

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ТзОВ Львівський медичний фаховий коледж «МОНАДА»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор базового відділення
ТзОВ Львівський медичний фаховий
коледж «МОНАДА»
к.м.н. Ю.Г.Брейдак



ПОЛОЖЕННЯ
ПРО СЛУЖБУ ПІДТРИМКИ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ
У ЛЬВІВСЬКОМУ ФАХОВОМУ МЕДИЧНОМУ КОЛЕДЖІ «МОНАДА»

Львів - 2021

I. Загальні положення

1.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Львівському медичному фаховому коледжі «МОНАДА» (далі Коледж) 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 Львівського медичного фахового коледжу «МОНАДА».

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 фаховому коледжі «МОНАДА» (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 фаховим коледжем «МОНАДА» терміном на 1 рік. До її складу залучаються фахівці Львівського медичного фахового коледжу «МОНАДА», 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 неієздатним, 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 конфліктної ситуації.

3.7. *Проблема конфліктної ситуації* – це та суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протиборства 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 фаховому коледжі «МОНАДА»

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 Львівського медичного фахового коледжу «МОНАДА», постійне інформування працівників про результати і цілі його діяльності коледжу; гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу інституту, так і окремих його членів;

- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу Львівського медичного фахового коледжу «МОНАДА»;

- 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, працівників Львівського медичного фахового коледжу «МОНАДА»;

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

- формування у працівників та студентів Львівського медичного фахового коледжу «МОНАДА» 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 Львівського медичного фахового коледжу «МОНАДА»

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. Відновлювальна – 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 Коледжу.

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

- тактика прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогностична 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.

Відповідальність та врегулювання конфліктної ситуації у Коледжі

5.1. Обов'язки працівників Львівського медичного фахового коледжу «МОНАДА» 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 Коледжу);
- урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням психолога, юриста та представників ОСВ або 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 Львівському медичному фаховому коледжі «МОНАДА».

5.2. Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації у Коледжі;
- інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфліктуючих 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 Львівському медичному фаховому коледжі «МОНАДА»:

- 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 тощо) – згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», правила внутрішнього трудового розпорядку Львівський медичний фаховий коледж «МОНАДА».

- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо).

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:

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

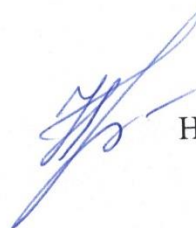
6.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», що склався у конфліктуючих сторін;

- зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;
- консенсус – згода значної більшості з учасників конфлікту щодо його головних питань.

ПОГОДЖЕНО:

Заступник директора з навчальної роботи
базового відділення Львівського медичного
фахового коледжу «МОНАДА»



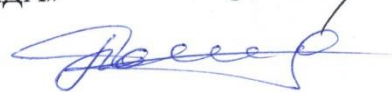
Н.І. Урба

Заступник директора з виховної роботи
базового відділення Львівського медичного
фахового коледжу «МОНАДА»



Н.А. Каплун

Юрисконсульт



А.Б. Романець