

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛГОРОД-ДНІСТРОВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ, БУДІВНИЦТВА ТА
КОМП'ЮТЕРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО



Педагогічною радою Білгород-Дністровського
фахового коледжу природокористування, будівництва
та комп'ютерних технологій

Протокол № 1 від 02.02.2024 р.
Голова педагогічної ради Л. Попа Леонід ПОПА

Введено в дію наказом № 12-67 від 02.02.2024 р.

ПОЛОЖЕННЯ
ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ
СИТУАЦІЙ В БІЛГОРОД-
ДНІСТРОВСЬКОМУ ФАХОВОМУ КОЛЕДЖІ
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ, БУДІВНИЦТВА
ТА КОМП'ЮТЕРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Білгород-Дністровський-2024 р.

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Білгород-Дністровському фаховому коледжі природокористування, будівництва та комп'ютерних технологій має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.2 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.

ІІІ. СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У МЕЖАХ БДФКПБКТ

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 БДФКПБКТ, 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 БДФКПБКТ,
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у працівників та студентів 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 БДФКПБКТ 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 самоприниження та з гідністю;

- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;

- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

IV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ В БДФКПБКТ

4.1. Обов'язки працівників БДФКПБКТ 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);
- 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 коледжі.

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 коледжі.
- 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 коледжі:

- 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 БДФКПБКТ;
- 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.