

## "Применение медиации в разрешении конфликтов"

Научный руководитель – Сулина Александра Владимировна

*Сулина Александра Владимировна*

*Студент (бакалавр)*

Липецкий государственный педагогический университет имени П.П.

Семенова-Тян-Шанского, Липецк, Россия

*E-mail: iljuha.dark@yandex.ru*

Современная медицина столкнулась с ростом сложности взаимоотношений между пациентами и медицинскими работниками. Конфликты и недовольство проникают везде, где возникают взаимоотношения, сфера здравоохранения – не исключение. Возможно, это происходит из-за недостаточно прозрачных коммуникаций или непонимания. Медиация – это досудебное разрешение конфликтов. В 2023 году тема медиации набрала обороты и стала частью деловой программы – выставки-форума «МедФарм-2023», в связи с ростом интереса. Медиация в здравоохранении является инструментом, который может помочь разрешить эти конфликты и создать условия для взаимопонимания и сотрудничества. В данной статье мы рассмотрим проблемы, с которыми сталкивается медиация в здравоохранении, и предложим пути решения для повышения ее эффективности.

Необходимо отметить одну из основных проблем медиации в здравоохранении как недостаточная осведомленность. Отсутствие знания сторон о существовании и пользе медиации влечет лишение альтернативы правовым последствиям. Врачи, пациенты и другие участники процесса не всегда знают, что медиация может быть действенным способом достижения согласия сторон.

Не менее важным аспектом является недоверие и боязнь. В связи с исторически сложившейся системой медицинского обслуживания, между пациентами и медицинским персоналом сложилось обстановка, где часто возникают недоверие и боязнь. Пациенты могут опасаться, что их мнение не будет воспринято должным образом, а врачи, в свою очередь, что медиация может привести к правовым проблемам или плохой репутации. Для многих пользователей услуг здравоохранения, качество общения и взаимодействие со стороны работника здравоохранения является главным фактором в процессе лечения [1].

Важно обратить внимание на неполное участие сторон. Иногда медиация в здравоохранении может сталкиваться с проблемой неполного участия лиц. Некоторые медицинские работники могут не видеть пользы в участии в процессе медиации, считая его время затратным или бесполезным. Пациенты, в свою очередь, могут испытывать трудности в выражении своих потребностей и интересов.

Мы считаем, что ограниченный доступ является еще одной проблемой медиации в здравоохранении. Медиация не всегда является доступной или исключительной возможностью для пациентов и медицинских работников.

Перечисленные проблемы могут иметь следующие решения:

1) недостаточную осведомленность можно восполнить, благодаря сформированным информационным кампаниям и обучающим платформам, а также проведением просветительских мероприятий, что позволит повысить осведомленность о данном методе разрешения споров;

2) недоверие и боязнь возможно исключить, проводя обучение медицинского персонала, создавая такие обучающие программы, которые будут направлены на создание доверия и понимания роли медиации в здравоохранении;

3) повысить уровень участия заинтересованных лиц позволит создание положительной атмосферы, достаточное информирование и обучение сторон, чтобы они понимали преимущества и цели медиации и чувствовали себя уверенно в процессе. В свою очередь, профессиональным медиаторам предстоит выработать соответствующую специализацию, освоив специфику медиации, применяемой в правоотношениях, вытекающих из правоотношений в области здравоохранения [3];

4) для расширения доступа необходимо создать культуру, где медиация будет иметь преимущественное право, а также обеспечивать доступность этого метода для всех участников процесса.

Каждый день, всюду, где существует человеческая коммуникация, так или иначе, происходят столкновения интересов. Общество без конфликтов – «мертвое» общество. И сколько бы мы с вами ни выступали сторонниками мира и согласия во всех сферах жизни, приходится признать тот факт, что любая форма жизни с отсутствием противоречий и конфликтов – утопия [2]. Медиация в области здравоохранения может иметь значительный потенциал в разрешении конфликтов и улучшении качества системы здравоохранения. Однако для повышения ее эффективности необходимо решить ряд перечисленных проблем через проведение информационных кампаний, обучение и создание доступных условий, можно создать среду, в которой медиация в здравоохранении будет успешно применяться и способствовать взаимопониманию и сотрудничеству между пациентами и медицинскими работниками.

### Источники и литература

- 1) 1. Василенко, М. А. Развитие медиации в здравоохранении: необходимость и перспективы развития / М. А. Василенко // Проблемы и достижения современной науки. 2018. № 1(5). С. 92-95.
- 2) 2. Казарова Д.С., Коротаяева Э.Ш., Казарова А.Ю. Виды конфликтов и способы их преодоления в контексте педагогики // // Медиация: актуальность, современность, инновационность: Материалы Всероссийской с международным участием научно-практической конференции, Липецк, 19 октября 2022 года. – Липецк: Липецкий государственный педагогический университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского. 2023. С. 20-26.
- 3) 3. Минкина, Н. И. Правовое видение медиации в сфере здравоохранения / Н. И. Минкина // Вестник Барнаульского юридического института МВД России. 2018. № 1(34). С. 200-201.