

## «Опыт применения технологии медиации»

Тюгаева Ольга Васильевна,  
заведующий отделением психолого-педагогической помощи  
КУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Зина»

Различные факторы семейного неблагополучия зачастую порождают неблагоприятный психологический микроклимат, внутрисемейные межличностные и детско-родительские конфликты, разрушающие семью.

В связи с данными обстоятельствами на базе КУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Зина» в 2014 году создана и в настоящий момент функционирует Социальная Служба Примирения. Основная задача, решаемая в процессе деятельности Службы – решение семейных споров и детско-родительских конфликтов посредством проведения восстановительных медиаций в рамках проведения индивидуально профилактической работы в отношении несовершеннолетних и их семей.

Медиация – это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для обеих сторон. Это структурированный метод посредничества в разрешении спора, где третья сторона – медиатор сохраняет нейтральность, позволяет эффективно разрешить внутрисемейный конфликт.

Запросы на проведение восстановительной медиации поступают из учреждений системы профилактики (КДН и ЗП, ООиП и т.д.), а также по потребности, выявленной специалистами по социальной работе и психологами отделения в рамках проведения индивидуальной реабилитационно-профилактической работы, при проведении ежегодного тестирования детей на комфортность проживания в замещающих семьях, а также по личному обращению граждан.

Четко организованный процесс и последовательность этапов обязательны для успешности проведения программы восстановительной медиации.

### **ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ**

#### **Задачи работы ведущего (медиатора):**

1. Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

2. Если дело разбирается в официальных органах (полиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы.

3. Связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

### **ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ**

#### **1 фаза. Создание основы для диалога со стороной**

**Задача:** представить себя и программу.

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть:

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

## **2 фаза. Понимание ситуации**

**Задача:** помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

### **Возможные действия медиатора:**

#### 1. Обсуждение ситуации

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;
- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

#### 2. Обсуждение последствий

обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

## **3 фаза. Поиск вариантов выхода**

**Задача:** поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

### **Обсуждаемые вопросы:**

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации, и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;

- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: Круги сообщества или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;

- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;

- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

#### **4 фаза. Подготовка к встрече**

**Задача:** прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

##### **Возможные действия медиатора:**

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;

- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;

- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;

- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;

- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

#### **Правила встречи**

1. Не перебивать – у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

### **ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН**

#### **1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами**

##### **Возможные действия медиатора:**

1. заранее подготовить место для встречи сторон;
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
3. объявить цели встречи, ознакомить под роспись участников встречи с правилами проведения медиации (приложение 1), обозначить позицию медиатора;
4. объявить основные пункты повестки дня.
5. оформить заявки на проведение примирительной встречи (приложение 2);

#### **2 фаза. Организация диалога между сторонами**

**Задача:** организовать взаимопонимание в процессе диалога.

##### **Возможные действия медиатора:**

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

**3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.**

##### **Задачи:**

1. поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;

2. поддержать извинения и прощение;
3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
5. обсудить и принять механизм реализации решений.

#### **4 фаза. Обсуждение будущего**

**Задача:** поддержать проектирование будущего участников.

#### **Вопросы для обсуждения:**

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- какую профессию (специальность) хочешь получить и кто может поддержать тебя в этом;
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

#### **5 фаза. Заключение соглашения**

**Задача:** зафиксировать достигнутые результаты и договоренности в соглашении о намерениях сторон (приложение 3).

#### **Возможные действия медиатора:**

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

***Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия, которые помогают исправить последствия конфликтной ситуации.***

#### **6 фаза. Рефлексия встречи**

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

#### **Рассмотрим один из случаев восстановительной медиации:**

Между родителями произошел развод. Отец проживает отдельно от ребенка. Мать настраивает пятилетнюю дочь против отца, не дает ему встречаться с ней. Отец обратился в Службу.

Цель его обращения: установить порядок общения с несовершеннолетней дочерью.

По итогу работы медиатора и конфликтующих сторон родители несовершеннолетней дочери заключили следующее соглашение, в котором детально прописаны восстановительные действия:

со стороны матери - не препятствовать общению дочери с отцом, договариваться о взаимодействии отца с дочерью заранее;

со стороны отца - в свободное время от работы и личных дел уводить и забирать дочь в дошкольное образовательное учреждение и учреждение дополнительного образования детей, водить дочь на прогулки, играть в игры, по возможности и необходимости посещать учреждения здравоохранения, находиться на больничном листе, проводить совместные праздники.

#### **Дополнительными условиями соглашения стали:**

- отношения между родителями должны строиться на взаимном уважении и понимании, предъявлять родителями единые требования в воспитании своей дочери, а также учитывать мнение и желание девочки,
- давать соглашение на выезд дочери в отпуск, по первому требованию одного из родителей предоставлять документы на ребенка другому родителю,
- соглашение может изменяться по обоюдному желанию родителей несовершеннолетней дочери.

Данные действия позволяют осуществлять родительские права родителем, проживающим отдельно от ребенка и способствовать повышению родительской ответственности.

Последний этап медиации – это отслеживание дальнейшего развития ситуации. При

положительном результате – завершается индивидуальная профилактическая работа, семья снимается с профилактического учета, при отрицательном - возможно проведение еще одной медиации, при установлении дополнительных (ухудшающих) обстоятельств жизнедеятельности семьи привлекаются психологи, юристы и другие специалисты.

На настоящий момент в Службе Социального Примирения работают 5 специалистов, которые обучены технологии восстановительной медиации и продолжают повышать свою квалификацию, участвуя в ежемесячных заседаниях клуба медиаторов на которых приобретают практические навыки ведения программ восстановительной медиации.

За период работы службы медиаторами было предложено пройти восстановительную медиацию **31** семье, в **15** случаях медиация проведена и в **11** подписаны соглашения о намерениях сторон, в 3 случаях приглашены для получения разъяснений и консультаций специалисты ипотечного агентства, психологи, родственники конфликтующих сторон.

Продолжительность работы с семьей по данной технологии может длиться не более 6 месяцев. Услуга оказывается бесплатно. В 11 случаях подписания соглашения о намерениях сторон члены семей дали положительные отзывы. В 4 случаях соглашение не подписано, т.к. одна из сторон в действительности не прилагала действенных усилий для урегулирования конфликта.

Медиация эффективна только тогда, когда обе стороны хотят урегулировать конфликт. Если желание урегулировать конфликт есть, то вероятность успешного разрешения конфликта с помощью медиации весьма высока: более чем в 80% случаев результатом ее является прочное и долгосрочное соглашение, которое соблюдается обеими сторонами.

**Хочу отметить и положительные стороны медиации перед судом:**

- в отличие от судебной тяжбы, вступление всех спорящих сторон - добровольно;
- решения принимаются только по взаимному согласию сторон;
- нет финансовых затрат.

Функционирование Службы позволяет совершенствовать работу по разрешению семейных конфликтов и налаживанию детско-родительских отношений путем проведения программ восстановительной медиации в рамках индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетних и семей, и, как следствие, снизить в муниципальном образовании количество детей, оказавшихся в социально опасном положении, уменьшить количество распавшихся семей, сократить количество совершенных несовершеннолетними правонарушений и преступлений.

## Программа «Примирение в семье»

Между: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ведущая встречи: \_\_\_\_\_

### Правила ведения программы «Примирение в семье»

1. В ходе встречи все вопросы, заданные ведущим, которые могут нарушить права участников и отрицательно влиять на их психо-эмоциональное состояние - отклонить.
2. В любой момент, если посчитают нужным, участники могут остановить встречу.
3. При перефразировании ведущим слова участников встречи, все время подтверждать правильность изложенного факта.
4. При ведении встречи учитывать пожелания каждого из участников.
5. Участники встречи имеют право, когда посчитают нужным отказаться, остановить встречу, в ходе программы «Примирение в семье».

### Правила ведения встречи для всех участников:

1. Каждый участник высказывается только от своего имени.
2. Отвечать на заданные вопросы в уважительной форме, не оскорблять друг друга.
3. Участники не должны перебивать говорящего человека, давая каждому возможность высказаться до конца.
4. Говорить только по существу дела, с разрешения ведущего.
5. Участники встречи имеют право, когда посчитают нужным отказаться и остановить встречу.
6. Все участники соблюдают конфиденциальность происходящего разговора (не рассказывают окружающим о том, что было на программе «Примирение в семье»).

Встреча проходила по адресу: г.Урай, улица Узбекистанская, дом 8, помещение «Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Зина».

Данные правила были приняты всеми участниками встречи, что подтверждает их подпись:

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 года

Казенное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Зина»



**Социальная  
Служба  
Примирения**

**З А Я В К А**

на участие в программе восстановительных процедур  
«Примирение в семье»

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_ Семейное положение \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_

Место работы (учебы) \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_ Тел. рабочий \_\_\_\_\_

Обращение в первичное, повторное (нужное подчеркнуть)

Направлен(а) на программу \_\_\_\_\_  
(если направлен, указать откуда)

Я, ознакомлен(а) с программой восстановительных процедур «Примирение в семье», далее Программа. Условия проведения и последствия моего участия в данной программе мне разъяснены и мною поняты.

Я, не возражаю, что ведущими Программы будет заведующая отделением психолого-педагогической помощи «Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Зина» \_\_\_\_\_, специалист по социальной работе \_\_\_\_\_

В связи с этим прошу оказать помощь в разрешении конфликтной ситуации возникшей в нашей семье.

Понимаю, что несу ответственность за все решения, которые я буду принимать в ходе Программы, а также по выполнению «Соглашения о намерениях сторон», в случае его заключения.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
фамилия, инициалы

Казенное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Зина»



**Социальная  
Служба  
Примирения**

**СОГЛАШЕНИЕ  
о намерениях сторон**

Участники:

Ведущий:

Цель:

Условия сторон:

-

**Подписи сторон:**

Фамилия, инициалы \_\_\_\_\_

Подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 года

Фамилия, инициалы \_\_\_\_\_

подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 года