

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ  
ТзОВ «ЛЬВІВСЬКИЙ МЕДИЧНИЙ ІНСТИТУТ»**

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

на засідання Вченої ради

ТзОВ «Львівський медичний інститут»

Протокол № 1 від «30» «серпня» 2019 р.

Введено в дію наказом ректора інституту

№ 160/4-н від «02» «вересня» 2019 р.

Ректор ЛМІ професор М.С.Регеда



**ПОЛОЖЕННЯ ПРО СЛУЖБУ ПІДТРИМКИ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ  
КОФЛІКТІВ У ЛЬВІВСЬКОМУ МЕДИЧНОМУ ІНСТИТУТІ**

**ЛЬВІВ -2019**

## **I. Загальні положення**

**1.1.** Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Львівському медичному інституті (далі ЛМІ) має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та студентами моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

**1.2.** Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів навчального процесу ЛМІ.

**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.

**1.4.** Положення регламентує та описує діяльність Служби підтримки та врегулювання конфліктів у Львівському медичному інституті (далі Служба)

## **II. Процедура відбору/звільнення та вимоги до працівників Служби**

**2.1.** Склад Служби може змінюватися шляхом виключення або поповнення нових працівників на добровільній основі (при наявності відповідної професійної спеціалізації)

**2.2.** Служба створюється Львівським медичним терміном на 1 рік. До її складу залучаються фахівці Львівського медичного інституту, профільних державних установ, недержавних та міжнародних організацій, експерти, науковці.

**2.3.** Працівники Служби можуть бути особи, які:

**2.3.1.** Підтримують стандарти дотримання прав людини, гендерної рівності та прав людини.

**2.3.2.** Підтримують ідеї суверенності України, її незалежності та неподільності.

**2.3.3.** Мають відповідну професійну (педагогічну, психологічну) спеціалізацію.

**2.4.** Членство у Службі може бути припинено:

**2.4.1.** У разі добровільного виходу з Служби

**2.4.2.** У випадку визнання працівника недієздатним, безвісно відсутнім або оголошеним померлим за рішенням суду, а також у разі смерті.

**2.4.3.** У випадках недотримання Положення Служби.

## **III. Основні поняття**

**3.1.** *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.

**3.2.** *Типи конфліктів:*

— за способом розв'язання: насильницькі, ненасильницькі;

— за сферою впливу: соціальні, політичні, організаційні, економічні;

— за спрямованістю впливу: вертикальні, горизонтальні, змішані;

— за ступенем прояву: відкриті, приховані;

- за кількістю учасників: міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньоособистісні;
- за функціональністю: конструктивні, деструктивні;
- за тривалістю: короткочасні, затяжні;
- за причинами (для організаційних конфліктів): зумовлені трудовим процесом, психологічними особливостями людських взаємовідносин, індивідуальними особливостями членів групи.

**3.3. 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 взаємодії.

**3.4. Конфліктогени** – слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

**3.5. Об'єкт конфліктної ситуації** – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

**3.6. Предмет конфліктної ситуації** – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктої ситуації.

**3.7. 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).

**3.8. 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;
- здобувачами вищої освіти;
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів;
- батьками студента та працівниками;
- батьками студента та адміністрацією;
- батьками та керівниками структурних підрозділів;
- батьками та професорсько-викладацьким складом

#### **IV. Функції Служби підтримки та врегулювання конфліктів у Львівському медичному інституті**

**4.1. Профілактична** - попередження ескалації та негативних наслідків конфліктних ситуацій наступними шляхами:

- планування соціального розвитку колективу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;

- відкритість діяльності ЛМІ, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності ЛМІ; гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення

пріоритетів розвитку як усього колективу , так і окремих його членів;

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

— 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, аспірантів, докторантів, працівників ЛМІ;

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

— формування у працівників та студентів ЛМІ високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;

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

— проведення та наліз анонімних опитувань серед здобувачів освіти та працівників ЛМІ

**4.2. Педагогічна** - самореалізація, розвиток комунікативних навичок та особистісних якостей серед учасників конфлікту.

**4.3. Освітня** - здобуття та вдосконалення вмінь і навичок вирішення конфліктних ситуацій, формування світогляду, розвиток соціальних компетентностей працівників Служби.

**4.4. Відновна** - відновлення порушених стосунків, статусу учасників конфлікту

**4.5. Виховна** - виховання у учасників конфлікту відповідального ставлення до власних вчинків та слів, толерантного ставлення до емоцій та почуттів, набуття навичок рефлексії, планування.

**4.6. Сервісна** - допомога у вирішенні конфліктних ситуацій в студентському середовищі та колективі ЛМІ.

**4.7. Тактики**, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач – студент»:

— 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).

**4.8.** 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.

#### **4.9. 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.

## **V. Відповідальність та врегулювання конфліктної ситуації у ЛМІ.**

### **5.1. Обов'язки працівників ЛМІ 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 ЛМІ);
- урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням психолога, 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 ЛМІ.

**5.2. 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 ЛМІ;
- 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.

### **5.3. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій у ЛМІ:**

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т.д.);
- 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).

### **5.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:**

- адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з числа здобувачів вищої освіти і т.д.) – 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.д.).

## **VI. Вирішення та розв'язання конфліктної ситуації.**

### **6.1. Основні стилі розв'язання конфліктної ситуації:**

- Конкуренція
- Співробітництво
- Ухилення
- Пристосування
- Компроміс

### **6.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:**

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

### **6.3. 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.

ПОГОДЖЕНО:

Проректор з навчальної роботи



О.М. Гуменюк

Начальник навчального відділу



Н.Є. Косован

Юрисконсульт



А.Б. Романець