

Бібліографічний опис: Мирослава Кулеша-Любінець, Христина-Вікторія Тимчій. Медіація як продуктивний спосіб вирішення міжособистісних конфліктів у лікувальному закладі. XXVIII Міжнародна науково-практична інтернет-конференція «Проблеми та перспективи розвитку сучасної науки в країнах Європи та Азії» (Переяслав-Хмельницький, 30 червня 2020 р.). URL : <http://conferences.neasmo.org.ua/uk/art/5789>

**Мирослава Кулеша-Любінець, Христина-Вікторія Тимчій  
(Івано-Франківськ, Україна)**

## **МЕДІАЦІЯ ЯК ПРОДУКТИВНИЙ СПОСІБ ВИРІШЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ЛІКУВАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ**

Міжособистісні конфлікти виникають у будь-якій сфері, вони потрібні та, навіть, корисні. Проте, щоб вирішення конфлікту було продуктивним, конфліктуючим сторонам потрібно розвивати комунікативно-організаторські здібності, здобути навички продуктивного виходу з конфлікту, знати тактику та методи конструктивної взаємодії. Основним та новітнім шляхом вирішення міжособистісних конфліктів є психотехніка медіаторингу, що містить міждисциплінарний зв'язок. Особливо медіація буде корисною для лікувальних закладів, де медіатор зможе як навчати технікам та способам вирішення та уникнення конфлікту, так і працювати над уже існуючими конфліктами, які створюють перешкоди на шляху до наявності позитивного психологічного клімату лікувального закладу.

Аналіз вітчизняних та зарубіжних наукових праць у галузі юриспруденції та психології дав змогу визначити дослідників проблеми використання медіації для вирішення міжособистісних конфліктів (українські вчені – Н. Бондаренко-Зелінська, Н. Гайдук, О. Демидович, Р. Коваль, Б. Лeko, Г. Огренчук, О. Спектор, Г. Чуйко та ін.; зарубіжні вчені – Н. Александер, О. Аллахвердова, Х. Бесемер, О. Брижинський, В. Гопанчук, Д. Давиденко, О. Іванова,

С. Калашнікова, Л. Лав, О. Літвінова, Г. Мета, О. Носирева, М. Пель, Г. Похмелкіна, П. Рендольф, Д. Сталберг, Ф. Стрессер, Ц. Шамлікашвілі та ін.). Дослідники вважають медіацію міждисциплінарною наукою із дуже розгалуженим списком її складових, проте у нашому дослідженні ми опираємось саме на психологічний контекст поняття “медіація” та визначення основних психологічних технік та інструментів у професійній діяльності медіатора.

Поняття медіації є дуже неоднозначним та динамічним, єдиного визначення цього терміну не існує. У кожній науці це поняття звучить по-іншому. Серед психологів першим та найбільш поширеним визначенням дається як інструменту вирішення конфлікту (О. Брижинський, Н. Гайдук, Л. Паркінсон, П. Рендольф, В. Самохвалов, Ф. Стрессер та ін.) [2].

У сучасний час медіація розглядається як конструктивна комунікація або комунікативна практика, де медіатор як посередник полегшує взаємодію між двома опонентами, які знаходяться в емоційному протистоянні та не можуть самотійно здійснити конструктивну комунікацію (О. Аллахвердова, Т. Базаров, О. Насирева, Е. Рунессон, О. Чиннова, Ц. Шамлікашвілі та ін.) [1].

Здійснивши моніторинг наукових праць щодо витоків медіації, можемо стверджувати, що із юриспруденції було запозичено методіку процесу, а з психології – техніки виконання. Тобто сама організація процесу, шляхи впровадження у соціальне життя, оформлення та підписання документів, фінансові та процедурні питання, тощо – містять ознаки технологій юриспруденції. Але інструменти проведення процедури та технології медіації запозичені із психології [7, 8].

Широке вивчення техніки медіації слід почати із мети процесу, що характеризується обговоренням, усвідомленням та опрацюванням складної конфліктної (проблемної) ситуації задля оптимального виходу з неї. В обговоренні потрібно враховувати різні погляди, думки, часто несумісні, щодо самих подій або варіантів виходу з важкої ситуації. Результатом успішної медіації вважається досягнута конкретна угода.

Основними передумовами медіації є: прагнення сторін на мирне врегулювання конфлікту та добровільність участі в процедурі медіації. Коли опоненти перестають вважати один одного ворогом та готові до співпраці задля прийняття єдиного узгодженого рішення, утворюється співробітництво. Досягнувши консенсусу, конфліктуючі сторони приймають рішення, що дозволяє їм конструктивно будувати подальші взаємовідносини і спільну діяльність [4].

Головними характерними рисами медіації є:

- медіація – це особливий вид переговорів, що мають свою структуру;
- участь медіатора є обов'язковою;
- медіатор не є представником жодної зі сторін;
- медіатор створює сприятливу атмосферу, де сторони проводять переговори і досягають взаємоприйняттого рішення;
- медіатор не досліджує і не встановлює факти;
- сторони самостійно приймають певне рішення, тому медіатор не надає поради щодо можливих варіантів рішень;
- активна роль самих сторін у переговорах [6].

Основні компоненти медіації – це забезпечення розуміння того, що відбувається, чітке структурування процедури та орієнтація на інтереси учасників процесу. Важливо зауважити, що інтересами і потребами є те, що насправді важливо для учасників конфлікту. Це визначає внутрішнє бажання особи і є поштовхом для певної позиції. Розуміння та усвідомлення власних потреб та інтересів, а також розуміння потреб та інтересів іншої сторони з участю медіатора допомагають знайти взаємоприйнятне для обох опонентів рішення [5].

У лікувальних закладах конфліктні ситуації зазвичай виникають між медичним персоналом, медиками та пацієнтами, медиками та родичами пацієнтів, медичним персоналом та адміністрацією лікарні. Тому основними учасниками медіації можуть бути саме медичні працівники, проте іноді

медіатор може допомагати врегулювати конфлікти між пацієнтами та їх родичами, які за певних обставин не дійшли до спільного компромісу [3].

Створюючи медіативний процес важливо пам'ятати специфіку діяльності медичних працівників лікувального закладу. Найефективнішими психологічними техніками для врегулювання або профілактики конфліктів є вправи для розвитку навичок активного слухання, невербальної комунікації, постановки запитань, перефразування та техніки зниження психоемоційної напруги.

Алгоритм проведення медіації містить кілька етапів (фаз, стадій)[5], на кожній з яких застосовують вищеназвані психотехнології. Спробуємо адаптувати відомі стадії медіації для вирішення міжособистісного конфлікту у лікувальному закладі.

- *Підготовка до медіації (премедіація, попередня фаза)* – робота з налагодження контактів зі сторонами, організація простору для проведення медіації, опрацювання організаційних моментів [4]. Наприклад, у лікувальному закладі виник конфлікт між лікарем та родичом пацієнта, опоненти не можуть його вирішити самостійно, тому звернулись до медіатора. Посередник спілкується почергово з конфліктуючими сторонами, збирає попередні дані виниклого конфлікту, заключає договір із лікарем та родичом пацієнта.

- *Зустрічі сторін та медіатора (фаза дослідження)*. Власне медіація складається із серії зустрічей сторін за участі та підтримки медіатора. Перша зустріч містить вступне слово медіатора. Медіатор знайомить учасників з процедурою медіації, її принципами та правилами, встановлює разом зі сторонами зручний для них порядок проведення медіації, відповідає на запитання сторін. Як лікар так і родич пацієнта мають право задавати питання стосовно незрозумілих моментів процесу, медіатор ознайомлює учасників та створює довірливі стосунки та доброзичливу атмосферу.

Далі медіатор пропонує сторонам розповісти про ситуацію, яка склалася. Цей етап є базовим у побудові діалогу між лікарем та родичом пацієнта. Основна мета етапу – це надати сторонам можливість щиро і повно

висловитися стосовно конфліктної ситуації та їх ставлення до неї. Медіатор допомагає сторонам почути та зрозуміти одна одну й тим самим спрямовує сторони на формулювання важливих для них питань. Так відбувається збирання тем для обговорення сторонами медіації.

У подальшому медіатор працює разом зі сторонами на виявлення їх справжніх інтересів і потреб – того, що насправді є для них важливим. Медіатор за допомогою уточнюючих запитань та перефразувань допомагає лікарю та родичу розпізнати власні інтереси і потреби, які можуть ховатися за їх позиціями. Наприклад, родич хвилюється за здоров'я пацієнта, адже велика кількість грошей за медикаменти заплачено, а покращень ніяких. Натомість лікар обурений недовірою до себе та знеціненням свого професіоналізму. Медіатор формулює інтереси та потреби сторін у позитивному дусі, як відкриті та прийнятні для обговорення з обох сторін. Виявлення спільних інтересів та потреб є найефективнішим кроком на шляху до порозуміння сторін та вироблення ними рішення, яке задовольнятиме їх найоптимальніше.

- *Пошук варіантів вирішення конфліктної ситуації (фаза дослідження)* – пошук найбільш ефективного способу вирішення спірних питань. Медіатор використовує навички управління процесом для того, щоб сторони висловили всі можливі варіанти вирішення спору: надає можливість почергового висловлення, слідкує за відсутністю образ у сторону опонента, налаштовує на продукування прийнятних ідей. Наприклад, одним із варіантів може бути те, що родич пацієнта приносить свої вибачення лікареві та готовий довіряти йому, а лікар, у свою чергу, інформує родича про стан пацієнта та про перебіг лікування.

- *Оцінка варіантів вирішення спору (фаза торгів)* - медіатор постановкою питань допомагає сторонам обрати серед численних варіантів найоптимальніше рішення та перевірити його реалістичність.

- *Прийняття рішення та оформлення домовленостей (завершальна фаза)*. Угода за результатами медіації повинна містити чіткий план виходу з конфліктної ситуації з указаними часовими рамками та розподілом прав,

обов'язків та відповідальності між сторонами медіації [4]. Наприклад, учасники домовляються, що наступного дня родич приносить вибачення за образу лікаря, лікар кожного дня розповідає про перебіг лікування та особливості стану здоров'я пацієнта.

Відповідно, після завершення процесу медіації учасники лікувального процесу або вже вирішили конфлікт або ж створили послідовний план дій та обов'язків аби конфлікт не загострювався, а міжособистісна взаємодія була конструктивною.

Проведене пілотне дослідження у КНП «Івано-Франківська міська дитяча клінічна лікарня ІФМР» виявило, що причинами міжособистісних конфліктів серед медичного персоналу є: недостатньо розвинуті комунікативно-організаторські здібності (65%), низька емпатія (90%), конфліктність як риса характеру (50%), низький рівень стресостійкості (55%) та можливість емоційного вигорання (60 %). Вважаємо, що задля покращення міжособистісної взаємодії у лікувальних закладах варто запроваджувати медіативну про це дуру як сталий процес.

Отже, наявність міжособистісних конфліктів у лікувальних закладах знижують рівень психологічного благополуччя медиків, пацієнтів. Тому важливим процесом покращення позитивного психологічного клімату та зменшення міжособистісних конфліктів буде застосування психотехніки медіації та проведення ряду психологічних тренінгів для медичного персоналу лікувальних закладів.

### **Література:**

1. Аллаhverдова О. В. Медиация как социально-психологический феномен. [URL://http://ecsocman.hse.ru/data/2010/12/04/1214827379/4aAllahverdova.pdf](http://ecsocman.hse.ru/data/2010/12/04/1214827379/4aAllahverdova.pdf) (дата звернення: 12. 06. 2020).
2. Волобуєва О. Урсова О. Психологічний контекст визначення медіації як міждисциплінарної науки. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України Серія «Психологічні науки».*

2016. № 1. С. 53-65. URL :[http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnavp\\_pn\\_2016\\_1\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnavp_pn_2016_1_7)  
(дата звернення: 05.06. 2020).

3. Герасимів (Тимчій) Х.-В.Т. Чинники виникнення міжособистісних конфліктів у лікарів дитячого лікувального закладу. *Еврика : зб. студ. наук. пр.* Прикарпат. нац. ун-т ім. В. Стефаника. Івано-Франківськ, 2020. Вип. 21. С. 3-5.
4. Лєко Б., Чуйко Г. Медіація: підручник. Чернівці: Книги-XXI. 2011. 464 с.
5. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р.Гаврилюк, І. Городиський [та ін.] ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса : Екологія, 2019. 456 с.
6. Можайкіна О. С. Поняття та зміст основних принципів медіації в цивільно-правових відносинах. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2017. № 5. С. 55.
7. Огренчук Г. О. Визначення медіації в правовій доктрині та законодавстві. *Порівняльно-аналітичне право*. К., 2014. № 6. С. 96–99.
8. Шамликашвили Ц. А. Медиация как междисциплинарная наука исоциально значимый институт. *Психологическая наука и образование*. М., 2014. Т. 19. № 2. С. 5–14.