

**ДЕРЖАВНА УСТАНОВА «ІНСТИТУТ ФТИЗИАТРІЇ І ПУЛЬМОНОЛОГІЇ ІМ.  
Ф.Г. ЯНОВСЬКОГО  
НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ МЕДИЧНИХ НАУК УКРАЇНИ»**

**ПОЛОЖЕННЯ**

про порядок застосування заходів з врегулювання конфліктів та спорів у діяльності співробітників та здобувачів вищої освіти  
ДУ «Національний інститут фтизіатрії і пульмонології ім. Ф.Г.Яновського  
Національної академії медичних наук України»

Розглянуто та затверджено на засіданні  
Вченої ради ДУ «Національний інститут  
фтизіатрії і пульмонології  
ім. Ф.Г. Яновського НАМН України»,  
протокол № 1 від 19.01.2021

## I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення розроблене відповідно до Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про освіту». Закону України «Про запобігання корупції» від 14.10.2014 р. №1700-VII, Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 06.09.2012 р. № 5207-VI, Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 08.09.2005 р. № 2866-IV та інших актів чинного законодавства України.

1.2. У своїй діяльності ДУ «Національний інститут фізичної та пульмонології ім. Ф.Г.Яновського Національної академії медичних наук України» (далі - Інститут ) дотримується законодавства України в сфері виявлення, протидії та запобігання корупції, забезпечення тендерної рівності, протидії дискримінації та сексуальним домаганням. Інститут засуджує корупцію, дискримінацію, сексуальні домагання на робочому місці та в освітньому процесі, та зобов'язується сприяти протидії цим явищам.

1.2. Розгляд звернень, скарг і заяв, що надходять до Інституту, відбувається до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Закону України «Про звернення громадян», шляхом особистого прийому громадян керівництвом Інституту у встановлені дні та години відповідно до графіку прийому, який розміщується на офіційному веб-сайті Інституту. Про результати скарг і звернень громадянину повідомляється письмово або усно, за його бажанням.

1.3. Основні терміни та їх поняття:

конфлікт - зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайне загострення суперечностей, що приводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями; ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони;

конфліктна ситуація - ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів здобувачів вищої освіти, або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії;

**об'єкт конфліктної ситуації** - це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту;

**предмет конфліктної ситуації** - це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації;

**конфліктогени** - слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

**проблема конфліктної ситуації** - це та суперечність, що виникає через об'єкт

конфліктної ситуації та стає причиною протиборства сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо);

**корупційне правопорушення** - діяння, що містить ознаки корупції, вчинене особою, зазначеною у частині 1 статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», за яке законом встановлено кримінальну, дисциплінарну та/або цивільно-правову відповідальність;

**корупція** - використання особою, зазначеною у частині 1 статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі, зазначеній у частині 1 статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей;

**дискримінація** - ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обгрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

**сексуальні домагання** - дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні/небажані пропозиції та/або зауваження, жарти, повідомлення та листи, демонстрація зображень тощо) або фізично (небажані доторкання та поплескування тощо), що принижують чи ображають особу, яка перебуває у відносинах трудового, службового, матеріального, освітнього чи іншого підпорядкування.

1.5. Адміністрація та керівництво структурних підрозділів Інституту проводять внутрішні інформаційні та просвітницькі кампанії, що спрямовані на підвищення рівня обізнаності трудового колективу та здобувачів освіти щодо попередження конфліктних ситуацій, включаючи пов'язаних із корупцією, дискримінацією та сексуальними домаганнями.

1.6. Положення застосовується під час освітнього процесу, працевлаштування, трудових відносин, а також оплати праці, в Інституті, що на меті має врегулювати та вирішити конфліктні ситуації, дає змогу працівникам та здобувачами вищої освіти засвоїти модель поведінки у разі конфлікту, організувати безконфліктну взаємодію.

1.7. Положення регламентує застосування заходів щодо попередження та виявлення конфліктних ситуацій, становлений алгоритм дій у зв'язку із виявленням конфліктних ситуацій та можливі способи їх врегулювання.

1.8. Конфліктні ситуації у закладі вищої освіти виникають між:  
здобувачами вищої освіти і викладачами як стороною, що дає завдання і контролює їх виконання;

здобувачами вищої освіти;

здобувачами вищої освіти та адміністрацією;

трудовим колективом і профспілковим комітетом;

працівниками;

трудовим колективом й адміністрацією;

працівниками і керівниками структурних підрозділів тощо

адміністрацією і профспілковим комітетом;

## **II. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ**

2.1. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням в Інституті заборонені:

- утиски (небажана для особи або групи осіб поведінка, наслідком або метою якої є приниження людської гідності або створення стосовно такої особи чи групи осіб образливої, напруженої, зневажливої або ворожої атмосфери);

- дискримінаційні висловлювання (які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб на підставі сексуальної орієнтації, статі, одягу, зовнішності, тощо);

- мовна ненависть (висловлювання, що містять погрози, образи, чи заклики до насильства щодо певної особи або групи осіб) на підставі громадянства, статі, інвалідності, віку, кольору шкіри, релігійних, політичних або інших переконань, етнічного та соціального походження, місця проживання, сімейного та майнового стану, мови або інших ознак.

2.2. З метою попередження виникненню конфліктних ситуацій у публічних висловлюваннях, власних онлайн і друкованих матеріалах працівників Інституті:

- забороняється вживання дискримінаційних висловлювань, дискримінаційної лексики або мови ненависті;

- заохочується наголошення на важливості принципів недискримінації, тендерної рівності та, запобігання корупції;

- у аналітичних матеріалах допускається можливість презентувати дані, беручи до уваги тендерну та недискримінаційну компоненти аналізу.

2.3. Здобуванні вищої освіти та співробітники структурних підрозділів Інституту

повинні дотримуватися у своїй діяльності, публічних матеріалах та публічних висловлюваннях засад запобігання та протидії корупції, недискримінації.

2.4. У разі порушення вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям керівництво Інституту має право вживати адміністративних заходів.

### **III. СИСТЕМА ВИЯВЛЕННЯ, ВРЕГУЛЮВАННЯ ТА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ.**

3.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- відкритість діяльності Інституту, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності Інституту; визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Інституту, так і окремих його членів;

- довіра у взаємовідносинах здобувачів вищої освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;

- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу;

- планування соціального розвитку колективу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;

- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;

- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);

- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової і виробничої дисципліни;

- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;

- формування у працівників та здобувачів вищої освіти Інституту високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;

- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів вищої освіти, аспірантів, докторантів, працівників Інституту;

3.2. Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у соціально-педагогічному процесі в Інституті є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів навчального процесу Інституту, а також формування їхньої культури спілкування.

3.3. Тактики, щодо запобігання появи конфліктних ситуацій на лінії «здобувач вищої освіти - викладач»:

- підтримки (використання превентивних дій, певних її видів, зокрема, допомоги,

співучасті у спілкуванні);

- прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів педагогічного процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання);

- аутотренінгу (керування емоціями, зняття тривожності, напруження, самонавіювання, саморегуляція, самоспрямування);

- стимулювання (виробка прагнення до пошуку, дій).

3.4. Основні напрямки з запобігання конфліктної ситуації:

- оптимізація організаційно-управліських умов функціонування організацій;
- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і розвитку конфліктних ситуацій;

- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій;

- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій.

#### **IV. ВРЕГУЛЮВАННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА КОНФЛІКТНУ СИТУАЦІЮ**

4.1. Обов'язки працівників Інституту відносно конфліктних ситуацій: інформування (проведення психологічних тренінгів, бесід, щодо виявлення, врегулювання та запобігання, конфліктних ситуацій);

- запобігання (керівникам структурних підрозділів запобігати виникненню конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Інституту);

- урегулювання (створення тимчасових комісій із залученням представників профспілкових органів та психолога, які за 10-денний термін вивчають питання та готують висновки та пропонують проекти рішень);

- утримання від будь-яких рішень або дій до моменту оприлюднення висновків спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Інституті.

4.2. Методи реагування керівником структурного підрозділу на конфліктну ситуацію:

- бесіда із сторонами, що конфліктують з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;

- ініціювання створення тимчасової комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Інституті;

- інформування учасників конфліктної ситуації щодо висновки тимчасової спеціальної комісії та можливі проекти рішень;

- контроль за дотриманням запропонованих рішень та висновків тимчасової спеціальної комісії.

- у випадку трактування однієї з конфлікуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної, інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації.

#### 4.3. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій в Інституті:

- організаційна (використання методів заохочення та покарання, рішення кадрових питань, зміна умов взаємодії).

- інформаційна (інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток, ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації);

- комунікативна (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);

- соціально-психологічна (зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі, робота з неформальними лідерами та мікрогрупами,);

#### 4.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження.) - згідно з Конституцією України. Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», правилами внутрішнього трудового розпорядку Інституту;

- педагогічний (переконання, прохання, бесіда, роз'яснення).

## **V. РОЗВ'ЯЗАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ**

5.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації: уникання; пристосування; співробітництво; компроміс.

5.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій: самостійно опонентами; за участю третіх осіб; переговори.

#### 5.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», що склався у конфлікуючих сторін;

- зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;

- консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

## **VI. КОМІСІЯ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

**6.1. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій** (далі - Комісія) є тимчасово діючим робочим органом Інституту, що створюється з метою розгляду заяв співробітників та здобувачів вищої освіти, які надійшли на ім'я директора Інституту, щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Інституті. Комісія створюється наказом директора та затверджується її персональний склад, не менше як з трьох членів Комісії. Комісія

надає консультативну підтримку здобувачам вищої освіти та структурним підрозділам Інституту.

## **6.2 Подання скарги у випадку виникнення конфліктної ситуації:**

6.2.1. Якщо здобувач вищої освіти або працівник Інституту вважають, що в Інституті було порушено їхні права, він або вона можуть подати скаргу на ім'я директора Інституту з метою врегулювання конфліктних ситуацій. Також задля дотримання власних прав особі, яка вважає, що щодо неї має місце дискримінація, сексуальні домагання, будь-які корупційні діяння або протиправні дії, рекомендується безпосередньо та невідкладно повідомити особу, яка їх вчиняє про необхідність їх негайного припинення.

6.2.2. Скарга подається до Комісії у письмовій формі та повинна містити опис порушення права особи, зазначення моменту (часу), коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу. Термін подання скарги складає 30 днів з дня вчинення діяння або конфліктної ситуації.

6.2.3. . Скарга може бути надіслана на електронну пошту Інституту або начальника відділу кадрів.

## **6.3. Розгляд скарги щодо конфліктної ситуації**

**6.3.1.** Після отримання скарги Комісією та консультування з представником Комісії, скаржник/скаржниця обирається спосіб врегулювання конфліктної ситуації:

- неформальна процедура.
- формальна процедура;

**6.3.2. Неформальна процедура.** Після реєстрації заяви про конфліктну ситуацію, Комісія отримує від скаржника/скаржниці в письмовій формі уточнюючі та додаткові деталі щодо конфліктної ситуації (зокрема дата, місце, час, особи, які залучені до ситуації, свідки тощо), призначається дата проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту в термін до 10 календарних днів включно з моменту отримання скарги.

6.3.3. У визначену дату проводиться зустріч Комісії зі скаржником та відповідачем. Комісією ретельно вивчається скарга, проходить консультування обох сторін, пропонуються способи щодо вирішення конфліктної ситуації.

6.3.4. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується. За необхідності (вимогою сторін конфлікту) спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого спільного рішення протягом п'яти років зберігається в Комісії.

### **6.3.5. Формальна процедура.**

Формальний шлях реагування на конфліктну ситуацію здійснюється в разі:

- 1) при обрані скаржником способу формальної процедури;
- 2) за умов відмови відповідача від неформальної процедури;
- 3) у разі не досягнуто спільного рішення при проведенні попередньо неформальної



процедури.

6.3.6. В межах формальної процедури Комісія після отримання та реєстрації скарги зобов'язана інформувати керівництво Інституту та протягом 10 робочих днів на засідання Комісії вирішується питання про розгляд скарги, деталі пов'язані із конфліктною ситуацією та призначається дата проведення засідання з залученням сторін конфлікту в термін до 30 календарних днів з моменту отримання скарги.

6.3.7. Протягом 30 календарних днів від дня отримання скарги Комісія проводить засідання, на яке запрошуються учасники конфліктної ситуації, а також свідки та інші особи, які володіють необхідною для розв'язання конфлікту інформацією. Строк розгляду може бути продовжено не більше ніж на 30 днів, з прийняттям відповідного рішення Комісії. За необхідності Комісія може затребувати додаткову інформацію, звертатися за консультацією та/або інформацією до співробітників Інституту, які є незацікавленими особами у конфліктній ситуації, що розглядається.

6.3.8. Відповідно до результатів проведення формальної процедури оформлюється рішення у письмовій формі, яке підписується всіма членами Комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

6.3.9. На підставі винесеного Комісією рішення керівництво Інституту приймає відповідні рішення, передбачені та дозволені законодавством, зокрема, винесення догани відрахування здобувача вищої освіти, звільнення працівника, тощо.

6.3.10. Примірник рішення та всі матеріали формальної процедури мають зберігатися в Комісії протягом п'яти років.

## **VII. ПОРЯДОК ЗАТВЕРДЖЕННЯ ТА ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Дане Положення, а також усі зміни і доповнення до нього затверджуються рішенням Вченої ради Інституту та вводяться в дію наказом директора.