

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА**

СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра соціології соціології управління та соціальної роботи

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи на тему

**«ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ ЯК МЕТОДУ ВРЕГУЛЮВАННЯ
КОНФЛІКТІВ В ІТ-ОРГАНІЗАЦІЯХ В УКРАЇНІ»**

Виконала: студентка 2 курсу групи СМ-62

другого (магістерського) рівня освіти

спеціальності 054 – Соціологія

Шапарньова Л.Д.

Керівник: Сичова В.В.,

доктор наук з державного управління, професор

Рецензент:

Харків – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕДІАЦІЇ ЯК ЕФЕКТИВНОГО МЕТОДУ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ.....	7
1.1 СУТНІСТЬ І ПЕРЕВАГИ ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ У ВРЕГУЛЮВАННІ КОНФЛІКТІВ	7
1.2 ВИДИ ТА ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТІВ В ІТ-ОРГАНІЗАЦІЯХ	12
1.3 УМОВИ ТА ПІДСТАВИ ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ІТ-ОРГАНІЗАЦІЇ	22
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I	26
РОЗДІЛ II. ПРАКТИКИ ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ІТ-ОРГАНІЗАЦІЇ	28
2.1 НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕДІАЦІЇ	28
2.2 ПРАКТИКИ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ В ІТ-СФЕРІ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ МЕДІАЦІЇ В США	38
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II	48
РОЗДІЛ III. ВИКОРИСТАННЯ МЕДІАЦІЇ ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ІТ-ОРГАНІЗАЦІЯХ В УКРАЇНІ: ПРОГРАМА ТА РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	50
3.1 ОПИС ПРОГРАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ	50
3.2 АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	55
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III	68
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	74

ВСТУП

У динамічному середовищі організацій інформаційних технологій, де інновації та співпраця є фундаментальними, неминучість конфліктів створює серйозну проблему для безперебійного функціонування цих організацій. Складний характер робочого середовища ІТ, який часто характеризується міжфункціональними командами, стислими часовими рамками проектів і різноманітним професійним досвідом, робить ефективне вирішення суперечок критично важливим для підтримки здорової організаційної культури та підтримки продуктивності.

Концепція медіації, форми альтернативного вирішення спорів *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, набула популярності в різних секторах завдяки своєму підходу до співпраці та наголосу на пошуку взаємовигідних рішень. На відміну від традиційних змагальних методів вирішення конфлікту, медіація залучає нейтральну третю сторону, яка сприяє діалогу, заохочує взаєморозуміння та допомагає сторонам досягти добровільної згоди. Цей підхід особливо актуальний в ІТ-організаціях, де спільне вирішення проблем та інновації є найважливішими.

Медіація є важливим і ефективним методом вирішення конфліктів на робочому місці. Його важливість впливає з численних переваг, які він пропонує у створенні здорового та продуктивного робочого середовища.

Медіація зосереджена на відкритому спілкуванні та розумінні, що дозволяє конфліктуючим сторонам висловити свої проблеми та точки зору. Цей процес допомагає зберегти стосунки, сприяючи співпереживанню та пошуку спільної мови, запобігаючи ескалації конфліктів, які можуть зашкодити професійним зв'язкам. На відміну від деяких інших методів вирішення конфліктів, медіація зазвичай є добровільною. Це означає, що працівники охоче беруть участь у процесі, створюючи атмосферу більшої співпраці та участі. Цей добровільний аспект часто призводить до більш відданих і тривалих рішень.

Медіація, як правило, є швидшим методом вирішення конфлікту порівняно з офіційним судовим провадженням. Своєчасне вирішення конфліктів має важливе значення для підтримки позитивної робочої атмосфери та запобігання перебоям у продуктивності.

ІТ-сектор, перебуваючи в авангарді технологічного прогресу, за своєю суттю вразливий до конфліктів, що виникають із безлічі джерел, включаючи розбіжності в управлінні проектами, міжособистісні конфлікти, суперечки щодо інтелектуальної власності та відмінні професійні точки зору. Традиційні підходи до розв'язання конфліктів, такі як судовий процес або авторитетне прийняття рішень, можуть не узгоджуватись із стрімким духом спільної роботи в ІТ-середовищі. Отже, зростає потреба у дослідженні альтернативних методів вирішення суперечок, які можуть ефективно вирішувати конфлікти, зберігаючи професійні стосунки та сприяючи сприятливому робочому середовищу.

Актуальність роботи полягає в тому, що розвиток інформаційного суспільства спричиняє збільшення кількості ІТ-компаній та перехід до онлайн-формату робочого процесу. Крім того, повномасштабна агресія Росії обумовила зростання соціально-психологічної напруженості, що призводить до появи конфліктів на робочому місці.

Об'єктом роботи є медіація як метод врегулювання конфліктів

Предметом роботи застосування медіації як методу врегулювання конфліктів в ІТ-організації в Україні.

Метою роботи з'ясувати стан, проблеми, перспективи застосування медіації як методу врегулювання конфліктів в ІТ-організаціях в Україні

Завдання, які необхідно вирішити протягом роботи, наступні:

1. Визначити сутність та переваги застосування медіації
2. Визначити особливості конфліктів в ІТ-організаціях
3. З'ясувати умови та підстави застосування медіації для врегулювання конфліктів в ІТ-організації
4. Проаналізувати нормативно-правове забезпечення застосування медіації

5. Дослідити практику вирішення спорів в ІТ-сфері із застосуванням медіації в США

6. Обґрунтувати проблеми та перспективи розвитку медіації як методу вирішення конфліктів в українських ІТ-організаціях

7. Провести емпіричне дослідження з метою виявлення труднощів використання медіації для врегулювання конфліктів в ІТ-організаціях в Україні

Заглиблюючись у конкретні нюанси ІТ-сектору, необхідно визначити фактори, які впливають на впровадження медіації, її вплив на організаційну динаміку та результати, досягнуті за допомогою цього альтернативного методу вирішення спорів. Кінцева мета полягає в тому, щоб надати інформацію, яка може інформувати організаційну практику та сприяти розробці ефективних стратегій вирішення конфліктів, адаптованих до ІТ-галузі.

Застосування методу аналізу дозволило з'ясувати специфіку конфліктів в ІТ-сфері, тип конфліктів, вирішення яких можливо із застосуванням медіації. Метод синтезу дозволив обґрунтувати ефективність медіації як альтернативного методу врегулювання конфліктів. На підставі порівняльного аналізу виявлені практики застосування медіації для вирішення ІТ-конфліктів в США, проблеми застосування медіації в ІТ-сфері в Україні, а також можливості використання зарубіжного досвіду в Україні.

У практичному дослідженні використовується метод групового анкетування, який допоможе максимально точно охарактеризувати актуальний стан використання технік посередництва в українських ІТ-компаніях. Опитування будуть проведені серед працівників ІТ-організацій, щоб зібрати дані про поточну практику вирішення конфліктів, сприйняття медіації та її вплив на організаційну динаміку.

Розуміння застосування медіації у вирішенні суперечок в унікальному контексті ІТ-організацій має велике значення для трудового ринку України. Результати виконаного дослідження можуть поінформувати фахівців з управління персоналом та керівників організацій про потенційні переваги інтеграції посередництва в механізми вирішення конфліктів у ІТ-секторі, що в кінцевому

підсумку сприятиме підвищенню гармонії на робочому місці та стабільній продуктивності.

Робота налічує 78 сторінок, складається зі вступу, 3-х розділів, 1-ї таблиці, 13-ти рисунків, висновків і 2-х додатків. Список використаних джерел містить 50 найменувань.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕДІАЦІЇ ЯК ЕФЕКТИВНОГО МЕТОДУ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

1.1 Сутність і переваги застосування медіації у врегулюванні конфліктів

Конфлікт є невід'ємною частиною людської взаємодії, і його регулювання та вирішення були предметом безперервного дослідження протягом всієї історії. Медіація, як окрема практика, була визнана цінним методом управління конфліктами.

Медіація бере свій початок у стародавніх суспільствах, де лідери громад або поважні особи відігравали роль посередників у суперечках. Від кодексу Хаммурапі в Месопотамії до давньогрецького поняття «епіклерос» практику посередництва можна ідентифікувати протягом всієї історії. Стародавні культури часто покладалися на посередників, щоб відновити гармонію в своїх спільнотах і зберегти соціальну єдність.

Медіація почала набувати більш структурованої форми в середні віки, коли були встановлені формалізовані процедури та кодекси поведінки. Середньовічна європейська правова система визнавала важливість неупереджених посередників, відомих як «compromissarii», для допомоги у вирішенні суперечок. У міру розвитку правових систем роль посередництва ставала більш визначеною та регламентованою [1].

Сучасна епоха стала значним розвитком практики медіації. У XX столітті зріс інтерес до медіації як альтернативи змагальному судовому процесу. Медіація все частіше використовувалася в трудових, сімейних і ділових конфліктах. У цю епоху також з'явилися організації та інституції, які займалися популяризацією та професіоналізацією медіації.

Сьогодні медіація є усталеним і широко визнаним методом вирішення конфліктів у різноманітних контекстах, включаючи сімейні суперечки, цивільні

судові процеси, міжнародну дипломатію та проблеми на робочому місці. Медіатори — це навчені професіонали, які сприяють спілкуванню між сторонами, допомагають їм шукати рішення та укласти взаємоприйнятні угоди. Розвиток процесів альтернативного вирішення спорів (АРС), наріжним каменем яких є посередництво, відображає перехід до більш ефективних підходів до вирішення конфліктів, які базуються на співпраці та є економічно ефективними.

У всьому світі існують різні інструменти, які допомагають врегулювати суперечки та конфлікти – механізми ADR (Alternative dispute resolution). ADR поділяється на дві групи:

а) група I – механізм примусового виконання (захист прав), який здійснюється через арбітражний та/або судовий розгляд. Цей механізм не є конфіденційним.

б) група II – непримусовий механізм (захист інтересів), який здійснюється шляхом переговорів і посередництва. Однією з переваг цього механізму є конфіденційність. Медіація є одним із найпопулярніших механізмів (інструментів) вирішення конфліктів та/або спорів[2].

Медіація набула популярності завдяки своєму потенціалу сприяти конструктивному діалогу, зберігати стосунки та надавати ефективніші та рентабельні альтернативи судовому розгляду. Він узгоджується з принципами відновного правосуддя, наголошуючи на підзвітності, реституції та примиренні. Роль медіації у зменшенні завантаженості судів і сприянні соціальній згоді неможливо переоцінити.

Незважаючи на численні переваги, медіація стикається з постійними проблемами. До них належать питання, пов'язані з кваліфікацією медіатора, забезпеченням нейтралітету та вирішенням дисбалансу влади в деяких контекстах. Майбутнє медіації може передбачати розвиток платформ онлайн-медіації, більшу культурну чутливість і розширення її застосування в міжнародній дипломатії.

Важливим фактом роботи медіатора є те, що посередник не може надавати оціночні судження, висловлювати власну думку та не приймає остаточне рішення.

Медіація як практика може лише проводити модерацію конфлікту і встановлювати перебіг подій таким чином, аби уникнути конфронтації.

Головна ідея медіації у врегулюванні конфліктів – це процес обговорення проблемної ситуації, після чого існує можливість прийняття рішення, яке буде комфортним для кожної сторони.

Медіація також вважається чіткою встановленою практикою для вирішення конфліктів. Причиною цьому є наявний план проведення медіації, особливості та характеристики медіації, завдяки яким медіативна практика утворюється у вигляді сукупності знань, які можливо застосувати на практиці.

Встановлений протокол медіації складається із декількох етапів[3].

Таким чином, перший етап є підготовчим. Даний етап включає в себе налагодження контактів із конфліктуючими сторонами, а також організаційні питання. Варто зазначити, що на першому етапі медіатор також проводить окремі розмови із кожним учасником конфлікту.

Наступний етап характеризується вступним словом медіатору, а також корегуванням раніше отриманої інформації. Третій етап є доволі довготривалим, адже включає в себе можливість висловитись учасників конфлікту, надати інформацію щодо власного ставлення до проблемної ситуації. Роль медіатора на цій сходинці конфлікту – не допустити загострення фази конфлікту, уважно приділити увагу кейсам кожного із учасників.

На четвертому етапі зазвичай утворюється пошук варіанту врегулювання конфлікту, задля досягнення цієї мети медіатору необхідно приділити увагу попередньому етапу. І на останньому етапі відбувається вже факт вирішення конфлікту. Для офіційних актів медіацій існує варіант підписання договору, в якому фактично закріплений актуальний результат медіаційної практики.

Якщо ж врегулювання конфліктної ситуації відбувалось, наприклад, в родинному колі – підписання будь-яких договорів не відбувається.

Також важливо приділити увагу медіатору як учаснику врегулювання конфліктів в контексті розгляду медіації як системи.

Однак в окремих літературних джерелах медіатор не вважається повноправним учасником конфлікту, причиною цього – медіатор застосовує техніки примирення, які ще називають ненасильницькими – тому в цьому випадку медіатор не вважається учасником конфлікту [4].

Проте на мою думку, медіатор дійсно являється учасником конфліктної ситуації, але виконує певну роль, яка може суттєво відрізнитись за характеристиками і кінцевою метою від попередніх суб'єктів конфліктної ситуації. Медіатором може бути будь-яка фізична особа, яка має необхідні компетенції.

Крім того, необхідно визначити характеристики, яким повинен відповідати медіатор. В першу чергу, медіатор повинен бути об'єктивним та неупередженим, крім того, медіатор повинен забезпечити конфіденційність як процесу, так і отриманих результатів.

Баланс нейтралітету та емпатії є складним завданням для медіаторів. Стратегії включають у першу чергу - активне слухання, бо демонстрація навичок чуйного слухання необхідна, щоб визнати емоції та занепокоєння сторін. Надання роз'яснень без засуджень потрібно, щоб сторони відчували себе почутими та зрозумілими. Медіатори повинні вміти відображати та підтверджувати емоції, навіть утримуючись від прийняття чийсь сторони. І наприкінці – медіатори заохочують до ефективного спілкування та зосередження дискусій на вирішенні.

Медіація пропонує кілька переваг для вирішення конфліктів, а її інноваційний характер і економічна ефективність значною мірою сприяють її привабливості. Ось кілька ключових переваг:

- добровільна участь: медіація є добровільним процесом, і всі залучені сторони вирішують брати участь. Цей добровільний характер сприяє розвитку почуття власності та відданості вирішенню, оскільки учасники, швидше за все, дотримуватимуться узгоджених умов.

- неформальність і гнучкість: медіація – це неформальний процес, який дозволяє гнучко вирішувати унікальні та специфічні питання. На відміну від офіційних судових процедур, медіація не дотримується суворих правил доказів або

процедури. Ця гнучкість дозволяє творчо вирішувати проблеми з урахуванням конкретних потреб залучених сторін.

-розширення можливостей і контроль: медіація дає сторонам можливість брати активну участь у вирішенні спору. Учасники мають прямий контроль над процесом прийняття рішень і кінцевим результатом, що може призвести до більш задовольняючих і стійких рішень.

-збереження стосунків: медіація фокусується на пошуку взаємоприйнятних рішень, а не на визначенні переможців і переможених. Такий наголос на співпраці може допомогти зберегти стосунки, що особливо важливо в ситуаціях, коли необхідна постійна взаємодія, наприклад, на робочому місці або в сімейних суперечках.

-конфіденційність: медіаційні сесії є конфіденційними, створюючи безпечне середовище для відкритого спілкування. Ця конфіденційність сприяє чесним і відкритим дискусіям, оскільки сторони, швидше за все, поділяться своїми справжніми проблемами та інтересами, не боячись негативних наслідків.

-економія часу: медіація зазвичай займає менше часу, ніж традиційний судовий процес. Завдяки меншій кількості процедурних формальностей і зосередженню на прямому спілкуванні суперечки можна вирішувати ефективно, заощаджуючи час і ресурси для всіх залучених сторін.

-економічно: порівняно з судовим процесом медіація, як правило, економічно ефективніша. Спрощений процес, скорочення формальностей і відсутність тривалих судових розглядів сприяють зниженню витрат. Крім того, сторони часто розподіляють вартість медіатора, що робить його більш доступним варіантом.

-інноваційне вирішення проблем: медіація заохочує інноваційні підходи до вирішення проблем. Медіатор допомагає сторонам досліджувати креативні рішення, які можуть бути недоступними в більш конкурентних умовах. Цей інноваційний аспект може призвести до рішень, які краще відповідають унікальним потребам та інтересам сторін.

-зниження емоційного стресу: спільний характер медіації разом із акцентом на спілкуванні та розумінні може зменшити емоційний стрес, пов'язаний із

конфліктом. Сторони часто вважають процес медіації менш конфронтаційним та емоційно важким, ніж традиційні судові процедури[5].

Таким чином, медіація виділяється як ефективний та інноваційний метод вирішення конфліктів, який пропонує такі переваги, як добровільна участь, неформальність, розширення можливостей, конфіденційність, економічність часу, економічність і творче вирішення проблем. Ці переваги роблять його цінним варіантом для окремих осіб і організацій, які прагнуть вирішувати суперечки спільним і ефективним способом.

простір для спілкування та допомагаючи сторонам конструктивно орієнтуватися у розбіжностях. У цьому процесі наголос робиться на розумінні точок зору один одного, визнанні глибинних інтересів і пошуку взаємоприйнятних рішень.

1.2 Види та особливості конфліктів в ІТ-організаціях

У середовищі інформаційних технологій, що постійно розвивається, де інновації та ефективність мають першочергове значення, суперечки є неминучою частиною місцевості. ІТ-компанії, починаючи від стартапів і закінчуючи відомими підприємствами, стикаються з різними конфліктами, які виникають через складний характер їх діяльності. Ці суперечки можуть виникати через розбіжності в контрактах, конфлікти щодо інтелектуальної власності, проблеми з працівниками та проблеми, пов'язані з дотриманням нормативних вимог.

У ІТ-секторі контрактні суперечки є поширеними та можуть виникати через угоди про розробку програмного забезпечення, контракти про надання послуг і ліцензійні домовленості. Ці конфлікти часто пов'язані з такими питаннями, як порушення контракту, затримки проекту, невідповідність специфікаціям і розбіжності щодо умов оплати. Неясність у формулюванні договору, зміни обсягу проекту або несподівані труднощі в процесі розробки можуть призвести до тривалих суперечок. Щоб вирішити ці проблеми, компанії часто вдаються до

переговорів, посередництва або юридичних шляхів для забезпечення виконання умов контракту та пошуку вирішення.

У запутаному секторі інформаційних технологій (ІТ) суперечки часто виникають через юридичні тонкощі ліцензування, франчайзингу, авторських угод і контрактів на розробку програмного забезпечення[6]. Ці конфлікти, починаючи від звинувачень у незаконних практиках ліцензування та закінчуючи розбіжностями щодо порушення авторських прав, відображають складний характер відносин у галузі. Суперечки щодо незаконного або несанкціонованого ліцензування можуть виникати, коли одна сторона звинувачує іншу в участі в несанкціонованому використанні, розповсюдженні або відтворенні програмного забезпечення чи технології. Порушення можуть включати перевищення ліцензійної угоди або розповсюдження ліцензованих продуктів без належного дозволу. Суперечки часто зосереджуються навколо доказу несанкціонованого використання та оцінки розміру завданих збитків. Засоби правового захисту можуть включати вимогу судової заборони для припинення незаконної діяльності, відшкодування збитків або розірвання ліцензійної угоди.

Спори щодо франчайзингу в ІТ-секторі можуть включати розбіжності між франчайзерами та франчайзі щодо умов договору франчайзингу. Проблеми можуть включати порушення контракту, суперечки щодо роялті, конфлікти, пов'язані з брендингом і використанням торгової марки, або розбіжності щодо підтримки та послуг, які надає франчайзер. Вирішення цих конфліктів часто вимагає ретельного вивчення франчайзингової угоди, переговорів і, в крайніх випадках, судових дій для примусового виконання або розірвання франчайзингової угоди та вимагання відшкодування збитків за порушення.

Спори, пов'язані з угодами про авторське право, можуть виникати через розбіжності щодо права власності, сфери використання, прав на відтворення або порушення договірних зобов'язань, пов'язаних із творами, захищеними авторським правом. Ці конфлікти часто вимагають судових позовів для забезпечення дотримання авторських угод, вимагання відшкодування збитків за

порушення та роз'яснення прав і обов'язків, викладених в угоді. Суди можуть оцінювати оригінальність роботи, обсяг угоди та ймовірні порушення, щоб визначити результат.

Суперечки щодо розробки програмного забезпечення можуть бути багатогранними, включати розбіжності щодо обсягу проекту, якості результатів, проблем з оплатою або порушення договірних зобов'язань. Затримки у виконанні проекту, зміни обсягу або суперечки щодо права власності на інтелектуальну власність можуть призвести до тривалих конфліктів. Вирішення таких суперечок часто передбачає переговори, посередництво, арбітраж або судові дії для усунення порушень контракту, вимагання відшкодування збитків або роз'яснення прав інтелектуальної власності, пов'язаних із розробленим програмним забезпеченням.

Багато ІТ-угод включають положення про заборону конкуренції та конфіденційність, і суперечки можуть виникати, коли сторони не погоджуються щодо їх виконання. Це може включати ймовірні порушення положень про заборону конкуренції чи конфіденційності, суперечки щодо обґрунтованості обмежень або заяви про несанкціоноване використання конфіденційної інформації. Вирішення цих суперечок може вимагати судових позовів щодо судової заборони, відшкодування збитків або роз'яснення умов договору.

У динамічній сфері інформаційних технологій (ІТ) захист інтелектуальної власності (ІВ) має першочергове значення. Оскільки ІТ-компанії прагнуть впроваджувати інновації та розвивати передові технології, суперечки щодо захисту прав інтелектуальної власності неминучі. У цьому есе досліджується багатогранний характер спорів щодо інтелектуальної власності в ІТ-компаніях, зосереджуючись на порушенні авторських прав на програмне забезпечення, правах на товарні знаки, патентних спорах і боротьбі з розповсюдженням контрафактної продукції, яку зазвичай називають піратством[7].

Спори про порушення авторських прав на програмне забезпечення є постійною проблемою в ІТ-секторі. Зазвичай вони виникають, коли одна сторона звинувачує іншу в несанкціонованому використанні, відтворенні чи розповсюдженні захищеного авторським правом програмного забезпечення. Ці

конфлікти часто обертаються навколо доведення несанкціонованого використання та оцінки збитків. Компанії можуть вдаватися до правових шляхів, вимагаючи судової заборони, відшкодування збитків або розірвання угод, щоб захистити свої авторські права на програмне забезпечення. Встановлення оригінальності коду та демонстрація порушення є ключовими аспектами цих суперечок.

Торгові марки відіграють важливу роль у брендингу та розрізненні продуктів чи послуг. Спори щодо прав на торгові марки в ІТ-компаніях можуть виникати через передбачувані порушення, несанкціоноване використання або суперечки щодо права власності на торгові марки. Судові дії можуть включати накази про припинення та відмову, відшкодування збитків або переговори для вирішення конфліктів. Рішення часто залежить від встановлення відмінності торговельної марки, доведення ймовірності плутанини та захисту фірмової ідентичності бренду компанії.

Патентні спори в ІТ-секторі виникають, коли компанії оскаржують дійсність або порушення патентів. Складний технічний характер програмного забезпечення та патентів на технології ускладнює ці конфлікти. Правові стратегії можуть включати патентні судові процеси, оскарження недійсності або переговори щодо ліцензування запатентованих технологій. Суди оцінюють новизну, неочевидність і корисність запатентованого винаходу при визначенні результату цих спорів.

Розповсюдження контрафактної продукції, якому часто сприяє цифрове піратство, становить серйозну загрозу для ІТ-компаній. Суперечки в цій категорії передбачають зусилля по боротьбі з розповсюдженням контрафактного програмного забезпечення, апаратного забезпечення чи інших ІТ-продуктів. Компанії можуть застосовувати поєднання правових заходів, таких як повідомлення про видалення відповідно до Закону про захист авторських прав у цифрову епоху (DMCA), судові процеси проти фальшивомонетників і співробітництво з правоохоронними органами для припинення піратства. Ці суперечки також передбачають усунення фінансової та репутаційної шкоди, завданої контрафактною продукцією[7].

У динамічному середовищі ІТ суперечки щодо інтелектуальної власності є невід'ємними проблемами, які вимагають пильного захисту та стратегічного вирішення. Порушення авторських прав на програмне забезпечення, суперечки щодо торгових марок, патентні конфлікти та боротьба з піратством у сукупності підкреслюють необхідність комплексних правових стратегій. Щоб запобігти суперечкам, ІТ-компанії повинні інвестувати в надійні заходи захисту інтелектуальної власності, включаючи чіткі контракти, патентні заявки та реєстрації торгових марок. Коли виникають суперечки, поєднання юридичної кмітливості, технологічного досвіду та стратегічного планування є важливим для ефективного вирішення. Успішне вирішення не тільки захищає інтереси залучених компаній, але й сприяє ширшому середовищу інновацій, посилюючи важливість прав інтелектуальної власності для сприяння процвітанню ІТ-індустрії.

У динамічному та конкурентному середовищі інформаційних технологій обмін конфіденційною інформацією є звичним явищем і часто має вирішальне значення для інновацій та співпраці. Однак суперечки, пов'язані з розголошенням конфіденційної інформації та порушенням угод про нерозголошення (NDA), не є рідкістю.

NDA служать охоронцями конфіденційної інформації в ІТ-секторі. Ці угоди є важливими інструментами для захисту комерційних таємниць, конфіденційних бізнес-стратегій і технологічних інновацій. У середовищі співпраці ІТ-компаній, де поширені партнерства, співпраця та аутсорсинг, угоди про нерозповсюдження надають правову основу для забезпечення конфіденційності конфіденційної інформації.

NDA в ІТ-компаніях зазвичай охоплюють широкий спектр конфіденційної інформації, включаючи програмні алгоритми, вихідний код, власні технології, бізнес-плани та списки клієнтів. Порушення цих угод може призвести до тяжких наслідків, у тому числі фінансових втрат, репутаційної шкоди та скомпрометованої конкурентної переваги.

Поширені спори щодо NDA в ІТ-компаніях:

- порушення умов угоди про нерозповсюдження: суперечки можуть виникнути, коли сторона не дотримується умов, викладених у угоді про нерозповсюдження, наприклад несанкціоноване розкриття, використання або відтворення конфіденційної інформації.

- обсяг конфіденційності: можуть виникнути розбіжності щодо визначення конфіденційної інформації та обсягу того, що захищається відповідно до NDA.

- звільнення працівників: суперечки щодо NDA часто виникають, коли працівники залишають компанію та приєднуються до конкурента, що викликає занепокоєння щодо можливої передачі конфіденційної інформації.

ІТ-компанії можуть вдатися до судового позову, щоб забезпечити дотримання умов угоди про нерозголошення, вимагаючи судової заборони, щоб запобігти подальшому розголошенню, і вимагати відшкодування збитків, завданих порушенням.

Альтернативні механізми вирішення суперечок, як-от медіація чи арбітраж, забезпечують конфіденційний і прискорений процес вирішення спорів щодо NDA поза залом суду.

У жорсткій конкурентній сфері інформаційних технологій, де талант та інновації ведуть до успіху, угоди про неконкуренцію (NCA) відіграють ключову роль у захисті компаній від потенційних ризиків, пов'язаних із приєднанням працівників або ділових партнерів до конкуруючих організацій. Однак суперечки, пов'язані з порушенням угод про неконкуренцію, не є рідкістю в ІТ-секторі.

Угоди про неконкуренцію є важливим інструментом для ІТ-компаній, які прагнуть захистити свою інтелектуальну власність, комерційні таємниці та конкурентні переваги. Ці угоди зазвичай обмежують співробітників, підрядників або ділових партнерів від участі в конкуруючих видах діяльності протягом певного періоду та в межах визначеної географічної області після припинення їхніх відносин з компанією. NCA служать для захисту конфіденційної інформації, підтримки відносин з клієнтами та запобігання недобросовісній експлуатації ресурсів компанії.

Компанії можуть ініціювати судові позови, вимагаючи судової заборони для забезпечення виконання угод про неконкуренцію, перешкоджаючи колишнім співробітникам або діловим партнерам брати участь у конкурентній діяльності.

Крім того, часто сторони беруть участь у переговорах, щоб досягти мирного врегулювання, змінюючи умови угоди про неконкуренцію або вирішуючи конкретні проблеми, щоб уникнути тривалих судових баталій.

Також варто приділити увагу угодам про “непереманювання”– Non-Solicitation Agreement (NSA-спори).

NSA служать важливими інструментами для захисту інтересів компаній і збереження тонкого балансу між здоровою конкуренцією та захистом власних ресурсів.

Угоди про непереманювання є невід’ємними компонентами трудових контрактів і ділових відносин у ІТ-секторі. Ці угоди зазвичай перешкоджають працівникам, підрядникам або діловим партнерам активно вимагати або переманювати клієнтів, співробітників або бізнес-можливості у своїх поточних роботодавців або партнерів. Основною метою є захист клієнтської бази, робочої сили та комерційної таємниці компанії[48].

Суперечки можуть виникнути, коли колишні співробітники намагаються залучити клієнтів або колег зі своєї попередньої компанії для нової роботи, порушуючи умови своїх угод про непереманювання.

Судові позови про відшкодування збитків можуть бути подані для компенсації будь-яких фінансових втрат, понесених у результаті порушення, забезпечуючи компенсацію економічних наслідків для потерпілої сторони.

Крім того, сторони беруть участь у переговорах, щоб досягти врегулювання поза залом суду, змінюючи умови угоди про непереманювання або вирішуючи конкретні проблеми, щоб вирішити спір мирним шляхом.

Що стосується типів ІТ-спорів, які виникають в ІТ-компаніях, то Підсумовуючи, багатогранний характер суперечок щодо інформаційних технологій (ІТ) розкриває складну систему, що характеризується різноманітними проблемами та відмінними нюансами. Дослідження спорів, пов’язаних із

незаконним ліцензуванням, франчайзингом, авторськими угодами, розробкою програмного забезпечення та правами інтелектуальної власності, висвітлює тонкощі, притаманні IT-індустрії. IT-компанії стикаються зі звинуваченнями в несанкціонованому ліцензуванні, вирішують розбіжності щодо прав на торговельну марку чи розглядають патентні спори. IT-компанії стикаються з унікальними правовими умовами, які потребують спеціального розуміння та стратегічного вирішення.

Особливість спорів, пов'язаних із захистом прав інтелектуальної власності, включаючи порушення авторських прав на програмне забезпечення, суперечки щодо торговельних марок, патентні конфлікти та боротьбу з піратством, підкреслює критичну важливість захисту інновацій та власних активів у епоху цифрових технологій.

В IT-компаніях можуть виникати суперечки між роботодавцями та працівниками. Посередництво може бути корисним інструментом у вирішенні питань, пов'язаних із конфліктами на робочому місці, звільненнями чи іншими питаннями, пов'язаними з працевлаштуванням.

IT-компанії можуть зіткнутися з суперечками щодо відповідності нормативним вимогам. Посередництво може допомогти у вирішенні розбіжностей з регуляторними органами, уникненні судових розглядів і пошуку взаємоприйнятних способів виконання вимог дотримання.

Суперечки між IT-компаніями та споживачами, незалежно від того, пов'язані з дефектами продукції, якістю послуг або договірними питаннями, можна вирішувати через посередництво. Це може забезпечити більш доцільне та економічно ефективне вирішення порівняно з традиційним судовим розглядом.

Конкретні випадки та спори залежатимуть від правового та нормативного ландшафту, що розвивається в IT-секторі. Вкрай важливо бути в курсі останніх подій у сфері технологічного законодавства, нормативно-правової бази та конкретних випадків, які можуть вплинути на галузь.

Оскільки IT-компанії орієнтуються в цих заплутаних правових просторах, визнання цих особливостей стає важливим. Профілактичні заходи, включаючи

чітке складання контракту, регулярні юридичні перевірки та зобов'язання щодо дотримання законів про інтелектуальну власність, є першочерговими. Крім того, впровадження альтернативних механізмів вирішення спорів, таких як посередництво та арбітраж, може запропонувати прискорені та індивідуальні рішення конкретних проблем, пов'язаних із суперечками в галузі ІТ.

Сектор інформаційних технологій (ІТ), центр інновацій і співпраці, не захищений від складнощів трудових спорів, конфліктів цивільного права та економічних суперечок.

Трудові спори в ІТ-компаніях часто точаться навколо питань трудових договорів, умов праці та прав працівників. Серед поширених джерел суперечок:

- конфлікти можуть виникати через розбіжності щодо умов трудових контрактів, включаючи питання, пов'язані з винагородою, робочим часом і пільгами.

- умови на робочому місці: можуть виникнути суперечки щодо робочого середовища, проблем безпеки або звинувачень у дискримінації, переслідуваннях або несправедливому ставленні на робочому місці.

Цивільно-правові спори в ІТ-секторі охоплюють широкий спектр правових питань, зокрема:

- крім трудових контрактів, спори можуть виникати через контракти з клієнтами, постачальниками чи іншими третіми сторонами. Такі питання, як обсяг проекту, результати та претензії щодо порушення контракту, є поширеними.

- конфіденційність і безпека даних: оскільки порушення даних стають все більш поширеними, можуть виникнути цивільні спори щодо відповідальності за порушення даних, недотримання законів про захист даних і відповідні фінансові та репутаційні наслідки.

Економічні суперечки в представництві ІТ-фахівців часто пов'язані з фінансовими міркуваннями та діловими відносинами:

- розбіжності щодо зарплати, бонусів чи інших форм компенсації можуть призвести до економічних суперечок, вирішення яких часто потребує судового втручання.

- взаємовідносини з постачальниками та клієнтами: ІТ-компанії можуть зіткнутися з суперечками з постачальниками або клієнтами щодо умов оплати, затримок проекту або порушення договірних зобов'язань, що впливає на економічні відносини.

Альтернативні методи вирішення суперечок, як-от медіація та арбітраж, пропонують ефективні та часто менш змагальні способи вирішення суперечок, зокрема у цивільних та економічних справах.

Звернення до юридичної консультації та представництва має вирішальне значення для вирішення складних трудових, цивільних і економічних спорів. Досвідчені адвокати можуть надавати рекомендації, вести переговори від імені сторін і представляти їх у судових процесах.

ІТ-контракти щодо розробки програмного забезпечення, ліцензування чи інших послуг можуть призвести до розбіжностей між сторонами. Медіацію можна використовувати для полегшення дискусій і переговорів, допомагаючи сторонам знайти спільну мову та уникнути тривалих судових баталій.

Справи, пов'язані з інтелектуальною власністю, як-от патенти, торгові марки та авторські права, можуть бути складними. Медіація надає сторонам платформу для пошуку творчих рішень, потенційно уникаючи витрат і часу, пов'язаних із традиційними судовими процесами.

Зі збільшенням уваги до безпеки та конфіденційності даних можуть виникати суперечки щодо порушень, дотримання нормативних вимог або неправомірного використання особистої інформації. Для вирішення цих питань можна використовувати посередництво, особливо коли залучені сторони прагнуть зберегти ділові відносини.

Культурні відмінності та комунікаційні бар'єри можуть перешкоджати ефективному посередництву, особливо в мультикультурних ІТ-командах, де різне походження може сприяти непорозумінням і без усунення цих бар'єрів конфлікти можуть загостритися через неправильне спілкування або відсутність оцінки різних точок зору.

Деякі ІТ-організації можуть не мати офіційних структур або процесів вирішення конфліктів, що призводить до використання неформальних методів або, у деяких випадках, до повного ігнорування конфліктів. Але без інституційної підтримки посередництва конфлікти можуть загострюватися, негативно впливаючи на динаміку команди та загальну продуктивність.

Підсумовуючи, суперечки в ІТ-компаніях є невід’ємним аспектом роботи в динамічній галузі, яка швидко змінюється. Подолання цих викликів вимагає проактивного підходу, чітких договірних угод, надійної внутрішньої політики та бажання досліджувати альтернативні методи вирішення суперечок. Правові стратегії відіграють вирішальну роль у вирішенні конфліктів, але компанії також отримують вигоду від виховання культури спілкування, співпраці та постійного вдосконалення для пом’якшення ризиків, пов’язаних із суперечками. У цій складній мережі технологічних досягнень ефективне вирішення спорів стає не лише необхідністю, але й можливістю для зростання та інновацій.

1.3 Умови та підстави застосування медіації для врегулювання конфліктів в ІТ-організації

У сучасному світі ІТ-організації відіграють ключову роль у розвитку та процвітанні бізнесу. Однак, незважаючи на всі переваги, працівники таких організацій часто стикаються з конфліктами та суперечками, які можуть серйозно вплинути на ефективність роботи та атмосферу у колективі. У таких випадках використання методів альтернативного вирішення спорів, таких як медіація, може бути ефективним інструментом для врегулювання конфліктних ситуацій.

Медіація у сфері вирішення конфлікту – це ретельно структурований процес, у якому неупереджений медіатор сприяє діалогу між конфліктуючими сторонами. Ця організована комунікація має на меті сприяти порозумінню, висвітлювати проблеми та, зрештою, виробляти взаємоприйнятні рішення. У динамічному ландшафті ІТ-організацій посередництво відіграє ключову роль, спрямовуючи

різні сторони до рішень, які не лише вирішують індивідуальні проблеми, але й узгоджуються з колективними цілями організації.

Вирішення конфліктів – це не просто врегулювання суперечок у налаштуваннях ІТ; це незамінний елемент для стійкої функціональності та прогресу.

Невирішені конфлікти не тільки перешкоджають продуктивності та інноваціям, але й становлять значну загрозу для динаміки команди, що зрештою ставить під загрозу здатність організації процвітати. Отже, важливість ефективних механізмів вирішення конфліктів у таких умовах неможливо переоцінити.

Невирішені конфлікти впливають не лише на безпосередніх учасників суперечки, але й на ширшу організаційну динаміку. Ефект хвилі можна помітити у зниженні морального духу, зниженні продуктивності та скомпрометованій концентрації на наданні інноваційних рішень. Сама суть ІТ-організації, яка покладається на згуртовану командну роботу та впорядковані процеси, знаходиться під загрозою тривалих конфліктів.

Медіація, суть якої полягає в неупередженості та структурованому спілкуванні, слугує сторонам, які сперечаються, каналом для вирішення їхніх конфліктів. Медіатор, неупереджена третя сторона, організовує контрольований діалог, дозволяючи сторонам висловити свої занепокоєння, зрозуміти різні точки зору та спільно виробити рішення. Фундаментальні принципи медіації — добровільність, конфіденційність і орієнтація на взаємну згоду — створюють основу для процесу конструктивного врегулювання[8].

Застосування посередництва в ІТ-організаціях відзначається своїми багатогранними перевагами. По-перше, це зберігає стосунки. На відміну від змагальних підходів, які можуть напружити взаємодію, медіація створює середовище, де конфліктуючі сторони можуть вирішувати свої проблеми, зберігаючи свої професійні стосунки. По-друге, це підтримує продуктивність. Завдяки швидкому вирішенню конфліктів за допомогою посередництва порушення робочих процесів зведено до мінімуму, дозволяючи командам переорієнтуватися на свої цілі, таким чином зберігаючи продуктивність.

Один із ключових аспектів портрету ІТ-організації – це її здатність до інновацій. У сфері інформаційних технологій зміна є невід'ємною частиною роботи, тому здатність швидко адаптуватися до нововведень грає вирішальну роль. Медіація може бути ефективним інструментом для вирішення конфліктів, пов'язаних з різними точками зору застосування інновацій та їх реалізацію в організації.

Медіація, як інноваційний метод, пропонує унікальний набір переваг для вирішення конфліктів в ІТ-організаціях.

Однією з головних переваг посередництва в ІТ-організації є його здатність зберегти професійні стосунки. У галузі, де співпраця та командна робота є критично важливими, підтримка позитивних стосунків між членами команди, менеджерами та зацікавленими сторонами має важливе значення для стабільної продуктивності. Медіація забезпечує платформу для сторін, щоб відкрито висловлювати свої занепокоєння, сприяючи почуттю розуміння та співчуття, що сприяє збереженню робочих стосунків.

Медіація заохочує відкрите та чесне спілкування, створюючи середовище, в якому сторони відчують себе комфортно, висловлюючи свою точку зору, не боячись засудження чи помсти. У ІТ-секторі, де ефективна комунікація є життєво важливою для успіху проекту, посередництво може допомогти розкрити глибинні проблеми, прояснити непорозуміння та сприяти прозорості. Таке відкрите спілкування є особливо цінним у вирішенні конфліктів, пов'язаних з управлінням проектами, динамікою команди та розбіжними професійними думками.

Медіація, як альтернативний метод, дає безліч переваг, якщо застосовувати її без бюрократичної тяганини.

Однією з головних переваг медіації за відсутності бюрократії є швидке вирішення конфліктів. Традиційні бюрократичні процеси можуть займати багато часу, складатися з кількох рівнів затвердження та прийняття рішень. Медіація, з іншого боку, дозволяє використовувати прямий і спрощений підхід, уможливорюючи швидке вирішення конфлікту. У динамічній ІТ-індустрії, де час

має важливе значення, ефективність посередництва має вирішальне значення для підтримки графіків і імпульсу проекту.

Бюрократія часто характеризується жорсткими структурами та заздалегідь визначеними процедурами. Медіація, за своєю суттю, є гнучкою та адаптивною

Бюрократія може пригнічувати креативність та інновації, створюючи жорсткі структури та процеси. Посередництво з акцентом на гнучкості та співпраці підтримує культуру інновацій. В ІТ-індустрії, де постійні інновації є ключовим фактором, посередництво сприяє створенню середовища, яке цінує творче вирішення проблем і динамічне мислення.

За відсутності бюрократії медіація стає потужним і ефективним інструментом вирішення конфліктів в ІТ-компаніях[9]. Її переваги, зокрема швидке вирішення, гнучкість, відкрите спілкування, збереження стосунків, економічна ефективність, розширення можливостей працівників і підтримка інновацій, позиціонують його як цінний ресурс для сприяння динамічній культурі на робочому місці, яка швидко реагує. Оскільки ІТ-організації прагнуть долати виклики індустрії, що швидко змінюється, застосування посередництва без бюрократичних перешкод сприяє більш гнучкому, спільному та інноваційному організаційному духу.

Варто усвідомлювати, що час має важливе значення в ІТ-індустрії, що швидко розвивається. Медіація з її спрощеним та ефективним процесом сприяє своєчасному вирішенню конфлікту. На відміну від тривалих судових процедур, медіація дозволяє сторонам швидко вирішувати конфлікти, зводячи до мінімуму збої в поточних проектах. Своєчасне вирішення проблем, яке забезпечує посередництво, забезпечує продовження проектів без тривалих затримок, сприяючи загальній продуктивності ІТ-організації.

Посередництво за своєю суттю є гнучким і дозволяє шукати творчі та індивідуальні рішення. В ІТ-індустрії, де проекти та завдання різноманітні, здатність створювати унікальні рішення є безцінною. Посередництво дає змогу сторонам спільно розробляти рішення, які враховують конкретні потреби та нюанси ІТ-організації, сприяючи адаптивності та інноваційному середовищу.

Порівняно з судовим розглядом або арбітражем медіація є економічно ефективним методом вирішення конфлікту. Судові процедури можуть бути тривалими та фінансово обтяжливими, відволікаючи ресурси від важливих ІТ-проектів. Посередництво мінімізує ці витрати, забезпечуючи ефективний і менш ресурсомісткий процес, що дозволяє ІТ-організаціям більш ефективно розподіляти свої ресурси та зосереджуватися на своїх основних цілях.

Посередництво розширює можливості співробітників, залучаючи їх до процесу врегулювання, що може сприяти підвищенню задоволеності та залучення. У галузі, де кваліфіковані професіонали користуються великим попитом, сприяння позитивному робочому середовищу шляхом ефективного вирішення конфліктів має вирішальне значення для утримання працівників. Посередництво допомагає створити на робочому місці культуру, яка цінує співпрацю та вирішення проблем, позитивно впливаючи на моральний стан працівників[9].

Посередництво узгоджується з наголосом галузі на гнучких підходах і підходах до співпраці. Багато ІТ-організацій віддають перевагу методологіям, які підкреслюють гнучкість і оперативність, і посередництво бездоганно інтегрується з цими принципами. Приймаючи посередництво як метод вирішення конфліктів, ІТ-організації демонструють свою відданість сучасним практикам управління та галузевим стандартам.

Медіація постає маяком інновацій у вирішенні конфліктів в ІТ-організаціях. Його переваги, зокрема збереження стосунків, відкрите спілкування, своєчасне вирішення, креативність, економічна ефективність, задоволеність працівників і відповідність галузевим стандартам, позиціонують його як дальновидний і прагматичний підхід до вирішення конфліктів. Оскільки ІТ-індустрія продовжує розвиватися, посередництво може сприяти культурі співпраці, гнучкості та стабільному успіху в доланні викликів, властивих цьому динамічному та конкурентному сектору.

Висновки до розділу I

Підсумовуючи, медіація є трансформаційним і незамінним методом вирішення конфліктів у різних ситуаціях, пропонуючи безліч переваг і демонструючи виняткову ефективність. Його суть полягає у сприянні відкритому спілкуванню, співпраці та індивідуальних рішеннях, адаптованих до унікальної динаміки кожного конфлікту. Переваги медіації, починаючи від швидкого вирішення конфліктів і гнучкості до збереження стосунків і економічності, сприяють більш гармонійному та продуктивному робочому середовищу.

Ефективність медіації особливо очевидна в її здатності долати традиційні бюрократичні перешкоди, сприяючи гнучкості, адаптивності та розширенню можливостей працівників. Наголошуючи на прямих і ефективних процесах вирішення проблем, посередництво ідеально відповідає вимогам динамічних галузей, таких як інформаційні технології, де швидкість реагування та інновації є найважливішими.

По суті, медіація виходить за межі жорстких структур і юридичних формальностей, пропонуючи шлях до творчого вирішення проблем і збереження відносин. Оскільки організації все більше визнають потребу в гнучких методах вирішення конфліктів, посередництво стає наріжним каменем для культивування позитивної культури на робочому місці та підтримки гармонійних професійних стосунків. Її адаптивність, ефективність і наголос на співпраці роблять посередництво ключовим активом у вирішенні складних конфліктів, сприяючи стійкому організаційному духу співпраці.

Оскільки ІТ-компанії визнають необхідність оперативного та гнучкого підходу до вирішення конфліктів, стратегічне впровадження медіації відображає прагнення сприяти співпраці на робочих місцях та підтримувати інновації. У середовищі інформаційних технологій, що постійно розвивається, де ефективно вирішення конфліктів є невід'ємною умовою успіху, посередництво стає проактивним і ефективним вибором, який сприяє гармонії, комунікації та стійкості в ІТ-організаціях.

РОЗДІЛ II. ПРАКТИКИ ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ІТ-ОРГАНІЗАЦІЇ

2.1 Нормативно-правове забезпечення медіації

Як було зазначено у розділах вище, в ІТ-організації конфлікт є невід'ємним аспектом, що вимагає ефективних і структурованих механізмів вирішення. Нормативно-правові положення, що регулюють медіацію, відіграють ключову роль у формуванні ландшафту вирішення конфліктів, особливо в контексті США та України. Розуміння нюансів цих положень має вирішальне значення для орієнтування в різноманітних правових системах та їхніх наслідках для вирішення конфліктів у сфері ІТ.

Нормативно-правові положення закладають основу для структурованого підходу до вирішення конфліктів в ІТ-організаціях. Медіація, як основний метод вирішення спорів, значною мірою покладається на ці положення, щоб встановити параметри своєї практики. І в США, і в Україні правові рамки, що стосуються посередництва, служать основою, на якій будуються стратегії вирішення конфліктів, формуючи підхід і методи, що застосовуються для вирішення конфліктів в ІТ-організаціях.

Вивчення розбіжностей у законодавчих положеннях і процедурних методологіях між США та Україною є надзвичайно важливим. Унікальний правовий ландшафт і культурний контекст кожної країни сприяють відмінним підходам до медіації в ІТ-секторі. Розуміння цих відмінностей має вирішальне значення для розуміння глибинних причин відмінних підходів та їхнього впливу на методи вирішення конфліктів в ІТ-організаціях в обох країнах.

Взаємодія нормативно-правових положень у сферах медіації в США та Україні суттєво впливає на стратегії та підходи, що використовуються у вирішенні конфліктів в ІТ-організаціях. Розуміння цих законодавчих рамок та їх історичної

основи створює основу для всебічного дослідження складнощів, притаманних процесам посередництва цих двох націй.

Нормативна база, що регулює медіацію в США, бере свій початок у зростаючому визнанні альтернативних механізмів вирішення спорів. Поява законів про медіацію відбулася переважно в 1970-х роках, визнаючи необхідність ефективних методологій вирішення конфліктів за межами традиційного судового розгляду. Уніфікований закон про медіацію (UMA) і Уніфікований закон про конфіденційність медіації (UMCA) є ключовими законодавчими віхами. Ці закони встановлюють основоположні принципи медіації, наголошуючи на конфіденційності, неупередженості та добровільному характері процесу[1].

Близько 2001 року у США сформувалася нормативно-правова база, пов'язана із медіацією. Так, зокрема, у 2001 р. у США ухвалили Єдиний закон про медіацію, який об'єднав у собі понад 2 500 законів штатів, що стосувалися посередницької діяльності. На сьогодні у США діє Інститут вирішення спорів при Центрі громадських ресурсів. Цей Інститут надає конфліктуючим сторонам консультації у виборі посередників, займається підготовкою таких посередників (медіаторів), інформує широку громадськість про форму та зміст медіативних процедур, працює над нормативно-правовою базою у сфері медіації[1].

Державна політика у Сполучених Штатах сприяє посередництву. Медіація заохочує спільноти до вирішення суперечок, підтримує відносини сторін після їх суперечок та дозволяє використовувати більш відповідні засоби правового захисту, ніж судові рішення. У деяких штатах потрібне посередництво у певних суперечках, що потребує посередництва відповідно до законів штату або до того, як сторона звернеться за допомогою до державних установ. Суди також заохочують медіацію, ухвалюючи закони, що захищають конфіденційність процедур медіації.

Правова система США пропонує комплексний підхід до медіації в ІТ-секторі. Процедурні вказівки визначають роль медіаторів, забезпечуючи нейтралітет і професіоналізм. Закони, що стосуються ІТ-сектору, охоплюють індивідуальні протоколи посередництва, визнаючи унікальну природу конфліктів, що виникають у цій сфері. Крім того, інструкції для окремих галузей підкреслюють важливість

технічного розуміння та нюансів цифрових суперечок, готуючи основу для практики посередництва, що стосується таких складнощів, як права інтелектуальної власності, конфлікти щодо розробки програмного забезпечення та порушення безпеки даних.

Вплив законів про медіацію в США на вирішення конфліктів в ІТ-організаціях був помітним. Ці закони сприяли створенню культури, в якій конфлікти розглядаються за допомогою посередництва як основного методу вирішення, сприяючи більшій співпраці та менш ворожому середовищу. Ефективність цих законів проявляється в успішному вирішенні суперечок, сприянні постійним інноваціям і продуктивності в ІТ-секторі. Крім того, наголос на конфіденційності та добровільній участі сприяв відкритим дискусіям, що призвело до більш стійких рішень і зберегло професійні відносини в ІТ-організаціях.

Надійна нормативно-правова база медіації в США, адаптована до конкретних потреб ІТ-сектору, значно вплинула на ландшафт вирішення конфліктів. Комплексні правові положення та процедурні вказівки не лише сприяли ефективному вирішенню конфліктів, але й сприяли створенню більш гармонійного та інноваційного середовища в ІТ-організаціях.

У контексті України законодавчі положення щодо медіації змінилися, щоб задовольнити зростаючу потребу країни в альтернативних механізмах вирішення спорів. Закони та нормативно-правові акти, що визначають принципи медіації, з'явилися нещодавно, особливо після пострадянської епохи. Ці правові основи, такі як Закон України «Про медіацію» та інші пов'язані з ним законодавчі акти, створюють основу для медіації, наголошуючи на принципах, близьких до міжнародних стандартів конфіденційності, нейтральності та добровільності.

Тільки у 2013 році Верховною Радою України було розроблено й зареєстровано законопроект «Про медіацію». Варто зазначити, що спроби реєстрації законопроектів про медіацію були і раніше, проте тільки у 2013 році він був успішним[3].

16 листопада 2021 року Верховна Рада ухвалила закон «Про медіацію».[2] Саме поняття медіації для України не є новим, але український бізнес на диво рідко використовує його, на відміну від бізнесу, що працює в інших країнах.

«Закон визначає правові засади та порядок проведення медіації як позасудової процедури врегулювання конфлікту (спору), принципи медіації, статус медіатора, вимоги до його підготовки та інші питання, пов'язані з цією процедурою.

Дія цього Закону поширюється на суспільні відносини, пов'язані з проведенням медіації з метою запобігання виникненню конфліктів (спорів) у майбутньому або врегулювання будь-яких конфліктів (спорів), у тому числі цивільних, сімейних, трудових, господарських, адміністративних, а також у справах про адміністративні правопорушення та у кримінальних провадженнях з метою примирення потерпілого з підозрюваним (обвинуваченим). Законодавством можуть передбачатися особливості проведення медіації в окремих категоріях конфліктів (спорів).

Медіація може бути проведена до звернення до суду, третейського суду, міжнародного комерційного арбітражу або під час досудового розслідування, судового, третейського, арбітражного провадження, або під час виконання рішення суду, третейського суду чи міжнародного комерційного арбітражу. Проведення медіації не впливає на перебіг позовної давності. Медіація не проводиться у конфліктах (спорах), що впливають чи можуть вплинути на права і законні інтереси третіх осіб, які не є учасниками цієї медіації. Медіація проводиться за взаємною згодою сторін медіації з урахуванням принципів добровільності, конфіденційності, нейтральності, незалежності та неупередженості медіатора, самовизначення та рівності прав сторін медіації.

Медіатором може бути фізична особа, яка пройшла базову підготовку медіатора в Україні або за кордоном. Базова підготовка медіаторів здійснюється за програмою обсягом (тривалістю) не менше 90 годин навчання, у тому числі не менше 45 годин практичного навчання. Програма базової підготовки медіатора включає теоретичну підготовку і відпрацювання практичних навичок.

Підготовку медіаторів здійснюють суб'єкти освітньої діяльності.

Підготовка медіаторів, крім базової, може включати спеціалізовану підготовку відповідно до програм навчання, розроблених суб'єктами освітньої діяльності. Відповідно до цього Закону медіаторами також визнаються особи, які до набрання чинності цим Законом пройшли навчання базовим навичкам медіатора (медіації) обсягом не менше 48 годин, що підтверджується відповідними сертифікатами. Об'єднання медіаторів та суб'єкти, що забезпечують проведення медіації, ведуть реєстри медіаторів з дотриманням вимог закону щодо збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу.

Інформація, внесена до реєстрів медіаторів, є відкритою та загальнодоступною. Реєстри медіаторів розміщуються у відкритому доступі в мережі Інтернет. Закон визначає права та обов'язки медіатора та сторін медіації, порядок проведення медіації та підстави її припинення, а також вимоги до змісту договору про проведення медіації та до змісту угоди за результатами медіації.

Прикінцевими та перехідними положеннями Закону внесено зміни до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України, якими встановлено, що право суду оголосити перерву у підготовчому засіданні у разі, якщо сторони домовилися провести позасудове врегулювання спору шляхом медіації, обов'язок суду зупинити провадження у справі у разі звернення обох сторін з клопотанням про зупинення провадження у справі у зв'язку з проведенням медіації та строк такого зупинення.

Крім того, передбачено, що в разі якщо домовленості про укладення мирової угоди, відмову позивача від позову або визнання позову відповідачем досягнуто сторонами за результатами проведення медіації суд у відповідній ухвалі чи рішенні у порядку, встановленому законом, вирішує питання про повернення позивачу з державного бюджету 60 відсотків судового збору, сплаченого при поданні позову та під час подання відповідної апеляційної чи касаційної скарги. Проект Закону зареєстровано за №3504» [2].

Українська правова база, хоча й не розроблена спеціально для ІТ-сектору, пропонує процедурні вказівки, застосовні до різних галузей, у тому числі цифрової сфери. Структура охоплює загальні протоколи посередництва, що забезпечує гнучкість для адаптації в конфліктах, пов'язаних з ІТ. Процедурні вказівки підкреслюють роль медіатора у створенні справедливого та неупередженого середовища для діалогу. Однак конкретні технічні аспекти в сфері ІТ, такі як суперечки щодо інтелектуальної власності, конфлікти щодо розробки програмного забезпечення або розбіжності, пов'язані з кібернетичною інформацією, у поточній структурі не розглядаються широко.

Ефективність українського законодавства про медіацію в контексті ІТ-конфліктів демонструє змішаний ландшафт. Хоча ці закони запровадили структурований підхід до вирішення спорів, проблеми залишаються. Відсутність спеціалізованих галузевих вказівок у правовому полі щодо конфліктів, пов'язаних з ІТ, часто призводить до відсутності індивідуальних рішень, що перешкоджає ефективності медіації. Крім того, дотримання та обізнаність із цими законами в ІТ-секторі створює проблеми, впливаючи на доступність і використання медіації як основного методу вирішення конфліктів.

Нормативно-правова база медіації в Україні, хоча й розвивається, представляє як перспективи, так і проблеми. Основоположні закони створюють основу для посередництва, але потребують подальшої адаптації та конкретизації, особливо в динамічному середовищі ІТ-організацій. Вирішення конкретних потреб і викликів у ІТ-секторі може підвищити ефективність медіації, сприяючи більш індивідуальному та ефективному вирішенню конфліктів в українських ІТ-організаціях.

Історична еволюція законодавства про медіацію в США знаменує собою трансформаційну подорож. З'явившись у 1970-х роках, ці закони розвивалися у відповідь на зростаючу потребу в альтернативних методах вирішення спорів. Прийняття Уніфікованого закону про медіацію (UMA) та Уніфікованого закону про конфіденційність медіації (UMCA) стало важливими віхами[1]. Ці закони наголошували на основних принципах, таких як конфіденційність, добровільність

і неупередженість, закладаючи основу для структурованої практики посередництва.

Навпаки, Україна стала свідком розвитку законодавства про медіацію нещодавно, насамперед після пострадянської епохи. Еволюція законодавства про медіацію сформувалася у відповідь на зміну правового ландшафту та зростаючу потребу країни в ефективних механізмах вирішення конфліктів. Положення українського законодавства, в тому числі Закон України «Про медіацію», створили рамки, схожі на міжнародні стандарти, наголошуючи на конфіденційності, нейтральності та добровільності як фундаментальних принципах.

Для порівняння, поява та еволюція законів про медіацію між США та Україною підкреслює значні розбіжності в історичних часових рамках та контекстуальному фоні. Ранні ініціативи США в 1970-х роках заклали основу для структурованої практики посередництва, яка відповідала мінливим правовим потребам країни. Навпаки, українське законодавство про медіацію, хоч і базується на схожих принципах, розвинулося пізніше через різні історичні траєкторії та розвиток правових структур після її геополітичної трансформації.

Порівняння підкреслює хронологічну розбіжність у появі медіаційних законів у двох країнах, що відображає різні історичні та правові контексти. У той час як раннє прийняття США сформувало еволюцію структурованої практики медіації, останні законодавчі положення України означають відповідь на зміну правового ландшафту та зростаюче визнання важливості альтернативних механізмів вирішення спорів у пострадянську еру.

Порівняння процедур медіації між США та Україною виявляє значні відмінності. Законодавчі положення США пропонують структуровану структуру, спеціально розроблену для медіації, особливо в ІТ-секторі. Процедурні вказівки підкреслюють конфіденційність, нейтральність і добровільність, забезпечуючи міцну основу для вирішення конфліктів, пов'язаних з ІТ. Навпаки, хоча законодавчі положення України базуються на подібних принципах, їм бракує конкретних галузевих вказівок, що призводить до більш узагальненого підходу до медіації в різних галузях.

Сильні та слабкі сторони законодавства про медіацію в США та Україні демонструють різні аспекти. Структурований підхід США забезпечує надійну правову базу, що забезпечує ефективність і індивідуальні рішення для конфліктів, пов'язаних з ІТ. Ця специфіка дає змогу використовувати більш спрощений підхід, але іноді може не враховувати ширші аспекти вирішення суперечок за межами сфери ІТ. З іншого боку, загальний підхід України пропонує гнучкість, але йому бракує конкретності для унікальних викликів у ІТ-секторі. Відсутність спеціальних положень щодо цифрових спорів може перешкоджати ефективності вирішення конфліктів у цьому секторі.

Порівняння процедур медіації в США та Україні підкреслює необхідність подальшої адаптації та вдосконалення обох правових систем. Хоча специфіка законодавчих положень США пропонує індивідуальні рішення, адаптивність і еволюція обох систем є обов'язковими для ефективного вирішення складних конфліктів, які виникають в ІТ-організаціях.

І США, і Україна демонструють потенціал для вдосконалення своїх процедур медіації. Можливість адаптації законодавчих положень США забезпечує міцну основу для практики медіації в певному секторі. Однак для стабільної ефективності необхідні постійний перегляд і адаптація до технологічного прогресу та конфліктів, пов'язаних з ІТ. В Україні, незважаючи на те, що гнучкість законодавчих положень дозволяє їх широке застосування, існує очевидна потреба в галузевих настановах для підвищення ефективності медіації в ІТ-сфері. Потенціал для вдосконалення полягає в адаптації законодавчої бази для врахування технічних нюансів і викликів ІТ-ландшафту, що розвивається.

Закони про медіацію в США значно вплинули на вирішення конфліктів у ІТ-секторі. Вони сприяли розвитку культури сприйняття медіації як основного методу вирішення спорів. Структурована законодавча база, яка наголошує на конфіденційності, добровільності та вказівках для окремих галузей, призвела до більшої співпраці та менш ворожого середовища в ІТ-організаціях. У результаті конфлікти вирішуються більш дружньо, зберігаються професійні стосунки та сприяються продовженню інновацій та продуктивності.

В українських ІТ-організаціях вплив законів про медіацію очевидний, але створює проблеми. Незважаючи на те, що ці закони запровадили структурований підхід до вирішення суперечок, у їх загальному характері не вистачає конкретності для заплутаних конфліктів, що виникають у сфері ІТ. Як наслідок, ефективність медіації у вирішенні спорів, пов'язаних з ІТ, дещо знижується. Однак запровадження законів про медіацію заклало основу для вирішення конфліктів у неконфліктний спосіб, заохочуючи більш дружні розв'язки в українських ІТ-організаціях.

Порівняльний аналіз законів про медіацію в США та Україні підкреслює різницю в їхньому впливі на стратегії вирішення конфліктів в ІТ-організаціях. У той час як конкретні законодавчі положення США сприяють розробці більш індивідуальних та ефективних стратегій, більш загальний підхід України все ще сприяє створенню більш дружнього та неконфліктного середовища для вирішення конфліктів у ІТ-секторі.

Вплив законів про медіацію на стратегії вирішення конфліктів в обох країнах демонструє значні відмінності та схожість. У США спеціальні законодавчі положення сформували міцне середовище для медіації, що призвело до більш адаптованих та ефективних стратегій вирішення конфліктів у ІТ-секторі. Навпаки, незважаючи на те, що законодавству України про медіацію бракує конкретизації спорів, пов'язаних з ІТ, вони запровадили культуру альтернативного вирішення спорів, сприяючи більш дружнім і менш конфронтаційним стратегіям вирішення конфліктів в українських ІТ-організаціях.

Порівняльний аналіз нормативно-правових положень медіації в ІТ-організаціях у США та Україні відкриває низку різних підходів та історичних траєкторій. У США спеціальні законодавчі положення та спеціалізовані вказівки сприяли створенню середовища, сприятливого для ефективного вирішення конфліктів у ІТ-секторі. Навпаки, нормативно-правова база України, що розвивається, хоча й не має специфіки сектору, запровадила культуру альтернативного вирішення спорів, хоча й з труднощами у вирішенні складних конфліктів, пов'язаних з ІТ.

Розуміння відмінностей у нормативно-правових положеннях між США та Україною є обов'язковим для розуміння їх впливу на вирішення конфліктів у ІТ-секторі. Специфіка законодавчих положень у США пропонує індивідуальні рішення, які формують більш ефективні стратегії вирішення конфліктів. І навпаки, незважаючи на відсутність галузевих керівних принципів, законодавча база України сприяє розвитку культури альтернативного вирішення спорів, сприяючи більш мирному вирішенню конфліктів.

Рухаючись вперед, уявлення, отримані з відмінностей між двома країнами, можуть скеровувати потенційні майбутні розробки нормативних та правових положень для посередництва в ІТ-організаціях. Для США необхідна постійна адаптація та перегляд законодавчої бази, щоб задовольнити технологічний прогрес і нові конфлікти в ІТ-ландшафті. З іншого боку, Україна може отримати вигоду від розробки галузевих керівних принципів, визнаючи унікальні виклики в ІТ-секторі. Ці вдосконалення підвищують ефективність посередництва та вдосконалять стратегії вирішення конфліктів в ІТ-організаціях обох країн.

Розбіжності в нормативно-правових положеннях щодо медіації в США та Україні пропонують цінне розуміння нюансів вирішення конфліктів у ІТ-секторі. Визнання цих відмінностей прокладає шлях для потенційних майбутніх розробок, забезпечуючи більш ефективні та адаптовані стратегії вирішення конфліктів для постійно змінюваного середовища ІТ-організацій в обох країнах.

2.2 Практики вирішення спорів в ІТ-сфері із застосуванням медіації в США

Останніми роками парадигма перетину технологій і вирішення конфліктів змінилася, і медіація стала відомим методом вирішення серйозних суперечок у ІТ-секторі США.

Традиційний ландшафт вирішення суперечок в ІТ-секторі зазнає трансформації, причому посередництво стає популярним методом. Фактори, що сприяють цьому зсуву, включають прихильність галузі до гнучкості, прагнення до своєчасного вирішення конфліктів і визнання здатності медіації зберігати професійні стосунки. Державна політика у Сполучених Штатах сприяє посередництву. Медіація заохочує спільноти до вирішення суперечок, підтримує відносини сторін після їх суперечок та дозволяє використовувати більш відповідні засоби правового захисту, ніж судові рішення. У деяких штатах потрібне посередництво у певних суперечках, що потребує посередництва відповідно до законів штату або до того, як сторона звернеться за допомогою до державних установ. Суди також заохочують медіацію, ухвалюючи закони, що захищають конфіденційність процедур медіації.

Правове середовище, що оточує посередництво в ІТ-сфері, розвивається відповідно до конкретних потреб і особливостей галузі.

Наприклад, кожна юридична справа повинна пройти «конференцію з врегулювання» перед тим, як потрапити до Суду[14]. Ділова медіація — це альтернатива арбітражу або судовому розгляду для вирішення спору.

Кожна із сторін (через своїх адвокатів) пропонує кілька посередників, а потім працює разом, щоб вибрати нейтральну сторону, яка керуватиме посередництвом, відому як посередник. Медіатор повинен мати досвід у розглянутому питанні(ах), а також досконало розуміти закони, які застосовуються до спору. Часто це висококваліфікований адвокат або суддя, який вийшов на пенсію.

Медіатор працює над тим, щоб зрозуміти вступну позицію кожної сторони, а також підтверджуючу документацію та докази, які сторони вирішили надати.

Досвідчений медіатор зазвичай зустрічається з кожною стороною окремо, щоб обговорити їхню позицію з цього питання, а також сприйняття посередником сильних та слабких сторін їхньої позиції. Досвідчений медіатор часто може розповісти про те, як вирішувалися такі суперечки, а також про юридичні наслідки кожної позиції у справі.

Протягом певного періоду часу медіатор взаємодіє між сторонами, розробляючи пропозиції та варіанти вирішення ділової суперечки. Ваш адвокат з ділових спорів повинен надати додаткову точку зору, щоб допомогти вам збалансувати те, що ви чуєте від посередника, та потенційні ризики та вигоди, пов'язані з вашою позицією у справі. Метою медіації є мирова угода. Це офіційний документ, у якому увічнені всі проблеми, які були вирішені. У багатьох випадках питання вирішується і суперечка між сторонами завершується. В інших випадках посередництво може допомогти вирішити частину спору, що допомагає зробити майбутні кроки (арбітраж або судовий розгляд) більш цілеспрямованими, заощаджуючи час та гроші.

Нерідко медіація завершується без згоди. Проте досвідчені ефективні посередники підтримуватимуть контакт зі сторонами, намагаючись допомогти їм вирішити питання, після того, як вони мають деякий час і простір для роздумів над тим, чого вони навчилися в ході медіації, і над пропозиціями, що лежать на столі.

Одним із кейсів, який можна розглядати в якості успішного практичного використання медіації – це приклад медіативного та арбітражного центру відомої в ІТ-середовищі Silicon Valley[14].

Центр арбітражу та медіації Кремнієвої долини (SVAMC) є відомою організацією, яка займається вирішенням спорів, пов'язаних із технологіями, шляхом арбітражу та посередництва.

SVAMC було створено як неприбутковий фонд у 2014 році та розпочато з 3 моменту свого запуску SVAMC швидко перетворився на глобальний інструмент голосу вирішення технологічних спорів.

Поточна рада директорів SVAMC складається з двадцяти семи високоповажних членів технологічної спільноти ADR, які поділяють відданість

некомерційній освітній місії SVAMC. Серед провідних технологічних компаній SVAMC є корпоративні юристи, юристи юридичних фірм і провідні технологічні нейтральні спеціалісти з різним досвідом і знаннями в галузі.

За останні роки SVAMC значно розширив свій глобальний охоплення, розпочав нову програму співпраці з провідними світовими установами ADR, розширив зв'язки з багатьма глобальними юридичними фірмами та запустив кілька різноманітних ініціатив у секторі вирішення технологічних спорів. Додаткова історія. Заснована в 2018 році, SVAMC відіграє ключову роль у вирішенні конфліктів у технологічній індустрії та ширшій екосистемі Кремнієвої долини.

Основна місія SVAMC — надавати послуги з альтернативного вирішення спорів, пов'язаних із технологіями. Центр має на меті сприяти ефективності, нейтральності та досвіду у вирішенні суперечок, особливо у швидкозмінному та динамічному технологічному секторі. Організація була створена, щоб задовольнити унікальні потреби технологічних компаній, стартапів і зацікавлених сторін інтелектуальної власності, пропонуючи форум, який розуміє тонкощі їх галузі.

SVAMC надає реєстр досвідчених арбітрів з глибокими знаннями технологій та питань інтелектуальної власності. Ці арбітри добре підготовлені для вирішення спорів, пов'язаних із патентами, авторськими правами, комерційною таємницею, ліцензійними угодами та іншими питаннями, пов'язаними з технологіями. Арбітраж пропонує конфіденційний, ефективний і обов'язковий процес вирішення спорів поза залом суду. SVAMC також пропонує посередницькі послуги для сторін, які шукають більш спільного та необов'язкового підходу до вирішення конфлікту. Медіація може бути особливо ефективною у випадках, коли сторони бажають зберегти свої поточні ділові відносини.

Даний центр підтримує спеціалізовані комісії арбітрів і посередників, які мають великий досвід у різних технологічних секторах, включаючи програмне забезпечення, апаратне забезпечення, біотехнології та фінтех. Це гарантує, що суперечки розглядатимуться експертами, які глибоко розуміють нюанси, характерні для галузі. Крім того, SVAMC проводить освітні програми, семінари та

заходи для популяризації передового досвіду вирішення технологічних спорів. Ці програми допомагають підвищити обізнаність про переваги арбітражу та посередництва в технологічній індустрії та забезпечують навчання для юристів.[14]

SVAMC має значне значення в Кремнієвій долині та технологічній галузі тому що вона може запропонувати рівень експертності, якого часто бракує більш загальним арбітражним і посередницьким центрам. Це гарантує, що суперечки в цій складній індустрії, що швидко розвивається, розглядатимуться з необхідними знаннями та точністю.

Силіконова долина відома своїм динамічним бізнес-середовищем. Послуги SVAMC розроблено таким чином, щоб бути ефективними та оперативними, допомагаючи сторонам вирішувати суперечки швидше, ніж традиційні судові процеси[14].

Медіація, зокрема, дозволяє сторонам працювати разом, щоб знайти рішення. Це може бути критично важливим у технологічній індустрії, де поточні ділові стосунки часто цінуються навіть в умовах суперечок.

Арбітраж і посередництво та взагалі більш гнучкі методи можуть бути економічно ефективними альтернативами тривалим судовим тяганинам, що робить їх привабливими варіантами для технологічних компаній, які прагнуть стримати судові витрати.

Підсумовуючи, Центр арбітражу та посередництва Кремнієвої долини є важливим ресурсом для технологічних компаній і зацікавлених сторін у Кремнієвій долині та за її межами. Його прагнення до досвіду, ефективності, конфіденційності та збереження стосунків робить його цінним внеском у вирішення суперечок, пов'язаних із технологіями, сприяючи подальшому розвитку інновацій та співпраці в галузі.

Хоча статистичні дані не публікуються через конфіденційний характер процедур медіації, загальна думка багатьох шанованих організацій полягає в тому, що медіація загалом має високий рівень успіху, оскільки сторони беруть участь у середовищі, де вони можуть вільно та впевнено вирішувати свої юридичні та

фактичні питання. суперечки перед нейтральною третьою стороною. Деякі організації, такі як Міністерство юстиції, підготували статистичне зведення повідомлень про випадки у Сполучених Штатах, де приватний посередник проводив процес ADR. Результати даних показують, що у 2017 році добровільні процедури альтернативного врегулювання суперечок мали показник успіху 75 відсотків. З іншого боку, судові розгляди мали успіх у 55 відсотках випадків. Крім того, Управління регулювання фінансової індустрії повідомило, що 242 (89 відсотків) справ, поданих ним за посередництва, було врегульовано без звернення до суду. [15]

В загальному, включення посередництва як частини процесу вирішення конфліктів в ІТ-компанії може сприяти більш гладкому управлінню проектами, підвищенню задоволеності співробітників і більш ефективній командній роботі. Навчання кадрового персоналу або наймання зовнішніх посередників з досвідом вирішення конфліктів, пов'язаних з ІТ, можуть бути корисними для ефективного впровадження та управління процесом медіації.

2.3 Врегулювання конфліктів із застосуванням медіації в ІТ-організаціях в Україні: проблеми та перспективи розвитку

16 листопада Верховна Рада України схвалила проєкт Закону «Про медіацію» (№3504). Президент підписав його 10 грудня[12].

Очікується, що медіація замінить зможе стати альтернативою для вирішення спорів і розвантажить національні суди.

Міністерство юстиції відповідає за реєстр медіаторів і акредитацію центрів посередництва.

Спеціальна комісія, що створена та призначена Міністерством юстиції, має на меті спостерігати за розвитком альтернативного вирішення спорів.

Міністерство юстиції відповідає за реєстр медіаторів і акредитацію центрів посередництва.

Оскільки українська ІТ-індустрія є дуже перспективною та постійно розвивається, іноземні партнери набирають досвід. У 2020 році виявилось, що ІТ внесло більше в економіку України, ніж фінансовий сектор, але менше, ніж будівництво та логістика. За останні роки українська ІТ-індустрія внесла багато в економіку країни, згідно з оцінкою Офільної організації IT Ukraine Association: За 2022 рік ІТ-індустрія внесла \$7,34 млрд до економіки України.

У порівнянні з довоєнним 2021 роком обсяг експорту збільшився на 400 мільйонів доларів. Ми спостерігали щорічне зростання приблизно на 20%.

Експорт у першому півріччі 2023 року становив \$3,38 млрд. У зв'язку з воєнними подіями та тим фактом, що ключові працівники ІТ-компаній не могли тимчасово виїхати за кордон для проведення бізнес-активностей і пошуку клієнтів, показники експорту залишилися високими на 9,3% порівняно з відповідним періодом минулого року[37].

Індустрія продовжує стрімко розвиватися, зростає кількість суперечок і конфліктів, які виникають у компаніях. У відповідь на це багато українських ІТ-компаній визнають переваги медіації – спільного та ефективного процесу вирішення спорів, який дозволяє уникнути витрат і затримок, пов'язаних із офіційним судовим розглядом. Однак, незважаючи на переваги медіації, існують також проблеми її ефективного впровадження в українській ІТ-індустрії.

Використання медіації має багато переваг. До основних можна віднести швидкість процедури і реальну можливість отримання результату. Ці переваги корисні як для внутрішніх відносин в компанії, так і для вирішення конфліктів з контрагентами.

На відміну від судового процесу, до переваг медіації також відносяться гнучкість і неформальність процедури, що дає можливість сторонам реально впливати на результат, а також самостійно приймати рішення відповідно до своїх інтересів, а не бути пасивним. учасники процесу, під час якого за них приймаються рішення. Як відомо, зазвичай уся побудова робочих процесів в ІТ-галузі відбувається за допомогою методології Agile.

У Agile конфлікт згадується у двох варіантах. По-перше, конфлікт вказує на те, що гнучка команда почувається вільно висловлювати свою думку, а також відмінності та проблеми, що виникають усередині гнучкої команди. По-друге, якщо члени agile-команди не вирішують конфлікт миттєво, це може створити проблеми, що стосуються більш широких інтересів проекту[38].

Закон «Про медіацію» в Україні визначає ключові положення, пов'язані з процесом медіації, зокрема роль медіатора, добровільність участі сторін, конфіденційність процесу медіації та можливість виконання угод, укладених медіацією.

Закон встановлює основні принципи, які регулюють процес медіації, такі як нейтральність і неупередженість медіатора, добровільність участі та конфіденційність інформації, яка розкривається під час медіації.

Закон також створює Медіаційну раду України, яка відіграє роль у веденні реєстру кваліфікованих медіаторів, нагляді за професійною діяльністю медіаторів та сприяє розвитку та просуванню медіації в Україні.

Правова база застосовується до внутрішніх суперечок в ІТ-компаніях, забезпечуючи структурований і конфіденційний процес вирішення конфліктів між співробітниками, командами або керівництвом.

Для ІТ-компаній, які перебувають у договірних відносинах з клієнтами, постачальниками або партнерами, правова база полегшує використання медіації для вирішення зовнішніх спорів. Це включає конфлікти, пов'язані з обсягом проекту, інтелектуальною власністю або договірними зобов'язаннями.

Досягнуті медіаційні домовленості можуть бути виконані на підставі правових положень, викладених у Законі України «Про медіацію». Це забезпечує рівень юридичної визначеності для ІТ-компаній, які беруть участь у процесах посередництва.

Закон заохочує використання кваліфікованих та сертифікованих медіаторів. ІТ-компанії можуть залучати професійних посередників із досвідом роботи в галузі або відповідним досвідом для забезпечення ефективного вирішення суперечок.

Відділ персоналу служить сполучною ланкою між співробітниками та керівництвом, відповідаючи за різні кадрові функції, включаючи підбір персоналу, відносини з працівниками та вирішення конфліктів. У контексті посередництва кадрові спеціалісти відділу кадрів відіграють центральну роль у створенні сприятливої основи для мирного вирішення конфліктів. Фахівці з персоналу часто є першою точкою контакту, коли виникають конфлікти на робочому місці. Їхня здатність виявляти, оцінювати та вирішувати конфлікти на ранніх стадіях є надзвичайно важливою. Проактивний підхід відділу кадрів дозволяє швидко втручатися, запобігаючи ескалації конфліктів і створюючи сприятливе середовище для медіації.

Фундаментальним аспектом успішної медіації є відкрите спілкування. Відділ кадрів відіграє ключову роль у формуванні культури, за якої працівники відчують себе комфортно, висловлюючи свої проблеми. Заохочуючи відкритий діалог, кадровики сприяють створенню атмосфери, у якій конфлікти визнаються та швидко вирішуються. Фахівці з кадрів допомагають роз'яснити працівникам переваги посередництва. Вони наголошують на добровільності та конфіденційності процесу посередництва, запевняючи працівників, що їхні проблеми розглядатимуться неупереджено та обережно. Ця впевненість є життєво важливою для завоювання довіри та співпраці залучених сторін.

Відділ персоналу часто відповідає за вибір кваліфікованих і навчених посередників або сприяє залученню зовнішніх посередницьких служб.

Фахівці з кадрів можуть співпрацювати зі спеціалізованими постачальниками послуг посередництва, щоб переконатися, що вибрані посередники мають повне розуміння динаміки ІТ-індустрії та специфічного характеру конфліктів, які можуть виникнути.

У випадках, коли конфлікти стосуються членів команди, менеджерів або відділів, спеціалісти з кадрів можуть взяти активну роль у вирішенні внутрішніх суперечок. Їхнє знайомство з організаційною структурою та динамікою дозволяє їм сприяти конструктивним дискусіям і направляти сторони до взаємовигідних рішень.

Після завершення процесу медіації спеціалісти з кадрів відіграють певну роль у подальших діях після медіації. Це може включати моніторинг ефективності рішення, вирішення будь-яких тривалих проблем і забезпечення того, щоб середовище на робочому місці залишалось сприятливим для співпраці.

Хоча медіація може бути дуже ефективним засобом вирішення конфліктів, вона може зіткнутися з певними проблемами, якщо її запровадити в українській ІТ-компанії. Ці проблеми можуть виникати через різні фактори, пов'язані з культурною, правовою та організаційною динамікою.

Українська корпоративна культура може традиційно віддавати перевагу ієрархічним структурам, а працівники можуть вагатися відкрито обговорювати конфлікти. Медіація, яка заохочує відкрите спілкування та співпрацю, може спочатку зустріти опір через культурні норми. Щоб подолати цей опір, потрібні культурні зміни та підвищення обізнаності.

Співробітники та навіть керівництво можуть бути недостатньо усвідомленими щодо того, що передбачає посередництво та як воно може бути корисним. Без належної освіти щодо принципів і переваг медіації може виникнути скептицизм або небажання брати участь у цьому процесі.

В ієрархічних організаційних структурах може існувати дисбаланс влади між співробітниками та керівництвом. Співробітники можуть боятися помсти або негативних наслідків за висловлення своїх проблем, що ускладнює створення середовища, сприятливого для відкритого діалогу під час медіації.

Українські організації, включно з ІТ-компаніями, можуть віддавати перевагу формальним процесам вирішення суперечок, таким як судовий процес або арбітраж. Медіація, яка є менш формальним підходом і більшою мірою передбачає співпрацю, може зустріти опір з боку тих, хто звик до традиційних правових шляхів.

В ІТ-секторі, де конфіденційність даних має вирішальне значення, співробітники можуть бути стурбовані конфіденційністю процедур посередництва. Забезпечення безпечної обробки конфіденційної інформації під час посередництва є життєво важливим для вирішення цих проблем і зміцнення довіри в процесі

Організаційна структура ІТ-компаній, яку часто характеризують проектні групи, міжфункціональна співпраця та віддалена робота, може ускладнити посередництво. Координація посередницьких сесій між територіально рознесеними командами або проектними групами може спричинити матеріально-технічні проблеми.

Перспективи розвитку медіації в українських ІТ-компаніях є багатообіцяючими, що зумовлено зростаючим визнанням переваг альтернативних механізмів вирішення спорів та мінливим організаційним ландшафтом.

На українських робочих місцях, включно з ІТ-сектором, відбувається поступовий культурний зсув у бік більшої співпраці та відкритого спілкування. Оскільки компанії все більше цінують командну роботу та добробут співробітників, посередництво узгоджується з цими культурними змінами, сприяючи діалогу та вирішенню питань через співпрацю.

Медіація пропонує більш ефективний і гнучкий підхід до вирішення конфлікту порівняно з традиційними судовими процесами. У стрімкому середовищі українських ІТ-компаній, де швидке прийняття рішень і вирішення проблем є важливими, ефективність медіації може бути значною перевагою.

Посередництво можна адаптувати для вирішення унікальних динамік ІТ-індустрії, таких як робота на основі проектів, віддалена співпраця та проблеми інтелектуальної власності. Його адаптивність робить посередництво відповідним механізмом для вирішення конкретних проблем, з якими стикаються ІТ-компанії.

ІТ-компанії, що працюють в Україні, особливо ті, що мають міжнародне представництво, можуть залучати найкращі практики з глобальних корпоративних середовищ, де посередництво більш розвинене. Такий міжкультурний обмін може додатково сприяти розвитку практик посередництва в українських ІТ-компаніях.

Стагнацію медіації в ІТ-організаціях в Україні можна пояснити різними проблемами, пов'язаними з управлінням конфліктами в цих компаніях. Виявлення цих проблем і вивчення потенційних перспектив розвитку має вирішальне значення для сприяння більш здоровому робочому середовищу та сприянню ефективним стратегіям вирішення конфліктів.

Багато ІТ-фахівців та організацій можуть не повністю усвідомлювати переваги посередництва або не розуміти, як воно може ефективно вирішувати конфлікти. Тому така недостатня обізнаність може призвести до недостатнього використання послуг посередництва, що призведе до тривалих суперечок і потенційної шкоди робочим відносинам.

Створення офіційних структур і процедур посередництва в ІТ-організаціях може забезпечити чітку основу для вирішення конфліктів.

Інституційна підтримка медіації гарантує, що конфлікти вирішуються швидко та професійно, сприяючи позитивній культурі на робочому місці.

Підкреслення ефективності та результативності медіації як методу вирішення конфлікту може допомогти подолати уявлення про те, що вона займає багато часу.

Висвітлення успішних кейсів і сприяння посередництву як стратегічному підходу, що економить час, може сприяти його застосуванню в ІТ-організаціях.

Вирішення проблеми стагнації медіації в ІТ-організаціях в Україні передбачає багатогранний підхід, який включає освіту, культурну чутливість, інституційну підтримку та адвокацію ефективності процесів медіації. Вирішуючи ці проблеми та використовуючи перспективи розвитку, ІТ-організації можуть створити більш сприятливе середовище для ефективного управління конфліктами.

Висновки до розділу II

Медіація стала кращою альтернативою традиційному судовому розгляду спорів. Медіація потребує чіткої нормативної бази, яка визначає параметри процесу. В основі медіації лежать ключові принципи, зокрема добровільність, нейтральність і конфіденційність. Юридичне забезпечення медіаційних угод є ключовим аспектом оскарження медіації.

Співвідношення між медіацією та судовими системами відрізняються в різних юрисдикціях. Деякі правові системи заохочують або передбачають медіацію як передвісник судового процесу, сприяючи підходу до більшої співпраці.

Медіація – це форма альтернативного вирішення суперечок (ADR), яка передбачає допомогу нейтральної третьої сторони (медіатора), яка допомагає сторонам у суперечці досягти добровільного та взаємоприйнятного вирішення. В ІТ-сфері суперечки можуть виникати з різних питань, і для вирішення цих конфліктів можна використовувати медіацію.

В свою чергу, ініціативи щодо підвищення обізнаності про переваги медіації та надання навчальних програм можуть покращити розуміння та прийняття практики медіації.

Навчання ІТ-спеціалістів посередництву може дати їм змогу активно брати участь у вирішенні конфліктів, зменшуючи залежність від більш конкурентних методів.

Впровадження тренінгів з культурної чутливості може допомогти усунути комунікаційні бар'єри в різних ІТ-командах, а покращене міжкультурне розуміння може призвести до більш ефективних процесів посередництва та сприяти створенню гармонійного робочого середовища.

РОЗДІЛ III. ВИКОРИСТАННЯ МЕДІАЦІЇ ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ІТ-ОРГАНІЗАЦІЯХ В УКРАЇНІ: ПРОГРАМА ТА РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

3.1 Опис програми дослідження

Будь-яка сучасна людина прагне до саморозвитку, кар'єрного успіху та самореалізації. Робота займає майже половину життя, тому забезпечення стабільного психічного стану та особистого комфорту працівника повинно мотивувати роботодавців створювати необхідні умови для всебічної підтримки персоналу, включаючи застосування необхідних практик та технологій з метою управління конфліктами. Методи управління конфліктами допомагають створити на робочому місці культуру, де конфлікти вирішуються конструктивно та з повагою. Це сприяє створенню позитивного та здорового робочого середовища, сприяючи благополуччю працівників і задоволенню роботою. Застосування методів управління конфліктами в робочому середовищі має важливе значення для створення позитивного, продуктивного та гармонійного робочого середовища. Це не тільки вирішує суперечки, але й сприяє кращому спілкуванню, зміцненню стосунків і покращенню загальної ефективності організації. Управління конфліктами є ключовим компонентом ефективного лідерства та успіху організації.

З цього випливає, що управління та вирішення конфліктів є критично важливим аспектом підтримки здорового та продуктивного робочого середовища в ІТ-компаніях. Медіація в даному випадку є альтернативною системою вирішення конфліктів, яка пропонує більш спільний і конструктивний підхід.

Актуальність дослідження полягає в тому, що інтеграція до Європейського Союзу обумовлює використання медіації як альтернативного способу врегулювання конфліктів в ІТ-сфері.

ІТ-організації часто мають динамічне та складне робоче середовище з різноманітними командами, які працюють над складними проектами.

Унікальні виклики та тиск у ІТ-секторі можуть призвести до конфліктів, які вимагають спеціальних методів вирішення конфліктів. Дослідження може виявити конкретні нюанси конфліктів в ІТ-організаціях і визначити, як посередництво можна пристосувати до вирішення цих складнощів.

Невирішені конфлікти можуть мати значний вплив на командну співпрацю, інновації та загальну продуктивність.

Дослідження може кількісно визначити вплив невирішених конфліктів на часові рамки проекту, моральний дух співробітників і здатність досягати бізнес-цілей. Розуміння відчутної вартості конфлікту може підкреслити важливість ефективних механізмів вирішення, таких як посередництво.

Важливість дослідження полягає також в тому, що необхідно оцінити реальний стан українських ІТ-компаній в парадигмі управління конфліктами. Варто відокремити сильні та слабкі сторони посередництва в українських ІТ-компаніях.

Таким чином, дослідження використання медіації для вирішення конфліктів в ІТ-організаціях в Україні мають вирішальне значення для розуміння унікальних проблем, з якими стикаються ці організації, кількісної оцінки впливу конфліктів та обґрунтування потенційних переваг медіації. Дане дослідження можуть інформувати організаційну політику, сприяти більш здоровій культурі на робочому місці та, зрештою, підвищити загальну ефективність і успіх ІТ-команд.

Оцінювання поточної ситуації застосування медіації як методу управління конфліктами допоможе віднайти реальне положення подібних методик в українському ІТ-середовищі, а також рівень корпоративної та трудової культури в українському суспільстві.

Об'єктом дослідження є застосування медіації в продуктових та аутстаф українських ІТ-компаніях.

Предметом є проблеми та тенденції застосування медіації як способу вирішення конфліктів в українських продуктових та аутстаф ІТ-компаніях.

Метою дослідження є в з'ясування проблем та тенденції використання медіації в українських ІТ-компаніях

Завдання дослідження:

1. Виявити сучасний стан та розвиток практики застосування медіації в українських ІТ-компаніях
2. Визначити проблеми застосування медіації в українських ІТ-компаніях
3. З'ясувати напрями розвитку медіації в українських ІТ-компаніях

Гіпотезами дослідження являються:

Перша гіпотеза: через низький рівень обізнаності та розуміння практик медіації в українських ІТ-компаніях даний метод врегулювання конфліктів використовується рідко.

Друга гіпотеза: корпоративна культура та методологія Agile створює умови для впровадження медіації в українських ІТ-компаніях

Для проведення даного дослідження було обрано метод групового вибіркового анкетування за допомогою сервісу Google Forms.

Метод групового вибіркового анкетування— це дослідницький інструмент, призначений для збору даних від певної групи чи населення. Цей метод передбачає задання структурованого набору запитань цільовій групі осіб для збору інформації про їхні думки, ставлення, поведінку чи демографічні характеристики.[32]

Метод анкетування— це техніка дослідження, яка передбачає збір даних із вибірки осіб за допомогою структурованих анкет. Він спрямований на збір інформації про ставлення людей, переконання, поведінку та демографічні показники. Опитування можна проводити різними способами, включаючи особисті інтерв'ю, телефонні інтерв'ю, онлайн-анкети або паперові опитування. Дослідники використовують опитування, щоб досліджувати та розуміти соціальні явища, вивчати громадську думку, оцінювати соціальні тенденції та генерувати статистичні дані для аналізу. Цей метод забезпечує кількісний підхід до вивчення людської поведінки та корисний для виявлення закономірностей і стосунків у популяції, що робить його цінним інструментом у соціологічних дослідженнях.

Опитування можна розділити за кількістю респондентів на індивідуальні та групові анкети.

Індивідуальні анкети включають одного респондента, тоді як групові анкети розраховані на більшу кількість учасників, часто організованих за певними характеристиками. В одному анкетуванні може брати участь кілька груп респондентів.

Опитування також можна розрізняти за типом питань, які вони містять. Закриті анкети надають респондентам заздалегідь визначені варіанти відповідей, і респонденти вибирають із цих варіантів. Відкриті опитування дозволяють респондентам самотійно будувати свої відповіді.

Залежно від взаємодії з респондентами опитування класифікуються як особисті або дистанційні. Особисті опитування передбачають безпосередній контакт з респондентами, як правило, шляхом особистих інтерв'ю. Дистанційні опитування, з іншого боку, дозволяють респондентам брати участь на відстані, часто через телефон або онлайн-платформи.

Опитування можна додатково класифікувати на офлайн та онлайн анкети. Офлайн-анкети представлені в друкованому вигляді, де запитання викладаються на фізичному документі. Офлайн анкетування представляє питання респонденту без підключення до мережі Інтернет.

Респонденти заповнюють ці анкети на комп'ютері, а результати зазвичай зберігаються та надсилаються розробнику опитування через різні засоби масової інформації, включаючи електронну пошту з метою аналізу даних.

Онлайн-анкети включають електронні форми, до яких респонденти мають віддалений доступ через Інтернет.

Онлайн-опитування пропонують кілька переваг, що робить їх популярним вибором для дослідників та організацій. Деякі з ключових переваг онлайн-анкетувань включають:

- онлайн -анкетування, як правило, економічніше, ніж традиційні паперові опитування або особисті інтерв'ю

- онлайн-анкетування можуть охопити географічно різноманітну та потенційно більшу аудиторію

- респонденти можуть заповнювати онлайн-опитування у зручний для них час цілодобово - ця гнучкість полегшує участь людей, збільшуючи рівень відповідей

- платформи онлайн-опитувань часто включають інструменти автоматичного введення та аналізу даних, що знижує ризик помилок при введенні даних вручну та спрощує етап обробки даних

- дослідники можуть відстежувати хід онлайн-опитувань у режимі реального часу, дозволяючи їм коригувати стратегії або вибирати додаткових учасників за потреби

Найбільш вдалим та популярним інструментом для проведення онлайн-анкетування є додаток Google Forms, що розроблений компанією Google.

Google Forms – це веб-інструмент для опитування та збору даних. Google Forms дозволяє користувачам створювати та ділитися настроюваними формами та анкетами для різних цілей. Завдяки функціям для різних типів запитань, автоматичному збору відповідей та інтеграції з Google Таблицями, Google Forms широко використовується для опитувань, збору відгуків, реєстрації на події, тестів, оцінювання та введення даних. Він зручний, пропонує варіанти співпраці та доступний через обліковий запис Google, що робить його універсальним і широко використовуваним інструментом для окремих осіб, компаній, викладачів та організацій.

Ряд переваг, якими володіє веб-інтерфейс Google Forms:

- додаток та всі додаткові функції повністю безкоштовні
- він простий в управлінні і не потребує додаткових знань перед початком роботи
- додаток надає можливість змінити інтерфейс
- має можливість зручних способів розсилки самої анкети
- усі дані зберігаються через хмару

- респондент може проходити опитування за допомогою різних пристроїв (мобільних телефонів, планшетних комп'ютерів, портативних комп'ютерів та стаціонарних комп'ютерів)

Але крім того, даний інструмент також має певні недоліки:

- респонденту обов'язково потрібно бути підключеним до мережі Інтернет
- відсутність таймеру під час заповнення форми

Загалом, анкетування за допомогою сервісу Google Forms є доволі доступним методом з метою отримання інформації. Крім того, він допомагає оперативно отримувати дані, а також надає зручну візуалізацію отриманих даних[19]

Таблиця 1

Стратегічний план проведення дослідження

Заходи	Терміни виконання
<i>Підготовчий етап</i>	
Розроблення програми дослідження	10-15 жовтня
Розроблення інструментарію	15-17 жовтня
<i>Етап збору даних</i>	
Проведення онлайн-опитування	20 жовтня – 24 жовтня
<i>Етап обробки, аналізу та представлення отриманих даних</i>	
Обробка та узагальнення даних, отриманих під час онлайн-опитування	25-30 жовтня
Загальний аналіз отриманих результатів дослідження	5- 10 листопада
Підтвердження або спростування гіпотез	10 листопада
Узгодження звіту, перевірка, внесення корективів за необхідності й оформлення	15-20 листопада

3.2 Аналіз результатів дослідження

Дослідження використання медіації як методу управління конфліктами в українській ІТ-компанії проводилось із числа працівників українських та закордонних компаній. Для даного дослідження було розроблено спеціальну анкету в Google-формі, в якій респондентам пропонувалося пройти опитування щодо використання медіації як методу управління конфліктами в українській ІТ-компанії (Додаток А).

Загалом анкетуванням вдалося охопити 20 працівників ІТ-сфери (продуктових та аутстаф компаній).

Посада респондентів представлена на рис. 3.1.



Рис. 3.1 Посада респондентів

Отже, найбільша кількість респондентів займає посади тестувальника або розробника. (Рис.3.1)



Рисунок 3.2 Стаж роботи

Найбільша кількість респондентів працює протягом 1-3 років (14) і однакова кількість респондентів працює 4-6 або більше 6 років. (Рис.3.2)



Рис. 3.3 Тип компанії

Переважає більшість респондентів все ж таки працівники українських ІТ-компаній(13), а менша частина респондентів (7) є штатом закордонних ІТ-компаній (рис.3.3)

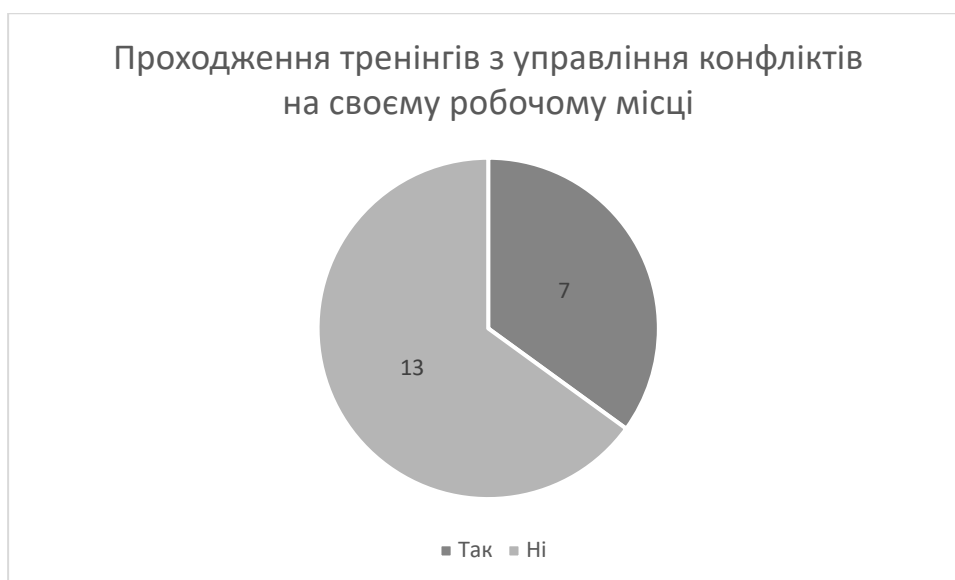


Рис. 3.4 Проходження тренінгів з управління конфліктів на робочому місці

Виходячи з результатів опитування, то вагома більшість респондентів (13) не проходили або прослуховували тренінги чи курси з управління конфліктами і лише частка респондентів, яка сягає 7 осіб була учасниками даних тренінгів (рис.3.4)

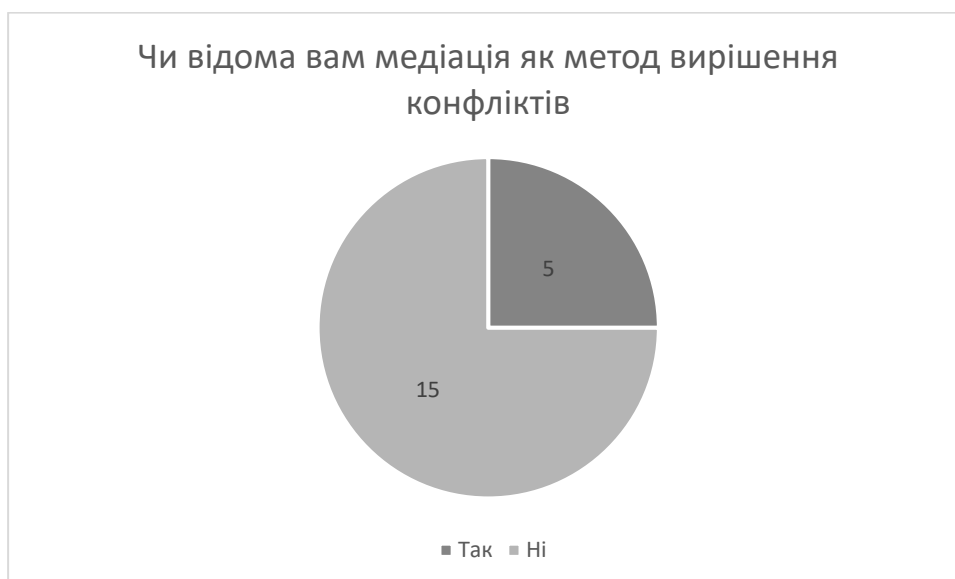


Рис. 3.5 Чи відома вам медіація як метод вирішення конфліктів

Судячи з отриманих результатів, лише 5 респондентів чули про медіацію, як спосіб вирішення конфліктів, а переважна більшість (15) не чули про медіацію як спосіб вирішення конфліктів (рис. 3.5)



Рис. 3.6 Від кого ви вперше дізнались про можливість вирішення конфлікту із застосування методу медіації

Канали, від яких респонденти мали змогу дізнатись про можливість вирішення конфлікту за допомогою медіації доволі різні: це і мережа Інтернет(статті, самоосвіта), і початок роботи та онбординг на проєкті, також дану інформацію респонденти отримували на навчанні, у блоці організаційної структури та від HR-спеціаліста (рис.3.6)

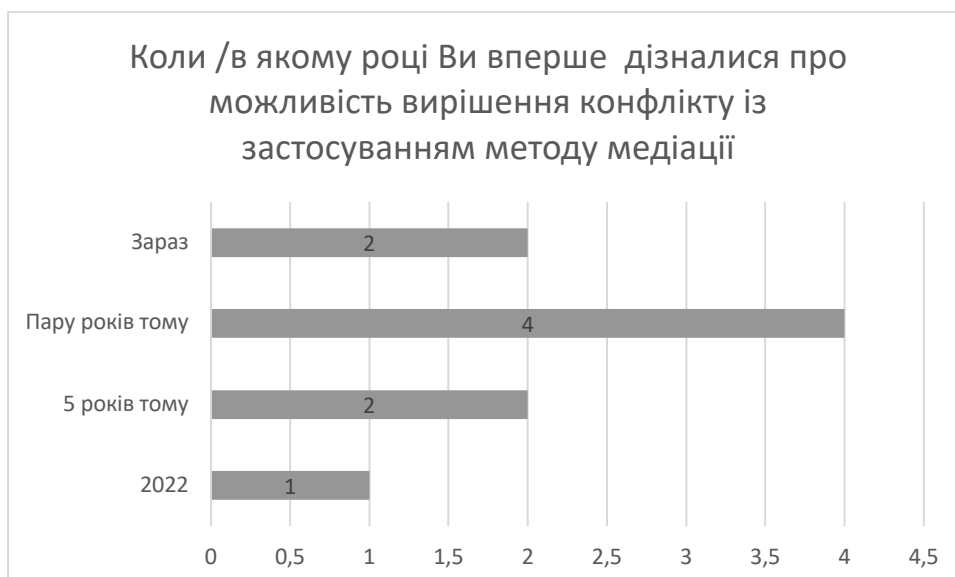


Рис. 3.7 Коли/в якому році Ви вперше дізнались про можливість вирішення конфлікту із застосуванням методу медіації

Аналіз отриманих результатів свідчить про те, що тільки дві особи дізнались про медіацію близько 5 років назад, 4 респонденти пару років тому, але переважна більшість все ж таки вказує на те, що для українського суспільства та доволі динамічного та гнучкого ІТ-сектору явище медіації доволі нове (рис.3.7)



Рис. 3.8 З вашого досвіду, які типи конфліктів зазвичай виникають у вашій ІТ-організації

Згідно із отриманими даними, найпоширенішими типами конфліктів є Конфлікти, пов'язані з термінами виконання проекту та обсягом роботи (10). Також у багатьох випадках зустрічаються конфлікти між різними відділами або командами(10). Мають місце також міжособистісні та конфлікти, пов'язані із розбіжностями щодо технічних або організаційних рішень (8). Із значенням 7 полягає проблема відмінностей в стилях і підходах роботи. Конфлікти, пов'язані з оцінкою ефективності та просуванням по службі зустрічаються не так часто, як попередні, але обумовлюють 4 значення.

Після цього на шкалі можна побачити конфлікти, пов'язані з оплатою/умовами праці (3). І доволі рідко зустрічаються конфлікти з роботодавцем (власником/директором української компанії (2) та конфлікти, пов'язані з недоброчесністю щодо інтелектуальної власності (1) (рис. 3.6)



Рис. 3.9 Чи були у Вас/колеги конфлікти на роботі

Згідно із отриманими результатами, у 12 опитуваних були конфлікти на роботі. (рис.3.9)

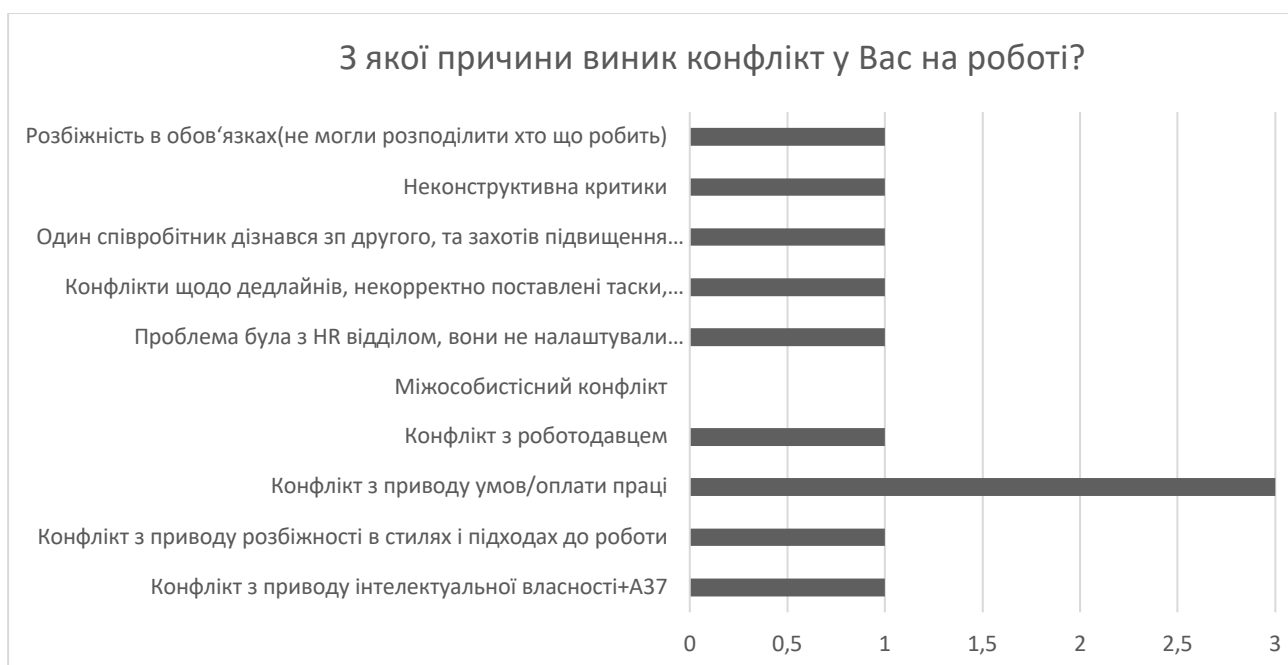


Рис. 3.10 З якої причини виник конфлікт у Вас на роботі

Згідно із результатами опитуваних, в яких виникав конфлікт, більшість конфліктів полягали в проблемах умов/оплати праці, також абсолютно всі зазначені причини мали місце бути окрім міжособистісних конфліктів (рис.3.10)



Рис. 3.11 Вкажіть, у який спосіб був вирішений конфлікт

Згідно із отриманими результатами, в кожного опитуваного конфлікт вирішувався різними способами, але звернення до арбітру та звернення до консультанту – не було (рис.3.11)

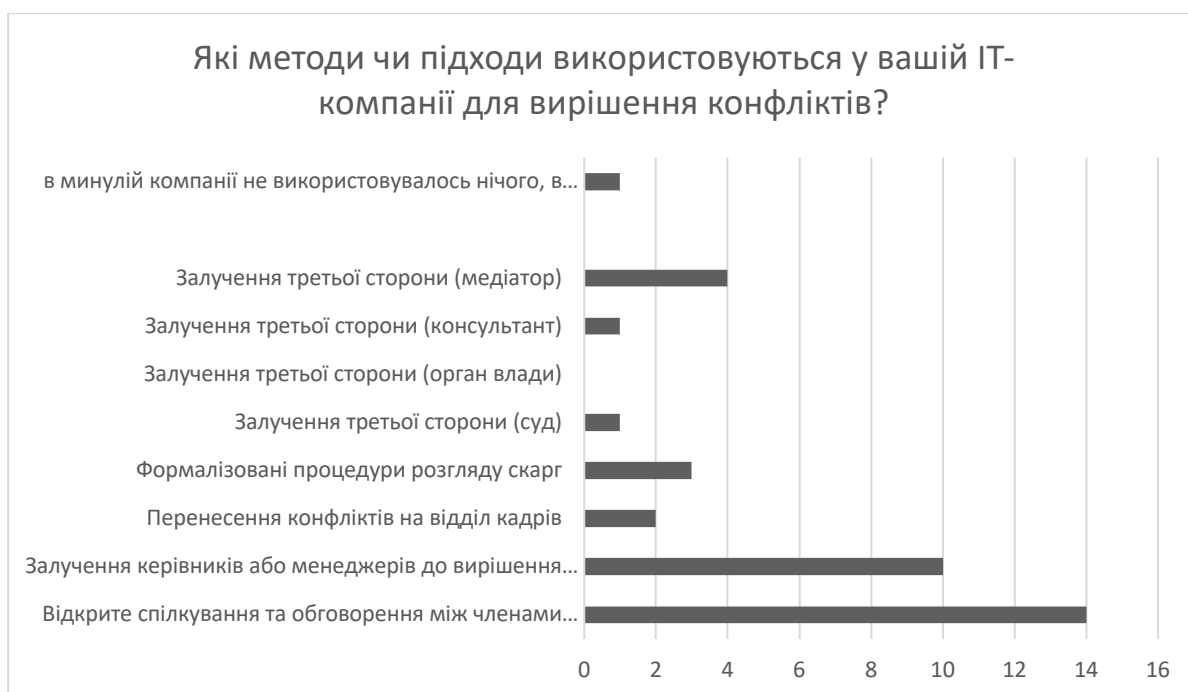


Рис. 3.12 Які методи чи підходи використовуються у вашій ІТ-компанії для вирішення конфліктів

Найбільша кількість конфліктів вирішується через відкрите обговорення між членами команди, трохи менше конфліктів вирішуються через залучення керівників або менеджерів. Варто зазначити, що динаміка залучення медіаторів для вирішення конфліктів має непогані показники.

Крім того, наявні формалізовані процедури скарг та у відповідях було звернення до суду. Нажаль, також зустрічається випадок, що у компанії взагалі не було методів чи підходів для вирішення конфліктів.(рис.3.12)

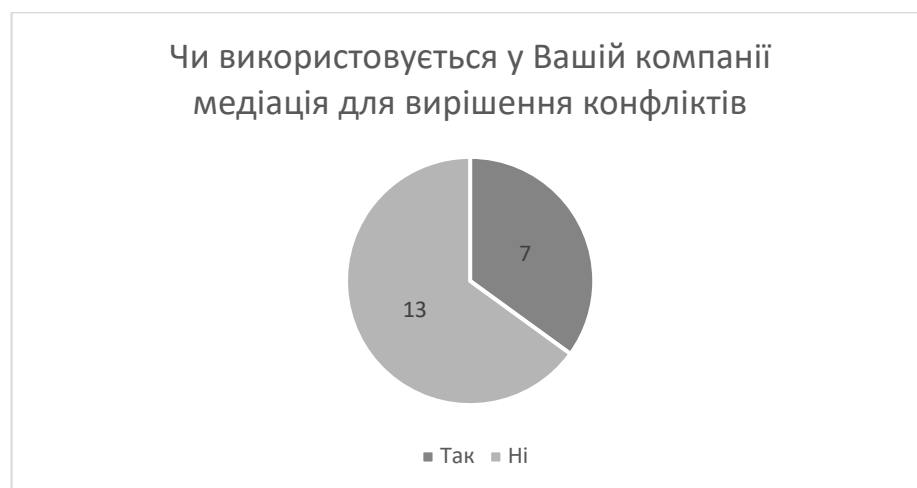


Рис. 3.13 Чи використовується у вашій компанії медіація для вирішення конфліктів

Згідно із результатами опитування, в більшості компаній медіація не використовується для вирішення конфліктів (13), і тільки у 7 осіб опитуваних у компаніях не використовують медіацію для вирішення конфліктів.

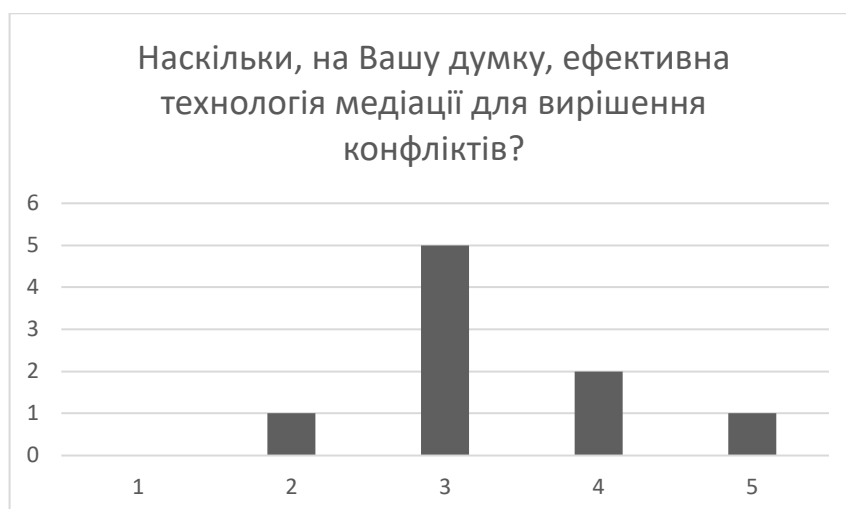


Рис. 3.14 Наскільки, на вашу думку ефективна технологія медіації для вирішення конфліктів

На шкалі ефективності медіації як інструменту вирішення конфліктів, було позначено, що більшість опитуваних вважають медіацію скоріше ефективною(рис.3.14)

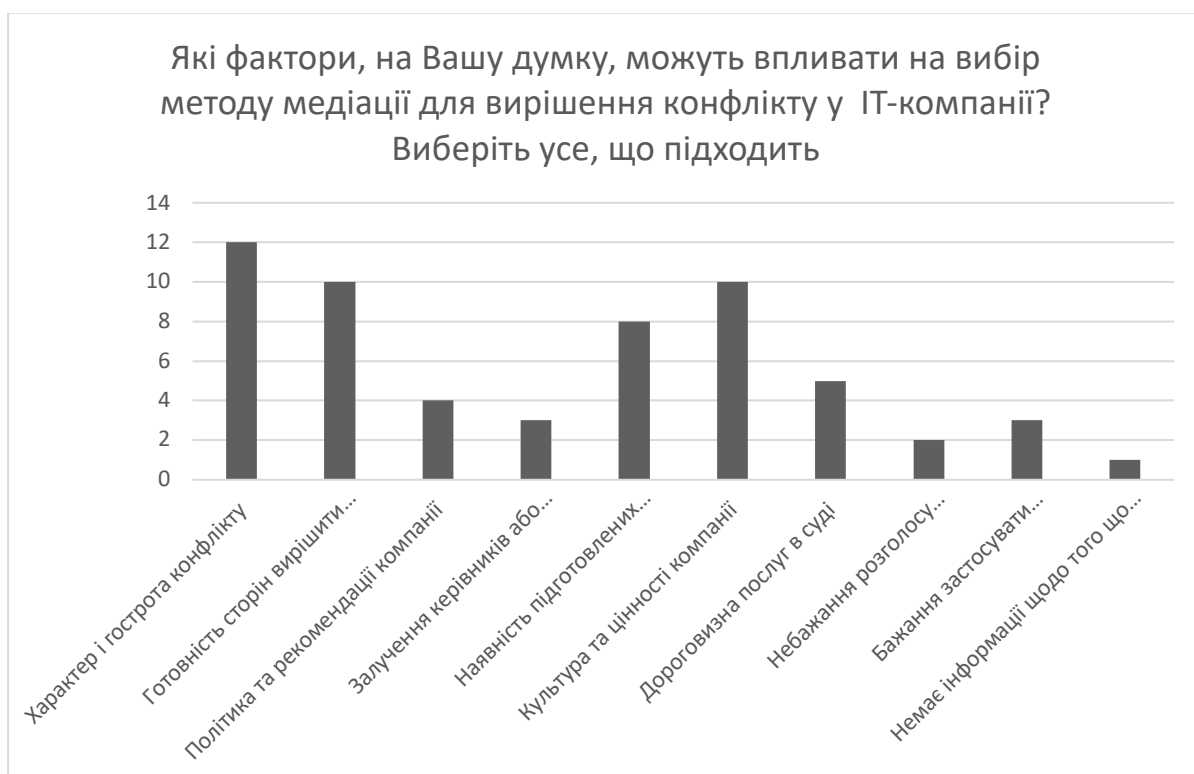


Рис. 3.15 Які фактори на вашу думку можуть впливати на вибір методу медіації для вирішення конфлікту в ІТ-компанії

Щодо факторів, які впливають з точки зору респондентів на вибір медіації як методу врегулювання конфліктів, переважна більшість визначає характер та гостроту конфлікту, готовність сторін вирішити конфлікт, також важливим фактоом є корпоративна культура самої компанії та наявність підготовлених медіаторів.

Факторами з низьким відсотком прихильності медіації як методу врегулювання конфліктів є: відсутність інформацію про медіацію як інструмент для вирішення конфлікту та небажання розголосу конфіденційної інформації. (рис. 3.15)

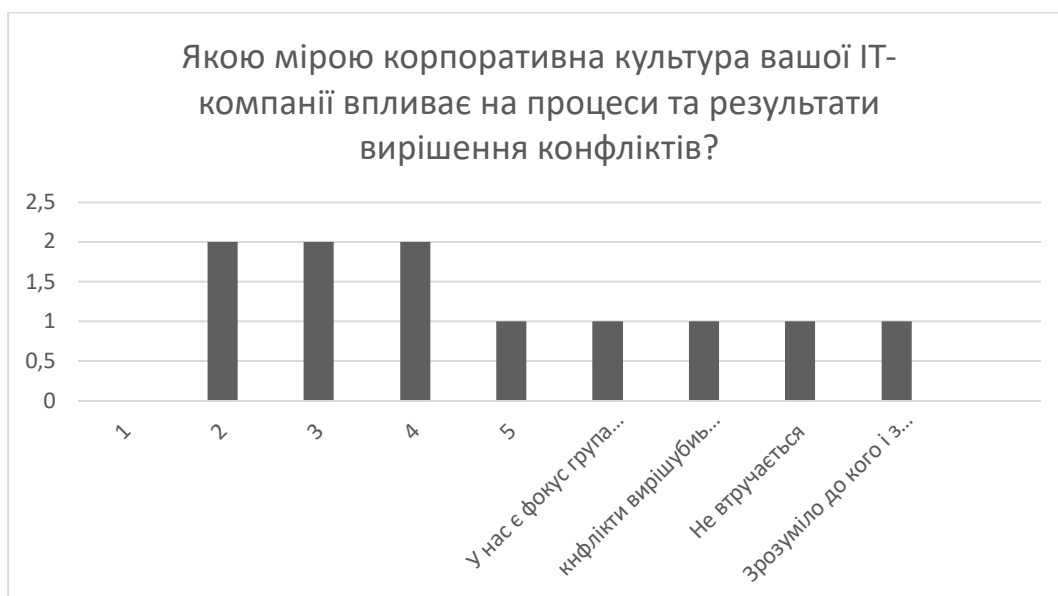


Рис. 3.16 Якою мірою корпоративна культура вашої ІТ-компанії впливає на процеси вирішення конфліктів?

Щодо відповідності на рівень корпоративної культури та результати вирішення конфліктів, більшість респондентів свідчать про те, що вплив корпоративної культури впливає на процес вирішення конфліктів на доволі низькому рівні – (значення 2 та 3), це скоріше свідчить про те, що корпоративна культура не обумовлює вирішення та врегулювання конфліктів. Крім того, додаткові відповіді респондентів свідчили про те, що менеджмент компанії

допомагає врегулювати конфліктні та спорні ситуації, хоча була відповідь, що менеджмент та організація не втручається у вирішення конфліктів(рис. 3.16)

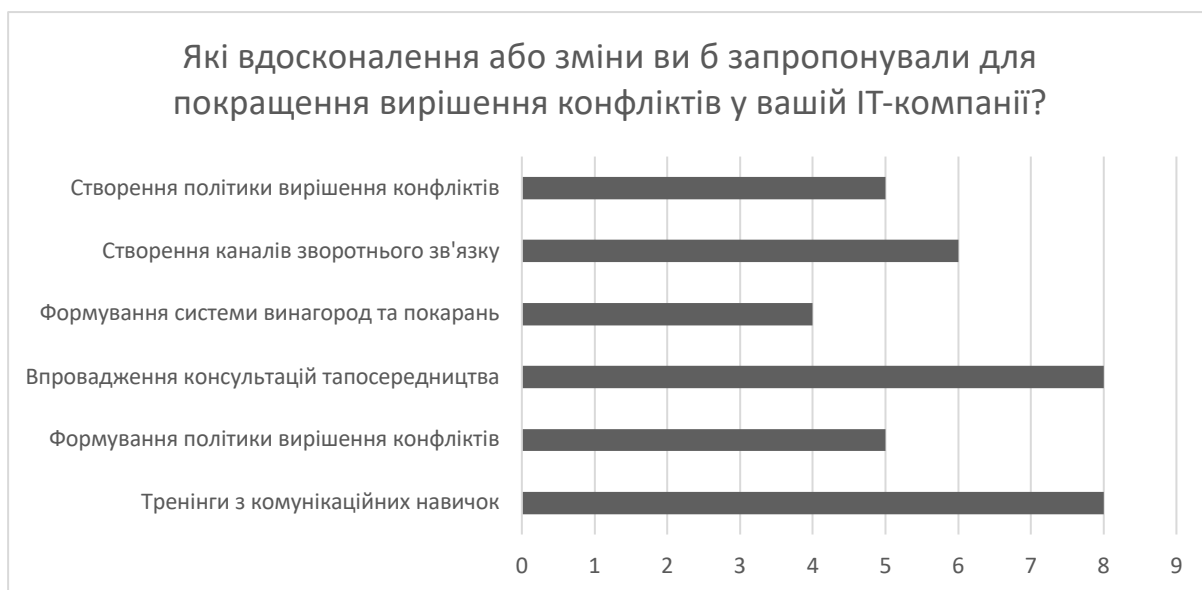


Рис. 3.17 Які вдосконалення або зміни ви б запропонували для покращення вирішення конфліктів у вашій ІТ-компанії

З отриманих відповідей на питання щодо покращення ситуації з вирішення конфліктів в ІТ-компанії, найбільша кількість респондентів вважають, що впровадження консультацій та посередництва, а також тренінги з комунікаційних навичок. Також респонденти вважають за потрібне створювати канали зворотного зв'язку.

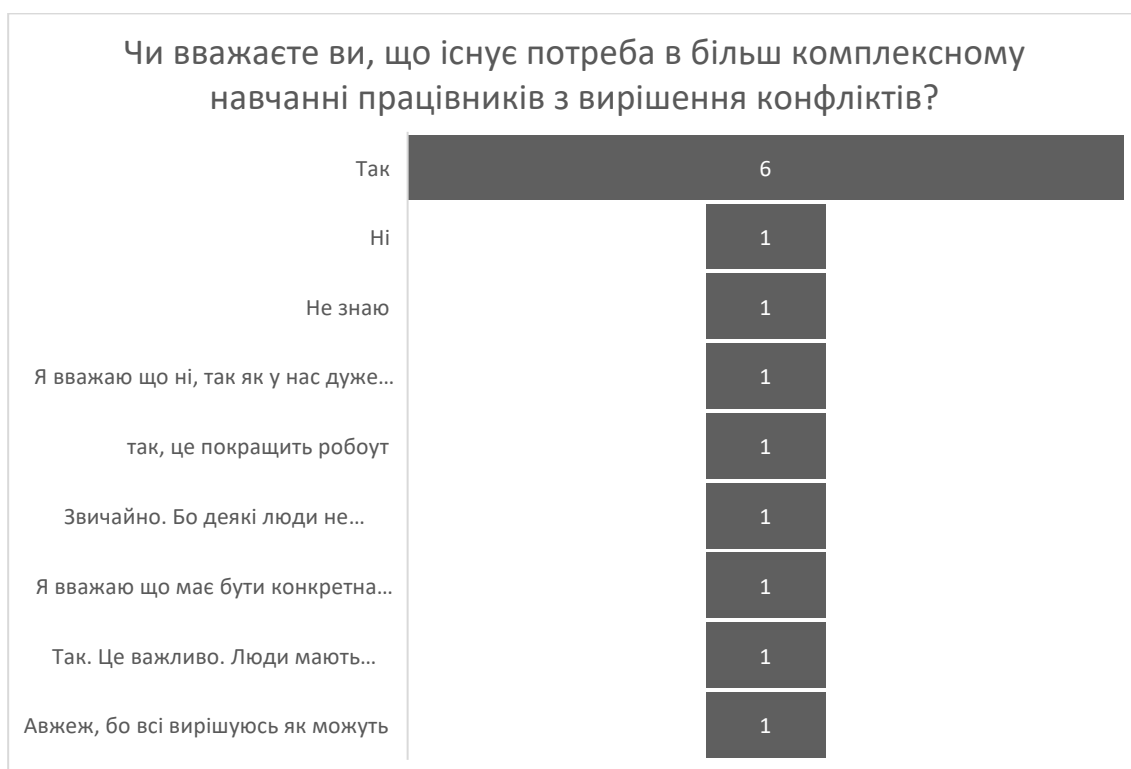


Рис. 3.18 Чи вважаєте ви, що існує потреба в більш комплексному навчанні працівників з вирішення конфліктів?

Динаміка доволі позитивна: респонденти свідчать про те, що повне та комплексне навчання працівників з метою вирішення конфліктів допоможе покращити добробут та взаємодію усередині компанії. Крім того, у додаткових відповідях респонденти вказують, що спеціальний фахівець має певні відмінності у підходах та методу врегулювання конфліктів, тому забезпечення комфортної співпраці завдяки застосуванню альтернативних інструментів вирішення конфліктів доволі важливо для респондентів (рис.3.18)

Висновки до розділу III

Загалом в опитуванні взяло участь 20 респондентів – це діючі працівники українських та закордонних продуктових та аутстаф компаній. Хоча більшість респондентів працюють на українські компанії, це оптимальна можливість дослідити актуальну ситуацію на IT-ринку України.

Загалом більшість опитуваних взагалі не чули про медіацію, як метод вирішення конфліктів. Це проблемне питання, адже IT-компанії є гнучкими та підлаштованими під зразок західного керівництва, тому відсутність знань про використання медіації як методу вирішення конфліктів вказує на те, що в українському трудовому секторі все ж таки панує ієрархічна структура управління.

Варто зазначити, що у доволі технологічній сфері, які постійно розвивається із світовими трендами, доволі невелика кількість людей знає про медіацію, як про метод врегулювання конфліктами.

Конфлікти у респондентів або у їх колег зустрічаються доволі часто, і стосуються в більшу чергу специфіки саме для IT-сфери.

Також є тенденція серед отриманих відповідей, що більшість опитуваних все ж таки доволі нещодавно дізнались про медіацію як метод врегулювання конфліктів. Крім того, тільки одна особа з опитаних зазначила, що дізналась про медіацію під час проходження онбордингу в робочому середовищі. Цей факт свідчить про те, що організаційна культура компаній не спрямована на висвітлення методів та інструментів, які допоможуть у врегулюванні конфліктів.

Щодо причини, через які виникли конфлікти, респонденти зазначали питання з приводу умов праці та оплати, а також причинами конфліктів ставали нефективні моделі використання та роботи під NDA-договорами. Крім того, доволі багато конфліктів виникало через організаційні моменти та різні підходи до роботи.

Позитивна динаміка щодо використання медіації як методу конфліктів є позитивною – адже у деяких опитуваних медіація використовується як інструмент врегулювання конфліктів.

Але середня більшість респондентів вважають медіацію доволі слабким методом для вирішення конфліктів та спорів. Ця тенденція свідчить про те, що працівники скоріше були не задоволені процесом чи результатом проведення медіації.

Але загалом учасники опитування невдоволені поточною ситуацією з приводу врегулювання конфліктів в їх компаніях, тому вони прагнуть покращення стану методів врегулювання конфліктів, а також, впровадження необхідних занять з метою покращення комунікативних навичок та методів альтернативних та екологічних врегулювань конфліктів.

ВИСНОВКИ

Медіація є високоефективною стратегією вирішення конфліктів всередині ІТ-організацій. Наголос на спільному вирішенні проблем і відкритому спілкуванні добре узгоджується з динамікою ІТ-команд, що часто призводить до більш стійких рішень порівняно зі звичайними методами вирішення конфліктів. Використання посередництва значно покращує загальну динаміку в ІТ-організаціях. Воно сприяє розвитку культури відкритого діалогу та взаємної поваги, що має вирішальне значення для інновацій та командної роботи в індустрії технологій. Запровадження медіації має потенціал для перетворення конфлікту з руйнівної сили на можливість для організаційного зростання та навчання.

Медіація стала більш ефективним і рентабельним методом порівняно з традиційними підходами, такими як судовий процес або ієрархічне прийняття рішень.

Зменшуючи час і ресурси, що витрачаються на вирішення конфліктів, посередництво дозволяє ІТ-організаціям більше зосередитися на своїй основній діяльності, підвищуючи продуктивність і зменшуючи збої в роботі. ІТ-команди часто складаються з людей із різноманітним культурним, освітнім і професійним походженням. Посередництво допомагає подолати ці розбіжності, сприяючи розумінню та повазі серед членів команди.

В ході роботи було представлено сутність медіації. Медіація була представлена як альтернативний інструмент вирішення конфліктів. Було також зазначено про процедуру медіації, про роль та обов'язки медіатора.

Варто зазначити, що багато уваги у роботі приділялось перевагам та ефективності медіації як методу врегулювання конфліктів. В роботі були наведені приклади використання медіації в ІТ-організаціях, а також були обґрунтовані переваги використання медіації та її значення для комфорту співробітників.

Також було обумовлено, які переваги має медіація з-поміж інших методів врегулювання конфліктів. Переваги були надані як з фінансової, так і етичної сторони, що є важливим для сприяння розвитку бізнесу.

Крім того, була приділена увага конфліктам, що характерні для ІТ-компанії. В роботі було проаналізовано різні типи спорів та конфліктів, які виникають саме в ІТ-організаціях. В роботі було зазначено, що угоди про розробку та експлуатацію програмного забезпечення, контракти про надання послуг різними типами компаній, спори, пов'язані із інтелектуальною власністю (ІВ-спори), Non-disclosure agreement (NDA)-спори є особливостями сфери інформаційних технологій.

Також було розглянуто, чим саме для ІТ-спорів медіація може бути більш корисна та вигідна, ніж інші методи та техніки врегулювання конфліктів. В цьому розділі була надана характеристика ІТ-конфліктів, передумов їх виникнення та яким чином медіація зможе бути ефективною у вирішенні цього питання.

В тексті роботи також представлені передумови використання медіації саме в ІТ-організаціях, а також описані основні характеристики ІТ-компанії як структури, для якої використання медіації буде необхідним та ефективним.

Виходячи з того, що розробка проектів і співпраця зазвичай виконується по методології Agile, яка створює умови для співпраці та взаємодії, то вибір медіації як методу врегулювання конфліктів є обумовленим вищезазначеними факторами.

Медіація, як правило, економічно ефективніша, ніж судові позови чи тривалі дисциплінарні процеси. Це заощаджує як час, так і ресурси, оскільки часто може бути проведено без необхідності зовнішнього юридичного представництва. Така економічна ефективність особливо важлива для підприємств, які прагнуть оптимізувати свої операційні витрати.

Медіація надає можливість особам, які беруть участь у процесі вирішення конфлікту. Це дозволяє їм брати активну участь у пошуку рішень своїх проблем, розвиваючи відчуття контролю над результатами. Це розширення можливостей сприяє більш залученій і задоволеній робочій силі.

Сеанси медіації є конфіденційними, що забезпечує безпечний простір для учасників, щоб говорити відкрито, не боячись помсти. Ця конфіденційність сприяє

чесності та прозорості, дозволяючи сторонам вирішувати основні проблеми, які можуть не розголошуватися в більш публічному середовищі.

Медіація є гнучким і неформальним процесом, що дозволяє адаптувати її до унікальних обставин кожного конфлікту. Відсутність жорстких процедур дозволяє творчо вирішувати проблеми та шукати рішення, які можуть бути недоступні через більш формальні канали.

В ході роботи була також проаналізована нормативно-правова площина використання медіації у США та Україні з метою порівняльного характеру.

Виходячи з отриманих даних та аналізу інформації, стан медіації як методу врегулювання конфліктів знаходиться на високому рівні та широко використовується ІТ-організаціями.

В Україні медіація не набула необхідної популярності задля її застосування в якості методу вирішення конфліктів – про це свідчать як результати емпіричного дослідження, так і нещодавнє прийняття закону.

Підсумовуючи отримані дані та охарактеризований стан української медіації в ІТ-організаціях, можна казати про те, що медіація і методи управління конфліктами не користуються попитом і деякі респонденти відзначають, що корпоративна культура їх компанії не вміє врегульовувати конфлікти належним чином.

Але перспективи розвитку медіації та інших методів альтернативних вирішень конфліктів в ІТ-організаціях мають великі шанси, адже респонденти відмічають важливість комплексного навчання з методів врегулювання конфліктами.

Оскільки посередництво є результатом добровільного зобов'язання знайти рішення, сторони, швидше за все, погодяться погоджуватися. Це зобов'язання сприяє стабільності вирішення та зменшує ймовірність повторних конфліктів.

Підсумовуючи, медіація є цінним інструментом для вирішення конфліктів на робочому місці, пропонуючи ряд переваг, які сприяють більш здоровому, гармонійному та продуктивному робочому середовищу. Це сприяє розумінню,

співпраці та розвитку навичок ефективного спілкування, зрештою сприяючи позитивним стосункам між співробітниками.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. U.S. Department of Justice: Office of Justice Programs; J. Folberg “Mediation Overview - History and Dimensions of Practice” 1983
2. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021р. 1875-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення 05.09.2023)
3. Проект Закону України «Про медіацію» 10301-1 від 19.04.2012), внесений на розгляд Верховної Ради України народними депутатами С. В. Ківаловим та В. А. Бондиком [Електронний ресурс]. – URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/JF7Y501A.html (дата звернення 07.04.2023)
4. Директива 2008/52/ЄС Європейського парламенту і Ради про деякі аспекти медіації у цивільних та комерційних справах. Міжнародний документ № 2008/52/ЄС від 21.05.2008 р. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_a95 дата звернення 07.04.2023)
5. The History of Mediation and Why It Is Still in Use Today” URL: <https://www.mediate.com/the-history-of-mediation-and-why-it-is-still-in-use-today/> (дата звернення: 01.09.2023)
6. Шинкар Т. І. Зарубіжний досвід правового забезпечення медіації та можливість його використання в Україні. Наше право. 2016. №2. С. 54–58.
7. Boulle L. Mediation: principles, process, and practice. / L. Boulle, M. Nesic. London: Butterworths, 2016. – 321 p.
8. Rodzeicher Lucas, de la Campa Alejandro Álvarez, "Handbook of ABC: a request rules of commercial mediation" (Washington, USA: International Financial Corporation, 2006).
9. Медіація [Архівовано 16 січня 2017 у Wayback Machine.] // Юридична енциклопедія : [у 6 т.] / ред. кол.: Ю. С. Шемшученко (відп. ред.) [та ін.]. — К. : Українська енциклопедія ім. М. П. Бажана, 2001. — Т. 3 : К — М. — 792 с. — ISBN 966-7492-03-6.

10. Ірина Шевчук “Медіація як ефективний метод вирішення бізнес-конфліктів”. URL: <https://eba.com.ua/mediatsiya-yak-efektyvnyj-metod-vyrishennya-biznes-konfliktiv/> (дата звернення: 09.10.2022).

11. Euwema M., Munduate L., Elgoibar P., Garcia A., & Pender E. Promoting social dialogue in European organizations. Human Resource Management and constructive conflict behavior . Netherlands: Springer. 2016.

12. Гарсія А. Б., Пендер Е., Елгойбар П. Сучасний стан: довіра та Управління конфліктами в організаційних трудових відносинах. В Побудова довіри та конструктивне управління конфліктами в організаціях..

13. Дрю Д. Гельфанд М. Психологія конфлікту та управління конфліктами в організаціях. Нью-Йорк: Lawrence Erlbaum Associates 2008.

14. Silicon Valley Arbitration & Mediation Center URL: <https://svamc.org/> (дата звернення 10.10.2023)

14. Елгойбар П., Еувема М. Побудова довіри та конструктивне управління конфліктами в організаціях . Нідерланди: Springer International.2016.

15. Еувема М., Мундуате Л. Управління конфліктами: Оксфордська дослідницька енциклопедія психології. 2017.

16. Колвін А. , Покращені показники для процедур вирішення спорів на Робочому місці: ефективність, справедливість і голос. Виробничі відносини: Журнал економіки та суспільства, 2008. 47 (3), 460–479.

17. Мартінес-Лусіо М.М. Міжнародне управління людськими ресурсами: перспектива трудових відносин . Лондон: Sage. 2013

18. Медіна Ф. Дж., Вільчес В., і Отеро М. Як учасники переговорів перетворюються на посередників. Посередництво в трудових конфліктах в Андалусії. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 2019. 30 (3),95.

19. Мундуате Л., Еувема М. та Елгойбар П. Десять кроків для розширення можливостей представників найманих працівників у нових європейських трудових відносинах . Мадрид: McGraw Hill.2012.

20. Бардаченко Л. Медіація в Україні: практика застосування світових тенденцій / Л. Бардаченко // Правовий тиждень. – 2010. – No 1-2 (179-180). – 12.01.2010 р. – С. 2-3.

21. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад.: Н.Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с.

22. Ridley-Duff, R. J. and Bennett, A. J. "Mediation: developing a theoretical framework to understand alternative dispute resolution", paper to British Academy of Management, University of Sheffield, 14th -16th September. 2010 URL: https://shura.shu.ac.uk/2617/1/28_-_Mediation_-_Development_a_Theoretical_Framework_%28BAM_Submission%29.pdf (дата звернення 10.10.2023)

23. Бондаренко-Зелінська Н. Л. Медіація: Перспективи впровадження в Україні. Міжнародне приватне право: розвиток і гармонізація. 2012. № 11. С. 186–188.

24. Поліщук І. Домовитися без суду: навіщо в Україні запроваджувати процедуру медіації. Урядовий кур'єр. 2017. № 16 (27 січня). С.1, 6.

25. Притика Ю. Д. Зміст та класифікація принципів медіації. Бюлетень Міністерства юстиції України. 2010. № 10. С. 86–92

26. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2016. №1. С. 92–99.

27. Menkel-Meadow, C. Regulation of Dispute Resolution in the United States of America: From the the 'Semi-formal'. Georgetown University Law Center. 2013. 419–454.

28. Tatiana Kyselova. Professional Peacemakers in Ukraine: Mediators and Dialogue Facilitators Before and After 2014. Kyiv-Mohyla Law and Politics Journal. (3), 2017. 117–136.

29. Сичова В.В. Медіація. Соціологія права: енциклопед. словн. / уклад.: [Л. М. Герасіна, О. Ю. Панфілов, В. Л. Погрібна та ін.] ; за ред. М. П. Требіна. Харків : Право, 2020. С. 516-518

30. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект: навч.-метод. посіб. Київ: ФОП Стеценко В.В. 2016. 192 с
31. 5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння URL : <https://www.osce.org/files/f/documents/3/6/448168.pdf> (дата звернення 18.10.2023)
32. Статистичний аналіз соціологічних даних / В.І. Паніотто, В.С. Максименко, Н.М. Харченко. – К. Видав. дім “КМАкадемія”, 2004. – 269с.
33. Черниш Н. Соціологія: Курс лекцій. – Львів: Кальварія, 1996. – Вип. 6. – С.26.
34. Ульянова, Г. О. (2010). Актуальні питання запровадження медіації у сфері права інтелектуальної власності. Південноукраїнський правничий часопис. – (3), 66-68.
35. Соціальна робота: словник основних термінів / уклад. О. М. Плахова, І. А. Євдокимова, В. В. Сичова, С. В. Садрицька та ін. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2020. 104 с.
36. Thomas Stipanowich: Why Businesses Need Mediation, 2004. 2-9
37. ІТ в економіці України. URL: <https://speka.media/it-v-ekonomici-ukrayini-yak-minyalasya-iogo-castka-vpliv-ta-trendi-rinku-za-roki-nezaleznosti-plrw0p> (дата звернення 20.10.2023)
38. Що таке Agile і як його застосувати в бізнесі. URL: <https://brainrain.com.ua/uk/chto-takoe-agile-ua/> (дата звернення 20.10.2023)
39. Lourdes Munduate, Francisco J. Medina, Martin C. Euwema Mediation: Understanding a Constructive Conflict Management Tool in the Workplace: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 38, no. 3, pp. 165-173, 2022
40. Білецька Т. Сучасний соціально-політичний конфлікт: аналіз поняття / Т. Білецька // Соціальні виміри суспільства: Зб. наук. пр. — К.: ІС НАН України, 2008. — Вип. 11. — С. 181-190

41. Миколаєнко Я. Ю. Медіація, як ефективний засіб вирішення міжнародних конфліктів Наше право. - 2015. - № 3. - С. 184-188. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nashp_2015_3_31

42. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад.: Н.Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с.

43. Безхлібна Н. Медіація: європейський досвід та українські реалії. Юридична газета. 2017. № 9 (28 лютого). С. 12–13.

44. Біцай А. В. Моделі медіації у світі та перспективи для України. Право і суспільство. Цивілістика. 2013. № 6. С. 85–89.

45. Махова Л.О., Виприцький А.О. Історія міжнародного розвитку та сучасний стан інституту медіації в Україні: НТУ «Дніпровська політехніка», 2018. 7с.

46. Медіація в сучасному світі та перспективи її розвитку в Україні URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA014649 (дата звернення 10.10.2023)

47. Практика вирішення спорів в ІТ-сфері URL: <https://legalitgroup.com/praktika-virishennya-sporiv-v-it-sferi-2/>

48. Запара С.І., Виглазова М.В., Коломієць І.С. Становлення інституту медіації в Україні. Часопис Київського університету права : юридичний науково-теоретичний щоквартальник. Київ, 2016. № 4. С. 125–129.

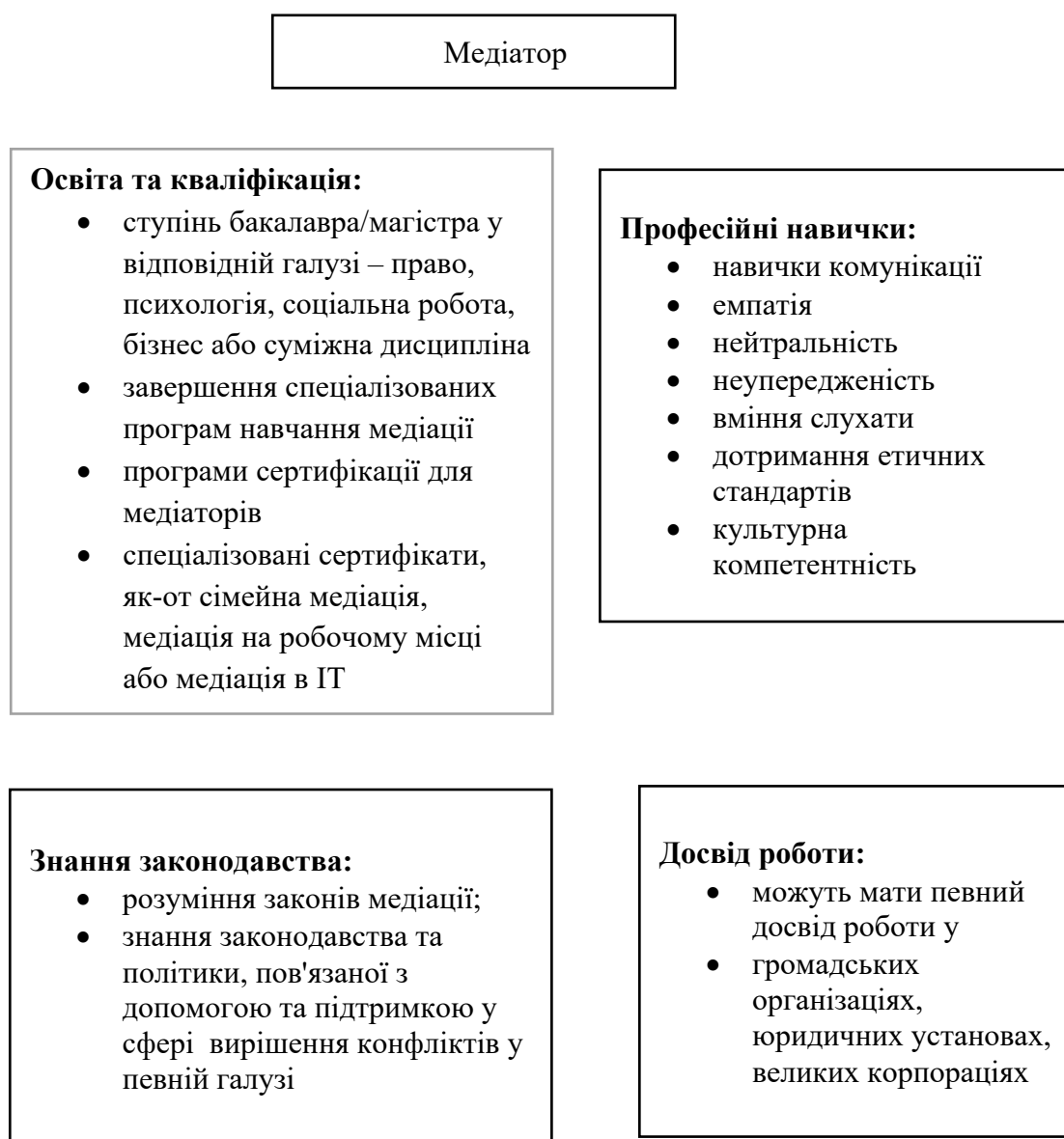
49. Васильчак С.В., Руснак Л.В. Шляхи цивілізованого вирішення корпоративних конфліктів. Науковий вісник Національного лісотехнічного університету України. 2009. Вип. 19. С. 122–126.

50. Whither Community Justice?: The Rise of Court-Connected Mediation in the United States URL: https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=3524&context=scholarly_works (дата звернення: 20.10.2023)

ДОДАТКИ

Додаток А

Схема А.1 “Операціоналізація поняття медіатор”



БЛАНК АНКЕТУВАННЯ

- 1) Яка ваша посада в ІТ-компанії?
 - a) Розробник
 - b) ІТ підтримка
 - c) Тестувальник
 - d) Аналітик даних
 - e) HR
 - f) UI UX
 - g) Інше
- 2) Скільки років ви працюєте в ІТ-індустрії?
 - a) 1-3 роки
 - b) 4-6 років
 - c) більше 6 років
- 3) В якій ІТ-компанії ви працюєте?
 - a) В українській
 - b) В закордонній
- 4) Чи проходили ви навчання/тренінги з управління конфліктів на своєму робочому місці?
 - a) Так
 - b) Ні
- 5) Чи відомий Вам такий метод вирішення конфлікту із застосуванням третьої сторони як медіація?
 - a) Так
 - b) Ні
- 6) Від кого Ви вперше дізналися про можливість вирішення конфлікту із застосуванням методу медіації?

7) Коли /в якому році Ви вперше дізналися про можливість вирішення конфлікту із застосуванням методу медіації?

8) З вашого досвіду, які типи конфліктів зазвичай виникають у вашій ІТ-компанії? Виберіть усе, що підходить

- a) Міжособистісні конфлікти між членами команди
- b) Конфлікти, пов'язані з термінами виконання проекту та обсягом роботи
- c) Розбіжності щодо технічних або організаційних рішень
- d) Відмінності в стилях і підходах роботи
- e) Конфлікти між різними відділами або командами
- f) Конфлікти, пов'язані з оплатою/умовами праці
- g) Конфлікти між різними відділами або командами
- h) Відмінності в стилях і підходах роботи
- i) Конфлікти, пов'язані з недоброчесністю щодо інтелектуальної власності
- j) Конфлікти з роботодавцем
- k) Інше _____

9) Чи були у Вас/колеги конфлікти на роботі?

- a) Так
- b) Ні

10) З якої причини виник конфлікт у Вас на роботі?

- a) Конфлікт з приводу інтелектуальної власності
- b) Конфлікт з приводу розбіжності в стилях і підходах до роботи
- c) Конфлікт з приводу умов/оплати праці
- d) Конфлікт з роботодавцем
- e) Міжособистісний конфлікт
- f) Інше _____

11) Вкажіть, в який спосіб був вирішений конфлікт

- a) Звернення до органу влади

- b) Звернення до арбітру
- c) Звернення до суду
- d) Звернення до медіатора
- e) Звернення до консультанта
- f) Інше _____

12) Які методи чи підходи використовуються у вашій ІТ-компанії для вирішення конфліктів? Виберіть усе, що підходить

- a) Відкрите спілкування та обговорення між членами команди
- b) Залучення керівників або менеджерів до вирішення конфлікту
- c) Перенесення конфліктів на відділ кадрів
- d) Формалізовані процедури розгляду скарг
- e) Залучення третьої сторони (суд)
- f) Залучення третьої сторони (орган влади)
- g) Залучення третьої сторони (консультант)
- h) Залучення третьої сторони (медіатор)
- i) Інше _____

13) Чи використовується у Вашій компанії медіація для вирішення конфліктів?

- a) Так
- b) Ні

14) Наскільки, на Вашу думку, ефективна технологія медіації для вирішення конфліктів?

- a) Від 1 до 5 (1 – неефективна, 5 – дуже ефективна)

15) Які фактори, на Вашу думку, можуть впливати на вибір методу медіації для вирішення конфлікту у ІТ-компанії? Виберіть усе, що підходить

- a) Характер і гострота конфлікту
- b) Готовність сторін вирішити конфлікт
- c) Політика та рекомендації компанії
- d) Залучення керівників або наглядачів

- e) Наявність підготовлених медіаторів
- f) Культура та цінності компанії
- g) Дороговизна послуг в суді
- h) Небажання розголосу конфліктної ситуації
- i) Бажання застосувати іноваційний метод вирішення конфлікту як медіація
- j) Інше _____

16) Якою мірою корпоративна культура вашої ІТ-компанії впливає на процеси та результати вирішення конфліктів?

- a) Від 1 до 5 (1 – не впливає, 5 – впливає ефективно)

17) Які вдосконалення або зміни ви б запропонували для покращення вирішення конфліктів у вашій ІТ-компанії?

- a) Тренінги з комунікаційних навичок
- b) Формування політики вирішення конфліктів
- c) Впровадження консультацій та посередництва
- d) Формування системи винагород та покарань
- e) Створення каналів зворотнього зв'язку
- f) Інше _____

18) Чи вважаєте ви, що існує потреба в більш комплексному навчанні працівників з вирішення конфліктів?

- a) Так
- b) Ні
- c) Не знаю

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена дослідженню використання медіації як методу врегулювання конфліктів в українських ІТ-організаціях.

Об'єкт магістерської роботи — роботи є медіація як метод врегулювання конфліктів.

Предметом роботи застосування медіації як методу врегулювання конфліктів в ІТ-організації в Україні.

Методи дослідження — загальнонаукові (аналіз, синтез, порівняльний аналіз) та емпіричні (анкетування).

Емпірична база дослідження представлена пілотажним соціологічним дослідженням з метою виявлення труднощів використання медіації для врегулювання конфліктів в ІТ-організаціях в Україні, що було проведено автором роботи.

Перший розділ роботи присвячений з'ясуванню теоретичних засад медіації як методу врегулювання конфліктів в ІТ-організації, також в даному розділі були розглянуті сутність та переваги застосування медіації у врегулюванні конфліктів.

Другий розділ присвячений дослідженню особливостей нормативно-правової бази медіації в США та в Україні за допомогою використання порівняльного аналізу, а також застосування медіації як методу врегулювання конфліктів в ІТ-компаніях як в Україні, так і в США.

У третьому розділі представлена програма пілотажного емпіричного дослідження «З'ясування проблем та тенденцій використання медіації в українських ІТ-компаніях», а також результати анкетного онлайн опитування працівників українських продуктових та аутстаф компаній з метою аналізу з'ясування проблем та тенденцій використання медіації як методу врегулювання конфліктів в ІТ-організаціях в Україні.

Магістерська робота містить 78 сторінок, складається зі вступу, 3-х розділів, 1-ї таблиці, 13-ти рисунків, висновків і 2-х додатків.

Ключові слова: медіація, ІТ-компанія, конфлікти, альтернативне вирішення спорів (ADR), правові альтернативи, ІТ-галузь, конфіденційність, гнучкі методології.

ANNOTATION

The work is devoted to the study of the use of mediation as a method of conflict resolution in Ukrainian IT organizations.

The object of the master's work is mediation as a method of conflict resolution. The subject of the work is the application of mediation as a method of conflict resolution in IT organizations in Ukraine.

Research methods are general scientific (analysis, synthesis, comparative analysis) and empirical (questionnaire).

The empirical base of the research is represented by aerobatic sociological research aimed at identifying the difficulties of using mediation to resolve conflicts in IT organizations in Ukraine, which was conducted by the author of the work.

The first section of the work is devoted to clarifying the theoretical basis of mediation as a method of conflict resolution in the IT organization, and the essence and advantages of using mediation in conflict resolution were also considered in this section.

The second chapter is devoted to the study of the peculiarities of the legal framework of mediation in the USA and Ukraine using a comparative analysis, as well as the use of mediation as a method of conflict resolution in IT companies both in Ukraine and in the USA.

The third chapter presents the pilot empirical research program "Clarification of problems and trends in the use of mediation in Ukrainian IT companies", as well as the results of an online questionnaire survey of employees of Ukrainian food and outstaff companies with the aim of analyzing the clarification of problems and trends in the use of mediation as a method of conflict resolution in IT organizations in Ukraine.

The master's thesis contains 78 pages, consists of an introduction, 3 chapters, 1 table, 13 figures, conclusions and 2 appendices.

Keywords: mediation, IT company, conflicts, alternative dispute resolution (ADR), legal alternatives, IT industry, confidentiality, flexible methodologies.