

А.Н. Островский, Р.Р. Максудов, Е.С. Складчикова

**ЦЕНТР ОБЩЕСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:
ОПЫТ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАБОТЫ
ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И РАЗРЕШЕНИЮ
КОНФЛИКТОВ НА МЕСТНОМ УРОВНЕ
С ПРИМЕНЕНИЕМ ТЕХНОЛОГИЙ
СОЦИАЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ**

Методические рекомендации

Москва
2019

УДК 316.4
ББК 88

О 77

Островский А.Н., Максудов Р.Р., Складчикова Е.С.

О 77 Центр общественного взаимодействия: опыт и перспективы работы по профилактике и разрешению конфликтов на местном уровне с применением современных технологий социальной медиации. Подробно объясняются основополагающие термины, даются практические рекомендации по организации работы с социальными конфликтами в локальных сообществах посредством тиражирования технологий проекта «Центр общественного взаимодействия», приводятся технологии подготовки волонтеров, программы работы.

ISBN 978-5-88045-407-5

Настоящее издание осуществлено на средства гранта Комитета общественных связей города Москвы (грант Мэра Москвы) в рамках проекта АНО «Социальная открытая линия» «Организационная и методическая поддержка Центра общественного взаимодействия по защите прав и интересов граждан с вовлечением в их работу активных горожан в качестве волонтеров». Средства выделены на основании распоряжения Мэра Москвы от 18.10.2018 № 774-РМ. Договор о предоставлении гранта от 22.10.2018 № 200-ГМ/18.

Книга адресована гражданским активистам, желающим наладить аналогичную работу в самых разных уголках России, а также представителям органов власти и организаций самых разных направлений деятельности, осуществляющих взаимодействие с населением и заинтересованных в развитии подобного проекта в своем регионе.

УДК 316.4
ББК 88

ISBN 978-5-88045-407-5

© Островский А.Н., Максудов Р.Р.,
Складчикова Е.С., 2019

*Авторы выражают благодарность
за поддержку в реализации проекта
«Центр общественного взаимодействия»:*

*руководству Российского государственного
социального университета и лично:
ректору РГСУ **Н.Б. Починок**;
проректору по методической работе
и инклюзивному образованию РГСУ **А.А. Бикбулатовой**;*

*руководству управы Тверского района г. Москвы и лично:
главе управы **С.Е. Золотареву**;
заместителю главы управы по работе
с населением **С.А. Золотовой**;*

*Совету депутатов муниципального округа Тверской в г. Москве
и лично председателю Совета **Я.Б. Якубовичу**;*

*команде общественных советников главы
управы Тверского района г. Москвы;*

*москвичам, доверившим разрешение своих
конфликтов активистам проекта.*

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	5
ВВЕДЕНИЕ	8
История развития общественных способов разрешения социальных конфликтов в России	12
Центр общественного взаимодействия	16
Предлагаемые этапы создания проекта «Центр общественного взаимодействия» в районе	19
Основные виды разрешаемых конфликтов	20
Технологии работы Центров общественного взаимодействия	20
Применяемые примирительные процедуры	22
Технологии подготовки волонтеров Центров общественного взаимодействия	30
Деятельность Центров общественного взаимодействия по разрешению соседских конфликтов	33
Деятельность Центров общественного взаимодействия по работе с конфликтами, связанными с функционированием семей, находящихся в социально опасном положении	36
Деятельность Центров общественного взаимодействия по работе с правонарушениями несовершеннолетних: возможности и перспективы	42
Деятельность Центров общественного взаимодействия по работе с конфликтами в образовательных организациях с участием родительского сообщества: возможности и перспективы	48
Деятельность Центров общественного взаимодействия по работе с конфликтами при получении услуг, представляющих сферу экспертного знания (здравоохранение, ЖКХ и др.): возможности и перспективы	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	56
ПРИЛОЖЕНИЕ	58
ИЗБРАННЫЕ КЕЙСЫ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАТИВНЫХ ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕДУР ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ	58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	73

ПРЕДИСЛОВИЕ

У меня в руках небольшая брошюра, которую я взяла в руки с большим интересом, большим ожиданием и, одновременно, с некоторым недоверием.

На обложке нашей брошюры написаны весьма серьезные словосочетания: «Профилактика и разрешение конфликтов», «местный уровень» «технологии социальной медиации». На первый взгляд, здесь знакомые для нас слова «конфликт» и «местный уровень», но, оказывается, и конфликты бывают самые разные, да и местный уровень – тоже везде свой – от своей квартиры, лестничной клетки – до микрорайона города, да и города. Мы, как правило, наслышаны о масштабных градостроительных конфликтах или конфликтах в ходе реновации, которые решать приходится как в городском, а то и в федеральном масштабах. Но есть еще большое число других «непримиримых» конфликтных ситуаций: между жителями и управляющими компаниями, острых соседских конфликтов (из-за шума и выгула собак, из-за курения и поведения в подъезде и во дворе) да и множество других подобных споров.

Действительно, конфликты в нашей жизни – особенно на локальном уровне – стали обычным, я бы сказала, обыденным явлением, и большинство из нас пытается такого конфликта избежать. Но как быть, если не удастся «избежать», «убежать», «отгородиться», «пройти другой дорогой», если мы не знаем как себя вести? Кто сегодня может прийти на помощь? Где те «мудрецы» или «аксакалы», «старейшины» или хотя бы грамотные «старосты», да просто терпеливые, умные и знающие люди, которые могли бы нам помочь – подсказать, как конфликт не допустить или разрешить в свою пользу или, хотя бы, выйти из конфликта с минимальным ущербом для собственного самочувствия и настроения, иногда здоровья, да и кошелька?

Тема «конфликтов» – стара как мир, а вот тема *предупреждения конфликтов*, избегания конфликтов, и, собственно, разрешения конфликтов – тема новая. Как и термин **«медиация»**, с которым мы раньше не встречались, несмотря на обилие конфликтов. При этом, конфликты межгосударственные обычно достаточно часто становятся темой публичных обсуждений, а вот конфликты на локальном уровне – соседские (или бытовые) конфликты – (те самые, за которы-

ми «невидимые миру слезы», которые за дверями квартир или подъездов) – как правило, остаются внутри сообщества, хотя бывают и очень затяжными, и очень болезненными для большого числа людей.

Эти методические рекомендации написаны не просто опытными в теме медиации людьми, а известными специалистами. Они не только знают теоретические основы, но и имеют огромный практический опыт разрешения конфликтов. В известной степени нам – читателям – просто повезло, что авторы этого пособия нашли время, чтобы все описать и поделиться с нами своими практическими наработками.

Пособие знакомит нас не только с полезным личным опытом авторов, но и повышает нашу грамотность в сфере разрешения конфликтов, и расширяет наш кругозор в сфере «граждановедения» или гражданского участия, разъясняет новые для нас термины – такие, как «медиатор» или «виды примирительных процедур», среди которых и медиативные технологии: «медиация», «переговоры» и «судебное примирение»; партиципация и эмпауэрмент.

Хорошо структурированный текст пособия позволяет авторам затронуть много очень важных тем, которые полезно знать и активному горожанину, и сотруднику городской администрации, и депутату, и работнику правоохранительных органов. Среди них особо отмечу «Основные виды разрешаемых конфликтов», «Применяемые примирительные процедуры», детальное описание «Технологии работы «Центров общественного взаимодействия».

Из пособия становится ясно, что противоречия интересов в сфере и соседских коммуникаций, и обеспечения социального благополучия семьи, и защиты прав и интересов детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, и прав граждан при получении различных услуг (образования, здравоохранения, ЖКХ и др.) – все это с полным правом можно отнести к «социальным конфликтам», в разрешении которых авторы пособия – настоящие опытные специалисты.

Методические рекомендации дают нам – читателям – **понимание возможности примирения**, и полезные инструменты, которые мы сможем использовать в современной жизни в большом городе, особенно в жизни многоквартирного дома.

Отлично, что при подготовке этого пособия активно сотрудничали эксперты разных специальностей (юристы, психологи, социологи), разных социальных институтов – РГСУ и Всероссийской ассоциации

восстановительной медиации. Они это делали совместно с представителями местной и государственной власти – Совета депутатов муниципального округа Тверской в г. Москве и управы Тверского района г. Москвы, что дает нам не просто примеры хорошего социального партнерства, но позволяет рассчитывать на то, что и другие районы Москвы, как и местная власть других муниципалитетов сможет использовать описанный в пособии опыт для продвижения методик по организации работы с социальными конфликтами в локальных сообществах через грамотное тиражирование технологий проекта «Центр общественного взаимодействия».

У меня не осталось сомнений в своевременности и полезности этого пособия, его безусловной востребованности. Недоверие исчезло, и возникла уверенность в том, что современные технологии медиации, представленные авторами, не просто существуют, но могут помочь, а «Центры общественного взаимодействия» станут хорошими помощниками и жителям, и местной власти.

Елена Сергеевна Шомина
ординарный профессор НИУ «Высшая школа экономики»,
доктор политических наук, сопредседатель Федерального
экспертного совета по местному и общественному самоуправлению
и местным сообществам при Общественной ассоциации
территориального общественного самоуправления

ВВЕДЕНИЕ

Своевременное реагирование на случаи возникающей социальной напряженности, эффективная профилактика и конструктивное разрешение социальных конфликтов, в том числе связанных с правонарушениями, выступают одной из ключевых задач всех ветвей власти, представителей самых разных ведомств, осуществляющих взаимодействие с населением, а также институтов гражданского общества. Всемирно признанным способом работы со сложными конфликтными и криминальными ситуациями являются примирительные процедуры, основанные на различных медиативных технологиях. При их применении решение по существу спора принимается не административным путем тем или иным органом власти и в итоге не всегда исполняется конфликтующими сторонами, а вырабатывается во взаимодействии самих граждан при участии независимого нейтрального посредника – медиатора. Медиативные технологии зачастую имеют ряд существенных процедуральных / технологических отличий между собой, но объединены фактом наличия нейтрального посредника, который, используя набор профессиональных навыков, помогает сторонам конфликта прийти к решению их проблемной ситуации, гарантируя им безопасность и конфиденциальность данного процесса. В этом контексте отнесение самых различных технологий разрешения конфликтов, объединенных наличием независимого нейтрального посредника и следованием принципам добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора, по сути, к медиации абсолютно соответствует определению, данному Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», характеризующему медиацию как «способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения» [1]. Федеральный закон от 26 июля 2019 г. № 197-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», конкретизируя понятие «примирительные процедуры», отнес к ним и переговоры, и медиацию, и судебное примирение, и прочие виды примирительных процедур [2]. Подобное уточнение понятия «при-

мирительные процедуры» в соответствии с указанным нормативным правовым актом, в том числе как более широкое понимание понятия «процедура медиации», открыло новые перспективы для официального использования любых медиативных технологий при разрешении споров, возникающих из гражданских и административных правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также споров, возникающих из трудовых и семейных правоотношений.

В мире применяются разнообразные подходы к проведению медиации: от тех, где главенствуют право и юридические процедуры, до тех, где сутью и смыслом становится глубинное раскрытие человека, совершившего правонарушение, перед своей жертвой. В России помимо медиации сугубо правовых споров большое распространение получило развитие медиативных технологий, не всегда напрямую применяемых для разрешения конфликтов в области гражданских правоотношений, но являющихся социокультурным инструментом обеспечения социальной стабильности:

- способом реагирования на проявления агрессии детей и подростков, обеспечивающим реализацию воспитательных функций образовательных организаций (школьные службы примирения / медиации);
- реагирования на правонарушения несовершеннолетних, разрешения социальных конфликтов в локальных сообществах граждан, в том числе при межкультурных, межконфессиональных коммуникациях;
- позволяющим защищать интересы детей, семьи и социально незащищенных граждан.

В основе данной медиативной практики лежит, в том числе, концепция восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (и шире – восстановительного подхода) как системы теоретических представлений и набора способов, процедур и приемов работы, используемых в ситуации преступления, всплеска насилия, конфликта, в обстоятельствах эскалации взаимонепонимания, отчуждения и напряженности в отношениях между людьми [3].

Таким образом, весь комплекс медиативных технологий, реализуемых в рамках проведения соответствующих примирительных процедур для разрешения общественно значимых конфликтов, их

профилактики посредством обеспечения социальной стабильности в сообществах в случае возникновения в них конфликта интересов и нарастания общественных противоречий, мы считаем корректно называть **«медиацией социальных конфликтов»**, или **«социальной медиацией»**. Кроме того, профессия **«медиатор социальных конфликтов»** – «специалист, помогающий ненасильственным путем решать конфликты, возникающие между социальными группами на имущественной, культурной, национальной, религиозной и других почвах» – заявлена в «Атласе новых профессий» как профессия, которая появится до 2020 года¹. Разработчиком данного «Атласа» выступило Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов (АСИ) – российская автономная некоммерческая организация, созданная Правительством России для реализации комплекса мер в экономической и социальной сферах. При этом под «социальным конфликтом» мы понимаем наивысшую стадию развития противоречий, в данном случае – в отношениях между людьми и социальными группами, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия. К социальным конфликтам с полным правом можно отнести противоречия интересов в сфере и соседских коммуникаций, и обеспечения социального благополучия семьи, и защиты прав и интересов детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, и прав граждан при получении разных услуг (образования, здравоохранения, ЖКХ и др.).

С 2017 года группой экспертов Российского государственного социального университета и Всероссийской ассоциации восстановительной медиации ведется работа по адаптации технологий социальной медиации для работы со случаями конфликтов в локальных сообществах граждан на уровне местного самоуправления в рамках некоммерческой инициативы – проекта «Центр общественного взаимодействия». Центр общественного взаимодействия создан на базе некоммерческой организации – АНО «Социальная открытая линия» – под методическим руководством Центра медиации и общественного взаимодействия Российского государственного социального университета при поддержке Совета депутатов муниципального округа Тверской в г. Москве, управы Тверского района г. Москвы. Основа-

¹ URL: <http://atlas100.ru/catalog/sotsialnaya-sfera/mediator-sotsialnykh-konfliktov/>.

нием для создания подобной структуры стал запрос на внедрение новых способов работы с конфликтами в период градостроительных инноваций и роста социальной активности граждан. Целесообразность реализации проекта на уровне района объясняется спецификой локально ограниченной территориальной единицы: небольшой социальной дистанцией между гражданами, их группами, властью и населением, наличием созданных властью в районах города институтов взаимодействия с жителями (советы муниципальных депутатов, общественные советники главы управы), предоставляющих условия для работы по эффективному выявлению, анализу и разрешению социальных конфликтов на начальных этапах развития и недопущению дальнейшей их эскалации.

Деятельность первого Центра общественного взаимодействия в Тверском районе столицы в 2018 году была поддержана грантом Мэра Москвы. Проект неоднократно представлен в федеральных СМИ (телеканал «Общественное телевидение России» (<https://otr-online.ru/programmy/bolshaya-strana/razvitie-samoupravleniya-regionah-pol-zetos-reiting-30562.html>), телеканал «НТВ» (<https://www.ntv.ru/novosti/2140203>), телеканал «Москва 24» (<https://tv.m24.ru/videos/189531>)), на форумах Общественной палаты РФ «Сообщество» и на Общероссийском гражданском форуме 2018 года.

Данное издание является, по сути, методическими рекомендациями по организации работы с социальными конфликтами в локальных сообществах посредством тиражирования технологий проекта «Центр общественного взаимодействия». Книга ориентирована на гражданских активистов, желающих наладить аналогичную работу в самых разных уголках России, а также на представителей органов власти и организаций самых разных направлений деятельности, осуществляющих взаимодействие с населением и заинтересованных в развитии подобного проекта в своем регионе.

История развития общественных способов разрешения социальных конфликтов в России

Несмотря на западное происхождение термина «медиация», надо признать, что традиции самостоятельного примирения спорящих сторон как одной из высших форм достижения согласия участниками конфликта являются не чуждыми для народов России, в том числе для до- и внесудебного разрешения споров, даже связанных с тяжкими преступлениями, ныне подлежащими уголовному преследованию.

Еще Псковская судная грамота в ст. 80 предусматривала возможность примирения сторон – «решение да миром» в случае драки в формулировке «промеж себе прощенье возьмут», вследствие чего правонарушитель освобождался от наказания. Возможность решать дело миром предполагалось и на завершающей стадии процесса, когда в случае мировой сделки пошлины уплачивались в повинном размере, а штраф в пользу князя в данном случае не уплачивался, ответственность не наступала и наказание не устанавливалось: «только прощение возьмут, ино приставом по 3 деньги, а князю продажи нет» [4]. Судебник 1550 года допускал примирение сторон до начала «поля» – судебного поединка, организация которого облагалась особой пошлиной: «А досудятся до поля, да не став у поля, да помирятся, и боярину и дворецкому, и казначею, и дьяку... пошлин полевых не имати». Между тем в случае деяний, предусматривающих смертную казнь, примирение исключалось. Так, в ст. 8 Судебника 1497 года было установлено: «А доведут на кого татбу, или разбой, или душегубство, или иное лихое какое дело, и будет ведомо лихой, и боярину того велити казнити смертною казнью...», где под «лихим делом» понималось любое деяние, посягавшее на государством установленный порядок, а «ведомо лихой человек» являлся рецидивистом в современном значении данного слова.

О примирении говорилось и в Соборном уложении 1649 года, где в случае разрешения спора до начала процесса истцы и ответчики должны были представить суду «мировые челобитные за своими руками» (т.е. подписью) [3].

В законодательстве Петра I (Артикул воинский) также предполагалось примирение по частному обвинению: «Ежели невинной супруг за прелюбодеющую супругу просить будет, и с нею помирится... то мочно наказание умалить» [3].

Законодательство Екатерины II предполагало примирение по категориям дел, подсудным Совестному суду, впервые в российской истории права допуская возможность участия посредников [3].

Значительное развитие примирительные процедуры получили с введением волостного суда в результате крестьянской реформы 1861 года на основании «Общего положения о крестьянах, вышедших из крепостной зависимости», где в ст. 7 было регламентировано: «...судьи по выслушивании тяжущихся сторон стараются склонить их к примирению. Если стороны примирились, то должны в то же время объявить, что одна уступает или чем вознаграждает другую и каким образом должно последовать удовлетворение». Позже, по Уставу 1864 года о наказаниях, налагаемых мировыми судьями, примирение допускалось в случаях, установленных ст. 18 и 19 за совершение следующих преступлений: кража, мошенничество, присвоение чужого имущества между супругами, против чести и прав частных лиц. Кроме того, в Уставе уголовного судопроизводства 1864 года в качестве одного из оснований прекращения судебного преследования в отношении обвиняемого было также установлено примирение с обиженным (п. 3 ст. 16). Примирение допускалось по делам частного обвинения «при посягательствах на права известного частного лица без особого посягательства на безопасность общества». Примирение с обиженным было предусмотрено и в Уложении о наказаниях уголовных и исправительных 1885 года в качестве условия, устраняющего наказуемость, но требовавшего «изъявления воли потерпевшего» [5].

Помимо институализированных подходов к примирению сторон конфликта, нашедших отражение в исторических источниках права, особое значение в разрешении спорных ситуаций несло крестьянское общинное правосудие, сформировавшее так называемое обычное право. Реформа 1861 года привела к созданию системы крестьянского самоуправления, в основе которого находились сельский сход и сельский староста, а венчал ее волостной суд, ставший механизмом реализации норм обычного права. В ведение волостного суда входили все споры и тяжбы до 100 рублей как движимого, так и недвижимого имущества в пределах крестьянского надела, дела о наследстве, опеке, займах, обязательствах, а также маловажные проступки по уголовным делам, порожденные самой деревенской действительностью и наиболее часто возникавшие в крестьянской среде. В решении большинства дел суду

разрешалось руководствоваться не существующим законодательством, а местными обычаями. Такой подход к правосудию служил соблюдению социальной справедливости, порой идущей вразрез с имперским правом. Так, сельский сход порой шел на сокрытие преступлений, если они были совершены единственным мужчиной в семье под предлогом его сохранения в домохозяйстве как кормильца при условии взятия правонарушителя на поруки самой крестьянской общиной [3].

Важную социальную роль процедуры примирения, проводимые, в том числе, с участием членов общины, играли у народов Кавказа и Средней Азии, где они являлись способом предупреждения дельнейшей эскалации насилия (кровной вражды) в случае причинения ущерба представителю той или иной семьи или этнической группы: «суд мазалим», или «диван справедливости», у таджиков; «аталычество» – обычай воспитания ребенка пострадавшей стороны у абхазов или «маслаат» («маслиат») как свод традиций примирения с участием посредника у ряда северокавказских народов.

В СССР существовал механизм реагирования на правонарушения и проступки, наносящие вред обществу, посредством воспитания методом убеждения и общественного воздействия – товарищеский суд, – являвшийся выборным общественным органом, существовавшим на уровне поселка, села, домоуправления, улицы, предприятия (на крупных предприятиях – цеха), коллективного хозяйства. Товарищеские суды выступали общественными выборными органами, дополнявшими государственные судебные органы. Задачей товарищеского суда являлось содействие «воспитанию граждан в духе коммунистического отношения к труду, бережного отношения к социалистической собственности, соблюдения правил социалистического общежития, развития у них чувства коллективизма и товарищеской взаимопомощи, уважения достоинства и чести советских людей». Товарищеские суды являлись общественно-товарищеской формой судопроизводства, которое регулировалось процессуальным законодательством Союза ССР и союзных республик. Суд образовывался по решению общего собрания трудового коллектива или исполнительным комитетом по месту жительства населения, при этом его число и состав определялись путем открытого голосования. Срок работы одного состава товарищеского суда не превышал двух лет, а члены товарищеского суда работали на общественных началах.

В задачи товарищеских судов входил разбор дел о нарушениях трудовой дисциплины, несоблюдении требований по охране труда, недоброкачественном выполнении работ, мелком хищении государственного и общественного имущества, мелкой спекуляции, оскорблениях, административных нарушениях, распитии спиртных напитков в общественных местах и т.п., об имущественных спорах между гражданами на сумму до 50 рублей при согласии участников спора на рассмотрение дела в товарищеском суде. Товарищеский суд имел право применить к нарушителям следующие меры: обязать принести публичное извинение, объявить товарищеское предупреждение, общественное порицание или общественный выговор, наложить денежный штраф до 50 рублей и т.д. При рассмотрении дел о нарушителях трудовой дисциплины (прогулах, опозданиях, преждевременном уходе с работы) товарищеский суд был вправе поставить перед руководством предприятия вопрос о переводе виновного на менее оплачиваемую работу. Товарищеский суд обладал полномочиями привлечь правонарушителя к уголовной или административной ответственности, передавая материалы соответствующим органам [6–9].

Со времен практики крестьянского общинного правосудия и советских товарищеских судов прошло достаточное количество времени. За этот период в западных странах, а затем и в России развились и стали доступными самые разные технологии медиативных примирительных процедур, появилась описанная практика их правоприменения.

Помимо юриспруденции существенный вклад в развитие технологий медиативных примирительных процедур внесла психология за счет понимания когнитивных и эмоциональных процессов конфликтов, механизмов принятия и оценки решений, предложения способов преобразования таких состояний в наиболее эффективные для налаживания коммуникации, принятия и реализации решения, достигнутого по итогам примирительной процедуры.

Описанный культурно-исторический контекст примирительной практики важен с точки зрения понимания ее обыденности / привычности и, соответственно, приемлемости для российского общества, в том числе для представителей разных этносов и культур, живущих в России. Очевидно, что в современных реалиях невозможно противоречие практик примирения и существующего законодательства. Современные медиативные примирительные процедуры не только нахо-

дятся в актуальном правовом контексте, но и являются предметом применения междисциплинарных знаний: юриспруденции, психологии, социологии – учитывают особенности течения общественных процессов в конфликте, наличие эмоционального накала, информационных и когнитивных искажений при наличии конфликтной коммуникации, т.е. обладают потенциалом учета не только правовых рамок, заданных законодателем, но и «человеческой части» проблемной ситуации.

Безусловно, не может не радовать происходящая в нашей стране постепенная институализация медиативной практики: разрабатываются и принимаются законы, регламентирующие применение медиации и других примирительных процедур, создаются методические рекомендации по их применению в отдельных сферах деятельности. С учетом процессов становления гражданского общества в современной России, налаживания инструментов поддержания равноправного диалога между всеми его членами, передачи ряда полномочий от органов власти общественным объединениям использование медиативных примирительных технологий, в частности социальной медиации как инструмента поддержания баланса социальных интересов и поиска конструктивных решений в случае его нарушения, нам представляется крайне важной и интересной задачей. Решение этой задачи возможно только посредством объединения всех заинтересованных лиц, обсуждения и выработки согласованных методологических подходов к организации данной деятельности, анализа результатов работы отдельных практик путем получения от них «обратной связи». Мы надеемся, что проект «Центр общественного взаимодействия» станет системообразующей структурой для развития социальной медиации в местных сообществах и достойно войдет в отечественную историю развития общественных способов урегулирования социальных конфликтов.

Центр общественного взаимодействия

Под понятием «Центр общественного взаимодействия» (далее – «Центр») нами подразумевается не какое-либо место или помещение. «Центр» – это группа гражданских активистов, осуществляющих деятельность по разрешению: конфликтов в локальных сообществах (соседских конфликтов; конфликтов граждан с организациями системы ЖКХ, здравоохранения и образования); конфликтных ситуаций в деятельности служб социальной защиты (опеки и попечительства), в

частности при работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (при невыполнении родительского долга, при угрозе изъятия ребенка из семьи и др., при невыплате алиментов); конфликтных и криминальных ситуаций, связанных с правонарушениями несовершеннолетних с использованием технологий социальной медиации (медиативных примирительных процедур).

Что является концептуальной основой деятельности проекта «Центр общественного взаимодействия»?

Медиация – примирительная процедура, «способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения» при взаимном волеизъявлении сторон на участие в процедуре на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора [1; 10]. Точкой применения медиации социальных конфликтов (социальной медиации) являются конфликтные ситуации, не имеющие простого, устраивающего все стороны конфликта решения в рамках существующих: правового поля, организационной модели или этических норм. При этом сама суть существования «Центра» соответствует идеологии медиации – «Центр» является нейтральной структурой, равноудаленной от органов власти; представителей гражданского общества и различных политических сил на локальном (районном) или более масштабном уровне.

Партиципация (лат. *participatio* – участие, англ. *participation* – причастность)¹ – термин, обозначающий культуру участия или соучастия людей – в случае «Центра», – включение жителей района в процесс принятия решений, которые их непосредственно касаются, в частности: принятие самими жителями в ходе медиативных процедур решений по существу сложных вопросов, явившихся основанием для возникновения конфликтов, с принятием ответственности за соблюдение достигнутых договоренностей.

Эмпауэрмент (*empowerment*) буквально – «придание внутренней силы» другому или допуск и санкционирование другого на использование этой силы. В контексте «Центра» термин «эмпауэрмент» применяется к способу работы с гражданами, направленному на помощь им

¹ URL:<https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F>.

в достижении личной, межличностной и политической силы, необходимой для приобретения контроля над своей жизнью, трудными жизненными ситуациями в семье или в локальном сообществе, негативно влияющими на их существование. В подходе, опирающемся на эмпаурмент, граждан пытаются вовлечь в те виды деятельности, которые могут позволить им добиться успеха. Фундаментальным положением для практики эмпаурмента является твердое убеждение, что все индивидуумы и все сообщества способны изменить свою ситуацию к лучшему.

Какую цель преследует проект «Центр общественного взаимодействия»?

Целью нашего проекта является активизация лидеров местных сообществ для защиты прав и интересов граждан силами общественности посредством разрешения конфликтов, связанных:

- с соседскими коммуникациями, с оказанием услуг населению в сфере образования, здравоохранения, ЖКХ, социальной помощи и др.;
- с девиантным поведением несовершеннолетних, с социальным неблагополучием и трудными жизненными ситуациями.

Деятельность в рамках проекта «Центр общественного взаимодействия» реализуется в плоскости коммуникативной теории социальной справедливости Юргена Хабермаса, в соответствии с которой справедливость достигается как результат «идеально» организованной рациональной коммуникации и то понимание, которое достигается в результате обсуждения, будет признано справедливым [12].

Кто может стать волонтером проекта «Центр общественного взаимодействия»?

В качестве волонтеров Центра общественного взаимодействия могут выступать все лица, заинтересованные в улучшении качества жизни своего района: неформальные гражданские активисты и члены официальных молодежных объединений. Кроме того, отличным кадровым ресурсом для функционирования Центров общественного взаимодействия в г. Москве является институт общественных советников главы управы.

24 декабря 2013 года Правительством Москвы было принято постановление № 894-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Москвы от 12 октября 2010 г. № 938-ПП», утвердившее

«Положение о содействии развитию форм общественного контроля деятельности органов исполнительной власти Москвы» [13]. В соответствии с данным Положением в Москве появились общественные советники – жители Москвы, принимающие добровольное участие в осуществлении общественного контроля, создании благоприятной среды проживания, повышении качества взаимодействия органов исполнительной власти города с населением. С общественным советником орган исполнительной власти города Москвы заключает соглашение о взаимодействии. Деятельность общественного советника основана на добровольности, взаимном уважении, открытости, учете интересов жителей города Москвы.

В обязанности общественного советника входит взаимодействие с жителями многоквартирного дома, в котором он проживает, соседних многоквартирных домов, с управой района и другими органами исполнительной власти. Общественный советник должен своевременно доводить до сведения жителей домов актуальную информацию о деятельности местных властей, в том числе о результатах встреч чиновников с населением.

Кроме этого общественный советник взаимодействует, в том числе с использованием Интернета, с правоохранительными органами по вопросам обеспечения общественного порядка, товариществами собственников жилья, советами многоквартирного дома, управляющими компаниями, эксплуатирующими организациями, общественными объединениями, некоммерческими организациями, инициативными группами граждан.

Предлагаемые этапы создания проекта «Центр общественного взаимодействия» в районе

– Отбор гражданских активистов районов (неформальных лидеров соседских групп, общественных советников, гражданских активистов) для работы в качестве медиаторов социальных конфликтов.

– Обучение гражданских активистов медиативным технологиям.

– Проведение серии круглых столов для организации межведомственного взаимодействия всех социальных служб территории с «Центром общественного взаимодействия».

– Интеграция медиации в процесс межведомственного взаимодействия субъектов системы профилактики правонарушений несо-

вершеннолетних в рамках защиты интересов детей и семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

– Включение граждан в работу групп самопомощи в целях выстраивания системы разрешения споров с участием представителей местных сообществ.

– Самостоятельная работа гражданских активистов по разрешению социальных конфликтов на территории при поддержке активистов «Центра общественного взаимодействия», а также более опытных коллег, проживающих на территории и за ее пределами.

Основные виды разрешаемых конфликтов

Основными видами разрешаемых конфликтов являются следующие:

– социальные конфликты в местных сообществах (соседские конфликты; конфликты граждан с организациями системы ЖКХ, здравоохранения и образования);

– конфликтные ситуации в деятельности служб социальной защиты (опеки и попечительства), в частности при работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (при невыполнении родительского долга, при угрозе изъятия ребенка из семьи и др., при невыплате алиментов, невыполнении судебных решений, связанных с бракоразводными процессами);

– конфликтные и криминальные ситуации, связанные с правонарушениями.

Технологии работы Центров общественного взаимодействия

Волонтеры Центров – активисты локальных сообществ, обученные технологиям медиации социальных конфликтов, вместе с профессиональными медиаторами – активистами «Центра общественного взаимодействия»:

– выявляют социальные конфликты на территории посредством мониторинга социальных сетей и соседских групп в мессенджерах, приема личных обращений граждан; взаимодействия с органами местного самоуправления, исполнительной власти; руководством учреждений здравоохранения, образования, организаций системы ЖКХ;

– проводят раздельные встречи со сторонами конфликта, выявляют подробности возникающих конфликтов, в случае согласия сторон

на проведение процедуры медиации проводят процедуры урегулирования данных конфликтов;

- присутствуют на заседаниях комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав на территории, принимают участие в рассмотрении правонарушений несовершеннолетних, при необходимости проводят медиативные процедуры по урегулированию конфликтов и криминальных ситуаций;

- взаимодействуют с инспекторами по делам несовершеннолетних и участковыми оперуполномоченными полиции на предмет выявления конфликтных и криминальных ситуаций (включая случаи домашнего насилия), проводят процедуры их урегулирования;

- взаимодействуют с органами опеки и попечительства на территории, при необходимости проводят процедуры медиации и иные восстановительные медиативные программы при возникновении конфликтных ситуаций у семей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- взаимодействуют с центрами социального обслуживания населения, выявляют конфликтные ситуации и принимают участие в их неформальном урегулировании.

Ожидаемый социальный эффект от реализации проекта на территории:

- в снижении уровня эскалации социальных конфликтов на территории реализации;

- приобретении территорией статуса передового образования, применяющего инновационные формы работы с населением и реагирования на социальные конфликты с использованием принципов медиации;

- привитии населению культуры конструктивного разрешения конфликтов;

- уменьшении числа жалоб граждан по различным вопросам в органы власти на территории реализации;

- уменьшении числа судебных исков в сфере гражданского судопроизводства на территории реализации;

- повышении уровня удовлетворенности граждан работой органов власти на территории реализации;

– повышении уровня доверия к власти как к инстанции, способной инициировать практики быстрого, эффективного и справедливого содействия в разрешении конфликтов.

Применяемые примирительные процедуры

Процесс разрешения конфликтов в рамках деятельности «Центра общественного взаимодействия» может быть реализован в формате примирительных медиативных процедур: **медиации**, восстановительных программ «**Круг сообщества**» и «**Семейная конференция**».

Основными принципами примирительных медиативных процедур являются:

– **добровольность участия сторон.** Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации, как до ее начала, так и в ходе самой медиации;

– **конфиденциальность процесса медиации.** Медиация имеет конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения документов, касающихся процесса медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления. При выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в профессиональном сообществе медиаторов. При публикации имена участников должны быть изменены;

– **беспристрастность и независимость медиатора.** Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление к разрешению конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждение или иные виды поощрений, поскольку это может вызвать подозрения в поддержке одной из сторон;

– **сотрудничество и равноправие сторон.** Стороны при осуществлении поиска вариантов урегулирования спора должны содействовать друг другу в целях достижения конечного результата. В от-

личие от состязательного судебного процесса в медиативных примирительных процедурах стороны не обосновывают и не доказывают свои требования и возражения, а совместно разрабатывают решение существующей проблемы. Принцип равноправия сторон означает правило, согласно которому ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне, стороны имеют равные возможности на совершение всех процедурных действий. Стороны имеют равные возможности в выборе медиатора; в ходе проведения медиации обе стороны имеют равное право высказывать свои позиции, задавать вопросы, определять темы для переговоров, участвовать в выработке соглашения. Каждая из сторон имеет равное право на индивидуальную беседу с медиатором;

– *ответственность медиатора за безопасность участников на встрече*, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиативной примирительной процедуры несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта;

– *заглаживание вреда обидчиком*. В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве [1; 14].

Получение информации специалистами и волонтерами Центра общественного взаимодействия о наличии соседского конфликта может происходить как от одной из сторон конфликта при непосредственном ее обращении в Центр, так и от представителей органов местного самоуправления или исполнительной власти, осведомленных о наличии соседского конфликта на территории.

Инициация примирительной медиативной процедуры разрешения конфликта может быть осуществлена: в первом случае путем прямого контакта (телефонного звонка) представителей Центра с другой стороной конфликта после обращения ее оппонента в Центр; во втором случае посредством предложения представителя органов местного самоуправления или исполнительной власти о разрешении конфликта посредством проведения медиативной процедуры.

Непосредственно медиативным примирительным процедурам всегда предшествуют *раздельные встречи медиаторов* Центра со

сторонами конфликта, в ходе которых медиатор предоставляет сторонам всю необходимую информацию о сути процедуры, ее процессе и возможных последствиях; выясняет особенности видения сути конфликта каждой из его сторон в отдельности; определяет позиции сторон; формирует со сторонами повестку дня для последующего обсуждения конфликтной ситуации в ходе непосредственно медиативной примирительной процедуры.

Процедура медиации – процесс, в котором медиатор создает условия для проведения переговоров / 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 криминальных ситуаций. В ходе медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации.

В отличие от бытового восприятия конфликта, рассматриваемого как нечто, действующее на людей разрушающе, для медиатора конфликт – точка, с которой может начаться диалог сторон, направленный на прояснение их позиций и интересов, т.е. переход от столкновения к взаимопониманию [3; 9].

В процессе процедуры медиации в ходе общей встречи сторон конфликта происходит:

- перевод ситуации от столкновения людей в форме конфликта к обсуждению ее последствий самими участниками конфликта (криминальной ситуации). При этом в случае криминальной ситуации важно опираться на интересы жертв [14];

- определение оснований прошлых и будущих действий участников конфликта или криминальной ситуации (проблем, интересов, потребностей, ценностей, целей) и содействие изменению данных оснований в направлении общественно значимых ценностей;

- поддержка медиатором в равной степени всех сторон в движении к миру. Принятие решений сторонами конфликта в процедуре медиации опирается на их самоопределение: стороны сами вырабатывают и исполняют принятое решение.

Восстановительная программа «Круг сообщества» может быть реализована в случае, если в конфликте принимают участие несколько сторон или если каждую из сторон изъявили желание

представлять несколько человек и у них зачастую нет единого мнения по поводу сложившейся ситуации. Данная технология основана на традиционных практиках преодоления вражды, характерных, прежде всего, для сельских сообществ. Ценность таких практик в общине базировалась на сохранении мира в том или ином микросоциуме (поселке, деревне), да и сама сельская община носила название «миръ», где сохранение мира как преодоление раскола между людьми в конфликтных и криминальных ситуациях являлось ключевой задачей старейшин. Механизмы преодоления вражды, различные формы взаимопомощи как формы конструктивного реагирования на конфликты, проступки и криминальные ситуации позволяли целым сообществам и отдельным людям выжить, избежав кровной вражды или кары официального правосудия. Подобный подход находил поддержку общественного мнения, опиравшегося, в том числе, и на религиозные принципы. На базе описанных выше традиций специалистами Всероссийской ассоциации восстановительной медиации были разработаны принципы восстановительной программы «Круг сообщества», базирующейся на прекращении вражды между людьми посредством вовлечения в этот процесс ближайшего социального окружения враждующих. Таким образом, важнейшей особенностью «Круга сообщества» является привлечение к обсуждению конфликтной ситуации всех заинтересованных людей, значительного числа участников, что обеспечивает их активное включение в процесс принятия решения по преодолению конфликтной ситуации и разделения ответственности за его последующее выполнение. Нейтральным посредником в данном случае выступает ведущий «Круга сообщества».

С помощью ведущего и добровольцев – помощников ведущего в «Круге сообщества» реализуются такие ценности, как:

- помощь, взаимная поддержка и сопричастность людей;
- мирное сосуществование;
- свободное и безопасное для участников обсуждение проблем;
- восстановление и укрепление позитивных связей между людьми;
- развитие способностей членов сообщества в работе с травматическими и болезненными ситуациями;
- принятие участниками ответственности за происходящее.

Неотъемлемой частью восстановительной программы «Круг сообщества» (далее – «Круг») являются:

- рассказы о личных переживаниях, чувствах, проблемах участников процедуры;
- определение проблем, интересов и намерений участников процедуры;
- рассмотрение и обсуждение возможных вариантов разрешения конфликтных ситуаций;
- обсуждение условий, необходимых для достижения консенсуса;
- достижение соглашения, определение и обсуждение его пунктов, очередность мероприятий по реализации достигнутых договоренностей.

Волонтеры поддерживают работу ведущего и помогают в процессе проведения «Круга» работать с сильными эмоциями, углубляя и помогая выстроить конструктивный диалог.

Порядок работы ведущего и волонтеров [15] следующий.

Этап предварительной работы	Формы проведения
Предварительная работа: формирование команды ведущего и волонтеров	Обсуждение ведущего и волонтеров

Комментарий к этапу предварительной работы: на этом этапе формируется команда ведущего и волонтеров. Обычно это бывают сотрудники одного учреждения или люди, несколько лет работающие вместе или хорошо знающие друг друга. На этом этапе важно определить ценностные основания проведения «Круга», виды ситуаций и источники направления случаев, с которыми будет работать команда.

Этап I	Формы проведения
Определение пригодности ситуации для проведения программы «Круг сообщества»	Обсуждение ведущего и волонтеров

Комментарий к этапу I работы. Обычно на этом этапе определяется пригодность ситуации для проведения восстановительной примирительной процедуры «Круг сообщества». Может потребоваться серия поддерживающих друг друга «Кругов». При обсуждении ситуации ведущим и волонтерами важно уделить внимание всем контекстам этой ситуации и возможным участникам. Необходимо также обсудить, каким образом и кто будет проводить предварительные встречи с возможными участниками «Круга сообщества», будут ли они проходить непосредственно перед самими «Кругами» или за несколько дней до них и в каком формате.

Этап II	Формы проведения
Подготовка участников к встрече в «Круге»	Встречи с возможными участниками «Круга сообщества»

Комментарий к этапу II работы. Без этапа предварительных встреч проведение «Кругов» невозможно. Такие встречи могут быть за несколько дней или непосредственно перед самой встречей в «Круге». В случае криминальных или травматических ситуаций можно проводить отдельные «Круги». Например, можно проводить «Круги» в целях исцеления жертв правонарушений или урегулирования отношений в семье правонарушителя. Если принято решение о проведении «Круга», необходимо определить проблему и тему «Круга», провести предварительные встречи с конфликтующими группами и с ключевыми участниками.

В ходе подготовки ведущий и волонтеры:

- помогают определить состав участников;
- объясняют участникам, как действует «Круг»;
- определяют основные проблемы, заботы и потребности участников;
- обсуждают правила и опрашивают участников, какие из них создадут безопасность в «Круге»;
- объясняют роль ведущих;
- начинают строить отношения с участниками;
- определяют необходимость проведения предварительных «Кругов» [16].

Этап III. Встреча всех участников в «Круге».

Этап III	Формы проведения
Встреча всех участников в «Круге»	«Круг» по налаживанию взаимопонимания «Круг» по заглаживанию вреда «Круг» примирения
Фаза	Действия
1. Создание основ для диалога	<ul style="list-style-type: none"> – приветствие, объяснение цели «Круга»; – раунд знакомства; – достижение договоренности по правилам «Круга» (ведущий, волонтеры и/или участники); – раунд личных историй; – благодарность присутствующим за рассказы
2. Обсуждение ситуации, проблем, потребностей и интересов	<ul style="list-style-type: none"> – рассказы о переживаниях, чувствах, проблемах; – определение проблем, интересов, намерений, надежд; – поддержка позитивных высказываний и предложений (ведущий и волонтеры); – подведение итогов
3. Рассмотрение возможных вариантов решения ситуации и проблем, выявленных в ходе встречи	<ul style="list-style-type: none"> – обсуждение возможных решений (раунды); – создание условий для достижения консенсуса (ведущий и волонтеры)
4. Достижение соглашения	В «Круге» определяются: <ul style="list-style-type: none"> – пункты соглашения или общей точки зрения (раунды); – следующие шаги (ведущий, волонтеры участники)
5. Закрытие	<ul style="list-style-type: none"> – подведение итогов: соглашение / следующие шаги (ведущий); – завершающий обмен мыслями о встрече в «Круге» (раунд)

Комментарий к этапу III. Встреча участников может делиться на несколько фаз. Однако такое деление на фазы довольно условное. Оно лишь задает ориентиры и предполагает те или иные раунды в зависимости от целей «Круга». В разного рода «Кругах» некоторые фазы могут опускаться, например «Круг взаимопонимания» может не предполагать достижения соглашения.

Этап IV	Формы проведения
Поддержка выполнения соглашения	«Круг обсуждения результатов» «Круг группы поддержки»

Комментарий к этапу IV. Успешное проведение встречи «Круга» ни в коем случае не завершает процесс, а дает каждому участнику новое начало – новые основы для работы над решением проблем. Главная задача всех участников «Круга» на этапе IV – претворить свои обещания, закрепленные в соглашении, в жизнь. Очень важно следить за этим процессом, иначе все надежды и планы так и не станут реальностью. Кроме этого люди потеряют веру в процесс «Круга», в составленное соглашение и друг в друга. Всем нужно знать, что всё, произошедшее в «Круге», не простые разговоры [3].

Медиативная примирительная процедура – **«Семейная конференция»** – может применяться экспертами и волонтерами Центров общественного взаимодействия в случае работы с ситуациями семейного неблагополучия. Когда ребенок в силу тех или иных причин фактически оказывается без родительского попечения, помощь ему могут оказать родственники (брат, сестра, бабушки, дедушки, тети, дяди). Данная технология базируется на традиции разных народов в виде помощи родственников друг другу в условиях потери контроля за поведением ребенка и используется в случаях, когда семья не справляется с воспитанием ребенка и находится в социально опасном положении.

Важной составляющей семейной конференции является активизация потенциала семьи и ее ближайшего социального окружения для выработки самостоятельного решения по поводу кризисной ситуации у кого-либо из ее членов. Кроме представителей ближайшего социального окружения в таких программах могут участвовать представители органов и учреждений системы профилактики правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних. Решения принимаются в результате обсуждений и при достижении консенсуса.

В ходе реализации программы «Семейная конференция» ее ведущий работает над созданием условий для совместного решения проблем ребенка самими родственниками. Основой работы ведущего «Семейной конференции» является подготовка и проведение встречи круга родственников, которые могут помочь супружеской паре или родителям и детям изменить ситуацию, последствием которой явилось попадание ребенка в трудную жизненную ситуацию. В данных программах ведущий собирает членов семьи и родственников, обращаясь к традициям коллективного принятия решений, настраивает

участников на конкретные шаги по оказанию помощи ребенку: на составление расширенной всеми родственниками плана с указанием конкретных проблем в жизни семьи; определение ответственных за их решение людей и сроков выполнения, что создает возможность конструктивного преодоления чувства стыда. Например, если мать ребенка страдает алкогольной зависимостью, то обсуждается не ее личная ситуация, ее не пытаются «воспитывать», а обсуждается вопрос о том, что может семья сделать в этой ситуации для ребенка и что делать, чтобы ребенок не был изъят из семьи. Готовя родственников к семейному совету, специалисты ставят своей основной целью не изменять людей, а способствовать восстановлению отношений между ними с помощью постановки основного вопроса «Семейной конференции», связанного с необходимостью принятия решения в интересах благополучия ребенка.

Функция специалистов в «Семейной конференции» заключается в том, чтобы создать уникальные и подходящие для данного случая конфигурацию людей и условия для лично окрашенной коммуникации, помогающей самим участникам «Семейной конференции» принять решение по исправлению ситуации. Специалисты помогают состояться ценным для человеческого сообщества действиям: заглаживанию вреда, раскаянию, осознанию, прощению, планированию своего будущего, восстановлению отношений и опеки над детьми – действиям, которые в силу определенных обстоятельств (например, травмы, обиды или болезни) люди без посторонней помощи порой сделать не в состоянии. Поэтому в этой ситуации важно участие нейтральных ведущих, навыки которых позволяют принять решения людям в интересах сохранения ребенка в кровной семье или под опекой родственников.

Технологии подготовки волонтеров Центров общественного взаимодействия

Конфликты в локальных сообществах отличаются высоким уровнем напряженности, наличием большого числа участников и активным вовлечением органов исполнительной власти и местного самоуправления. Необходимо отметить, что органы власти не всегда являются, собственно, стороной того или иного конфликта. Однако каждая его сторона к моменту начала примирительной процедуры за-

частую имеет опыт и результат (не всегда положительный) обращения к власти за урегулированием конфликтной ситуации. При этом стороны порой оперируют разнообразными трактовками одних и тех же нормативных правовых актов, имеют на руках взаимопротиворечащие инструкции либо ответы на официальные запросы от представителей органов власти.

При работе с подобными ситуациями представляется изначально крайне важным:

- провести анализ конфликта, выявить его стороны;
- определить тип конфликтной ситуации, стратегию и метод ее урегулирования;
- организовать процесс инициации примирительной процедуры и затем саму процедуру, в том числе совместный со сторонами конфликта при участии медиатора / посредника «разбор» его на составляющие, проверку участниками конфликта каждого аспекта текущей проблемы, ставшей причиной конфликта (ее эмоциональной, информационной, когнитивной, правовой составляющих) и взглядов каждого из участников конфликта на все эти компоненты.

Кроме технологического процесса работы с конфликтом для волонтеров Центров общественного взаимодействия чрезвычайно важны навыки работы с эмоциями сторон и персональная эмоциональная устойчивость в конфликте, умение полностью и искренне понимать каждого участника конфликтной ситуации, сохраняя свой нейтралитет, помогать сторонам достигнуть мирных договоренностей и разрешения сложившейся ситуации. Во время обучения со слушателями отрабатывается каждый способ обработки информации, идущей от сторон конфликта, а также несколько вариантов работы с эмоциональными ситуациями, снижения эмоционального накала, в том числе использования эмоций и противоречий в качестве ресурса для выработки общего конструктивного решения. В ходе тренингов представляется крайне важным рассмотреть все риски, которые сопровождают подобные процедуры урегулирования конфликта, а также способы их минимизации. В частности, если директивные способы разрешения проблемных ситуаций с участием органов власти (судебной или исполнительной) всегда безоговорочно опираются на следование регулирующим нормам, то в случае применения медиативных примирительных процедур при условии обязательной за-

конопослушности «конструкция» выхода из конфликтной ситуации может оказаться значительно сложнее. Способность различать все описанные выше особенности, корректно и конструктивно использовать их в качестве ресурсов для работы с конфликтной ситуацией является основным ядром обучения волонтеров Центров общественного взаимодействия. Синтез этих составляющих в работе волонтера в качестве медиатора в итоге дает наилучшее для всех, зачастую неожиданное и неочевидное решение, которое становится логичным и естественным к исполнению.

Цель обучения волонтеров Центров общественного взаимодействия: дать волонтерам-активистам знания, умения и навыки для урегулирования конфликтов в формате посредничества с проведением процедуры медиации; иных видов примирительных процедур или с использованием отдельных навыков медиатора.

Обучение осуществляется по тематическим блокам.

Примерная программа обучения волонтеров Центров общественного взаимодействия

Блок «Общие принципы медиативных примирительных процедур. Процедура медиации» *(Продолжительность обучения – 72 часа).*

1. Введение. Исторические и современные подходы к урегулированию конфликтов. Современные типы конфликтов: городские многосторонние конфликты, конфликты в сообществе, неравенство сторон в конфликте.
2. Технологии посредничества: история и современное состояние. Российская и зарубежная практика. Применение примирительных процедур: законодательство РФ.
3. Диагностика ситуации: стороны конфликта, точки безопасного входа в конфликт, выбор метода урегулирования.
4. Особенности урегулирования с нейтральных посреднических позиций: преимущества и недостатки метода, навык сохранения нейтралитета. Персональная безопасность и сохранность в работе с конфликтом.
5. Работа с конфликтом: варианты выбора технологии и их специфика, ресурсы и ограничения, поиск реальных интересов сторон.
6. Работа с информацией в конфликте: формирование навыков посредника для построения конструктивной коммуникации.
7. Работа с эмоциями в конфликте: формирование навыков посредника для снижения эмоционального накала, перевода конфликта в конструктивное русло.
8. Технологии выработки, проверки и принятия решения.
9. Оформление документов, перспективы и риски реализации соглашений.

Блок «Освоение навыков ведущего медиативной примирительной процедуры (восстановительной программы) “Круг сообщества”»

(Продолжительность обучения – 24 часа).

1. Идеи, принципы и технологии проведения «Круга сообщества».
2. Этапы «Круга сообщества».
3. Цели и задачи ведущего и волонтеров на этапах подготовки «Круга сообщества».
4. Этапы подготовки к проведению «Круга сообщества».
5. Первая фаза встречи «Круга сообщества».
6. Вторая фаза встречи «Круга сообщества».
7. Третья и четвертая фазы встречи «Круга сообщества».
8. Варианты проведения «Круга сообщества».

Блок «Обучение навыкам проведения медиативной примирительной процедуры (восстановительной программы) «Семейная конференция»

(Продолжительность обучения – 24 часа).

1. Результаты и проблемы работы с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации.
2. Концепция и технология «Семейной конференции». Просмотр и обсуждение фильмов.
3. Освоение навыков ведущего «Семейных конференций»: этап инициирования «Семейной конференции» и подготовительной работы с участниками.
4. Особенности работы со стыдом воссоединяющим способом.
5. Проектирование деятельности специалистов по проведению семейных конференций.

Обучение проводится в формате тренинга в группе до 15 человек, включает в себя упражнения и ролевые игры для разбора кейсов, отработки каждого этапа урегулирования конфликта и каждого навыка работы с информацией, эмоциями и решениями.

Деятельность Центров общественного взаимодействия по разрешению соседских конфликтов

- Градостроительные инновации, реализуемые в столице нашей страны, которые повлекли усиление социальной активности москвичей:
 - капитальный ремонт и техническое обслуживание жилья;
 - благоустройство придомовых территорий;
 - организация процесса раздельного сбора отходов, мест хранения велосипедов и детских колясок;

- введение платных парковок автомобилей на улицах и последующее ограничение проезда «не жильцов» во дворы.

Данная активизация граждан выразилась, в том числе, в защите своих прав через включение в процесс управления многоквартирными домами посредством выбора старших по подъездам, советов домов и председателей советов домов и делегирования им организационных и контрольных функций.

Все вышеперечисленные явления послужили основанием для роста числа спорных и конфликтных ситуаций, которые мы терминологически считаем «коммунальными конфликтами», руководствуясь трактовкой Большого юридического словаря, предопределяющего значение слова «коммунальный» в понимании «имеющего отношение к местному самоуправлению». Правомочность применения этого слова подтверждается и Большим словарем иностранных слов русского языка, описывающим значение прилагательного «коммунальный», ссылаясь на латинское выражение «communis» – общий, т.е. общинный, относящийся к общине.

«Общинность» данных конфликтов определяет важность их разрешения самими членами «общин» – локальных сообществ, формирование которых в целях защиты прав граждан нельзя не приветствовать. В то же время отсутствие навыков и опыта конструктивного разрешения подобных конфликтов порождает ситуацию, когда жителям домов, например, спорящих из-за обслуживания шлагбаума, ограничивающего въезд во двор для «чужих» автомобилей, зачастую проще добиться от органов власти реорганизации дорожного движения по улицам вокруг огороженного шлагбаумами квартала, чем самим договориться о режиме въезда во дворы. Однако несовершенство законодательной базы и сложности правоприменения не всегда дают возможность опираться на тот или иной регламентированный порядок, который мог бы быть подтвержден и корректно оформлен документально. В подобной ситуации жители оказываются вынуждены договариваться между собой и брать на себя полную ответственность за управление своим домом и придомовой территорией. Возникающие в этой ситуации конфликтные ситуации отнимают немало сил у жителей домов, портят соседские отношения, оказывают влияние на сроки выполнения подрядных работ.

По данным проведения фокус-группы с общественными советниками главы управы Тверского района г. Москвы, нами были выделены следующие актуальные соседские конфликты:

- между соседями в коммунальных квартирах;
- между жильцами и представителями бизнеса, расположенного в нежилых помещениях (в том числе из-за шума);
- с собственниками бизнеса по поводу использования общей территории;
- между жителями и владельцами собак;
- между жителями по поводу межевания кварталов;
- между жильцами и предприятиями ЖКХ по поводу вывоза снега;
- связанные с взаимоотношениями представителей разных поколений, проживающих в одном доме;
- межнациональные конфликты;
- вызванные наличием в доме социально неблагополучного человека:
- между собственниками и арендаторами жилья;
- связанные с деятельностью общественных советников главы управы (при взаимодействии с советами домов, муниципалитетом);
- между гражданскими активистами (общественными советниками).

Спецификой разрешенных нами конфликтных ситуаций, определяющих некоторую сложность при работе с ними, являются:

- вовлечение в конфликт большого числа людей или нескольких групп людей;
- зачастую невозможность органов местного самоуправления урегулировать спорную ситуацию в силу несовершенства законодательства, правоприменительной практики, отсутствия четких планов развития городских территорий, ранее вынесенных решений с нарушением предусмотренных процедур, активного противодействия жителей;
- формирование инициативных групп населения, объединяющихся для отстаивания интересов жильцов, но не имеющих официальные полномочия на принятие решений при пассивности легитимных председателей советов домов;
- возможный коммерческий или коррупционный интерес отдельных жителей, который не всегда очевиден в переговорах;

– личное длительное знакомство (иногда с детства) представителей спорящих сторон, хорошая осведомленность о частной жизни друг друга;

– феномен противостояния «собственников жилья» в противовес «арендаторам жилья» при том, что уровень материальной обеспеченности и социального статуса первых значительно проигрывает аналогичным показателям вторых.

Описание отдельных кейсов разрешения соседских конфликтов представлено в Приложении (кейсы № 1–2).

Деятельность Центров общественного взаимодействия по работе с конфликтами, связанными с функционированием семей, находящихся в социально опасном положении

Понятие «Семья, находящаяся в социально опасном положении» – семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними – определено Федеральным законом от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних». Причиной социально опасного положения семьи может стать долговременный семейный конфликт, развод, смерть, лишение свободы, алкогольная или наркозависимость одного из ее значимых членов. Последствиями таких потрясений для семьи зачастую становится депрессия, алкоголизация, криминализация других ее членов. В такой сложный для семьи период ребенок может «выпасть» из сферы родительского контроля, и такое «выпадение» зачастую влечет за собой проведение ребенком большей части времени на улице с возможным вовлечением его в криминальные ситуации.

В прошлом именно близкие родственники помогали семье, оказавшейся в трудной жизненной ситуации, справиться с проблемой. Их присутствие, помощь и поддержка, взятие на себя заботы о ребенке помогали и до сих пор помогают многим преодолеть трудности и травмы. Однако сегодня для многих молодых семей ценностью является жизнь, отдельная от родителей, а также отстаивание принципа невмешательства родителей в свои дела.

В соответствии с Федеральным законом от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ в случае, если семья признана находящейся в социально опасном положении, по отношению к ребенку и его семье должна выстраиваться программа индивидуальной профилактической работы. На практике, как показывают исследования [17], вмешательство в ситуации семейного неблагополучия с участием представителей разных органов и учреждений системы профилактики часто происходит в режиме быстротечной административной интервенции. Такая работа не всегда приводит к восстановлению утраченных в результате затяжного конфликта или криминальной ситуации жизненных и семейных ценностей, так как родители и их дети часто являются безответственными объектами воздействия социальных служб и не могут принимать самостоятельных решений.

При решении проблем семейного неблагополучия органами исполнительной власти применяются, как правило, такие формы и методы работы с семьями, как оказание материальной помощи, рекомендации посетить разного рода специалистов и предложение организации досуга несовершеннолетнего.

В то же время сегодня в разных регионах страны складываются показательные примеры конструктивного взаимодействия органов исполнительной власти и разного рода организаций, оказывающих социально-психологическую помощь детям и семьям. Одними из важнейших компонентов этой работы являются содействие осознанию родителями сложившейся ситуации и сотрудничество членов семей со специалистами, что, безусловно, со временем дает положительный результат. В итоге родители и дети включаются в работу с психологами и социальными работниками, а репрессивные санкции в их отношении используются лишь в тех случаях, когда не удается вовлечь детей и семьи в деятельность социально-психологических центров. Технологией, поддерживающей эту практику, является восстановительная программа «Семейная конференция», применяющаяся в тех случаях, когда семья не справляется с воспитанием ребенка и находится в социально опасном положении. При ее использовании, как и в прошлом, именно близкие семье люди – не только кровные родственники, но и друзья, соседи – поддерживают семью в трудной ситуации. Данная программа может проводиться с соблюдением всех базовых принципов медиации с участием обученных специалистов

организаций, оказывающих помощь несовершеннолетним и их семьям, один из которых берет на себя роль нейтрального ведущего. Такими специалистами, по нашему мнению, могут выступать также эксперты и волонтеры Центра общественного взаимодействия, зачастую лично знакомые со случаями социального неблагополучия семей на территории своей деятельности и готовые предложить семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, свою помощь. Фокусом программы является будущее ребенка при условии сохранения его в кровной семье и привлечения не только родителей, но и всех родственников к разрешению возникшей проблемы. Обращаясь к традициям коллективного принятия решений, ведущий собирает членов семьи и родственников. Важно отметить, что родственников нельзя заставить что-либо делать в интересах ребенка, поскольку по закону за него отвечают родители или законные представители. Однако специалист может предложить им собраться и вместе обсудить то, как можно помочь своим близким и сообща преодолеть трудную жизненную ситуацию. Подготовка семей и значимого окружения к участию в «Семейной конференции» предполагает предварительные личные встречи ведущего с участниками. На встречах обсуждается основная тема «Семейной конференции», касающаяся благополучия ребенка, а также прочие вопросы, планируемые к обсуждению, заранее согласованные со всеми участниками процедуры. Подготовка семей и ближайшего социального окружения к участию в «Семейной конференции» требует от специалистов усвоения определенных понятий: прежде всего, понятия о семье как субъекте принятия решений; семье как круге, включающем в себя не только родителей и детей, но и родственников (расширенной семье) – в такой круг могут входить также близкие друзья. Какие привычные представления мешают освоению данной процедуры? Прежде всего, в рамках деятельности органов и учреждений системы профилактики правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних под семьей часто понимается нуклеарная семья, то есть мама, папа и ребенок (рис. 1).

В связи со сложившимися обстоятельствами семья по тем или иным причинам оказывается в социально опасном положении, в котором возникает риск изъятия ребенка из семьи по причине невыполнения родителями своих обязанностей. Такая семья попадает в сферу внимания представителей органов власти и разных социальных

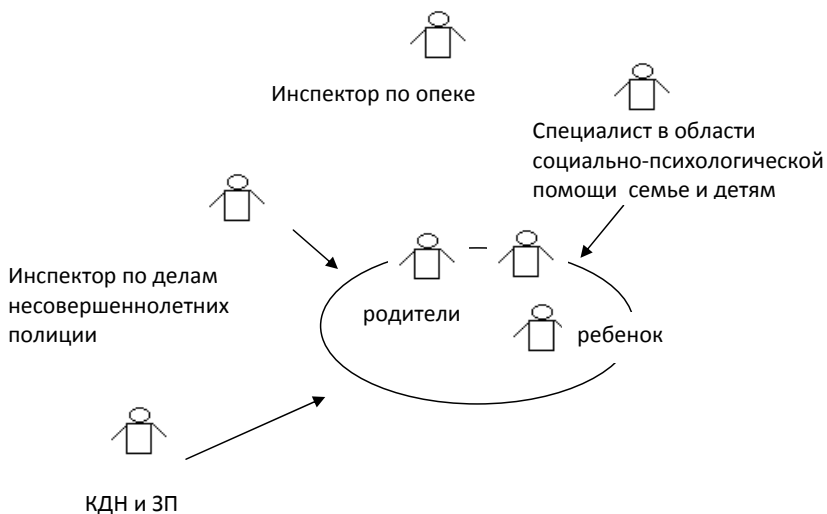


Рис. 1.

служб: специалиста Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – КДН и ЗП), инспектора по делам несовершеннолетних полиции, инспектора по опеке и др. От их работы начинает зависеть судьба ребенка / детей. Одним из важнейших компонентов подобной деятельности является осознание родителями сложившейся ситуации и сотрудничество членов семьи со специалистами. Однако зачастую родитель / родители и подросток находятся в таком состоянии, что просто неспособны осознать ситуацию и принять помощь. Тогда специалисты, не являясь авторитетными фигурами для супружеской пары или ребенка, зачастую не могут изменить ситуацию. Тогда, если супружеская пара имеет родственников и способна принять от них помощь, важную роль для изменения ситуации в целях сохранения родственной опеки над ребенком, профилактики социального сиротства может играть проведение программы «Семейная конференция», в ходе которой под семьей понимается не только супружеская пара и ребенок, а круг родственников и близких людей, способных помочь изменить ситуацию (рис. 2).

В процессе подготовки «Семейной конференции» специалисты формируют список участников, а также предлагают родственникам и близким к семье людям вопросы, решение которых поможет изменить ситуацию, связанную с будущим ребенка / детей. Именно

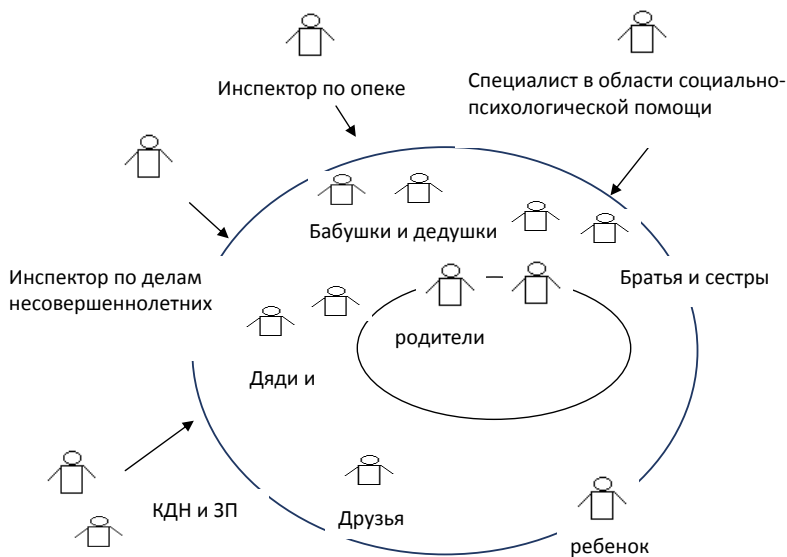


Рис. 2.

активизация потенциала семьи и ближайшего социального окружения для выработки самостоятельного решения по поводу кризисной ситуации в семье является важной составляющей «Семейной конференции». В программах могут участвовать также представители органов и учреждений системы профилактики правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних. Решения принимаются в результате обсуждений и при достижении консенсуса. Ведущий «Семейной конференции» способствует созданию условий для совместного решения проблем ребенка самими родственниками.

В результате проведенных «Семейных конференций» родственникам при поддержке специалистов удастся изменить ситуацию, восстановить родственные связи и контроль за воспитанием ребенка и тем самым не допустить изъятия его из семьи. «Семейные конференции» часто достигают того, чего не удалось достичь специалистам органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. При проведении «Семейной конференции» специалисты ориентируют участников на будущее, конкретные шаги по оказанию помощи ребенку. Это также дает возможность констру-

тивного преодоления зависимыми родителями чувства стыда. Например, если мать ребенка страдает алкоголизмом, на конференции не обсуждается ее личная ситуация, ее не пытаются «воспитывать», а решается вопрос о том, что может сделать семья и родственники, чтобы восстановить нормальные условия для жизни и развития ребенка (детей). В «Семейной конференции» роль специалистов принципиально другая, чем в обычной практике деятельности социально-психологических служб. Они являются инициаторами и помогают провести «Семейную конференцию», но все решения принимаются самими родственниками. Цель специалистов на «Семейной конференции» не в изменении людей, а в восстановлении отношений между ними с помощью постановки основной задачи – выработки коллективного решения в интересах ребенка. Специалисты помогают осуществлению ценных для сообщества восстановительных действий: осознанию, раскаянию, прощению, заглаживанию вреда, планированию будущего, восстановлению отношений и принятию опеки над детьми. В силу определенных обстоятельств (например, травмы, обиды или болезни) люди без посторонней помощи порой сделать это не в состоянии. Поэтому важно участие нейтральных ведущих, навыки которых позволяют помочь людям принять решение в интересах сохранения ребенка в кровной семье или под опекой родственников.

На заключительном этапе происходит согласование плана, принятого расширенной семьей, со специалистами. Ведущий «Семейной конференции» в своей работе ориентируется на восстановление понимания семьей значимости проблем ребенка, помогающее преодолеть прежние ссоры и обиды, и укрепление института семьи.

В тех странах, где проведение «Семейных конференций» практикуется системно, роль ведущих выполняют специалисты, работающие в организациях, отделенных от социальных служб. Ими могут быть также добровольцы (например, как в Норвегии), которые привлекаются социальными службами. Важно, чтобы роль ведущего была отделена от роли специалиста по социальному сопровождению (социального работника). В России в настоящее время деятельность по проведению «Семейных конференций» и роль ведущего часто выполняет специалист организации, оказывающей социальную или психологическую помощь. Между тем статус и функции Центра общественного взаимодействия как объединения граждан, отделенных

от власти и государственных (муниципальных) социальных служб, при наличии профильной подготовки его экспертов и волонтеров могут позволить проводить программы «Семейных конференций». В данной работе важную положительную роль может сыграть личная осведомленность волонтеров Центра о случаях социального неблагополучия на территории их активности, а также личное знакомство с членами семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации за счет близкой социальной дистанции с населением, являющейся залогом успеха деятельности Центра.

Описание кейса работы с социальным конфликтом, связанным с функционированием семьи, находящейся в социально опасном положении, представлено в Приложении (кейс № 3).

Деятельность Центров общественного взаимодействия по работе с правонарушениями несовершеннолетних: возможности и перспективы

Рост подростковой агрессии, приводящий зачастую к трагическим событиям, приобретающим известность в широком медийном пространстве, изменение формата подростковой коммуникации, в том числе посредством создания тематических групп в социальных сетях, направленных, в том числе, на стимулирование суицидального поведения несовершеннолетних, а также привитие им криминальной субкультуры становятся важнейшими социальными проблемами современного российского общества, требующими новых подходов к профилактике асоциальных проявлений у подрастающего поколения.

В этих условиях прежние формы воспитательной работы с несовершеннолетними, характеризующиеся тенденцией к усилению очного контроля и выраженному запретительному компоненту, утрачивают свою актуальность. В то же время большое значение начинают играть индивидуализированные подходы к воспитательной работе, направленные на формирование гуманистических ценностей человеческой жизни, семьи, уважения личности и интересов другого человека, конструктивного разрешения конфликтов, взаимопонимания и сотрудничества для достижения общих результатов, осуществляемые посредством восстановительных примирительных процедур [18].

Нам представляется целесообразной реализация данной деятельности на уровне района, небольшого города или сельского поселения,

где социальные связи между гражданами значительно выражены и все случаи правонарушений несовершеннолетних быстро становятся достоянием общественности. В подобных условиях вовлечение активных жителей в качестве волонтеров Центров общественного взаимодействия в работу с несовершеннолетними становится одним из закономерных направлений развития данного проекта. Эксперты и волонтеры Центров общественного взаимодействия, обученные общим принципам работы с конфликтами, при условии соответствующей дополнительной подготовки смогут проводить на территориях реализации проекта восстановительные программы с несовершеннолетними, зачастую знакомыми им лично, в обязательном тесном сотрудничестве с Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав.

Необходимо отметить, что внедрение медиативных восстановительных технологий в работу с несовершеннолетними в России является на сегодняшний день наиболее регламентированной сферой их применения. В частности, распоряжением Правительства РФ от 30 июля 2014 г. № 1430-р «О Концепции развития до 2020 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» посредством создания сети медиативных практик (которыми на местном уровне могут являться, в том числе, Центры общественного взаимодействия) предполагается:

- «обеспечить реальную социализацию правонарушителя за счет активной восстановительной коррекционной работы, направленной на предоставление ему возможности оставаться полезным членом общества, которое не отождествляет его с совершенным им проступком, что делает возможным понимание правонарушителем причины отнесения поступка к общественно порицаемому, требующему несения ответственности, наказания, а также предоставление возможности исправить, загладить причиненный вред»;

- «вести эффективную профилактическую работу по предупреждению асоциальных проявлений, правонарушений в детско-юношеской среде в целом»;

- «оказывать действенную помощь семье как важнейшему институту, определяющему развитие личности»;

– «содействовать образовательной системе в создании безопасного пространства, необходимого для формирования физически и психологически здоровой личности».

Одним из механизмов «Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р, является «развитие инструментов медиации для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде в рамках образовательного процесса, а также при осуществлении деятельности других организаций, работающих с детьми».

В пункте 92 «Плана основных мероприятий до 2020 года, проводимых в рамках Десятилетия детства», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 июля 2018 г. № 1375-р, содержатся положения по реализации мер по обеспечению психологической помощи обучающимся в образовательных организациях, применению восстановительных технологий и методов профилактической работы с детьми и их семьями, поддержке служб медиации (примирения) в системе образования и деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав.

«Концепция развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 марта 2017 г. № 520-р, в рамках развития единой образовательной (воспитывающей) среды предполагает «обеспечение организационно-методической поддержки развития служб медиации в образовательных организациях» и «совершенствование системы взаимодействия с родителями по вопросам профилактики асоциального поведения обучающихся».

Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ (ред. от 04.06.2018) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» [19] в ст. 15 «Защита прав детей, находящихся в трудной жизненной ситуации» предусматривает возможность применения лично ориентированных медиативных процедур, в частности: «При регулировании внесудебных процедур, связанных с участием детей и (или) защитой их прав и законных интересов, а также при принятии решений о наказаниях, которые могут применяться к несовершеннолетним, совершившим правонарушения, должностные

лица органов государственной власти, местного самоуправления действуют в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, нормами, предусмотренными международными договорами Российской Федерации, в том числе в части гуманного обращения с несовершеннолетними, оказания им квалифицированной юридической помощи, законодательством Российской Федерации. Обязательными являются обеспечение приоритета личного и социального благополучия ребенка, обеспечение специализации правоприменительных процедур (действий) с его участием или в его интересах, учет особенностей возраста и социального положения ребенка».

Кроме того, указание на применение восстановительных технологий при работе с несовершеннолетними правонарушителями содержится в «Методических рекомендациях по внедрению новых технологий и методов работы по профилактике правонарушений несовершеннолетних, в том числе повторных, обеспечению досудебного и судебного сопровождения несовершеннолетних, вступивших в конфликт с законом, а также несовершеннолетних, отбывающих или отбывших наказание в местах лишения свободы» (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 07-1701).

Упомянутое выше в качестве обязательного сотрудничество активистов Центров общественного взаимодействия с КДН и ЗП является залогом успеха начинания по проведению восстановительных программ с несовершеннолетними на территориях реализации данного проекта, что обусловлено соответствующими функциями КДН и ЗП. Так, в соответствии с Федеральным законом от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (далее – Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ) целями создания КДН и ЗП являются, в том числе:

- «координация деятельности органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по предупреждению безнадзорности, беспризорности, правонарушений и антиобщественных действий несовершеннолетних»;
- «выявление и устранение причин и условий, способствующих этому, обеспечению защиты прав и законных интересов несовершен-

нолетних, социально-педагогической реабилитации несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении».

Кроме того, на основании положений ст. 11 Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ [8] в компетенцию КДН и ЗП включены задачи по осуществлению «мер по защите и восстановлению прав и законных интересов несовершеннолетних, защите их от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения, сексуальной и иной эксплуатации, выявлению и устранению причин и условий, способствующих безнадзорности, беспризорности, правонарушениям и антиобщественным действиям несовершеннолетних». Согласно «Примерному положению о комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав», утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 6 ноября 2013 г. № 995 (ред. от 18.10.2016), «деятельность комиссий основывается на принципах... поддержки семьи с несовершеннолетними детьми и взаимодействия с ней, гуманного обращения с несовершеннолетними, индивидуального подхода к несовершеннолетним с соблюдением конфиденциальности полученной информации», а одними из ведущих задач КДН и ЗП выступают «обеспечение защиты прав и законных интересов несовершеннолетних», «социально-педагогическая реабилитация несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении». Собственно, основой такого личностно-ориентированного подхода к совершенному несовершеннолетним правонарушению и выступают восстановительные программы.

Проведение медиативных примирительных процедур (медиация, «Круг сообщества», «Семейная конференция») с участием несовершеннолетних силами волонтеров Центров общественного взаимодействия может осуществляться на территории реализации проекта в тесном сотрудничестве и по направлению КДН и ЗП и рассматриваться в качестве одного из видов индивидуальной профилактической работы по критерию отнесения к социально-педагогической реабилитации и, соответственно, предупреждения последующего совершения правонарушения и антиобщественного действия.

На основании ст. 11 Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ КДН и ЗП в пределах своих компетенций реализуют следующие функции, в рамках каждой из которых, по нашему мнению, могут быть применимы восстановительные программы [16] (табл. 1).

Направления применения восстановительных программ в деятельности КДН и ЗП

Направления деятельности КДН и ЗП (в соответствии с ст. 11 Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ)	Направления применения восстановительных программ
«Обеспечивают осуществление мер по защите и восстановлению прав и законных интересов несовершеннолетних, защите их от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения, сексуальной и иной эксплуатации, выявлению и устранению причин и условий, способствующих безнадзорности, беспризорности, правонарушениям и антиобщественным действиям несовершеннолетних»	Проведение восстановительных программ при выявлении дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения, сексуальной и иной эксплуатации в отношении несовершеннолетних
«Подготавливают совместно с соответствующими органами или учреждениями материалы, представляемые в суд, по вопросам, связанным с содержанием несовершеннолетних в специальных учебно-воспитательных учреждениях закрытого типа, а также по иным вопросам, предусмотренным законодательством Российской Федерации»	Принятие решения о направлении материалов в суд с учетом результатов проведенных восстановительных программ по факту совершения несовершеннолетним правонарушений или антиобщественных действий
«Рассматривают представления органа, осуществляющего управление в сфере образования, об исключении несовершеннолетних, не получивших общего образования, из образовательной организации и по другим вопросам их обучения в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ “Об образовании в Российской Федерации” (п. 3 в ред. Федерального закона от 02.07.2013 № 185-ФЗ)»	Принятие решения о направлении материалов в суд с учетом результатов проведенных восстановительных программ по факту совершения несовершеннолетним правонарушений или антиобщественных действий
«Обеспечивают оказание помощи в трудовом и бытовом устройстве несовершеннолетних, освобожденных из учреждений уголовно-исполнительной системы либо вернувшихся из специальных учебно-воспитательных учреждений, содействие в определении форм устройства других несовершеннолетних, нуждающихся в помощи государства, а также осуществление иных функций по социальной реабилитации несовершеннолетних, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации»	Проведение восстановительных программ как инструментов социальной реабилитации несовершеннолетних, освобожденных из учреждений уголовно-исполнительной системы либо вернувшихся из специальных учебно-воспитательных учреждений

Направления деятельности КДН и ЗП (в соответствии с ст. 11 Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ)	Направления применения восстановительных программ
«Применяют меры воздействия в отношении несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации»	Проведение восстановительных программ с участием несовершеннолетних и членов их семей

В качестве иллюстрации положительного примера взаимодействия с КДН и ЗП представителей одной из служб примирения города Москвы мы приводим кейс по сопровождению случая нарушенных детско-родительских отношений, рассмотренный в рамках проведения медиативной восстановительной примирительной процедуры «Круг сообщества» (Приложение, кейс № 4).

Деятельность Центров общественного взаимодействия по работе с конфликтами в образовательных организациях с участием родительского сообщества: возможности и перспективы

К сожалению, конфликтные ситуации, связанные с получением детьми образовательных услуг: конфликты между учениками, становящиеся конфликтами между их родителями; конфликты учителей с учениками и учителей с родительским сообществом по поводу тех или иных ситуаций школьной жизни, – становятся объективной реальностью нашего времени. Зачастую представители школы (директор, завуч, социальный педагог, школьный психолог) сами выступают участниками таких конфликтов (представляют заинтересованную сторону) или не воспринимаются родителями как нейтральное лицо. Родители также могут быть не заинтересованы в «вынесении сора из избы» в виде передачи конфликта в районные или городские органы управления образованием. В таких ситуациях именно эксперты и волонтеры Центров общественного взаимодействия как нейтральные независимые лица могут стать медиаторами для разрешения подобных спорных ситуаций посредством проведения медиативных примирительных процедур – медиации или «Круга сообщества», выбор

в пользу каждой из которых может быть сделан при анализе конфликтной ситуации в зависимости от ее специфики и числа участников конфликта. В данном разделе представлен примерный алгоритм работы с многосторонним конфликтом с участием учеников, родителей и представителей образовательной организации, разработанный партнером проекта «Центр общественного взаимодействия» А.Ю. Коноваловым¹, методистом Городского психолого-педагогического центра Департамента образования г. Москвы, руководителем направления «Школьные службы примирения» Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа».

Примерные этапы проведения программы [20] следующие.

Этап 1. Проведение «Круга сообщества» с сотрудниками школы, включенными в конфликтную ситуацию (директор, завуч, психолог, социальный педагог, классный руководитель, частично справляющиеся с ситуацией педагоги и проч.).

Цели мероприятия – формирование у сотрудников школы ответственной позиции по отношению к ситуации, прояснение видения ими перспектив разрешения конфликта.

1. Представить деятельность специалиста Центра общественного взаимодействия, прояснить принципы, формы работы и ее цели (в уверенной организаторской позиции).

2. Услышать версии участников конфликта, уточнить понимание ими ситуации на языке фактов (а не эмоций и отношений). Обсудить видение их дальнейших действий и возможные последствия. Как правило, слово директору дается после других участников.

3. Сформулировать с участниками зоны их ответственности и взаимодействия, исходя из их профессиональных позиций.

4. Обсудить их роль и задачи на «Круге сообщества»: в чем может заключаться их возможный вклад в решение ситуации, а также чем «Круг сообщества» поможет им в реализации профессиональной позиции по урегулированию сложившейся ситуации? Стоит учесть, что, возможно, им понадобится время на обдумывание ответов на эти вопросы. В рамках своей профессиональной позиции в общем обсуждении каждый из них может участвовать, например:

– как эксперт, который может предоставить профессиональные пояснения, например, по юридическим или психологическим вопро-

¹ URL: <https://www.8-926-145-87-01.ru/>.

сам, но учитывая, что принимать решение и выполнять их будут сами участники ситуации (эксперт не дает участникам рекомендаций, поскольку с точки зрения восстановительного подхода сами люди являются экспертами в своей ситуации, но он может предложить свою профессиональную помощь, на которую участники могут согласиться или нет);

- для поддержки исполнения итогового соглашения, например для того, чтобы отмечать и поддерживать те положительные изменения, которые проявились в отношении конфликтной ситуации после проведения программы;

- для поддержки «слабой стороны» для сохранения баланса сил, например социальный педагог участвует вместе с ребенком, подвергшимся травле, если родители по каким-либо причинам не могут принять участие в «Круге сообщества»;

- как представитель школы, если школа сама является частью конфликтной ситуации и берет часть ответственности за ее решение и вносит свои предложения в соглашение (например, предоставить тьютора или дополнительные занятия с ребенком и проч.).

Возможны и другие варианты...

5. Прояснить со специалистами различия между клеймящим стыжением и воссоединяющим стыжением; обсудить недопустимость «наклеивания ярлыков» и клеймящего стыжения на общей встрече [21].

6. Обсудить полномочия участников «Круга сообщества» (например, достаточно ли у педагога или завуча статуса и полномочий для принятия решений по обсуждаемым вопросам или необходимо приглашение администрации). Тот же вопрос иногда возникает по поводу несовершеннолетнего. Например, если семья заявляет, что в программе будет участвовать бабушка ребенка, то важно уточнить переданные ей родителями полномочия: не окажется ли так, что после многотрудной выработки совместного решения бабушка скажет, что не может его утвердить, поскольку надо сначала согласовать с родителями (которые, не участвуя в программе, могут отказаться его выполнять). Вопрос не столько в юридических полномочиях: возможно, ребенка воспитывает именно бабушка и она готова брать ответственность. Но если это не так, нужно добиваться участия лица,

которое может принимать ответственное решение (является субъектом переговоров).

Этап 2. Встреча с участниками конфликтной ситуации: родителями сторон конфликта и при необходимости – с их детьми в зависимости от возраста и обсуждаемой ситуации.

Цели предварительной встречи – сформулировать вопросы / темы на совместную встречу всех сторон в «Круге сообщества» и подготовить участников к совместному поиску решения на «Круге» с учетом восстановительных принципов.

Проводится по стандартной схеме предварительной встречи.

1. Создание контакта и основы для диалога, прояснение восстановительных принципов.

2. Организация процесса понимания и переосмысления участниками произошедшей ситуации (с точки зрения восстановительного подхода).

3. Анализ участниками последствий тех или иных их действий, осознанный выбор ими участия в восстановительной медиации / «Круге сообщества» (или отказ от участия).

4. Проектирование совместной встречи (составление письменной Повестки – вопросов или тем встречи, согласование этапов, места, времени, участников, правил, позиции ведущих).

По результатам предварительных встреч принимается решение об участниках «Круга». При этом процесс «Круга» должен учитывать такие аспекты:

– как сбалансировать «силы» сторон (например, чтобы не получилось, что родителям одного ребенка высказывают негодование родители всего класса, важно пригласить также тех, кто их поддерживает, и «нейтральных» родителей);

– как сбалансировать контроль и поддержку (например, ребенку трудно взять на себя полную ответственность и контролировать себя – поэтому важно участие родителя; педагогу иногда также трудно решить административные вопросы или нет готовности принять на себя ответственность за решение ситуации, поэтому важно включение администратора; и т.д.).

Этап 3. Проведение совместной встречи участников конфликта и сотрудников школы в форме «Круга сообщества» («школьно-семейного совета»).

1. Обсуждение ценностей собравшихся и фиксирование их на доске. Утверждение, что итоговый документ должен соответствовать этим ценностям.

2. Обсуждение и согласование правил конструктивного диалога.

3. Обсуждение ситуации по кругу («проблема говорит голосами людей»). Ведущий просит всех высказываться «от себя» (как проблема повлияла на вас и ваших детей), удерживая процесс групповой рефлексии и не давая высказывать участникам «быстрые советы и отчетные ответы». Волонтер – помощник ведущего у доски при необходимости уточняет и различает произошедшие факты и отношение человека к ситуации, а также в форме уточняющих вопросов и резюмирования помогает прояснению неконкретных и «общих» понятий, иногда используемых участниками.

4. Если это необходимо для понимания юридических, психологических, социальных или иных аспектов ситуации, то необходимо выступление специалиста в позиции эксперта как одного из участников группы наравне со всеми. При этом ведущий помнит, что у эксперта есть свое экспертное видение ситуации, но это не «истина», а только часть представления о ситуации, и ведущему важно следить за тем, чтобы экспертная точка зрения не навязывалась другим участникам. Также в равной степени важное мнение есть у родителей и педагогов, и ситуацию будет решать не эксперт, а участники.

5. Обсуждение по кругу возможных решений («мозговой штурм»). Волонтер (помощник) у доски на листе ватмана уточняет и записывает высказывания участников в форме «что можно сделать из того, что еще не делалось ранее» (поскольку «если мы будем делать то же самое, то придем к тому же результату»).

6. Обсуждение по кругу: «кто и что будет делать для решения ситуации». Волонтер (помощник) у доски уточняет и записывает на ватмане, кто именно (имя), что именно (действие с каким предполагаемым результатом), в какой срок (хотя бы месяц или четверть) и в кооперации с кем будет делать. Он также помогает прояснению неконкретных и «общих» понятий, иногда используемых участниками (в форме уточняющих вопросов, перефразирования, резюмирования и проч.).

7. Обсуждение по кругу: «что вы будете делать, если негативная ситуация возникнет снова (либо продолжится)?»; уточнение последствий, форм поддержки и контроля, возможных санкций.

8. Написание плана действий по решению ситуации (насколько возможно конкретных) и уточнение участников команды реализации данного плана действий из числа тех, кто готов брать на себя эту ответственность. При необходимости – подписи на плане и сроки следующей встречи.

Этап 4. Дальнейшая поддержка и контроль со стороны Центра общественного взаимодействия.

Проведение «Кругов сообщества» с учениками.

Формирующий отчет от ведущих (помогающий школе увидеть дальнейшие действия) и согласование его с директором школы [20].

Деятельность Центров общественного взаимодействия по работе с конфликтами при получении услуг, представляющих сферу экспертного знания (здравоохранение, ЖКХ и др.): возможности и перспективы

Неудовлетворенность граждан качеством и объемом оказываемых профессиональных услуг в сфере охраны здоровья, обеспечения жильем и др. ставит органы местного самоуправления и исполнительной власти перед задачей своевременного реагирования на имеющиеся претензии и оперативного урегулирования данных конфликтов в формате диалога между их сторонами: стороной, предъявляющей претензии, и стороной, отвечающей на них. Однако практическая реализация задачи построения прозрачных отношений между всеми участниками системы предоставления профессиональных услуг значительно затруднена наличием целого комплекса особенностей, присущих областям экспертного знания: с одной стороны, «информационной асимметрией», например между врачом и пациентом, заказчиком и инженером, а с другой – известной корпоративной закрытостью отдельных профессиональных сообществ. В сложившейся ситуации в случае досудебного урегулирования возможных претензий по качеству оказываемых услуг при прямом контакте между представителями стороны-исполнителя и стороны-заказчика доводы первой вряд ли будут восприниматься второй в качестве весомого аргумента в свою защиту.

В ситуации досудебного разрешения подобных конфликтов технологией выбора могут оказаться исключительно медиативные примирительные процедуры, в частности медиация. Говоря об особенностях применения медиации для разрешения споров, связанных с

оказанием профессиональных услуг, стоит отметить обязательность выполнения ряда условий, связанных с необходимостью соблюдения одного из ее принципов, закрепленных законодательно – равноправия сторон – на фоне отмеченной выше «информационной асимметрии» сторон. В частности, условия соблюдения данного принципа диктуют необходимость подробного обсуждения профессиональных деталей сторонами при участии независимого нейтрального посредника. Такой диалог крайне необходим для формирования у заказчика (пациента) наиболее полного понимания и адекватной оценки действий исполнителя, приведших к ситуации, послужившей основанием для конфликта. Нахождение сторон конфликта в одном понятийном поле, проявление уважения к заказчику (пациенту), к его праву на получение информации, сотрудничество с ним в предпринимаемых усилиях по оказанию ему качественной помощи будет залогом обеспечения равноправия сторон для проведения процедуры медиации [22].

Однако необходимо признать, что крайне важные понятия, необходимые для проведения открытого равноправного диалога сторон по поводу, в частности, конфликтов, связанных с оказанием медицинской помощи, в рамках медиации не имеют однозначного определения, что приводит к усложнению профессиональной дискуссии, сложностям при попытке дать правовую оценку тем или иным действиям и (или) событиям, порождая путаницу, извращенное трактование их пациентами, и усугубляет непонимание последними сути произошедшего. Речь идет о таких категориях, как врачебная ошибка, врачебная халатность, об иных видах дефектов медицинской помощи, их соотношении, гражданско-правовой ответственности – возмещении вреда здоровью, нанесенного вследствие ошибки или халатности – наиболее сложных темах в праве [23].

Так, действующее в настоящий момент административное, гражданское и уголовное право не содержит правового понятия «врачебная ошибка» и не обеспечивает восполнения правовых пробелов Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [24], что предопределяет зачастую предвзятое отношение к трактовке факта наличия врачебной ошибки при судебном разбирательстве. Положения, касающиеся вопросов вреда, причиненного жизни и (или) здоровью граждан при оказании им медицинской помощи, не содержат необходимых кон-

кретных предписаний в части регулирования указанных вопросов, за исключением отсылочных норм ст. 98. Согласно ч. 2–4 указанной статьи медицинские организации, медицинские и фармацевтические работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам медицинской помощи. Вред, причиненный жизни и (или) здоровью граждан при оказании им медицинской помощи, возмещается медицинскими организациями в объеме и порядке, установленными законодательством Российской Федерации. Возмещение вреда, причиненного жизни и (или) здоровью граждан, не освобождает медицинских и фармацевтических работников от привлечения их к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Для установления уголовной или гражданской ответственности во внимание принимаются другие факторы, обуславливающие необходимость их использования в определении данного понятия либо выводящие его из сферы правового регулирования в теоретическую плоскость [25]. Существующее в настоящий момент обывательское восприятие этого словосочетания помещает действия врача, приведшие к врачебной ошибке, в разряд криминальных, в то время как профессиональное медицинское сообщество занимает в оценке данной дефиниции абсолютно противоположную позицию. Ученые-медики считают, что врачебная ошибка – это непреднамеренное нанесение вреда здоровью человека в связи с проведением оправданных диагностических, лечебных и профилактических мероприятий [5].

Представленный пример из такой социально значимой сферы, как здравоохранение, находящейся всегда на «острие» внимания средств массовой информации и граждан, прекрасно демонстрирует наличие свободной «ниши» для применения общественных способов разрешения конфликтов в области оказания любых профессиональных услуг, когда только при участии независимого нейтрального посредника – медиатора можно построить открытый диалог между сторонами конфликта с обеспечением их равноправия в доступе к профессиональной информации, препятствующего возможным манипуляциям терминами и злоупотреблениям. Разумеется, в качестве медиаторов в разрешении данных ситуаций могут выступать и представители Центров общественного взаимодействия, являющихся одним из инструментов обеспечения социальной справедливости на местном уровне.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Реализация проекта «Центр общественного взаимодействия» в Тверском районе г. Москвы уже показала положительные результаты, приведшие к появлению запросов на создание Центров в других районах столицы и в ряде регионов страны. В данном издании представлены лишь некоторые возможные направления развития нашего проекта. В планах у проектной команды – выстраивание взаимодействия со службой участковых оперуполномоченных полиции в целях сотрудничества по вопросу применения примирительных процедур в случае соседских конфликтов, связанных с систематическими административными правонарушениями, такими как курение в общественных местах, в подъездах многоквартирных домов, с нарушениями «законов о тишине» и др., с выстраиванием системы досудебного урегулирования конфликтов, связанных с девиантным поведением несовершеннолетних посредством проведения восстановительных примирительных процедур.

Нам часто задают вопрос «Какую медиацию вы считаете удачной?». По нашему опыту, если граждане, которые долгие месяцы находились в ситуации конфликта, все-таки сели за «стол переговоров» – из комнаты медиатора они выйдут уже «другими людьми», в первую очередь уже не видящими в своем оппоненте врага. И пусть не всегда примирительные процедуры заканчиваются формальностями – заключением медиативного соглашения, столь необходимого, например, при коммерческих спорах или при медиации, сопровождающей бракоразводные процессы. Одномоментное разрешение сложного, зачастую многоуровневого социального конфликта вряд ли представляется возможным. В качестве ключевых задач социальной медиации в практике Центров общественного взаимодействия нам представляется, прежде всего, снятие напряженности в локальных сообществах и построение гражданского диалога, направленного на осознание сторонами конфликта возможных последствий сложившейся ситуации, совместный поиск путей выхода из нее, а также сопровождение сторон в их дальнейшей коммуникации во исполнение достигнутых ими договоренностей.

Безусловно, в каждом отдельном случае, в каждом районе успех проекта зависит исключительно от местной проектной команды, налаживания ею конструктивного взаимодействия с представителями

органов власти, местного самоуправления, организаций социальной направленности. Каждый Центр общественного взаимодействия мы видим как уникальную функциональную единицу, частную инициативу собственной команды активистов, развивающих ее на базе любого юридического лица с обязательным требованием приверженности нашим ценностям при соблюдении единых стандартов к реализации наших подходов к организации деятельности в целом и к проведению медиативных примирительных процедур в частности, к обеспечению «обратной связи» в своей работе (отчет о проведенных примирительных процедурах и других мероприятиях) при нашей методической поддержке, а также при PR-обеспечении, предоставлении единых стилистических решений для рекламных материалов, размещении информации на едином сайте проекта: www.conflictcenter.ru. Необходимость такой межрегиональной горизонтальной интеграции при нашей поддержке обусловлена исключительно следованием стоящей перед нами задачи обобщения практики применения медиативных примирительных процедур в социальной сфере в целях формирования предложений по ее улучшению, представления результатов нашей общей работы в органах власти разного уровня, подготовки возможных проектов по привлечению государственного грантового и частного финансирования для реализации нашего общего дела – достижения социальной справедливости и общественного согласия во благо граждан России.

Мы открыты для сотрудничества и ждем новых партнеров для долгой, интересной и плодотворной совместной работы.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ИЗБРАННЫЕ КЕЙСЫ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАТИВНЫХ ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕДУР ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

КЕЙС № 1. Соседский конфликт

Общая информация

В Совет депутатов района обратились жители дома, расположенного по адресу: Некованая улица, дом 6, – в целях содействия в разрешении конфликта, связанного с процессом управления многоквартирным домом.

Суть ситуации

На пересечении Кованого проезда и Некованой улицы расположены два дома: дом № 46 – вдоль улицы; дом № 6 – в глубине двора, выходящий торцевой частью на Кованый проезд.

Дом № 6 имеет своеобразную форму, при которой три подъезда (№ 1–3) выходят на южную сторону, а подъезд № 4 – на северную, противоположную сторону.

Проезд к обоим домам осуществляется со стороны Кованого проезда.

С южной стороны дома имеется большое парковочное пространство, въезд на которое регулируется шлагбаумом, установленным рядом с подъездом № 4. Инициатором установки шлагбаума стала группа жителей подъезда № 4 во главе с Михаилом Васильевичем, являющимся также председателем Совета дома.

Проезд к подъездам № 1–3 осуществляется беспрепятственно.

Часть парковочного пространства составляет участок, оформленный в плане межевания квартала как «Кованый проезд. Вл. 6»; собственник участка – субъект РФ город Москва. На территории данного

участка расположены подземные коммуникации; некогда здесь располагались гаражи – «ракушки», позже гаражи были демонтированы.

В конфликте находятся жители подъезда № 4 и подъездов № 1–3 дома № 6.

Причиной конфликта стали выборы председателя Совета дома. Совет дома состоит из 12 человек (по 3 представителя от каждого подъезда). Два года назад председателем Совета дома был избран Михаил Васильевич, житель подъезда № 4, по профессии мастер по ремонту жилых помещений. Под руководством Михаила Васильевича был проведен ремонт кровли дома, однако часть жильцов проведенным ремонтом остались недовольны. Существует точка зрения, что Михаил Васильевич сознательно совершил диверсию и организовал пролив воды с чердачного помещения для того, чтобы инициировать ремонт кровли.

Близятся перевыборы председателя Совета дома. Жильцы подъездов № 1–3 недовольны деятельностью Михаила Васильевича и не желают видеть его вновь председателем, мотивируя этот факт тем, что Михаил Васильевич не является собственником жилья в данном доме, но скрывает это.

Конфликт периодически эскалируется на общих собраниях Совета дома. Стороны находятся в выраженной личной неприязни друг к другу.

Раздельные встречи

В рамках работы с кейсом проведены раздельные встречи со сторонами конфликта.

Целью раздельных встреч стало уточнение позиций сторон, а также подготовка сторон конфликта к проведению процедуры медиации путем их информирования о принципах и условиях процедуры.

Мнение о причине конфликта стороны, представляющей подъезд № 4 (Михаил Васильевич и его сосед Аркадий Владимирович): сторона настаивает на том, что жители подъездов № 1–3 собираются создать новое ТСЖ совместно с жителями дома № 6 для того, чтобы распоряжаться придомовой территорией, расположенной с северной стороны дома № 6. Причина переизбрания Михаила Васильевича – якобы отстранение от управления дома неугодного человека, который пытается воспрепятствовать созданию единого ТСЖ.

Мнение о причине конфликта стороны, представляющей подъезды № 1–3 (Мария Ивановна и Анжела Георгиевна, старшие по подъездам № 1 и 2, члены Совета дома): Михаил Васильевич не должен быть переизбран, так как:

- не чист на руку; вместе с бывшим председателем Совета дома собирается приватизировать парковочное пространство по адресу «Кованый проезд. Вл. 6», а сейчас тайком использует его в коммерческих целях;

- не является собственником жилья, хотя усердно это скрывает;

- на собраниях Совета дома повышает голос на других членов Совета, нарушает нормы этики при общении с жильцами.

Вопросы, вынесенные на совместное обсуждение

В ходе отдельных встреч сформулированы вопросы для совместного обсуждения сторонами в ходе процедуры медиации:

- Как обустроить жизнь дома, расположенного по адресу «Некованая улица, дом № 6»?

- Кто будет заниматься обустройством жизни данного дома?

Содержательной основой позиции медиатора на предварительных встречах явилась идея восстановительной медиации, заключающаяся в важности обсуждения не личных претензии конфликтующих сторон друг к другу, а будущего дома и его обустройства совместными усилиями. В рамках этой идеи сторонам предложили выработать свои проекты управления домом. До сторон была доведена информация о принципах и ценностях медиации. Также со сторонами была достигнута договоренность о том, что все участники конфликта должны выслушать своего оппонента, а решение о плане действий, направленных на выход из конфликтной ситуации, может быть принято только совместно.

Ход процедуры медиации

В ходе процедуры медиации, которая продолжалась не более часа, стороной, представляющей подъезды № 1–3 (Мария Ивановна и Анжела Георгиевна), сразу же было опровергнуто предположение о возможности создания единого ТСЖ совместно с домом № 6, что позволило снять беспокойство у стороны, представляющей подъезд № 4.

Вопросы, связанные с прошлыми взаимными обидами участников конфликта и подозрениями в совершении противоправных действий или действий, направленных на личное обогащение, не поднимались.

Далее, в ходе обсуждения вопросов, вынесенных на общее обсуждение, стороны пришли к договоренностям, зафиксированным в медиативном соглашении:

- о проведении в феврале–марте 2018 года выборов Совета дома по адресу: г. Москва, Некованая улица, дом № 6;

- о встрече совместной инициативной группы в период с 20–30 января 2018 года по организации выборов Совета дома по адресу: г. Москва, Некованая улица, дом № 6;

- о разработке данной совместной инициативной группой дорожной карты по организации и проведению выборов Совета дома по адресу: г. Москва, Некованая улица, дом № 6.

К настоящему моменту известно, что стороны совместно работают над вопросом перевыборов Совета дома. Конфликт практически исчерпан. Периодически при коммуникации сторон возникают ситуации, связанные с излишне эмоциональными реакциями на позиции друг друга, но при этом взаимодействие налажено, острота конфликта купирована.

КЕЙС № 2. Соседский конфликт

Общая информация

Жители дома по адресу: ул. Хвойная, д. 20 – обратились в Совет депутатов района по поводу сложившейся спорной ситуации.

Суть ситуации

Жители дома по адресу: ул. Хвойная, д. 20 – имеют выданное Советом депутатов района разрешение на установку шлагбаума, ограничивающего въезд в свой двор со стороны ул. Хвойная. Цель установки шлагбаума – ограничение на стихийную парковку автомобилей граждан, не являющихся жильцами данного дома, образовавшуюся после введение платных парковок на центральных улицах города Москвы.

Между тем против установки шлагбаума выступают жители дома 22 по улице Хвойная. Основанием для возражения стало утверждение

граждан о том, что дворовая территория дома № 20 является спорной. Несколькими месяцами ранее жильцы дома № 22 по улице Хвойная подали заявку на внесение изменений в план межевания квартала в целях присоединения части двора дома № 20 к территории двора № 22, обосновывая свое решение тем, что на данном участке двора в соответствии с санитарными нормами находятся мусорные баки для сбора бытовых отходов жильцов дома № 22, а также они имеют право на увеличение площади придомовой территории в соответствии со СНИП. Кроме того, новый шлагбаум перекроет доступ мусоровоза к мусорным бакам дома № 22, находящимся на спорной территории.

Фактическая информация

В рамках взаимодействия с Советом депутатов района было проведено уточнение ситуации. В частности, стало известно, что текущий план межевания квартала не соответствует фактической ситуации (так, на плане присутствует дом, который уже снесен). Новый план квартала уже год находится на утверждении, в случае его утверждения спорная территория становится городской территорией общего пользования, а жители дома № 20 теряют пожарный проезд, который не предусмотрен на новом плане. В соответствии с текущим планом межевания квартала пожарный проезд для дома № 20 обозначен с другой улицы, но по факту он крайне узок и проезд по нему пожарной машины не представляется возможным.

Раздельные встречи

В рамках работы с кейсом проведены раздельные встречи со сторонами конфликта. Целью раздельных встреч стало уточнение позиций сторон, а также подготовка сторон конфликта к проведению процедуры медиации путем их информирования о принципах и условиях процедуры.

Мнение о причине конфликта стороны, представляющей дом № 20 по улице Хвойная: жители дома хотят быть уверены в том, что шлагбаум, установленный за их счет, впоследствии не будет демонтирован из-за изменения плана межевания квартала или действий соседей.

Мнение о причине конфликта стороны, представляющей дом № 22 по улице Хвойная: шлагбаум в данном месте не должен быть

установлен. В план межевания квартала необходимо внести изменения, в ходе которых часть территории двора дома № 20 с установленными на ней мусорными баками стоит отнести к территории дома № 22.

В ходе проведения отдельных встреч стороны продемонстрировали достаточно уверенности в собственных позициях, в том числе о возможностях и готовности отстаивать их в судебном порядке. Эмоциональный накал с каждой стороны оказался довольно высоким.

Вопросы, вынесенные на совместное обсуждение

В ходе отдельных встреч сформулированы темы для совместного обсуждения сторонами в ходе процедуры медиации:

- порядок совместного использования территории между домами;
- установка шлагбаума на спорном участке.

При подготовке к процедуре медиации проведено ознакомление с информацией компетентных органов, к которой апеллировали участники конфликта, оказавшейся весьма противоречивой.

Ход процедуры медиации

Совместная встреча началась неожиданно с дружеских приветствий и объятий, а также знакомства тех, кто видел друг друга впервые. Вмешательство медиатора фактически потребовалось только на первых минутах разговора, для установления правил общения и порядка проведения медиации. В течение 10–15 минут коммуникация была налажена, в течение часа стороны договорились о совместных действиях. Далее медиатор уточнил формулировки описания данных совместных действий, которые затем внесены в медиативное соглашение наряду с порядком их исполнения.

Результат медиации

По итогам проведения процедуры медиации сторонами заключено медиативное соглашение, согласно которому шлагбаум устанавливается на спорной территории в соответствии с ранее выданным разрешением за счет первой стороны, вторая сторона установку не оспаривает и имеет доступ на территорию для совместного использо-

вания. Кроме этого стороны договорились о дальнейших совместных действиях по благоустройству квартала.

КЕЙС № 3. Семейная конференция, проведенная в рамках работы с семьей, находящейся в социально опасном положении (злоупотребление матери алкоголем)

Семья Ольги Васильевны состоит из трех человек: Ольга Васильевна и ее двое малолетних детей – Сергей, 2009 г.р., и Андрей, 2015 г.р. Оба ребенка не организованы, детский сад не посещают (от путевок в детский сад мать отказалась). Мать периодически злоупотребляет спиртными напитками, не работает; в доме – антисанитарные условия. Тем самым она отрицательно влияет на воспитание и развитие малолетних детей, не обеспечивает надлежащие условия проживания, содержания и развития. Поддержку семье Ольги Васильевны оказывает ее сестра и брат. Они проживают рядом, имеют свои семьи; оба трудоустроены. Ольга Васильевна до настоящего времени не прошла необходимую реабилитацию от алкогольной зависимости, не трудоустроена, а дети не получают должного развития.

Проблемы, требующие разрешения (воспитанника, семьи).

1. Реабилитация от алкогольной зависимости.
2. Трудоустройство Ольги Васильевны.
3. Посещение детьми развивающих занятий.

Пункты повестки семейной конференции.

1. Каким образом Ольга Васильевна будет поддерживать трезвый образ жизни?
2. Где и кем будет работать Ольга Васильевна?
3. Когда и какие развивающие занятия будут посещать дети?

Особенности проведения предварительных встреч: до проведения семейной конференции специалист провела две предварительные встречи – 5 и 8 декабря – с Ольгой Васильевной, на которых они обсуждали вопросы, связанные с проведением семейной конференции. В ходе этих переговоров была достигнута договоренность о том, что Ольга Васильевна будет участвовать в семейной конференции.

Кроме того, проводились предварительные встречи 8 декабря с сестрой Ольги Васильевны Анной Васильевной, ее братом Василием Васильевичем и его супругой Ниной Сергеевной. Удалось достичь договоренности об участии в семейной конференции Ольги Васи-

льевны; брат с супругой отказались участвовать, сославшись на занятость. Однако Ольга Васильевна в дальнейшем пояснила, что она долгое время вообще не поддерживала какие-либо отношения с братом и его семьей, а в настоящее время они с настороженностью делают только первые попытки наладить добрые взаимоотношения.

Была проведена также предварительная встреча по телефону со специалистом ГБУЗ «Наркологический диспансер». Для всех участников были озвучены принципы семейной конференции и ход ее проведения.

На предварительных встречах выяснилось, что Ольга Васильевна трудоустроилась в пекарню помощником пекаря, однако никаких подтверждающих документов предоставить не смогла; подтверждала данный факт только ее сестра, которая работает на данном предприятии. Следует отметить, что трудоустроиться официально, по словам обеих сестер, не представляется возможным. Кроме того, в период подготовки к семейной конференции, Ольга Васильевна решила воспользоваться ранее озвученным предложением посещать с детьми индивидуальные развивающие занятия. В результате еще до проведения семейной конференции Сергей и Алексей начали посещать занятия.

На предварительных встречах обсуждались вопросы трудоустройства и поддержки трезвости Ольги Васильевны. Основой целью ведущего на предварительной встрече было делегирование ответственности за решение членам семьи.

Особенности и результаты «Семейной конференции»: в ходе семейной конференции были озвучены ресурсы семьи и психологическая характеристика Ольги Васильевны, данная специалистом ЦСОН Семеновой О.Д. – ею была отмечена положительная динамика поведения Ольги Васильевны и ее действия, которые частично решили вопросы, сформулированные для «Семейной конференции». Ведущим было отмечено, что в период предварительных встреч Ольга Васильевна приняла решение о посещении детьми индивидуальных занятий в ЦСОН, предоставила необходимые документы и в настоящее время дети приступили к занятиям. Кроме того, было отмечено и то, что Ольга Васильевна трудоустроилась, хоть и неофициально. Наибольшие затруднения вызвало обсуждение вопроса «Каким образом Ольга Васильевна будет поддерживать трезвый образ жизни?».

План семья составила, но не все пункты плана были полностью проработаны. В плане не были отражены также сроки реализации всех пунктов. На третьей фазе «Семейной конференции» при совместном обсуждении плана были проработаны все проблемы совместно с семьей и специалистами.

В результате проведенной «Семейной конференции» был составлен, принят и подписан план членами семейного совета и специалистами. Все вопросы, заявленные на конференцию, были решены. Копии плана были переданы Ольге Васильевне, ее сестре и всем специалистам, присутствующим на «Семейной конференции».

**План, составленный в ходе «Семейной конференции»
15 декабря 2017 г.**

Вопрос	Действия	Сроки	Ответственный
Каким образом Ольга Васильевна будет поддерживать трезвый образ жизни?	Посетит консультацию нарколога. В дальнейшем будет посещать занятия группы анонимных алкоголиков «Весна»	В период с 18.12.2017 – 22.12.2017 еженедельно по субботним дням с 11.00 до 13.00	Ольга Васильевна, ее сестра Анна Васильевна
Где и кем будет работать Ольга Васильевна?	Подбор вакансии в ГБУСО «Центр занятости»	В течение декабря–января	Ольга Васильевна, ее сестра Анна Васильевна
Когда и какие развивающие занятия будут посещать дети?	Индивидуальные занятия для Сергея и Андрея в ЦСОН	Индивидуальная программа предоставления социальных услуг сроком на 12 месяцев 4 раза в месяц	Ольга Васильевна

В настоящее время (на 03.05.2018) план, составленный в ходе конференции, исполняется не в полном объеме, а именно:

- на каждого ребенка разработана индивидуальная программа предоставления социальных услуг, в которой прописана такая услуга, как «социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование» сроком на 1 год, с периодичностью занятий 4 раза в месяц. Однако Ольга Васильевна относится к посещению занятий

попустительски, часто пропускает, не предпринимает необходимых усилий по посещению детьми развивающих занятий;

- Ольга Васильевна трудоустроена неофициально в пекарне, работает помощником пекаря. Необходимых усилий по трудоустройству официально не предпринимает; с ее слов, получаемый доход, близость рабочего места от места жительства, график сменности ее полностью устраивают;

- консультацию нарколога Ольга Васильевна не посетила, ссылаясь на занятость; занятия группы анонимных алкоголиков «Весна» не посещает. Ольга Васильевна уклонялась от посещения нарколога, ссылаясь на различные доводы. При попытке усиления давления специалистом она уклонялась от общения, не открывала двери, не отвечала по телефону.

Сестра Ольги Васильевны – Анна Васильевна – также избирательна в общении со специалистами, поддерживает только темы касающиеся посещения детьми занятий, получения семьей срочных социальных услуг.

Однако следует отметить, что Ольга Васильевна предприняла усилия по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенических норм в квартире: была проведена генеральная уборка в доме, выброшен хлам. Кроме того, за период с 15 декабря по настоящее время Ольга Васильевна не была замечена в алкогольном опьянении, детей на занятия приводит всегда опрятных и ухоженных.

КЕЙС № 4. Семейный конфликт, рассматриваемый в сотрудничестве с КДН и ЗП

Монолог представителя службы примирения:

«В комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав одного из районов г. Москвы информация об этой семье поступила около года назад. Пришла мама и стала жаловаться, что ее дочь систематически пропускает занятия в школе, грубит, не слушается ее и нужно к ней принять какие-то меры, потому что она совсем от рук отбилась, ее надо наказать, поставить на учет и т.д. На заседании КДН и ЗП было объяснено маме, что пока нет серьезных оснований для постановки ребенка на учет и принятия каких-либо крутых мер. Было предложено обратиться к психологу – вероятно,

нарушено взаимопонимание в семье. И маму с дочерью направили к психологу.

Маму это не убедило – она пошла в полицию и попросила поставить дочь на учет, потому что дочь грубит, обижает маму, может даже использовать нецензурные выражения и ударить. Полиция, не разбираясь ни в чем (никакие психологи им были не нужны), поставила девочку на учет просто со слов мамы.

В ходе работы выяснилось, что семейная ситуация осложняется тем, что мама неправильно повела себя в один момент их жизни – с этого и начались разногласия между дочерью и матерью. А до этого всё было нормально. Оказалось, что умер отец Тани. До этого взаимоотношения в семье были великолепными. После смерти отца еще около года отношения между матерью и дочерью были более или менее приличными, а потом Таня, со слов мамы, просто изменилась до неузнаваемости. Она стала агрессивной, стала обвинять мать во всем и грубить ей, серьезно к ней не относиться, то есть стала воспринимать мать как человека, не имеющего никакого авторитета. Периодически мама приходила в комиссию, жаловалась, требовала, чтобы было сделано что-то, чтобы поставить дочь на место, предлагала отправить ее в школу закрытого типа, посадить куда-нибудь под замок, отправить в приют (но без лишения ее родительских прав, потому что она порядочная мать и не хотела бы, чтобы страдал ее имидж). В итоге девочка дважды направлялась в психиатрическую клинику якобы для обследования. Диагноз не был поставлен. И на самом деле, справок никаких нет. Какие же были рекомендации врачей? Маме рекомендовали, что ей надо быть с дочерью более теплой, более заботливой, больше уделять внимания, обнимать по-матерински. На что мама отвечала: «Как я буду дочь обнимать, если она отпускает в мой адрес нецензурные выражения?». Это длилось на протяжении месяцев, пока в это дело не вмешалась восьмидесятилетняя бабушка. Она пришла в КДН и ЗП на прием и рассказала подробности семейной ситуации, что такие конфликтные взаимоотношения в семье возникли из-за того, что умер отец, а мать неправильно повела себя: из-за ревности, что Таня сильно любит отца, мать говорила о нем плохо уже после смерти. До смерти отца, так получилось, что они расстались на какое-то время, и, может быть, из-за этого конфликта он и умер. И девочка считает, что мать несправедливо поступила по

отношению к отцу, когда выгнала его из дома, хотя была обыкновенная конфликтная семейная ситуация. И после его смерти вместо того, чтобы дочери и матери объединиться и пережить это горе, они, наоборот, стали отдаляться друг от друга по вине мамы, как мы поняли, потому что мама всячески дискредитировала отца в глазах ребенка, чтобы показать дочери, что всю заботу именно мама дает ребенку, а отец такой-сякой, плохой и нечего о нем страдать. На этом и вырос конфликт. Мама хотела бы создать вокруг себя ореол благополучной жизни, то есть она работает, у нее очень ответственная работа. В то же время требовала наказания дочери для исправления ситуации. Сейчас девочке 15 лет, а отец умер три года назад. С течением времени девочка перестала посещать даже школу».

Технологии работы.

Монолог ведущего восстановительных программ:

«В данном случае была применена восстановительная программа “Круг сообщества” с участием Тани, ее бабушки и мамы, представителей школы и сотрудников службы примирения. Важность проведения “Круга” была не только в том, что именно мы обсуждали, а в том, что произошло знакомство со всеми участниками ситуации. К психологам мама с дочкой относились с предубеждением, на “Круге” они убедились, что мы не психологи, поэтому они нас не боялись. Задачей “Круга” было: а) налаживание взаимопонимания (взаимопонимания не только между матерью и дочерью, но и между всеми нами в этой ситуации); б) прояснение, на какую работу в дальнейшем согласны члены семьи, а на какую нет, и фиксация ее границ. Нам было также важно изменить отношение представителей школы к Тане, чтобы они поняли ситуацию и не выгоняли девочку из школы, а попытались ей помочь. Почему именно “Круг”, а не “Семейная конференция”? “Семейная конференция” решает вопрос, чтобы семья взяла на себя ответственность за возвращение ребенка в семью, восстановление опеки, патронажа и т.д. А специалисты являются только вспомогательным ресурсом, который может и не пригодиться вообще, может и не быть там. Здесь не этот вопрос решался. «Круг» предполагает, что собираются не только близкие родственники, а все заинтересованные лица, причастные к ситуации. Это может быть класс, коллектив работающих людей, это могут быть родители и т.д. И вроде бы нам

удалось на “Круг” собрать всех причастных к этой ситуации – всех, кого она коснулась, кто не мог игнорировать ее: семья, органы опеки, комиссия по делам несовершеннолетних, специалисты и представители школы».

Монолог представителя службы примирения:

«Этот “Круг” тогда дал очень хороший результат, потому что собрались представители школы, все заинтересованные люди. Таня пропускала занятия, и школа должна была, с одной стороны, ее обучить, с другой – хотя бы как-то ее аттестовать, чтобы школьные показатели не страдали. Мама была тоже заинтересована, чтобы Таня училась и изменила свое поведение. Бабушке было важно, чтобы мама с дочкой помирились и не было у них конфликтов в доме, чтобы не звонили они бабушке по ночам и не рассказывали друг про друга, кто кого и как обидел. Мне еще понравилось, что Рустем всем предложил сесть, как им удобно; в итоге, кто с кем хотел, тот с тем и сел. Это для меня было удивительно. На самом деле девочка не захотела сидеть с мамой и сказала, что только не с ней. Она села рядом с ведущим восстановительной программы».

Монолог ведущего восстановительной программы:

«После “Круга” было решено провести медиацию мамы и дочки, и был раунд индивидуальных встреч. На них мы сформировали повестку дня. Повестка дня заключалась в том, чтобы зафиксировать, какие вопросы важно обсудить матери с дочерью и по каким найти решение, что не устраивает, что важно сделать. Потом была медиация. В самой медиации было несколько частей. Первая часть заключалась в обсуждении повестки дня и достижении соглашения по спорным вопросам. Мы решили не начинать, как на стандартной медиации, с вопроса, что же произошло, поскольку это уже обсуждалось. Поэтому медиация началась с того, что мы фиксировали всё, что мама и дочь отметили, то есть фиксировали пункты, по которым мама и дочь хотели, чтобы что-то изменилось. В процессе обсуждения фиксировались расхождения, и я как медиатор помогал достичь соглашения. С самого начала вопрос об отце дочка не хотела обсуждать. Эта процедура длилась примерно три часа. Мы на доске выписывали пункты, по которым удалось достичь соглашения. Почти

по всем пунктам мама искала варианты выхода и соглашалась с теми или иными вариантами, которые предлагала дочь. Единственное, на что она не соглашалась твердо, что девочка будет ночевать у каких-то незнакомых людей. Процесс встречи был противоречивый. С одной стороны, вроде бы было ощущение, что им удастся договориться. С другой стороны, были пункты, которые вызывали ярость у девочки и напряжение у мамы, хотя она это старалась не показывать. У меня было чувство, что угли тлеют и они в любой момент могут вспыхнуть. И пункты, по которым удалось достичь соглашения, уходили на второй план. В какой-то момент девочка сказала маме, что она хочет, чтобы та умерла. Я провел две индивидуальных встречи (кокуса). Сначала я попросил выйти маму. С ней это обсудил. И потом девочку. Я пытался понять основания того, что им не позволяет слышать друг друга. В процессе индивидуальной встречи я обсуждал с девочкой вопрос ночевки, высказал личное мнение и отметил, что я это обсуждаю не как медиатор: “Ты сейчас бьешься за то, чтобы мама разрешала тебе ночевать у незнакомых людей, но я бы, я сейчас говорю не как медиатор, а просто как человек, если бы мне друг сказал, что его дочь ночует у незнакомых людей, я подумал бы, что он сошел с ума”. Потом мы возвратились, я, с разрешения сторон, многое озвучил из того, о чем мы говорили.

В ходе встречи мне было понятно как медиатору, что самая главная проблема (об отце) не озвучивалась и по ней не достигнуто соглашение. И здесь встал вопрос: что делать? Я был медиатором, и этот вопрос я задал себе. Я решил выйти с мамой из комнаты и спросил, может ли она сейчас при дочери, при всех нас выделить пять положительных качеств отца. Она написала и проговорила. И мама, и дочка рыдали.

Как в модели восстановительной медиации теперь проинтерпретировать этот случай? Я его разделил бы так. В начале медиации, условно говоря, есть действия сторон, когда нет коммуникации, и люди хотят друг на друга воздействовать. Они с этим и приходят. Не для того чтобы договориться, а чтобы другой человек выполнил его решения. И они действуют друг на друга. И есть пространство восстановительной коммуникации внутри; я считаю, что в целом медиация – это не коммуникация, это довольно сложный набор действий, замкнутых на коммуникацию. В жизни мы коммуницируем довольно

редко, в основном мы осуществляем действия, не всегда разумные и культурно обоснованные. И в той ситуации я считаю, что фактически до какого-то момента не было коммуникации, были действия и попытки сорганизовать друг друга. А вот коммуникация наступила в момент, когда мать и дочь осознали, что находится в основе их ситуации, и с этим согласились. Это был поворотный момент. С одной стороны, они это понимали, а с другой стороны, они этого боялись и не хотели этого. И, в конце концов, с помощью медиации им самим стало очевидно, что вся трехчасовая работа будет бессмысленна, если они главную проблему не решат. Следующий момент – восстановительные действия. Они начались тогда, когда мама стала зачитывать список и когда дочка стала говорить про маму в позитивном ключе».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // СЗ РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4162.
2. Федеральный закон от 26 июля 2019 г. № 197-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
3. *Зер Х.* Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание / пер. с англ.; общ. ред. Л.М. Карнозовой. – М.: Центр «Судебно-правовая реформа», 2002.
4. *Ефремова Н.* Традиции примирения в истории обычного права и законодательства России (в дореволюционный период) // Вестник восстановительной юстиции. – 2011. – № 8. – С. 16–23.
5. *Симонова Е.А.* Примирение с потерпевшим в российском законодательстве и теории / под ред. Б.Т. Разгильдеева. – Саратов, 2004. – С. 46–54.
6. Положение о товарищеских судах СССР // Ведомости Верховного Совета СССР. – 1961. – № 26. – Ст. 371; 1963. – № 43. – Ст. 750; 1965. – № 4. – Ст. 83; 1977. – № 12. – Ст. 254.
7. Декрет СНК РСФСР от 5 апреля 1921 г. «Положение о дисциплинарных товарищеских судах».
8. Постановление ВЦИК и СНК РСФСР от 27 августа 1928 г. «О товарищеских судах на фабрично-заводских предприятиях, в государственных и общественных учреждениях».
9. Постановление ВЦИК и СНК РСФСР от 20 февраля 1931 г. «О производственно-товарищеских судах на фабриках и заводах, в государственных и общественных учреждениях и предприятиях».
10. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. – СПб.: АНО «Редакция журнала “Третейский суд”»; М.: Статут, 2016. – 480 с. – (Библиотека журнала «Третейский суд», вып. 8).
11. *Гено С., Армандо Р.* Методы и техники селф-эмпауэрмент в социальной работе. – Новосибирск, 2004. – 57 с.

12. *Habermas J.* Moralbewusstsein und kommunikatives Handeln. – Frankfurt, 1983. – S. 26.

13. Постановление Правительства Москвы от 24 декабря 2013 г. № 894-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Москвы от 12 октября 2010 г. № 938-ПП».

14. Стандарты восстановительной медиации // Сайт межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа»: www.spcr.ru.

15. *Пранис К., Стюарт Б., Уедж М.* Круги примирения: от преступления к сообществу / пер. с англ. Н.С. Силкиной; под ред. Р.Р. Максудова, Л.М. Карнозовой, Н.В. Путинцевой. – М.: Р. Валент, 2009. – С. 124–142.

16. Там же. – С. 87–88.

17. *Астоянц М.С.* Профилактика безнадзорности: по-прежнему в режиме «скорой помощи»? (на материалах Ростовской области) // Журнал исследований социальной политики. – Т. 7. – 2009. – № 2: Социальная политика и мир детства. – URL: <https://jsps.hse.ru/article/view/3595>.

18. *Островский А.Н., Пимонов В.А.* Обоснование направлений интеграции восстановительных технологий (в том числе медиации) в работу комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав // Социология и право. – 2018. – № 4 (42). – С. 104–115.

19. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ (ред. от 04.06.2018) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» // СЗ РФ. – 1998. – № 31. – Ст. 3802.

20. *Коновалов А.Ю.* Городская служба примирения в системе образования г. Москвы // Вестник восстановительной юстиции. – 2017. – № 4. – С. 68–76.

21. *Брейтуэйт Дж.* Преступление, стыд и воссоединение / пер. с англ. Н.Д. Хариковой; под общ. ред. М.Г. Флямера. – М.: Центр «Судебно-правовая реформа», 2002.

22. *Шамликашвили Ц.А., Островский А.Н., Кабанова Е.В., Сильницкая А.С.* Медиация в здравоохранении: от правоприменения к диалогу о правах // Социология медицины. – Т. 16. – 2017. – № 2. – С. 75–81.

23. *Понкина А.А.* Врачебная ошибка в контексте защиты прав пациентов / Кафедра правового обеспечения государственной и му-

ниципальной службы МИГСУ РАНХиГС. – М.: Консорциум специалистов по защите прав пациентов, 2012. – 200 с.

24. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ (с изм. и доп. от 21.07.2014) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

25. *Александрова О.Ю., Григорьев И.Ю., Лебединец О.Н., Тимошенкова Т.В.* Юридическая квалификация врачебных ошибок и дефектов медицинской помощи // *Здравоохранение*. – 2006. – № 9. – С. 147–155.

**Островский Антон Николаевич,
Максудов Рустем Рамзиевич,
Складчикова Екатерина Сергеевна**

**ЦЕНТР ОБЩЕСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:
ОПЫТ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАБОТЫ
ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ
НА МЕСТНОМ УРОВНЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ
ТЕХНОЛОГИЙ СОЦИАЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ**

Методические рекомендации

Подписано в печать 14.06.2019. Формат 60×90/16
Гарнитура Times New Roman. Усл. печ. л. 4,75
Тираж 1000 экз.