



# Асоціація EMDR Europe

## Процедура вирішення конфліктів

**Комітет з ратифікації:** Рада директорів EMDR Europe

**Ратифіковано:** 3 листопада 2019 року

**Редакція:**



Процедура вирішення конфліктів EMDR Europe, кінцева версія  
03112019  
Комітет організаційного розвитку і статутної діяльності

## Процедура вирішення конфліктів

### Стаття 1 ВСТУП

Цей документ виник у відповідь на суттєвий розвиток Асоціації EMDR Europe упродовж останніх кількох років. Цей розвиток супроводжувався значним зростанням членства і пов'язаними з ним викликами, з якими стикається організація, яка розширюється кількісно й організаційно. Упродовж наступних років ми очікуємо подальшого суттєвого зростання членства.

Розгляд і врегулювання суперечок і конфліктів у безпечний, однаковий, справедливий та прозорий спосіб лежить в основі цінностей і цілей Асоціації EMDR Europe. Цей документ спирається на досвід залагодження суперечок минулих років і визначає процедури, яких слід дотримуватися у разі виникнення конфлікту, суперечки чи скарги, про які повідомлено Асоціацію EMDR Europe (EMDREA), згідно з параграфом 6.4 Статуту Асоціації EMDR Europe.

### Стаття 2 РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ: ВИЗНАЧЕННЯ

2.1. Про конфлікти, суперечки і скарги можна повідомляти Президента або Виконавчий комітет (ВК). Далі в тексті конфлікти, суперечки і скарги позначатимуться словами «проблеми» або «справи».

2.2. Конфлікти, суперечки або скарги можуть виникати зі сторони або стосовно різних учасників або організаційних одиниць у контексті EMDR в Європі: клієнтів або пацієнтів, окремих членів (не-терапевтів, терапевтів, консультантів, тренерів), національних асоціацій (НА), навчальних організацій, комітетів EMDREA, осіб, що виконують функції в EMDREA, або EMDREA як асоціації.

### Стаття 3 КУДИ СКЕРОВУВАТИ СКАРГИ

Скарги слід скеровувати Президентові EMDREA (інколи з копією іншим учасникам ВК). Учасників ВК, які можуть бути прямо або непрямо залучені до справи, теж слід проінформувати про те, що є повідомлення про проблему.

Президент EMDREA має підтвердити отримання повідомлення про справу упродовж максимум 20 днів.

## Стаття 4 СПОСОБИ РОЗВ'ЯЗАННЯ СПРАВИ

### 4.1. Серед різних способів розв'язання справи є:

- Інформування
- Посередництво
- Арбітраж

### 4.2. Визначення

**Інформування:** надання інформації і порад, посилання на інструкції, процедури, статут, приклади розв'язання подібних справ у минулому («успішний досвід») тощо.

**Посередництво:** спроба залагодити суперечку шляхом активної участі третьої сторони (посередника), що працює над пошуком спільної позиції і досягнення згоди щодо справедливого вирішення.

**Арбітраж:** процедура розв'язання суперечки, під час якої сторони звертаються до однієї або кількох осіб (арбітрів), чиє рішення вони погоджуються прийняти. Рішення, вказівки й рекомендації арбітрів мають дотримуватися.

Посередництво відрізняється від арбітражу, під час якого третя сторона (арбітр) діє по суті як суддя.

Інформування, посередництво й арбітраж є різними етапами, які застосовують послідовно, якщо попередній етап зазнав невдачі. Посередництво слід застосовувати лише в тому разі, якщо шляхом інформування не вдалося вирішити справу. Арбітраж слід застосовувати лише в тому разі, якщо посередництво не досягло мети, або від нього відмовилися.

### 4.3. Конфлікт інтересів

Якщо під час розгляду справи виявилось, що член ВК залучений прямо або непрямо до проблеми, його/її слід повідомити про неможливість участі у розгляді і доступу до подальшої інформації, обговорення й листування стосовно справи.

Якщо проблема стосується ВК як групи або організаційної одиниці, розгляд переходить до Комітету організаційного розвитку і статутної діяльності, який має дотримуватися цих правил. Тоді Комітет звітує Раді директорів. У такому разі у цьому документі замість ВК слід мати на увазі Комітет організаційного розвитку і статутної діяльності.

Члени Комітету організаційного розвитку і статутної діяльності, які є членами ВК, не можуть брати участі в розгляді.

Якщо виникає ситуація, не передбачена цим документом, ВК і Комітет організаційного розвитку і статутної діяльності шукають найбільш справедливе рішення і звітують Раді директорів EMDREA на найближчих зборах.

### 4.4. Особи, які розглядають справи

Справи можуть розглядати такі особи:

- члени ВК;
- особи з-поза меж ВК з належним досвідом, призначені ВК. Інформування (згідно зі статтею 4.2) має здійснювати член ВК (або особа, призначена ВК);
- посередництво й арбітраж (згідно зі статтею 4.2) має здійснюватися членами ВК (вибраними ВК) або особами з-поза меж ВК, вибраними ВК.

## Стаття 5 ПЕРВИННА ОЦІНКА СКАРГИ

5.1. ВК (за потреби, після консультації з Комітетом організаційного розвитку і статутної діяльності) має визначити, чи справа — з урахуванням її суті і/або можливого впливу на Асоціацію і/або терапію EMDR — має розглядатися структурами EMDREA.

Для цього Президент або ВК збирає необхідну інформацію і контактує з усіма сторонами, щоб зібрати їхні точки зору.

5.2. ВК має переконатися, що вичерпано всі належні заходи і/або дії на рівні Національної асоціації, і вони не дали результату. Якщо (додаткові) заходи/дії можуть бути вжиті на рівні Національної асоціації, тоді ВК/Президент дає рекомендації сторонам з цього приводу (за потреби, за підтримки Комітету організаційного розвитку і статутної діяльності).

5.3. Проте, ВК може в будь-який момент запропонувати посередництво обидвом сторонам, незалежно від дій, які вчиняються на національному рівні, і суті проблеми.

5.4. В будь-якому разі ВК має обговорити проблему з усіма сторонами і діяти в інтересах терапії EMDR, членства та організації.

5.5. Етап первинної оцінки не має тривати довше двох місяців.

## Стаття 6 ІНФОРМУВАННЯ

6.1. Деякі справи можна успішно залагодити, надавши інформацію стороні, яка підняла проблему.

6.2. ВК має надати інформацію скаржникові впродовж двох місяців.

6.3. За потреби, ВК може звернутися за інформацією до експертів поза ВК.

## Стаття 7 ПРИЗНАЧЕННЯ ПОСЕРЕДНИКІВ І АРБІТРІВ

Посередники й арбітри призначаються ВК (їх пропонують і голосують члени ВК).

Посередники й арбітри мають:

- мати належний рівень експертизи, щоб вирішити, як можна вирішити справу;
- не мати прямого або опосередкованого стосунку до справи;

- не мати особистого відношення до осіб, залучених до справи;
  - мати хороший досвід і знання про організацію і функціонування EMDREA (наприклад, члени ради директорів, колишні члени ВК);
  - у разі, якщо знання організації EMDR не є важливим, за потреби можуть бути призначеними особи з-поза спільноти EMDR, якщо у них є належний рівень експертизи (наприклад, правознавство, посередництво, організаційний досвід, арбітраж);
  - мати достатнє для справи знання мови, якщо залучені особи не (достатньо добре) володіють англійською для розгляду справи з повагою до всіх сторін. В іншому разі ВК має розглянути можливість залучення перекладачів.
- Під час підбору посередників і арбітрів цих критеріїв слід максимально дотримуватися.

## Стаття 8 ПОСЕРЕДНИЦТВО

8.1. Посередництво слід пропонувати лише в тому разі, якщо етап інформування не дав результату у виділений період часу.

8.2. Посередництво — це спроба залагодити суперечку шляхом активної участі третьої сторони (посередника), що працює над пошуком спільної позиції і досягнення згоди щодо справедливого вирішення. Погодившись на посередництво, усі сторони погоджуються спільно працювати на справедливе розв'язання конфлікту. В іншому разі, процедуру посередництва здійснювати не можна. Згода на посередництво означає, що всі сторони погоджуються спілкуватися між собою за допомогою посередників.

8.3. Посередництво і посередники мають бути погоджені всіма дотичними сторонами до початку процедури. ВК має призначити двох посередників, яких мають погодити всі сторони. Будь-яка сторона може відмовитися від одного або обидвох посередників один раз. Наступна пропозиція посередників має бути прийнята. В іншому разі процедура посередництва припиняється, сторонам слід запропонувати арбітраж.

8.4. У разі згоди на посередництво усі сторони погоджуються надати посередникам усі необхідні документи.

8.5. Усі необхідні документи мають бути надіслані посередникам у визначений ними термін.

Усі матеріали, якими володіє Президент/ВК, мають бути надіслані посередникам. Посередники збирають всі дані у поштової скриньці або у файлах. Розгляд документів має здійснюватися акуратно, з дотриманням законодавства щодо захисту персональних даних, з урахуванням конфіденційності деяких даних щодо третіх сторін та можливого впливу деяких даних від однієї сторони на іншу.

8.6. Посередники мають право вимагати додаткові документи від усіх сторін. Вони дають формальний запит до зацікавлених сторін надати свої заяви щодо предмету спору. Для всіх сторін встановлюються терміни надсилання решти документів і заяв. Усі сторони мають дотримуватися цих термінів. У разі неможливості дотриматися термінів, сторони мають надати поважні причини і запропонувати інший термін. Посередники вирішують чи запропонований термін прийнятний. Кінцеве рішення приймають посередники.

8.7. Посередництво має тривати не довше 6 місяців. Через 3 місяці Президентів/ВК й усім залученим сторонам надсилається короткий письмовий звіт.

Після завершення процедури посередництва посередники роблять письмовий звіт і надсилають його до ВК і всім залученим сторонам. Участь залучених сторін враховується під час кінцевих висновків.

8.8. Обґрунтовані витрати посередників (транспорт, готель, ресторан, якщо потрібна зустріч зі сторонами) оплачуються EMDREA.

## Стаття 9 АРБІТРАЖ

9.1. Арбітраж можна пропонувати лише в тому разі, якщо посередництво не досягло мети, або від нього відмовилися.

9.2. Арбітраж — це процедура розв’язання суперечки, під час якої сторони покладають рішення на арбітрів, чиє рішення вони погоджуються прийняти. Посередництво відрізняється від арбітражу, під час якого третя сторона (арбітр) діє по суті як суддя. Погодившись на арбітраж, усі сторони погоджуються прийняти рішення й рекомендації арбітрів і чітко дотримуватися їх.

9.3. Арбітраж і арбітри мають бути погоджені усіма залученими сторонами. ВК пропонує сторонам трьох арбітрів. Призначення арбітрів здійснюється офіційно, про що інформують всі сторони. Сторони можуть попросити заміну одного з арбітрів, якщо вважають його непідходящим. Якщо наступного запропонованого арбітра теж відхилять, арбітраж скасовують.

9.4. Погодившись на арбітраж, усі сторони погоджуються надати арбітрам усі необхідні документи, а також Президент/ВК передають арбітрам усі документи, які вони мають. Усі необхідні документи мають бути надіслані арбітрам у визначений ними термін. Усі матеріали, якими володіє Президент/ВК, мають бути надіслані арбітрам. Арбітри збирають усі дані у поштовій скриньці. Розгляд документів має здійснюватися акуратно, з дотриманням законодавства щодо захисту персональних даних, з урахуванням конфіденційності деяких даних щодо третіх сторін та можливого впливу деяких даних від однієї сторони на іншу. Арбітри мають право вимагати додаткові документи від усіх сторін. Вони дають формальний запит до зацікавлених сторін надати свої заяви, які описують суть скарги. Арбітри надають доступ до документів зацікавленим сторонам, забезпечуючи прозору процедуру та достовірність вмісту документів.

9.5. Для обох сторін встановлюються терміни надсилання решти документів і заяв. Обидві сторони мають дотримуватися цих термінів. У разі неможливості дотриматися термінів, сторони мають надати поважні причини і запропонувати інший термін. Судді вирішують чи запропонований термін прийнятний. Кінцеве рішення приймають арбітри.

9.6. Обґрунтовані витрати арбітрів (транспорт, готель, ресторан, якщо потрібна зустріч зі сторонами) оплачуються EMDREA.

9.7. Судді підсумовують матеріали, ґрунтуючись на наявних документах EMDREA (Етичний кодекс, Статут, процедури тощо) успішних практиках минулих років та інших документах, а також на здоровому ґлузді, якщо в

історії Асоціації EMDR Europe не було подібних прецедентів (залежно від справи та залучених сторін).

9.8. Арбітраж має тривати не довше 6 місяців. Через 3 місяці Президентів/ВК і залученим сторонам надсилається короткий письмовий звіт.

9.9. Після завершення процедури арбітражу арбітри надсилають письмовий звіт до ВК і залучених сторін. В остаточному письмовому звіті арбітри підсумовують справу і формулюють висновки, рекомендації, а також дії і можливі санкції, до яких слід вдатися. Участь залучених сторін враховується під час кінцевих висновків. Вони також можуть надати пропозиції щодо вдосконалень до різноманітних документів EMDREA, які мають внести ВК, відповідні комітети EMDREA і/або Рада директорів EMDREA.

9.10. ВК має забезпечити проведення цих дій і санкцій. Відповідальність за дотримання процедур ведення справи лежить на ВК. ВК забезпечує вчасне опрацювання і впровадження висновків і рекомендацій щодо справи, які включають можливі зміни у статут і процедури EMDREA.

9.11. Якщо у висновках арбітрів є виключення Національної асоціації, ВК виносить справу на голосування Ради директорів EMDREA згідно зі статутом EMDREA. У такому разі кінцевий звіт арбітрів має бути надісланий усім членам Ради директорів EMDREA згідно з процедурою організації зустрічей Ради директорів.

## Стаття 10 САНКЦІЇ

Ця стаття застосовується щодо санкцій, які можуть бути накладені на членів (Національні асоціації) та окремих осіб. Рішення про санкції приймає ВК, а Президент забезпечує їх впровадження.

10.1. Санкції щодо Національних асоціацій включають:

- офіційне попередження, підписане Президентом. Після трьох попереджень щодо Національної асоціації, питання підлягає повторному обговоренню, і можуть бути накладені додаткові санкції;
- відсторонення на певний період часу (стаття 3.3.4 Статуту EMDREA);
- виключення Національної асоціації з EMDREA (стаття 3.3.4 Статуту EMDREA і стаття 9.11 цього документу).

10.2. Ось список можливих санкцій, які арбітри можуть запропонувати щодо окремих осіб:

- офіційне попередження (письмове, підписане Президентом). Після трьох попереджень щодо окремої особи, питання підлягає повторному обговоренню, і ВК може накласти додаткові санкції;
- позбавлення права презентувати Національну асоціацію на всіх подальших зустрічах Ради директорів EMDREA;
- позбавлення права на обрання в Раду директорів EMDREA і/або комітет EMDREA (період визначається ВК);

- усунення з посади в Раді директорів EMDREA або в комітеті EMDREA (період визначається ВК) з позбавленням права на обрання (період визначається ВК).

10.3. Про санкції, накладені на окрему особу стандартно повідомляється Національна асоціація, до якої особа належить, і Рада директорів EMDREA.

10.4. На кожній зустрічі Ради директорів EMDREA ВК/Президент у звіті ВК інформує членів Ради про активні процедури посередництва чи арбітражу та їх результати на момент зустрічі, а також про прийняті обмежуючі рішення.

## Стаття 11 БЕЗПЕКА ДАНИХ

Під час і після розгляду справи слід приділити особливу увагу забезпеченню конфіденційності даних, отриманих від усіх сторін. Усі особи, залучені до розгляду справи, мають дотримуватися законодавства ЄС щодо захисту даних: щодо способів комунікації, документообігу та зберігання документів.

## Стаття 12 ЮРИСДИКЦІЯ

Адреса юрисдикції — Швейцарія, кантон, в якому знаходиться офіційний офіс Асоціації EMDR Швейцарії. Усі оскарження, позови чи скарги, які виникають внаслідок або стосовно цього документу, включно з тлумаченням, дією, припиненням дії через невиконання, мають вирішуватися згідно з законодавством Швейцарії.

**Комітет організаційного розвитку і статутної діяльності  
Будапешт, 3 листопада 2019 р.**