

**Министерство социального развития и труда Камчатского края  
Краевое государственное автономное учреждение  
социальной защиты  
«Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»**

**Служба  
примирения  
(из опыта работы)**



## **ОПЫТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ В КГАУ СЗ «КАМЧАТСКИЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ»**

В современной России одним из важных направлений является защита детей, их прав и интересов, с целью формирования самостоятельной, успешной и здоровой личности. Но реалии жизни таковы, что ребенку приходится расти не в идеальном обществе, а в мире, где существует конкуренция, негативные эмоции, конфликты и если ребенок не способен к взаимодействию, не способен совладать со своими эмоциями, чтобы услышать другого, то он будет пытаться решить сложные проблемы путем открытого конфликта и в данном случае страшен не сам конфликт, если он конечно не заканчивается дракой, а ситуация в которой не происходит эскалации. Не решенные, затяжные конфликты лишают ребенка чувства безопасности, как в школе, так и дома, а если ему приходится длительное время находиться в агрессивной среде, где он постоянно вынужден обороняться, то он привыкает и усваивает агрессивный способ взаимодействия, как норму. Но конфликты в обществе всегда были, есть и будут. НО! Есть путь, в основе которого лежит ценность построения конструктивных отношений и умение договариваться в сложных случаях.

В связи с этим было принято решение создать Службу примирения с применением процедуры медиации на базе КГАУ «Камчатский центра для несовершеннолетних».

В чем же состоит суть медиации? Медиация – это процесс, в котором конфликтующие стороны встречаются с беспристрастным, нейтральным специалистом - медиатором (посредником), который помогает им вести переговоры, с целью выработки взаимоприемлемого жизнеспособного решения в условиях, существующих между ними различий интересов.

Открытию службы следовал подготовительный этап. В период с апреля по октябрь 2015 года был определен круг специалистов, входящих в Службу примирения (педагог-психолог, социальный педагог). Обучение специалистов прошло дистанционно в ФГБОУ ДПО «Институт развития дополнительного профессионального образования» по программе «Медиация. Базовый курс» в объеме 120 академических часов.

Курс обучения специалистов медиаторов включил:

1. Введение в медиацию:

- медиация как альтернативный метод решение споров.
- принципы медиации
- инструменты медиации
- восприятие и коммуникация в медиации.

2. Медиативный подход:

- информация в медиации

- восприятие в медиации
- работа с интересами сторон в процедуре медиации
- особенности в разрешении споров
- продвижение медиации

### 3. Правовые аспекты медиации.

В период с октября по декабрь 2015 года были разработаны: положение о работе Службы примирения в КГАУ «Камчатский центр для несовершеннолетних»; бланки, формы и образцы договора и соглашения. Подготовлены и распространены информационные материалы.

В январе 2016 года Служба Примирения в КГАУ «Камчатский центр для несовершеннолетних» начала свою деятельность. Основная цель работы Службы: разрешение конфликтных ситуаций между несовершеннолетними, их семьями и другими конфликтующими сторонами путём использования восстановительных технологий.

Работа со случаем ведется специалистами по этапам:

#### 1. Предложение об обращении в Службу примирения.

Одна из сторон конфликта обращается с письменным заявлением о проведении процедуры медиации. В заявлении указывается вторая сторона конфликта и предмет спора. Специалисты службы направляют письменное предложение об участии второй стороне. В случае получения согласия в течение оговоренного срока специалисты начинают работу с конфликтующими сторонами.

#### 2. Составление договора.

Договор о проведении процедуры, включает в себя информацию о сторонах конфликта, предмете спора, учреждении, осуществляющем процедуру медиации, медиаторе/медиаторах, сроках и порядке проведения процедуры.

#### 3. Составление карты перспектив

Куратор случая анализирует ситуацию, выявляет внутренние ресурсы семьи, определяет предварительные требования сторон конфликта.

#### 4. Ведение переговоров

Под руководством медиатора проходят индивидуальные встречи (кокусы) со сторонами конфликта, либо организуется семейная конференция. Выясняется суть проблемы, ведется поиск разрешения конфликтной ситуации. В сложных случаях переговоры проходят в присутствии экспертов: директора КГАУ «Камчатский центр для несовершеннолетних», ответственного секретаря КДН и ЗП, инспектора ПДН и специалиста-эксперта органов опеки и попечительства. При необходимости конфликтующим сторонам оказывается психологическая, педагогическая, юридическая консультативная помощь (данный вид помощи оказывают специалисты, не являющиеся медиаторами рассматриваемого случая).

5. Заключение медиативного соглашения в письменной форме, либо составление плана мероприятий по разрешению проблемной ситуации в семье. В случае удачно проведенных переговоров заключается письменное соглашение, в котором прописываются основные сведения о сторонах, предмете спора, проведенной процедуре, медиаторе, а также согласованные сторонами обязательства, условия и сроки их выполнения. Медиативное соглашение или план семьи подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

Основания к прекращению процедуры медиации:

- Заключение согласия сторон о прекращении процедуры.
- Заявление одной из сторон о прекращении случая.
- Решение медиатора о прекращении случая.
- Истечение срока.

Основным направлением деятельности специалистов Службы стала работа с семейными конфликтами в системе родитель-родитель и родитель-ребенок. Выбор этого направления был обусловлен опытом работы с семьями, в которых зачастую источником неблагополучия являлись затяжные конфликты, кульминацией которых становился уход ребенка из семьи. Для эффективной и слаженной работы специалистов Службы было разработано Положение о работе Службы, выработаны основные принципы и алгоритм действий. Специалисты службы начали свою деятельность по методике Медиации. В 2019 году введен в работу метод Семейных восстановительных встреч. Для эффективной и слаженной работы специалистов Службы были выработаны основные принципы и алгоритм действий. Принцип добровольности, предполагающий добровольное участие в работе Службы и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство Службы примирения не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Принцип нейтральности, запрещающий Службе примирения принимать сторону какого-либо участника конфликта. Соблюдение основных принципов специалистами Службы создает ощущение безопасности для всех участников конфликта, дает равные права и способствует созданию более доверительных отношений между сторонами спора и посредником.

Специалисты службы используют в практике методы Восстановительной медиации или Семейной конференции в зависимости от количества участников конфликта, сложности ситуации, внутренних ресурсов семьи и необходимости активизации потенциала семьи и ближайшего социального окружения.

Основные причины обращения в Службу примирения:

- конфликтные ситуации между бывшими супругами, касающиеся места проживания совместного ребенка,

- конфликтные ситуации между родителями и детьми, затрагивающие случаи отказа детей от выполнения домашних обязанностей и требований родителей,

- конфликтные ситуации между родителями и детьми, повлекшие уход несовершеннолетних из дома, по причине запретов на прогулки и общения с друзьями, применения физического или иного вида наказания со стороны родителей,

- конфликтные ситуации между приемными родителями и детьми, включающие случаи запрета приемными родителями общаться ребенку с кровными родственниками.

В 2016 году, рассмотрев несколько случаев школьных конфликтов, специалисты пришли к выводу, что данные службы просто необходимо создавать на базе общеобразовательных организаций. Многочисленные школьные конфликты продуктивно и своевременно можно разрешить только в школе с привлечением всех участников конфликтной ситуации.

В 2016 году специалисты службы провели 8 процедур. Наиболее сложными и трудоемкими оказались семейные конфликты. В 2016 году рассмотрено 6 конфликтных ситуаций, из которых, заключено 4 медиативных соглашения между несовершеннолетними и их родителями (2 конфликта происходили в замещающих семьях). И 2 конфликта между родителями не удалось разрешить путем выработки взаимоприемлемого жизнеспособного решения и родители, находящиеся в состоянии развода, обратились в суд для определения прав и обязанностей по воспитанию своих несовершеннолетних детей. Рассмотрено 2 случая школьных типов конфликтов (учитель-ребенок, администрация школы – ребенок). Количество случаев обращения в Службу примирения в 2017 году уменьшилось относительно 2016 года в связи с отказом от практики разрешения спорных ситуаций в школе. В 2018 году поступило 4 обращения по причине отказа несовершеннолетних проживать в кровной семье, 3-случая похожи. В 2019 году проведена работа с 6 случаями, в том числе с 1 семьей работа проводилась с использованием метода Семейной конференции. В результате заключено 4 медиативных соглашения, 2 случая закрыты на основании заявления конфликтующей стороны.

Проведение процедуры медиации при семейных конфликтах имеет ряд особенностей. Практика показывает, что детям достаточно сложно озвучить претензии к своим родителям, поэтому на индивидуальной встрече с медиатором ребенок прописывает основные проблемы, которые с разрешения несовершеннолетнего и от его лица посредник озвучивает на переговорах. Этот прием снижает напряжение во

время процедуры примирения и направляет переговоры в конструктивное русло.

К сожалению, не во всех случаях процедура примирения заканчивается заключением медиативного соглашения, т.к. результат работы Службы напрямую зависит от готовности всех сторон конфликта найти компромисс. Чаще это касается семей, в которых родители придерживаются директивного стиля в воспитании своих детей. Директивные родители просто не готовы услышать пожелания своих детей и идти на уступки. В данном случае медиатор рекомендует семье обратиться за консультацией к педагогу- психологу, так как зачастую корень неблагополучия лежит в нарушении детско-родительских отношений.

Также в практике встречаются случаи незаинтересованности одной из сторон в разрешении конфликта, в связи с этим процедура примирения затягивается и считается прекращенной по истечению срока, указанного в договоре или по заявлению медиатора. Процедура примирения так же не может дать положительного результата, если один из участников спора деградировал, как личность вследствие алкогольной или химической зависимости, либо имеет психическое заболевание.

Конечно, гармоничные семейные взаимоотношения нельзя построить один раз и на всю жизнь, ведь семья это целая система, живой организм со своими процессами и этапами в развитии, а любая конфликтная ситуация в семье – это лишь задача, которую нужно решать. Поэтому главное в работе Службы примирения - дать семье опыт конструктивного разрешения конфликта, показать, что даже в ситуации полного не понимания можно найти точки соприкосновения и пути выхода из конфликта.

Приложение:

- 1.Бланк заявления куратору;
- 2.Бланк договора об оказании услуг;
- 3.Форма медиативного соглашения;
- 4.Форма плана семьи;
- 5.Бланк уведомления куратора;
- 6.Бланк заявления о прекращении процедуры медиации.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Куратору

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **ЗАЯВЛЕНИЕ**

#### **(НА ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ)**

Прошу провести процедуру медиации по следующему спору (конфликту):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(УКАЗАТЬ ПРЕДМЕТ СПОРА, КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ СПОРА )

Участники спора (конфликта):

1. \_\_\_\_\_  
( ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО, МЕСТО ПРОЖИВАНИЯ ИЛИ МЕСТО  
НАХОЖДЕНИЯ)

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_  
(ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО И МЕСТО ПРОЖИВАНИЯ ИЛИ  
МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ)

\_\_\_\_\_

Дополнительная информация, пожелания, перечень приложений:

\_\_\_\_\_

Подтверждаю, что вышеизложенная информация (в том числе  
приложенные документы по спору) является достоверной и точной,  
насколько это известно мне.

Даю согласие от своего имени направлять предложения и вести  
переговоры о применении процедуры медиации по указанному выше  
спору с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО СТОРОНЫ КОНФЛИКТА 2)

\_\_\_\_\_

[Число, месяц, год] [Подпись] (Ф. И.О)



## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Договор об обеспечении проведения процедуры медиации с одной стороной спора

с. Мильково

«    »

\_\_\_\_\_ 201    года

Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», именуемый в дальнейшем «Куратор», в лице заведующей отделением ОПСД и ПБ (со стационаром) **Рублевой Людмилы Николаевны**, действующей на основании Положения о службе \_\_\_\_\_ медиации

и

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

документ, удостоверяющий

личность: \_\_\_\_\_

паспорт : \_\_\_\_\_

проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_,

именуемый в дальнейшем «Сторона спора 1», совместно именуемые в дальнейшем Сторонами.

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.

1.1. Стороны спора поручают, а Медиатор принимает на себя обязательства по обеспечению проведения процедуры медиации для Сторон спора.

#### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Стороны спора обязаны:

2.1.1. Предоставлять Медиатору информацию и документы, относящиеся к предмету спора.

2.1.2. Соблюдать принятые на себя обязательства в соответствии с Правилами проведения процедуры медиации, предложенными Медиатором и согласованными со Сторонами спора (или определенным Медиатором самостоятельно).

2.2. Стороны спора вправе:

2.2.1. Отказаться от проведения процедуры медиации с соблюдением принятых на себя обязательств по настоящему договору.

2.2.2. Получать у Медиатора разъяснения по возникшим вопросам в ходе проведения процедуры медиации по настоящему договору.

2.3. Медиатор обязан:

2.3.1. Обеспечить проведение процедуры медиации в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», иными нормативными правовыми актами и Правилами проведения процедуры медиации, предложенными Медиатором и согласованными со Сторонами спора (или определенным Медиатором самостоятельно).

2.3.2. В ходе организации и проведения процедуры медиации предоставлять Сторонам спора, по их просьбе, интересующую их информацию по вопросам, связанным с медиацией.

2.3.3. Обеспечивать конфиденциальность сведений, документов и иных материалов, получаемых и составляемых в рамках настоящего договора, не разглашать их содержание без взаимного согласия Сторон спора.

2.4. Медиатор вправе:

2.4.1. Самостоятельно определять способы и методы организации и проведения процедуры медиации.

2.4.2. Получать от Сторон спора разъяснения в устной форме по возникшим в ходе обеспечения проведения процедуры медиации вопросам.

2.4.3. Прекращать процедуру медиации в случаях, определенных нормами Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», Правилами проведения процедуры медиации, принятыми в Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.

### 3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

3.1. Медиатор проводит процедуру медиации на условиях, определенных нормами Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», Правилами проведения процедуры медиации, принятыми в Организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.

### 4. СТОИМОСТЬ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ УСЛУГ

4.1. Организация и проведение процедуры медиации по настоящему договору Стороны спора производится на безвозмездной основе для Сторон спора.

## 5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. Стороны настоящим подтверждают, что информация, которой они обмениваются в рамках подготовки, а также после заключения настоящего договора, носит конфиденциальный характер.

5.2. Как в течение срока действия настоящего договора, так и после его прекращения или расторжения Стороны обязуются хранить в тайне любую информацию и данные, полученные каждой из Сторон в рамках выполнения настоящего договора, добровольно не открывать и не разглашать, в общем или в частности, факты или информацию, относящиеся к предмету договора, какой-либо третьей стороне без письменного согласия другой Стороны договора. При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.

5.3. Обязательство о соблюдении конфиденциальности не затрагивает случаи предоставления информации органам власти в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Прекращение процедуры медиации, в том числе по инициативе медиатора, Сторон спора или Стороны спора, не означает невыполнение или ненадлежащее Медиатором обязательств по настоящему договору.

## 7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и действует до «        » 201    г.

7.2. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон или в одностороннем порядке с уведомлением других сторон договора.

## 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего договора, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

8.2. Все разногласия по данному договору разрешаются путем переговоров. В случае невозможности решить спорные вопросы путем переговоров они разрешаются в суде по месту нахождения ответчика.

8.3. Стороны вправе в любое время без ущерба для иных разбирательств прибегнуть к процедуре урегулирования любого спора, возникающего из настоящего договора или в связи с ним, с помощью процедуры медиации.

8.4. Настоящий договор составлен в 2 экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон договора.

#### 10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

Служба медиации:

Сторона спора 1

Куратор Службы

\_\_\_\_\_ /

(ФИО )

(со  
стационаром) \_\_\_\_\_ Л.Н.Рублева

\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

#### МЕДИАТИВНОЕ СОГЛАШЕНИЕ №

об обеспечении проведения процедуры медиации с двумя  
сторонами спора

с. Мильково

«        »

года

\_\_\_\_\_  
ФИО

документ, удостоверяющий личность:

паспорт \_\_\_\_\_,

выдан \_\_\_\_\_,

проживающий (ая) по

адресу: \_\_\_\_\_, *именуемый в  
дальнейшем «Сторона спора 1»,*

\_\_\_\_\_  
ФИО

документ, удостоверяющий личность: паспорт \_\_\_\_\_,

выдан \_\_\_\_\_,

проживающий (ая) по адресу: \_\_\_\_\_,

*именуемый в дальнейшем «Сторона спора 2»  
в присутствии Куратора*

: \_\_\_\_\_ **заклучили**

**настоящее Соглашение о нижеследующем:**

1. Стороны завершают процедуру медиации по спору:

2. Проведение медиации позволило Сторонам заключить Медиативное  
соглашение на следующих условиях:

Обязанности Стороны спора 1:

Обязанности Стороны спора 2:

|      |      |
|------|------|
| I.   | I.   |
| II.  | II.  |
| III. | III. |

Служба медиации:

Сторона спора 1:

Куратор \_\_\_\_\_ Л.Н.Рублева \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(ФИО )

подпись

\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Сторона спора 2:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(ФИО )

подпись

20 \_\_ г

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### План мероприятий по разрешению проблемной ситуации в семье.

ФИО ребенка: \_\_\_\_\_

На какой срок планируются действия в соответствии с  
картой \_\_\_\_\_

| <b>Проблемы</b> | <b>Действия<br/>несовершеннолетнего</b> | <b>период</b> | <b>Действия<br/>родственников,<br/>знакомых,<br/>педагогов и.т.д</b> | <b>период</b> |
|-----------------|---|---------------|--|---------------|
|                 |   |               |  |               |
|                 |   |               |  |               |
|                 |   |               |  |               |
| <b>Иное</b>     |   |               |  |               |

Подписи участников семейной конференции:

|        |       |   |           |   |
|--------|-------|---|-----------|---|
| _____  | _____ | / | _____     | / |
| (дата) | (ФИО) |   | (подпись) |   |
| _____  | _____ | / | _____     | / |
| (дата) | (ФИО) |   | (подпись) |   |
| _____  | _____ | / | _____     | / |
| (дата) | (ФИО) |   | (подпись) |   |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

### ЗАЯВЛЕНИЕ о прекращении процедуры медиации (от куратора)

куратора Службы примирения

\_\_\_\_\_ (ФИО)

\_\_\_\_\_ (адрес проживания)

Я, \_\_\_\_\_, куратор в процедуре медиации по спору:

« \_\_\_\_\_ »  
\_\_\_\_\_».

(указать предмет проводимой в соответствии с соглашением о проведении процедуры медиации) проводимой в соответствии с договором о проведении процедуры медиации от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года, заключенного между куратором Службы \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ после консультации с обеими сторонами, заявляю о прекращении процедуры медиации, ввиду нецелесообразности дальнейшего продолжения процедуры медиации по причине \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Дата \_\_\_\_\_

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

### ЗАЯВЛЕНИЕ

о прекращении процедуры медиации (от стороны конфликта)

Куратору Службы  
примирения

\_\_\_\_\_

от

\_\_\_\_\_

(ФИО)

\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_, сторона конфликта в  
процедуре \_\_\_\_\_ медиации \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ спору:  
«\_\_\_\_\_»,  
проводимой в соответствии с договором о проведении процедуры  
медиации от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года, заключенного между куратором  
Службы \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ после участия в  
переговорах, заявляю о своем желании прекратить процедуру медиации,  
по \_\_\_\_\_ причине: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Дата \_\_\_\_\_



*Для заметок*

*Для заметок*



