

Дзвінчук Д. І. Шодо теоретичного аналізу і уточнення поняття «управлінська пара» як основи розвитку та удосконалення публічного управління / Д. І. Дзвінчук, О. В. Лютий, В. П. Петренко // Зб. наук. праць «Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії». – 2016. – Вип. 67. – С. 191-202.

Macrorie, Ken, Twenty Teachers / Ken Macrorie. – New York, Oxford University Press, 1984. - 250 p.

УДК 346.16

МЕДІАЦІЯ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ МЕТОД ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

М. В. Макаренко, О. Е. Гаашутіна

*Донецький державний університет управління, м. Маріуполь
e-mail: marimakva@gmail.com, gaschutina.elena2012@bigmir.net*

На сьогоднішній день медіація як позасудова процедура застосовується для швидкого та ефективного вирішення конфліктів і спорів. Велика завантаженість судів, тривалість і складність судового процесу, значні судові витрати, гласність судового розгляду, що призводить до випадків розголошення конфіденційної інформації – це сучасні проблеми, які супроводжують процес розв'язання конфліктів. Медіація, яка ґрунтується на засадах добровільності, конфіденційності та рівності сторін, завдяки залученню посередника (медіатора), спрямована на самостійне досягнення сторонами рішень. Отже, для уникнення втрат часу на судові розгляди та додаткових і непередбачуваних матеріальних витрат необхідно застосовувати медіацію як один з інноваційних методів врегулювання конфліктів.

Медіація є досить популярною і нормативно врегульованою у багатьох розвинених країнах, серед яких США, Велика Британія, Канада, Австралія, Нова Зеландія, Нідерланди, Італія тощо. В Україні метод врегулювання конфліктів як медіація знаходиться на етапі розвитку, наприклад, у Верховній Раді України зареєстровано проект Закон України «Про медіацію», в якому пропонується запровадити інститут медіації та визначити правові основи надання послуг медіації на професійних засадах [1, с. 3].

зарубіжній та вітчизняній науковій літературі можна виділити кілька підходів до визначення сутності поняття «медіація».

Наприклад, С. Васильчак визначає медіацію як добровільний і конфіденційний процес розв'язання будь-якого спору, в якому нейтральна третя особа допомагає сторонам досягнути домовленості (згоди) в їхньому спорі шляхом переговорів [2, с. 134].

Б. Лєко розглядає медіацію як діяльність професійних посередників, які спрямовують учасників юридичного спору до компромісу й урегулювання спору самостійно самими сторонами [3, с. 69].

Так, медіація являє собою метод вирішення спорів та врегулювання конфліктів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту.

Медіація як метод врегулювання конфліктів має наступні особливості:

процедура медіації проходить в неформальній обстановці, що значно допомагає сторонам встановити конструктивний комунікативний контакт;

розв'язання конфліктної ситуації здійснюється в термін від 2-5 днів, але в деяких випадках - до 2-х тижнів - в залежності від складності справи та наявного конфлікту між сторонами;

процес медіації проводить третя особа за спеціальною підготовкою – медіатор;

медіатор має на меті досягнення чітких домовленостей між учасниками спору, зокрема про те, як сторони будуть вирішувати конкретні питання;

остаточне вирішення конфліктного питання залежить від сторін, а не від суду.

Медіатор, як посередник та незалежна сторона, сприяє виробленню добровільної угоди між конфлікуючими сторонами, відповідно до моделей медіації, які створюють основу для прийняття спільного рішення та вирішення конфлікту. Модель медіації являє собою абстрактну теоретичну конструкцію, яка відображає процедурні особливості проведення медіації через характеристику її основних компонентів, а саме:

підстав звернення до медіації (добровільність чи обов'язковість);

ступеня інтеграції у судову систему країни;

типу переговорів між сторонами у поєднанні з медіативною технікою та обсягу компетенції медіатора під час проведення процедури врегулювання конфлікту.

Види сучасних моделей медіації представлено в табл. 1 [2-3].

Таблиця 1

Види сучасних моделей медіації

Класифікаційні ознаки	Види моделей медіації
Залежно від ролі медіатора	«Медіатор-рятівник» (не має спеціальних професійних знань і навичок; незначні, переважно побутові конфлікти)
	«Медіатор-посередник» (третя сторона у спорі; атмосфера конструктивної співпраці)
	«Медіатор-маніпулятор» (засоби та методи маніпулювання сторонами конфлікту)
	«Медіатор-організатор» (вирішення конфлікту)
Залежно від особи, яка виступає в ролі медіатора	Судова медіація (суддя, який не відповідає за винесення рішення по справі)
	Адвокатська медіація (особа, яка має право на зайняття адвокатською діяльністю)
	Нотаріальна медіація (нотаріус, який допомагає належно оформити домовленість)
	Професійна медіація (державні та приватні служби медіації)

Продовження таблиці 1

Класифікаційні ознаки	Види моделей медіації
Залежно від кількості медіаторів	Одноособова медіація (один медіатор)
	Колективна медіація (спільне посередництво)
Залежно від стадії конфлікту сторони якої звертаються за допомогою до медіатора	Досудова медіація (незалежна, третя сторона; допомога сторонам конфлікту дійти згоди)
	Судова медіація (врегулювання переддоговірних спорів і укладення мирової угоди в суді)
Залежно від ініціативи проведення процесу медіації	Примусова медіація (постанова судді)
	Обов'язкова медіація (сторони конфлікту)

Реалізація сучасних моделей медіації завдяки присутності медіатора полегшує сторонам конфлікту процес переговорів та спрямовує їх на узгодження інтересів і віднаходження консенсусу. Для ефективної реалізації моделей медіації необхідно застосовувати наступні технології (рис. 1) [3, с. 128].

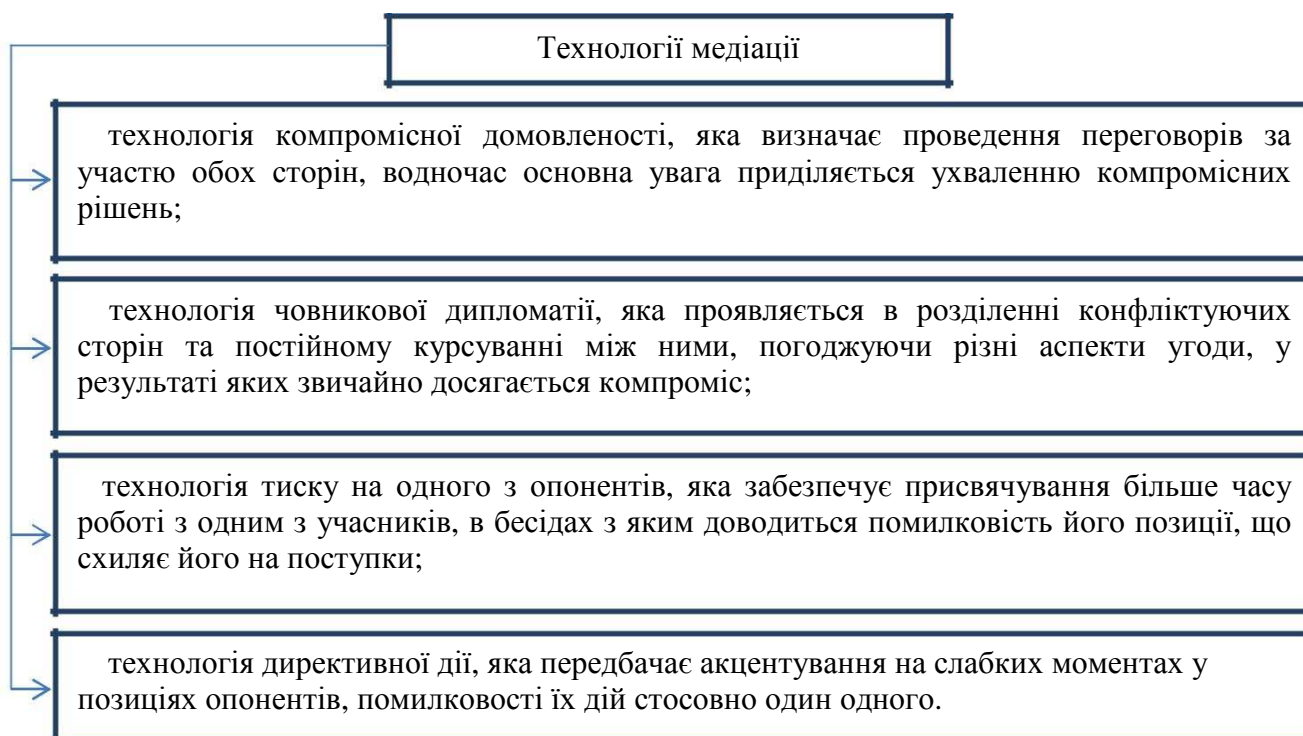


Рис. 1 Технології медіації

Технології реалізації моделей медіації забезпечують укладення мирової угоди між сторонами конфлікту, за бажанням яка може бути затверджена у суді.

Таким чином, медіація є інноваційним методом вирішення спорів, який дозволяє на добровільній основі досягти згоди за допомогою медіатора (незалежної і нейтральної сторони). Головним результатом використання медіації є взаємовигідне рішення, яке враховує інтереси кожного з учасників конфлікту. Завдяки сучасним моделям медіації, які є основою для прийняття

спільного рішення та вирішення конфлікту, можна розвантажити судову систему та покращити стан правового захисту громадян. Запровадження технологій реалізації моделей медіації сприяє демократизації суспільства та становленню верховенства права.

Список використаних джерел:

Проект Закон України «Про медіацію» № 3665-1 від 29.12.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://search.ligazakon.net/1_doc2.nsf/link1/JH2TT1AA.html

Васильчак С.В. Медіація як один із методів цивілізованого вирішення корпоративних конфліктів / С.В. Васильчак // Науковий вісник Національного лісотехнічного університету України. – 2016. – Вип. 20.14. – С. 133-137.

Леко Б. Медіація: підручник / Б. Леко, Г. Чуйко. – Чернівці: Книги – XXI, 2014. – 520 с.

УДК 378.014.15

МАРКЕТИНГ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ *І. Р. Попадинець, М. Фудка, Я. Петриляк*
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу e-mail: irav.if@gmail.com

Під маркетингом у сфері освіти розуміють особливий вид ринкової діяльності, який спрямований на задоволення потреб і запитів населення перш за все в освітніх послугах. Тому розвиток маркетингу сьогодні особливо важливий, оскільки інтелектуальний потенціал стає вирішальним фактором збільшення національного багатства суспільства. [1, с.13]

Система просування освітніх послуг вимагає проведення ряду маркетингових досліджень. Ефективним методом в даній роботі використаний метод анкетування, який дозволив дослідити потреби і поведінку споживачів для сегментування ринку освітніх послуг ІФНТУНГ.

Результати проведеного дослідження продемонстрували наступні результати: 100% опитаних респондентів 70% жіночої статі, 50% опитаних у віці від 30-40 років, 34% - після 40 років; 46% респондентів вибрали ВНЗ, але ще вагаються, 34 % - визначилися з вибором, 12 % - знають, що їхні діти не вибрали ВНЗ, 8% - не знають чи їхні діти вибрали ВНЗ; 66% опитаних хочуть, щоб діти навчалися у ВНЗ, 16 % - профтехучилища; 12% - технікум, і 6 % - переконані, що необхідно йти відразу працювати; у 54 % опитаних батьків рішення щодо вибору закладу співпадає в основному, 20 % - повністю співпадає, 22 % - не співпадає, 4 % - не цікавляться вибором дитини; 38 % зорієнтовують на власну професію і традиції в сім'ї, 30 % - влаштовують екскурсії на власну роботу, 26 % - записують дітей у гуртки, 4 % - пропонують роздаткову літературу, 2 % - відвідують цікаві заходи; 48 % не задумуються на