

ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«БУКОВИНСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

ПОЛОЖЕННЯ

**про профілактику та вирішення конфліктних ситуацій у Приватному
вищому навчальному закладі «Буковинський університет»**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

загальними зборами трудового колективу

ПВНЗ «Буковинський університет»

від 20 серпня 2020 року

Голова зборів

М.І. Маниліч



м. Чернівці

2020 р.

Зміст

Вступ

1. Загальні положення.
2. Принципи політики попередження, профілактики і врегулювання конфліктних ситуацій учасників освітнього процесу в університеті.
3. Система запобігання і профілактики конфліктів в університеті.
4. Основні стратегії та способи розв'язання конфліктних ситуацій.
5. Відповідальність працівників університету та осіб, які навчаються у ньому, у сфері запобігання та подолання конфліктних ситуацій.

Вступ

Життя суперечливе, у ньому кожна особистість прагне до самовизначення та самоствердження у процесі конфліктологічної взаємодії.

Таким чином, можна стверджувати, що конфлікт сьогодні не належить до певної галузі наукових знань, а використовується у різноманітних аспектах.

Як соціальний феномен, конфлікт глибоко проник у всі сфери життя людини, не винятком є і педагогічне середовище.

Система вищої освіти порівняно з іншими базовими соціальними інститутами відрізняється розмаїттям функціональних, рольових, міжособистісних, міжгрупових взаємозв'язків. Ці зв'язки складні, тісно переплетені, іноді заплутані, неоднозначні, ціннісно різновекторні. Вони охоплюють соціальну, психологічну, педагогічну, правову та чимало інших сфер життєдіяльності.

В епіцентрі життєдіяльності університету перебуває освітній процес. Він характеризується рольовою і позиційною асиметрією його учасників. Науково-педагогічний працівник і студент, перебуваючи в єдиній системі суспільних відносин, реалізують їх по-різному: для науково-педагогічних працівників освітній процес виступає видом професійної діяльності, а для студентів він є навчальною діяльністю.

Соціологічні дослідження стверджують, що серед найважливіших причин, які призводять до конфліктів в освітньому процесі, є: невідвідування студентами занять; невиконання ними завдань викладача; списування під час контрольних замірів знань; запізнення на заняття; нетактовну поведінку студентів, тощо.

На думку осіб, які навчаються, до вищезазначених причин належать: неповажне ставлення науково-педагогічних працівників до осіб, які навчаються; не зрозумілий виклад навчального матеріалу; необ'єктивне оцінювання студентів; надмірна прискіпливість; байдужість до студентів; завищений рівень вимог до знань студентів і аспірантів.

У такому розмаїтті стосунків неминуче зіткнення потреб й інтересів, цінностей, позицій, настанов і прагнень учасників освітнього процесу. Неминучим наслідком цих зіткнень постають конфлікти суб'єктів освітнього процесу, які потенційно містять у собі деструктивний потенціал.

Конструктивне розв'язання цих конфліктів в університеті передбачає раціональне осмислення того, чим зумовлюються та під впливом яких причин виникають конфлікти, які їх основні типи, психологічні, соціальні, економічні та інші чинники, які сприяють чи перешкоджають запобіганню негативним конфліктним протистоянням, що гальмують розвиток університету.

Метою цього Положення є визначення принципів, форм, методів, інших інструментів формування світоглядних, теоретико-методологічних, організаційних та інших засад безконфліктних комунікацій і врегулювання конфліктів учасників освітнього процесу у Приватному вищому навчальному закладі «Буковинський університет».

1. Загальні положення.

1.1. Положення про профілактику та вирішення конфліктних ситуацій у Приватному вищому навчальному закладі «Буковинський університет» (далі – Положення) розроблене відповідно до Конституції України, Законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Кодекс законів про працю України», «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» та іншого законодавства України.

1.2. Положення регламентує застосування заходів щодо попередження і виявлення міжособистісних та групових конфліктних ситуацій в університеті, а також порядок дій з їх виявлення, попередження, способи їх врегулювання. Колективні трудові спори (конфлікти) вирішуються відповідно до порядку, передбаченого Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)».

1.3. Положення переслідує мету запобігання появі в університеті гострих конфліктних ситуацій, їх своєчасного врегулювання та вирішення, засвоєння науково-педагогічними працівниками, студентами, адміністрацією та іншими співробітниками моделей конструктивної поведінки у конфлікті, правил безконфліктної взаємодії.

1.4. Положення знаходиться у вільному доступі на сайті університету для оголошення.

2. Принципи політики профілактики і врегулювання конфліктних ситуацій учасників освітнього процесу в університеті.

Основоположними засадами політики профілактики та врегулювання конфліктних ситуацій учасників освітнього процесу в університеті є принципи:

- людиноцентризм;
- верховенство права;
- забезпечення якості освіти та якості освітньої діяльності;
- забезпечення рівного доступу до освіти без дискримінації за будь-якими ознаками, у тому числі за ознакою інвалідності;
- розвиток в університеті інклюзивного освітнього середовища;
- забезпечення універсального дизайну та розумного пристосування;
- різноманітність освіти;
- цілісність і наступність системи освіти;
- прозорість і публічність прийняття та виконання управлінських рішень;
- відповідальність і підзвітність суб'єктів освітнього процесу перед суспільством;
- нерозривний зв'язок із національною та світовою історією, культурою, національними традиціями;
- академічна доброчесність;

- академічна свобода;
- гуманізм; - демократизм;
- єдність навчання, виховання та розвитку;
- виховання патріотизму, поваги до культурних цінностей українського народу, його історико-культурного надбання і традицій;
- формування поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до приниження її честі та гідності, фізичного та/або психічного насильства, а також до дискримінації за будь-якими ознаками;
- формування громадянської культури, культури демократії, антикорупційної культури, культури здорового способу життя, екологічної культури і дбайливого ставлення до довкілля;
- невторчання політичних партій в освітній процес;
- невторчання релігійних організацій в освітній процес;
- різнобічність і збалансованість інформації щодо політичних, світоглядних та релігійних питань;
- державно-громадське партнерство;
- державно-приватне партнерство;
- інтеграція у міжнародний освітній і науковий простір;
- нетерпимість до проявів хабарництва;
- ініціатива та особиста відповідальність кожного за спільну справу.

3. Система профілактики конфліктів в університеті.

3.1. Профілактика конфліктів не менш важлива, ніж їх конструктивне вирішення. За умови ефективної профілактики можна уникнути навіть найменших негативних наслідків, які можуть виникнути внаслідок конфлікту, що був вирішений конструктивно.

3.2. Суб'єктами системи профілактики конфліктів в університеті в однаковій мірі є всі сторони освітнього процесу.

3.3. Ефективними заходами профілактики й попередження конфліктів в університеті вимагає дотримання усіма суб'єктами наступних правил їх взаємодії:

- знання кожним загальних принципів управління у колективі та уміння використовувати їх для аналізу конфліктних ситуацій;
- наявності мінімально необхідного рівня загальнотеоретичних знань про природу конфлікту, його причини, види й етапи розвитку;
- забезпечення належної глибини аналізу конкретної передконфліктної ситуації, яка у кожному конкретному випадку є унікальною й невідкладно потребує особливого комплексу методів і засобів її залагодження;
- дотримання міри відповідності обраних методів коригування передконфліктної ситуації, яка проявилася, її конкретному змісту.

3.4. Профілактика конфліктів в університеті повинна здійснюватися за такими основними напрямками:

- створення належних передумов, які перешкоджають появі та деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;

- оптимізація організаційно-управлінських засад функціонування університету в цілому та його усіх структурних підрозділів;
- усунення соціально-психологічних чинників появи конфліктів;
- блокування особистісних чинників виникнення конфліктів.

Здебільшого профілактика конфліктів здійснюється одночасно за усіма зазначеними напрямками.

3.5. До об'єктивних умов запобігання конфліктам належать: створення сприятливих передумов для життєдіяльності усіх сторін освітнього процесу; прозорість та об'єктивність в діяльності університету.

3.6. Профілактика конфліктів в університеті залежить від:

- врахування особистісних рис науково-педагогічних працівників та осіб, які навчаються, а також їх адміністративних керівників, інших задіяних в освітній процес осіб, рівня їх психологічної сумісності, дотримання ними загальноприйнятних норм і правил поведінки;

- створення сприятливого мікроклімату для міжособистісного спілкування членів колективу; - підтримки солідарності у колективі.

3.10 Профілактиці конфліктів сприяють різноманітні способи і прийоми впливу на поведінку опонента. Зазвичай вони полягають в тому, щоб:

- не вимагати від навколишніх неможливого; враховувати, що здібності кожного до різних видів діяльності різні;

- не прагнути перевищувати людину через прямий вплив;

- оцінювати психічний стан партнера у процесі спілкування та уникати обговорення гострих проблем, якщо існує підвищена ймовірність його агресивної реакції;

- знати й використовувати способи невербального передавання інформації за допомогою міміки, жестів, пози, рухів для точнішого оцінювання психічного стану партнера;

- вчасно інформувати навколишніх про обмеження своїх інтересів;

- не перебивати опонента під час обговорення проблеми;

- завчасно інформувати партнерів про власні рішення, котрі стосуються їхніх інтересів;

- не розширювати сферу протидії, не збільшувати кількості обговорюваних проблем;

- не критикувати особистісні риси опонента;

- не заганяти в глухий кут, не принижувати і не ображати опонента, залишати йому можливість «зберегти своє обличчя»;

- прагнути прихилити до себе партнера;

- використовувати конструктивну критику і самокритику.

4. Основні стратегії та способи вирішення (розв'язання) конфліктних ситуацій

4.1. Діяльність з урегулювання конфліктів – це свідомий цілеспрямований вплив на процес конфлікту на всіх етапах його виникнення, розвитку та

завершення з метою запобігання деструктивним конфліктам і адекватного розв'язання конструктивних конфліктів.

4.2. Основними компонентами структури діяльності із врегулювання конфліктів є:

- діагностика взаємин і конфліктів, тобто визначення їх природи, типу, особливостей. Методами діагностики конфліктів є: опитування, тестування, соціометрія, індивідуальні бесіди, вивчення документів, ретроспективний аналіз конфлікту і т.п;

- запобігання конфліктам; і

- організація такої взаємодії сторін освітнього процесу, яка зводить до мінімуму чи виключає зовсім ймовірність появи конфліктів між ними;

- розв'язання (подолання) конфлікту – спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії усуненню проблеми, що призвела до конфлікту. Найпоширенішими методами розв'язання конфліктів є метод картографії (візуалізації конфлікту шляхом складання його наочної карти); безпосередні переговори сторін конфлікту; медіація за участю посередника; формування системної конфліктологічної компетенції у сторін конфлікту.

4.3. Основними стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій є:

- пошук компромісу;

- налагодження співпраці;

- взаємне пристосування сторін конфлікту; - запобігання відновленню конфлікту.

4.4. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», який склався у конфліктуючих сторін;

- зміна вимог іншої сторони, якщо опонент іде на певні поступки;

- консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

4.5. Усвідомивши ситуацію як конфліктну, сторони здебільшого порізному ставляться до неї, відповідно надають перевагу різним способам її подолання. Проте найважливіше при цьому виробити адекватні ситуації форми спільних дій щодо подолання конфлікту.

4.6. Переговори. Їх мета полягає у пошуку компромісів, коли одна чи обидві сторони вдаються до переговорів, взаємних поступок. За таких обставин кожна із сторін отримує не все, чого прагне, а лише мінімум, який може її задовольнити. Така стратегія ефективна, якщо обидві сторони, не виявляючи наміру загострювати відносини, оцінюють свої ресурси як приблизно рівні, а конфлікт із ділового ще не переріс в емоційний.

5. Відповідальність працівників університету та осіб, які навчаються у ньому, у сфері запобігання та подолання конфліктних ситуацій

5.1. У випадках, передбачених чинним законодавством України, працівники університету та особи, які у ньому навчаються, несуть відповідальність за порушення нормального ритму життєдіяльності університету відповідно до законодавства України.

5.2. Обов'язки науково-педагогічних та інших працівників університету стосовно конфліктних ситуацій:

- інформування (проведення у відповідних структурних підрозділах бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);

- запобігання (керівники структурних підрозділів зобов'язані попереджати виникнення конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію університету);

- урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням юриста, психолога і представників профспілкових організацій, які зобов'язані у десятиденний термін вивчити ситуацію, пов'язану із конкретним конфліктом та підготувати висновки, запропонувати варіанти розв'язання конфлікту);

- утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації.

5.3. Обов'язки осіб, які навчаються в університеті щодо запобігання конфліктних ситуацій, а також їх конструктивного вирішення:

- дотримуватися вимог законодавства, статуту і правил внутрішнього розпорядку університету;

- виконувати вимоги з охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії, протипожежної безпеки, передбачені відповідними правилами та інструкціями;

- виконувати вимоги освітньої (наукової) програми, індивідуального навчального плану (за наявності), дотримуючись академічної доброчесності, та досягати визначених для відповідного рівня вищої освіти результатів навчання;

- активно захищати свої права та законні інтереси, використовуючи весь легітимний інструментарій такого захисту, включно з оголошенням акцій протесту.

5.4. У разі виникнення трудових спорів в університеті створюється комісія з трудових спорів, яку очолює голова профкому університету.

За потреби в комісію можуть вимагатись представники студентського самоврядування.

5.5. Засоби впливу, які можуть використовуватись відповідно до законодавства України та цього Положення задля вирішення конфліктів:

- адміністративні заходи (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, відрахування з числа здобувачів вищої освіти і т. д.) – Згідно з Конституцією України; Кодексом законів про адміністративні правопорушення України; Кодексом Законів про працю України; Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», Правилами внутрішнього розпорядку Приватного вищого навчального закладу «Буковинський університет»

- заходи громадського впливу (бесіда, переконання, прохання, розпорядження, надання психологічної допомоги тощо).