

Mediace ve zdravotnictví

Mediation in healthcare

Marcela Lišková

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce, sv. Alžbety Bratislava

Inštitút Dr. P. Blahu Skalica

Katedra sociálnej práce Jána Havlíka

Recenzent/Review: PhDr. Mgr. Janka Lipničanová

ÚVN SNP Ružomberok – FN, Gen. M. Vesela 21, 034 01

Ružomberok

e-mail: mekopo@mekopo.sk

Submitted/Odoslané: 25. 04. 2021

Accepted/Prijaté: 05.05.2021

Abstrakt:

Jsem studentkou studijního programu Sociální práce ve zdravotnictví a myslím si, že mediace má k sociální práci poměrně blízko. Důvodem výběru tématu jsou osobní zkušenosti s konfliktními situacemi v péči o nemocného v zařízení zdravotnickém i sociálním. Medicína a ošetřovatelství patří k lidskému životu od pradávna a dnešek nám ukazuje, na jak vysoké odborné úrovni jsme. Rozvoj sebou přináší i rozdílné pohledy lidí na léčbu a ošetřování lidského těla. Domnívám se, že si toto téma zaslouží mimořádnou pozornost, a to proto, že se zdravotnický pracovník dostává stále častěji do nových konfliktních situací. Důvodem může být právě zmiňované

rozdílné vnímání poskytované péče. Je to pochopitelné, jelikož zdraví je dnes společností vnímáno jako jedna z nejdůležitějších společenských hodnot. V každodenní praxi vidím, že mnoha konfliktům se zdravotničtí pracovníci nevyhýbají, nevnímají je negativně. Učí se zvládat konfliktní situace, které je do budoucna posilují a mnohému učí. Objevují se však situace, které nedokážou vyřešit bez cizí pomoci. Nabízí se alternativní způsob řešení vzniklých neshod, a tou je mediace. Smyslem seminární práce je předložit ucelený pohled o mediaci ve zdravotnictví z pohledu zdravotnického pracovníka.

Klíčové slova: zdravotnictví, metoda mediace, konflikt, komunikace.

Abstract

I am a student of the study program Social Work in Healthcare and I think that mediation is relatively close to social work. The reason for choosing this topic is personal experience with conflict situations in the care of the patient in medical and social facilities. Medicine and nursing have been part of human life since ancient times, and today it shows us how high a professional level we are. Development also brings with it different views of people on the treatment and care of the human body. I believe that this topic deserves special attention, because the healthcare worker is increasingly getting into new conflict situations and the reason may be the aforementioned different perception of the provided care. This is understandable, because health is perceived by society today as one of the most important societal values.

In everyday practice, I see that many conflicts are not avoided by health professionals, they are not perceived them negatively. They learn to deal with conflict situations, which strengthen them in the future and teach them a lot. But there are situations that they cannot solve without outside help. An alternative way of resolving disagreements is offered, and that is mediation. The purpose of the seminar work is to present

a comprehensive view of mediation in health care from the perspective of a health care professional.

Key words: Keywords: healthcare, mediation method, conflict, communication

Úvod

V úvodu se odkážu na francouzského spisovatele, filozofa a humanistu Antoine Marie Roger de Saint-Exupéryho, který uvedl, že řeč je pramenem všeho nedorozumění.

Nesprávně zvolená slova v nevhodnou dobu můžou při komunikaci dvou a více lidí způsobit nepochopení konkrétní situace. Každý člověk je výjimečný a vztah k vlastnímu já má originální charakteristiku lidské psychiky. Člověk je společenský a řeč používá jako komunikační nástroj, díky kterému získal své jedinečné místo v přírodě. Z výše uvedeného citátu vyplývá, že řeč je nástrojem komunikace a pramenem všeho nedorozumění. Dalo by se říci, že nedorozumění je součástí našeho života. Problém nespočívá v nedorozumění samotném, ale ve snaze pochopit situaci. Rozdílné názory, postoje, potřeby, city, chování mohou mezi lidmi vystupňovat až do konfliktu. Je bezesporu jasné, že spory a neshody můžeme vidět i ve zdravotnických a sociálních zařízeních. Možná právě v oboru péče o zdraví člověka jsou neshody osobní, a možná právě proto jsou tak složité. Jsou tedy nedílnou součástí života a je dobré vědět, že tento jev je normální, nezbytný, a že neshody tady byly, jsou a budou.

Důležité, ne-li nejdůležitější, je najít způsob jejich řešení.

Tématem seminární práce je mediace jako alternativní způsob řešení neshod mezi pacientem a zdravotnickým pracovníkem. Mezi nejčastěji řešená témata patří především oblast etiky. Otázkou zůstávají i další témata jako například, kdy a jestli vůbec ukončit kurativní léčbu u onkologických pacientů/klientů, nebo dříve vyslovené přání-předem vyslovený (ne)souhlas s poskytnutím léčby. Pochybnosti o eutanázii, a mnohé jiné situace týkající se každodenní péče nejen o nevléčitelně nemocné. V těchto komplikovaných situacích může zkušený mediátor v relativně krátkém čase úspěšně řešit spory kultivovaným způsobem. V tu chvíli se mediace stává prostředkem k řešení sporů ve zdravotnictví. Konflikt Je konflikt pozitivní, nebo negativní jev? Víme, že není statický, je naopak dynamický. Sám o sobě není negativní, není ještě problémem. Důležitá je však reakce na něj. Je přirozené, že mezi lidmi jsou názorové odlišnosti.

Konflikt je definován podle Holé (2013) jako oboustranný rozkol proti sobě vzpřímených sil. Původ slova je latinský. Význam slova konflikt znamená někoho něčím zasáhnout. Je rovněž vedlejším úkazem sociálního života. V lidech může

vyvolávat nepříjemný tlak. Konflikt je všudypřítomný a je předmětem, který se prolíná lidskou minulostí. Při komunikaci se objevují termíny, jako je například srážka, nesouhlas, nesvár, rozpor, neshoda, což jsou slova souznačná s termínem konflikt.

Další definice konfliktu vymezuje Kohoutek (2006). Popisuje konflikt jako spor, který má ostré hrany, rozepře antagonistických sklonů a nezbytný výběr mezi nimi.

Odborníci z řad psychologů popisují, že konflikt se objevuje v mnoha oblastech života a je jeho přirozenou součástí. To, jak se ke konfliktu postavíme, záleží na mnoha faktorech.

Šišková uvádí (2013), že vnímání každého člověka je rozdílné. Je to dáno jeho vlastní představou, očekáváním, zkušeností, hodnotovým žebříčkem. To vše ovlivňuje, jakým způsobem konkrétní člověk konflikty prožívá a následně řeší. Východiska konfliktu výrazně zasahují do kvality života. Rozpor může mít i kladný úmysl, který vede k uvědomění si dané situace, hodnot, vztahů.

Slovo „konflikt“ dle Křivohlavého (2008) znamená „*střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí.*“

Plamínek (2013) zase definuje konflikt jako okolnost, která vnese do systému nevyrovnanost a vratkost.

V odborné literatuře Plamínek (2006) hovoří o významu konfliktů v životě člověka. Důležité je pro něj také to, že je bezprostřední, oprávněný a pro život prospěšný. Nabádá nás být ohleduplným a empatickým k druhým lidem. Konflikt nás přiměje odkrývat to nejlepší v nás. Možnost řešit konflikty je pro člověka klíčové. Učí nás přizpůsobovat se změnám.

V odborné literatuře lze nalézt nespočet definic konfliktů. Lze konstatovat rozhodně to, že kolik je autorů výzkumu konfliktu, tolik je i definic.

1.1 Členění konfliktů

Z výše uvedených formulací několika autorů je zjevné, že mezi spory jsou dané rozdíly. Lze zde tedy vnímat různé úhly pohledu. Konflikt se může týkat skupiny, jednotlivce, spor může být například i ve vztahu. Často je konfliktem obsah věcí, vztahů mezi osobami i kombinací všeho. V dostupné odborné literatuře najdeme několik členění konfliktů podle velkého množství kritérií. Pro účely řešení neshod formou mediace je žádoucí znát členění z psychologického a sociálního pohledu. Na prvním místě je vhodné zjistit, co je příčinnou neshody.

Typy konfliktů

Křivohlavý (2008) hovoří o konfliktech v oblastech:

- 1 Humanitární oblast :
meziskupinové konflikty :
intraskupinové konflikty :
interpersonální konflikty :
intrapersonální konflikty
- 2 Psychologická oblast : konflikty
představ : konflikt
názorů : konflikt
postojů : konflikt
zájmů : konflikt

1.2 Cyklus konfliktu

Faktem zůstává názor Šiškové (2012), že konflikt je důležité řešit v jeho cyklech a nenechat ho vystupňovat. Existují různá schémata o vývoji konfliktu a východiska řešení. Tyto fáze jsou důležité z hlediska zvládnutí konfliktu přímo v praxi. Několik autorů odborné literatury má stejný úsudek, a tím je to, že v realitě jsou specifické okolnosti, které vyvolávají více neshod než jiné. Cyklus konfliktu je jedna věc, reakce zúčastněných je věcí druhou. Velké procento na prožívání

sporu má právě typ osobnosti člověka a jeho životní zkušenosti. Někdo má přímé reakce, někdo spor popírá, někdo konflikt uzavře do sebe například ze strachu z konfrontace, anebo také z důvodu vyřešení si situace v sobě. Dalo by se konstatovat, že někteří lidé v konfliktní situaci bojují, jiní naopak ustupují.

Rabiňáková a Mičienka (2004) potvrzují výše zmiňované, že každý spor je neopakovatelný, a existující fáze posléze vytvářejí jedinečný, opakující se cyklus. Podle těchto autorů cyklus konfliktu tvoří tyto fáze:

- Postoj,
- konflikt,
- odezva,
- následek.

1.3 Druhy konfliktů ve zdravotnictví

Každý z nás se jednou dostal do situace, kdy byl mnohem zranitelnější než kdy jindy. Jsou to chvíle v životě, kdy prožíváme bolest a pro pomoc se obracíme na odborný zdravotnický personál. Je to okamžik, kdy jsme v rámci zahájení léčebného procesu nuceni sdělovat nejen osobní data, ale vnitřní, citlivé informace. Zdravotnický systém je zcela propojen se zpracováním osobních údajů a stává se souborem citlivých informací. Příčinou sporu

může být ochrana soukromí ve zdravotnictví i oblasti:

- Vedení dokumentace.
- Povinná mlčenlivost.
- Právo nahlížet do dokumentace a jiné.

Konfliktů v oboru zdravotnictví je celá série. Nejčastěji jsou předmětem otázky zdravotní péče o pacienta/klienta. Tyto otázky se soustředí především, nikoliv výhradně, na „správné/vhodné“ poskytování zdravotní péče. Tento fakt, který jsem získala několikaletou praxí u lůžka nemocného, potvrzuje ve své publikaci i Dublerová (2011).

Domnívám se, že klíčovou příčinnou sporů ve zdravotnictví bývá a je časový přes s následným stresem obou stran. Následkem toho dochází ke komunikačnímu šumu. Kvalita získaných a předávaných informací je oslabena. Nepochopení může být způsobeno nevhodným, někdy i mnohdy nesrozumitelným způsobem: příliš odborným. V tu chvíli se pacient ocitá v situaci, které nerozumí. Jak má potom souhlasit s léčbou?

Spory ve zdravotnictví mohou vznikat také mezi zdravotnickými a sociálními zařízeními navzájem, nebo také mezi zařízeními a pojišťovnou. Rovněž mohou vznikat také mezi lékařem a stavovskou organizací sdružující všechny lékaře na

území České republiky (ČLK). Spor se může objevit při léčbě konkrétním lékem: když například dojde k vedlejšímu účinku aplikovaného léku. Díky tomu nám například vzniká spor mezi pacientem a výrobcem léčiva.

Seminární práce je soustředěna na řešení sporu mezi pacientem/klientem a zdravotnickým personálem. Účastníkem sporu může být ošetřující lékař, nelékařský zdravotnický personál a pacient/klient. Na základě výzkumu, rozvoje medicíny a ošetrovatelství se objevuje více možností stanovit nejefektivnější strategii léčby pro konkrétního pacienta/klienta a vše přizpůsobit jeho potřebám. Munzarová (2005) popisuje, že v této nelehké situaci se ocitá lékař nebo jiný zdravotnický personál v okamžiku rozhodnutí vzetí míry rizika nejen z pohledu odborného, ale také mravního.

1.4 Nové možnosti řešení

„Cílem sporu nebo diskuze by nemělo být vítězství, ale pokrok.“

Josef Joubert

Při hledání východiska z konfliktu zpravidla volíme nejvhodnější způsob pro určitou konkrétní situaci. Dle doporučení odborníků nejsou zmiňované přístupy dobré či špatné.

Rozeznáváme tři styly řešení konfliktů:

- Autoritativní.
- Alternativní.
- Intervence třetích stran.

Vzhledem ke skutečnosti, jak náročný může být spor v oblasti poskytované zdravotní a ošetrovatelské péče hledají odborníci, vědci i praktici nové možnosti řešení konfliktů. Objevuje se řešení těchto morálně a emočně náročných sporů tzv. etické poradenství. Člověk, který napomáhá k rozvoji etického poradenství v České republice je lékař, bioetik a teolog Jaromír Matějka. Mezi odborníky je oprávněně nazýván „průkopníkem“ v oblasti etického poradenství. Získal nejvyšší německou kvalifikaci v oblasti etického poradenství. Autor odborných knih a článků uvádí, že etické poradenství je úzce spojeno s mediací. Jeho tvrzení je podloženo metodami, které se aplikují v USA a v Německu a mají dnes prokazatelné výsledky. Autor na přednáškách hovoří, že každé setkání lékaře s pacientem/klientem má etický rozměr z důvodu odpovědnosti. Lékař nesmí škodit, jeho směr je pomoci. Jeho mottem je „Jsem tady, abych slyšel“.

Mediace

Mediace je dobrovolným mimosoudním procesem, kde třetí nezaujatá osoba

napomáhá ve sporu najít přijatelné řešení. Tato osoba nerozhoduje ani nenaznačuje výsledné řešení. Tak jako každá metoda má i mediace své výhody i nevýhody.

V České republice je mediace formulována v **zákoně č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů**. Tento zákon nabyl účinnosti 1. 9. 2012. Mediace má zcela nepochybně široké využití, příkladem jsou konflikty sousedské, rodinné, vyostřené spory na pracovišti, spory ve škole a nepochybně i ve zdravotnictví a sociálních službách. Podstatou právní úpravy je snaha umožnit všem lidem alternativní způsob řešení jejich konfliktů postupem rychlého a kultivovaného mimosoudního řešení. Mediace je účinný způsob, jak vyřešit nespokojenost pacienta/klienta. Mediace spadá mezi alternativní metody řešení sporů. Odborný výraz mediace se u nás nepřekládá, je odvozen z latinského slova *mediare* (tzn. zprostředkování). Podstatu činnosti mediátora velmi dobře vystihuje jeden z výroků Kofiho Annana: je důležité naslouchat nejen tomu, co bylo řečeno, ale tomu, co řečeno nebylo. Mnohdy je nevyřčené důležitější než to, co vyřčeno bylo.

Mediace se řídí základními principy, a Holá (2003) prezentuje devět principů:

- Dobrovolnost
- Důvěryhodnost a důvěrné klima

- Změna kompetice na vzájemnou spolupráci
- Orientace na budoucnost
- Neutralita, nestrannost
- Alternativy-hledání nových možností
- Pochopení odlišností
- Převzetí odlišností
- Svoboda rozhodování

1.5 Mediátor

Mediátor je nezávislý, nehodnotí. Je to neutrální prostředník při sporech mezi pacientem a zdravotnickým zařízením. Podporuje účastníky najít uspokojivé řešení jejich situace bez účasti soudu.

Šišková (2003) konstatuje účinnost mediace v řešení konfliktů. Mediace pomáhá například:

- Samostatně se rozhodovat.
- Aktivně pracuje s řečenými emocemi.
- Upřednostňuje vizi do budoucna. To, co se stalo, slouží jako příklad.
- Proces je strukturovaný, má dynamiku.
- Negativní zážitky převést k pozitivním aj.

1.6 Mediace – spory ve zdravotnictví

Objevující se spory ve zdravotnictví mají jistou spojitost s vývojem medicíny.

V současné době se stále více hovoří o tom, že případné konflikty vzniklé ve zdravotnickém či sociálním zařízení se snaží řešit alternativním způsobem, nejčastěji mediací. Vypůjčili jsme si slova Jahodářové, která toto vyjádření uvedla v kontextu s mediací pro Ligu práv v roce 2000: „využití mediace ve zdravotnictví považuje za vhodné k řešení neshod mezi pacienty a lékaři či poskytovateli zdravotní péče, a to zejména v situaci, kdy újma na zdraví a odpovědnost za ní je nepochybná. Mediace může v relativně krátkém čase přispět ke konsensu a rozsahu odškodnění.“

Loskotová (2011) hovoří o úvaze na ratifikaci Úmluvy o biomedicině (č. 96/2001 Sb. m. s.), že si nelze nepovšimnout osvěty pacientů a jejich práv. Následkem větší informovanosti došlo ke zvýšenému počtu sporů mezi pacientem/klientem a zdravotníkem. Zmiňuje se o nemocničním ombudsmanovi (mediátorovi), který by byl žádoucí nejen z pohledu práva. Loskotová pro časy budoucí dále navrhuje, aby byla funkce mediátora součástí zdravotnického zařízení.

Holá (2013) doporučuje na základě zkušeností ze zahraničí, aby byl v České republice založen systém, který by

plnohodnotne podporoval mediaci ve zdravotnictví.

Závěr

Mediace je forma mimosoudního vyjednávání, ve které obě strany jednání mohou navrhnout řešení. Mediace má stěžejní principy: nestrannost, nezávislost, neutralitu. Mediátor aplikuje techniky efektivní komunikace a má profesionální dovednosti v řešení konfliktních situací. Z historického pohledu lze konstatovat, že mediací se řeší jak sousedské, ale i mezinárodní konflikty. Až tak velký rozsah mediace má. Její výhody ukazují na otázky času, financí, zájmů a následných motivů. Využití mediace ve zdravotnictví je tedy na místě. Příkladem, nechť je nám pacient/klient a jeho společenský status, a jeho základní potřeby z oblasti bio-psycho-socio-spirituální, které mohou být nemocí potlačené nebo změněné. Domnívám se, že nejčastější konflikty ve zdravotnictví jsou v otázkách etiky. Konflikt je přirozenou součástí našich životů a v podstatě i nezbytnou součástí změny. Záleží na každém z nás, jak ho „uchopíme.“ Závěrem sdílím vlastní myšlenku a přání z pohledu zdravotníka, aby se mediace propojila více se zdravotnictvím. Aby se používala v praxi stále častěji a aby tento alternativní

způsob řešení konfliktů tak mohl do zdravotnictví přinášet to dobré. Mediace svou podstatou ukazuje, že nemá jen jeden cíl-vyřešit konflikt. Pod povrchem procesu lze najít i dílčí cíle což umožňuje právě cesta za řešením.

Seznam použité literatury

- DUBLER, N. N. A. Principled resolution: the Fulcrum for bioethics mediation. In: *Law and Contemporary Problems*. 2011, Vol. **74**, pp. 177-200.
- HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6.
- HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 512. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4109-3.
- HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2011, 270 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4731-346.
- HOLÁ, L. *Mediace: Způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1.vyd. Praha: Grada, 2003. 192 s. ISBN 80-247-0467-6.
- RABINÁKOVÁ, D. a MIČIENKA, M. *Konflikt, koření života: průvodce řešení konfliktů pro učitele a studenty středních škol*. 2., rev. vyd. Praha: Partners Czech, 2004. 175 s. ISBN 80-239-3339-6.
- KOHOUTEK, R. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. Vyd. 1., 769 s., Editor Miles Hewstone, Wolfgang Stroebe). Praha: Portál, 2006.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s. 17. ISBN 978-80-7367-407-6.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-807-3673-314.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN-978-80-7367-368-0.
- MUNZAROVÁ, M. *Zdravotnická etika od A do Z*. Praha: Grada, 2005, 153 s. ISBN 80-247-1024-2.
- PLAMÍNEK, J. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 168 s. ISBN 978-80-247-5031-6.
- PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 318 s. ISBN 978-80-247-3235-0.
- PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. Praha: Grada, 2006, s. 15. Poradce pro praxi. ISBN 8024715910.
- PLAMÍNEK, J. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada, 2013, s. 14. ISBN 978-80-247-5031-6.
- ŠIŠKOVÁ, T, STÖHROVÁ, H: *Mediace*. In MATOUŠEK, O. et al: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál 2003, s. 136. ISBN 978-80-262-0213-4.
- ŠIŠKOVÁ, T. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 207 s. ISBN 978-802-6200-918.

Zákon o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb. *Mvcr.cz: Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2015 [cit. 2021-04-07]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2012&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=13>

Kontakt na autora

Bc. Marcela Lišková, DiS.

VYSOKÁ ŠKOLA ZDRAVOTNÍCTVA
A SOCIÁLNEJ PRÁCE SV. ALŽBETY
BRATISLAVA

Inštitút Dr. P. Blahu Skalica

Katedra sociálnej práce Jána Havlíka

E-mail: marcelkaliskova@centrum.cz

Bc. Marcela Lišková, DiS.

Sociálno-zdravotnícke spektrum

Social Health Spectrum