

Тернопільський національний
медичний університет
імені І.Я. Горбачевського
Міністерства охорони здоров'я
України

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протокол вченої ради

«29» серпня 2025 року № 10

Наказ ректора закладу вищої освіти

Тернопільського національного

медичного університету

імені І.Я. Горбачевського

Міністерства охорони здоров'я України

«29» серпня 2025 року № 532

ПОЛОЖЕННЯ

про врегулювання конфліктних ситуацій у Тернопільському національному медичному університеті імені І.Я. Горбачевського Міністерства охорони здоров'я України

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Тернопільському національному медичному університеті імені І.Я. Горбачевського Міністерства охорони здоров'я України (надалі – Положення) розроблено відповідно до Закону України «Про вищу освіту», Методичних рекомендацій щодо застосування інструментів та механізмів для трансформації різних сфер функціонування закладів вищої освіти на засадах прозорості та доброчесності, розроблених Національним агентством з питань запобігання корупції та затверджених наказом Міністерства освіти і науки України №576 від 17.04.2025.

1.2. Метою цього Положення є врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій у Тернопільському національному медичному університеті імені І.Я. Горбачевського Міністерства охорони здоров'я України (надалі – Університет), засвоєння працівниками та здобувачами вищої освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.3. Це Положення обґрунтовує та визначає стратегію запобігання конфліктним ситуаціям усіх учасників освітнього процесу в Університеті.

1.4. Це Положення регламентує застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

2. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ

2.1. Конфлікт – це процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін у розв'язанні значущої для них проблеми, який супроводжується негативними емоціями і вимагає розв'язання; це зіткнення інтересів осіб і груп, їхніх ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо.

2.2. Конфліктна ситуація – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях науково-педагогічних працівників і здобувачів вищої освіти або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.

2.3. Конфліктогени – це слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

2.4. Об'єкт конфліктної ситуації – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

2.5. Предмет конфліктної ситуації – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації.

2.6. 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).

2.7. Конфліктні ситуації в Університеті можуть виникати між:

- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти і науково-педагогічними працівниками як стороною, що дає завдання і контролює їх виконання;
- трудовим колективом й адміністрацією;
- трудовим колективом і Первинною профспілковою організацією;
- адміністрацією й Первинною профспілковою організацією;
- здобувачами вищої освіти;
- іншими штатними працівниками;
- іншими штатними працівниками та керівниками структурних підрозділів.

3. СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В УНІВЕРСИТЕТІ

3.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- планування соціального розвитку колективу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;
- відкритість діяльності Університету, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності Університету; гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Університету, так і окремих його членів;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу Університету;
- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають невизначеність та відсутність положень щодо відповідальності;
- довіра у взаємовідносинах здобувачів вищої освіти, працівників, членів колективу та структурних підрозділів Університету;
- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової і виробничої дисципліни;
- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів вищої освіти та працівників Університету;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу та кожної особистості;

- формування у працівників та здобувачів вищої освіти Університету високої психологічної та педагогічної культури спілкування;
- пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання та виховання.

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

3.3. Тактики щодо запобігання виникнення конфліктних ситуацій на рівні «викладач - здобувач вищої освіти»:

- тактика прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів педагогічного процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання);
- тактика підтримки (використання превентивних дій, певних її видів, зокрема, допомоги, емпатійного слухання, співучасті у спілкуванні);
- тактика аутотренінгу (управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання);
- тактика стимулювання (збудження прагнення до пошуку, дій).

3.4. Основні напрямки з попередження конфліктної ситуації:

- 1) створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- 2) оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування організацій;
- 3) усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;
- 4) нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

3.5. Попередження конструктивному вирішенню конфліктних ситуацій сприяють використанню опонентами стратегії співробітництва й компромісу, регулювання конфліктних ситуацій керівником колективу, мінімізація негативних емоцій опонентів, їх високі моральні й професійні якості тощо.

3.6. Дії та способи запобігання конфліктної ситуації:

- зберігати самовладання, витримку;
- дати можливість стороні конфлікту висловити претензії;
- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;
- висловити прохання сторони конфлікту, сформулювати зміст претензії і кінцевий результат, якого вона прагне;
- чітко та об'єктивно висловлювати свою позицію щодо очікувань сторони конфлікту;
- намагатись дотримуватись рівності, обмірковуючи проблеми;
- якщо помилилися, визнати помилку, але спокійно, без самоприниження та з гідністю;
- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

4. ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В УНІВЕРСИТЕТІ

4.1. Обов'язки працівників Університету щодо конфліктних ситуацій:

- інформування (проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);
- запобігання (керівникам структурних підрозділів попереджати виникнення конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Університету);
- урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням психолога (при потребі), юрисконсульта та представників профспілкових органів, які зобов'язані в 30-денний термін вивчити питання та підготувати висновки, запропонувати проекти рішень);
- утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Університеті.

4.2. Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення наказом ректора закладу вищої освіти спеціальної Комісії з етики та управління конфліктами в Університеті;
- інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфліктуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної;
- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки Комісії з етики та управління конфліктами в Університеті та запропоновані проекти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень Комісії з етики та управління конфліктами в Університеті.

4.3. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо);
- комунікативна (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);
- соціально-психологічна (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально- психологічного клімату в колективі);
- організаційна (рішення кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

4.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з числа здобувачів вищої освіти тощо) – згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законом України «Про вищу освіту», «Про освіту», Правилами внутрішнього розпорядку ТНМУ;
- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо).

5. ВИРІШЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

5.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

- компроміс;
- співробітництво;
- уникання;

- пристосування.

5.2. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», що склався у конфліктуючих сторін;
- зміна вимог однієї зі сторін, якщо сторона конфлікту йде на певні поступки;
- консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

5.3. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самостійно сторонами конфлікту;
- за участю третіх осіб;
- переговори.

6. КОМІСІЯ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

6.1. В Університеті наказом ректора закладу вищої освіти створюється Комісія з етики та управління конфліктами в Університеті (надалі – Комісія), до складу якої входять: голова, секретар та члени Комісії.

6.2. Основною формою роботи Комісії є засідання, які скликаються головою Комісії у випадку надходження заяви або повідомлення про наявність в Університеті конфліктної ситуації.

6.3. Засідання Комісії вважається правомочним, якщо у ньому беруть участь не менше половини складу її членів.

6.4. Рішення Комісії приймаються простою більшістю голосів присутніх членів, а голос голови Комісії завжди є вирішальним у голосуванні.

6.5. Засідання Комісії протоколюються її секретарем. Всі протоколи та рішення Комісії підписуються головою Комісії та її секретарем.

6.6. До основних повноважень Комісії належить:

- надання консультативної допомоги та підтримки учасникам освітнього процесу та працівникам Університету щодо вирішення конфліктних ситуацій;
- вирішення в Університеті через формальну або неформальну процедуру конфліктних ситуацій;
- забезпечення запобігання та виявлення в Університеті конфліктних ситуацій;
- надання чітких пропозицій ректору закладу вищої освіти щодо зміцнення, змінення та/або удосконалення системи запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій у межах Університету.

7. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В УНІВЕРСИТЕТІ

7.1. Для врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті передбачено два способи:

- формальний;
- неформальний.

7.2. У випадку, коли учасники освітнього процесу та/або працівники Університету вважають, що відбулось порушення їх прав та свобод, такі особи мають право подати скаргу на ім'я ректора закладу вищої освіти.

7.3. Вищезазначена скарга може бути подана у письмовій формі через скриньку довіри, що розташована у центральному корпусі Університету (адреса: майдан Волі, 1) або через відділ документообігу Університету, або ж у електронній формі через електронні засоби зв'язку на офіційну корпоративну електронну пошту ректора закладу вищої освіти або уповноваженого з антикорупційної діяльності Університету.

7.4. Скарга повинна обов'язково містити:

- конкретний опис порушеного права особи із зазначенням моменту (часу), коли відбулось порушення та відомі персональні дані особи, яка порушила права скажника;
- наявні факти та опис існуючих або можливих доказів, що підтверджують обставини, викладені у скарзі;
- персональні дані скажника, що дозволяють його ідентифікувати як учасника освітнього процесу або працівника Університету: ПІП, контактні дані, посада або назва факультету із номером курсу чи групи.

7.5. Після надходження скарги та її реєстрації через відділ документообігу, голова Комісії зобов'язаний у триденний термін запропонувати скажнику обрати спосіб врегулювання конфліктної ситуації та призначити засідання Комісії.

7.6. Скажник має право обрати наступні способи врегулювання конфліктної ситуації:

7.6.1. Неформальна процедура.

7.6.1.1. Після надходження скарги та її реєстрації через відділ документообігу, вона досліджується та вивчається Комісією, а також додатково Комісія отримує, у разі необхідності, у письмовій формі від сторін конфлікту уточнення, додаткові пояснення щодо конфліктної ситуації, та призначає дату, місце та час проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту у визначені Положенням терміни.

7.6.1.2. У призначену дату спільної зустрічі Комісія проводить зустріч із сторонами конфлікту, надаючи їм право висловитись щодо предмету та суті конфлікту та бажаного результату вирішення такого конфлікту.

7.6.1.3. За результатами зустрічі, Комісія надає консультації обом сторонами конфлікту та пропонує способи вирішення конфлікту, що не передбачають прийняття адміністративних та/або дисциплінарних стягнень від ректора закладу вищої освіти.

7.6.1.4. У випадку досягнення спільного рішення сторонами конфлікту – неформальна процедура завершується. На вимогу будь-якої сторони конфлікту спільне рішення про завершення неформальної процедури може оформлятися у письмовій формі та зберігатись у голови або секретаря Комісії.

7.6.2. Формальна процедура.

7.6.2.1. Застосовується Комісією тільки у випадку, якщо скажник самостійно обрав її як процедуру вирішення конфліктної ситуації або якщо після проходження неформальної процедури будь-яка із сторін конфлікту відмовилась від досягнення спільного рішення у неформальній процедурі.

7.6.2.2. Комісія в межах формальної процедури проводить засідання, на якому вирішує, чи належить розгляд скарги до компетенції Комісії, отримує, у разі необхідності, у письмовій формі від сторін конфлікту уточнення, додаткові пояснення щодо конфліктної ситуації, та призначає дату, місце та час проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту у визначені Положенням терміни.

7.6.2.3. Про проведення формальної процедури у обов'язковому порядку голова Комісії інформує ректора закладу вищої освіти.

7.6.2.4. За результатами проведення формальної процедури Комісія оформляє рішення у письмовій формі, яке підписують також і сторони конфліктної ситуації.

7.6.2.5. У своєму рішенні Комісія, керуючись вимогами Конституції України, Кодексу законів про працю України, Законів України «Про запобігання корупції», «Про вищу освіту», «Про освіту» та Правил внутрішнього розпорядку Університету, повинна надати ректору закладу вищої освіти **пропозиції** щодо необхідності застосування до винної особи наступних **заходів стягнення** у вигляді: попередження, догани, звільнення, переведення на іншу посаду, переведення у іншу групу, відрядження з числа здобувачів вищої освіти тощо, та/або необхідності застосування до винної особи наступних **заходів педагогічного впливу** у вигляді: бесіди, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо.

7.7. Засідання Комісії щодо предмету конфліктної ситуації має відбутись не пізніше ніж протягом 30-денного строку від дати реєстрації скарги у відділі документообігу.

7.8. За необхідності Комісія може запитувати додаткову інформацію, звертатись за консультативною допомогою до інших працівників Університету, які є незацікавленими особами у конфліктній ситуації.

7.9. У випадку, якщо стороною конфліктної ситуації є неповнолітня особа, Комісія обов'язково запрошує на свої засідання батьків або інших законних представників неповнолітньої особи.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Це Положення затверджується вченою радою Університету та вводиться в дію наказом ректора закладу вищої освіти.

8.2. Зміни, доповнення та уточнення до цього Положення вносяться і затверджуються в тому порядку, що й саме Положення.

8.3. Із прийняттям нової редакції Положення, попередня редакція автоматично втрачає свою чинність.

Проректор закладу вищої освіти
з науково-педагогічної роботи
Заступник ректора закладу вищої освіти
з кадрових питань
Голова Первинної профспілкової організації
В.о. уповноваженого з антикорупційної діяльності
Начальник юридичного відділу
Начальник відділу документообігу

Аркадій ШУЛЬГАЙ
Руслан БАЛИК
Петро ЛИХАЦЬКИЙ
Ірина МОЛЕНЬ
Тарас БОРИС
Тетяна БУНТ