

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ  
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

**ПРИКАЗ**

«21» февраля 2017 г.

№ 155-р

г. Ханты-Мансийск

О внедрении технологии медиации  
в учреждениях, осуществляющих  
социальную реабилитацию несовершеннолетних,  
подведомственных Депсоцразвития Югры

Во исполнение Федеральных законов от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации), в целях реализации восстановительных программ разрешения конфликтных ситуаций, развития служб медиации в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:
  - 1.1. Типовое положение о службе медиации в учреждениях, осуществляющих социальную реабилитацию несовершеннолетних, подведомственных Депсоцразвития Югры (далее – учреждения, служба) (приложение 1);
  - 1.2. Форму заявки на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации (приложение 2);
  - 1.3. Форму журнала регистрации обращений граждан на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации (приложение 3);
  - 1.4. Примерную форму медиативного соглашения (примирительного договора) (приложение 4);
  - 1.5. методические рекомендации по внедрению технологии медиации в учреждениях, осуществляющих социальную реабилитацию несовершеннолетних, подведомственных Депсоцразвития Югры (приложение 5).
2. Директорам учреждений в срок до 31 марта 2017 года организовать работу по:
  - 2.1. созданию службы в отделениях психолого-педагогической помощи;

2.2. утверждению плана мероприятий по внедрению технологии медиации в учреждениях;

2.3. назначению ответственных лиц за деятельностью службы;

2.4. организации обучения специалистов (педагогов, психологов, специалистов по социальной работе) учреждений по вопросам применения технологии медиации;

2.5. ежеквартально в срок до 5 числа следующего за отчетным периодом представлять в управление социальной защиты Депсоцразвития Югры отчет о деятельности службы.

3. Начальникам управлений социальной защиты населения Депсоцразвития Югры:

3.1. обеспечить контроль за организацией создания службы в курируемых учреждениях;

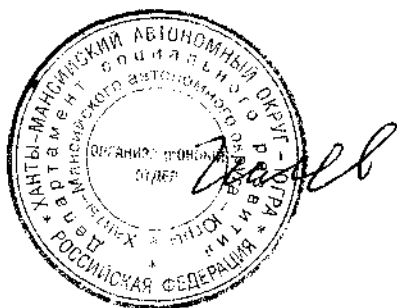
3.2. обеспечить методическое сопровождение деятельности службы, в том числе на этапе внедрения внедрению технологии медиации в учреждении;

3.3. ежеквартально в срок до 10 числа следующего за отчетным периодом представлять в отдел организации социального обслуживания семьи и детей Депсоцразвития Югры отчет о деятельности службы.

4. Методическому центру развития социального обслуживания в срок до 30 июня 2017 года организовать проведение круглого стола в режиме видеоконференцсвязи по обмену опытом применения технологии медиации в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления социального обслуживания населения Депсоцразвития Югры Т.А. Пономареву.

И.о. директора



В.В. Гилев



Приложение 1  
к приказу Депсоцразвития Югры  
от 21.02.14 № 155-Р

## **Типовое положение о службе медиации в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение определяет цели, задачи, организацию деятельности Службы медиации в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры.

#### **1.2. Основные понятия и термины:**

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или противоправных ситуаций.

Медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо/физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредника в урегулировании конфликтной ситуации для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Медиативный подход – подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

Медиативные технологии – совокупность техник, методов, приемов (инструментов) профессиональной медиации для предупреждения и разрешения конфликтов, выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного решения, а также с целью сохранения и (или) восстановления отношений с окружающими.

Медиация – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица – медиатора.

Соглашение о проведении процедуры медиации – соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации.

1.3. Служба медиация создается на базе учреждения социального обслуживания, подведомственного Депсоцразвития Югры, предоставляющее услуги семьям с детьми, (далее - служба), на основании приказа директора учреждения.

1.4. Деятельность службы направлена на социальную реабилитацию участников конфликтных ситуаций посредством проведения восстановительных программ разрешения конфликтных ситуаций (далее – восстановительная программа).

1.5. Целевая группа – семьи с детьми, в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов.

1.6. Медиативные технологии применяются при предоставлении социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых услуг в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,

1.7. Медиация и восстановительный подход в практической деятельности используется:

1.7.1. в превентивной практике конфликтных ситуаций в повседневной жизни, участниками которых могут быть как несовершеннолетние, так и взрослые, путем обучения навыкам конструктивного социального взаимодействия;

1.7.2. в коррекционной работе в отношении несовершеннолетних, демонстрирующих девиантное поведение, посредством предоставления помощи и поддержки в разрешении конфликтов, снижения агрессивности (психической, речевой и др.), выстраивания конструктивных отношений с окружающими;

1.7.3. в коррекционной и реабилитационной работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом, вместо карательных действий или наряду с наказанием через исправление зла, причиненного преступлением, заглаживание вреда силами обидчиков, исцеление жертв преступлений, участие в этом процессе ближайшего социального окружения для восстановления отношений.

1.8. Критерии отбора для проведения медиации посредством программы восстановительного разрешения конфликтов:

наличие конфликтной ситуации. Стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации;

возраст участников старше 10 лет (возможны исключения, необходимо учитывать уровень развития ребенка);

стороны не страдают алкогольной, наркотической зависимостью (за исключением периодов стойкой ремиссии);

стороны не имеют отклонений в психическом развитии;

квалификация медиатора позволяет работать с данным типом конфликта;

желательно, чтобы со времени конфликтной ситуации прошло не более 1 месяца.

## **2. Цель, задачи и основные принципы деятельности службы**

2.1. Целью деятельности службы является создание условий для разрешения конфликтных ситуаций с конфликтующими сторонами посредством проведения восстановительной программы.

### **2.2. Задачи службы:**

проводить восстановительные программы с конфликтующими сторонами (в том числе несовершеннолетними), членами их семей и другими заинтересованными лицами;

способствовать формированию у участников процесса медиации методов урегулирования конфликтов, воспитание культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации;

проводить информационно-разъяснительную кампанию о деятельности службы.

### **2.3. Деятельность службы основана на следующих принципах:**

добровольности, предполагающий как свободное участие специалистов (медиаторов) в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиации;

конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов службы не разглашать сведения, полученные в процессе медиации. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении, при выявлении которой медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена;

нейтральности, запрещающий специалистам службы принимать сторону какого-либо участника конфликта. Нейтральность предполагает, что специалист службы не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору;

информированности, предполагающий, что медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях;

ответственности сторон и медиатора, предполагающий ответственность медиатора за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

### **3. Организация деятельности Службы**

3.1. В состав службы входят специалисты учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, прошедшие обучение по проведению медиации (в объеме не менее 120 часов) и имеющие самостоятельный опыт проведения медиативных встреч (не менее 2 встреч).

3.2. Руководство службой осуществляет руководитель службы. Руководителем службы может быть специалист специалисты учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, прошедший обучение по проведению медиации, на которого приказом директора учреждения, подведомственного Депсоцразвития Югры, возлагаются обязанности по руководству службой.

3.3. Руководитель службы организует деятельность службы и распределяет обязанности между ее членами, координирует взаимодействие с заинтересованными ведомствами, учреждениями, организациями по вопросам проведения медиации, осуществляет мониторинг проведенных восстановительных программ и рецидивов по реализованным программам.

3.4. Медиация проводится на основании заявки на участие (приложение 2 к настоящему приказу).

3.5. Заявки на проведение медиации принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации (приложение 3 к настоящему приказу).

3.6. Руководитель и специалисты службы принимают решение о возможности или невозможности проведения восстановительной программы в каждом конкретном случае, а также выбирают формы деятельности и организации восстановительной программы, назначают ответственных (медиаторов) за проведение медиации.

3.7. Медиатор осуществляет работу со случаем, разрабатывает и реализует восстановительные программы. Привлекает специалистов, осуществляющих сопровождение данного получателя услуг к реализации программ. Ведет необходимую документацию.

3.8. Специалисты службы проводят информационную кампанию о деятельности службы.

### **4. Заключительные положения**

4.1. Настоящее положение о службе в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры, рассматривается на заседании Методического совета учреждения и утверждается приказом директора учреждения.

4.2. Настоящее положение о службе вступает в силу с момента утверждения.

4.3. Изменения и дополнения к настоящему положению о службе вносятся и утверждаются приказом директора учреждения.



Приложение 2

к приказу Депсоцразвития Югры

от 07.02.17 № 155-Р

**Форма заявки  
на участие в восстановительной программе  
разрешения конфликтной ситуации**

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_

Семейное положение \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Место работы (учебы) \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Обращение первичное / повторное (нужное подчеркнуть)

Направлен(а) на восстановительную программу \_\_\_\_\_

Я ознакомлен(а) с восстановительной программой. Условия проведения и последствия моего участия в данной программе мне разъяснены и мною поняты.

Я не возражаю, что ведущим восстановительной программы будет \_\_\_\_\_

Я беру на себя ответственность за все решения, которые буду принимать в ходе восстановительной программы, а также по выполнению примирительного договора в случае его заключения.

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

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

ФИО



Приложение 3

к приказу Депсоцразвития Югры  
от 17.02.17 № 155-Р

**Форма журнала  
регистрации обращений граждан на участие в  
восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации**

№	Дата поступления / регистрационный номер	Ситуация (краткое описание)	Участники (фамилия, инициалы)	Медиатор (фамилия, инициалы)	Результат
1.					
2.					
3.					





Приложение 4

к приказу Департамента Югры

от 27.02.17 № 155-р

**Примерная форма медиативного соглашения  
(примирительного договора)**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
дата проведения

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

именуемый в дальнейшем Сторона – 1, с одной стороны,  
и \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

именуемый в дальнейшем Сторона – 2, вместе именуемые Стороны, заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. Стороны провели процедуру медиации в отношении конфликта (противоправной ситуации) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
предмет спора

с привлечением в качестве медиатора \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О. медиатора

2. Сроки проведения процедуры медиации: \_\_\_\_\_

3. Содержание договоренностей и сроки их исполнения:

Сторона – 1 обязуется: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сторона – 2 обязуется: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Настоящее соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

5. Настоящее соглашение является конфиденциальным и не подлежит раскрытию третьим лицам, если стороны не договорятся об ином. Содержание настоящего соглашения может быть раскрыто только для совершения определенных в соглашении действий и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6. В случае возникновения разногласий или трудностей в связи с реализацией или толкованием достигнутых договоренностей по настоящему соглашению Стороны рассмотрят возможность и необходимость возобновления процедуры медиации при содействии посредника (медиатора) \_\_\_\_\_

7. Подписи Сторон соглашения:

Сторона 1

Сторона 2

\_\_\_\_\_  
*Ф.И.О.*

\_\_\_\_\_  
*Ф.И.О.*

\_\_\_\_\_  
*Подпись*

\_\_\_\_\_  
*Подпись*

\_\_\_\_\_  
*число, месяц, год*

\_\_\_\_\_  
*число, месяц, год*



Приложение 5

к приказу Депсоцразвития Югры  
от 2021 17 № 75-Р

**Методические рекомендации  
по внедрению технологии медиации в учреждениях, осуществляющих  
социальную реабилитацию несовершеннолетних,  
подведомственных Депсоцразвития Югры**

**I. Основы медиации как альтернативной процедуры урегулирования споров**

**1.1. Основные понятия**

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или противоправных ситуаций.

Восстановительный подход – использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.

Медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо/физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Медиативный подход – подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и(или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

Медиативные технологии – совокупность техник, методов, приемов (инструментов) профессиональной медиации для предупреждения и разрешения конфликтов, выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного решения, а также с целью сохранения и (или) восстановления отношений с окружающими.

Медиация – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица – медиатора.

Медиация – технология альтернативного урегулирования споров с участием нейтральной беспристрастной, не заинтересованной в данном

конflikте стороны (медиатора), который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Программа восстановительного разрешения конфликтов – это форма организации процесса восстановительной медиации.

Процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии третьей стороны (медиатора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Соглашение о проведении процедуры медиации – соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации.

Служба медиации – организационная форма деятельности по проведению восстановительной медиации.

Стороны – субъекты отношений, желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации.

## 1.2. Медиация как инструмент коррекционной работы с семьей и детьми

Медиация является восстановительным механизмом, поскольку ее базовыми принципами являются равноправие и самоуважение сторон, конструктивное поведение в условиях конфликта, ненасильственное реагирование на ситуации напряжения и эскалации конфликта и предусматривает восстановление нарушенного вследствие конфликта социально-психологического состояния, связей и отношений в жизни его участников и их социального окружения; исправление причиненного конфликтом вреда. Медиация является центральным звеном восстановительного подхода.

Важнейшей характеристикой восстановительного подхода является возвращение сторонам способности самим разрешать конфликт. Выступая нейтральной стороной в урегулировании конфликтной ситуации, медиатор организует и управляет процессом переговоров таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному соглашению. Используя различные медиативные технологии, медиатор обеспечивает процесс конструктивного общения между конфликтующими сторонами: проясняет интересы сторон; способствует пониманию позиций и мнений, которые должны быть услышаны и поняты всеми участниками. Акцентируя стороны на их интересах, медиатор направляет процесс переговоров в русло поиска продуктивного решения проблемы, предоставляя возможность сторонам совместно прийти к общему взаимоприемлемому соглашению.

Медиация и восстановительный подход в практической деятельности используется:

- 1) в превентивной практике конфликтных ситуаций в повседневной жизни, участниками которых могут быть как несовершеннолетние, так и

взрослые, путем обучения навыкам конструктивного социального взаимодействия;

2) в коррекционной работе в отношении несовершеннолетних, демонстрирующих девиантное поведение, посредством предоставления помощи и поддержки в разрешении конфликтов, снижения агрессивности (психической, речевой и др.), выстраивания конструктивных отношений с окружающими;

3) в коррекционной и реабилитационной работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом, вместо карательных действий или наряду с наказанием через исправление зла, причиненного преступлением, заглаживание вреда силами обидчиков, исцеление жертв преступлений, участие в этом процессе ближайшего социального окружения для восстановления отношений.

Значимость применения медиации в процессе профилактической, коррекционно-реабилитационной работы с несовершеннолетними и их семьями имеет основополагающее значение и определяется следующими обстоятельствами:

психологические возрастные особенности несовершеннолетних выражаются в повышенной конфликтности, агрессивности, тревожности, незащищенности;

большинство взрослых в конфликте с подростками ведут себя деструктивно, что приводит к формированию у несовершеннолетних негативного опыта поведения в конфликтных ситуациях, который закрепляется и становится определяющим.

Реализация медиации и восстановительного подхода выступают инструментами для решения задачи профилактики, коррекции и реабилитации в работе с несовершеннолетними и их семьями. Медиация осуществляется на практике посредством программы восстановительного разрешения конфликтов (восстановительная программа), которая представляет собой форму организации процесса переговоров. Выделяют несколько типов программы восстановительного разрешения конфликтов: восстановительная медиация (программа примирения), круг сообщества, семейная конференция.

1. Восстановительная медиация (программа примирения) – программа, в которой медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликтных ситуаций.

При реализации программы восстановительной медиации конфликтующие стороны встречаются для переговоров. Организованный диалог дает возможность сторонам лучше понять друг друга, способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. И ключевая роль здесь принадлежит медиатору, который помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания. Организация диалога позволяет выйти на проблемы,

интересы и потребности, которые обычно в ситуации конфликта скрыты за негативными отношениями сторон друг к другу.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной ситуации.

Восстановительная медиация широко используется при разрешении межличностных конфликтов (в том числе детско-родительских, супружеских), представляющих собой противоречия между двумя субъектами, которые в силу сложившихся стереотипов поведения не могут быть устранены ими самостоятельно.

Использование восстановительной медиации позволяет конфликтующим сторонам своевременно и эффективно разрешить локальный конфликт, не допустить ухудшения отношений, а порой и улучшить их за счет четкого осознания своих истинных интересов и потребностей, выработать взаимодовлетворяющее решение.

2. Круг сообщества (круг примирения) – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами (ситуации изгоев, межэтнические конфликты и пр.). Такая восстановительная программа может проводиться с разными целями: круги принятия решения, круги поддержки и исцеления (когда не требуется принятия решения) и пр. Круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика. В заседании круга сообщества принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема, и кто готов прилагать усилия для ее решения. Привлекая к обсуждению проблемы заинтересованных людей, медиатор обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение. При этом важнейшим результатом круга примирения является разрешение проблемной ситуации через создание и укрепление общин (школьный класс, группа друзей, родственников и т. д.).

Главной особенностью круга сообществ является наличие возможности для каждого участника высказать свою точку зрения и быть услышанным другими участниками круга. Медиатор направляет разговор в конструктивное русло, поддерживает атмосферу круга и его единство, помогает переформулировать резкие и излишне эмоциональные высказывания участников конфликта. При этом решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках конфликта, посредник лишь способствует нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения.

3. Семейная конференция (семейная восстановительная встреча) – программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки ее членами собственного плана по выходу из проблемной ситуации для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи.

Семейная конференция проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка, например, конфликтные внутрисемейные отношения,

негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др. На семейную конференцию приглашается максимально широкий состав семьи: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и другие родственники (в особых случаях соседи, коллеги и прочие заинтересованные лица). Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по выходу из проблемной ситуации. Программа направлена на активизацию ресурсов семьи и ближайшего социального окружения для выработки самостоятельного решения по выходу из кризисной ситуации. В процессе семейной конференции создаются условия, которые позволяют всем членам семьи услышать друг друга, осознать долю своей ответственности, приложить усилия для восстановления разрушенных связей и найти выход из проблемной ситуации. Медиатор в процессе конференции выполняет вспомогательную роль, заключающуюся в предоставлении информации о возможностях получения услуг.

Важнейшим результатом семейной конференции является принятие плана исправления ситуации, который вырабатывается самими участниками, а социальное сопровождение осуществляет их ближайшее окружение и значимые люди. Выполнение плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем если бы план составляли другие люди.

Применение семейной конференции позволяет взрослым подобрать наиболее подходящие действия, чтобы обеспечить защиту и надлежащую заботу о ребенке, преодолеть жизненные трудности путем взаимодействия с ближайшим окружением, способствует сплочению семьи и активизации ее потенциала.

Семейную конференцию используют с целью профилактики семейного неблагополучия, социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, поддержки семей и детей, находящихся в сложной жизненной ситуации.

Программы восстановительного разрешения конфликтов строятся на организации переговоров таким образом, чтобы помочь человеку определить круг проблем, осознать конфликтную ситуацию, ее последствия и найти пути выхода из нее. При необходимости создается возможность включения в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Достоинством программы восстановительного разрешения конфликтов является то, что ответственность за разрешение проблемы и контроль за исполнением решений перестают зависеть от специалистов, а целиком и полностью находятся в руках участников конфликта.

Таким образом, использование медиации и восстановительного подхода в работе с несовершеннолетними и их семьями способствует решению задач профилактики, коррекции и реабилитации в работе с несовершеннолетними и их семьями, направленных на конструктивное общение и разрешение конфликтных ситуаций, восстановление отношений с социальным окружением,

позволяет учитывать индивидуальные интересы и потребности несовершеннолетних.

### 1.3. Нормативные правовые основы применения медиации

Основополагающим документом, регламентирующим принципы, условия, порядок и временные рамки процедуры медиации, а также ее юридические последствия, является Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Согласно закону, процедура медиации может применяться в гражданских, трудовых и семейных спорах для того, чтобы стороны при участии медиатора могли достичь взаимоприемлемого соглашения. Медиация может проводиться во внесудебном и досудебном порядке, а также в рамках судебного процесса. Применение процедуры медиации осуществляется со дня заключения соглашения сторон о проведении процедуры медиации, в котором определяются предмет спора, условия, правила и сроки проведения процедуры, а также порядок выбора или назначения медиаторов.

Законом определяются основные требования к правовому положению медиаторов, их права и обязанности. Деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе. Медиатором, работающим на непрофессиональной основе, может быть любое физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, обладающее полной дееспособностью и не имеющее судимости.

Учитывая, что в методических рекомендациях рассматривается деятельность медиатора на профессиональной основе, соответственно медиаторами могут быть лица, достигшие возраста 25 лет, имеющие высшее образование и получившие дополнительное образование по вопросам применения процедуры медиации.

С принятием закона соответствующие изменения внесены в некоторые законодательные акты Российской Федерации (Гражданский кодекс, законы «О третейских судах», «О рекламе» и др.) в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 194-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Также утверждена программа подготовки медиаторов постановлением Правительства Российской Федерации от 03.12.2010 № 969 «О программе подготовки медиаторов» и приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.02.2011 № 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов». Согласно приказу, подготовка состоит из трех образовательных программ повышения квалификации: «Медиация. Базовый курс», «Медиация. Особенности применения медиации», «Медиация. Курс подготовки тренеров медиаторов». Каждая из трех образовательных программ



повышения квалификации завершается итоговой аттестацией и выдачей документа о повышении квалификации.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.07.2014 № 1430-р утверждена Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (далее – Концепция).

Концепция направлена на создание благоприятных, гуманных и безопасных условий для полноценного развития и социализации несовершеннолетних, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом, формирование механизмов восстановления прав потерпевших, пострадавших от противоправных действий несовершеннолетних, не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность.

Концепция определяет основные цели, задачи и направления действий по созданию сети служб медиации, организации их работы, подготовке кадров, внедрению с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками, вовлечение всех государственных и общественных институтов, участвующих в воспитании и формировании личности – от семьи до высшей школы, включая органы и организации, привлекаемые в случаях, когда имеет место правонарушение, а также меры, направленные на повышение эффективности государственного управления в сфере обеспечения защиты прав и интересов детей.

В качестве руководства для медиаторов, руководителей и специалистов служб примирения разработаны Стандарты восстановительной медиации, принятые Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации. Данный документ относится к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

Для определения основных этических и нравственных норм и принципов деятельности медиаторов и организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации в любой сфере, принят Кодекс медиаторов России. Действия Кодекса распространяются на медиаторов, работающих как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе, на провайдеров медиативных услуг и на саморегулируемые организации медиаторов.

Особенно актуальна медиация для разрешения семейных споров, а также всех конфликтов, в которых затрагиваются интересы несовершеннолетних, поскольку позволяет соблюсти строгую конфиденциальность и является наиболее гуманным способом для всех участников.

## II. Внедрение технологии медиации в деятельность учреждений социального обслуживания семьи и детей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

### 2.1. Технология медиации в работе с семьей и детьми

Для разрешения семейных конфликтов и, следовательно, снижения количества семей, находящихся в социально опасном положении, специалистами учреждений социального обслуживания используется реабилитационный подход. Данный подход предполагает активность команды специалистов, которые проводят диагностику сложившейся ситуации, на основе полученных результатов вырабатывают план по ее исправлению, и, затем предоставляют семье и детям услуги для выполнения плана. Разрабатывая план реабилитации, специалисты берут на себя функцию определения мер, применение которых, по их мнению, необходимо для семьи в данной ситуации. Другими словами, фактически ответственность в решении проблемы семьи ложится на специалистов. Это приводит к немотивированности семей, ожидающих, что специалисты решат за них все проблемы.

Такая ситуация свидетельствует о необходимости изменения подходов к работе с семьей и детьми, ориентированных на внедрение инновационных технологий, к числу которых относится технология медиации.

Технология медиации в работе с семьей и детьми используется для решения проблем, связанных с расставанием, разводом, определением места жительства несовершеннолетних, а также с финансовыми или имущественными вопросами; когда участники семейного конфликта не могут договориться самостоятельно, находятся в тупике или не разговаривают друг с другом.

Технология медиации направлена на конструктивное общение и разрешение конфликтных ситуаций посредством совместного поиска и самостоятельного нахождения сторонами удовлетворяющего их решения. При этом ответственность за решение ложится на участников конфликта, а команда специалистов учреждения социального обслуживания оказывает посильную помощь и поддержку в осуществлении намеченного несовершеннолетним и его семьей плана выхода из проблемной ситуации.

Цель технологии – создание условий для мирного урегулирования семейных споров и детско-родительских конфликтов с удовлетворением интересов конфликтующих сторон на условиях, выработанных самими сторонами.

Задачи технологии:

сохранить или восстановить семейные отношения;

минимизировать негативные последствия семейного спора или детско-родительского конфликта;

выработать реалистичный план будущих действий с учетом интересов конфликтующих сторон.

Целевая группа – семьи с детьми, в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов.

Использование технологии медиации будет эффективно при выполнении следующих условий:

наличие умеренной выраженности конфликта и необходимости участия посредника для достижения нарушенного межличностного равновесия. Если конфликт незначителен, стороны самостоятельно могут прийти к согласию. Если выраженность конфликта сильна, медиация может оказаться уже бессильной;

необходимость для сторон продолжения отношений (например, в случае разводов при наличии общих детей);

наличие у сторон желания разрешить проблему, допустимость для них изменения точки зрения и нахождения компромисса;

желание сторон разрешить проблему как можно быстрее;

заинтересованность сторон в контроле за принятым решением.

Для более успешной работы необходимо учитывать критерии отбора для проведения медиации посредством программы восстановительного разрешения конфликтов:

1. Наличие конфликтной ситуации. Стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации.

2. Возраст участников старше 10 лет (возможны исключения, необходимо учитывать уровень развития ребенка).

3. Стороны не страдают алкогольной, наркотической зависимостью (за исключением периодов стойкой ремиссии).

4. Стороны не имеют отклонений в психическом развитии.

5. Квалификация медиатора позволяет работать с данным типом конфликта.

6. Желательно, чтобы со времени конфликтной ситуации прошло не более 1 месяца. Участники конфликта могут отказаться от проведения восстановительной программы в любое время, на любом этапе. В свою очередь, медиатор также имеет право прекратить проведение восстановительной программы, если посчитает ведение переговоров нецелесообразным по следующим причинам:

стороны уклоняются от участия, не соблюдают правила поведения и принципы медиации;

стороны не предоставляют информацию, которая является необходимой для проведения примирительной встречи;

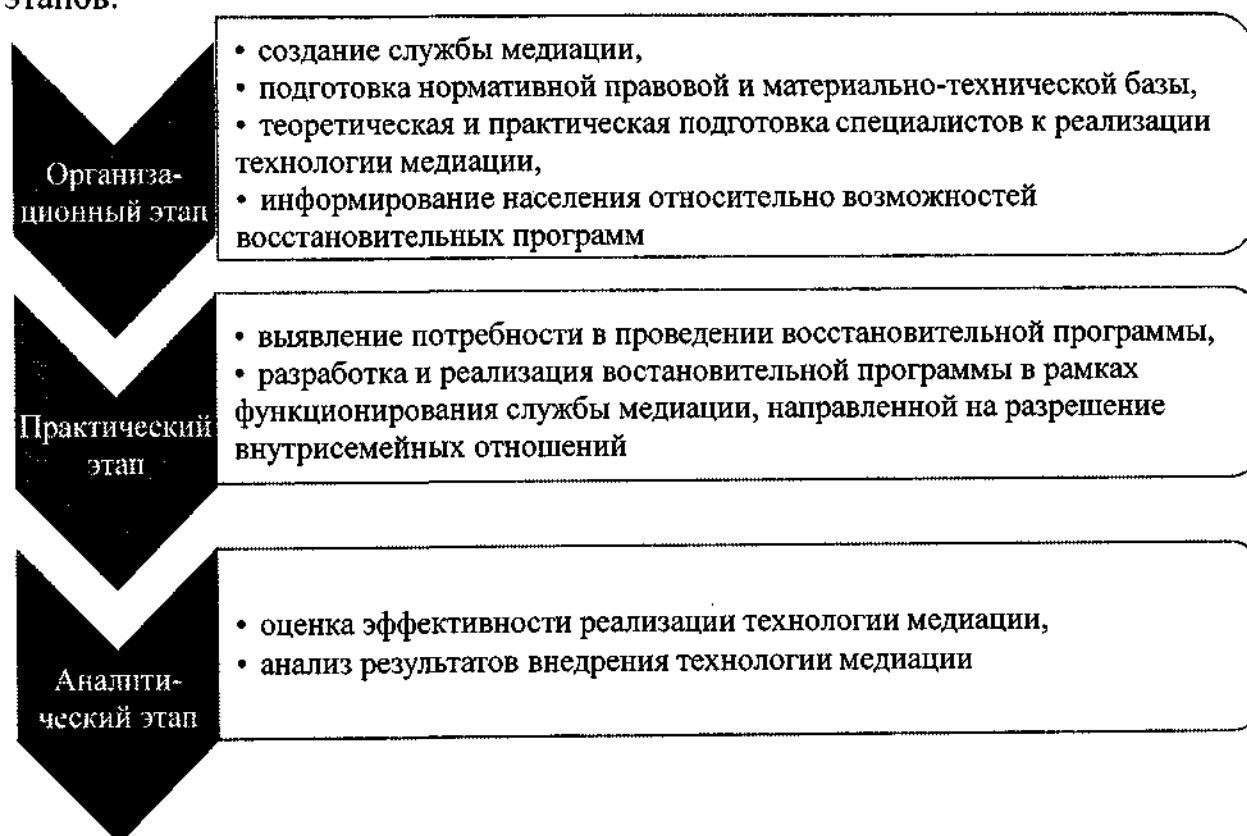
стороны ориентируются на заключение соглашения, противоречащего правовым нормам;

в результате соглашения может быть причинен ущерб третьей стороне.

Принимая решение о прекращении проведения восстановительной программы, ведущий должен объяснить сторонам причины отказа.

В ходе проведения восстановительной программы с семьей и детьми специалисты должны принимать во внимание особенность урегулирования семейного конфликта, которая заключается в том, что непосредственные участники конфликта при выработке вариантов его урегулирования должны учитывать интересы всех заинтересованных лиц, и, прежде всего детей.

Процесс внедрения технологии медиации включает в себя несколько этапов:



## 2.2. Организационный этап

Этап направлен на решение организационных вопросов по реализации технологии медиации.

Важным организационным условием, необходимым для успешного внедрения и реализации технологии медиации, является создание на базе учреждения службы медиации или службы примирения (далее – Служба).

Служба представляет собой организационную структуру, специалисты которой занимаются проведением восстановительных программ. В учреждениях, оказывающих социальные услуги семье и детям, возможны два варианта организации такой деятельности:

структурное подразделение учреждения (отдельная Служба);

сотрудники учреждения с определенными функциональными обязанностями (например, отделение психолого-педагогической помощи).

Создание Службы начинается с изучения и подготовки нормативной правовой базы, а также определения ресурсов (кадровых, методических, материально-технических и т. д.). Данная деятельность предполагает принятие администрацией учреждения решения о создании Службы, назначение

приказом руководителя (куратора) Службы; изучение нормативных правовых актов Российской Федерации. Предоставляется помещение для проведения восстановительных программ, а также возможность использовать иные средства учреждения (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и др.).

Разрабатываются и утверждаются распорядительные документы, регламентирующие функционирование Службы: приказ руководителя Учреждения о создании Службы, положение о Службе, должностные инструкции ведущих восстановительных программ, руководителя (куратора) Службы.

Готовится пакет локальных документов, обеспечивающих работу Службы: форма заявки на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации; журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций; форма медиативного соглашения; форма отчетной документации.

В состав Службы могут входить различные специалисты Учреждения: психологи, воспитатели, специалисты по социальной работе, социальные педагоги, методисты, юристы и др. Обязанности по руководству Службой возлагаются на куратора (руководителя) приказом директора Учреждения.

Основная задача ведущих (медиаторов) восстановительных программ состоит в создании условий для урегулирования конфликта на основе принципов восстановительного подхода. Медиаторы должны быть компетентными, то есть способными провести программы восстановительного разрешения конфликтов. Поэтому одним из ключевых вопросов на данном этапе становится профессиональная подготовка (обучение) по вопросам применения процедуры медиации, объем которой должен составлять не менее 120 часов.

Теоретическая и практическая подготовка специалистов к реализации технологии медиации направлена на формирование навыков ведения процедуры медиации, урегулирования конфликтов с участием несовершеннолетних, повышение профессиональной компетенции специалистов в понимании психологических особенностей несовершеннолетних.

Профессиональная деятельность требует от медиаторов постоянного совершенствования теоретических и практических навыков, освоения новых техник. Поэтому специалистам Службы необходимо систематически повышать профессиональную компетенцию в области применения медиации.

Успешному внедрению и реализации технологии способствует организация просветительской работы по информированию населения относительно возможностей восстановительных программ, их преимущества при разрешении конфликтов в сопоставлении с традиционными административно-карательными методами.

Информирование населения возможно посредством массовой социальной рекламы: выпуска и распространения памяток, буклетов на темы медиации,

листовок о деятельности Службы; размещения материалов в СМИ, включая интернет-ресурсы, проведения мероприятий просветительского характера в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних муниципального образования.

### 2.3. Практический этап

Практический этап направлен на реализацию технологии медиации как основного механизма деятельности Службы.

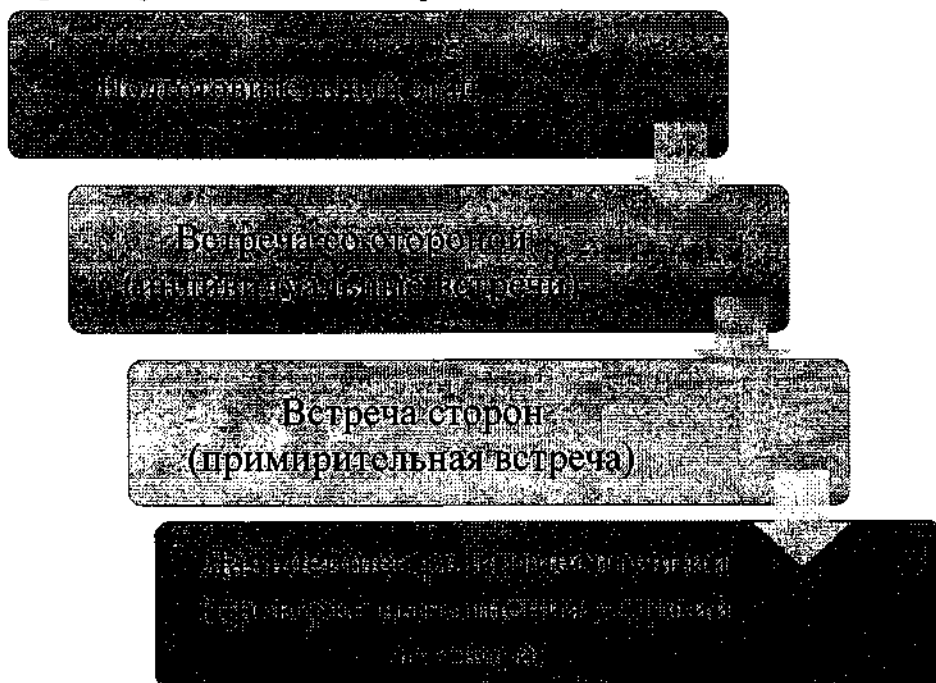
Основной деятельностью Службы является разработка и проведение восстановительной программы, которая выступает инструментом разрешения споров и конфликтных ситуаций, способствует их предупреждению, что, в свою очередь, содействует снижению количества семей, оказавшихся в социально опасном положении.

Одним из условий успешного проведения восстановительной программы является четко организованный порядок работы медиатора, который выражается в последовательном структурированном ведении процесса переговоров.

Подготовительный этап предполагает решение организационных вопросов: информирование получателей услуг о возможности проведения восстановительной программы, установление контакта со сторонами, получение добровольного согласия на проведение медиации.

Наличие семейных споров, детско-родительских конфликтов может быть определено посредством диагностики в рамках проведения индивидуальной профилактической работы, тестирования детей на комфортность проживания в замещающих семьях и т. д. В ходе выявления конфликтных ситуаций осуществляется информирование получателей услуг о возможности проведения восстановительной программы.

#### *Порядок работы медиатора*



Запросы на проведение восстановительной программы могут поступать как по личному обращению граждан, так и из учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних муниципального образования (комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, учреждений образования, здравоохранения и т. д.).

Специалисты Службы принимают решение о возможности или невозможности проведения восстановительной программы в каждой конкретной ситуации согласно критериям, по которым случай может быть принят в работу. Оформляют заявку на участие, которая принимается в письменной форме и фиксируется в журнале регистрации.

Основным критерием возможности разрешения семейного спора с помощью восстановительной программы является добровольное согласие конфликтующих сторон на участие. В случае, если одна из сторон против, медиация состояться не может. В данной ситуации специалистам Службы необходимо провести дополнительную разъяснительную работу по вопросам организации и целей восстановительной программы. И только после получения добровольного согласия, оформления необходимых документов проводится предварительная индивидуальная встреча с медиатором.

Встреча со стороной (индивидуальная встреча) предусматривает организацию и проведение отдельной индивидуальной встречи медиатора с каждой конфликтующей стороной.

Медиатору приходится сталкиваться подозрительностью, непониманием и эмоциональным напряжением, возникшим по причине конфликта. Поэтому важной задачей становится преодоление сопротивления и создание основы для диалога со стороной.

На встрече ведущий выясняет отношение стороны к конфликту, обсуждает сложившуюся ситуацию, проясняет интересы, опасения, ожидания и последствия. Медиатор фокусируется на последствиях конфликтной ситуации для самого человека и его ближайшего социального окружения. Тем самым подталкивает к самостоятельному поиску вариантов по выходу из сложившейся ситуации и последствий реализации этих вариантов. Рассматривает совместно со стороной примирительную встречу как возможный вариант действия, направленного на выход из конфликтной ситуации.

В конце индивидуальной встречи медиатор договаривается со стороной о составе участников, месте и времени проведения примирительной встречи.

Встреча сторон (примирительная встреча) направлена на создание условий и организацию диалога между сторонами, фиксацию решений и заключение соглашения между сторонами. Как правило, на примирительной встрече обсуждаются вопросы: как разрешить конфликтную ситуацию и что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось.

Главная задача медиатора на данном этапе заключается в построении диалога таким образом, чтобы стороны начали конструктивно общаться между

собой, взглянули на ситуацию со стороны, прояснили различные ее аспекты, вернули способность к рациональной оценке обстоятельств, к разумным действиям, отвечающим их истинным интересам. При этом ведущий создает такую атмосферу, в которой стороны чувствуют себя в безопасности и способны безболезненно общаться друг с другом.

В ходе примирительной встречи медиатор не советует, не навязывает свои решения. Налаживая диалог между участниками конфликта, он помогает посмотреть на конфликт с разных точек зрения, побуждает к примирению и изменению собственного поведения, то есть создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах решения проблемы.

Такая позиция ведущего помогает сторонам спокойно обсудить волнующие их проблемы, устранить первопричину конфликта, принять ответственность за решение, получить психологическое удовлетворение от выгодного разрешения спора.

Все это способствует не только восстановлению отношений между сторонами, но и формированию конструктивных моделей взаимодействия в будущем. Нахождение таких моделей должно стать основой для разрешения конфликта и найти свое отражение в медиативном соглашении.

Составление медиативного соглашения (примирительного договора) – еще одна возможность подвести итоги переговоров и закрепить взаимные договоренности, которые стороны будут выполнять.

Медиатор отслеживает насколько стороны удовлетворены достигнутым соглашением. Если выявлена неудовлетворенность одной из сторон, то ведущий выясняет, что именно не устраивает и совместно с участниками ищет пути решения по данному вопросу. Такие действия медиатора необходимы для того, чтобы в дальнейшем отношения сторон не ухудшились. В противном случае проводить медиацию не имело смысла, а участники конфликта вряд ли снова обратятся в Службу за помощью.

Важной особенностью составления соглашения является реалистичность выполнения достигнутых договоренностей. Иными словами, ведущий и участники все решения проверяют на возможность их выполнения на практике, обсуждают гарантии и меры, которые будут приняты в случае невыполнения обещаний, последующие действия сторон и т. д.

Окончательное медиативное соглашение оформляется письменно и при желании сторон может быть заверено у нотариуса, тогда оно примет юридическую силу.

Если встреча произошла, но договоренности достичь не удалось (или она достигнута лишь частично), может быть составлен не договор, а протокол, отражающий мнение сторон по поводу конфликта и кто на какие уступки (компромиссы) готов пойти. В данном случае целесообразно предложить участникам проведение еще одной примирительной встречи.

Проведение восстановительной медиации считается законченным тогда, когда интересы каждой стороны будут удовлетворены.



Отслеживание дальнейшего развития ситуации (проверка выполнения условий договора) происходит посредством сопровождения медиаторами участников примирительной встречи в течение какого-то периода, как правило, в течение месяца (в зависимости от сложности ситуации). На данном этапе задачей медиаторов является осуществление включенного и невключенного наблюдения за своими подопечными, обсуждение с ними развития отношений с противоположной стороной, и отслеживание выполнения условий договора. При положительном результате, когда сторонами выполняются условия соглашения, работа с семьей завершается. При выявлении ситуации невыполнения договора сторонам предлагают проведение дополнительных встреч.

Необходимо отметить, если в течение проведения восстановительной медиации установлены ухудшающие обстоятельства жизнедеятельности семьи, то медиатор информирует стороны о возможности участия в примирительных встречах иных специалистов (психолога, юриста, социального педагога и др.), а также ближайшего социального окружения конфликтующих сторон.

#### 2.4. Аналитический этап

Аналитический этап предусматривает оценку эффективности реализации технологии, а также анализ результатов внедрения технологии медиации.

Оценка эффективности реализации технологии медиации основывается на итогах проведения восстановительной программы и определяется получением следующих положительных результатов:

- стабилизация семейных отношений, преодоление факторов семейного неблагополучия;

- разрешение семейного спора или детско-родительского конфликта с минимальными негативными последствиями для всех членов семьи;

- информированность населения о возможности разрешения конфликтов посредством медиации;

- увеличение количества подготовленных (обученных) медиаторов, осуществляющих деятельность на профессиональной основе;

- увеличение количества проведенных восстановительных программ;

- увеличение количества заключенных медиативных соглашений и пр.

Эффективность внедрения технологии медиации зависит от полученной пользы для общества и ориентируется на такие достижения, как:

- создание системы, позволяющей заинтересованным гражданам свободно использовать медиацию для разрешения споров, конфликтных ситуаций;

- снижение в муниципальном образовании количества семей с несовершеннолетними, находящимися в социально опасном положении;

- уменьшение количества распавшихся семей;

- сокращение количества совершенных несовершеннолетними правонарушений.

Таким образом, внедрение технологии медиации в деятельность учреждений социального обслуживания семьи и детей позволит создать безопасную среду для полноценного развития и социализации несовершеннолетних, содействовать формированию психически, физически и нравственно здоровой личности ребенка, а также совершенствовать работу по разрешению семейных конфликтов, налаживанию детско-родительских отношений, формированию ответственного отношения к принимаемым решениям и их результатам, повышению личностной компетенции в опыте конструктивного разрешения конфликтов.

Использование медиации в социуме будет способствовать снижению конфликтности и агрессивности в обществе, формированию толерантности и ресурса для более эффективного взаимодействия с социумом, содействовать профилактике правонарушений.