

УДК 342

**МЕДИАЦИЯ В КОНФЛИКТАХ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ КОНСТИТУЦИОННОГО ПРАВА
НА МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ: ПРОЦЕДУРНЫЙ АСПЕКТ****М.С. ПРИСТАВКО***(Представлено: П.В. СОЛОВЬЕВ)*

Рассматривается процедурный аспект медиации как способа урегулирования конфликтов в сфере здравоохранения. Определяется что является конфликтом в медицинской сфере и как он разрешается.

Термин «посредничество» используется в мировой практике и обозначает многовариантную процедуру, которая направлена на самостоятельное урегулирование правового конфликта с помощью привлечения третьего лица.

Что можно назвать медицинским конфликтом? Какие наиболее распространены? Всегда ли с ними может справиться глава медучреждения, персонал, и когда нужна непредвзятая помощь? Что и в каком случае лучше: обратиться в здравотдел, в суд, к прокурору или к медиатору?

Споры по делам в сфере здравоохранения отличаются специфичностью самого предмета разбирательства, неоднозначностью доказательственной базы, сложностью получения достоверных доказательств и вследствие этого - необходимостью проведения различных экспертиз. Зачастую пациенты не имеют возможности доказать свою правоту из-за отсутствия специальных знаний и финансовых возможностей для обращения в юридические службы за помощью [1].

Ситуация в спорах в сфере здравоохранения не столь однозначная, как кажется на первый взгляд. Не всегда пациент является слабой и обиженной стороной. Нередко лечебные учреждения из-за отсутствия грамотного документооборота, несвоевременного и неточного заполнения медицинских документов пациента, невозможности доказать свою невиновность становятся жертвами судебных тяжб и объектами для критики в средствах массовой информации, несут финансовые потери, а в ряде случаев - лишаются возможности продолжать врачебную практику. Поэтому досудебный порядок урегулирования споров, в идеале, является наиболее быстрым и наименее затратным способом урегулирования возникших конфликтов.

Медиация хоть и является весьма эффективным и успешным способом разрешения конфликта, но в нашем обществе довольно скептически относятся к процедуре посредничества: люди не верят, что получится прийти к взаимовыгодному решению и договоренность будет исполнена. Одной из причин этого является недостаточное понимание о том, как посредничество работает и что происходит в медиации, в каких случаях они применяется и как можно начать процедуру медиации [2].

Ценность медиации здесь в том, что пациент и врач (или медицинское учреждение) начинают слышать друг друга. Это очень важно, потому что только в конструктивном диалоге каждая сторона находит правильные тон и вектор поведения для того, чтобы конфликтов было меньше, выявляются системные ошибки, недостатки в работе некоторых врачей и учреждений, растет уважение к медицине и к тем, в чьих руках жизнь и здоровье граждан.

В результате эффективных переговоров, с одной стороны, решаются проблемы пациента и удовлетворяется его главный интерес — здоровье, с другой стороны, сохраняется доброе имя и деловая репутация врача или медицинской организации, если по разным причинам дело не приобрело огласку.

Споры в области здравоохранения актуальны в настоящее время. Возьмем, к примеру, ситуацию, когда в ходе оказания стоматологической помощи пациенту был нанесен ущерб. Огласке подлежит информация, являющаяся личной для обеих сторон. Разглашаются сведения как о здоровье, так и жизнедеятельности пациента и о допущенных дефектах стоматологической помощи, ошибках медицинского корпуса, что в условиях нынешней конкуренции наносит непоправимый ущерб компании ещё до завершения процесса и вне зависимости от его исхода [3].

В данном случае наиболее подходящим способом разрешения конфликта будет медиация. Медиатор должен владеть в совершенстве искусством организации и проведения переговоров, знать технику постановки вопросов, владеть риторикой и аргументацией, чтобы быстро и эффективно убеждать конфликтующих, сглаживать конфликты. В своей деятельности медиаторы применяют различные техники, которые являются результативным инструментом медиатора для работы со сторонами. Из них наиболее распространенные: брейнсторминг, удвоение, смена ролей, метод ПМИ.

Для разрешения такого конфликта может применяться техника брейнсторминг. Брейнсторминг – метод, который на сегодняшний день является наиболее популярным при разрешении конфликтной ситуации и помогает найти альтернативные пути разрешения споров. Данный метод подразумевает, что все участники процесса будут принимать активное участие в поиске выхода из ситуации. Суть метода за-

ключается в выработке максимального количества версий для разрешения конфликтной ситуации за небольшой промежуток времени.

Для разрешения данной ситуации необходимо пройти 3 этапа:

1. Этап формирования идеи заключается в формулировании проблемы. Происходит формирование рабочей группы и распределяются роли среди участников в соответствии с поставленной проблемой. В нашей ситуации – это ненадлежащее оказание стоматологической помощи пациенту вследствие чего у пациента ухудшилось здоровье. А участниками будут являться пациент и врач-стоматолог.

2. Генерация идей. Участникам предлагается не сосредотачиваться на наилучшем варианте, ведь для каждого свой вариант является лучшим, а разрабатывать как можно больше вариантов и остановить свой выбор на тех, которые больше заинтересовали. Варианты могут быть разными. От сеанса массажа бесплатно до выплаты компенсации и устранения проблемы со здоровьем. Вопросы для брейнсторминга могут быть как общими: «Какие варианты решения я вижу?», так и более узкие: «Что я готов сделать, чтобы прийти к разрешению конфликта». Первоначально варианты не оцениваются и не критикуются. Здесь важно сформулировать как можно больше идей. Можно провести данный этап на листке бумаги. Когда и пациент, и врач совместно либо индивидуально сформулируют варианты, а затем объединятся и обсудят их. В судебном порядке не было бы возможности для поиска идей, которые устроили бы обе стороны [4].

3. Отбор идей. Участники высказывают и оценивают свои варианты и ищут тот, который устроит всех. По завершении конфликта целесообразно: проанализировать ошибки собственного поведения; обобщить полученные знания и опыт решения проблемы; попытаться нормализовать отношения с недавним оппонентом; снять дискомфорт (если он возник) в отношениях с окружающими; минимизировать отрицательные последствия конфликта в собственных состояниях, деятельности и поведении.

Во время сбора и последующей их проработки медиаторы могут вносить предложения, если у них возникает впечатление, что участники не увидели до сих пор значимых подходов к разрешению. Тем не менее это должно проходить в ненавязчивой форме, так, чтобы у сторон была возможность отказаться от них. Их можно выразить, например, спросив: «А что, если вы урегулируете спор с помощью бесплатного оказания медицинской услуги». Такая формулировка оказывает меньшее влияние на процесс решения, чем формулировка: «Я вам предлагаю» [5].

Применяя технику брейнсторминга участники конфликтов в медицинской сфере могут быстро сформировать лист идей для разрешения конфликтной ситуации, быстро их объяснить и дать им оценку. Медицинская деятельность сложна по структуре, количеству субъектов, специфике отношений. Здесь объективно высок потенциал конфликтности. И медиация способна в данном случае реально и эффективно помочь. Но не вместо других способов, а вместе. Нужно помнить об основных принципах медиации: добровольности, доверии, сотрудничестве, конфиденциальности. С их помощью легче достигать более высоких результатов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Афанасьева, О.Ю. Возможности применения медиации как альтернативного способа урегулирования конфликтов в стоматологии / О.Ю. Афанасьева, М.В. Кирпичников, Е.Н. Ярыгина // Российский судья. – 2014. – № 10. – С. 7.
2. Давыденко, Д. Медиация / Д. Давыденко // Медиация и право. Посредничество и примирение. – 2011. – № 5.
3. Ефимова, Ю.В. К вопросу о понятии медицинских споров / Ю.В. Ефимова // Правовая политика и правовая жизнь. – 2016. – № 2. – С. 55–58.
4. Легер, Й. Групповое мышление. Миф о мозговом штурме / Й. Легер // Национальный исследовательский Томский государственный университет. – 2013. – № 8. – С. 105–115.
5. Шамликашвили, Ц.А. Спор идет о жизни и здоровье. Система здравоохранения нуждается в медиации / Ц.А. Шамликашвили // Медиация и право. – 2016. – № 2. – С. 2–7.