

УДК: 347.132/63

ORCID: 0000-0003-1984-146X

E-mail: guramij@gmail.com

**Olha V. Hubanova,**

Associated Professor at the Department  
Civil, Commercial and Financial Law  
(Poltava Law Institute of the Yaroslav  
Mudryi National Law University)

**Губанова Ольга Валеріївна,**

доцент кафедри цивільного,  
господарського і фінансового права  
(Полтавський юридичний інститут  
Національного юридичного  
університету імені Ярослава Мудрого)

## **РОЛЬ ТА МІСЦЕ МЕДІАЦІЇ У ВИРІШЕННІ МЕДИЧНИХ СПОРІВ (КОНФЛІКТІВ)**

### **ROLE AND PLACE OF MEDIATION IN RESOLVING MEDICAL DISPUTES (CONFLICTS)**

**Анотація.** У статті розглядається питання можливості застосування такого виду альтернативного врегулювання спорів як медіація при вирішенні цивільних спорів (конфліктів), які виникають у медичних правовідносинах. Через призму нормативно-правового регулювання медіації та критеріїв медіабельності спорів констатується можливість її застосування й у медичних правовідносинах (медичних спорах). Це є можливим оскільки медіація медичних спорів прямо не заборонено чинним законодавством, навіть більше є бажаним методом вирішення медичних спорів, які можна кваліфікувати як складні (через суб'єктний склад, наслідки та ін.). При цьому медіація може застосовуватися не лише для врегулювання конфліктів, а й у повсякденній практиці медичних установ. Зазначимо, що управління конфліктами для створення здорового робочого середовища є важливим компонентом в еволюції медичних послуг. Безконфліктні робочі відносини важливі для створення такого середовища, забезпечення безпечного догляду за пацієнтами та зниження витрат, пов'язаних із невирішеними конфліктами. Поліпшення робочих відносин може покращити

результати лікування пацієнтів, підвищити їх задоволеність під час перебуванні у закладі охорони здоров'я, значно покращить утримання та найм персоналу закладу тощо. Враховуючи зарубіжний досвід використання медіації, проаналізовані категорії медичних спорів, в яких застосування медіації є можливим і бажаним явищем. Наводяться переконливі аргументи ефективності застосування процедури медіації при вирішенні медичного спору у порівнянні із судовим способом врегулювання спорів. Водночас констатується, що окремі види медичних спорів не можуть бути вирішені через застосування процедури медіації. Зроблено висновок про те, що медіація може бути використана не тільки для врегулювання конфлікту між лікарем і пацієнтом, а й запроваджена у повсякденну клінічну практику медичних установ з метою створення безконфліктного середовища у сфері забезпечення безпечного догляду і лікування.

**Ключові слова:** медичний спір, медіація, критерії медіабельності, конфлікт.

**Summary.** The paper considers the possibility of mediation in resolving medical disputes (conflicts). The possibility of its application in medical disputes is stated through the prism of legal regulation considering the use of mediation and criteria of mediability of disputes. This is possible because the mediation of medical disputes is not explicitly prohibited by current legislation, and is even more desirable as a method of resolving medical disputes that can be classified as complex. At the same time, mediation can be used not only to resolve conflicts, but also in the daily practice of medical institutions. Note that conflict management to create a healthy work environment is an important component in the evolution of health services. Conflict-free working relationships are important for creating such an environment, ensuring safe patient care, and reducing the costs associated with unresolved conflicts. Improving working relationships can improve patient outcomes, increase patient satisfaction while in a health care setting, significantly improve the maintenance and

hiring of staff, and more. The categories of medical disputes in which the use of mediation is possible and desirable are analyzed, taking into account foreign experience of the subject. Arguments of the effectiveness of the mediation procedure in resolving a medical dispute in comparison with a court decision are given. At the same time, it is stated that certain types of medical disputes cannot be resolved with the use of mediation procedures. It is concluded that mediation can be used not only to resolve the conflict between doctor and patient, but also introduced into the daily clinical practice of medical institutions in order to create a conflict-free environment for safe care and treatment.

**Key words:** medical dispute, mediation, mediability criteria, conflict.

**Постановка проблеми.** Медіація, що виникла у 50-х роках 20 століття як вид відновного правосуддя, є досить новим інститутом для правових систем сучасних держав, особливо у порівнянні з традиційними судовими методами вирішення спорів. Незважаючи на відносно короткий строк свого існування, медіація як феномен правової дійсності зарекомендувала себе досить добре для того, щоб провідні світові країни, такі як США, Великобританія, Франція, Швеція тощо легалізували її статус у національних правових системах. Україна переймає досвід європейських країн по легалізації медіації в рамках нормативно-правових актів.

Водночас, медіація вже перебуває під пильною увагою вітчизняних вчених-правознавців, оскільки її використання може стати ефективною альтернативою судовому розгляду суперечок та дасть змогу розвантажити суди першої інстанції, які у поточній ситуації зазнають колосального навантаження. Тому дослідження практичних аспектів медіації є актуальним питанням, особливо у контексті дискусій щодо застосування медіації у різних сферах юридичної практики.

**Стан опрацювання обраної теми, аналіз останніх публікацій та досліджень.** Розглядаючи вітчизняні наукові дослідження у сфері договірною

регулювання медіації, хотілося б відзначити, що комплексних досліджень із цієї теми не так вже багато. Слід зазначити роботу О. Спектор “Альтернативні способи вирішення цивільно-правових суперечок”, також окремі аспекти медіації розглядалися у працях О. Брижинського, Д. Давиденка, М. Мазаракі, О. Пасюка та ін. На особливу увагу заслуговує дисертаційне дослідження М. Мазаракі “Теоретико-правові засади запровадження медіації в Україні” (2019). Набирає обертів обговорення питань щодо запровадження медіації у сфері медицини. Водночас, висловимо думку про те, що особливої дискусії у вітчизняних наукових колах щодо медіації у медичних спорах не спостерігається, що актуалізує встановлення та розвиток наукової дискусії у цьому напрямку.

**Метою дослідження** є осмислення місця та ролі медіації при вирішенні медичних спорів, розгляду питання можливості вирішення медичних спорів за допомогою медіації.

**Виклад основного матеріалу.** Сфера застосування медіації досить широка і може охоплювати різні види правовідносин. Погодимось з думкою Н. Мазаракі про те, що спектр використання альтернативних методів вирішення спорів відповідає характеру та рамкам людських відносин [1]. Таким чином, виникає можливість її широкого застосування.

Вченими у цьому контексті використовується такий термін як “медіабельність”, яким позначають те, що до конкретної суперечки може бути використана процедура медіації. О. Чорній називає медіабельною ситуацію, яка передбачає двостороннє вільне та мотивоване бажання досягти примирення [2]. Н. Мазаракі наводить такі можливі визначення медіабельності, які існують у юридичній літературі: можливість врегулювати спір у перспективі; ознака правового спору, за якою він може бути врегульований у порядку медіації; властивість юридичного конфлікту (правового спору), через яку він може бути врегульований безпосередньо сторонами конфлікту (спору) під час процедури медіації; сукупність умов, за яких медіація може бути ефективною або взагалі можливою; ознака правового спору, яка дозволяє застосувати до спору

процедуру медіації, якщо сторони спору погодяться на це [3]. З урахуванням зазначеного розглянемо, чи може медичний спір бути медіабельним, тобто врегульований за допомогою процедури медіації.

Вважаємо, що в контексті медіації держава має визначити рамки участі пацієнта та лікаря, а також медичного закладу у процедурі медіації.

Закон України про медіацію № 1875-IX від 16.11.2021 року (далі – Закон) поширює свою дію на суспільні відносини, пов'язані з проведенням медіації з метою запобігання виникненню конфліктів (спорів) у майбутньому або врегулювання будь-яких конфліктів (спорів), у тому числі цивільних, сімейних, трудових, господарських, адміністративних, а також у справах про адміністративні правопорушення та у кримінальних провадженнях з метою примирення потерпілого з підозрюваним (обвинуваченим) (ч. 1. ст.3). Водночас, медіація не проводиться у конфліктах (спорах), що впливають чи можуть впливати на права та законні інтереси третіх осіб, які не є учасниками цієї медіації (ч. 3 ст. 3 Закону) [4]. Таким чином, у діючому законодавстві України відсутні передумови для того, щоб визнавати неможливою медіацію у медичних спорах.

Слід зазначити, що вченими наголошується на великій кількості категорій медичних спорів. Наприклад, Л. Маркус стверджує, що заклади охорони здоров'я можуть зіткнутися з широким спектром конфліктів від розбіжностей у думках до прямого конфлікту. При цьому деякі проблеми є клінічними, чи то між лікарями, між лікарем та пацієнтом або членом сім'ї, а деякі – адміністративними чи управлінськими [5].

Практики медіації з Великобританії зазначають, що в деяких випадках сім'ї, пацієнти та фахівці в галузі охорони здоров'я можуть не мати порозуміння з окремих питань, наприклад, коли комунікація між членами сім'ї та медичним персоналом або бригадою з догляду може бути утруднена; людина або її сім'я бажають надання медичної допомоги, яка, на думку фахівців у галузі охорони здоров'я або догляду, не допоможе; особи можуть мати переконання, які

заважають погодитись на план догляду; між пацієнтами та фахівцями виникають розбіжності щодо того, як найкраще діяти. У більшості випадків вони вирішуються шляхом ретельного обговорення та надання часу для розмови та обмірковування. Але іноді не вдається досягти згоди, і саме тоді може допомогти медіація [6].

Разом з тим, медіація у медичних спорах у країнах Європи та США є поширеним та дуже ефективним способом вирішення конфлікту. С. Форхенд зазначає, що нинішня судова система, яка базується на деліктних правопорушеннях, є неефективним методом вирішення спорів про лікарську недбалість. Судовий розгляд не забезпечує компенсації потерпілим пацієнтам, не стримує недбалості лікаря та не забезпечує надання справедливої для всіх сторін системи вирішення спору. Однак, на думку автора, метою більшості реформ, які проводилися окремими штатами США, було подальше зменшення доступу постраждалих пацієнтів до правової системи. У спробі розробити систему, яка компенсує витрати травмованим пацієнтам, утримує від недбалості лікарів і є справедливою, деякі коментатори виступили за масові зміни у медичній сфері [7]. Проте, варто зауважити, що використання медіації у медичних спорах схвалюється не всіма вченими, які, як правило, розмежовують випадки, коли медіація є ефективним інструментом, а коли ні.

К. МакКлей, наприклад, зазначає, що в деяких випадках медіація не допоможе врегулювати медичний спір, і єдиним рішенням буде звернення до суду. Одним з таких випадків є медична суперечка, в якій релігійні переконання перешкоджають певному способу лікування. Немає непорозуміння, яке можливо вирішити. Інший випадок виникає, коли сурогатні особи (список членів сім'ї, уповноважених на прийняття медичних рішень щодо недієздатної особи, починаючи з подружжя, найближчих родичів, а потім інших членів сім'ї), які приймають рішення, відмовляються припинити лікування, що підтримує життя, навіть маючи всю доступну інформацію. Наприклад, одне дослідження показало,

що приблизно в 2% суперечок у зв'язку із закінченням життя лікарня діяла в односторонньому порядку, припиняючи лікування, що підтримує життя [8].

Для медіації найкраще підходять ті медичні спори, у яких розбіжності стосуються типу лікування. У цих випадках сторони часто можуть отримати вигоду з уточнення інформації, коли, наприклад, батьки не згодні з лікарями через медичне поводження з їхньою неповнолітньою дитиною або через розбіжності двох батьків щодо лікування. Такі випадки також можуть виникати, коли опікуни не погоджуються зі своїм літнім родичем або лікарем з приводу призначеного лікування. Важливою частиною посередництва є те, що сторони збираються разом та розробляють план догляду, який влаштовує обох [8]. Відзначимо недоліком такого підходу те, що в ньому не береться до уваги заподіяння шкоди здоров'ю пацієнта в медичному закладі, а, як бачимо, розглядаються варіанти інших суперечок, що виникають у процесі лікування.

На користь застосування медіації висловлюються не лише європейські та американські вчені, а й вчені з Китаю. Так, Д. Лі та П. Лай висловлюють думку, що збереження конфіденційності та відносин співпраці між сторонами є важливими цінностями, які лежать в основі медіації та роблять цей спосіб посередництва особливо придатним для вирішення спорів, пов'язаних із охороною здоров'я. З очевидних причин медичні працівники та їхні установи дбають про свій професійний імідж та репутацію. Так само пацієнти зазвичай не хочуть, щоб соціальна стигма була пов'язана з їхньою хворобою або стражданням. Примітно, що у законодавстві є чіткі положення щодо захисту конфіденційності повідомлень про медіацію. Навіть у гіршому випадку, коли сторони не можуть дійти згоди, жодна зі сторін не може використовувати будь-яку інформацію, отриману в ході медіації, з метою судового розгляду, за винятком деяких обставин. Крім того, у спрощеному режимі медіації протиборчі сторони можуть спілкуватися, вести переговори та вирішувати між собою врегулювання за допомогою медіатора. Ймовірно, стосунки між лікарем та пацієнтом значною мірою зберезуться після медіації [9]. Разом з тим, варто

зазначити, що вчені вказують на необхідність навчання навичкам медіації медичних працівників для повсякденної роботи з пацієнтами.

Тож можемо зробити висновок, що результати практичної реалізації медіації в медицині загалом мають позитивні відгуки з деякими зауваженнями у багатьох країнах світу.

Так, С. Онг зазначає, що медіація позитивно впливає на відносини між лікарем і пацієнтом, підвищує ефективність процедури врегулювання спорів, знижує витрати на врегулювання претензій, підвищує конфіденційність судових розглядів та сприяє підвищенню безпеки пацієнтів. Однак, медіаторам може бути складно вести бесіди зі складних медичних питань та питань систем охорони здоров'я. Ця проблема може бути вирішена з появою спеціалізованих медіаторів [10].

Китайські вчені М. Ванг, Г. Лю, Х. Жао, М. Янг вказують, що медичні судові розгляди збільшують витрати для систем охорони здоров'я. Медіація, арбітраж та інші методи альтернативного вирішення спорів все частіше використовуються для вирішення спорів та підвищення ступеня задоволеності медичним обслуговуванням. У Китаї зростаюча кількість медичних спорів сприяла виникненню занепокоєння щодо безпеки лікарів та недовіри між лікарем та пацієнтами, що призвело до того, що останніми роками у кількох провінціях були застосовані альтернативні способи вирішення спорів. Вчені доходять висновку, що медіація може допомогти суттєво зменшити конфлікти між лікарями та пацієнтами, з метою уникнення судових розглядів, тим самим заощаджуючи час та гроші для обох сторін. Створивши нейтральну сторонню установу, таку як комітет з посередництва, разом із відповідною правовою базою, системи охорони здоров'я також можуть краще вирішувати спори між лікарнями та пацієнтами, щоб покращити відносини між пацієнтом та постачальником послуг і задовольнити громадську думку. Разом з цим, для деяких конфліктів може знадобитися залучення не лише медіатора, а й поліції [11]. Як бачимо, в оцінках вчених найчастіше фігурує позитивне ставлення до



медіації у сфері медицини, що передбачає застосування широкого спектра різних технік, методик, навичок медіатора у відносинах між суб'єктами правовідносин у сфері охорони здоров'я.

Медіатори використовують кілька ефективних методів вирішення конфліктів. Методи медіації можуть бути інтегровані в клінічну допомогу, щоб допомогти молодшому медичному персоналу розпізнати проблему та задовольнити фактичні потреби пацієнтів, сімей та колег, запобігти ескалації конфлікту, заощадити час та ресурси за рахунок правильного вирішення проблеми. Ці методи можуть бути інтегровані у повсякденну клінічну практику. Ефективні методи покращення співробітництва та вирішення конфліктів включають вислуховування для розуміння, переосмислення, з'ясування сутності проблеми та досягнення чітких домовленостей. Використання цих методів допомагає керувати конфліктом, сприяє розумінню та прийняттю, виявляє та визнає основні інтереси чи потреби, з'ясовує точки дотику та чітко усвідомлює майбутні дії, які дозволяють кожній людині відчувати, що її чи його потреби задоволені [12].

Подібно до того, як клінічна допомога включає альтернативні методи лікування, процес врегулювання конфліктів також має ряд альтернатив для запобігання, вирішенню, деескалації та вирішенню спорів. Ефективне управління конфліктами вимагає поєднання навичок та процесів для задоволення потреб та інтересів різних зацікавлених сторін. Інтеграція цих методів у клінічне середовище може ефективно знизити рівень конфлікту та запобігти дисфункції підрозділу.

**Висновки та пропозиції.** Таким чином, варто зазначити, що застосування медіації у сфері охорони здоров'я є можливим, оскільки прямо не заборонено чинним законодавством, і іноді бажаним методом вирішення медичних спорів. При цьому медіація може застосовуватися не лише для врегулювання конфліктів, а й у повсякденній практиці медичних установ. Зазначимо, що управління конфліктами для створення здорового робочого середовища є

важливим компонентом в еволюції медичних послуг. Безконфліктні робочі відносини важливі для створення такого середовища, забезпечення безпечного догляду за пацієнтами та зниження витрат, пов'язаних із невіршеними конфліктами. Поліпшення робочих відносин може покращити результати лікування пацієнтів, підвищити їх задоволеність під час перебуванні у закладі охорони здоров'я, значно покращить утримання та найм персоналу закладу тощо.

### *Література*

1. Мазаракі Н.А. Основоположні ідеї інституту альтернативного вирішення спорів. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2018. № 6. С.112-118.
2. Чорній А.Л. Комуникативна складова медіабельності конфліктів. *Наукові записки Національного університету "Острозька академія". Серія "Філологія"*. 2018. № 1 (69). Ч. 2. URL: [http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/13754/1/A.Chornii\\_4.pdf](http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/13754/1/A.Chornii_4.pdf) (дата звернення до ресурсу: 18.04.2022).
3. Мазаракі Н.А. Щодо поняття медіабельності спору. *Підприємництво, господарство і право*. 2018. №12. С.258-262.
4. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 р., № 1875-ІХ. *Голос України*. 2021. № 236. Ст. 51.
5. Medical Mediation. *The Hospitalist*. URL: <https://www.the-hospitalist.org/hospitalist/article/123564/medical-mediation> (дата звернення до ресурсу:18.04.2022).
6. Mediation. The Medical Mediation Foundation. URL: <https://www.medicalmediation.org.uk/mediation/> (дата звернення до ресурсу: 18.04.2022).

7. Helping the Medicine Go Down: How a Spoonful of Mediation Can Alleviate the Problems of Medical Malpractice Litigation. URL: <https://core.ac.uk/download/159585470.pdf> (дата звернення до ресурсу: 18.04.2022).

8. Mediation in Medical Treatment: A More Effective Way to Manage o Manage Disputes. URL: <https://scholarship.law.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3508&context=lawreview> (дата звернення до ресурсу:18.04.2022).

9. The practice of mediation to resolve clinical, bioethical, and medical malpractice disputes. URL: <https://www.hkmj.org/abstracts/v21n6/560.htm> (дата звернення до ресурсу:18.04.2022).

10. Medical mediation: Bringing everyone to the table. URL: <https://bulletin.facs.org/2013/03/medical-mediation/> (дата звернення до ресурсу:18.04.2022).

11. The role of mediation in solving medical disputes in China. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7079467/> (дата звернення до ресурсу: 18.04.2022).

12. Using Mediation Techniques to Manage Conflict and Create Healthy Work Environments. *Advanced Critical Care*. URL: [https://www.nursingcenter.com/pdfjournal?AID=593915&an=00044067-200404000-00003&Journal\\_ID=230572&Issue\\_ID=593907](https://www.nursingcenter.com/pdfjournal?AID=593915&an=00044067-200404000-00003&Journal_ID=230572&Issue_ID=593907) (дата звернення до ресурсу:18.04.2022).