

УДК 330.123.6

МЕСТО МЕДИАТОРСТВА В МЕХАНИЗМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНСУНСУСА ПАРТНЕРСКИХ ПОЗИЦИЙ СУБЪЕКТОВ СОЦИАЛЬНОГО СЕРВИСА И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Радина О.И.

*Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса,
Шахты, e-mail: oksradina@yandex.ru*

Экономическое медиаторство рассматривается как особый способ согласования интересов сторон, проблемы отношений которых должны быть разрешены таким образом, чтобы оставалась возможность дальнейшего взаимодействия контрагентов. Данное обстоятельство предъявляет особые требования к технике организационно-управленческой деятельности, которая предполагает выявление и согласование ценностей, норм, принципов и интересов, носителями которых являются участники регулируемых процессов. Наличие медиаторных взаимодействий между всеми основными элементами социально-экономической системы является основой обеспечения институциональной устойчивости всей хозяйственной структуры общества.

Ключевые слова: социальный сервис, экономическое медиаторство

PLACE IN THE MECHANISM OF SUPPORT MEDIATION KONSUNUSA PARTNERSHIPS FOR SOCIAL SERVICE POSITIONS OF ACTORS AND CONSUMER SERVICES

Radina O.I.

South-Russian State University of Economics and Service, Shakhty, oksradina@yandex.ru

Economic mediation is seen as a special way of coordinating the interests of the parties, relationship issues which need to be resolved in a way that left open the possibility of further interaction contractors. This fact imposes special requirements on technology organizational and management activities, which involves identifying and matching the values, norms, principles and interests, carried by members of regulated processes. The presence of mediator interactions between all the major elements of the socio-economic system is the foundation of the institutional stability of the entire economic structure of society.

Keywords: social service, economic mediation

В существующем виде сложившаяся система управления социальной сферой не позволяет решать задачи по развитию и модернизации: сформировавшаяся чрезмерная ориентация на контрольную деятельность органов государственной власти снижает эффективность функционирования рыночных механизмов и затрудняет перераспределение трудовых и материально-технических ресурсов для выполнения комплекса работ по развитию рыночной инфраструктуры. Многообразие контролирующих и регулирующих структур, существующих в настоящее время в территориальных органах управления, их чрезмерная специализация по видам деятельности, отсутствие документов, регламентирующих их работу приводят к чрезмерному административному давлению на рыночные институты. В силу этого одним из важнейших направлений совершенствования всей организационно-функциональной структуры управления сферой социальных услуг выступает развитие качественно нового механизма согласования экономических интересов субъектов хозяйственной деятельности, одной из подсистем которого является медиаторство.

Вопросы устойчивого функционирования рыночных институтов раскрывают

их социально-экономическое содержание и ставят задачи по четкому определению направлений и механизмов развития экономики страны. Диалектическое понимание процессов развития предполагает выделение базовых противоречий, приводящих к движению всей системы. Применительно к функционированию рыночных институтов наиболее существенным источником процесса развития выступают противоречия между:

- функцией и целью системы;
- целями системы и целями ее компонентов;
- изменяющимся количеством и существующим качеством;
- стремлением системы к установлению устойчивого состояния и средствами его достижения: последние служат изменению и развитию системы, неизбежно приводят ее в состояние неустойчивости (система адаптируется к среде и вследствие этого становится более отзывчивой к изменениям, их усиление вызывает неустойчивость, за которой следует скачок, способный разрушить целостность системы);
- процессами функционирования и развития: для того чтобы развиваться, система должна функционировать и не может функ-

ционировать, не развиваясь, но в кризисный момент они вступают в острое противоречие, поскольку интересы развития и само существование системы требуют изменения ее качества, а значит, коренного изменения функциональных процессов;

– потребностями системы в ресурсах и возможностью их удовлетворения.

Указанные противоречия носят общесистемный характер, свойственны любым экономическим объектам. Их изучение и учет в ходе реформирования институциональной системы страны являются основой научного подхода, необходимого для проявления интегративной функции механизмов согласования интересов.

Для достижения целей функционирования системы в процессе управления можно применять некий набор приемов, которые в совокупности составляют методологию управления устойчивостью в переходной экономике. Они представляют собой систему общих правил (принципов), а также специальных приемов и методов согласования экономических процессов.

В качестве основного принципа успешного согласования интересов субъектов хозяйствования выступает понимание сущности функционирования объекта управления, его основного технологического процесса, знание причин развития и особенностей конкретной обстановки. Так, прежде чем выработать управляющее воздействие и оценить, насколько эффективны последствия принимаемых решений, необходимо выявить влияние отдельных факторов на изменение результатов функционирования объекта управления проблемной ситуации, обосновать метод расчета эффективности мероприятий по преодолению проблем функционирования отдельного предприятия либо совокупности предприятий и таким образом определить состав влияющих факторов и характер их воздействия. Решение этих вопросов требует соответствующих знаний экономики той отрасли, в которой сложилась проблемная ситуация.

Проблемная хозяйственная ситуация всегда нуждается в кооперативных усилиях по ее преодолению, нахождению путей выхода из сложившихся условий или, по крайней мере, ослаблению возможных последствий. Мировой опыт показывает, что преодоление проблемных ситуаций в условиях рыночной экономики – это процесс управляемый. Под ним понимается определенное целенаправленное противодействие системы по отношению к возникающему или назревающему в ней дисбалансу.

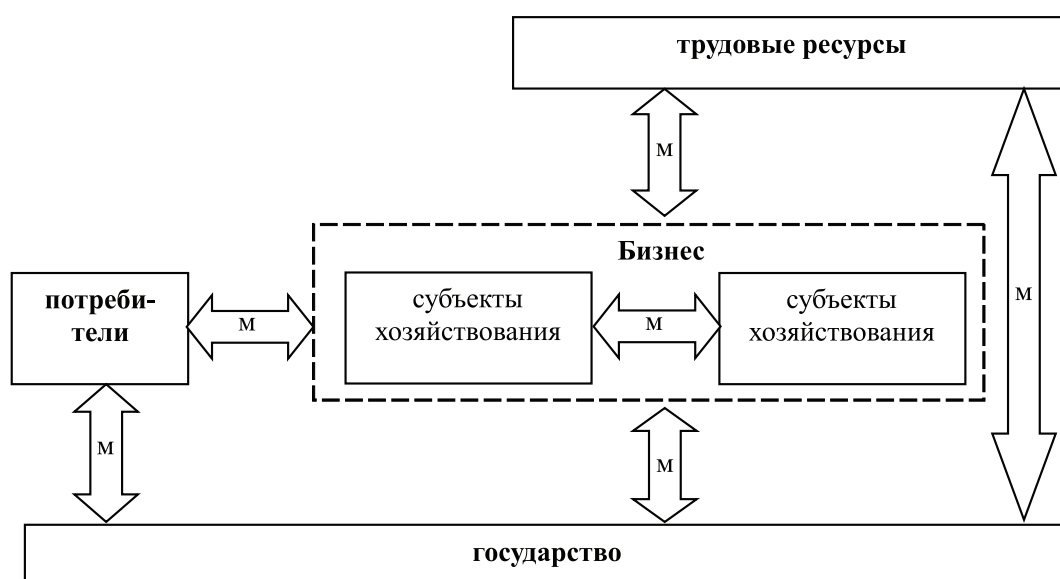
Для осуществления процедуры регулирования на основе институциональных воздействий с помощью механизмов согласования в условиях переходной экономики должны быть введены некоторые понятия и определения, по существу оказывающие влияние на разработку и принятие управленческих решений в процессе осуществления хозяйственной деятельности. К таким понятиям и определениям относятся экономическое медиаторство и подсистема согласования в системе управления.

Становление устойчивой институциональной системы предполагает не только процессуальные аспекты предпринимаемых действий по стабилизации, но также их ресурсное и организационное обеспечение (наличие служащих для разработки программ согласования, формирование института медиаторов, организационная структура (подсистема) согласования, специально создаваемый нормативно-процессуальный механизм). Общая схема медиаторных взаимосвязей, разработанная автором, представлена на рисунке. Наличие медиаторных взаимодействий между всеми основными элементами социально-экономической системы является, по мнению автора, основой обеспечения институциональной устойчивости всей хозяйственной структуры общества [5].

Важным принципом деятельности по согласованию действий участников экономической системы является точная идентификация объекта воздействия. Существующие положения по осуществлению медиаторной деятельности в области права ориентированы на ее ведение в условиях спора или конфликта [3]. Однако экономическое медиаторство возможно осуществлять на значительно более ранних этапах образования проблемных ситуаций, что может быть раскрыто на примере деятельности в сфере урегулирования проблем с предприятиями-банкротами, по отношению к которым в настоящее время в законодательном порядке допустимо применение процедур правовой медиации. Анализируя положение дел в области применения всей совокупности процедур, предусмотренных законом, как санационных, так и реорганизационных (ликвидация), следует отметить, что в современной экономической политике государства акцент в большей степени смещен в сторону финансово-правового урегулирования антикризисного процесса для условий, когда предприятие уже находится в разбалансированном состоянии и неспособно продолжить финансовое обеспечение производственного процесса.

В то же время упускается из виду значимость профилактической стабилизационной работы по воздействию на предприятия, которым непосредственно не грозит ликвидация по причине банкротства. Стабилизационная деятельность на профилактическом уровне в значительной степени основывается на способности выявлять сигналы грядущих деструктивных процессов и находить тот или иной выход из проблемной ситуации. Значительную роль в этой работе могут сыграть органы экономического согласования путем формирования условий, в которых предприятия

имели бы возможность успешно адаптироваться к переходному периоду в развитии экономической системы. Для этого необходимо найти такие методы, формы и средства принятия решений, которые бы максимально ориентировали хозяйствующих субъектов на путь выживания в проблемной ситуации. Это означает, что речь идет не столько о выявлении условий для минимально допустимого равновесия в системе, при нарушении которого система перестает существовать, а о разработке стабилизирующих мер, рассчитанных на перспективу.



Обозначения:

↔_М – механизмы медиаторства.

Место медиаторства в механизме социально-экономической системы

Важность и значимость формирования институтов согласования интересов экономических субъектов наиболее отчетливо проявились на первых этапах рыночных реформ, когда урегулирование хозяйственных споров было вне легитимной системы разрешения: из-за неэффективности и слабости правовых процедур государственного арбитража хозяйственные споры в массовом порядке переходили в теневую плоскость разрешения – функция урегулирования бизнес-процессов (особенно в сфере потребительского рынка) в первой половине 90-х годов осуществлялась преступными группировками настолько

в массовом масштабе, что породило определенный криминальный институт урегулирования конфликтов со своей социальной структурой, правилами и системой делового оборота. Для преодоления подобных процессов и формирования целостной системы стабильного экономического роста необходима разработка современных методов системного согласования деятельности управляющих органов, позволяющих концентрировать ресурсы и резервы участников экономической деятельности на решении ключевых проблем экономической системы путем выявления симптомов формирования проблемных ситуаций и своев-

ременного реагирования на них изменением порядка и условий осуществления обязательных финансовых и правовых процедур. В конечном счете речь идет о разработке принципов и методов стабилизационного механизма, в рамках и с помощью которого могут комплексно и целенаправленно решаться задачи управления проблемными предприятиями и организациями [1].

Развитие медиаторства в сфере услуг играет роль института, обеспечивающего устранение несогласованности, противоречий интересов и конфликтов; включение объектов и субъектов управления в новые модели связей, коммуникаций; учет традиций, норм и правил.

Рассматривая медиаторство как деятельность, наиболее эффективную для обеспечения институциональной устойчивости сферы обслуживания при её ускоренном развитии, автор отмечает и его значимость для функционирования макро- и микроэкономических систем в целом. Развитие медиаторства целесообразно на различных уровнях, по возможности комплексно и системно с охватом всех сторон функционирования сферы услуг. Экономическое медиаторство, являясь новым направлением обеспечения устойчивости социально-экономических систем, имеет значительную историческую базу за рубежом и опирается на отечественный опыт регулирования сложных общественных процессов, в том числе при предоставлении социально значимых услуг. Более того, использование механизмов медиаторства свидетельствует о высокой институциональной развитости общества, поскольку экономическое медиаторство, учитывая специфику социальной сферы, обеспечивает разрешение конфликтных ситуаций между участниками хозяйственной системы: государственными органами управления, бизнес-структурами и потребителями услуг [4].

Развитие экономического медиаторства требует дальнейшего расширения и уточнения существующих теоретико-методологических основ управления экономическими системами, выявления роли механизмов согласования интересов для саморегулирования хозяйственных организаций различной иерархии. Существующий опыт зарубежного и отечественного медиаторства позволяет судить о значимости и действенности данного направления совершенствования системы управления.

Ретроспективный анализ процессов и явлений, связанных с зарождением и развитием медиаторства, позволяет рассматривать глубокие исторические корни подобной

деятельности как в зарубежной, так и в отечественной практике урегулирования конфликтов. Наибольшего развития институты медиации получили в сфере судебных отношений. При этом содержание изучаемых явлений выходит за рамки области права и выражает закономерности, характерные и для экономической жизни общества. При этом отмечается, что процессы развития медиаторства способствуют перестройке и корпоративного управления, когда многие крупные (прежде всего транснациональные) компании принимают собственные специальные программы, направленные на урегулирование спорных вопросов [2].

Развитие экономического медиаторства в отечественной практике руководства хозяйственными процессами предполагает формулирование и научное обоснование теоретико-методологических основ функционирования механизмов согласования интересов.

Таким образом, экономическое медиаторство в первую очередь можно рассматривать как процесс согласования взаимодействия подсистем, позволяющий повысить устойчивость функционирования экономической системы. Медиация выступает как комплекс организационно-управленческих мероприятий в виде целенаправленного вмешательства в ситуации, характеризующиеся противостоянием различных экономических агентов, способное сначала ослабить противоборство, затем подготовить условия для принятия взвешенных решений, которые позволят снять противоречия, послужившие основной конфронтации. Даже если не все проблемы спорной ситуации разрешаются, напряженность образовавшегося противостояния с помощью медиации может быть снижена, лучше поняты причины столкновения интересов его участников, а сама конфронтация переведена на управляемый уровень. Область применения экономической медиации в условиях трансформируемой экономики крайне широка: это реформирование ЖКХ, сферы социального и пенсионного обеспечения, регионального управления, решение вопросов невыплаты зарплаты между администрацией и коллективом предприятия. В данных сферах экономические отношения не могут быть полностью урегулированы рыночными механизмами (например, поставка тепла и других ресурсов жизнеобеспечения муниципальным образованияам, оказание медицинской помощи населению). Причем в данном случае рассматриваются не только отношения властей и хозяйствующих субъектов в данных сферах, но

и отношения между предприятиями и организациями различных сфер и отраслей, которые по своей производственно-технологической природе должны находиться в состоянии тесного взаимодействия, но в силу различных обстоятельств их экономические интересы стали противостоять друг другу. Медиации рассматриваются как особый способ согласования интересов сторон, проблемы отношений которых должны быть разрешены таким образом, чтобы оставалась возможность дальнейшего взаимодействия контрагентов. Данное обстоятельство предъявляет особые требования к технике организационно-управленческой деятельности, которая предполагает выявление и согласование ценностей, норм, принципов и интересов, носителями которых являются участники регулируемых процессов.

Список литературы

1. Алешина Ю.Е. Проблемы теории и практики медиации // *Личность, общение, групповые процессы*. – М., 2001. – 100 с.
2. Аллахвердова О.В. Медиация (пособие для посредников (медиаторов) // *Конфликтологический форум: Межрегион. общ. движение*. – СПб., 1999. – 201 с.
3. Иванов В.Н. Конфликты и конфликтология / В.Н. Иванов, В.Г. Смолянский. – М.: Гардарики, 2004. – 235 с.
4. Радина О.И. Организационные аспекты управления институциональной устойчивостью в сфере сервиса. – Шахты: Изд-во ГОУ ВПО «ЮГРУЭС», 2009. – 67 с.
5. Радина О.И., Золоева Т.А. Механизм саморегулирования как инструмент развития сферы потребительских услуг. – Шахты: Изд-во ГОУ ВПО «ЮГРУЭС», 2010. – 168 с.

Рецензенты:

Попова Т.Д., д.э.н., профессор кафедры «Бухучет и аудит» ФГБОУ ВПО «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса», г. Шахты;

Климова Н.В., д.э.н., профессор, зав. кафедрой экономического анализа и налогов НАН ЧОУ Академии маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ, г. Краснодар.

Работа поступила в редакцию 05.09.2011.