

Specializuoti konfliktų vadybos mokymai Vilniaus miesto sveikatos priežiūros įstaigų atstovams

Šešių dienų mediacijos (taikinamojo tarpininkavimo / konfliktų vadybos) mokymai, skirti įvykusiems įstaigoje ginčams/konfliktams spręsti pagal SAM Komisijos patvirtintą tobulinimo programą „*Mediacija (taikinamasis tarpininkavimas) sveikatos priežiūros įstaigose: bazinis kursas*“ (užskaitomos 54 tobulinimosi valandos). **Tikslinė dalyvių grupė:** sveikatos priežiūros specialistai – medicinos gydytojai (visos specializacijos, išskyrus ginekologiją), bendrosios praktikos slaugytojai (visos specializacijos, išskyrus ginekologiją); sveikatos priežiūros įstaigų vadovai. Mokymai geriausiai tinka motyvuotiems administracijos atstovams bei specialistams-taikdariams. Pasaulinė praktika rodo, kad įstaigos, turinčios savo organizacijoje konfliktų valdymo kompetenciją įgijusius specialistus, didesnę dalį kylančių konfliktų suvaldo dar pradinėje stadijoje ir išvengia ilgai trunkančio, viešo bei brangaus bylinėjimosi, reputacijos rizikų. Dalyviai mokosi:

- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖

Mediacija (taikinamasis tarpininkavimas) apibrėžiama kaip procesas, kurio metu neutrali trečioji šalis (tarpininkas mediatorius) siekia padėti šalims pačioms rasti joms geriausią sprendimą ir išspręsti ginčą, taikiai, be ginčo nagrinėjimo Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijoje ar teisme.

Mediacija – turinti svarių privalumų alternatyva teisminiam bylinėjimuisi. Svarbiausi jų:

- ❖ **Išsaugomas konfidencialumas.** Įstaigos atstovas ar gydytojas gali saugiai, be teisinių pasekmių aptarti situaciją su nepatenkintu pacientu ar jo atstovu/ais. Teismas yra viešas, bet kas gali žinoti kas, su kuo ir dėl ko bylinėjasi. Informacija savaip pateikia žiniasklaidą, tuo dar labiau supriešindama konflikto šalis ir nuteikdama visuomenę.
- ❖ **Neformali procedūra.** Galima susitikti tiesiogiai visoms šalims patogiu laiku ir patogioje vietoje, esant poreikiui ar dideliu atstumu šalys gali ir nesusitikti tiesiogiai, tačiau ginčas išsprendžiamas naudojant šaudyklinę diplomatiją (šalis lanko mediatorius) ar nuotolinio bendravimo priemones.

- ❖ **Greitas ginčo/konflikto išsprendimas.** Ginčui ar konfliktui išspręsti dažnai užtenka vieno-dviejų susitikimų. Ginčo nagrinėjimas pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijoje ar teisme gali užtrukti kelis mėnesius ar metus.
- ❖ **Sprendimą dėl tolimesnių veiksmų priima patys dalyviai, ne mediatorius.** Teisme teisėjas paskiria kaltą. Kaltas kaltu būti nesutinka, todėl rašo apeliaciją ir bylinėjimasis tęsiasi.
- ❖ **Kelis arba keliasdešimt kartų mažesnės ir prognozuojamos išlaidos.** Nėra teismo mokesčių, išlaidų teisininkams, kelionės išlaidų ir kt., apmokamos tik mediacijos išlaidos. Esant vidiniam mediacijos sesijos pacientui ar jo atstovams gali būti teikiamos nemokamai.
- ❖ **Padedą išsaugoti arba sutvirtinti santykius.** Priešingai nei teisme, dalyviai dalijasi jausmais ir išgyvenimais, geriau supranta vienas kitą, o ne atsakinėja į klausimus nustatyta forma.
- ❖ **Nėra ilgai trunkančios psichologinės įtampos, kurią kelia nesibaigiantis bylinėjimasis.**
- ❖ **Išsaugomas žmogiškasis ir profesinis orumas.** Nėra pralaimėtojų, priežasties teisybės atstatymui, kerštui. Po teismo abi pusės būna išsekintos, o viena pripažinta kalta ir smerkiama.

Mokymus veda:



Derybų centro įkūrėjas Šarūnas Mačiulis – verslo psichologas, konsultantas, diplomuotas verslo mediatorius, partnerystės docentas Vilniaus universiteto Verslo mokykloje (dalykas „Derybų menas“). Nuo 2007 metų konsultuoja, atlieka tyrimus, teikia mokymų, mediacijos bei derybininko paslaugas Lietuvos, ES ir NVS šalių įmonėms, padeda suvaldyti sudėtingus individualius, kolektyvinius darbo, verslo ir medicininius (gydytojo / įstaigos – paciento/jo atstovų) ginčus bei konfliktus. Moksliniai interesai – socialiniai santykiai, efektyvi komunikacija, derybų, konfliktų, pokyčių valdymas ir kokybiniai tyrimai.

Mokymų datos Vilniaus miesto sveikatos priežiūros įstaigų atstovams:

Data: spalio 11/12, 16/17, 23/24, t.y. 6-ios mokymų dienos (54 ak. val.) blokais po 2 dienas į savaitę.

Dienos mokymų trukmė nuo 9:00 iki 16:45.

Vieta: VšĮ Antakalnio poliklinika, Antakalnio g. 59, 10207 Vilnius.

Mokymų kaina: 700 € dalyviui. Bendra kaina 19-ai dalyvių yra 13300 €.

Mokymų forma – praktinis seminaras (10-15% teorija, 60-70% įgūdžių lavinimas, 15-30% įsisąmoninimas ir aptarimas): vaidmenų užduotys, simuliacijos, vaizdo filmavimas, dalyvių ir lektoriaus grįžtamasis ryšys. Po mokymų gal būti teikiamas profesionalus palaikymas.