

РОЛЬ МЕДИЧНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК МЕДІАТОРА У ВРЕГУЛЮВАННІ КОНФЛІКТІВ

Л. М. Невінська¹, В. Й. Кульчицький²

¹Комунальне некомерційне підприємство «Міська дитяча клінічна лікарня м. Львова»
²Тернопільський національний медичний університет
імені І. Я. Горбачевського МОЗ України

У статті проаналізовано роль медичного працівника як медіатора у врегулюванні конфліктів.

THE ROLE OF A MEDICAL WORKER AS A MEDIATOR IN CONFLICT RESOLUTION

L. M. Nevinska¹, V. Y. Kulchytskyi²

¹Municipal nonprofit organization "Lviv City Children's Clinical Hospital"
²I. Horbachevsky Ternopil National Medical University

The article analyzes the role of a health worker as a mediator in conflict resolution.

Вступ. Зростання соціальної ролі особистості, гуманізація і демократизація суспільства, динамізм соціально-економічних і соціокультурних процесів, їхня інтеграція та глобалізація вказують на важливість формування у фахівців медичного напрямку спеціальної професійної підготовки для побудови конструктивних безконфліктних відносин.

Актуальною у світі стає професія медіатора – дипломованого фахівця з управління конфліктами, спроможного організувати ефективну комунікацію між сторонами конфлікту, забезпечити між ними співпрацю у розв'язанні існуючої проблеми та спільний пошук рішення, яке максимально враховувало б інтереси і бажання сторін.

Медіаторська компетентність є необхідною складовою для професійної діяльності медичних працівників, тому система підготовки студентів до ролі медіатора спирається на науково-методичне обґрунтування необхідного забезпечення навчального процесу у вищій школі з урахуванням потреб практики та професійної компетентності майбутнього спеціаліста.

Основна частина. Професія медичного працівника спрямована на спеціалізовану діяльність, об'єктивно необхідну для функціонування державних та

громадських систем медичної допомоги різним категоріям населення, для реалізації життєвих, потенційно закладених у кожній людині сил.

Високий професіоналізм у медичній роботі є надзвичайно важливим чинником, оскільки цей вид діяльності належить до професій типу «людина – людина» і досить часто від прийнятих рішень фахівцем, який їх реалізує, залежить доля не однієї людини.

Зважаючи на досить широке коло об'єктів медичної роботи, можна зробити висновок, що професія медичного працівника вимагає вміння спілкуватись з різноманітними категоріями, допомагати у налагодженні стосунків, вирішенні проблемних ситуацій, суперечок.

Серед науковців саме Л. Козеру належить найпоширеніше трактування конфлікту як боротьби за цінності та претензії на певний статус, владу та ресурси; боротьби, у якій цілями є нейтралізація, заподіяння шкоди або знищення суперника. Конфлікт інтересів, реальних, уявних чи приписуваних іншій стороні, загроза, яка є реальною чи може виникнути в майбутньому; це граничне загострення протиріч між учасниками взаємодії, що проявляється в їхньому протиставленні [1].

Центральною фігурою у процесі врегулювання конфлікту, що виникає у медичному закладі, є медичний

працівник як медіатор. Він бере участь у процедурі медіації як третя, нейтральна, незацікавлена сторона [2].

Розглянемо ролі медіатора, які може виконувати медичний працівник:

- *оцінювач конфліктів* – у цій ролі медіатор повинен обдуманно і ретельно вивчити всі вимірювання конфлікту з точки зору обох (або всіх) сторін конфлікту. У багатьох випадках у медіатора занадто мало або зовсім немає інформації про обставини конфлікту; в інших – можуть бути цілі справи або звіти з рекомендаціями, або без них. Медіатор у ролі оцінювача конфлікту повинен зібрати якомога більше даних та інформації. Цю інформацію можна добути такими способами: з наявних у розпорядженні досьє; в попередніх перемовинах зі сторонами конфлікту; в процесі попереднього «розповсюдження» («вентильовання»); під час дискусій з процедурних питань [3];

- *активний слухач* – у цій ролі медіатор повинен слухати активно, для того, щоб засвоїти як змістовну, так і емоційну складову. Активне слухання включає такі компоненти: забезпечити зворотний зв'язок доповідача та протилежної сторони, щоб упевнитися, що інша сторона почула і зрозуміла його. Зворотний зв'язок може бути «дзеркальним», щоб дати зрозуміти доповідачу, що його почули, або впевнитися, що інша сторона теж почула, що було сказано. Зворотний зв'язок може полягати в переформулюванні тверджень доповідача з метою упевнитися, що інша сторона та медіатор зрозуміли, що було сказано. Відокремлювати емоції від змістовних питань конфлікту. Помічати, розкривати і дошукуватися до справжніх інтересів сторін. Відокремлювати питання (не пов'язані з реальними інтересами сторін) від питань (пов'язаних з інтересами сторін). Допускати прояви гніву, якщо він буде сприйнятий конструктивно. Дозволяти сторонам «бути почутими» і надійно порозумітися між собою. Встановлювати, коли сторони відчувають несправедливість або примушування до угоди. Встановлювати, коли сторонам потрібно більше інформації, консультації або час подумати;

- *неупереджений організатор процесу* – в цій ролі медіатор має кілька функцій. На першому місці серед цих функцій варто відзначити допомогу у встановленні основних правил, які ляжуть в основу процедурних угод. Допомога сторонам у досягненні процедурних угод. Підтримання коректних відносин між сторонами. Утримання сторін у рамках процесу. Забезпечення і підтримка психологічної задоволеності кожної зі сторін [4];

- *генератор альтернативних пропозицій* – в цій ролі медіатор може допомогти конфліктуючим сторонам знайти інші рішення, які, в кінцевому результаті, можуть слугувати порятунком для їхньої репутації;

- *розширювач ресурсів* – медіатор надає учасникам конфлікту інформацію або допомагає їм розшукати необхідну інформацію. Вся інформація, що надається, повинна являти собою тільки дійсні факти і не залежати від всякого роду побічної інформації, уточнень, інтерпретацій або яких-небудь сторонніх результатів;

- *досліджувач реалістичності та здійсненності* – у цій ролі медіатор захищає менш прийнятну позицію або позицію іншої сторони, відчувачи аргументованість кожної позиції, обстоюваної стороною в ході суперечки. Ця рольова функція зазвичай виконується тільки для однієї сторони у ході кокусу, щоб, не займаючи власної позиції в суперечці, дозволити конфліктній стороні вивчити і підготувати ту чи іншу позицію;

- *помічник у виробленні сторонами остаточної домовленості* – у цій ролі медіатор повинен упевнитися, що учасники конфлікту точно і ясно розуміють всі умови угоди про врегулювання. Сторони, крім того, повинні бути повністю згодні з умовами угоди і здатні виконати свою частину домовленості так, щоб врегулювання залишалось міцним і не порушувалось, як тільки сторони спробують його виконати або раптом зрозуміють всі його наслідки. Роль медіатора – не просто допомагати сторонам домовитися, а й подбати про те, щоб їх домовленості були надійними і довгостроковими. Тільки таким чином сторони зможуть досягти стійкого задоволення від угоди і процесу медіації [5];

- *тренер процесу партнерських переговорів* – у цій ролі медіатор має вчити сторони думати, діяти і вести переговори з установкою на співробітництво. Більшість бере участь у спорі, водночас не знає, як вести ці переговори. Вони виступають з помилкових позицій, намагаючись застосувати «переговорні виверти», задіяти «фальшиві емоції», щоб зацькувати супротивника або примусити його прийняти їх позицію, або висувають надмірні вимоги в надії отримати те, що вони дійсно хочуть. Більшість учасників переговорів має потребу в навчанні ведення переговорів з установкою на співробітництво і потребують допомоги при виробленні та пошуку рішень, які б задовольняли як власні інтереси, так й інтереси іншої сторони;

- роль *третейського судді* є найавторитарнішою, оскільки він має найбільше можливостей щодо визначення варіантів вирішення проблеми. Третейський

суддя вивчає проблему, вислуховує обидві сторони і приймає рішення, яке не підлягає оскарженню;

- *арбітр* також має значні повноваження. Він вивчає конфлікт, обговорює його з учасниками, після чого виносить остаточне рішення, яке сторони зобов'язані виконати. Проте сторони – учасниці конфлікту можуть не погодитися з рішенням арбітра і оскаржити його у вищих інстанціях;

- *помічник* у регулюванні конфлікту бере участь з метою удосконалення процесу обговорення проблеми, організовує зустрічі та переговори, але не втручається у полеміку щодо змісту проблеми і прийняття остаточного рішення;

- *спостерігач* своєю присутністю у зоні конфлікту утримує сторони від порушення досягнутих домовленостей або від взаємної агресії. Присутність спостерігача створює умови для вирішення суперечливих питань шляхом переговорів [6].

Взаємодія медичного працівника, який виступає як медіатор, з пацієнтом ґрунтується на основі діалогу, який передбачає наступні особливості спілкування:

- 1) рівність сутнісних позицій спілкування (суб'єкт – суб'єктні відносини);
- 2) довіра, взаємна відкритість обох сторін;
- 3) відсутність оцінки;

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Сорокіна Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокіна, М. В. Вдовина. – М. : Дашков и К°, 2014. – 284 с.
2. Лях Т. Л. Медіація як соціальна технологія посередництва у конфліктних ситуаціях / Т. Л. Лях, Т. П. Спіріна // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка : зб. наук. пр. / за ред. В. С. Курило. – Луганськ; ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка». – 2015. – № 2 (291). – Серія «Педагогічні науки». – Ч. 1. – С. 37–47.
3. Растов Ю. Е. Конфликтология и социальная работа. Теория и методология социальной работы / Ю. Е. Растов. – М. : Наука, 1994. – 185 с.
4. Управління людськими ресурсами: філософські засади : навч. посіб. / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, О. М. Попов та ін. ; за ред. В. Г. Воронкової. – К. : Професіонал, 2006. – 576 с.

4) прийняття іншого як неповторної і цінної людини [7].

Медичний працівник допомагає всім пацієнтам-учасникам знизити емоційне напруження, почути і зрозуміти один одного, а також допомогти сторонам конфлікту самим знайти вихід із ситуації і обговорити, як уникнути повторення подібного в майбутньому. Він стежить, щоб кожен учасник не тільки висловив власну думку, а й вислухав іншого. Потім допомагає обом сторонам знайти взаємовигідне рішення. Метою медіатора є перетворити опонентів у партнерів із вирішення проблеми [8].

Висновки. Медичний працівник, виступаючи в ролі медіатора, активізує здатність людей вирішувати проблеми і виходити зі скрутних ситуацій; налагоджує зв'язки між конфліктуючими сторонами.

Виконання медичним працівником ролі медіатора означає, що він повинен бути готовий до зміни співвідношення сил і соціальної динаміки конфліктних відносин за допомогою впливу на переконання і поведінку сторін конфлікту, надаючи їм необхідні знання та інформацію, використовуючи ефективніше потенціал переговорного процесу і допомагаючи учасникам прийти до спільного рішення.

5. Блюм М. А. Управление конфликтами в коммерческой деятельности : учебное пособие / М. А. Блюм, Н. В. Молоткова. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2011. – 104 с.
6. Невлева И. М. Конфликтология в социальной работе : [учебное пособие] / И. М. Невлева, А. А. Трунов. – Белгород : Кооперативное образование, 2005. – 327 с.
7. Ульянова Г. О. Актуальные вопросы запровадження медіації у сфері права інтелектуальної власності / Г. О. Ульянова // Південноукраїнський правничий часопис. – 2010. – № 3. – С. 66–68.
8. Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія та практика : посібник для викладачів / А. М. Гірник, А. О. Горова, Л. П. Дума та ін. – К. : Видавець В. О. Захаренко, 2009. – 188 с.

Отримано 28.10.19