

Публікацію здійснено за фінансової підтримки
Європейського Союзу наданої в рамках проєкту
«Право-Justice» та проєкту «CONSENT»,
що реалізується Українською академією медіації.



МЕДІАЦІЯ ТА УНІВЕРСИТЕТИ 1.0.



МЕДІАЦІЯ ТА УНІВЕРСИТЕТИ 1.0.

матеріали Міжнародної науково-практичної конференції

для науковців, аспірантів, студентів закладів вищої освіти
та науково-дослідних установ, а також для практиків,
які займаються науковими дослідженнями
у сфері медіації



15 листопада 2024 рік

Міжнародна науково-практична конференція

**МЕДІАЦІЯ & УНІВЕРСИТЕТИ
1.0.**

15 листопада 2024 року

offline/online

м. Чернівці

УДК 316.775.3+378.091](477)(082)
М70

М70 Медіація & Університети 1.0: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (15 листопада 2024р., Чернівці)/редкол.: Амелічева Л., Гаврилюк Р., Горецька Х., Романадзе Л. та ін. – Чернівці: 2024. 520 с.

ISBN 978-617-8442-07-1

До збірника увійшли матеріали Міжнародної науково-практичної конференції “Медіація & Університети 1.0” (Чернівці, 15 листопада 2024 р.). Редколегія не несе відповідальності за науковий зміст і виклад матеріалів, що були подані у рукописах.

Автори, які подали матеріали для публікації, погоджуються з такими положеннями:
відповідальність за достовірність поданої інформації в своїй роботі несе автор;
автори зберігають за собою всі авторські права і одночасно надають збірнику право першої публікації, що дозволяє поширювати даний матеріал із зазначенням авторства та первинної публікації в даному збірнику.

Конференція та друк матеріалів конференції здійснювалися за фінансової підтримки Європейського Союзу наданої в рамках проекту «Право-Justice» та проекту «CONSENT», що реалізується Українською академією медіації.



Фінансується
Європейським
Союзом



CONSENT



ПРАВО-JUSTICE



УКРАЇНСЬКА
АКАДЕМІЯ
МЕДІАЦІЇ

ЗМІСТ

ВІТАЛЬНІ СЛОВА	18
ПЛЕНАРНЕ ЗАСІДАННЯ	
МЕДІАЦІЯ & УНІВЕРСИТЕТИ: ВІД ІДЕЇ ДО РЕЗУЛЬТАТУ	29
Багінський А.В. Освітня програма “Врегулювання конфліктів та медіація” – інноваційний підхід у реагуванні на запити українського суспільства	29
Карпова О.М., Сєдашова О.А. Досвід реалізації програми магістр медіації та вирішення конфліктів в бізнес школі КРОК	31
Гаврилюк Р.О., Пацурківський П.С. Медіація як елемент нової культури університету	37
Пархоменко О.С., Квітка Ю.М. Медіація та миробудування: науково-практичний досвід Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна	43
Крестовська Н.М., Романадзе Л.Д. Інтеграція медіації в університетську освіту: досвід Української академії медіації у створенні навчально-методичного комплексу для правників	49
ПАНЕЛЬ 1. Компетентності у сфері медіації як сучасний елемент міждисциплінарного підходу при підготовці майбутніх клієнтоорієнтованих фахівців (правників, психологів, менеджерів, соціальних працівників тощо)	53
Абрамова А.О. Стратегії та техніки медіації в роботі психолога	53
Андрєєва Я.Ф. Компетенції у сфері медіації в освіті майбутніх психологів: фідбек	56
Бажан Т.О. Медіаційні компетентності в підготовці ІТ-спеціалістів для командної роботи та комфортного робочого середовища	60
Біла А.В. Медіація в адвокатській практиці: етичні імперативи, ефективність та переваги для захисту інтересів клієнтів	63
Біла А.В., Карпушкіна А.Г. Розвиток медіаційних компетентностей для правників: значення «м'яких» навичок (soft skills) у юридичній професії	66
Білокурська О.В. Медіація як альтернативний підхід до розв'язання конфліктів конституційного характеру	70
Білоус Ю.Д. Медіація як складова комунікативної компетентності у підготовці правників	73
Бондаренко К. С. Правові та психологічні аспекти процедури медіації в Україні	76

Бондаренко-Берегович В.В. Медіаційні компетентності під час підготовки судових експертів	79
Вдовічена Л.І. Медіаційна компетентність нотаріуса	82
Верба О.Б. Медіація як інструмент вирішення конфліктів в академічному середовищі	85
Водоп'ян Т.В. Опанування медіаційних компетентностей правником як каталізатор власних змін особистості	89
Волкова Н.О. Техніки взаємодії учасників медіації. Альтернативні процеси прийняття рішень	92
Гаркавенко Н.В., Доскач С.С. Роль медіації при підготовці успішного менеджера	97
Головань Т.Г. Формування навичок медіатора у здобувачів вищої освіти за спеціальністю 081 Право	100
Горецька Х.В. Медіація та медіаційні компетентності як спосіб реалізації концепції третьої місії університетів	104
Гула Л.В. Формування медіаційних компетентностей у сучасних ЗВО	107
Давиденко М.О. Роль медіативних технологій у врегулюванні конфліктних ситуацій у суспільстві	110
Дзевелюк М.В., Дзевелюк А.В. Особливості використання медіації у підготовці юристів та публічних службовців в ЗВО	113
Дибчук Л.В., Омельчук В.Ю. Медіаційна компетентність як складова професійного розвитку майбутніх менеджерів	117
Долгопол О.О. Розвиток навичок медіації у здобувачів вищої освіти під час вивчення дисципліни «організаційна психологія»	122
Доляновська І.М. Основні напрями становлення інституту медіації в правовому освітньому середовищі ВНЗ «Університету економіки і права КРОК»	125
Дубчак О. Е. Soft skills у професійній підготовці майбутніх правників ..	129
Єфтені Н.М. Навички медіатора в діяльності керівника	133
Жилка А. М. Онлайн-медіація: нові можливості та виклики	136
Журавель О.О. Медіаційні компетентності в професійній діяльності адвоката	139
Ігнатів В.О. Медіація у професійній діяльності юриста	143
Іліка К.Д., Баланда Е.О. Медіація як інструмент вирішення економічних спорів у підготовці майбутніх менеджерів	147
Казьмірова О.М. Роль медіації у підготовці фахівців в закладах вищої освіти	150

Кара А. Медіація та її виклики в сучасному суспільстві	152
Карашук К.Л. Підготовка медіаторів для виконавчого провадження: досягнення та перспективи	156
Клапоушак Д.С. Медіація як спосіб врегулювання транскордонних конфліктів	160
Коваль Ю. О. Роль медіації у забезпеченні верховенства права: нові підходи до підготовки правників	163
Ковбас І.В., Худик А.М. Медіація в адміністративному праві та процесі	167
Кожедуб О.В. Особливості використання медіації офіцерами цивільно-військового співробітництва	172
Коломієць Т.В. Ціннісні засади медіації у формуванні соціальної довіри: реалізація в освітньому середовищі	174
Коцан С.Р. Розвиток навичок емоційного інтелекту як запорука ефективної медіації	177
Кривенко Я. В. Роль ділових комунікацій в управлінні організацією	181
Лебедович О. Д. Медіація у навчальному процесі студентів	185
Любовець Д.О. Етика медіатора в правовій системі	187
Мартинишин В.С. Медіація в системі альтернативного вирішення спорів	190
Мацура У.А. Медіація як засіб налагодження комунікацій в освітньому просторі	195
Медіна Т.В. Компетенції з медіації для фахівців з соціального забезпечення	199
Меленко О.В. Медіаційні навички як необхідна складова професійної компетентності правника	202
Миколенко Я., Яшник С. Основні механізми побудови ефективної комунікації в організації	206
Мосенцова Н.О. Комплексний підхід до професійної підготовки медіатора	209
Несправа М.В. Медіація у підготовці психолога	212
Осадчий М.Л. Використання медіації у бізнес-практиках: підготовка майбутніх менеджерів до нестандартних ситуацій	217
Павлюк А. Ю. Медіація в роботі юриста крізь призму принципу самовизначення та рівності прав сторін	221
Паламарчук А.І. Інтеграція медіації в навчальні програми юридичних факультетів: виклики та можливості	225

Пелецький К.В. Ненасильницьке спілкування як інструмент розвитку ефективності медіації	228
Подковенко Т.О. Медіаційні компетентності у підготовці правників	232
Політова А.С. Правничі професії та медіація: їх врегульованість	236
Поліщук О.М. Професійне психологічне зростання медіатора	239
Романовська О.О., Абрамова А.О. Стратегії та техніки медіації в роботі психолога	244
Романовська О.О., Тимченко К.В. Медіація у професійній діяльності психології	247
Рузакова О.В. Медіація як інструмент ефективного менеджменту ...	251
Сар'ян Д. А. Аплікативність медіаційних практик в управлінні за участі військовослужбовців, у тому числі й ветеранів(ок) та членів їх родин	254
Собчак А. А. Психоемоційні особливості роботи зі старшими підлітками-кривдниками у відновному правосудді	258
Солодан К.В. Роль медіаційних навичок в професії юриста	261
Стамат В.М. Медіація та медіаційні компетентності як складові підготовки менеджерів	264
Степаненко Н.В. Навички медіації як необхідна складова підготовки юристів	268
Степанова Т.В. Темпоральні показники формування медіаційних компетентностей як невід'ємна частина підготовки правників	272
Стукало Н.Ю. Відшкодування шкоди, завданої життю або здоров'ю фізичної особи в результаті лікарської помилки за допомогою медіації	275
Талдонова К.Г. Практика застосування медіації як альтернативного способу вирішення спорів в Україні	279
Філюк О. Вплив медіаційних навичок на ефективність роботи юриста	282
Фірскіна К.М. Медіація як невід'ємна частина підготовки правників ..	284
Хижняк В.В. Удосконалення медіаційних заходів залагодження конфліктів суб'єктів медичних правовідносин на досудовому етапі ...	287
Хижняк Л.М. Інформаційно-комунікативний супровід медіації в підготовці фахівців з міжнародних відносин	291
Чечота Ю. А. Медіація у сфері міжнародних відносин	295
Шаповал Л.І. Роль медіації у спорах про визначення місця проживання дитини	298
Яремко О. М. Роль соціальної медіації у побудові безпечної громади .	302

ПАНЕЛЬ 2. Роль університетських спільнот у розвитку та поширенні медіації та її цінностей. Практичний ракурс медіації ...	305
Адамович О.В., Кучер А.О. Міжнародний досвід у розвитку медіації в університетських юридичних клініках	305
Біла А. В., Шабельник В. Б. Співпраця юридичних клінік із професійними медіаторами та юридичними організаціями для покращення професійної підготовки здобувачів спеціальності 081 «Право»	310
Бужинська С.М., Губанова О.В. Роль локус контролю особистості у вирішенні конфліктних ситуацій у студентському середовищі шляхом медіації	314
Бурдельна С.С. Юридичні клініки як середовище для розвитку soft skills у студентів через практику медіації	317
Буряченко В.А., Буряченко Н.О. Медіація в освітньому середовищі: специфіка роботи з викладачами, студентами та адміністративним персоналом	321
Ванончіні Ф. Безсилля медіатора	325
Водонос В.В. Peer-to-peer як інноваційна модель розвитку та популяризації медіації в університетському середовищі	333
Герасимова К.В. Роль медіаційної практики під час навчального процесу у формуванні професійних навичок правника	336
Голинська М.І. Модернізація освітнього середовища через впровадження медіаційних служб	340
Головко О.М. Медіаційне застереження в угодах про використання онлайн-платформ: на прикладі OnlyFans	343
Головчук Ю.О. Менеджмент конфліктів у закладах охорони здоров'я	348
Гоц-Яковлева О.В. Медіація в університетах: інструмент вирішення конфліктів в освітньому середовищі	352
Донєва П.О. Актуальні проблеми діяльності юридичних клінік на території України	354
Завадська У.О. Юридичні клініки як платформи навчання медіаційним навичкам для студентів-правників	358
Калініна Н.В. Перемовини як базова компетенція керівника: як зробити її частиною ДНК компанії?	362
Карпенко Р. В. Юридичні клініки України як одне з провідних місць стажування здобувачів вищої освіти: актуальні питання	367
Карп'юк А.М. Участь студентів у процесі медіації в освітніх установах	370

Козак К.Б., Кашкано М.А. Медіація як інструмент вирішення трудових спорів у закладах вищої освіти	373
Короленко В.Л. Вирішення конфліктів серед молоді за допомоги медіації	378
Крайній П.І. Медіація у діяльності консультативно-дорадчих органів в Україні	381
Крутько Г., Бабак Є. Медіація: поняття та форми вирішення конфліктів	385
Лата Н.Ф. Особливості застосування медіації у діяльності юридичних клінік	388
Литвиненко В. М., Попович А. С. Поняття і значення юридичних клінік	391
Литвиненко О.Я. Медіаційні практики в університеті: імплементація у студентських групах та організаціях	395
Ломжець Ю. В., Амелічева Л. П. Медіація та юридичні клініки: синергія для розвитку суспільства та студентів	399
Лукіян Д.А. Впровадження медіації в навчальних закладах для протидії булінгу	404
Мазуренко С. В., Галупова Л. І. Роль медіації у врегулюванні конфліктів у сфері креативних індустрій: правовий аспект	408
Малій Ю. Є. Онлайн медіація в Україні: переваги, недоліки та перспективи розвитку	412
Микитюк В.О., Картавих В. В. Правова компетентність медіатора як основа успішного вирішення конфліктів	417
Моржевска Т.С. Часова компетентність медіатора	420
Найда І.В., Зіньова О.С. Роль юридичної клініки у формуванні компетентностей медіації правників	424
Нестеренко Л.Б. Університетські спільноти як основа системного підходу до формування культури налагодження порозуміння за допомогою медіації	427
Нечай А.А. Медіація для медіаторів: виклики професії сьогодні	433
Оглу Р.В. Досвід США у сфері запровадження та використання медіації	437
Орел В. А. Медіація як інструмент врегулювання конфліктів студентським омбудсменом	442
Паскар А.Л. Соціальна функція юридичних клінік у сприянні доступу до медіації	447

CONFLICT MANAGEMENT IN HEALTHCARE INSTITUTIONS

МЕНЕДЖМЕНТ КОНФЛІКТІВ У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Holovchuk Y.O.

PhD in Economics,

*Head of the Department of Management and Marketing
National Pirogov Memorial Medical University, Vinnytsya,
Vinnytsya, Ukraine*

Головчук Ю.О.

кандидат економічних наук,

*завідувач кафедри менеджменту та маркетингу
Вінницького національного медичного університету ім. М.І. Пирогова
м. Вінниця, Україна*

Конфлікти є невід'ємною частиною життя, особливо у складних та багатогранних системах, таких як заклади охорони здоров'я (ЗОЗ). У медичній сфері конфлікти можуть виникати між пацієнтами і медичним персоналом, між членами команди або навіть між адміністрацією та співробітниками. Ефективний менеджмент конфліктів є критично важливим для забезпечення високої якості медичних послуг, підтримки здорової робочої атмосфери та задоволеності пацієнтів.

Таблиця 1 – Природа конфліктів у закладах охорони здоров'я

Причини	Фактори виникнення конфліктів
Комунікаційні проблеми	Непорозуміння між медичним персоналом і пацієнтами можуть призводити до розчарування та стресу
Різні цінності та переконання	Медичні працівники можуть мати різні погляди на лікування, що може призвести до незгоди
Стрес та емоційне напруження	Високі вимоги, терміни та емоційні ситуації можуть підвищувати рівень стресу, що ускладнює комунікацію
Обмежені ресурси	В умовах обмежених ресурсів, таких як час, гроші або обладнання, конкуренція за ресурси може викликати конфлікти

Ефективний менеджмент конфліктів у ЗОЗ вимагає впровадження стратегій, які сприятимуть їх вирішенню. Розглянемо ключові підходи:

1. Проактивна комунікація – передбачає створення відкритого комунікаційного середовища, де всі учасники можуть вільно висловлювати свої думки, побоювання та пропозиції. Регулярні зустрічі, наради або групові обговорення допомагають виявляти проблеми ще на ранніх стадіях, що дозволяє оперативно реагувати на них і запобігати переростанню в конфлікт. Така комунікаційна модель сприяє формуванню довірливих відносин між членами команди та покращує загальний психологічний клімат у колективі.

Крім того, важливо активно залучати учасників до зворотного зв'язку, наприклад, через опитування або анонімні скриньки для пропозицій, щоб кожен міг висловитися, навіть якщо йому складно це зробити відкрито. Організація тренінгів з комунікативних навичок, таких як активне слухання, ненасильницька комунікація та вирішення конфліктів, також сприяє розвитку проактивної комунікації, роблячи її ефективним інструментом у запобіганні конфліктам в організації [1, с.1327-1330; 2, с. с.123-140].

2. Навчання навичкам вирішення конфліктів є важливим напрямком підтримки здорової робочої атмосфери. Працівники повинні мати чітке уявлення про те, як застосовувати стратегії, такі як активне слухання, емпатія та вміння вести переговори. Ці навички дозволяють ефективніше взаємодіяти один з одним, швидше виявляти та вирішувати потенційні конфлікти.

Розуміння емоційних станів колег і здатність поставити себе на їхнє місце допомагають уникнути непорозумінь та знизити напруження. Для досягнення найкращих результатів навчання повинно бути регулярним і включати практичні вправи. Важливо, щоб тренінги містили реальні кейси та ситуації, з якими працівники можуть зіткнутися на робочому місці [3; 4].

3. Посередництво є ефективним методом вирішення конфліктів, особливо коли ситуація вийшла за межі, які можна врегулювати через безпосереднє спілкування. Нейтральна третя сторона, посередник, може допомогти учасникам конфлікту розібратися в проблемі без емоційного тиску та знайти взаємовигідне рішення. Посередник не лише виступає в ролі «моста» між сторонами, але й забезпечує структуру та правила,

що дозволяють уникнути ескалації. Залучення посередника є корисним також тому, що він має спеціальні навички для збереження нейтралітету та об'єктивного погляду на ситуацію. Це дозволяє сторонам краще зрозуміти один одного, зменшити напруження та знайти компроміс, який задовольнить усіх учасників. Крім того, посередництво сприяє відновленню довіри та встановленню довготривалих позитивних взаємин, що є особливо важливим у робочих колективах або освітніх середовищах, де люди продовжують співпрацювати й після розв'язання конфлікту.

4. Визначення спільних цілей є важливим кроком для зниження напруженості в колективі та зміцнення командної роботи. Коли всі учасники конфлікту об'єднані навколо загальної мети, як-от підвищення якості медичних послуг, це допомагає переорієнтувати їхню енергію з суперечок на конструктивну співпрацю. Спільні цілі дозволяють працівникам бачити в колегах партнерів, а не опонентів, що зменшує особисту напругу та сприяє формуванню згуртованої команди. Зосереджуючись на досягненні високого рівня якості медичних послуг, учасники колективу краще усвідомлюють цінність взаємодопомоги та ефективної комунікації. Такий підхід дозволяє уникнути конфліктів, що можуть виникати через особисті інтереси, та створює середовище, де кожен відчуває свою відповідальність за спільний успіх.

5. Аналіз причин конфлікту є необхідним для глибокого розуміння ситуації та запобігання подібним випадкам у майбутньому. Розгляд факторів, що призвели до напруженості, допомагає виявити не лише поверхневі проблеми, а й глибинні, системні причини, які можуть періодично провокувати конфлікти. Це можуть бути організаційні недоліки, незрозумілі посадові обов'язки, нерівномірний розподіл ресурсів або нестача підтримки з боку керівництва. Важливо підходити до аналізу об'єктивно і систематично, залучаючи як безпосередніх учасників конфлікту, так 6. і незалежних фахівців для отримання повної картини [4; 5, с. 18-21].

Отже, менеджмент конфліктів у ЗОЗ є важливою складовою для забезпечення ефективності роботи та високої якості медичних послуг. Розуміння природи конфліктів, впровадження проактивних стратегій комунікації та навчання навичкам вирішення конфліктів є ключовими елементами для створення позитивного середовища в ЗОЗ. Зрештою, ефективний менеджмент конфліктів сприяє не тільки покращенню роботи медичних установ, але й забезпеченню задоволеності пацієнтів та медичного персоналу, що є основою успішної діяльності в сфері охорони здоров'я.

Література:

1. Dybchuk L., Holovchuk Y., Nahorna O., Yashchenko M., Svyry O., Kunets K. Digital Content Marketing: Optimisation of Content in the Distribution Policy System of Trade and Agro-Industrial Enterprises. *Economic Affairs*, Vol. 69 (03), pp. 1325-1335, 2024. URL: <https://economicsaffairs.co.in/Journal/abstract/id/NjUyOQ==/?year=2024&month=September&volume=Volume%2069&issue=Issue%203>
2. Головчук Ю. О. Інноваційні засади формування маркетингових стратегій регіонального розвитку туризму в умовах нестабільності: дис. д-ра. екон. наук : 08.00.05. Одеса, 2024. 456 с. URL: <https://ontu.edu.ua/download/dissertation/disser/2024/disser-Golovchuk.pdf>
3. Голод А. П., Штойко П. І., Головчук Ю. О. Концептуальні засади туристичної регіоналістики. *Географія та туризм*. 2022. Вип. 68. URL: <http://www.geolgt.com.ua/images/stories/zbirnik/vipusk68/v681.pdf>
4. Графська О. І., Головчук Ю. О., Четирбук О. Р. Теоретичні засади дослідження туристичної інфраструктури як інноваційної основи регіонального розвитку туризму. *Інфраструктура ринку*, 2022, №66. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastructure66-26>
5. Черевко О. В., Белоусова Н. В., Головчук Ю. О. Теоретико-методологічне забезпечення розвитку економіки регіонів України. *Актуальні проблеми економіки*. 2021. №4. С. 17-25. URL: https://eco-science.net/wp-content/uploads/2022/02/4.21._topic_-Cherevko-O.V.-B%D1%96elousova-N.V.-Golovchuk-J.%D0%9E.17-25.pdf