

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Постанова вченої ради

07.02.2022

Протокол № 1 п. 4

**ВВЕДЕНО В ДІЮ**

Наказ від 07.02.2022 № 31

**ПОЛОЖЕННЯ**

07.02.2022 № 20

**ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ  
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

Вінниця 2022

## 1 Загальні положення

1.1 Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Вінницькому торговельно-економічному інституті ДТЕУ (далі ВТЕІ ДТЕУ) має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами вищої освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.2 Положення обґрунтовує систему запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів навчального процесу ВТЕІ ДТЕУ.

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.

## 2 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 вищої освіти (слухачів), 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 протистояння сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо).

2.7 Конфліктні ситуації у закладі вищої освіти виникають між:

- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти і викладачами як стороною, що дає завдання і контролює їх виконання;
- трудовам колективом й адміністрацією;
- трудовам колективом і профспілковим комітетом;
- адміністрацією й профспілковим комітетом;

здобувачами вищої освіти - працівниками;  
 працівниками і керівниками структурних підрозділів.

### **3 Система запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій у межах ВТЕІ ДТЕУ**

#### **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 ВТЕІ ДТЕУ, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності ВТЕІ ДТЕУ; гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу інституту, так і окремих його членів;

демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу ВТЕІ ДТЕУ;

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, працівників ВТЕІ ДТЕУ;

дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;

формування у працівників та здобувачів вищої освіти ВТЕІ ДТЕУ високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;

пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у навчальному процесі ВТЕІ ДТЕУ є відмова від авторитарної системи управління, конфліктологічна поінформованість суб'єктів навчального процесу ВТЕІ ДТЕУ, а також формування їхньої культури спілкування.

**3.2 Тактики, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач – здобувач вищої 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:

створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;

оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування організацій;

усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;

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 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 та компромісне рішення;

намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

#### **4 Відповідальність та врегулювання конфліктної ситуації у ВТЕІ ДТЕУ**

4.1 Обов'язки працівників ВТЕІ ДТЕУ 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 ВТЕІ ДТЕУ);

урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням психолога, провідного юристконсульта 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 тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації у ВТЕІ ДТЕУ.

4.2 Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

бесіда з конфліктуєчими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;

ініціювання створення тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації у ВТЕІ ДТЕУ;

інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфліктуєчих 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 у ВТЕІ ДТЕУ:

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).

## **5 Вирішення та розв'язання конфліктної ситуації**

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 конфлікуючих сторін;

зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;

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

#### РОЗРОБЛЕНО

Заступник директора з  
навчально-методичної роботи



Лілія МАРТИНОВА

#### ПОГОДЖЕНО

Декан факультету торгівлі, маркетингу  
та сфери обслуговування



Сергій ГИРИЧ

Декан обліково-фінансового факультету



Оксана ДЗЮБА

Декан факультету економіки,  
менеджменту та права



Лариса СІКОРСЬКА

Провідний юрисконсульт



Михайло ДІДУШОК