

**ДЕРЖАВНА УСТАНОВА «НАЦІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ
ХІРУРГІЇ ТА ТРАНСПЛАНТОЛОГІЇ ІМЕНІ О.О. ШАЛІМОВА»
НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ МЕДИЧНИХ НАУК УКРАЇНИ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення вченої ради ДУ «НІХТ
ім. О.О. Шалімова» НАМН України
від 26.10.2018 р., протокол № 9

УВЕДЕНО В ДІЮ

Наказ директора ДУ «НІХТ
ім. О.О. Шалімова» НАМН України
від 29.10.2018 , № 153/1-Н

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ
В ДУ «НАЦІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ ХІРУРГІЇ ТА
ТРАНСПЛАНТОЛОГІЇ ІМ. О.О. ШАЛІМОВА» НАМН УКРАЇНИ**

Київ – 2018

1. Загальні положення

1.1. Положення про вирішення конфліктів в Державній установі «Національний інститут хірургії та трансплантології імені О.О.Шалімова» Національної академії медичних наук України (далі – ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ) спрямоване на вирішення та розв'язання конфліктних ситуацій, організацію безконфліктної взаємодії співробітників та осіб, що навчаються в ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ.

1.2. Це Положення запроваджує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям під час виробничого та навчального процесів в ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ.

1.3. Положення обумовлює застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритми дій щодо встановлення конфліктних ситуацій та способи їх вирішення.

2. Основні поняття

2.1. Конфлікт - процес надзвичайного загострення ситуації, боротьба двох або більше сторін за вирішення важливого для них питання, що супроводжується негативними емоціями, що потребує вирішення; виділяють конфлікти інтересів, ідей, окремих осіб і груп людей.

2.2. Конфліктні ситуації - документування ситуацій, у яких виникають реальні конфлікти, пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, різними потребами учасників виробничого або освітнього процесів, а також соціальними очікуваннями або ситуаціями, які перешкоджають досягненню хоча б одного з учасників.

2.3. Джерело конфлікту - слова, дії (або бездіяльність), спрямовані для образи, приниження або виведення опонента зі спокою.

2.4. Об'єктом конфліктної ситуації є прагнення володіти або використовувати матеріали (ресурси), соціальні (сили) або духовні (ідеї, норми, принципи) цінності учасників конфлікту.

2.5 Предметом конфліктної ситуації є об'єктивно існуюча або уявна проблема, що лежить в основі конфліктної ситуації.

2.6. Проблеми конфліктної ситуації — це суперечності (питання влади, відносин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо), які виникають через об'єкт конфліктної ситуації і стають причиною протистояння двох сторін.

3. Система запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій

3.1. Конфліктні ситуації в ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ можуть виникати у:

- трудових колективів та керівництва;
- здобувачів вищої освіти та адміністрації;

- здобувачів вищої освіти та викладачів як сторони, яка покладає завдання та контролює їх виконання;
- трудових колективів і профспілкових комітетів;
- адміністрації та профспілкових комітетів;
- здобувачів вищої освіти і працівників;
- працівників та керівників структурних підрозділів.

3.2. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- планування соціального розвитку колективу, створення належних умов праці, можливостей та умов для кар'єрного зросту, організація відпочинку;
- відкритість політики установи, яка інформує персонал про цілі та досягнення ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ;
- колегіальність та співпраця з метою інформування кожного члена команди про завдання та визначення пріоритетів розвитку, як всього персоналу, так і окремих членів колективу;
- демократичність у прийнятті певних рішень, що стосуються всіх або деяких членів колективу;
- розробити чіткі посадові інструкції, щоб уникнути плутанини та безвідповідальності;
- довіра у відносинах між співробітниками, керівниками структурних підрозділів, здобувачами вищої освіти;
- обґрунтовані вимоги до підлеглих для виконання ними виробничої та трудової дисципліни;
- справедлива оплата праці (матеріальне та моральне заохочення);
- постійна увага до потреб та інтересів здобувачів вищої освіти, викладачів;
- дотримання принципів соціальної справедливості при будь-якому прийнятті рішень, що стосуються командних та особистих інтересів;

3.3. Інтереси здобувачів вищої освіти є пріоритетними та відповідають вимогам освіти та зростання. Важливою умовою запобігання конфліктам серед учасників освітнього процесу в ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ є відхід від авторитарних систем управління навчанням, відсутність конфліктності у навчальному процесі.

3.4. Стратегії запобігання конфліктних ситуацій між викладачами та здобувачами вищої освіти:

- стратегія прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозуюча діяльність суб'єктів освітнього процесу, тим ефективніші способи профілактики);
- стратегія підтримки (використання профілактичних заходів, певних видів превентивних заходів, взаємодопомога, емпатійне слухання, залучення до спілкування);

- стратегія аутотренінгу (керування емоціями, зняття стресу, тривоги, саморегуляція, самоспрямування);

- стратегія стимуляції (стимуляція думок та пошукових бажань).

3.5. Основні напрямки запобігання конфліктам:

- створення об'єктивних умов для запобігання деструктивного розвитку конфліктних ситуацій;

- оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування організації;

- усунення психосоціальних причин виникнення конфліктних ситуацій;

- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

3.6. Попередження у 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. Дії та способи запобігання або виникненню конфліктної ситуації:

- зберігання самовладання, витримки;

- надання можливості опоненту висловлення своїх претензій;

- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;

- висловлення вимог партнеру, формулювання змісту претензій та кінцевого результату, якого він прагне;

- чітко та об'єктивно висловлювати свою позицію щодо очікувань від своїх партнерів;

- прагнути зберігати рівність і думати над проблемами;

- якщо мала місце помилка, необхідно визнати її, зберігаючи при цьому гідність, прийняти пропозицію та домовитися про майбутні відносини;

- намагатися підтримувати баланс у ділових відносинах у конструктивних межах.

4. **Відповідальність та врегулювання конфліктної ситуації**

4.1. Обов'язки співробітників ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ стосовно конфліктних ситуацій:

- інформування (співбесіди, психологічний тренінг щодо запобігання, виявлення та вирішення конфліктних ситуацій);

- проведення профілактики (керівники структурних підрозділів сприяють запобіганню конфліктів, своєчасно їх виявляють та повідомляють керівництво ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ);

- урегулювання (створення тимчасової спеціальної комісії за участю психолога, представника Ради молодих вчених, юриста та представника

профспілкового органу, зобов'язаної вивчити проблему та підготувати висновок та запропонувати вирішення конфліктної ситуації протягом 10 днів);

- ніякі дії чи рішення не можуть бути прийняті, до публікації висновків тимчасової спеціальної комісії з вирішення конфліктних ситуацій в ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ.

4.2. Методи реагування на конфліктної ситуації керівником структурного підрозділу:

- діалог зі сторонами конфлікту для визначення причини та характеру конфліктної ситуації;

- ініціювання створення тимчасової спеціальної комісії для вирішення конфліктних ситуацій в ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ;

- негайне інформування поліції у разі виникнення кримінальної ситуації;

- інформування сторін конфліктної ситуації про висновки тимчасової спеціальної комісії з вирішення конфліктних ситуацій;

- контроль за виконанням рішень тимчасової спеціальної комісії з вирішення конфліктних ситуацій.

4.3. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій у ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ:

- інформація (усунення недостовірної інформації в конфліктних ситуаціях, вилучення неправдивої, спотвореної інформації, усунення чуток тощо);

- комунікація (спілкування між суб'єктами конфліктних взаємодій та їх оточенням; забезпечення ефективного діалогу);

- психосоціальна (робота з неформальними лідерами та малими групами для зниження соціальної напруги та зміцнення психосоціального клімату в робочому колективі;

- організація (виділення кадрових питань, використання методів заохочення і покарання, зміна умов взаємодії).

4.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративні (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу роботу, рішення суду, відрахування тощо – відповідно до Конституції України, Кодексу законів про працю, Закону України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів), Правил внутрішнього трудового розпорядку ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ;

- педагогічні (бесіди, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо).

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:
- самостійно опонентами;
 - за участю третіх осіб;
 - переговори.
- 5.3. Способи вирішення конфліктів полягає в наступному:
- усунути причини конфлікту та подолати образ «ворога», який створюється серед учасників конфлікту;
 - зміна вимог однієї зі сторін, якщо інша сторона йде на певні поступки;
 - консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

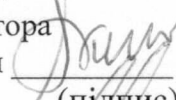
6. Прикінцеві положення

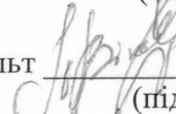
6.1. Дане Положення затверджується Вченою радою ДУ «НІХТ ім.О.О.Шалімова» НАМНУ і вводиться в дію наказом директора Інституту.

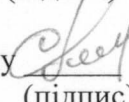
6.2. Зміни та доповнення даного Положення вносяться шляхом затвердження Положення в новій редакції.

6.3. Після затвердження Положення в новій редакції попереднє Положення втрачає силу.

ПОГОДЖЕНО:

Заступник директора
з наукової роботи  Костинев М.В. "18" жовтня 2018 р.
(підпис) (ПІБ)

Провідний
юрисконсульт  Родко В.В. "19" "10" 2018 р.
(підпис) (ПІБ)

Начальник відділу
управління персоналу та документообігу  Лихварцев С.В. "19" "10" 2018 р.
(підпис) (ПІБ)