



Міністерство освіти і науки України
Департамент науки і освіти
Харківської обласної державної адміністрації
Комунальний заклад
«Харківська гуманітарно-педагогічна академія»
Харківської обласної ради

ЗАТВЕРДЖУЮ



Г.Ф. ПОНОМАРЬОВА

« 30 »

березня

20 __ р.

**ІНСТРУКЦІЯ
ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ
СИТУАЦІЙ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ**

Поняття колективного трудового спору (конфлікту)

Колективний трудовий спір (конфлікт) - це розбіжності, що виникли між сторонами соціально-трудових відносин, щодо:

1. встановлення нових або зміни існуючих соціально-економічних умов праці та виробничого побуту;
2. укладення чи зміни колективного договору, угоди;
3. виконання колективного договору, угоди або окремих їх положень;
4. невиконання вимог законодавства про працю.
5. невиконання вимог статуту закладу освіти;
6. порушення вимог педагогічної етики, толерантності, дискримінація, прояви насильства, булінгу, сексуальних домагань та корупції.

Сторони колективного трудового спору (конфлікту)

Сторонами колективного трудового спору (конфлікту) є: науково-педагогічні та педагогічні працівники, співпрацівники, здобувачі, батьки та особи, які їх замішують (опікуни, прийомні батьки).

Інструкція складається на підставі таких нормативно – правових документів:

- Конституція України;
- КЗпП;
- Цивільний кодекс України;
- Статут Комунального закладу «Харківська гуманітарно-педагогічна академія» Харківської обласної ради;
- Правила внутрішнього трудового розпорядку;
- Колективний договір;
- Положення про соціально-психологічну службу;
- Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» № 137/98- від 03.03.1998.

Порядок розгляду колективного трудового спору(конфлікту)

Примирна комісія - орган, призначений для вироблення рішення, що може задовольнити сторони колективного трудового спору (конфлікту), та який складається із представників сторін.

Примирна комісія утворюється за ініціативою однієї із сторін на адміністративному рівні - у триденний срок.

У разі потреби примирна комісія:

- залучає до свого складу незалежного посередника;
- консультується із сторонами колективного трудового спору (конфлікту).

Сторони колективного трудового спору (конфлікту) зобов'язані надавати примирній комісії інформацію, необхідну для ведення переговорів.

Члени примирної комісії додержуються правил конфіденційності під час вирішення конфлікту.

За потребою конфліктуючих сторін призначається незалежний посередник, який сприяє встановленню взаємодії між сторонами, проведенню переговорів, бере участь у виробленні примирною комісією взаємоприйняттого рішення.

Врегулювання конфліктними ситуаціями здійснюється шляхом управління ними.

Управління конфліктом - це вид управлінської діяльності щодо забезпечення розвитку конфліктної взаємодії. Керувати конфліктом, значить забезпечити максимальну можливість для його врегулювання та перекладу кризи в наступну фазу.

Управління конфліктами пов'язано з трьома видами дій.

1. Попередження конфліктної ситуації.

Можливі наступні варіанти дій:

- а) демонстрація відмови від конфлікту, як спосіб психологічного тиску на супротивників;
- б) відхід від конфлікту (заняття улюбленою справою);
- в) аутогенне навіювання (переконати себе, що все добре і ситуація знаходиться під контролем).

2. Види конфліктних ситуацій.

- а) гостра словесна дискусія, в разі конфлікту, що виражається у вербальній формі;
- б) зниження значущості питання (Ваше питання невірне по суті і є некоректним по формі);
- в) розрядка питання («Ваше питання має кілька питань, треба виділити головне»), тобто переклад суперечки в більш ширшу площину;
- г) перекладання теми конфлікту на інший предмет спору («Ваше питання поставлене таким чином, що на нього важко дати однозначну відповідь»);
- д) затягування часу для відповіді на питання або претензію.

3. Врегулювання конфлікту

Це форма управління конфліктом, коли інтереси сторін задовольняються, наприклад, у міжособистісному спорі. При цьому не допускаються насильницькі дії по відношенню до сторін, а досягнення домовленостей в тій чи іншій формі краще, ніж продовження конфлікту. На практиці врегулювання конфліктних ситуацій проводиться шляхом переговорів, посередництва третіх осіб та інше. В організаційних конфліктах управління конфліктом відбувається у вигляді його врегулювання.

Врегулювання конфліктної ситуації - це цілеспрямований вплив щодо усунення (мінімізації) причин, що породили конфлікт, або по корекції поведінки учасників конфлікту.

Дві основні стратегії поведінки в конфлікті:

- 1. *Стратегія партнерства* характеризується орієнтацією на врахування інтересів і потреб партнера. Стратегія згоди, пошуку та примноження спільних інтересів.
- 2. *Стратегія напористості* це реалізація власних інтересів, прагненням до досягнення власних цілей.

Переговори як метод вирішення конфліктів являють собою набір тактичних прийомів, спрямованих на пошук взаємоприйнятних рішень для конфліктуючих сторін.

Для того, щоб переговори стали можливими, необхідне виконання певних умов: існування взаємозалежності сторін, що беруть участь в конфлікті; відсутність значної різниці в можливостях (силі) суб'єктів конфлікту; відповідність стадії розвитку конфлікту можливостям переговорів; участь в переговорах сторін, які реально можуть приймати рішення в ситуації, що склалася.

Кожен конфлікт у своєму розвитку проходить кілька етапів. На деяких етапах переговорний процес може бути неефективним в зв'язку з його передчасністю, а на інших буде вже пізно його починати і тоді можливі тільки відповідні агресивні дії.

Правильно організовані переговори проходять послідовно кілька стадій: підготовка до початку переговорів (до відкриття переговорів); попередній відбір позицій; пошук взаємоприйнятної рішення (психологічна боротьба, встановлення реальної позиції опонентів); завершення (вихід з виниклої кризи або переговорного кута).

Підготовка до початку переговорів (перша стадія). Перед початком будь-яких переговорів вкрай важливо добре до них підготуватися: провести діагностику стану справ, визначити сильні і слабкі сторони учасників конфлікту, спрогнозувати розстановку сил, з'ясувати, хто буде вести переговори та інтереси якої з груп вони представляють.

Крім збору інформації, на цій стадії необхідно чітко сформулювати свою мету участі в переговорах.

Друга стадія переговорів - первісний відбір позицій (офіційні заяви учасників переговорів). Ця стадія дозволяє реалізувати дві мети учасників переговорного процесу: показати опонентам, що їхні інтереси вам відомі, і ви їх врахуєте; визначити поле для маневру і спробувати залишити в ньому якнайбільше місця для себе.

Якщо переговори проходять за участю посередника (ведучого, переговорника), то він повинен кожній стороні дати можливість висловитися і зробити все від нього залежне, щоб опоненти не перебивали один одного. Посередник визначає фактори стримування сторін і управляє ними: допустимий час на обговорювані питання, наслідки від неможливості прийти до компромісу. Пропонує способи прийняття рішень, визначає процедурні питання, можливі цілі і результати участі в переговорах.

Третій етап переговорів полягає в пошуку взаємоприйнятної рішення, психологічної боротьби. На цьому етапі сторони визначають можливості один одного, наскільки реальні вимоги кожної зі сторін і як їх виконання може відбитися на інтересах іншого учасника. Опоненти представляють факти, вигідні тільки їм, заявляють про наявність у них всіляких альтернатив. Тут же можливі різні маніпуляції і психологічний тиск на ведучого, захоплення ініціативи всіма можливими способами. Мета кожного з учасників - домогтися рівноваги або невеликого домінування.

Завдання посередника на даному етапі - побачити і привести в дію можливі комбінації інтересів учасників, сприяти внесенню великої кількості варіантів рішень, направити переговори в русло пошуку конкретних пропозицій. У разі

якщо переговори починають набувати різкий характер, який зачіпає одну зі сторін, ведучий повинен знайти вихід із ситуації.

Четвертий етап - завершення переговорів або вихід з глухого кута. До цього етапу вже існує значна кількість різних варіантів і пропозицій, але угода по ним ще не досягнута. Час починає підтискати, збільшується напруженість, потрібно прийняття якогось рішення. Кілька останніх поступок, зроблених обома сторонами, можуть врятувати справу. Але тут важливо для конфліктуючих сторін чітко пам'ятати, які поступки не впливають на досягнення їх основної мети, а які зводять нанівець всю попередню роботу. Медіатор, використовуючи дану йому владу, регулює останні розбіжності і призводить сторони до компромісу.

*Умови попередження і конструктивного розв'язання
конфліктів між учасниками освітнього процесу.*

1. Ефективна організація освітнього процесу у ЗВО.
2. Оптимізація стилю педагогічного спілкування в напрямку стратегії співробітництва зі студентами, їх батьками.
3. Розвиток конфліктостійкості студентів та викладачів; конфліктологічна просвіта учасників освітнього процесу.
4. Підвищення якості та інтенсивності міжособистісних стосунків студентів, формування сприятливого соціально-психологічного клімату в педагогічному колективі.
5. Психологічна допомога учасникам освітнього процесу ЗВО у подоланні життєвих проблем, корекція і профілактика конфліктності та деформації спілкування.