

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ»

---

Схвалено Вченою радою  
ВНЗ «Національна академія управління»  
від «28» 11 2018 р., протокол № 5



Голова Вченої ради  
С.А. Єрохін

Введено в дію наказом ректора  
№ 02/18 від 02 квітня 28.11.2018

ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ  
У ВНЗ «НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ»

# 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у ВНЗ «Національна академія управління» (далі – Положення) має на меті заходи, які спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності роботи в Академії 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», а також Статуту та інших внутрішніх нормативно-розпорядчих документів ВНЗ «Національна академія управління».

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 т.д.

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

1.3.4. предмет конфліктної ситуації – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації;

1.3.5. 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).

1.3.6. 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;

1.3.7. 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;

1.3.8. 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.

1.3.9. мобінг (знущання) – систематичне цькування, психологічний терор, форми зниження авторитета, форма психологічного тиску у вигляді цькування співробітника у колективі, зазвичай з метою його звільнення.

1.3.10. кібермобінг (кібербулінг) – поняття групового булінгу, під яким розуміються умисні образи, погрози і повідомлення іншим даних, що компрометують особу у колективі, за допомогою сучасних засобів мобільної комунікації, як правило, протягом тривалого періоду часу. Кібермобінг здійснюється в кіберпросторі через інформаційно-комунікаційні канали і засоби. У тому числі в Інтернеті: за допомогою електронної пошти, програм для обміну повідомленнями в соціальних мережах, а також через розміщення на відеопорталах непристойних відеоматеріалів, або за допомогою мобільного телефону (наприклад, за допомогою SMS-повідомлень або «докучливих» дзвінків).

1.3.11. аутинг (англ. outing) – оприлюднення, публічне розголошення інформації про сексуальну орієнтацію або тендерну ідентичність людини без її на те згоди. Аутинг протилежний за змістом камінг-ауту – добровільного розкриття власної сексуальної орієнтації або тендерної ідентичності. Аутинг може бути розцінений як порушення права на недоторканність приватного життя і може бути використаний для компрометації людини і нанесення шкоди його репутації. Іноді аутинг використовується в політичній боротьбі або в цілях продемонструвати протиріччя між особистим життям людини і його офіційною публічною позицією.

1.4. Положення розроблено для запобігання конфліктних ситуацій серед здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних і педагогічних працівників ВНЗ «Національна академія управління» (далі – Академія) 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. Конфліктні ситуації в Академії можуть виникати між:

- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти та науково-педагогічними і педагогічними працівниками;
- батьками здобувачів вищої освіти і адміністрацією/науково-

педагогічними працівниками;

- здобувачами вищої освіти;
- співробітниками;
- співробітниками і керівниками структурних підрозділів;
- трудовим колективом і адміністрацією.

2.2. Дії та способи для запобігання конфліктної ситуації:

- зберігати самовладання, витримку;
- дотримуватися психологічної культури, толерантності;
- надати можливість супернику (учаснику конфлікту, конфліктанту) чітко й аргументовано висловити власну позицію;
- чітко сформулювати суть, причину конфлікту і кінцевий результат, прийнятні для обох сторін;
- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;
- з'ясувати пункти перетину інтересів обох сторін конфліктної ситуації;
- визначити найгостріші суперечності для обох конфлікуючих сторін;
- визначити прийнятні для конфлікуючих сторін компромісні варіанти вирішення конфліктної ситуації шляхом взаємних поступок;
- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- у разі виявлення помилок (інформативних, поведінкових, ціннісних, професійних тощо), гідно визнати помилку;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

2.3. Способи врегулювання конфліктних ситуацій та реагування на них з боку адміністрації Академії:

2.3.1. інформаційні (ліквідація дефіциту інформації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т.п.);

2.3.2. комунікативні (організація спілкування між суб'єктами конфліктної ситуації та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);

2.3.3. соціально-психологічні (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі, за потреби - залучення третьої сторони);

2.3.4. організаційні (рішення кадрових питань, використання способів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

2.4. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації, сексуальних домагань та булінгу в Академії керівники структурних підрозділів, декани факультетів зобов'язані:

2.4.1. створювати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі;

2.4.2. при спілкуванні з підлеглими та здобувачами вищої освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого/здобувача вищої освіти, уникати порад в цій області;

2.4.3. проводити педагогічні бесіди із здобувачами вищої освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки за допомогою психолога (тьютора);

2.4.4. встановлювати довірчі стосунки у взаємовідносинах із здобувачами вищої освіти;

2.4.5. 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.

2.5. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, керівники структурних підрозділів, декани факультетів мають своєчасно виявляти її та реагувати в межах свого підрозділу. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, вони мають розглянути зазначену ситуацію з фахівцями та відповідними особами у конструктивних межах;

2.6. Керівники структурних підрозділів, декани факультетів мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «викладач – здобувач вищої освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунку на високі моральні та професійні якості викладача, тощо.

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

3.1. Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій (включаючи ті, що пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та боулінгом) в Академії діє Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій, яка є робочим органом Академії.

3.2. До складу Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій входять: перший проректор, начальник відділу внутрішнього забезпечення якості освіти, начальник відділу персоналу та студентів, декани факультетів, представники органів студентського самоврядування, за необхідністю – психолог (тьютор). Склад Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій затверджується наказом ректора Академії, один раз на 3 роки.

3.3. Склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації формується наказом ректора і складається не менш як з 3 членів Комісії.

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

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

## 4. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

4.1. Для вирішення конфліктних ситуацій в Академії передбачено два способи їх врегулювання – формальний та неформальний. У разі можливості, сторони, залучені до даного випадку, заохочуються до вирішення проблеми неформальним шляхом.

4.2. Кожен учасник освітнього процесу, який вважає, що в Академії було порушено його права, може подати заяву/скаргу про конфліктну ситуацію.

Заява/скарга подається ректору відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (в паперовому вигляді або в електронному – на пошту [rector@nam.kiev.ua](mailto:rector@nam.kiev.ua)). При цьому заява/скарга повинна містити опис порушення права особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують порушення, ПІБ скаржника, його групу/посаду, контактний номер телефону, поштову адресу, електронну адресу або інші можливі засоби зв'язку.

4.3. Заяви/скарги, оформлені з порушенням вимог п. 4.2. даного Положення не розглядаються.

4.4. Заяву/скаргу може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

4.5. Після отримання та реєстрації заяви/скарги ректор формує склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог п. 3.3. даного Положення. Комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватись засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних.

4.6. Після отримання заяви/скарги, представник Комісії проводить консультацію з заявником/скаржником/скаржницею, при цьому скаржник/скаржниця повинен обрати бажану процедуру врегулювання конфліктної ситуації – формальну або неформальну.

4.7. 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 спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, яка не може бути призначена у термін, який перевищує 10 календарних днів з моменту отримання заяви/скарги.

4.7.1. У визначену дату Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить зустріч з учасниками конфліктної ситуації. У разі неможливості присутності однієї зі сторін без поважної причини – зустріч проводиться без неї.

4.7.2. Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації вивчає заяву/скаргу, надає консультації обом сторонам конфлікту, пропонує способи вирішення конкретної конфліктної ситуації, які не передбачають прийняття дисциплінарних рішень керівництва Академії.

4.7.3. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується.

4.7.4. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого рішення зберігається в Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій 5 років.

4.8. Формальна процедура. Формальний шлях врегулювання конфліктної ситуації здійснюється у разі:

- якщо заявником/скаржником/скаржницею обрано формальну процедуру;

- відмови відповідача/відповідачки (потенційного порушника/порушниці) від неформальної процедури;

- якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

4.8.1. Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації в межах формальної процедури після отримання скарги обов'язково інформує керівництво Академії та протягом 10 робочих днів проводить своє засідання, на якому вирішується чи належить до компетенції Комісії вирішення конкретної конфліктної ситуації. У 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).

4.8.2. 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.

4.8.3. 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.

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

4.8.5. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання.

4.8.6. 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.

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

4.8.8. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій 5 років.

4.9. Щорічно до 01 грудня поточного року Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій подає ректору звіт про свою діяльність, який містить узагальнені дані про кількість заяв/скарг і аналіз з питань, що були порушені в них.

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

## **5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

5.1. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій в Академії є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів вищої освіти, співробітників Академії та усіх зацікавлених осіб.

5.2. Положення затверджується рішенням Вченої ради Академії та вводиться в дію наказом ректора Академії.

5.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Вченої ради Академії.