**Номинация «Социальное обслуживание: формы, методы, технологии»**

**ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИИ МЕДИАЦИИ**

**В РАБОТЕ С СЕМЬЯМИ, НАХОДЯЩИМИСЯ**

**В СОЦИАЛЬНО ОПАСНОМ ПОЛОЖЕНИИ**

***О.В. Тюгаева***

**Заведующий отделением психологической помощи гражданам**

**бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Различные причины семейного неблагополучия, в том числе семейные конфликты, являются одним из главнейших факторов появления категории детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и в крайней степени ее выражения – социально опасном положении.

Данные статистики свидетельствуют, что в г. Урае на учете в органах системы профилактики безнадзорности и правонарушений в первом полугодии 2024 года состояло 32 семьи, находящаяся в социально опасном положении. Ежегодно специалисты БУ «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» выявляют более 30 семей, находящихся в кризисе.

Анализ семейных проблем урайцев, при которых требуется профессиональная помощь, показал, что чаще всего это вопросы, связанные с расставанием, разводом, определением места жительства несовершеннолетних, детско – родительские конфликты, а также выяснение имущественных и финансовых вопросов. Зачастую, участники семейного конфликта не могут договориться самостоятельно, находятся в тупике или не общаются друг с другом.

Для снижения количества семей, находящихся в социально опасном положении, разрешения семейных конфликтов специалистами учреждения с 2014 года применяется технология медиации.

Медиация как процедура по своей природе является восстановительным механизмом, поскольку ее базовыми принципами выступают равноправие и самоуважение сторон, конструктивное поведение в условиях конфликта, ненасильственное реагирование на ситуации напряжения и эскалации конфликта. Желательным результатом медиации является восстановление нарушенного вследствие конфликта социально-психологического состояния, связей и отношений в жизни его участников и их социального окружения; исправление причиненного конфликтом вреда. Поэтому медиацию принято рассматривать как центральное звено восстановительного подхода, где сторонам возвращается способность к самостоятельному разрешению конфликта.

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

*Задачи технологии*:

- сохранить или восстановить семейные отношения;

- минимизировать негативные последствия семейного спора или детско - родительского конфликта;

- выработать реалистичный план будущих действий с учетом интересов конфликтующих сторон.

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

Запросы на проведение восстановительной медиации поступают к специалистам из учреждений системы профилактики: комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав; органов опеки и попечительства, а также из потребности, выявленной специалистами по социальной работе и психологами отделения в рамках проведения индивидуальной реабилитационно-профилактической работы, при проведении ежегодного тестирования детей на комфортность проживания в замещающих семьях и по личному обращению граждан. Продолжительность работы с семьей по данной технологии может длиться не более 6 месяцев. Услуга оказывается бесплатно.

Опыт применения технологии позволил нам выстроить четко организованный процесс и последовательность этапов проведения программы восстановительной медиации.

**ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ**

**Задачи работы ведущего (медиатора):**

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

*Критерии, по которым случай может быть принят в работу*:

• стороны конфликта известны;

• в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

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

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

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

• достижение и удержание контакта со сторонами;

• создание условий для конструктивного выражения эмоций;

• создание безопасной атмосферы во время работы;

• создание условий для взаимопонимания.

**ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ**

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

**Задача:** представить себя и программу. Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для нарушителя и пострадавшей стороны диктуют специфику предварительных встреч медиатора с каждой из них.

Важной задачей ведущего по отношению к сторонам становится создание безопасной атмосферы во время работы.

Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть:

• кто он и его роль в деле;

• роль и функции организации, которую он представляет;

• его взаимоотношения со сторонами.

*Вариант представления*:

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

***2 фаза. Понимание ситуации***

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

**Возможные действия медиатора:**

1. Обсуждение ситуации

• помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);

• внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;

• в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;

• обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

2. Обсуждение последствий

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

***3 фаза. Поиск вариантов выхода***

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

**Обсуждаемые вопросы:**

• какие выходы возможны из создавшейся ситуации, и к каким последствиям эти выходы могут привести;

• пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;

• если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;

• рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;

• обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;

• предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);

• проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;

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

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

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

**4 фаза. Подготовка к встрече**

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

**Возможные действия медиатора:**

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

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

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

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

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

**Правила встречи**

1. Не перебивать – у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.

2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.

3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).

4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.

5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

**ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН**

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

**Действия медиатора:**

1. заранее подготовить место для встречи сторон;

2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;

3. объявить цели встречи, ознакомить под роспись участников встречи с правилами проведения медиации (приложение 1), обозначить позицию медиатора;

4. объявить основные пункты повестки дня.

5. оформить заявки на проведение примирительной встречи.

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

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

**Возможные действия медиатора:**

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;

2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;

3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

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

**Задачи:**

1. поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;

2. поддержать извинения и прощение;

3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;

4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;

5. обсудить и принять механизм реализации решений.

***4 фаза. Обсуждение будущего.***

**Задача:** поддержать проектирование будущего участников.

**Вопросы для обсуждения:**

• что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;

• что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;

• какую профессию (специальность) хочешь получить и кто может поддержать тебя в этом;

• чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

**5 фаза. Заключение соглашения**

**Задача:** зафиксировать достигнутые результаты и договоренности в соглашении о намерениях сторон.

**Возможные действия медиатора:**

• фиксировать решения и четкий план их реализации;

• обсудить, что делать, если план не будет выполнен;

• зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

Бесспорно, важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия, которые помогают исправить последствия конфликтной ситуации.

**6 фаза. Рефлексия встречи**

• обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?

• спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

Рассмотрим один из случаев восстановительной медиации: между родителями произошел развод. Отец проживает отдельно от ребенка. Мать настраивает пятилетнюю дочь против отца, не дает ему встречаться с ней. Отец обратился в службу медиации учреждения.

Цель его обращения: установить порядок общения с несовершеннолетней дочерью.

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

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

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

Дополнительными условиями соглашения стали:

- отношения между родителями должны строиться на взаимном уважении и понимании, предъявлять родителями единые требования в воспитании своей дочери, а также учитывать мнение и желание девочки;

- давать соглашение на выезд дочери в отпуск, по первому требованию одного из родителей предоставлять документы на ребенка другому родителю;

- соглашение может изменяться по обоюдному желанию родителей несовершеннолетней дочери.

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

**ЭТАП 4. МОНИТОРИНГ ДАЛЬНЕЙШЕГО РАЗВИТИЯ СИТУАЦИИ**

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

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

Только за последний год службой медиации было предложено пройти восстановительную медиацию 31 семье:

в 15 случаях медиация проведена;

- в 11 случаях подписаны соглашения о намерениях сторон;

- в 3 случаях приглашены для получения разъяснений и консультаций специалисты ипотечного агентства, психологи, родственники конфликтующих сторон.

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

Опыт применения технологии медиации в работе с семьями, находящимися в социально опасном положении позволяет:

- совершенствовать работу по разрешению семейных конфликтов, налаживанию детско-родительских отношений;

- позволяет снизить в муниципальном образовании количество детей, оказавшихся в социально опасном положении;

- уменьшить число распавшихся семей;

- сократить количество правонарушений и преступлений, совершенных несовершеннолетними.

**Список литературы:**

1. Азарова, А. Н. Медиация: искусство примирять: технологии посредничества в урегулировании конфликта / А. Н. Азарова. – М.: Медиа, 2019. – 288 с.
2. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации: сборник материалов / под ред.: Л. М Карнозовой, А. Ю. Коновалова, Р. Р. Максудова. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2018. – 152 с.
3. Досудебное сопровождение несовершеннолетних, совершивших противоправные действия. Применение методов и технологий восстановительного правосудия в отношении несовершеннолетних, совершивших общественно опасные деяния, не достигших возраста уголовной ответственности (по материалам семинара-практикума с участием представителей органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, действующих на территории Москвы, Екатеринбурга, Пермского края и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры) / сост. Т. А. Черкашина. – Ханты-Мансийск: Печатный мир, 2021. – 59 с.
4. Как создать службу примирения: сборник материалов / авт.-сост.: Д. В. Рогаткин, С. Я. Гладких, Н. В. Чиркова и др. – Петрозаводск, 2014. – 95 с.

Приложение

**Программа «Примирение в семье»**

**Между: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ведущая встречи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Правила ведения программы «Примирение в семье»:**

1. В ходе встречи все вопросы, заданные ведущим, которые могут нарушить права участников и отрицательно влиять на их психо-эмоциональное состояние - отклонить.

2. В любой момент, если посчитают нужным, участники могут остановить встречу.

3. При перефразировании ведущим слова участников встречи, все время подтверждать правильность изложенного факта.

4. При ведении встречи учитывать пожелания каждого из участников.

5. Участники встречи имеют право, когда посчитают нужным отказаться, остановить встречу, в ходе программы «Примирение в семье».

**Правила ведения встречи для всех участников:**

1. Каждый участник высказывается только от своего имени.

2. Отвечать на заданные вопросы в уважительной форме, не оскорблять друг друга.

3. Участники не должны перебивать говорящего человека, давая каждому возможность высказаться до конца.

4. Говорить только по существу дела, с разрешения ведущего.

5. Участники встречи имеют право, когда посчитают нужным отказаться и остановить встречу.

6. Все участники соблюдают *конфиденциальность* происходящего разговора (не рассказывают окружающим о том, что было на программе «Примирение в семье»).

Встреча проходила по адресу: г.Урай, улица Узбекистанская, дом 8, помещение БУ «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения».

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

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

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

**Дата «\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года**

**Сведения об авторе:**

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО автора | Ольга Васильевна Тюгаева |
| Адрес места работы | Российская Федерация, 628285, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Урай, улица Узбекистанская, дом 8, |
| Телефон | 8 (34676) 20200 (доб. 364) |
| Э/почта | [UrayKCSON@admhmao.ru](mailto:UrayKCSON@admhmao.ru) |