

Гліб Вакунов,

*здобувач другого рівня освіти
освітньо-професійної програми «Психологія перемовин та медіація»,
Західноукраїнського національного університету (Україна)*

РОЛЬ МЕДІАЦІЇ В МЕДИЧНІЙ СФЕРІ

Медіація в медичній сфері відіграє важливу роль у вирішенні конфліктів, покращенні спілкування між лікарем, пацієнтом та родичами, а також у забезпеченні якості медичних послуг.

Природно, що більшість конфліктних ситуацій у закладі охорони здоров'я дипломатично розв'язує його керівник. Однак у разі лікарських помилок, відсутності терапевтичного ефекту, а надто – смерті хворого емоції зашкалюють. Пацієнт або його родичі звинувачують лікаря в некомпетентності, а керівництво закладу – в неефективному менеджменті, халатності або намаганні приховати помилку персоналу і звертаються до правоохоронних органів із заявами про злочин або до суду з позовами про відшкодування завданої пацієнту шкоди. У таких випадках рівень емоційного напруження є досить високим. Очевидно, що про конструктивний діалог не йдеться. Навпаки – кожна сторона прагне зайняти найбільш виграшну позицію, помилково обираючи стратегію «нападу-захисту», що призводить до ще більших втрат обох сторін, адже всі ресурси вони спрямовують на пошук правих і винних, встановлення причинно-наслідкових зв'язків [3].

Залучення до медіації можливе у багатьох випадках, наприклад:

- незадоволеність пацієнта якістю медичної допомоги;
- помилки в медичній практиці;
- фінансові спори;
- етичні дилеми;
- непорозуміння між пацієнтом та медперсоналом.

Конфлікти між лікарем та пацієнтом або між родичами та медичним персоналом можуть виникати через непорозуміння, розбіжності у відчуттях або незадоволення з боку будь-якої зі сторін.

Процедура медіації в таких випадках дає змогу знизити рівень емоційного напруження, виявити істинні інтереси сторін, не обмежуючись їхніми позиціями, створити умови для конструктивного діалогу та стимулювати сторони до пошуку спільних прийнятних рішень з акцентом на майбутнє. Лікувальний заклад зберігає свою репутацію й авторитет керівництва та медичного персоналу, а пацієнт (його родичі) задовольняє потребу у справедливості. При цьому обидві сторони заощаджують час, кошти та уникають додаткових негативних емоцій [3]. Медіатор може допомогти сторонам знайти компроміс та домовитися про вирішення проблеми без залучення юридичних процедур [1].

Медіатор може допомогти покращити спілкування між лікарем та пацієнтом, що може позитивно вплинути на якість надання медичних послуг та забезпечити краще розуміння потреб та очікувань пацієнта.

Участь у медіації сприяє усуненню стресу, який виникає внаслідок конфліктів або напружених ситуацій в медичній практиці. Зменшення стресу може позитивно вплинути на загальний стан здоров'я пацієнта та робочий клімат для медичного персоналу.

Успішне вирішення конфліктів через медіацію сприятиме підвищенню довіри між пацієнтом та медичним персоналом. Це позитивно позначиться на відносинах та співпраці між сторонами у майбутньому. Медіатор сприятиме покращенню спілкування між пацієнтами та медичним персоналом, допомагаючи зрозуміти й висловлювати свої почуття та потреби, а також вирішувати конфліктні ситуації [2].

Завдяки медіації може збільшитися рівень задоволеності пацієнтів від отриманої медичної допомоги, оскільки вони мають можливість висловлювати свої потреби та очікування.

Усі ці аспекти демонструють важливість медіації в медичній сфері як інструмента для покращення взаємодії та вирішення конфліктів з мінімальними наслідками для всіх сторін [1].

Загалом, медіація в медичній сфері сприяє покращенню якості медичних послуг, забезпеченню задоволення пацієнтів та покращенню робочого середовища для медичного персоналу.

Список використаних джерел:

1. Збірка статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння» / редактори-укладачі: Гусев А., Гусева К., Похмелкіна Г. За заг. ред. Терещенко І. Київ: ВАІТЕ, 2019. 340 с.

2. Медіація. UA: нові підходи та інструменти менеджменту конфліктів у сучасних умовах. Колективна монографія партнерів проєкту Erasmus+ Медіація: Навчання та трансформація суспільства / MEDIATS 599010-EPP-1-2018-1-NL-EPPKA2-SVHE-JP / за ред. О. А. Сєдашової, О. М. Карпової. Київ: Університет економіки та права «КРОК», 2022. 187 с. – ISBN 978-966-170-073-3

3. Медіація в медичних спорах: як застосовувати. URL: <https://medplatforma.com.ua/article/1415-medatsya-v-medichnih-sporah-yak-zastosovuvati>

Тетяна Водоп'ян,

*кандидат юридичних наук, доцент,
Національний університет водного господарства та природокористування,
Національна асоціація медіаторів України (Україна)*

СІМЕЙНА МЕДІАЦІЯ ТА ДОМАШНЄ НАСИЛЬСТВО: ДОСВІД УКРАЇНИ ТА ВЕЛИКОБРИТАНІЇ

Медіація є одним з ефективних способів вирішення сімейних спорів, що широко використовуються в усьому світі. В той же час специфіка сімейних