

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Відокремлений структурний підрозділ

**«ОДЕСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ КОМП'ЮТЕРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ОДЕСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ імені І. І. МЕЧНИКОВА»**



ім. І. І. Мечникова»

Артем КРОЙТОР

«05» березня 2025 р.

ПОЛОЖЕННЯ

ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Розглянуто та затверджено
Педагогічною радою
ВСП «ОФККТ ОНУ
ім. І. І. Мечникова»

Протокол № 1 від «05» березня 2025 р.

м. Одеса

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у ВСП «Одеський фаховий коледж комп'ютерних технологій Одеського національного університету імені І. І. Мечникова» має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.2 Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів навчального процесу ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І. І. Мечникова».

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

II. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ

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

2.2. Конфліктна ситуація - ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів і здобувачів освіти, або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.

2.3 Конфліктогени - 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 виникають між:

- здобувачами освіти та адміністрацією;
- здобувачами освіти і викладачами як стороною, що дає завдання і контролює їх виконання;
- трудовим колективом й адміністрацією;
- трудовим колективом і профспілковим комітетом; адміністрацією й профкомом;
- здобувачами освіти; працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів.

III. СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У МЕЖАХ ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І. І. Мечникова»

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 ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І.І. Мечникова», постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності коледжу;
- гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу коледжу, так і окремих його членів;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу;
- 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 освіти, працівників ВСП «ОФККТ ОНУ ім. Мечникова»;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у працівників та здобувачів освіти високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;
- пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання. Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у соціально-педагогічному процесі в ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І. І. Мечникова» є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів навчального процесу, а також формування їхньої культури спілкування.

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

- тактика прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна 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 партнеру висловити претензії;
- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистість - 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 самоприпинення та з гідністю;
- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

IV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ В ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І.І. Мечникова»

4.1. Обов'язки працівників ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І.І. Мечникова» 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);
- створення спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І.І. Мечникова»;

- утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І.І. Мечникова».

4.2 Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;

- ініціювання створення спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І.І. Мечникова»;

- 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 ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І.І. Мечникова»:

- 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 (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі);

- організаційна (рішення кадрових питань, використання методів заохочення 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 ВСП «ОФККТ ОНУ ім. І.І. Мечникова»;

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

V. ВИРІШЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

5.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

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

5.2 Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самотійно опонентами;
- за участю третіх осіб;
- переговори

5.3 Засобами розв'язання конфлікту є:

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