

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАУК УКРАЇНИ  
ІНСТИТУТ СОРЕЦІЇ ТА ПРОБЛЕМ ЕНДОЕКОЛОГІЇ НАН УКРАЇНИ

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Вченою радою Інституту сорбції  
та проблем ендоекології НАН України  
протокол № 7 від 17 травня 2018р.  
Директор Інституту  
чл.-кор. НАН України



В.В. Брей

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

м. Київ

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Інституті сорбції та проблем ендоекології НАН України (далі Інститут) має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками, аспірантами, докторантами (далі здобувачами вищої освіти) моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.2. Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів виробничого та навчального процесу Інституту.

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, яким 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 (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 протиборства сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо).

2.7. Конфліктні ситуації в Інституті можуть виникати між:

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

### **3. СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У МЕЖАХ ІОУ НАН УКРАЇНИ**

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 Інституту, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності Інституту;

- гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу університету, так і окремих його членів;

- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються

всіх або окремих членів колективу Інституту;

- 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 Інституту;

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

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

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

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у соціально-педагогічному процесі в Інституті є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів навчального процесу Інституту, а також формування їхньої культури спілкування.

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

- тактика прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозуюча 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 і домовитися про майбутнє;

- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

## **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ В ІСПЕ НАН УКРАЇНИ**

4.1. Обов'язки працівників Інституту 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 Інституту;
- врегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням психолога, представника Ради молодих вчених, 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 тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації у Інституту

4.2. Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфлікуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Інституті;
- 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 у Інституті:

- 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 Інституту;

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

## **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:

- 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 значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

Гарант освітньо-наукової діяльності

Директор ІСПЕ НАН України  
чл.-кор. НАН України



В.В. Брей