

**Міністерство освіти і науки України
Карпатський університет
імені Августина Волошина**



ЗАТВЕРДЖЮО
«30» 12 2017 р.
Ректор КаУ імені Августина Волошина
проф. БЕДЬ В.В.



**ПОЛОЖЕННЯ
про
ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ
В УНІВЕРСИТЕТІ**

ОБГОВОРЕНО ТА СХВАЛЕНО
на засідання Вченої ради КаУ
30 грудня 2017 р., протокол № 5

Ужгород – 2017

1. Загальні положення

1.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Карпатському університеті імені Августина Волошина (далі – Університет) має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та студентами моделей поведінки під час конфліктів, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.2. Положення обґруntовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктами освітньо-виховного процесу.

1.3. Положення регламентує застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку зі встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

2. Основні поняття

2.1. *Конфлікт* – це 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; це зіткнення інтересів осіб і груп, їхній ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо.

2.2. *Конфліктна ситуація* – це ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів і студентів (слухачів), або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.

2.3. *Конфліктогени* – це слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

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

2.5. *Предмет конфліктної ситуації* – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації.

2.6. *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).

2.7. Конфліктні ситуації у закладі вищої освіти можуть виникати між:

- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти і викладачами як стороною, що дає завдання і контролює їх виконання;

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

3. Система запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті

3.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- планування соціального розвитку колективу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;
- відкритість діяльності Університету, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності Університету;
- гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу університету, так і окремих його членів;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу Університету;
- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;
- довіра у взаємовідносинах здобувачів вищої освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;
- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової і виробничої дисципліни;
- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів вищої освіти, аспірантів, працівників Університету;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у працівників та студентів Університету високої психолого-педагогічної культури спілкування;
- пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти, дотримання вимог студентоцентричного навчання і виховання.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у соціально-педагогічному процесі в Університеті є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів навчального процесу Університету, а також формування їхньої культури спілкування.

3.2. Тактики, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач – студент»:

- тактика прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різnobічна прогнозована діяльність суб'єктів педагогічного процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання);
- тактика підтримки (використання превентивних дій, певних її видів, зокрема, допомоги, емпатійного слухання, співучасті у спілкуванні);
- тактика аутотренінгу (управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання);
- тактика стимулювання (збудження прагнення до пошуку, дій).

3.3. Основні напрямки з попередження конфліктної ситуації:

- 1) створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- 2) оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування організацій;
- 3) усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;
- 4) нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

Попередження конструктивному вирішенню конфліктних ситуацій сприяють використання опонентами стратегії співробітництва й компромісу, регулювання

конфліктних ситуацій керівником колективу, мінімізація негативних емоцій опонентів, їх високі моральні й професійні якості тощо.

3.4. Дії та способи запобігання конфліктної ситуації:

- зберігати самовладання, витримку;
- дати можливість партнери висловити претензії;
- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;
- висловити прохання партнера, сформулювати зміст претензії і кінцевий результат, якого він прагне;
- чітко та об'єктивно висловлювати свою позицію щодо очікувань партнера;
- намагатися дотримуватися рівності, обмірковуючи проблеми;
- якщо помилилися, визнати помилку, але спокійно, без самоприниження та з гідністю;
- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

4. Відповіальність та врегулювання конфліктної ситуації в Університеті

4.1. Обов'язки працівників Університету стосовно конфліктних ситуацій:

- інформування (проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);
- запобігання (керівникам структурних підрозділів попереджати виникнення конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Університету);
- урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням психолога, юриста та представників профспілкових органів, які зобов'язані в 10-денний термін вивчити питання та підготувати висновки, запропонувати проекти рішень);
- утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Університеті.

4.2. Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Університеті;
- інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфліктуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної.
- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки тимчасової спеціальної комісії та запропоновані проекти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень тимчасової спеціальної комісії.

4.3. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекручененої інформації, усунення чуток і т.п.);
- комунікативна (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);
- соціально-психологічна (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі);
- організаційна (рішення кадрових питань, використання методів

захочення та покарання, зміна умов взаємодії).

4.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з числа здобувачів вищої освіти і т.п.) – згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», правила внутрішнього трудового розпорядку в Університеті.

- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення надання психологічної допомоги і т.п.).

5. Вирішення та розв'язання конфліктної ситуації в Університеті

5.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

- компроміс;
- співробітництво;
- уникання;
- пристосування.

5.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самостійно опонентами;
- за участю третіх осіб;
- переговори.

5.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», що склався у конфліктуючих сторін;
- зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;
- консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.