

# Ситуация конфликта с коллегами или партнерами

13 марта 2024

## Основные идеи

- Организация Объединенных Наций и УВКБ ООН уделяют приоритетное внимание неформальным методам разрешения споров в рамках своей внутренней системы правосудия, чтобы свести к минимуму ненужные судебные разбирательства, отдавая предпочтение диалогу с участием посредника и медиации для быстрого разрешения споров на рабочем месте и снижении стресса, связанного с официальными юридическими процедурами.
- Разрешение споров на рабочем месте между коллегами и партнерами играет важную роль в управлении репутационными рисками путем повышения профессионализма, сохранения доверия, снижения репутационных рисков и укрепления партнерских отношений. Оно способствует укреплению положительного имиджа организации и создает благоприятную среду для дальнейшего успеха и развития.
- Проактивное управление конфликтами на рабочем месте осуществляется путем прямого взаимодействия, раннего вмешательства и использования механизмов поддержки. Функции омбудсмена и посредника в УВКБ ООН играют решающую роль в качестве нейтральной стороны, предлагающей неофициальные услуги по разрешению споров и содействующей мирным рабочим отношениям посредством назначения омбудсмена, посредничества и содействия дискуссии.

## 1. Общая информация

Внутренняя система правосудия Организации Объединенных Наций уделяет большое внимание неформальным вариантам урегулирования споров, которые позволяют по возможности избежать ненужных судебных разбирательств. Неформальное разрешение споров на рабочем месте с помощью диалога с привлечением посредника или медиации, как правило, происходит быстрее и избавляет вовлеченные стороны от стресса, связанного

с судебными разбирательствами.

Коллегам рекомендуется сначала попытаться разрешить конфликты на рабочем месте самостоятельно, уделяя ситуации внимание на ранней стадии, по мере необходимости вступая в прямые и честные переговоры, привлекая посредника и используя соответствующие механизмы поддержки.

В УВКБ ООН функции омбудсмана и посредника выполняет назначенный **нейтральный** субъект, который обеспечивает **независимое** и **неформальное** разрешение споров на рабочем месте. Он играет жизненно важную роль в **поддержке коллег в области предотвращения конфликтов и восстановления** мирных рабочих отношений и предлагает **неформальную альтернативу** формальным системам рассмотрения жалоб в УВКБ ООН и системе отправления правосудия ООН. Он оказывает коллегам помощь в определении ряда подходящих вариантов решения проблем и облегчении дискуссий для всех заинтересованных сторон, по возможности помогает отдельным лицам самостоятельно разрабатывать новые способы решения проблем и, если необходимо, выступает посредником в спорах между сторонами.

## 2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

Стресс и тревога вероятны при работе в условиях чрезвычайных ситуаций. Из-за этого на рабочем месте могут возникать напряженность и конфликты, и когда это происходит, крайне важно, чтобы коллеги разобрались с ситуацией на начальном этапе, прежде чем произойдет эскалация конфликта. В чрезвычайных ситуациях предотвращение конфликтов и эффективное их урегулирование имеют решающее значение и способствуют созданию здоровой рабочей среды. Эти действия способствуют повышению устойчивости вовлеченных сторон, а также всей группы и операции в целом. Коллегам рекомендуется обратиться за поддержкой к своим руководителям и другим местным ресурсам, а также в Канцелярию омбудсмана и посредников, которые могут предоставить рекомендации и посредническую помощь.

## 3. Основное руководство

### Введение

С 2009 года Генеральная Ассамблея ООН ввела новую систему рассмотрения внутренних споров и дисциплинарных вопросов. Это изменение укрепляет независимую и децентрализованную систему, отражающую соответствующие нормы международного права и принципы верховенства права и надлежащей правовой процедуры, и обеспечивает уважение прав и обязанностей персонала и подотчетность как руководителей, так и рядовых сотрудников. Оперативно разрешайте конфликт: распознавайте конфликт и

устранять его на ранней стадии.

Пересмотренная система **поощряет** разрешение споров **неформальными средствами**, прежде чем прибегать к официальному судебному разбирательству.

Дополнительная информация представлена на веб-сайте [Управления по вопросам отправления правосудия \(УОП\)](#).

### **Внутренняя система правосудия**

УВКБ ООН использует внутреннюю систему правосудия, поскольку сотрудники не могут подавать иски, в том числе связанные с трудоустройством, против Организации в национальные суды из-за привилегий и иммунитета УВКБ ООН как международной организации. Внутренняя система правосудия позволяет сотрудникам **разрешать ситуации**, в которых, по их мнению, **были нарушены их права** и не соблюдались правила Организации. Сотрудники всех уровней имеют право на подачу обращений через внутреннюю систему правосудия.

Внутренняя система правосудия уделяет большое внимание неформальным вариантам урегулирования споров, которые позволяют по возможности избежать ненужных судебных разбирательств. Неформальное разрешение споров на рабочем месте с помощью медиации, как правило, происходит быстрее и избавляет вовлеченные стороны от стресса, связанного с судебными разбирательствами. Неформальное рассмотрение дела не мешает сотрудникам позднее передать его в официальную систему правосудия, если будут соблюдены соответствующие сроки. Неофициальное решение может быть принято в любое время в ходе официальных процедур подачи жалоб.

В УВКБ ООН Канцелярия Омбудсмана и посредников является нейтральным органом для урегулирования конфликтов на рабочем месте. Более того, этот орган позволяет конфликтующим сторонам решать проблемы, лежащие в основе конфликта, чтобы предотвратить споры подобного характера в будущем.

### **Неформальное разрешение конфликтов и проблем на рабочем месте**

Коллегам рекомендуется сначала попытаться разрешить конфликты на рабочем месте самостоятельно, уделяя ситуации внимание на ранней стадии, по мере необходимости вступая в прямые и честные переговоры, привлекая посредника и используя соответствующие механизмы поддержки.

Советы по ведению открытого и честного взаимодействия со стороной конфликта:

- Урегулируйте ситуацию в начале конфликта. Если не принимать мер, конфликты, как правило, обостряются и становятся неконтролируемыми.
- Подготовьтесь к диалогу, приведите в порядок свои мысли, используйте конкретные примеры и избегайте использования обвинительных слов.
- Рассмотрите точку зрения другого человека, в том числе то, как вы, возможно, повлияли на ситуацию.

- Работайте сообща, чтобы найти решение и путь продвижения вперед.

Если коллеги не могут вступить в прямой диалог, им рекомендуется обратиться за поддержкой к своим руководителям, руководству и другим механизмам поддержки. Коллеги также могут в любое время обратиться за помощью в Канцелярию Омбудсмена и посредников.

### **Совместная работа по поиску решений: Канцелярия Омбудсмена и посредников**

Функция Омбудсмена и посредников — это назначенный **нейтральный** орган, который обеспечивает **независимое** и **неформальное** разрешение споров на рабочем месте в Управлении ООН по вопросам отправления правосудия. Канцелярия Омбудсмена и посредников (КОП) играет жизненно важную роль в **оказании поддержки коллегам в предотвращении конфликтов** и **восстановлении** мирных рабочих отношений. Она предлагает **неформальную альтернативу** официальным системам рассмотрения жалоб в рамках УВКБ ООН, таким как Управление Генерального инспектора (УГИ) и система отправления правосудия ООН.

Работа омбудсмена заключается в **предоставлении конфиденциальных, беспристрастных и независимых услуг для неформального разрешения проблем и конфликтов, связанных с рабочей деятельностью**. Он оказывает коллегам помощь в определении ряда подходящих вариантов решения проблем и облегчении дискуссий для всех заинтересованных сторон, и по возможности помогает отдельным лицам самостоятельно разрабатывать новые способы решения проблем. Он не принимает обязательных к исполнению решений, не предписывает политику и не решает вопросы в пользу Организации.

### **Он оказывает поддержку сторонам конфликта в:**

- анализе проблемы;
- определении ряда вариантов решения;
- изучении преимуществ и недостатков каждого варианта;
- выработке четкого представления о любых действиях, необходимых для осуществления выбранного сотрудником варианта.

### **Содействие неформальному решению проблем и конфликтов, связанных с работой, происходит путем:**

- консультирования сторон по поиску решения,
- использования медиации;
- содействия обучению управлению конфликтами;
- выявления системных проблем, связанных с практикой, политикой, процедурами и процессами УВКБ ООН,
- обеспечения обратной связи с администрацией для содействия устранению выявленных системных проблем.

## Контрольный список

- Оперативно разрешайте конфликт: распознавайте конфликт на ранней стадии и решайте его до его эскалации.
- При необходимости обращайтесь за поддержкой: если прямой диалог затруднителен, обратитесь за поддержкой к руководителям, руководству или другим механизмам поддержки в организации, в том числе в Канцелярию Омбудсмана и посредников.

## 4. Политика и руководящие принципы

[\(Russian\) UN Resolution, A/RES/62/228 - Administration of justice at the United Nations, 2007](#)

[SG Bulletin, SGB/2016-7 UNOMS Terms of Reference, 2016](#)

## 5. Обучение и практика на местах

Доступ только для сотрудников УВКБ ООН

[Канцелярия Омбудсмана и посредников](#)

## 6. Основные контактные данные

Канцелярия Омбудсмана и посредников [Ombuds@unhcr.org](mailto:Ombuds@unhcr.org)