

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ПАВЛА ТИЧИНИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ
ТА БІЗНЕС-ОСВІТИ**

**ЕКОНОМІКА УКРАЇНИ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ:
ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

**МАТЕРІАЛИ
І Всеукраїнської науково-практичної конференції**

(19 квітня 2018 року, м. Умань)

**Умань
ВПЦ «Візаві»
2018**

МЕДІАЦІЯ ЯК МЕХАНІЗМ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Побережець Н. Б., викладач

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

Одним із головних завдань менеджера в будь-якій організації є ефективне врегулювання конфліктів.

Виникнення конфлікту можливе за будь-яких умов, та коли його учасниками стають дві і більше особи. Причини конфлікту можуть варіюватися від філософських відмінностей до дисбалансів у владі. Некеровані конфлікти в організації сприяють зменшенню і, навіть, втраті продуктивності. Для малих підприємств, де успіх часто залежить від згуртованості колективу, втрата довіри та продуктивності може сигналізувати про загибель бізнесу. Тому ефективне та вчасне врегулювання конфлікту є однією із головних задач у роботі менеджера чи керівника організації.

У світовій практиці однією із самих поширених форм вирішення конфліктних ситуацій є медіація. Медіація (від лат. «mediare» – «бути посередником») як термін, що використовується в конфліктології, почав набувати популярності порівняно недавно.

Під медіацією розуміють процес вирішення конфлікту, в якому бере участь третя сторона, не зацікавлена безпосередньо в результаті спору. У ролі третьої сторони зазвичай виступає одна людина або група професіоналів, інколи третьою стороною можуть бути навіть держави.

Світовий досвід свідчить, що медіація є однією з найпоширеніших форм врегулювання конфліктів. Статистика розвинених країн показує, що 83-85% всіх процедур медіації успішні. Решта, від 5-10% учасників процедури приходять до повної або до часткової згоди протягом короткого часу після процедури медіації. [1]

Досить часто медіацію порівнюють із вирішенням спорів у суді. Але на відміну від суду медіація є конфіденційним, неофіційним процесом, заснованим на автономності учасників конфлікту. Процес, при якому враховуються особисті переконання, суб'єктивні інтереси, враховуються відмінності, і точки зору сторін для позитивного вирішення конфліктної ситуації. Це шлях до осмисленого прийняття власної слабкості і слабкості інших, до усвідомлення

необхідності залучення допомоги зі сторони, де позитивне рішення буде прийняте для обох сторін.

Медіація – це гнучкий механізм, який дозволяє сторонам контролювати як процес, так і результат суперечки. Сторони є «власниками спору» і самостійно виробляють варіант його врегулювання. Один із найважливіших аспектів медіації полягає в тому, що визнання відповідальності однією зі сторін не є обов'язковим для врегулювання спору. [2]

Найчастіше механізм медіації застосовують у наступних випадках [1]:

- майбутні відносини та інтереси учасників конфлікту є важливими для збереження нормальних відносин в бізнесі;
- на ситуацію впливає емоційна сторона суб'єктів взаємодії (розбіжності між партнерами, акціонерами);
- повинна бути збережена повна конфіденційність (на відміну від судових процесів, які, як правило, публічні);
- необхідно врегулювати рішення, яке охоплює всі інтереси та потреби сторін;
- в політичній сфері;
- міжкультурні суперечності.

Таблиця 1

Характерні ознаки та переваги медіації, як механізму врегулювання конфліктів

Ознака	Переваги
1	2
Вартість	Вартість медіації значно нижче витрат, пов'язаних із судовими процедурами.
Швидкість	Процес може розпочатися одразу після того, як сторони досягли домовленості про медіацію. Зазвичай це відбувається протягом декількох днів.
Якість	Медіаторів можна обирати відповідно до їхніх навичок та експертної спеціалізації.
Передбачуваність	Рішення не може бути нав'язане сторонам.
Контроль	Сторони є «власниками» конфлікту і самостійно розробляють прийнятний варіант його врегулювання.
Гнучкість	Сторони можуть самостійно вирішувати, до якого типу медіації їм вдатися і яку процедуру обрати, включаючи часові межі та місце проведення медіації.
Конфіденційність	Сторони можуть надавати лише ту інформацію, яку вважають за потрібне повідомити. Зміст медіації та інформація, якою обмінюються сторони, зазвичай залишаються конфіденційними, але сторони можуть за взаємною згодою оприлюднити інформацію про досягнуту домовленість.

1	2
Обмежений ризик	Сторони не зобов'язані врегулювати суперечку за будь-яких умов і мають право вдатися до іншої форми розв'язання конфлікту, включаючи розгляд справи в суді.
Визнання відповідальності	Щоб врегулювати спір, одній зі сторін не обов'язково визнавати свою відповідальність.
Не має обов'язкового характеру	Хоча сам процес медіації не має обов'язкового характеру, результати медіації можуть його мати, коли оформлюються як угода або рішення суду відповідно до цієї мирової угоди.
Добровільність	Сторони не зобов'язані вдаватися до медіації, за винятком випадків, коли цього вимагає суд. Також сторони не зобов'язані обов'язково досягти згоди під час медіації.
Перспектива	Сторони можуть отримати більш об'єктивне, незаангажоване бачення своїх позицій, перш ніж будуть впевнені у своїх поглядах і сформулюють «лінію фронту», що значно ускладнить урегулювання спору. Крім того, обставини, в яких опинилися сторони, можуть зазнати змін і відрізнятись від тих, що мали місце на момент виникнення конфлікту, таким чином даючи можливість зробити проміжну оцінку.

Джерело: сформовано за даними джерела [2].

Медіація, як механізм врегулювання конфліктних ситуацій має ряд переваг (табл. 1).

Отже, механізм медіації або посередництво означає процес вирішення конфлікту, в якому третя сторона, за звичай нейтральна, допомагає конфліктуючим сторонам вирішувати суперечність. Процес є добровільним, і посередник не бере участі в підсумках процесу медіації. При цьому конфліктуючі сторони контролюють процес вирішення спору.

Чим власне медіація є ефективною у вирішенні конфліктів? Тим що цей процес надає учасникам конфлікту можливість знайти рішення для задоволення як власної мети, так і мети опонента. Медіатор має можливість визначити інтереси, приховані за правовою позицією сторін, і сприяє проведенню переговорів, зміст яких відображатиме саме інтереси сторін. Таким чином, процес медіації гарантує прийняття обома сторонами результатів, які б задовольняли всі інтереси.

Список використаних джерел

1. Офіційний сайт «Международный институт медиации» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.institute-mediation.com/mediacia/>
2. The Global Corporate Governance Forum [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ifc.org>.