

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ В ДЕРЖАВІ

УДК: 351

DOI: <https://doi.org/10.32689/2617-9660-2019-4-2-220-228>

Каршиєва Альона Іванівна,

*докторант, Міжрегіональна академія управління персоналом, 03039,
вул. Фрометівська, 2, тел.: +380980595924, e-mail: alena.200kiev@gmail.com*

ORCID: 0000-0001-5544-6796

МЕДІАЦІЯ У СИСТЕМІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Анотація. Стаття присвячена розгляду основам державно-правового регулювання медіації. Мета статті є огляд и упорядкування сформованих завизначеними критеріями у доктрині цивільного права напрямів та підходів до означення поняття захисту цивільних прав і охоронюваних законом інтересів, висвітлення їх різномірного та спільного характеру для вироблення цілісного уявлення про способи розуміння зазначеного поняття та їх класифікацію, а також викладення власного бачення щодо оптимальної методологічної основи для визначення поняття захисту цивільних прав та охоронюваних законом інтересів.

Розглянута модель медіації, а також підходи до побудови структури медіації та медіаційних процесів. Проаналізовано методологічні засади регулювання медіації та їх реалізацію у сьогоденні. Визначено сфери застосування медіації. Змодельована модель медіації. Встановлено, що у сучасний період широко визнаним є положення та доведено, що медіація це процес спільного врегулювання та вирішення конфліктів. Головними складовими її є певні тенденції запровадження медіації в світі, відповідні їм закономірності й, пов'язані з ними, принципи. Запровадження медіації відповідно до вимог, що впливають із розроблених закономірностей і принципів, цілком залежить від конфліктуючих сторін.

Обґрунтовано, що тенденції розвитку медіаційної угоди визначаються розвитком і функціонуванням державного регулювання та соціальними процесами в суспільстві. Але головним фактором, що впливає на запровадження медіації, є державно-правова система, яка віддзеркалює всія вища, що відбуваються у державі та за її межами.

Визначено, що медіація є тією рушійною силою, яка націлена на вирішення спорів. Оптимальною методологічною основою для визначення поняття захисту цивільних прав і охоронюваних законом інтересів буде

така її інтегративна правова модель, що ґрунтуватиметься на захисті цивільних прав і охоронюваних законом інтересів як державно-правовому інституті, який має існувати на межі процесуального права, містити норми приватного і публічного права, а відповідно, враховувати матеріальні й процесуальні аспекти захисту цивільних прав та охоронюваних законом інтересів і охоплювати матеріальні, процедурні й процесуальні його елементи, а також поєднувати статичний і динамічний стани захисту. Тому в державно-правовій системі потрібно розвивати й успішно застосовувати для досягнення мирного регулювання спорів.

Ключові слова: медіація, переговори, соціальна послуга, соціальний працівник, процедура медіації.

Karshyieva Alona Ivanivna,

PhD student, Interregional Academy of Personnel Management, 03039, st. Frometivska, 2, tel .: +380980595924; e-mail: alena.200kiev@gmail.com

ORCID: 0000-0001-5544-6796

MEDIATION IN THE SYSTEM OF PROVIDING SOCIAL SERVICES

Abstract. The article is devoted to consideration of the basics of state-legal regulation of mediation. The purpose of the paper is to review and streamline the established criteria in the doctrine of civil law trends and approaches to defining the notion of protection of civil rights and protected by law interests, coverage of their heterogeneous and general nature to develop a holistic notion of ways to understand the concept and its classification, as well as the presentation of their own a vision of an optimal methodological basis for defining the notion of protecting civil rights and interests protected by law.

Considered the model of mediation, as well as approaches to the construction of the structure of mediation and mediation processes. The methodological bases of regulation of mediation and their realization in the present are analyzed. Areas of application of mediation are defined. Simulated mediation model. It has been established that the situation is well-known at the present time and it is proved that mediation is a process of joint settlement and conflict resolution. Its main components are some trends in the implementation of mediation in the world, the corresponding laws and related principles. The introduction of mediation in accordance with the requirements arising from the developed laws and principles, entirely depends on the conflicting parties.

It is substantiated that tendencies of mediation agreement development are determined by the development and functioning of state regulation and social processes in society. But the main factor that influences the

introduction of mediation is the state-legal system, which reflects all the facts that occur in the state and beyond.

It is determined that mediation is the driving force behind dispute resolution. An optimal methodological basis for defining the notion of protecting civil rights and interests protected by law will be its integrative legal model, based on the protection of civil rights and law-protected interests as a state legal institution that should exist on the verge of procedural law, contain rules of private and public law, and accordingly, take into account the material and procedural aspects of the protection of civil rights and protected by the law interests and cover the material, procedural and procedural aspects of his elements, as well as combine static and dynamic protection states. Therefore, the state-legal system needs to be developed and successfully applied to achieve the peaceful regulation of disputes.

Keywords: mediation, negotiations, social service, social worker, mediation procedure.

Постановка проблеми. Актуальність теми зумовлена необхідністю подальшого розвитку медіації в інформаційному суспільстві в контексті завдань, які висувують в системі державно-правового регулювання. На сучасному етапі розвитку державно-правовій системи в Україні особливої ваги набирає проблема запровадження медіації в Україні. При проведенні судової реформи згадки про медіацію та медіаторів було включено в процесуальні кодекси, а медіація була визначена як соціальна послуга. Важливим проявом соціальної відповідальності сучасної держави є дотримання гарантій та виконання соціальних зобов'язань стосовно громадян. Забезпечуючи реалізацію принципів взаєморозуміння та добровільності така допомога означають і надання соціальних послуг. При проведенні судової реформи згадки про медіацію та медіаторів було включено в процесуальні кодекси, а Міністерство соціальної політики України затвердило 17.08.2016 Державний стандарт соціальної послуги посередництва

(медіації) №892. Таким чином, медіація була визначена як соціальна послуга, хоча нині діючий Закон «Про соціальні послуги» прямо про неї не говорить. Але вже до нового Закону України «Про соціальні послуги», який набере чинності у 2020 році, медіація включена як базова соціальна послуга.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти соціального обслуговування населення у своїх працях висвітлювали вітчизняні і зарубіжні науковці: С. Калашникова, К. Шумова, Е. Михайлова, Т. Гоббс, О. Рамсботам, Т. Вудхаус і Х. Міал, Г. Гегель Ч. Тейлор, С. Карфантан

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значний інтерес до розвитку медіації в сфері надання послуги посередництва (медіації), роль та місце цих послуг серед державних соціальних гарантій та зобов'язань залишаються розкритими недостатньо.

Формулювання цілей (мети) статті. Метою статті є визначення ролі і місця соціальної послуги по-

середництва (медіації) серед державних соціальних гарантій та зобов'язь для громадян

Виклад основного матеріалу.

Основними рамковими документами, які регламентують державні соціальні гарантії та зобов'язання що формують політику стосовно цих осіб на загальнодержавному рівні, є закони України Закон «Про соціальні послуги», 17.08.2016 Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) №892.

Зважаючи на роль соціальних послуг у забезпеченні державних соціальних гарантій та зобов'язань, науковці пропонують виділяти таку окрему функцію державних органів влади, як державне управління у сфері надання соціальних послуг посередництва, тобто діяльність держави, що здійснюється органами державної влади для забезпечення умов щодо розроблення та виконання законодавчих актів, власних рішень і завдань, спрямованих на раціональне та ефективне використання наявних ресурсів. Медіація є доволі актуальною темою для обговорення в українських правових колах.

Актуальність теми посилюється и тому, що Європейське співтовариство рекомендує впровадити медіацію і закріпити це на законодавчому рівні як один з основних методів альтернативного вирішення спорів на досудовому етапі або під час судового розгляду Про актуальність та корисність медіації, необхідність її закріплення в конкретному законодавчому акті свідчать її переваги, цілі та завдання.

При проведенні судової реформи згадки про медіацію та медіаторів було включено в процесуальні кодекси, а Міністерство соціальної

політики України навіть затвердило 17.08.2016 Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) №892. Таким чином, медіація була визначена як соціальна послуга, хоча нині діючий Закон «Про соціальні послуги» прямо про неї не говорить. Але вже до нового Закону України «Про соціальні послуги», який набере чинності у 2020 році, медіація включена як базова соціальна послуга.

Відповідно до названого стандарту, посередництво (медіація) — це метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються у межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання. Медіатор допомагає сторонам налагодити комунікацію, пояснити одна одній своє бачення конфлікту/спору, визначити шляхи його розв'язання, проаналізувати та за необхідності скорегувати можливі варіанти рішення, домовленості, а також досягти згоди щодо розв'язання конфлікту/спору та/або усунення/відшкодування спричиненої шкоди.

Соціальна послуга в частині проведення медіації не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, у випадках насильства у сім'ї, торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми.

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги посередництва (медіації), форми роботи та орієнтовний час для їх виконання, передбачають:

- допомогу у врегулюванні конфліктів;
- ведення переговорів;

- опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.

Соціальна послуга може надаватись у обсязі від 1 до 12 зустрічей тривалістю до 3 годин кожна. Кількість і тривалість зустрічей може бути збільшена за потреби отримувачів послуг. Суб'єкт, котрий надає соціальну послугу, формує особову справу, яка містить:

- копії листів-запрошень на посередництво з відміткою про їх направлення;

- згоду про застосування посередництва (медіації);

- договір про надання соціальної послуги;

- індивідуальний план надання соціальної послуги;

- засвідчену підписами сторін заяву у довільній формі про досягнення згоди у вирішенні конфлікту/спору;

- письмову відмову учасників процесу від подальшого проведення посередництва (медіації) у довільній формі, бажано із зазначенням причин відмови для подальшого узагальнення.

Тобто діючий стандарт значно обмежує розуміння медіації та сферу її застосування порівняно із законопроектом, тому дійсно потрібне правове регулювання цього питання. Порівняно з судовим процесом медіація має суттєві переваги, зокрема:

- економія часу та коштів,

- мінімум формальних чинників та впливу держави, досягнення виключно самими сторонами взаємоприйняттого рішення,

- добровільність і неупередженість процедури, велика ймовірність

- добровільного виконання сторонами домовленостей.

Процедура медіації дозволить звільнити суди від навантаження у зв'язку із розглядом справ невеликої тяжкості та зосередитися на більш серйозних справах. Адже, процедура медіації – це формування моделі переговорного процесу, до якого включено медіатор, що формує нові змінні і динаміку у взаєминах опонентів. Без переговорів не може бути медіації. Є відмінні позиції порівняно природи терміна «медіація».

Шумова К.А. визначає медіативну процедуру, як діяльність уповноважених осіб, спрямовану на примирення сторін і гармонізацію соціально-економічних відносин в роськійському суспільстві, а інститут медіації, як сукупність правових норм, регламентують цю діяльність. (1).

Калашникова С. І. формулює таке визначення процедури медіації – як одного з елементів єдиної системи врегулювання і вирішення правових спорів, що представляє собою незалежний поза юрисдикційний засіб врегулювання правового спору шляхом переговорів сторін за сприяння нейтральної особи – медіатора (2).

Досить не явним представляється визначення медіативних процедури через діяльність уповноважених осіб, оскільки природа правового регулювання процедури і діяльності різна в силу того, що регулювання діяльності все-таки стосується більше організації процедури медіації, але не самої процедури. Михайлової О.В. зроблений висновок про те, що медіація являє собою переговори сторін за участю уповноваженого ними незалежного і неупередженого особи щодо можливих у майбутньому угод. Процедура медіації може використовуватися поряд (а не альтернативно) з двома самостійними способами за-

хисту права – державним судочинством і третейським розглядом (3). За Гегелем конфлікт є «частиною здорових відносин» між людьми, будучи в той же час невід’ємний компонент примирення. «Людським істотам потрібні різні інституційні сфери, де можна проявити свою індивідуальність, а «конфлікт – це ціна індивідуальності» (4).

Для аналізу ідей Гегеля про конфлікт, і того факту, що конфлікт являє собою джерело змін і розвитку, Чарльз Тейлор використовує поняття «Онтологічний конфлікт» (5). С. Карфантан показує, що, якщо розглядати конфлікт як «модель взаємовідносин між людьми» (6), то його наслідком є те, що представлено їм у фразі: «Пекло – це інші люди», а саме, що свобода людини поглинається свободою інших, не дивлячись на те, що свобода невід’ємна. Виходячи із зазначеного тези, база людських відносин не представлена комунікацією, а тільки конфліктом.

За словами С. Карфантана, ми маємо справу з парадоксальною ситуацією, в якій, хоча конфлікт розглядається як форма відносин, насправді це не відношення, а криза відносин, це «вихід зі стану ізоляції». Т. Гоббс вказував: «закони природи зводяться до збереження життя і дотримання зобов’язань, решта – війна всіх проти всіх» (7). У книзі «Сучасне дозвіл конфліктів» О. Рамсботам, Т. Вудхаус і Х. Міал використовують термін «Конфлікт», щоб відзначити «великий набір обставин, в рамках яких конфліктуєчим сторонам стає відомо, що вони переслідують несумісні цілі» (8).

Соціальний працівник:

- активізує здатності людей вирішувати проблеми і виходити зі скрутних ситуацій;

- налагоджує зв’язки людей з системами, які забезпечують їх ресурсами, послугами і можливостями;

- сприяє ефективному і гуманному функціонуванню даних систем;

- розвиває соціальну політику і виконує безліч інших функцій, що полегшують або які дозволяли актуалізацію власних особистих, індивідуальних і соціальних ресурсів суб’єктів соціалізації.

Тому головний психологічної функцією соціальної роботи є функція медіації. Однак професійна спрямованість соціального працівника на рішення проблем клієнта не у всіх випадках супроводжується медіацією. При порушенні соц працівником етичних норм, ігнорування основних принципів професійної діяльності може статися соціальна інгібіція – гальмування, гноблення, стримування активності суб’єктів. Слід мати на увазі, що люди, які потребують суспільної допомоги, досить часто сприймають себе як жертв суспільної ситуації. Комплекс жертви може розвинутися у кожної людини, яка потребує підтримки і підтримки. Цей комплекс проявляється в зниженні або втраті відчуття власної гідності, відчуття своєї нездатності вдатися до якихось функціональних дій, почуття марності власних зусиль.

Соціальний працівник може сприяти зміні віктимогенних установок покуштя, а може, навпаки, стимулювати їх подальший розвиток. Невідповідні і непродумані дії соціального працівника можуть заподіяти шкоду. Профілактика громадської інгібіції закладена в реалізації психологічних принципів діяльності соціального

працівника і його професійної позиції по відношенню до клієнта. До психологічних принципам соціальної роботи відносяться принципи конгруентності, неупередженості, конфіденційності, позитивно орієнтованої активності. Характер системи праці професійного соціального працівника визначається багатьма вимогами.

Принцип конгруентності передбачає єдність висунутих соціальним працівником цілей, завдань і напрямів діяльності, пов'язаних з вирішенням проблем клієнта. Професійна компетентність соціального працівника є необхідною умовою реалізації цього принципу. У кожному конкретному випадку соц працівник повинен щодо об'єктивно оцінювати можливості і потреби індивідів і соціальних груп, з якими він взаємодіє.

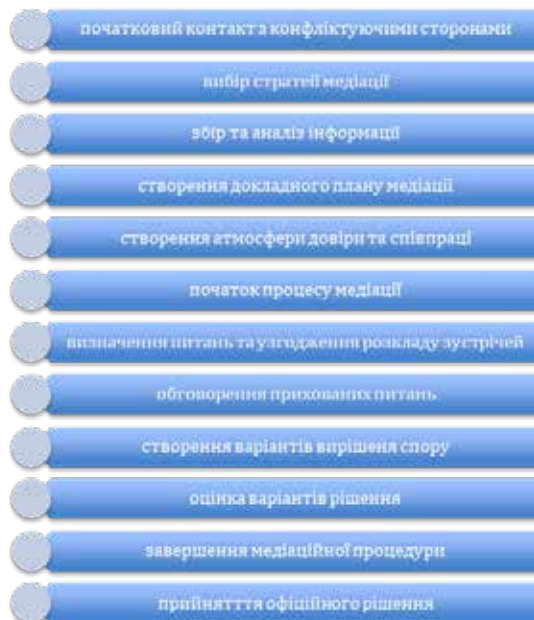
Принцип неупередженості вимагає не допускати упередженого ставлення до будь-якій людині або організації. Ставлення соціального працівника не може залежати від суб'єктивної думки або вимоги «третіх

осіб». Соціальний працівник виявляє інтерес до клієнта без особистої зацікавленості в ньому.

По суті медіація – це переговори, так як вона має на увазі участь «третьої сторони», яка відмінно володіє ефективними процедурами переговорів і може допомогти людям в процесі конфлікту узгоджувати дії, щоб вони були більш ефективними в процесі переговорів.

Процедура медіації – це формування моделі переговорного процесу, до якого включено медіатор, що формує нові змінні і динаміку у взаєминах опонентів. Без переговорів не може бути медіації.

Стадії медіації можна розділити на дві основні групи: роботу, яку трансмітер робить перед зустрічю конфліктуючих сторін, і дії, які він здійснює під час офіційних переговорів. П'ять стадій відносяться до попередньої роботи до переговорів і сім – до періоду після початку спільної роботи медіатора з конфліктуючими сторонами.



Під час кожної з дванадцяти стадій медіатор вибудовує гіпотези, вибирає відповідні стратегії і виконує специфічні процедури. Ці процедури, з одного боку, виконуються послідовно, а з іншого – зазнають розвиток в ході конкретних переговорів. Призначення – посприяти конфліктуючим сторонам у здійсненні їхніх насущних завдань у відведених для цього час в ході переговорного процесу. Якщо цілі попередньої стадії медіації не виконані навіть за допомогою медіатора, то сторони традиційно відчують великі Зважаючи на роль соціальних послуг у забезпеченні державних соціальних гарантій та зобов'язань перед особами похилого віку, науковці пропонують віділяти таку окрему функцію державних органів влади, як державне управління у сфері надання соціальних послуг особам, тобто діяльність держави, що здійснюється органами державної влади для забезпечення умов щодо розроблення та виконання законодавчих актів, власних рішень і завдань, спрямованих на раціональне та ефективне використання наявних ресурсів для забезпечення соціальних прав і гарантій осіб труднощі в переході на наступну стадію.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Калашникова С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции: автореферат диссертации кандидата на соискание ученой степени кандидата юридических наук: 12.00.15 / Калашникова Светлана Игоревна; [Место за-

щиты: Ур. гос. юрид. акад.]. – Екатеринбург, 2010. – 26 с.

2. Шумова К.А. Принципы медиации: диссертация кандидата на соискание ученой степени кандидата юридических наук: 12.00.15 / Шумова Кристина Александровна; [Место защиты: Саратовская государственная юридическая академия]. – Саратов, 2016. – 196 с.)

3. Михайлова Е.В. Процессуальные формы защиты субъективных гражданских прав, свобод и законных интересов: судебные и несудебные: диссертация на соискание ученой степени доктора юридических наук: 12.00.15 / Михайлова Екатерина Владимировна; [Место защиты: Институт государства и права РАН]. – Москва, 2013. – 400 с

4. Michael O. Hardimon. Hegel's Social Philosophy: The Project of Reconciliation [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.beck-shop.de/fachbuch/leseprobe/9780521429146_Excerpt_001.pdf (дата обращения: 10.09.2017).

5. Charles Taylor. HEGEL [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosswolfe.files.wordpress.com/2015/02/charles-taylor-hegel.pdf> (дата обращения: 10.09.2017).

6. Serge Carfantan. Philosophie et spiritualité, in Quatre leçons sur Autrui [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sergecar.perso.neuf.fr/cour/autrui2.htm> (дата обращения: 13.10.2016

7. Гоббс Т. Левиафан, или Материя, форма и власть государства церковного и гражданского // Гоббс Т. Сочинения: в 2 т. – Т. 2. – М.: Мысль, 1991.

8. Zeno Daniel Sustac. A philosophical approach to Alternative Dispute Resolution systems [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://www.mediate.com/pdf/philosophicalADR.pdf> (дата обращения: 10.09.2017)

REFERENCES:

1. Kalashnikova, S. I. (2010). *Mediatsiya v sfere grazhdanskoj yurisdiksii* [Mediation in the sphere of civil jurisdiction]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Ekaterinburg: Ur. gos. yurid. akad. [in Russian].

2. Shumova, K. A. (2016). *Printsipy mediatsii* [Principles of mediation]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Saratov: Saratovskaya gosudarstvennaya yuridicheskaya akademiya [in Russian].

3. Mikhaylova, E. V. (2013). *Protsessualnye formy zashchity subektivnykh grazhdanskikh prav, svobod i zakonnykh interesov: sudebnye i nesudebnye* [Procedural forms of protection of subjective civil rights, freedoms and legitimate interests]. *Extended abstract of Doctor's thesis*. Moskva: Institut gosudarstva i prava RAN [in Russian].

4. Hardimon, M. O. (1994). *Hegel's Social Philosophy: The Project of Reconciliation*. Retrieved from http://www.beck-shop.de/fachbuch/leseprobe/9780521429146_Excerpt_001.pdf [in English].

5. Taylor, C. (1977). *Hegel*. Retrieved from <https://rosswolfe.files.wordpress.com/2015/02/charles-taylor-hegel.pdf> [in English].

6. Carfantan, S. (2014). *Philosophie et spiritualité. Quatre leçons sur Autrui*. Retrieved from <http://sergecar.perso.neuf.fr/cour/autrui2.htm> [in French].

7. Hobbes, T. (1991). *Leviafan, ili Materiya, forma i vlast gosudarstva tserkovnogo i grazhdanskogo* [*Leviathan or The Matter, Form and Power of a Common-Wealth Ecclesiasticall and Civil*]. (Vol. 2). Moscow: Mysl [in Russian].

8. Sustac, Z. D. (n.d.). A philosophical approach to Alternative Dispute Resolution systems. *www.mediate.com*. Retrieved from <https://www.mediate.com/pdf/philosophicalADR.pdf> [in English].