

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«ОДЕСЬКИЙ ТЕХНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ОДЕСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНОЛОГІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

педагогічною радою  
ВСП «Одеського технічного  
фахового коледжу ОНТУ»  
25.05.2022р. протокол № 05  
Голова Педагогічної ради,  
директор ВСП «ОТФК ОНТУ»

Лілія ІВАНОВА  
26.05.2022р.



**ПОЛОЖЕННЯ  
ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ  
СИТУАЦІЙ В ВСП «ОДЕСЬКИЙ ТЕХНІЧНИЙ  
ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ОНТУ»**

Введено в дію з 01.07.2022р.  
наказом директора  
ВСП «ОТФК ОНТУ»  
№ 131-А2-ОД  
від 14.06.2022р.

**Одеса-2022 р.**

## ЗМІСТ

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
II. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ .....	3
III. СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ .....	4
У МЕЖАХ ВСП «ОТФК ОНТУ».....	4
IV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ В ВСП «ОТФК ОНТУ».....	6
V. ВИРІШЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ .....	7

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Педагогічною радою  
ВСП «Одеського технічного  
фахового коледжу ОНТУ»  
25.05.2022р. протокол № 05  
Введено в дію наказом  
директора ОТФК ОНТУ  
від 14.06.2022р. № 131-А2-ОД  
з 01.07.2022р.  
Директор ВСП «ОТФК ОНТУ»

Лілія ІВАНОВА

# **ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ВСП «ОДЕСЬКИЙ ТЕХНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ОНТУ»**

## **I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1 Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у ВСП «Одеському технічному фаховому коледжі ОНТУ» 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 «ОТФК ОНТУ».

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, їхніх 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 ВСП «ОТФК ОНТУ»**

**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 «ОТФК ОНТУ», 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 «ОТФК ОНТУ»;
- 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 ВСП «ОТФК ОНТУ» 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 ВСП «ОТФК ОНТУ»**

**4.1.** Обов'язки працівників ВСП «ОТФК ОНТУ» 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 ВСП «ОТФК ОНТУ»

**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 ВСП «ОТФК ОНТУ»

- інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфлікуючих 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 «ОТФК ОНТУ»:

- 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 «ОТФК ОНТУ»;
- 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 конфліктуючих сторін;
- зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;
- консенсус, що є згодою значною більшістю учасників конфлікту щодо його головних питань.


*Положення розроблено робочою групою коледжу у складі:*

Заст. директора з НМР,  
викладач-методист



Валентина УМАНСЬКА

Заст. директора з ВР та СП



Світлана ТОРБА

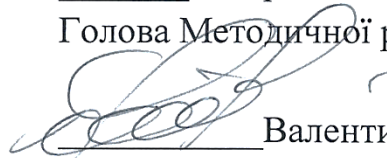


**Розглянуто та схвалено**  
на засіданні Методичної ради  
ВСП «ОТФК ОНТУ»

протокол № 06

11.05 2022р.,

Голова Методичної ради



Валентина УМАНСЬКА