

□ На Вашу думку як чоловіка і батька: з ким у Вашого сина зараз стосунки кращі – з дружиною чи з матір'ю?

Фасилітатору важливо уникати питань, центрованих на проблемі, скерованих у минуле, які, ймовірно, раніше уже загнали клієнтів у «глухий кут» і можуть сприяти розвитку конфлікту взаємин:

- хто винен?
- хто розпочав конфлікт?
- у чому причина конфлікту?
- чому так сталося?

Ці запитання деструктивні, тільки напружують і без того складну атмосферу, скеровані на пошук винного і його покарання, а не на розв'язання проблеми.

Конструктивні запитання фасилітатора мають скеровувати клієнтів у майбутнє, активізувати їхню діяльність, спонукати до співпраці та об'єднання з іншими сторонами конфлікту для ефективного розв'язання проблеми. До таких запитань належать:

- що робити?
- як подолати проблему?
- за яких умов і коли проблеми немає?
- що функціонує, незважаючи на проблему?
- який перший крок до розв'язання проблеми?
- з ким краще говорити про проблему?
- якщо запитати X, що він (вона) порадить?

Коли проблема чітко сформульована сторонами, критерії її розв'язання ними визначені та узгоджені, можна переходити до представлення та обговорення пропозицій сторін щодо розв'язання проблеми. Фасилітатор може застосовувати найрізноманітніші техніки та методики активізації роботи клієнтів. Важливо фіксувати узгоджені пропозиції сторін на папері, дошці, в комп'ютері, висвітлити з допомогою проектора на екрані тощо, щоб клієнти їх бачили і не губили в процесі роботи.

Напрацьовані в процесі обговорення пропозиції редагують і утворюють з них текст угоди.

Робота фасилітатора завершується, коли усі пункти угоди узгоджені сторонами і вони готові її підписати. Фасилітаторові не варто бути свідком підписання сторонами угоди: не бажано, щоб клієнти зміст угоди асоціювали з особистістю фасилітатора і вважали його її автором, перекладали на фасилітатора відповідальність з прийняті ними рішення.

**Демидович О.М.**, доцент НМУ ім. О.О.Богомольця (Київ)

## ПОПУЛЯРИЗАЦІЯ МЕДІАЦІЇ ЯК АЛЬТЕРНАТИВНОГО СПОСОБУ ВИРІШЕННЯ МЕДИЧНИХ СПОРІВ: ДОСВІД ІСПАНІЇ

У статті досліджено етапи розвитку медіації в Іспанії. Визначено особливості її регулювання в іспанському законодавстві та практики застосування у медичній сфері. На підставі проведеного дослідження сформульовано основні передумови популяризації посередництва у врегулюванні конфліктів у системі охорони здоров'я України.

Ключові слова: альтернативний спосіб вирішення спорів, медіація, посередництво, примирення, фасилітація, техніки медіації, медичні спори, медіація у конфліктах медичної сфери.

Сьогодні медіація (посередництво, примирення) є однією із найпоширеніших форм врегулювання спорів у багатьох країнах Європи та світу. Як свідчить практика розвинених країн світу, таких як Австрія, Бельгія, Великобританія, Іспанія, Італія, Німеччина, Франція, Канада, США, Нова Зеландія, більшість процедур медіації завершуються успішно і конфліктуючі сторони надалі не повертаються на шлях судового розв'язання спору. Це легко пояснити тим, що медіація має низку переваг порівняно зі звичайним судовим розглядом справи: розвантаження судів, скорочення часу, що витрачається на вирішення спору, економія коштів, конфіденційність, незалежність та неупередженість медіатора та багато інших [5].

Одне із основних завдань медіації у медичній сфері – віднайти рішення, що задовольнить обидві сторони, як правило, пацієнта та лікаря, пацієнта і лікарні, лікаря і лікаря, лікаря (лікарів) та закладів охорони здоров'я. Складність цих конфліктів полягає в тому, що в центрі уваги є найбільша цінність людини – здоров'я і життя. Пацієнти часто є незадоволеними якістю отриманих послуг, ставленням медичного персоналу, звинувачують лікарів у медичних помилках. Не всі конфлікти можуть вирішитися у бесіді із / без залучення представників адміністрації. Неупереджена третя сторона, яка може організувати процес примирення, має більше довіри, а тому і шансів допомогти знайти взаємовигідне рішення. По завершенню процесу медіації немає сторони, яка виграла або програла справу, немає необхідності оскаржувати з цих підстав відповідне рішення. Більше того, сторони мають можливість примиритися і налагодити відносини. Тому, як підтверджує статистика, угоди, досягнуті в результаті медіації, виконуються набагато сумлінніше, ніж судові рішення.

Зважаючи на викладені вище аргументи, слід відзначити, що широке застосування в Україні медіації є важливим кроком на шляху до забезпечення якісної охорони прав та законних інтересів громадян. Оскільки для України процедура медіації є маловідомою не лише у медичній сфері, але і у трудовій, освітній, сімейній, екологічній, культурній, а також відсутня правова регламентація такої процедури, то корисним є вивчення і врахування досвіду в цій сфері тих зарубіжних країн, в яких медіація вже давно запроваджена на законодавчому рівні і доволі часто практикується. Однією з таких країн є Іспанія, вивчення досвіду якої сприятиме забезпеченню ефективного правового регулювання та популяризації медіації в Україні найближчим часом.

Іспанський правовий інститут медіації позитивно зарекомендував себе у міжнародному праві. Він базується на багатій історичній традиції залучення третьої незалежної сторони для вирішення конфліктів, що також має відображення в системі професійної освіти. Альтернативні методи розв'язання спорів вивчаються учнями, бакалаврами, магістрами в навчальних закладах і соціальних центрах. Більше десяти університетів Королівства пропонують абітурієнтам спеціалізації з медіації. Співпраця вузів з організаціями, що спеціалізуються на врегулюванні конфліктів, сприяє формуванню у студентів навичок під час навчальної практики.

Окрім диплому про вищу освіту за напрямом соціального, педагогічного, психологічного, юридичного спрямування, медіатори в Іспанському Королівстві повинні мати державну ліцензію або відповідний досвід на професійну діяльність, мінімум годин стажування у спеціалізованих закладах, бути в Реєстрі медіаторів. Медіатори для сфери охорони здоров'я потребують додаткових курсів для опанування ключових медичних термінів, законодавчих основ, що сприятимуть розумінню та фасилітації конфліктів.

Деякі медичні заклади Іспанії пропонують студентам курси з медіації, які готують майбутніх лікарів передбачати конфліктні ситуації з пацієнтами, запобігати ескалації конфліктів, мирно вирішувати непорозуміння. Мета таких курсів, у більшості випадків елективних, – формувати навички та уміння спілкуватися і взаємодіяти з пацієнтами, емоційний стан яких змінений через обставини і причини звернення до медичних фахівців.

В Іспанії медіація чітко виокремилась у науку та сферу професійної діяльності з 1979 року, коли створено перший Інститут медіації, арбітражу та примирення (el Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación), що підпорядковувався Міністерству Праці. Інститут ефективно розвинув методи примирення конфліктуючих сторін, які почали використовувати в обов'язковому порядку перед судовими слуханнями. З 1980 року функції названого інституту впроваджено в усіх 17-ти Автономних Об'єднаннях Іспанського Королівства (аналогі вітчизняних областей) [2].

З 1994 року починає діяти Інститут теорії і техніки медіації в Барселоні (el Instituto de Teoría y Técnica de Mediación en Barcelona), і вже через рік у Мадриді було проведено світовий форум з медіації [2].

Паралельно медіація розвивалась у всіх провінціях Іспанії. Майже всі названі вище організації, служби, інститути свою діяльність розповсюджують лише в межах тієї чи іншої автономії. Тому, коли виникали непорозуміння на рівні Королівства, наприклад, між підприємцями різних регіонів, неможливо було знайти незалежного посередника. Для вирішення цієї проблеми у квітні 1998 року було створено Службу медіації та арбітражу між конфедераціями (el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje, SIMA). Того ж року Служба сприяла врегулюванню 28 трудових конфліктів, в трьох з яких було задіяно понад 20 підприємств [1].

Сьогодні у сфері медичної медіації напрацьовано великий досвід, який швидкими темпами поширився всією Іспанією. Так, Закон 1/2001 про медіацію набув чинності з 15 березня 2001 року в Каталонії. У Галіції медіація регламентується Законом 4/2001 від 31 травня 2001 року, у Валенсії – Законом 7/2001 від 26 листопада 2001 року, на Канарських островах – Законом 15/2003 від 8 квітня 2003 року, в Кастилії-ла-Манчі – Законом 4/2005 від 24 травня 2005 року, в Кастилії і Леоні – Законом 1/2006 від 6 квітня 2006 року [1].

Посередництво добре зарекомендувало себе і в інших життєвих ситуаціях: у школах, при виникненні конфліктів між сусідами, при поділі майна, у питаннях екології, політики, економіки, культури. З часом медіація ввійшла в найрізноманітніші сфери професійної діяльності: приватну практику, судочинство і позасудові тяжби, бізнес та управління (переговори з укладанням договорів) тощо [4].

Починаючи з 2014 року Україна здійснює заходи, щодо децентралізації влади, що є сучасною формою розвитку демократії у світі. Запровадження в Україні інституту медіації є одним із заходів децентралізації державної влади, який надає громадянам реальну можливість обирати інші не судові засоби для вирішення їх спорів при збереженні судової системи як основного механізму вирішення спорів в суспільстві, активізувати громадян України на задоволення потреб та інтересів, звзвити сферу впливу держави на суспільство, замінити цей вплив механізмами саморегуляції, виробленими самим суспільством, та суттєво знизити рівень бюджетного споживання судової системи через зменшення навантаження на суди в цілому.

У зв'язку з тим, що майже всі спори в Україні розглядаються саме судами і через наявний високий показник звернень щодо порушень у медичній сфері до суду, можна дійти висновку, що наша правова система не пропонує своїм громадянам ефективних позасудових способів урегулювання спорів.

Імплементовані проектом закону "Про медіацію" європейські та міжнародні стандарти сприятимуть розвитку громадянського суспільства та формуванню культури мирного цивілізованого вирішення конфліктів на засадах взаємних інтересів та згоди.

Загалом, приклад Іспанії у запровадженні та застосуванні процедури медіації є доволі показовим і корисним для України. Статистика свідчить про те, що з кожним роком медіація набуває поширення, а довіра громадян до цього явища зростає. З урахуванням етапів запровадження процедури медіації в Іспанії, можна визначити необхідні передумови для розвитку і поширення медіації в Україні. Основою для застосування медіації в різних сферах має стати забезпечення належного правового регулювання такої процедури: шляхом прийняття окремого закону, який би визначив загальні положення процедури медіації, а також внесення змін до відповідних процесуальних кодексів.

Важливою умовою є також налагодження процесу підготовки медіаторів, створення умов для отримання ними ґрунтовної теоретичної, практичної підготовки та можливості постійно вдосконалювати свої вміння. Окрім того, іспанський досвід свідчить про доцільність інформування суспільства щодо усіх особливостей та переваг медіації як способу розв'язання конфліктів. Така інформаційна кампанія має відбуватися за участю органів державної влади, зокрема, шляхом розповсюдження інформаційних листівок, запису рекламних роликів, створення осередків медіації, в яких особа зможе отримати всі необхідні відомості щодо застосування медіації тощо. До того ж, медіацію можна було б презентувати у професійних колах на конференціях, круглих столах, цільових презентаціях.

Список використаних джерел:

1. Что такое медиация? [Электронный ресурс] / Г. Мета (Центр медиации «Конфликт менеджмент»: библиотека). – Режим доступа к странице: <http://conflict-mediation.ru/library/meta/>.
2. Fuentes R. A. La mediacion familiar: Una solución favorable para las familias en crisis / R. A. Fuentes // Lex Nova. – 2007. – № Enero-Marzo. – p. 26–27.
3. Gitchell R.L., Plattner A. Mediation: A Viable Alternative to Litigation for Medical Malpractice Cases [Electronic resource] / Rita Lowery Gitchell, Andrew Plattner // DePaul Journal of Health Care Law: electronic edition. – Electronic data. – [DePaul University]. – V.2. – Issue 3. Spring 1999. – Mode of access: World Wide Web: <http://via.library.depaul.edu> (viewed on January 15th, 2018). – Title from the screen.
4. Orłowska Czy tylko mediacja między sprawcą a ofarą // «Mediator» – nr. 20, 1/2202. – s. 42.
5. Puntos Salvador. Curso de Desarrollo Profesional y Habilitación Pedagógica para Instructores de la D. N. A. E-mail para la autora. 22 Dec. 2005.
6. Sybblis Sh. Mediation in the Health Care System: Creative Problem Solving [Electronic resource] / Sheea Sybblis // Pepperdine Dispute Resolution Law Journal: electronic edition. – Electronic data. – V.6. – Issue 3. – 4-1-2006. Mode of access: World Wide Web: [digitalcommons.pepperdine.edu](http://digitalcommons.pepperdine.edu) (viewed on January 15th, 2018). – Title from the screen.