

# Медиация: применение процедуры медиации и медиативных технологий в здравоохранении

ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНГРЕСС ПАЦИЕНТОВ



МОСКВА

22-26 ноября 2023 г.



# НЕПЛОХ СВЕТЛАНА ЮРЬЕВНА

---

- Директор АНО «Центр конструктивных решений».
- Руководитель Центра примирительных процедур при УПП по Владимирской области.
- Член экспертного совета при Уполномоченном по правам человека по ВО.
- Председатель общественного совета по защите прав пациентов при ТО Росздравнадзора во ВО.
- Член Общественного совета при МЗ ВО
- Председатель комитета по медиации «Опоры России».
- Профессиональный практикующий медиатор.
- Член коллегии посредников ТПП Владимирской области.
- Эксперт в сфере коммуникаций и переговоров.
- Сертифицированный игропрактик.



## ФЗ-193 от 23.07.2010

### «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

- п.2

**Процедура медиации** - способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения;

- п.3

**Медиатор, медиаторы** - независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;

# Документы процедуры медиации

- Определение о направлении сторон на медиацию (внутренний регламент суда)
- Заявление на процедуру медиации.
- Извещение судьи о принятом заявлении одной из сторон и действиях медиатора по данному заявлению.
- Соглашение о процедуре медиации
- Письменное извещение судьи о начале процедуры медиации
- Заявление об отказе от процедуры медиации (в свободной форме)
- Письменное извещение судьи о невозможности процедуры медиации
- При достижении согласия - Медиативное соглашение
- Без достижения согласия - Заявление медиатора (или одной из Сторон) о прекращении медиации

# Функции медиатора

«ЦКР»

- Организует процесс переговоров
- Создает комфортную доверительную обстановку
- Остается нейтральным , беспристрастным на протяжении всего процесса
- Поддерживает стороны в высказывании своих точек зрения и видении существа дела
- Обеспечивает равное участие и возможности сторон в процедуре медиации содействует сторонам в поиске креативных решений по спору
- Помогает сторонам в формулировании окончательных договоренностей



# Чего не делает медиатор?

«ЦКР»

- Не выносит решения по спору.
- Не выясняет , кто прав , а кто виноват.
- Не оказывает давления на участников конфликта.
- Не навязывает своего мнения по поводу путей разрешения конфликта.
- Не раскрывает информацию полученную во время процедуры медиации.
- Не оказывает сторонам психологическую, юридическую и иную помощь.



# ИНСТРУМЕНТЫ МЕДИАТОРА

---

- Процедура медиации.
- Коммуникативные техники.
- Знание основ психологии.
- Умение вести переговоры.
- Личные качества.



# ЦЕЛИ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

---



- Сохранить человеческие деловые отношения;
- Выявить истинные интересы сторон конфликта;
- Помочь сторонам прийти к взаимовыгодным исполнимым решениям, одинаково понятным для обеих сторон;
- Реализовать стратегию «выигрыш-выигрыш»;
- Сократить время затрачиваемое на разрешение споров.

# ПРИНЦИПЫ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

- **Конфиденциальность**

По общему правилу примирительные процедуры (медиация) от начала и до конца конфиденциальны. Сам факт проведения примирительной процедуры (медиации) в отсутствие согласия сторон об ином должен быть неизвестен лицам, не участвующим в примирительной процедуре (медиации). В этом отличие процедуры медиации от судебной процедуры.



# ПРИНЦИПЫ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

- **Нейтральность**

Посредник (медиатор) находится в роли нейтрального помощника, он не дает советов, не принимает никаких решений, одинаково нейтрально относится к сторонам, и не заинтересован в выигрыше одной из сторон. Посредник (медиатор) сохраняет независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон примирительной процедуры (медиации) и обеспечивает им равное право участия в переговорах.



# ПРИНЦИПЫ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

---

- **Равноправие**

Ни одна сторона примирительной процедуры (медиации) не имеет ПРОЦЕДУРНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ.



# ПРИНЦИПЫ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

---

- **Добровольность**

Медиация может состояться только в случае, если стороны пришли **ДОБРОВОЛЬНО**.

Исключением – если соглашением сторон или законом предусмотрена обязательная попытка примирительной процедуры.



# Относительные критерии медиабельности спора

- интересы сторон лежат в более широкой, нежели правовые рамки спора, сфере;
- долгосрочные отношения (соседские, профессиональные, семейные...);
- помимо сторон, непосредственно вовлеченных в конфликт, имеются другие стороны;
- на рассмотрении суда имеются другие дела между теми же сторонами;
- желание найти альтернативу судебному процессу;
- большая вероятность того, что вынести решение по спору окажется затруднительно;
- взаимные интересы в будущем;
- сильная эмоциональная составляющая дела;
- потребность в приватной и конфиденциальной процедуре (закрытое заседание);
- важность соблюдения графика рассмотрения спора и организации процедуры.

# ИНФОРМАЦИОННАЯ ВСТРЕЧА С МЕДИАТОРОМ

---

- Определить медиабельность спора;
- Ответить на вопросы сторон по процедуре медиации по организации и по существу;
- Разъяснить сторонам свои функции как посредника.
- Обсудить со сторонами удобный график проведения процедуры.

# Основные преимущества медиации

- При ее проведении обстановка, организация, регламент и содержание процесса могут быть определены индивидуально.
- Медиация ориентирована не столько на конфликт (выяснение кто прав, а кто виноват) или на выигрыш, сколько на конструктивный поиск решений.
- В плане временных затрат медиация может быть легко подстроена под потребности участников и может учитывать эмоциональные и личные аспекты спора.
- Прозрачность процедуры медиации (стороны могут контролировать процедуру).
- Участие сторон в процедуре медиации добровольно.
- Возможность выбора медиатора.

# Основные преимущества медиации

- Сфера частных интересов участников полностью защищена, поскольку процесс медиации это конфиденциальный процесс.
- Медиация позволяет участникам спора посмотреть в будущее и использовать свои творческие способности.
- При разрешении спора с помощью медиации достигнутые договоренности, как правило, более долговечны и отвечают реальному положению вещей, что не только способствует претворению их в жизнь, но и делает их осуществление обоюднo приемлемым и естественным шагом.

# МЕДИАТИВНАЯ ОГОВОРКА

- это соглашение сторон о том, что при возникновении спора, связанного с какими-либо правоотношениями, он будет передан на урегулирование с помощью медиации.

Стороны могут включить МЕДИАТИВНУЮ ОГОВОРКУ о разрешении всех споров или конкретного спора при помощи процедуры медиации как в основной договор, так и заключить отдельное соглашение

# Ст. 59.1 Основы законодательства Российской Федерации о нотариате от 11 февраля 1993 года N 4462-I

**Нотариус удостоверяет медиативное соглашение**, достигнутое сторонами в соответствии с соглашением о проведении процедуры медиации, предусмотренным Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

**Медиативное соглашение удостоверяется с обязательным участием медиатора**, медиаторов, медиатора - представителя организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, в соответствии с соглашением сторон о проведении процедуры медиации....

# МЕДИАЦИЯ-ПРОЦЕДУРА

---



- Стадии.
- Тайминг.
- Задачи.
- Инструменты.
- Результат.

# СТАДИИ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

---

- 1 стадия: Вводное слово медиатора.
- 2 стадия: Презентация сторон.
- 3 стадия: Дискуссия 1.
- 4 стадия: Кокус (встречи с глазу на глаз).
- 5 стадия: Дискуссия 2.
- 6 стадия: Выход из медиации.

# МЕДИАТИВНОЕ СОГЛАШЕНИЕ

---

1. Конкретно.
2. Реалистично, исполнимо.
3. Взаимовыгодно.
4. Сроки.
5. Санкции и гарантии.



# Требования к медиативному соглашению

- Заключается в письменной форме.
- Должно содержать сведения о сторонах, предмете спора, проведенной процедуре медиации, медиаторе, а также согласованные сторонами обязательства, условия и сроки их выполнения.



**ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**

# **Профилактика конфликтов и профессионального выгорания в медицине**

**проект реализован  
с 15.02.2023 по 31.07.2023**



**АНО «ЦКР»**

А стоит ли вообще уделять время теме  
бесконфликтного общения в медицинских  
учреждениях?

Когда полно других проблем?

Одним конфликтом больше, одним меньше...



## Цель проекта:

создание Системы профилактики конфликтов в сфере здравоохранения в пилотных учреждениях города Владимира и Владимирской области

## Целевые группы:

- студенты ГБПОУ ВО Владимирского базового медицинского колледжа;
- сотрудники лечебных учреждений;
- руководители лечебных учреждений г. Владимира и области.



**КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ИТОГИ  
РЕАЛИЗАЦИИ  
ПРОЕКТА**

## Мероприятия проекта:

### 1. Тренинги «Профилактика конфликтов и профессионального выгорания в здравоохранении»

Количество – **10** тренингов

Число участников – **139** участников

(из них **94** медицинских работника, **30** студентов медколледжа, **15** преподавателей медколледжа)

Форма участия - очная

# Обратная связь от участников

Публикуем отзыв о тренинге по бесконфликтному общению от медицинской сестры **Городской поликлиники №1 г.Владимира**

Отзыв о тренинге на тему:

«Профилактика конфликтов в здравоохранении».

В ГБУЗ ВО «Городская поликлиника №1 г. Владимира» 17.04.2023 проходил тренинг на тему: «Профилактика конфликтов в здравоохранении». Тренинг мне понравился, очень нужный и полезный как в моей профессии (медицинская сестра), так и в жизни в целом. Информация дана в доступной форме, детально были проработаны варианты и инструменты управления конфликтами. Проведена оценка состояния и определены пути роста и развития в понимании конфликтов.

Считаю, что подобные тренинги должны проходить в каждой организации, которая оказывает услуги, работает с людьми. Также такие тренинги надо организовывать в колледжах.

*Медицинская сестра в отделении медицинской профилактики.*

*Дорогина Л.Д.*



**НЕ НАВРЕДИ**

9 минут назад · от Нины Беляевой

Хотим выразить слова благодарности Светлане Юрьевне и всей команде проекта! Спасибо за тренинг, за ценные советы и рекомендации, уже начали применять на практике, действительно всё работает! Желаем успехов и дальнейшего процветания! Будем очень рады, если вы и дальше будете проводить подобные тренинги! Нам это очень нужно! С уважением, коллектив 1 терапевтического отделения ГБУЗ ВО ГП 1 г Владимира.

**Нина Беляева**

**Ольга Лазарева**

**НЕ НАВРЕДИ**

17.07.2023 в Детской поликлинике ГБУЗ...

Все участники благодарны С. Ю. Неплох за проведенный тренинг... За суетой рабочих будней мы порой не замечаем как себя ведем.. Как разговариваем... Проведенный тренинг дает задуматься ... а ведь все очень просто чтобы избежать конфликтов.. Хотелось бы чтобы тренинги периодически проводились среди медицинских работников в стенах нашей ГБУЗ ВО „Городская больница N 2,,

20:43

ОТЗЫВ о проекте **НЕ НАВРЕДИ** от @mediator\_kls  
Ларисы Козловой

Здравствуйте, Светлана! Хочу сказать Вам большое спасибо за работу, которую Вы провели для открытия кабинета "Согласие ОЗ" . Я вдохновилась вашим примером и обратилась к своему руководителю с предложением открыть подобный кабинет. Он меня охотно поддержал. Для меня это не просто шанс внедрить медиативные техники в свою работу, а открыть новое для нашей больницы направление работы. У нас в Приморском крае медиация не в почете, никто не знает о ней. Этот кабинет поможет не просто разрешать конфликтные ситуации, а даст возможность людям узнать о медиации больше. И в этом будет и Ваш вклад. Спасибо за идею! 🌻

Мероприятия проекта:

## 2. Повышение квалификации по программе «Профилактика конфликтов в здравоохранении»

Число участников - **10** участников

Объем – **18** часов

С выдачей документа государственного образца на базе  
Ивановского филиала РАНХиГС

Форма участия - очная



Мероприятия проекта:

**3. Обучающий семинар «Профилактика конфликтов в здравоохранении и профессионального выгорания»**

Число участников - **51** участник (руководители учреждений здравоохранения г. Владимира и Владимирской области)

Форма участия - очная

Мероприятия проекта:

#### **4. Кабинеты «Профилактика конфликтов «Согласие 03»**

Количество кабинетов – **2** кабинета (ГБУЗВО «Городская поликлиника № 1» г. Владимира, ГБУЗВО «ЦРБ» г. Гусь-Хрустальный Владимирской области)

## Мероприятия проекта:

### 5. Освещение проекта в социальных сетях

Telegram канал - **144** публикации

Группа проекта ВКонтакте – **204** публикации

- **128 раз подписчики поделились** публикациями проекта
- **3438 человек** приняло участие в опросах за время реализации проекта
- **5 раз освещался** на Владимирском телевидении ход реализации проекта и обсуждалась актуальность темы профилактики конфликтов

# Опросы участников

## Уметь доступно объяснять это...

Анонимный опрос

- 38% Не употреблять медицинские термины или использовать их минимально
- 50% Аргументировать диагноз, назначения
- 63% Отвечать на все дополнительные вопросы пациента
- 19% Сопроводить пояснение схемой, рисунком, проч.
- 77% Выяснить у пациента: все ли он понял из объяснения врача
- 0% Свой вариант ответа (пишем в комментарии)

? Какими коммуникативными навыками должен обладать медицинский работник по Вашему мнению ?

! можно выбрать несколько вариантов ответов !

Анонимный опрос

- 75% Уметь внимательно слушать
- 82% Уметь доступно объяснять
- 46% Уметь быстро принимать решение
- 41% Уметь привести убедительные аргументы
- 62% Уметь сохранять спокойствие
- 78% Уметь задать точные вопросы
- 2% Свой вариант ответа (пишем в комментарии)

654 голоса

937 23:14 ✓

## НЕ НАВРЕДИ

Опрос

Представьте ситуацию: Вы впервые заходите в кабинет врача либо ваш лечащий врач впервые заходит в палату в стационаре - нужно ли представляться врачу и называть свое ФИО и должность? АНОНИМНО

Анонимный опрос

- 71% 1. Конечно нужно
- 20% 2. Если мне нужно - я сам уточню
- 6% 3. Эта информация для меня несущественна
- 3% 4. Свой вариант (пишем в комментарии)

## Мероприятия проекта:

### 6. Освещение проекта в СМИ

✓ статья о проекте опубликована

в федеральном журнале  
«Медиатор.РФ»

[https://mediator.pf/news/tri-proekta-po-mediatsii-poluchat-podderzhku-fonda-prezidentskikh-grantov-/?sphrase\\_id=72602](https://mediator.pf/news/tri-proekta-po-mediatsii-poluchat-podderzhku-fonda-prezidentskikh-grantov-/?sphrase_id=72602)

✓ Статья о проекте опубликована

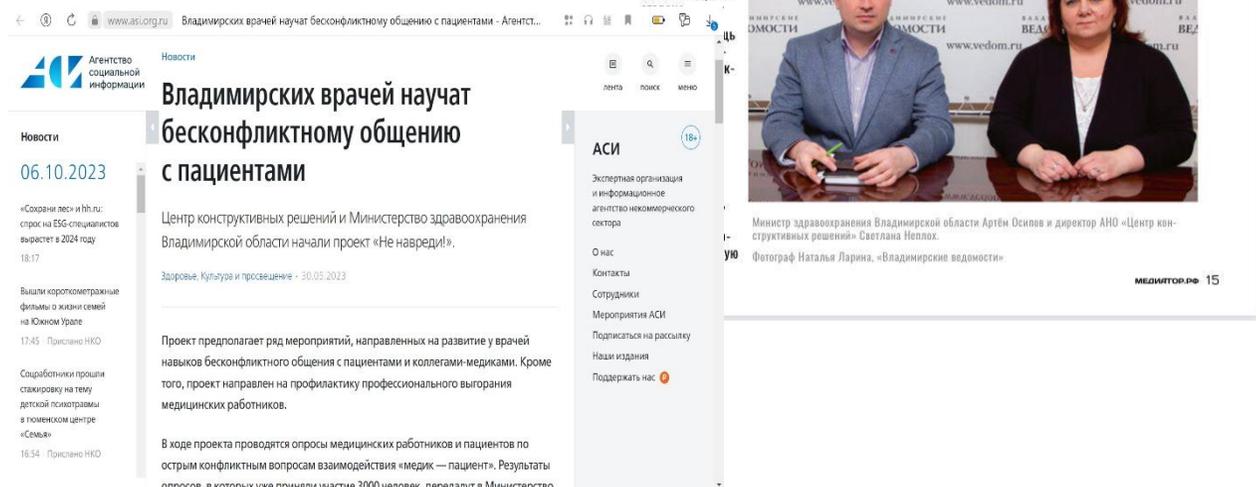
на федеральном портале

Агентства социальной информации

<https://www.asi.org.ru/report/2023/05/30/vladimirskih-vrachej-nauchat-beskonfliktnomu-obshheniyu-s-pacziientami/>



становятся все менее инвазивными, сокращаются сроки реабилитации, и еще много нарушается работа всей медицинской организации, главным становится собрать доказательную базу. Согласитесь, за медицинской помощью здоровые



## Мероприятия проекта:

### 7. Освещение проекта

- Выступление в качестве спикера на Круглом столе «Медиация в медицине» при РСПП





**АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ  
РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОЕКТА,  
ПРОВЕДЕННЫЕ ЧЕРЕЗ 3 МЕСЯЦА  
ПОСЛЕ  
ЕГО ОКОНЧАНИЯ**

**Через 3 месяца после завершения проекта «Не навреди!» 42 его участника прошли анкетирование, из них:**

- 90,5% рекомендовали бы тренинги своим коллегам;**
- 31% считают, что подобное обучение надо проходить раз в полгода;**
- более 80% стали увереннее в общении с пациентами и коллегами;**
- 85,7% пришли бы на тренинги повторно;**
- 95,2% считают, что подобные тренинги необходимы и для пациентов.**

# РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ УЧАСТНИКОВ ПРОЕКТА



# Цитаты и отзывы о проекте

*«Врач не может знать всё. Но доверие очень важно, когда пациент понимает, что доктор плохого не посоветует. Умение общаться - новая профессиональная компетенция, и это касается не только врачей. Медиативная техника хороша тем, что нет проигравших. Она позволяет сторонам конфликта выйти победителями и наладить доверительный контакт. Пациентам необходим “врач, которому доверяют”».*

Людмила Романова –  
Уполномоченный по правам  
человека Владимирской области

*«По статистике, свыше 70 процентов конфликтных ситуаций в медицинских учреждениях происходят из-за неналаженных коммуникаций между медперсоналом и пациентами. Немаловажное значение имеет и финансово-экономическая составляющая, которая отражается на системе здравоохранения в виде судебных исков и штрафов. Задача проекта - снижение уровня социального напряжения в сфере здравоохранения и повышение авторитета медицинских работников среди пациентов.»*

Алексей Богатырев  
зам. министра здравоохранения Владимирской области

*«Навыки бесконфликтного общения требуют отработки на уровне тренингов. Механизм такого общения необходимо довести до автоматизма. Возникла конфликтная ситуация - медицинский работник должен тут же адекватно отреагировать. Надо двигаться дальше в этом направлении, и тогда мы выйдем на иной, более эффективный, уровень общения медицинских работников и пациентов. В этом тоже залог хороших показателей общественного здоровья.»*

Анатолий Ильин -  
президент Палаты  
врачей Владимирской области

*«Кабинет профилактики конфликтов «Согласие ОЗ» в нашей поликлинике был остро необходим, сейчас востребован, пациенты прозвали его синим (из-за цвета таблички).»*

Олег Бровцев  
и.о. главного врача Городской  
поликлиники № 1



**ПРЕДЛАГАЕМОЕ**

**РАЗВИТИЕ**

**ПРОЕКТА**

**ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ  
ПРОЕКТА «НЕ НАВРЕДИ.ПРОФИЛАКТИКА  
КОНФЛИКТОВ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ»  
ПЕРВОГО ЭТАПА КОНКУРСА ФПГ 2024Г**

- 1. Медицинские работники**
- 2. Пациентское сообщество**

# ЦЕЛЬ НОВОГО ПРОЕКТА

1. Обучение навыкам бесконфликтного конструктивного общения в сфере здравоохранения Владимирского региона

# Качественные результаты, ожидаемые при продолжении реализации проекта

1. Представители пациентского сообщества обучились навыкам бесконфликтного общения.
2. Представители пациентского сообщества из числа обученных, активно включились сами в процесс по снижению эскалации напряженности при взаимодействии с медицинским сообществом и популяризируют культуру бесконфликтного общения
2. Навыки коммуникации, полученные в «Школе грамотного пациента» повысят эффективность лечения; и степень доверия к медикам

**3. Успешная практика созданных в ходе реализации первого этапа проекта кабинетов «Системы профилактики конфликтов и профессионального выгорания» и открытие новых может заинтересовала другие регионы и планируется масштабирование;**

**4. Для медицинского сообщества создана площадка профилактики профессионального выгорания и преждевременного ухода из профессии**

*«Лечение болезни требует не только искусства врача и лекарства, но также много забот и ласки по отношению к больному»*

Гиппократ

**Контакты:**

Светлана Неплох

Телефон: +7-999-517-28-91

<https://vk.com/id34692924>

