

**ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І ПІДПРИЄМНИЦТВА»**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Вченою радою  
ПВНЗ «ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І  
ПІДПРИЄМНИЦТВА»  
протокол №9 від «30» серпня 2024 р.

**ВВЕДЕНО В ДІЮ**

Наказом в.о. ректора  
ПВНЗ «ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І  
ПІДПРИЄМНИЦТВА» №12/24  
від «02» вересня 2024 р.

В.о. ректора

Ельзара ЗАВОЛОКІНА



**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ЗАПОБІГАННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ  
СИТУАЦІЙ  
ПРИВАТНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ  
«ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І ПІДПРИЄМНИЦТВА»**

**м. Київ, 2024 р.**

## ЗМІСТ

|   |                                                       |   |
|---|-------------------------------------------------------|---|
| 1 | ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ                                    | 3 |
| 2 | ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ     | 4 |
| 3 | КОМІСІЯ З АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ | 5 |
| 4 | ПРОЦЕДУРА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ                     | 6 |
| 5 | ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ                                  | 8 |

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій в ПРИВАТНОМУ ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ «ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І ПІДПРИЄМНИЦТВА» (далі – Положення) має на меті заходи, які спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності роботи в ПРИВАТНОМУ ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ «ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І ПІДПРИЄМНИЦТВА» (далі – Інститут) з метою забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни.

1.2. Положення розроблено згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Правил внутрішнього трудового розпорядку Інституту, Статуту Інституту, наказів та розпоряджень ректора, інших нормативних документів.

1.3. Для цілей даного Положення використовуються наступні терміни:

1.3.1. *конфлікт* – це протиріччя, що виникає між двома чи більше особами в процесі їхньої спільної діяльності через непорозуміння або протилежності інтересів і поглядів, відсутність згоди між двома та більше сторонами;

1.3.2. *конфліктна ситуація* - це суперечливі позиції сторін за будь – якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів по їх досягненню, розбіжність інтересів, бажань і тощо;

1.3.3. *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 обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

1.3.4. *булінг (цькування)* - діяння (дії або бездіяльність) учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи та (або) такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;

1.3.5. *сексуальні домагання* – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах освітнього, трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування.

1.4. Положення розроблено для запобігання конфліктних ситуацій серед всіх працівників та здобувачів вищої освіти Інституту й регламентує застосування заходів щодо попередження конфліктних ситуацій (включаючи пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та булінгом, алгоритм дій у випадках вирішення конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання).

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

2.1. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації, сексуальних домагань та булінгу в Інституті керівники структурних підрозділів, завідувачі кафедр та інші відповідальні особи, зобов'язані:

2.1.1. створювати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі;

2.1.2. завжди бути компетентними, принциповими, чесними, справедливими та вимогливими при спілкуванні із колегами та здобувачами вищої освіти, проявляти доброзичливість і терпимість, з повагою ставитися до особистого життя співробітників/здобувачів освіти;

2.1.3. дотримуватися принципів студенторієнтованого навчання та етики ділового спілкування;

2.1.4. проводити регулярні бесіди із здобувачами вищої освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки за допомогою внутрішніх або залучених спеціалістів;

2.1.5. докладати зусиль для встановлення довірчих стосунків із здобувачами вищої освіти;

2.1.5. створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, а саме дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості здобувача вищої освіти, працівника, викладача.

2.2. У Інституті категорично заборонено використання дискримінаційних висловлювань, утисків, мови недоброзичливості, висловлювань, що містять погрози чи заклики до насильства у процесі освітньої діяльності, у публічних висловлюваннях співробітників Інституту, а також у власних онлайн та друкованих матеріалах;

2.3. У випадку виникнення конфліктної ситуації, керівники структурних підрозділів, завідувачі кафедр мають своєчасно виявляти та реагувати на ситуацію, в межах своїх повноважень.

2.4. Керівники структурних підрозділів, завідувачі кафедр мають дотримуватися конструктивних стратегій при вирішенні конфліктних ситуацій, використовувати навички медіатора та за допомогою стратегій співробітництва та компромісу сприяти мінімізації негативних емоцій опонентів.

2.5. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, вони мають розглянути зазначену ситуацію з фахівцями та відповідними особами у конструктивних межах.

### **3. КОМІСІЯ З АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ**

3.1. Учасник освітнього процесу, по відношенню до якого в Інституті було порушено права, честь та гідність, має змогу подати звернення щодо розгляду конфліктної ситуації.

3.2. Звернення подається ректору Інституту (в паперовому або електронному варіанті (email: edu@ipr.edu.ua) та має містити опис ситуації із зазначенням часу, коли відбулося порушення, конкретних фактів, можливі докази, що підтверджують порушення, ПІБ учасників конфліктної ситуації, факультет, курс, групу для здобувачів освіти та посаду й місце роботи для співробітників Інституту, контактні номери телефонів, електронні адреси або інші можливі засоби зв'язку.

3.3. Для розгляду конфліктних ситуацій створюється Комісія з академічної етики та управління конфліктами в ПРИВАТНОМУ ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ «ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І ПІДПРИЄМНИЦТВА» (далі – Комісія).

3.4. Завданням Комісії є вирішення питань врегулювання конфліктних ситуацій, включаючи такі, що пов'язані із сексуальними домаганнями, расовою, релігійною або гендерною дискримінацією, булінгом, порушенням прав та обов'язків учасників освітнього процесу під час здійснення освітньої діяльності, академічною доброчесністю, дотримання кодексу корпоративної культури та в усіх інших сферах, де існує необхідність врегулювання конфліктів, які неможливо вирішити на локальному рівні в Інституті.

3.5. До складу Комісії входять ректор, проректори та завідувачі кафедр, начальники відділу кадрів та навчально-методичного відділу, юрист та представники студентського самоврядування Інституту. Головою комісії є ректор Інституту. Залежно від специфіки питання, що розглядається, письмовим розпорядженням голови Комісії до її складу можуть залучатися додаткові члени з числа співробітників Інституту.

3.6. З метою запобігання виникнення конфлікту інтересів до складу комісії з вирішення конкретної конфліктної ситуації не може входити скаржник та особа, дії якої оскаржено у зверненні скаржника, або особа, нейтральність якої може бути порушена при розгляді конфлікту.

3.7. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій зобов'язана у своїй роботі дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації.

3.8. Засідання Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій проводить її голова, або, за його дорученням, заступник голови.

3.9. Питання, що обговорюються під час засідань оформлюються протоколами, які підписують головуючий та секретар Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій.

#### **4. ПРОЦЕДУРА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ**

4.1. Процедура вирішення конфліктних ситуацій складається з декількох етапів та включає формальний та неформальний спосіб їх врегулювання.

4.2. Якщо, в результаті зустрічі чи переговорів сторони конфлікту дійшли згоди та порозуміння, конфлікт вважається вичерпним.

4.3. Якщо ж сторони не можуть вирішити конфлікт, або у випадку, коли сторони вважають, що було порушено їх права та свободи, вони можуть подати звернення на ім'я ректора, далі формується Комісія з врегулювання спорів та конфліктів.

4.4. Учасники освітнього процесу, які стали свідками конфлікту також можуть повідомити ректора про конфлікт будь-яким способом на власний вибір. Звернення має містити опис порушення, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу, а також прізвище, ім'я та по батькові скаржника, його/її групу/посаду і контактний номер телефону.

4.5. Анонімні повідомлення ректором/Комісією розглядаються лише за умови надання фото-, аудіо- чи відео- підтверджень конфлікту.

4.6. Звернення, оформлені з порушенням вимог п.4.4, 4.5. даного Положення не розглядаються.

4.7. Звернення може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

4.8. Комісія не пізніше 5 (п'яти) робочих днів з дати подання розглядає заяву скаржника, надає консультації сторонам конфлікту, приймає рішення щодо медіабельності конфлікту та можливості залучення внутрішнього або зовнішнього медіатора. Після цього Комісія пропонує сторонам конфлікту можливі способи вирішення конфліктної ситуації. Скаржник має право першим обрати один із запропонованих способів врегулювання конфліктної ситуації.

4.9. Після отримання та реєстрації скарги проректор з науково-педагогічної роботи та якості освіти формує склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог п.3.5. даного Положення.

4.10. Усі відомості, що були надані сторонами конфлікту, є конфіденційними і не підлягають розголосу, окрім випадків, коли такі відомості можуть порушувати права та/або свободи інших учасників освітнього процесу.

4.10. У випадку, якщо такий варіант можливий, голова Комісії рекомендує сторонам конфлікту пройти процедуру медіації.

4.11. Сторони конфлікту самостійно обирають медіатора із запропонованого списку. В окремих випадках може бути застосована ко-медіація.

4.12. При врегулюванні конфліктної ситуації за неформальною процедурою Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації, в разі необхідності, отримує від скаржника в письмовій формі уточнюючі та додаткові деталі, пов'язані із конкретною ситуацією, та призначає дату проведення медіації, яка не може бути призначена у термін, який перевищує 10 календарних днів з моменту отримання скарги.

4.13. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується.

4.14. Час на проведення процедури медіації не повинен перевищувати 2 робочих днів (14 годин).

4.15. У випадку, коли стороною конфлікту є неповнолітня особа, до процедури врегулювання спору обов'язково долучаються батьки або опікуни.

4.16. Формальний спосіб врегулювання конфліктної ситуації здійснюється в разі:

- якщо скаржником обрано формальну процедуру;
- відмови однієї із сторін від медіації;
- якщо шляхом процедури медіації не було досягнуто спільного рішення.

4.16.1. Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації в межах формальної процедури після отримання звернення обов'язково інформує керівництво Інституту та протягом 10 робочих днів проводить своє засідання, на якому вирішується чи належить до компетенції Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації розгляд скарги. В разі необхідності – отримує в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану із конфліктною ситуацією (дата, місце, час, особи, які залучені до ситуації, свідки, тощо).

4.16.2. Протягом 30 календарних днів від дня отримання скарги, Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить засідання на яке запрошуються скаржник, потенційний порушник, свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію.

4.16.3. Строк розгляду скарги може бути продовжено не більше ніж на 15 календарних днів, з прийняттям відповідного рішення Комісією для вирішення конкретної конфліктної ситуації. При цьому загальний термін вирішення конфліктної ситуації не може перевищувати 45 календарних днів від дня отримання скарги.

4.16.4. У разі необхідності Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації може звертатися за консультацією та/або інформацією до працівників Інституту, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається.

4.16.5. За результатами проведення формальної процедури врегулювання конфліктної ситуації у письмовій формі оформлюється рішення, яке підписують всі члени Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації та сторони конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

4.16.6. На підставі рішення Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації керівництво Інституту приймає відповідні дії, передбачені та дозволені законодавством України.

4.117. За результатами проведення процедури врегулювання конфліктної ситуації у письмовій формі оформлюється рішення, яке підписують всі члени Комісії з врегулювання конкретної конфліктної ситуації та учасники конфлікту. Кожна з сторін конфлікту отримує примірник рішення.

4.18. На підставі рішення Комісії з врегулювання конкретної конфліктної ситуації керівництво Інституту приймає відповідні дії, передбачені та дозволені законодавством України.

4.19. Примірник рішення зберігається у Комісії 3 роки.

4.20. У випадку, коли конфлікт вирішити неможливо за допомогою медіації, можуть бути застосовані інші способи, що не протирічать законодавству України.

4.10. Щорічно до 1 грудня поточного року Комісія подає ректору з науково-педагогічної роботи та якості освіти звіт про свою діяльність, який містить узагальнені дані про кількість скарг (загальна інформація та в розрізі окремих конфліктних ситуацій) і аналіз з питань, що були порушені в скаргах.

4.11. Застосування даного Положення не виключає можливість застосування норм чинного законодавства України щодо захисту особою своїх прав.

## **5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

5.1. Положення набуває чинності згідно з наказом ректора.

5.2. За рішенням Вченої ради Інституту наказом ректора вносяться зміни та доповнення до цього Положення або затверджується його нова редакція.

*Це Положення не є оригінальним науковим текстом та укладачі не претендують на авторство і першоджерело. Цей текст створено на основі європейських і вітчизняних практик, нормативних документів, методичних розробок окремих закладів вищої освіти, а також на матеріалах і кейсах Національного агентства і забезпечення якості вищої освіти.*