

**КЗВО ЛОР «Львівська медична академія імені Андрея Крупинського»**

УХВАЛЕНО

Вченою радою КЗВО ЛОР  
«Львівська медична академія  
імені Андрея Крупинського»  
протокол № 11 від «25» 05 2022 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Ректор КЗВО ЛОР

«Львівська медична академія імені  
Андрея Крупинського»

Юрій КРИВКО



**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК І ПРОЦЕДУРИ  
ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ  
В КЗВО ЛОР "ЛЬВІВСЬКА МЕДИЧНА АКАДЕМІЯ  
ІМЕНІ АНДРЕЯ КРУПІНСЬКОГО"**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у Вищому навчальному комунальному закладу Львівської обласної ради «Львівська медична академія імені Андрея Крупинського» (далі - Положення) розроблено на підставі Закону України «Про освіту», Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)», Закону України «Про фахову передвищу освіту», «Порядку застосування заходів виховного впливу» затвердженого Наказом Міністерства освіти і науки України 28 грудня 2019 року № 1646, «Порядку реагування на випадки булінгу (цькування)» затвердженого Наказ Міністерства освіти і науки України 28 грудня 2019 року № 1646.

У цьому Положенні застосовуються наступні терміни :

- ❖ **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 ( стаття 3-1 Закону України «Про освіту»).
- ❖ Типовими ознаками булінгу (цькування) є: систематичність (повторюваність) діяння; наявність сторін - кривдник (булер), потерпілий (жертва булінгу), спостерігачі (за наявності); дії або бездіяльність кривдника, наслідком яких є заподіяння психічної та/або фізичної шкоди, приниження, страх, тривога, підпорядкування потерпілого інтересам кривдника, та/або спричинення соціальної ізоляції потерпілого (стаття 3-1 Закону України «Про освіту»).
- ❖ **гендерна рівність** - рівний правовий статус жінок і чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства ( стаття 1 Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»).
- ❖ **сексуальні домагання** - дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах трудового, службового, матеріального чи іншого

підпорядкування ( стаття 1 Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»).

□ **дискримінація за ознакою статі** - ситуація, за якої особа та/або група осіб за ознаками статі, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами або привілеями в будь-якій формі, встановленій Законом України "Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні", крім випадків, коли такі обмеження або привілеї мають правомірну об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними ( стаття 1 Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»).

- ❖ **утиск** - небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їх людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери (пункт 7, частина 1, стаття 1 Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»).
- ❖ **реальний конфлікт інтересів** - суперечність між приватним інтересом особи та її службовими чи представницькими повноваженнями, що впливає на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень ( стаття 1 Закону України «Про запобігання корупції»).
- ❖ **конфлікт** - 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.
- ❖ **попередження конфлікту** - це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту: нейтралізація дій усього комплексу детермінантних факторів.
- ❖ **суб'єкти освітнього середовища** - здобувачі вищої та фахової передвищої освіти, наукові, науково-педагогічні та інші працівники Академії;

## **2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ**

Суб'єкти освітнього середовища Академії при здійсненні своєї діяльності мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей. Як доброчесність, верховенства права, відповідальність, демократичне врядування, повага до людської гідності, недопущення дискримінації, та будь-яких проявів насильства.

З метою запобігання та попередження виникненню конфліктних ситуацій

суб'єктам освітнього середовища Академії забороняється вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань стосовно осіб чи групи осіб на основі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, за мовними, або іншими ознаками. У аналітичних матеріалах та інших публічних матеріалах рекомендується застосовувати недискримінаційний контент та забороняється будь-яка форма насильства.

Питання врегулювання реального конфлікту інтересів здійснюється у відповідності і до Антикорупційної програми Академії.

Із метою попередження конфліктних ситуацій в Академії, можуть створюватися комісії із питань розгляду конфліктних ситуацій, які здійснюють перевірку звернень із питань виникнення конфліктних ситуацій.

Звернення може бути усним чи письмовим (Стаття 5 Закону України «Про звернення громадян»).

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі, або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Забороняється прийняття письмового звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»).

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними ( стаття стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»).

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»).

Анонімні звернення не розглядаються: відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Діяльність щодо запобігання та протидії булінгу (цькуванню) в Академії має бути постійним системним процесом, спрямованим на:

- ❖ визначення та реалізацію необхідних заходів, способів і методів запобігання виникненню булінгу (цькування) та (або) потенційних ризиків його виникнення;
- ❖ виявлення булінгу (цькування) та (або) потенційних ризиків його виникнення;
- ❖ визначення та реалізацію необхідних заходів, способів і методів вирішення ситуацій булінгу (цькування) та/або усунення потенційних ризиків його виникнення.

Діяльність щодо запобігання та протидії булінгу (цькуванню) в Академії ґрунтується на принципах:

- ❖ недискримінації за будь-якими ознаками;
- ❖ ненасильницької поведінки в міжособистісних стосунках;
- ❖ партнерства та підтримки між педагогічним , науково-педагогічним колективом Академії і батьками (законними представниками) малолітнього чи неповнолітнього здобувача вищої освіти;
- ❖ особистісно-орієнтованого підходу до кожного учасника освітнього процесу ;
- ❖ розвитку соціального та емоційного інтелекту учасників освітнього процесу;
- ❖ гендерної рівності;
- ❖ участі учасників освітнього процесу в прийнятті рішень відповідно до положень законодавства та установчих документів Академії.

Завданнями діяльності щодо запобігання та протидії булінгу (цькуванню) в Академії є:

- ❖ створення безпечного освітнього середовища, що включає психологічну та фізичну безпеку учасників освітнього процесу;

- ❖ визначення стану, причин і передумов поширення булінгу (цькування);
- ❖ підвищення рівня поінформованості учасників освітнього процесу про булінг (цькування);
- ❖ формування в учасників освітнього процесу нетерпимого ставлення до насильницьких моделей поведінки, усвідомлення булінгу (цькування) як порушення прав людини;
- ❖ заохочення всіх учасників освітнього процесу до активного сприяння запобіганню булінгу (цькуванню).

До заходів, спрямованих на запобігання та протидію булінгу (цькуванню) в Академії, належать заходи щодо:

- ❖ організації належних заходів безпеки відповідно до законодавства;
- ❖ організації безпечного користування мережею Інтернет під час освітнього процесу;
- ❖ контролю за використанням засобів електронних комунікацій малолітніми чи неповнолітніми здобувачами освіти під час освітнього процесу;
- ❖ розвитку соціального та емоційного інтелекту учасників освітнього процесу, зокрема:
- ❖ розуміння та сприйняття цінності прав та свобод людини, вміння відстоювати свої права та поважати права інших;
- ❖ розуміння та сприйняття принципів рівності та недискримінації, поваги до гідності людини, толерантності, соціальної справедливості, доброчесності, вміння втілювати їх у власні моделі поведінки;
- ❖ здатності попереджувати та розв'язувати конфлікти ненасильницьким шляхом;
- ❖ відповідального ставлення до своїх громадянських прав і обов'язків, пов'язаних з участю в суспільному житті;
- ❖ здатності визначати, формулювати та аргументовано відстоювати власну позицію, поважаючи відмінні від власних думки, позиції, якщо вони не порушують прав та гідності інших осіб;
- ❖ здатності критично аналізувати інформацію, розглядати питання з різних позицій, приймати обґрунтовані рішення;
- ❖ здатності до комунікації та вміння співпрацювати для розв'язання різних суспільних проблем, зокрема шляхом волонтерської діяльності тощо;
- ❖ підвищення рівня обізнаності учасників освітнього процесу про булінг (цькування), його причини та наслідки, порядок реагування на випадки булінгу (цькування) тощо;
- ❖ створення в Академії культури, що ґрунтується на нетерпимості до будь-яких форм насильства та дискримінації, в тому числі булінгу (цькування).

### 3.

### ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

Суб'єкти освітнього середовища мають уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат міжособистісних стосунків, не допускати жодних форм насильства та дискримінації.

В Академії проводиться активна робота із метою недопущення будь-якої форми дискримінації та недопущення порушення прав суб'єктів освітньої діяльності.

Особа, яка вважає, що стосовно неї виникла дискримінація, має право звернутися із скаргою до державних органів, органів влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та/або до суду в порядку, визначеному законом (ч. 1, стаття 14 Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»).

Реалізація зазначеного права не може бути підставою для упередженого ставлення, а також не може спричинити жодних негативних наслідків для особи, яка скористалася таким правом, та інших осіб (ч. 2, ст. 14 Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»).

В освітньому середовищі Академії не допускаються прояви булінгу (цькування) учасників освітнього процесу. Керівництво факультету вживає заходів щодо попередження будь-яких форм насильства, у сфері освітнього середовища, серед здобувачів фахової вищої та фахової передвищої освіти. У разі встановлення підтверджених належними доказами фактів булінгу (цькування) учасників освітнього процесу, декан факультету повідомляє підрозділи органів Національної поліції України про виявлені порушення.

При виникненні конфлікту інтересів з боку будь-яких суб'єктів освітнього процесу здобувач вищої освіти, фахової передвищої освіти, або співробітник Академії має право подати звернення оформлене у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян» на ім'я керівництва факультету чи Академії.

Порядок розгляду звернень може передбачити створення комісії з розгляду звернень щодо випадків, склад якої формується залежно від конкретної ситуації. Склад комісії затверджує наказом ректора Академії. Комісія виконує свої обов'язки на постійній основі. Склад комісії формується з урахуванням основних завдань комісії. Комісія складається з голови, заступника голови, секретаря та не менше ніж п'яти її членів.

Засідання Комісії з врегулювання конкретної конфліктної ситуації проводить її голова або, за його дорученням, один з членів Комісії. Комісія обрає процедуру та спосіб врегулювання конфліктної ситуації.

При врегулюванні конфліктної ситуації Комісія отримує від заявника в письмовій формі пояснення, а також необхідні довідки, накази, інші документи та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту за їх

згодою. 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.

До участі в засіданні комісії за згодою залучаються батьки або інші законні представники малолітніх або неповнолітніх сторін булінгу (цькування), а також можуть залучатися сторони булінгу (цькування), представники інших суб'єктів реагування на випадки булінгу (цькування) в Академії.

Голова комісії визначає функціональні обов'язки кожного члена комісії. У разі відсутності голови комісії його обов'язки виконує заступник голови комісії.

У разі відсутності голови комісії та заступника голови комісії обов'язки голови комісії виконує один із членів комісії, який обирається комісією за поданням її секретаря.

У разі відсутності секретаря комісії його обов'язки виконує один із членів комісії, який обирається за поданням голови комісії або заступника голови комісії. Секретар комісії забезпечує підготовку проведення засідань комісії та матеріалів, що підлягають розгляду на засіданнях комісії, ведення протоколу засідань комісії.

Член комісії має право:

- ❖ ознайомлюватися з матеріалами, що стосуються випадку булінгу (цькування), брати участь у їх перевірці;
- ❖ подавати пропозиції, висловлювати власну думку з питань, що розглядаються;
- ❖ брати участь у прийнятті рішення шляхом голосування;
- ❖ висловлювати окрему думку усно або письмово;
- ❖ вносити пропозиції до порядку денного засідання комісії.

Член комісії зобов'язаний:

- ❖ особисто брати участь у роботі комісії;
- ❖ не розголошувати стороннім особам відомості, що стали йому відомі у зв'язку з участю у роботі комісії, і не використовувати їх у своїх інтересах або інтересах третіх осіб;
- ❖ виконувати в межах, передбачених законодавством та посадовими обов'язками, доручення голови комісії;
- ❖ брати участь у голосуванні.

Метою діяльності комісії є припинення випадку булінгу (цькування) в закладі освіти; відновлення та нормалізація стосунків, створення сприятливих умов для подальшого здобуття освіти у групі, де стався випадок булінгу (цькування); з'ясування причин, які призвели до випадку булінгу (цькування), та вжиття заходів для усунення таких причин; оцінка потреб сторін булінгу (цькування) в соціальних та психолого-педагогічних послугах та забезпечення



таких послуг.

Діяльність комісії здійснюється на принципах:

- ❖ законності;
- ❖ верховенства права;
- ❖ поваги та дотримання прав і свобод людини;
- ❖ неупередженого ставлення до сторін булінгу (цькування);
- ❖ відкритості та прозорості;
- ❖ конфіденційності та захисту персональних даних;
- ❖ невідкладного реагування;
- ❖ комплексного підходу до розгляду випадку булінгу (цькування);
- ❖ нетерпимості до булінгу (цькування) та визнання його суспільної небезпеки.

До завдань комісії належать:

- ❖ збір інформації щодо обставин випадку булінгу (цькування), зокрема пояснень сторін булінгу (цькування), батьків або інших законних представників малолітніх або неповнолітніх сторін булінгу (цькування);
- ❖ висновків практичного психолога та соціального педагога (за наявності) закладу освіти;
- ❖ відомостей служби у справах дітей та центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; експертних висновків (за наявності), якщо у результаті вчинення булінгу (цькування) була завдана шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;
- ❖ інформації, збереженої на технічних засобах чи засобах електронної комунікації (Інтернет, соціальні мережі, повідомлення тощо); іншої інформації, яка має значення для об'єктивного розгляду заяви;
- ❖ розгляд та аналіз зібраних матеріалів щодо обставин випадку булінгу (цькування) та прийняття рішення про наявність/відсутність обставин, що обґрунтовують інформацію, зазначену у заяві.

У разі прийняття рішення комісією про наявність обставин, що обґрунтовують інформацію, зазначену у заяві, до завдань комісії також належать:

- ❖ оцінка потреб сторін булінгу (цькування) в отриманні соціальних та психолого-педагогічних послуг та забезпечення таких послуг, в тому числі із залученням фахівців служби у справах дітей та центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- ❖ визначення причин булінгу (цькування) та необхідних заходів для усунення таких причин;
- ❖ визначення заходів виховного впливу щодо сторін булінгу (цькування) у групі (класі), де стався випадок булінгу (цькування);
- ❖ моніторинг ефективності соціальних та психолого-педагогічних послуг, заходів з усунення причин булінгу (цькування), заходів виховного впливу

та корегування (за потреби) відповідних послуг та заходів;

- ❖ надання рекомендацій для педагогічних (науково-педагогічних) працівників закладу освіти щодо доцільних методів здійснення освітнього процесу та інших заходів з малолітніми чи неповнолітніми сторонами булінгу (цькування), їхніми батьками або іншими законними представниками;
- ❖ надання рекомендацій для батьків або інших законних представників малолітньої чи неповнолітньої особи, яка стала стороною булінгу (цькування).

Формою роботи комісії є засідання, які проводяться у разі потреби. Дату, час і місце проведення засідання комісії визначає її голова.

Під час проведення засідання комісії секретар комісії веде протокол засідання комісії закладу освіти.

Особи, залучені до участі в засіданні комісії, зобов'язані дотримуватись принципів діяльності комісії, зокрема не розголошувати стороннім особам відомості, що стали їм відомі у зв'язку з участю у роботі комісії, і не використовувати їх у своїх інтересах, або інтересах третіх осіб.

Особи, залучені до участі в засіданні комісії, під час засідання комісії мають право:

- ❖ ознайомлюватися з матеріалами, поданими на розгляд комісії;
- ❖ ставити питання по суті розгляду;
- ❖ подавати пропозиції, висловлювати власну думку з питань, що розглядаються.

Голова комісії доводить до відома учасників освітнього процесу рішення комісії згідно з протоколом засідання та здійснює контроль за їхнім виконанням. Строк розгляду комісією заяви або повідомлення про випадок булінгу (цькування) в закладі освіти та виконання нею своїх завдань не має перевищувати десяти робочих днів із дня отримання заяви або повідомлення керівником закладу освіти.

За наслідками розгляду повідомлення про випадок булінгу Комісія, у випадку підтвердження фактів діяння 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 або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого, передають матеріали у відповідний підрозділ органів Національної поліції України. Із метою притягнення винних осіб до відповідальності. Статтею 173-4 Кодексу України про адміністративні правопорушення, передбачено адміністративно – карану відповідальність за булінг (цькування) учасника

освітнього процесу.

## **2. ПОРЯДОК ЗАСТОСУВАННЯ ЗАХОДІВ ВИХОВНОГО ВПЛИВУ**

Заходи виховного впливу - заходи, які застосовуються під час освітнього процесу щодо сторін булінгу (цькування) та забезпечують корекцію їхньої поведінки, зокрема виправлення деструктивних реакцій та способів поведінки у міжособистісних стосунках.

Заходи виховного впливу до сторін булінгу (цькування) в Академії застосовуються з метою:

- ❖ відновлення та нормалізації відносин між сторонами булінгу (цькування) після відповідного випадку;
- ❖ недопущення повторення випадку булінгу (цькування) між сторонами булінгу (цькування);
- ❖ загальної превенції випадків булінгу (цькування) в Академії.

Необхідні заходи виховного впливу до сторін булінгу (цькування) визначає комісія з розгляду випадків булінгу (цькування) в Академії, зокрема:

- ❖ мету, конкретні завдання, зміст, методи та форми заходів виховного впливу;
- ❖ критерії визначення співвідношення між запланованими та отриманими результатами заходів виховного впливу.

Моніторинг ефективності застосування заходів виховного впливу до сторін булінгу (цькування) та необхідність їх коригування визначає комісія з розгляду випадків булінгу (цькування) в Академії на черговому засіданні.

Заходи виховного впливу реалізуються педагогічними (науково-педагогічними) працівниками закладу освіти, фахівцями служби у справах дітей та центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді із залученням необхідних фахівців із надання правової, психологічної, соціальної та іншої допомоги, в тому числі територіальних органів (підрозділів) Національної поліції України та інших суб'єктів реагування на випадки булінгу (цькування).

Психологічний та соціально-педагогічний супровід застосування заходів виховного впливу у групі, в якій стався випадок булінгу (цькування), здійснюють у межах своїх посадових обов'язків практичний психолог Академії, зокрема:

- ❖ діагностику рівня психологічної безпеки та аналіз її динаміки;
- ❖ розробку програми реабілітації для потерпілого (жертви) та її реалізацію із залученням батьків або інших законних представників малолітньої або неповнолітньої особи;
- ❖ розробку корекційної програми для кривдника (булера) та її реалізацію із залученням батьків або інших законних представників малолітньої або

- неповнолітньої особи;
- ❖ консультативну допомогу всім учасникам освітнього процесу;
- ❖ розробку профілактичних заходів.

### **3. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

Положення про врегулювання конфліктів в Академії є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів вищої та фахової передвищої освіти, працівників Академії, інших зацікавлених осіб.

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

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