

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою

Чернівецького національного
університету імені Юрія Федьковича

Протокол № 4

від «27» квітня 2020 року



Голова Вченої ради

Роман ПЕТРИШИН

ПОЛОЖЕННЯ

про засади безконфліктних комунікацій та врегулювання спорів
учасників освітнього процесу у Чернівецькому національному
університеті імені Юрія Федьковича

УВЕДЕНО В ДІЮ

наказом ректора

Чернівецького національного
університету імені Юрія Федьковича

від «28» квітня 2020 року № 123

Чернівці, 2020

Зміст

Вступ

1. Загальні положення.
2. Основні поняття.
3. Принципи політики попередження, профілактики і врегулювання конфліктних ситуацій учасників освітнього процесу в університеті.
4. Система запобігання і профілактики конфліктів в університеті.
5. Основні стратегії та способи розв'язання конфліктних ситуацій.
6. Діяльність центру соціально-психологічної підтримки Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича щодо запобігання, вирішення і профілактики конфліктів в освітньому просторі
7. Медіація як інноваційний метод вирішення конфліктів.
8. 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 Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича.

1. Загальні положення.

1.1. «Положення про засади безконфліктних комунікацій та врегулювання спорів учасників освітнього процесу у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича» (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. У своїй практичній діяльності Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича послідовно та неухильно дотримується європейських цінностей, засад розвитку і функціонування академічної спільноти, впроваджує у практику законодавство України у сфері виявлення, протидії та запобігання корупції, дискримінації, сексуальним домаганням, іншим антиподам суспільних цінностей, які неминуче породжують конфлікти в університетському середовищі.

1.3. Положення регламентує застосування заходів щодо попередження і виявлення міжособистісних та групових конфліктних ситуацій в університеті, а також алгоритм 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)».

1.4. Відповідно до законодавства, в університеті (наказ ректора № 05, від 10.01.2020р) діє первинний орган по розгляду трудових спорів – комісія по трудових спорах (КТС).

1.5. Положення застосовується під час працевлаштування і вступу в університет, підтримання виробничих відносин у ньому, оплати праці та стимулювання членів академічної спільноти до високопродуктивної праці. Воно переслідує мету запобігання появі в університеті гострих конфліктних ситуацій, їх своєчасного врегулювання та вирішення, засвоєння науково-педагогічними працівниками, студентами, аспірантами, адміністрацією та іншими співробітниками моделей конструктивної поведінки у конфлікті, правил безконфліктної взаємодії.

1.6. Кожен, хто працевлаштовується чи вступає в університет, в якості особи, яка навчається, ознайомлюється із цим Положенням і свідомо бере на себе зобов'язання дотримуватись його вимог.

2. Основні поняття.

2.1. Конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) - зіткнення протилежно спрямованих інтересів, поглядів, оцінок, цінностей. Це протиріччя, що виникає між людьми чи колективами у процесі спілкування, спільної діяльності через непорозуміння або протилежність інтересів, відсутність згоди між двома та більше сторонами.

Отже, конфлікт – це прояв об'єктивних і суб'єктивних суперечностей, що виявляються у протиборстві їх носіїв.

2.2. Конфліктна ситуація – це проблемна ситуація, яка передую конфлікту, ситуація, що об'єктивно містить явні передумови для конфлікту, ситуація, що являє собою перешкоду для досягнення мети хоча б одного з учасників процесу взаємодії сторін.

2.3. Інцидент конфлікту - дія, в основі якого лежить формальний привід для безпосереднього зіткнення учасників. Привід - це конкретна подія, яка служить поштовхом до початку конфліктологічних дій. При цьому воно може виникнути випадково, а може і плануватися заздалегідь, але привід ще не є конфлікт. На відміну від цього інцидент - це вже конфлікт, його початок.

2.4. Об'єкт конфліктної ситуації – це матеріальна, соціальна або духовна цінність, до оволодіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

2.5. Динаміка конфлікту має наступні складники: виникнення об'єктивної проблемної ситуації, усвідомлення цієї ситуації сторонами взаємодії, спроби сторін розв'язати ситуацію неконфліктними способами, власне конфлікт, завершення конфлікту.

2.6. Фактори виникнення конфліктів в освітньому середовищі університету - це комплекс об'єктивних (недостатність матеріально-технічного та фінансового забезпечення університету, неоптимальні умови функціонування та управління університетом, повна відсутність чи недостатня розробленість нормативних процедур вирішення соціальних суперечностей тощо) і суб'єктивних (конфліктність індивідів-учасників освітнього процесу в університеті, внутрішньо-особистісні конфлікти, професійне вигорання науково-педагогічних працівників, психологічна несумісність сторін комунікації, низький рівень культури спілкування, індивідуальні та особистісні причини конфліктної поведінки, відмінності сторін комунікації у ціннісних орієнтаціях, тощо) причин.

2.7. Профілактика конфліктів - це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка спрямована на недопущення конфлікту або на мінімізацію ймовірності його виникнення.

2.8. Технологія попередження конфліктів - сукупність знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, у результаті яких вирішується суперечність.

2.9. Педагогічний конфлікт - найпоширеніший тип конфлікту у закладі вищої освіти, який виникає між учасниками освітнього процесу (викладачами, аспірантами і студентами) внаслідок наявності у них принципових відмінностей у поглядах, ціннісних орієнтаціях, взаємних очікуваннях, нетактовності у спілкуванні, а також недостатньої конфліктологічної культури сторін освітнього процесу.

2.10. Діяльність з урегулювання конфлікту - 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.

2.11. Методи запобігання конфліктам поділяються на: організаційні (управлінські) методи – дотримання службової й загальнолюдської етики, врахування та розумне задоволення очікувань людей, компетентна розстановка кадрів й оцінка результатів діяльності працівників, запобігання стресам, підтримання фізичного і психологічного здоров'я людей тощо; методи внутрішньоособистісної та міжособистісної психокорекції – оволодіння прийомами і навичками безконфліктного спілкування, подолання схильності до застосування конфліктогенів, аутотренінг, самоаналіз, індивідуально-психологічне консультування, посередницька діяльність медіатора тощо.

2.12. Розв'язання (подолання) конфлікту – спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії усуненню проблеми, що породила конфлікт. Найефективнішим методом розв'язання конфлікту є медіація.

3. 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;
- невтручання політичних партій в освітній процес;
- невтручання 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.

4. Система профілактики конфліктів в університеті.

4.1. Профілактика конфліктів не менш важлива, ніж їх конструктивне вирішення. За умови ефективною профілактики можна уникнути навіть найменших негативних наслідків, які можуть виникнути внаслідок конфлікту, що був вирішений конструктивно. Чим краще налагоджена політика профілактики конфліктів у закладі вищої освіти, тим успішнішим та результативнішим є його функціонування.

4.2. Суб'єктами системи профілактики конфліктів в університеті в однаковій мірі є всі сторони освітнього процесу та інших сегментів соціальних комунікацій в університеті.

4.3. Ефективними заходами профілактики й попередження конфліктів в університеті можуть бути тільки при дотриманні усіма вищезазначеними 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.

4.4. 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.

4.5. До об'єктивних умов запобігання конфліктам належать: створення сприятливих передумов для життєдіяльності усіх сторін освітнього процесу; прозорий та справедливий розподіл благ в університеті та його підрозділах; завчасна розробка правових та інших нормативних процедур вирішення типових передконфліктних ситуацій.

4.6. До об'єктивно-суб'єктивних умов профілактики конфліктів належать: організаційно-управлінські фактори: структурно-організаційні; функціонально-організаційні; особисто-функціональні та ситуативно-управлінські.

4.7. Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів пов'язані з дотриманням основних суб'єктивно-об'єктивних закономірностей соціальної взаємодії. Ця взаємодія несуперечлива тільки у випадках, коли вона збалансована. Практика університетських комунікацій знає п'ять найтипівіших балансів, при порушенні яких може виникнути конфлікт: баланс ролей, баланс взаємозалежності у рішеннях та діях, баланс взаємних послуг, баланс збитків, баланс самооцінки та зовнішньої оцінки.

4.8. У значній мірі 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 (їх характеру, темпераменту тощо), рівня їх психологічної сумісності, дотримання ними загальноприйнятних норм і правил поведінки;
- створення сприятливого мікроклімату для міжособистісного спілкування членів колективу;
- підтримки солідарності у колективі.

4.9. Для профілактики конфліктів в університеті доцільне застосування соціально-психологічних методів, орієнтованих на коригування думок, почуттів, настроїв учасників комунікацій. До них належать наступні:

- Метод згоди. Він передбачає проведення заходів, спрямованих на залучення опонентів у спільні справи, у ході здійснення яких в можливих супротивників з'являється поле спільних інтересів.

- Метод доброзичливості, чи емпатії. Він передбачає розвиток здатності до співпереживання та співчуття до інших людей, розуміння їх внутрішнього стану, припускає вираження необхідного співчуття колезі по комунікації, готовність надати йому практичну підтримку.

- Метод збереження репутації партнера, поваги до його гідності. У разі виникнення будь-яких розбіжностей, які можуть спровокувати конфлікт,

найважливішим методом запобігання негативному розвитку подій є визнання гідності партнера, вираження належної поваги до його особи.

- Метод взаємного доповнення припускає покладання на такі здібності партнера, якими не володіємо ми самі. До прикладу, люди творчі, якими є учасники освітнього процесу в університеті, нерідко не схильні до монотонної рутинної, технічної роботи. Проте для успіху справи в однаковій мірі потрібні як одні, так і інші.

- Метод недопущення дискримінації людей вимагає уникання підкреслення переваги одного партнера над іншим, а ще краще і певних розходжень між ними.

- Метод психологічного піднесення припускає, що настрій людей, їх почуття піддаються регулюванню, потребують певної підтримки. Для цього практика соціальних комунікацій виробила чимало дієвих способів: різні форми проведення мікроакадемічними спільнотами університету спільного відпочинку, презентації, ювілеї, інші подібні заходи, які знімають психологічну напругу, сприяють емоційній розрядці, викликають позитивні почуття, взаємні симпатії та створюють морально-психологічну атмосферу у колективі, яка запобігає виникненню конфліктів.

Запобігання конфлікту сприяє все, що забезпечує збереження ділових стосунків, зміцнює взаємну повагу і довіру.

4.10 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 перевиховувати 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.

4.11. Ефективними формами попередження конфліктів є:

- інституціоналізація взаємин – створення постійних або тимчасових формальних взаємин, у межах яких відбувається взаємодія сторін. Формалізація взаємин передбачає їхню структуризацію та чіткий розподіл ролей, способи оцінки та моделі поведінки, які ускладнюють конфронтацію (конфліктологічні служби, когсалтингові організації, громадські об'єднання тощо);

- вироблення нормативних механізмів, які урегульовують конфлікт за допомогою правових, моральних, політичних, релігійних та інших норм.

- стратегічними напрямками профілактики конфліктів є наступні:

- прогнозування та профілактика конфліктів, що забезпечуватиме своєчасне виявлення потенційних конфліктних ситуацій та за умови високої конфліктної компетентності вирішення суперечності на етапі, коли конфлікт ще не набув форми відкритого протистояння;

- попередження конфліктів, що передбачає створення таких умов діяльності, які б перешкождали появі суперечностей та конфліктів;

- формування конфліктної компетентності у сторін університетських комунікацій з метою успішного вирішення особистістю міжособистісних конфліктів у різних життєвих випадках;

- створення професійної системи посередництва задля вирішення різноманітних конфліктів.

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

5.1. Конструктивне вирішення конфліктів в університеті передбачає раціональне осмислення того, чим зумовлюються і під впливом яких детермінант виникають конфлікти, які їх основні типи; ціннісні, соціально-педагогічні, культурологічні, економічні та інші параметри, якими особистісними рисами, особливостями свідомості й поведінки відрізняються їх активні учасники, котрі сприяють чи перешкоджають запобіганню негативним конфліктним протистоянням.

5.2. 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.

5.3. 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 конфліктів - 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.

5.4. Ефективними формами формування конфліктологічної компетентності у сторін конфлікту в університеті можуть бути:

- ділові та рольові ігри для моделювання можливих конфліктних ситуацій з потенційно можливими сторонами конфлікту;

- тренінги і тестові методики (розвитку емпатії, самокорекції поведінки, самооцінки конфліктності, раціональної поведінки й спілкування у конфліктах тощо), що сприяє розвитку в учасників освітнього процесу навичок ефективної комунікації та раціональної поведінки у конфлікті, формування у них вмій управляти своєю поведінкою у складних і критичних ситуаціях соціальної взаємодії;

- аналіз уже вирішених конфліктів, що реально виникали раніше у сторін освітнього процесу в університеті, а також розв'язання спеціально розроблених модельних ситуацій і завдань, що сприятиме більш розкутому пошуку вирішення безвідносного до конкретних людей конфлікту і набуттю у процесі цього вирішення безцінного особистісного досвіду розв'язання конфліктів.

5.5. Для визначення динаміки сформованості конфліктологічної компетентності сторін конфлікту використовуються психологічні методики діагностики конфліктності особистості, способів реагування на конфліктну взаємодію, бесіди, експертних оцінок конфліктологічних показників у відповідно заданих модельних ситуаціях.

5.6. Основними стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій є:

- пошук компромісу;

- налагодження співпраці;

- взаємне пристосування сторін конфлікту;

- запобігання відновленню конфлікту.

5.7. Засобами розв'язання конфлікту є:

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

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

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

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

5.9. 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.

6. Діяльність соціально-психологічного центру Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича щодо запобігання, вирішення і профілактики конфліктів в освітньому просторі

6.1 Одним із напрямком діяльності соціально-психологічного центру Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича є надання психологічної допомоги щодо вирішення міжособистісних конфліктів і суперечок на різних рівнях взаємодії.

6.2. Окрім чисто психологічної проблеми конфліктів в освітньому процесі існує й дидактична проблема у вигляді ряду причин, що детермінують виникнення суперечностей і конфліктів між студентами і викладачами. До їх числа, на нашу думку, належать наступні:

- невідповідність рівня складності пропонованого студентам навчального матеріалу рівню їх сприйняття, сформованості мислення, наявному рівню знань студентів;

- зайве теоретизування, відсутність образної основи понять, що представляються, та ілюстрацій, їх зв'язку з практичною дійсністю;

- різкий контраст між шкільними формами і методами навчання та формами і методами навчання у ЗВО;

- відсутність у викладача умінь дохідливо й стисло тлумачити сутність висловлюваних положень навчальної теми;

- відсутність у студентів мотивації до вивчення того чи іншого предмету і розуміння, яка роль йому відводиться в процесі формування фахівців різного профілю.

6.3. Сприяння оволодінню викладачами університету адекватних дій щодо попередження конфлікту, творчим пошуком найоптимальніших рішень проблеми. Істотне значення для попередження конфлікту мають також такі якості викладача, як витримка, самовладання, здібність до психічної саморегуляції.

6.4. Використовуючи стандартизовані методи і методики дослідження, здійснювати психодіагностичну роботу, що сприятиме визначенню конфліктних особистостей і груп, які можуть провокувати конфліктну взаємодію в освітньому просторі університету.

6.5. Організація і проведення майстер-класів, тренінгів щодо розвитку спеціальних здібностей і навиків безконфліктного спілкування викладачів, проведення яких доцільне, зокрема, в системі підвищення кваліфікації викладачів вищих навчальних закладів, яку можуть здійснювати фахівці

кафедри практичної психології та психології факультету педагогіки, психології та соціальної роботи ЧНУ.

6.6. Навчання активному використанню методів інверсії, емпатії, які кожен викладач може використовувати індивідуально і безпосередньо у процесі виникнення проблемних ситуацій у відносинах із студентами. Інверсія - це пошук рішення в напрямі, протилежному до традиційного, коли, наприклад, на злий і провокуючий жарт на свою адресу викладач в жарті у відповідь сам сміється над тим своїм недоліком, який помітив студент.

6.7. Розвиток вмінь застосування певної стратегії поведінки у конфліктній ситуації (суперництво, співробітництво, компроміс, ухилення, пристосування) у залежності від складності педагогічного конфлікту і від особливостей характеру викладача та індивідуально-психологічних особливостей студента.

6.8. Просвітницька робота з керівниками підрозділів університету, працівниками щодо попередження конфліктної взаємодії у колективі. Адже найбільш прийнятним способом нейтралізації негативних дій з боку конфліктних осіб є формування в організації стійкого морально-психологічного клімату, здатного надійно протистояти будь-яким негативним тенденціям. Найважливішою ознакою морально-психологічної зрілості колективу є формування в ньому комфортного стилю взаємин.

6.9. Здійснення просвітницької роботи щодо розуміння того, що:

- умовою конструктивного вирішення конфлікту є адекватне сприйняття конфліктної ситуації (без перекручень пристрастями);
- щирість і ефективність спілкування, готовність до всебічного обговорення проблеми, щирість у висловленні свого розуміння того, що відбувається;
- створення атмосфери взаємної довіри і співробітництва;
- знання індивідуальних особливостей того, хто конфліктує, які створюють труднощі у вирішенні конфлікту (неадекватна самооцінка; прагнення домінувати над іншим; консерватизм мислення, поглядів, переконань; надмірна принциповість і прямолінійність у висловлюваннях, негнучкість мислення; набір таких емоційних якостей, як тривожність, агресивність, упертість, дратівливість та ін.);
- за вирішення педагогічного конфлікту відповідає викладач;
- якщо викладач йде на розширення педагогічної конфліктної ситуації, то здебільшого ініціатором виникнення конфлікту був сам викладач;
- у конфлікті завжди є об'єкт інтересу двох суб'єктів. Зіткнення розгортається навколо цього об'єкта: об'єкт може бути адміністративний, психологічний, етичний, ідеологічний (різне ставлення до цінностей) або амбіційний (через статус);
- із педагогічними конфліктами викладачеві варто було б впоратися самостійно (не скаржитися!). Коли інформація про конфлікт передається іншому, можливі спотворення, суб'єктивні оцінки, помилки. Все це поглиблює напруженість конфліктної ситуації;

- поведінка викладача під час конфлікту - це модель поведінки майбутнього вчителя у вирішенні конфліктів з учнями, майбутнього керівника із своїми підлеглими тощо;

- під час обговорення конфлікту на групових зборах, крім визнання своєї помилки й того погляду, який справедливий, на перше місце поставити інтереси студента (-ів);

- володіє конфліктом той, хто володіє аргументацією.

6.10. Соціально-психологічний центр здійснює свою роботу для всіх працівників університету і здобувачів освіти на безоплатній основі.

Звернутись про надання консультації та інших послуг можна за контактами:

Валентина Радчук – 0505419617 v.radchuk@chnu.edu.ua

Ярослава Андрєєва – 0996433438 y.andrieieva@chnu.edu.ua

Олександр Чернописький - 0509650730 o.chernopyskyi@chnu.edu.ua

7. Медіація як інноваційний метод вирішення конфліктів.

7.1. Медіація у сучасному світі є одним з найпоширеніших і найефективніших альтернативних способів урегулювання конфліктів (спорів) та замирення соціальних груп і соціумів в цілому. Саме тому запровадження медіації в Україні відзначається особливою актуальністю.

7.2. Медіація - це добровільна та конфіденційна структурована процедура врегулювання конфлікту самими його сторонами при допомозі медіатора.

7.3. Метою медіації є обговорення, усвідомлення й опрацювання сторонами медіації складної конфліктної ситуації задля оптимального виходу з неї. Під час процедури медіації є місце найрізноманітнішим поглядам, судженням, нерідко альтернативним, щодо самих подій конфлікту і варіантів виходу з нього. Результатом успішної медіації є досягнута під час обговорення конкретна угода сторін конфлікту. Рішення, прийняті під час процедури медіації, можуть бути закріплені в угоді тільки у випадку, якщо кожна зі сторін конфлікту їх визнає.

7.4. Базові принципи медіації:

- добровільність участі в медіації;
- незалежність та неупередженість медіатора;
- активність, самовизначення та рівність прав сторін медіації;
- конфіденційність інформації щодо медіації;
- структурованість і гнучкість процедури медіації;
- відкритість результату медіації.

7.5. Передумовами медіації є: прагнення сторін до мирного врегулювання конфлікту; добровільності їх участі у процедурі медіації. Замість сприйняття опонента як ворога у медіації сторони конфлікту можуть розраховувати на досягнення домовленостей, які передбачають взаємну згоду для них. Це дозволяє їм конструктивно розбудовувати подальші взаємовідносини і спільну діяльність.

7.6. Основні властивості медіації:

- медіація є особливим видом переговорів, що мають відповідну структуру;
- обов'язкова участь медіатора (чи медіаторів) у таких переговорах;
- медіатор не є представником жодної зі сторін;
- медіатор в однаковій мірі сприяє сторонам конфлікту у проведенні переговорів і досягненні взаємоприйняттого рішення;
- медіатор не встановлює факти і не досліджує докази;
- медіатор не примушує сторони до прийняття певного рішення та не дає поради щодо можливих варіантів рішень;
- медіатор не приймає обов'язкового для сторін рішення;
- активність в ініціюванні та проведенні медіаційних переговорів, виробленні і прийнятті рішення належить сторонам конфлікту.

7.7. Сфера застосування медіації (предмет медіації):

- добропорядне партнерство;
- порозуміння сторін у трудових правовідносинах;
- вирішення проблем відшкодування матеріальної та/або моральної шкоди;
- у спорах з освітнього процесу – урегулювання спорів: між викладачами; між викладачем і особою, що навчається; між викладачем або особою, що навчається і адміністратором будь-якого університетського рівня тощо.

7.8. Доступність послуг медіації. Медіація є одним з найважливіших суспільних благ. Звідси держава, згідно з її природою, зобов'язана гарантувати доступ до медіації кожному бажаючому.

В університеті у структурі кафедри публічного права функціонує навчально-наукова лабораторія медіації, переговорів та арбітражу (тел. +38 050 6584158; l.nesterenko@chnu.edu.ua).

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

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. Трудові спори в умовах університету розглядається спеціально створеною комісією (КТС), яку очолює проф. Гетьманцева Н.Д.

(0506680297, n.getmantseva@chnu.edu.ua) .

8.5. 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 Чернівецького національного університету ім. Ю.Федьковича;

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