

АЛГОРИТМ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Конфлікт інтересів - це ситуація, при якій службова особа, виконуючи свої обов'язки, має приватний інтерес (особисту заінтересованість), який хоча і не обов'язково призводить до прийняття неправомірного рішення або вчинення неправомірного діяння, але здатний до цього призвести.

Конфлікт — це не те, що обов'язково зачіпає честь і гідність його учасників, конфлікт — це частина життя і його цілком можливо вирішити. Співробітник повинен відчувати готовність керівника допомогти.

Конфліктна ситуація – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів і студентів (слухачів), або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників освітнього процесу.

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;
- трудовим колективом й адміністрацією;
- трудовим колективом і профспілковим комітетом;
- адміністрацією й профкомом;
- здобувачами вищої освіти;
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів

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.

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.

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;
- 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.

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

Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

Ухилення. Цей стиль має на увазі, що людина прагне відійти від конфлікту. Один із способів вирішення конфлікту - це не потрапляти в ситуації, які провокують виникнення суперечностей, не вступати в обговорення питань, що напевне мають розбіжності. Тоді не доведеться приходити в збуджений стан, хай навіть і займаючись рішенням проблеми.

Залагодження. “Людина, що “загладжує” конфлікт, прагне не випустити назовні ознаки конфлікту і запеклості, апелюючи до потреби в солідарності. На жаль, часто забувають про проблему, що лежить в основі конфлікту. Можна погасити прагнення до конфлікту у іншої людини, в результаті може наступити мир, але проблема залишиться. Більше не існує можливості для прояву емоцій, але вони живуть всередині і накопичуються. Стає очевидним загальне занепокоєння, росте вірогідність того, що кінець кінцем відбудеться конфлікт.

Примушення. В рамках цього стилю превалюють спроби примусити прийняти свою точку зору за всяку ціну. Той, хто намагається це зробити, не цікавиться думкою інших. Особа, що використовує такий стиль, звичайно поводить себе агресивно, і для впливу на інших звичайно використовує владу шляхом примушення. Конфлікт можна узяти під контроль, показавши, що володієш найсильнішою владою, пригнічуючи свого супротивника, вириваючи у нього поступку по праву начальника. Для вирішення конфлікту цей стиль може бути ефективним в ситуаціях, де керівник має значну владу над підлеглими. Недолік цього стилю полягає у тому, що він пригнічує ініціативу підлеглих, створює велику вірогідність того, що будуть враховані не всі важливі чинники, оскільки представлена лише одна точка зору. Він може викликати обурення, особливо у більш освіченого персоналу, з більшим досвідом.

Компроміс. Цей стиль характеризується прийняттям точки зору іншої сторони, але лише до деякої міри. Здібність до компромісу високо цінується в управлінських ситуаціях, оскільки це зводить до мінімуму недоброзичливість і часто дає можливість швидко вирішити конфлікт до задоволення обох сторін.

Проте, використання компромісу на ранній стадії конфлікту, виниклому по важливому рішенню може перешкодити діагнозу проблеми і скоротити час пошуку альтернативи. Такий компроміс означає згоду тільки щоб уникнути сварки. Такий компроміс - це задоволеність тим що доступне, а не пошук того, що є логічним у світлі наявних фактів і даних.

Вирішення проблеми. Даний стиль - визнання відмінності в думках і готовність ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти курс дій, прийнятний для всіх сторін. Той, хто користується таким стилем не прагне добитися своєї мети за рахунок інших, а швидше шукає якнайкращий варіант рішення конфліктної ситуації. Розбіжність в поглядах розглядається як неминучий результат того, що у розумних людей є свої уявлення про те, що правильне, а що ні. Емоції можна усунути лише шляхом прямих діалогів з лицем, що має відмінний від вашого погляд.

Глибокий аналіз і вирішення конфлікту можливі, тільки для цього потрібна зрілість і мистецтво роботи з людьми... Така конструктивність у вирішенні конфлікту (шляхом рішення проблеми) сприяє створенню атмосфери щирості.

Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самостійно опонентами;
- за участю третіх осіб;
- переговори

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