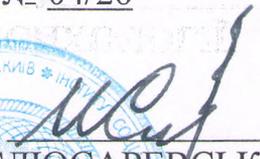


**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ СОЦІАЛЬНОЇ ТА ПОЛІТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Вченою радою Інституту
соціальної та
політичної психології
від «26» лютого 2026 року,
протокол № 04/26

Директор 
Микола СЛЮСАРЕВСЬКИЙ



**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОЛІТИКУ ТА ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

КИЇВ 2026

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення «Про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій» (далі – Положення) визначає принципи, механізми та процедури запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу, а також є складовою внутрішньої системи забезпечення якості вищої освіти, політики гендерної рівності та інших антидискримінаційних політик в Інституті соціальної та політичної психології НАПН України (далі – Інститут).

1.2. Положення розроблене відповідно до Законів України: «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»; законодавства України в сфері виявлення, протидії та запобігання корупції, інших законодавчих актів.

1.3. Терміни, які вживаються у цьому Положенні:

Конфліктна ситуація (конфлікт) – реальні або потенційні протиріччя між учасниками освітнього процесу, що виникають у зв'язку з виконанням освітньої, наукової або організаційної діяльності та можуть вплинути на освітній процес або права сторін.

Академічний конфлікт – конфлікт, пов'язаний із реалізацією освітнього процесу, зокрема оцінюванням результатів навчання, академічною доброчесністю, змістом освітньої програми або взаємодією здобувача та викладача.

Кіберконфлікт – конфлікт, що виникає в цифровому освітньому середовищі (онлайн-курси, електронна пошта, LMS, месенджери, соціальні мережі).

Конфлікт інтересів – протиріччя між приватними інтересами особи та її службовими повноваженнями, наявність яких може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень.

Сторони конфлікту – вступники, здобувачі освіти, випускники, наукові працівники, адміністративний персонал, зовнішні стейкхолдери, інші учасники освітнього процесу, чий інтереси, потреби, обов'язки зачіпає конфліктна ситуація.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

2.1. Основні напрямки попередження конфліктних ситуацій:

- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;
- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій;
- оптимізація організаційно-управлінських умов та процедур;
- забезпечення умов виявлення передконфліктних ситуацій, недопущення їх деструктивного розвитку.

2.2. З метою попередження конфліктних ситуацій в Інституті підлягають

заборони:

- мова ненависті – висловлювання, що містять образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи груп) на підставі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного чи соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, мови тощо;

- утиски – небажана для особи або групи осіб поведінка, метою якої є приниження людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери. У тому числі принижуючі твердження або дії щодо осіб на підставі статі, зовнішнього вигляду, сексуальної орієнтації тощо.

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

Випадки булінгу, дискримінації або харасменту розглядаються за окремою процедурою із забезпеченням захисту постраждалої сторони.

2.3. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- чітке визначення пріоритетів у плануванні соціального розвитку колективу;
- відкритість та прозорість діяльності Інституту; гласність та колегіальність, демократичність при прийнятті рішень на всіх рівнях управління;
- обґрунтована вимогливість;
- справедлива винагорода за працю/навчання (моральне і матеріальне заохочення);
- дотримання принципу соціальної справедливості;
- пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти;
- довіра у взаємовідносинах між учасниками освітнього процесу ,
- формування у здобувачів та усіх членів колективу високої загальної та психологічної культури.

2.4. Принципи врегулювання конфліктних ситуацій:

- верховенство права;
- неупередженість;
- презумпція невинуватості;
- конфіденційність;
- недискримінація;
- гендерна рівність;
- добросовісність;
- захист персональних даних;
- пропорційність санкцій.

2.5. Технології врегулювання конфліктних ситуацій:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т.п.);

- комунікативна (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);
- соціально-психологічна (зниження соціальної напруженості та зміцнення психологічного клімату в колективі);
- організаційна (рішення кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії тощо).

2.6. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний: попередження, догана, звільнення, переведення на іншу посаду, відповідальність у судовому порядку, виключення з числа здобувачів вищої освіти тощо – (згідно з чинним законодавством України);
- психологічна допомога.

3. ПРОЦЕДУРА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

3.1. У разі виникнення конфліктних ситуацій суб'єкт конфлікту може подати до Комісії з питань врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія) скаргу (заяву):

- щодо порушення його прав, свобод, противоправних дій стосовно нього;
- щодо необхідності вирішення (врегулювання) конфліктної ситуації.

3.2. Для вирішення конфліктної ситуації збирається Комісія, яка є робочим органом Інституту. До складу Комісії входять: заступник директора Інституту (відповідно до розподілу функціональних обов'язків); представники структурних підрозділів, профспілкового комітету, Ради молодих учених. Член Комісії не може брати участь у розгляді конфлікту, якщо він є стороною конфлікту або має потенційний конфлікт інтересів.

3.3. Скарга (заява) подається суб'єктом у письмовій формі з авторизацією та детальним описом (можливими доказами). Скарга (заява) може бути поданою не пізніше 15 календарних днів з моменту вчинення діяння (виникнення конфліктної ситуації).

3.4. Після отримання скарги (заяви) Комісія знайомиться з наданими матеріалами та вивчає факти (у розумні строки, але не більше 10 робочих днів). Комісія може запитувати додаткову інформацію, звертатися за консультаціями до незацікавлених осіб та, у зв'язку з цим, продовжити термін роботи.

3.5. Комісія призначає час робочої зустрічі (не пізніше двох робочих днів), на яку запрошуються всі суб'єкти конфліктної ситуації. Членами Комісії надаються консультації сторонам, пропонуються способи вирішення конфліктної ситуації.

3.6. За результатами процедури вирішення конфліктної ситуації сторони можуть дійти згоди та порозуміння. У такому випадку конфліктна ситуація вважається вичерпаною і суб'єкт конфлікту відкликає свою скаргу (заяву). Факт відкликання скарги (заяви) фіксується протоколом Комісії.

3.7. За відсутності порозуміння сторін Комісія приймає рішення простою

більшістю голосів, яке оформлюється у письмовій формі, підписується всіма членами Комісії та сторонами конфлікту. Кожна зі сторін отримує примірник рішення.

3.8. На підставі рішення Комісії керівництво Інституту приймає рішення, відповідно до чинного законодавства України та притягає винних працівників (здобувачів) до дисциплінарної або матеріальної відповідальності.

3.9. Сторони конфлікту мають право оскаржити рішення Комісії до керівництва Інституту або в інший визначений внутрішніми документами орган.

4. ОКРЕМІ КАТЕГОРІЇ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

4.1. Врегулювання академічних конфліктів

4.1.2. Академічні конфлікти виникають у зв'язку з:

- оцінюванням результатів навчання;
- дотриманням принципів академічної доброчесності;
- організацією та реалізацією освітнього процесу.

4.1.2. У разі виникнення академічного конфлікту здобувач вищої освіти або інший учасник освітнього процесу має право подати скаргу відповідно до встановленої процедури.

4.1.3. Розгляд академічних конфліктів здійснюється Комісією з урахуванням:

- принципів об'єктивності та неупередженості;
- вимог нормативних документів Інституту;
- норм академічної доброчесності.

4.1.4. У випадках, що стосуються можливих порушень академічної доброчесності, до розгляду можуть залучатися відповідні уповноважені органи або комісії Інституту.

4.1.5. За результатами розгляду можуть бути:

- переглянуті результати оцінювання;
- надані рекомендації сторонам конфлікту;
- застосовані заходи відповідальності відповідно до чинного законодавства та внутрішніх нормативних актів.

4.2. Врегулювання кіберконфліктів

4.2.1. Кіберконфлікти виникають у цифровому освітньому середовищі (електронна пошта, системи дистанційного навчання, соціальні мережі тощо).

4.2.2. До кіберконфліктів належать:

- некоректна або образлива комунікація в цифровому середовищі, у тому числі випадки кібербулінгу;
- поширення недостовірної інформації;
- порушення етичних норм у цифровому середовищі.

4.2.3. У разі виникнення кіберконфлікту заявник подає скаргу із можливим додаванням цифрових доказів (скріншоти, листування тощо).

4.2.4. Комісія під час розгляду кіберконфліктів:

- враховує специфіку цифрового середовища;
- перевіряє достовірність наданих матеріалів;
- забезпечує конфіденційність інформації.

4.2.5. За результатами розгляду можуть бути:

- надані рекомендації щодо припинення конфліктної поведінки;
- застосовані заходи дисциплінарного впливу;
- ініційовано обмеження доступу до цифрових ресурсів Інституту (у разі необхідності).

4.3. Врегулювання конфлікту інтересів

4.3.1. Інститут забезпечує превентивне виявлення конфлікту інтересів.

4.3.2. Конфлікт інтересів виникає у разі наявності суперечності між приватними інтересами особи та її службовими або професійними повноваженнями.

4.3.3. Особи, у яких виник конфлікт інтересів, зобов'язані:

- невідкладно повідомити про це керівництво Інституту або уповноважений орган;
- утриматися від прийняття рішень або участі в діях, що можуть бути упередженими.

4.3.4. Розгляд конфлікту інтересів здійснюється з урахуванням вимог антикорупційного законодавства України.

4.3.5. Комісія або керівництво Інституту за результатами розгляду може прийняти рішення щодо:

- усунення особи від участі у прийнятті відповідних рішень;
- зміни функціональних обов'язків;
- застосування заходів відповідальності.

4.3.6. Інформація про конфлікт інтересів розглядається з дотриманням вимог конфіденційності та законодавства про захист персональних даних.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Положення вводиться в дію з наступного дня після його затвердження Вченою радою Інституту.

5.2. Зміни та доповнення до цього Положення можуть вноситися за ухвалою Вченої ради Інституту.