



Департамент социального развития  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

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

**«ПРАВО НА СЧАСТЛИВОЕ ДЕТСТВО»**  
(программа профилактики социально опасного  
положения семьи и детей)

Автор:  
Н. Ю. Богданова,  
методист

Урай,  
2013

## І. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Одним из основных национальных приоритетов Российской Федерации является обеспечение благополучного и защищенного детства, создание благоприятной среды для проживания и воспитания детей.

Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012-2017 годы<sup>1</sup>, Концепцией демографического развития Российской Федерации на период до 2025 года, посланием Президента Федеральному Собранию Российской Федерации 2012 года самым серьезным образом ставятся задачи по разработке современной и эффективной политики в области детства, в том числе по совершенствованию системы мер, направленных на предотвращение возникновения социально опасного положения семьи и детей, в конечном итоге, приводящем к социальному сиротству и безнадзорности несовершеннолетних.

Неспособность семьи, как социального института, обеспечить воспитание и содержание детей является одним из главных факторов появления категории детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и в крайней степени ее выражения – социально опасном положении. Различные факторы семейного неблагополучия зачастую порождают неблагоприятный психологический микроклимат, внутрисемейные межличностные и детско-родительские конфликты, разрушающие семью.

Законодательные акты, лежащие в основе социальной политики государства в отношении детей, нацелены на сохранение семьи для ребенка, что позволяет на ранних стадиях вмешиваться в неблагополучные ситуации в семьях, связанные с внутрисемейными конфликтами различного характера, разрушающими семью и создающими социально опасное положение для детей. Национальная стратегия подразумевает воспитание детей через возрождение ценностей семьи и формирование родительской ответственности. Реализация этой стратегии возможна эффективными методиками вмешательства как профилактического, так и кризисного.

В мировой практике для урегулирования различных конфликтов используется социальная технология медиации<sup>2</sup>. Данная технология активно применяется во всех сферах общественной жизни: от бытовой до международных отношений. Вместе с тем, для многих людей медиация представляет собой совершенно новое явление. Малоизвестная для россиян технология медиации может оказать для гражданского общества значимую помощь в разрешении конфликтных ситуаций.

Вопросам разработки и внедрения медиации посвящены работы российских ученых А. Коновалова, Р. Максудова, О. Аллахвердовой, А. Карпенко и др. В России создана и успешно функционирует Всероссийская ассоциация восстановительной медиации, специалисты которой занимаются внедрением в практику разработанных ими «Стандартов восстановительной медиации» (приложение 1).

До настоящего времени количество специалистов-медиаторов в стране недостаточно для всеобщего использования медиации в различных сферах жизни человека.

Вместе с тем, масштабы социального сиротства сокращаются медленно. Назрела необходимость совершенствования работы по формированию комплекса предупредительных мер, направленных на сокращение числа социальных сирот, на разработку и внедрение новых социальных технологий работы с детьми и их семьями на ранней стадии социального неблагополучия, предупреждающих социально опасное положение.

---

<sup>1</sup>Указ Президента Российской Федерации от 01.06.2012 №761 о «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы» [http://www.referent.ru/1/199310\(медиатора\) разрешают конфликт](http://www.referent.ru/1/199310(медиатора) разрешают конфликт).

<sup>2</sup>Медиация - процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

## 1.1. Актуальность программы

Кризис семейных ценностей привел к расширению спектра неблагополучия детей даже в семьях с высоким уровнем достатка, увеличению числа проблемных семей с детьми, росту безнадзорности и беспризорности детей, и, как следствие – лишению родительских прав. Данные статистики Депсоцразвития Югры демонстрируют, что ежегодно в ХМАО – Югре органами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних ставится на учет более двух тысяч родителей, не выполняющих свои обязанности по содержанию и воспитанию детей (на 01.01.2011 – 2 199, 01.01.2012 – 2 727, 01.01.2013 – 2 920). В округе численность детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по состоянию на 01.01.2013, составляет 7 401 ребенок (01.01.2011 – 7 081 ребенок, 01.01.2012 – 7 314). Большинство (80%) выявляемых детей, оставшихся без попечения родителей, по-прежнему составляют дети, лишившиеся родительского попечения по «социальным» причинам. По данным реестра семей с детьми, находящихся в социально опасном положении, автономного округа на учете состоят 1 988 семей (3 242 ребенка)<sup>3</sup>.

Анализ показывает, что одной из основных причин сложившейся ситуации, в том числе в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, остается недостаточной эффективностью работы по социальной реабилитации семей, находящихся в социально опасном положении<sup>4</sup>.

В центре «Зина» ежегодно проходят социальную реабилитацию в стационаре более 100 несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении (2011 г. – 119, 2012 г. – 113, 2013 г. – 110 несовершеннолетних), оказывается помощь более чем 200 семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (2011 г. – 119, 2012 г. – 113, 2013 г. – 354 семьи, 2012 г. – 216 семей, 2013 г. – 209 семей). Количество детей и семей, оказавшихся в социально опасном положении, существенно не снижается.

На сегодняшний день на учете в учреждении состоят 83 семьи с детьми, нуждающиеся в реабилитационной помощи. Из них, по результатам проведенной диагностики, в 22 семьях основной причиной семейного неблагополучия являются конфликтные отношения в семье, обуславливающие возникновение социально опасного положения детей.

Программа «Право на счастливое детство» разработана в целях профилактики социально опасного положения детей в конфликтных семьях с учетом рекомендаций Уполномоченного по правам ребенка о разработке и реализации комплекса мер по повышению статуса института семьи<sup>5</sup>.

В основе программы лежат положения Национальной стратегии действий в интересах детей, Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Важной составляющей решения проблемы конфликтных отношений между детьми и взрослыми, вследствие чего возникает социально опасное положение, из которого как несовершеннолетнему, так и семье трудно выйти самостоятельно, может стать городская Социальная Служба Примирения (далее Служба). Служба примирения, как механизм поддержки семьи, позволит конфликтующим сторонам сесть «за стол переговоров», услышать друг друга, договориться о конструктивном решении.

---

<sup>3</sup> Доклад Департамента социального развития ХМАО–Югры «О положении детей и семей, имеющих детей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре за 2012 год». – URL: <http://www.depsr.admhmao.ru/wps/portal/soc/zaverheno/polozhenedetei/>

<sup>4</sup> Доклад Уполномоченного по правам ребенка по ХМАО – Югре «Профилактика социального сиротства и безнадзорности несовершеннолетних, как основная забота государства». – URL: <http://www.upr.admhmao.ru/wps/portal/chld/home/deyatelnost/doklady/doklad/>

<sup>5</sup> Доклад Уполномоченного по правам ребенка «О соблюдении прав, свобод и законных интересов ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2012 году». – URL: <http://hanti.rfdeti.ru>

В рамках функционирования Социальной Службы Примирения в работу учреждения предполагается внедрить новую социальную технологию – технологию медиации. Данная технология применяется для ненасильственного разрешения конфликтных ситуаций (внутрисемейных, межличностных и детско-родительских конфликтов) при помощи посредника (медиатора) (приложение 2). Медиация – один из видов посредничества, представляющий собой деятельность специалиста по урегулированию споров в рамках переговоров конфликтных сторон, рассматривается как содержательная составляющая реабилитационно-профилактической работы с конфликтными семьями. Функциональной (процедурной) составляющей является технология «работа со случаем» (приложение 3).

Для проведения мероприятий, направленных на поддержку семьи, укрепление семьи как социального института, пропаганду семейных отношений, реализуемых в функционировании Службы, в рамках межведомственного взаимодействия привлечены специалисты Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее КДНиЗП) при администрации муниципального образования г. Урай. Взаимодействие осуществляется на основе существующего законодательства (по ФЗ №120) в порядке, предусмотренном Положением о «Социальной Службе Примирения (приложение 4).

Создание на базе учреждения городской Социальной Службы Примирения и команды обученных медиаторов позволят оптимизировать работу по разрешению внутрисемейных конфликтов и, как следствие, снизить в городе количество детей, оказавшихся в социально опасном положении. Основная идея – реагирование не на запущенный факт, а на выявление первых тревожных симптомов внутрисемейного кризиса, адресная комплексная помощь, контроль ситуации с момента регистрации случая, профилактическая работа, направленная на повышение родительской и детской ответственности.

## **1.2. Целевая группа, цели, задачи программы**

**Целевая группа:** семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении.

**Цель** – снижение количества семей, оказавшихся в социально опасном положении, посредством разрешения внутрисемейной конфликтной ситуации.

### **Задачи программы:**

#### **Организационные:**

- создать условия, необходимые для реализации программы

#### **Исследовательские:**

– исследовать особенности внутрисемейных отношений и определить наличие межличностного и/или детско-родительского конфликта.

#### **Практические:**

– разработать и реализовать комплекс мероприятий в рамках функционирования Социальной Службы Примирения для детей и семей целевой группы, направленных на разрешение внутрисемейной конфликтной ситуации и профилактику социально опасного положения.

#### **Аналитические:**

– проанализировать эффективность применения технологии медиации для профилактики социально опасного положения несовершеннолетних в конфликтных семьях.

## **1.3. Формы и методы работы по реализации программы.**

### **Формы социальной работы**

**Индивидуальные:** подготовительная встреча, консультационный инструктаж, консультация, индивидуальное занятие.

**Общинные:** примирительная встреча.

### **Методы работы по программе**

#### **Теоретические:**

– **специальные методы сбора, обработки и анализа информации:** анкетирование, тестирование, наблюдение, анализ документов, статистический и сравнительный анализ и др.

**Практические:**

– **социально-психологические методы:** социометрия, методы психотерапии, психокоррекции и консультирования, практических ситуаций.

Особое место в рамках процесса реабилитационно-профилактической работы с семьей занимает метод медиации (четко структурированный метод посредничества в разрешении спора, где третья сторона – медиатор сохраняет нейтральность), позволяющий эффективно разрешить внутрисемейный конфликт.

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Этапы и сроки реализации программы

По продолжительности программа является среднесрочной, реализуется с января 2014 года по декабрь 2016 года (в течение 36 месяцев).

Программа реализуется в три этапа:

1. **Организационный этап** – 5 месяцев (январь – май 2014 г.).
2. **Практический этап** – 28 месяцев (июнь 2014 г. – сентябрь 2015 г.).
3. **Аналитический этап** – 3 месяца (октябрь – декабрь 2016 г.).

### 2.2. План реализации программы

По своей периодичности программа имеет циклический характер с циклом профилактических мероприятий, реализуемых в рамках деятельности Службы, предусмотренных планом реализации программы (см. табл.1).

Таблица 1

План реализации программы

№ п/п	Основные мероприятия	Срок исполнения	Ответственные
<b>Организационный этап</b>			
1.	Формирование команды специалистов для реализации программы	1 месяц	Руководитель рабочей группы по организации опытно-экспериментальной и инновационной деятельности (далее Рабочая группа)
2.	Подготовка нормативно-правовой базы для реализации Службы (координация деятельности внутри учреждения, положения, инструктивно-методические материалы по деятельности Службы, согласование Положения о Службе Социального Примирения с КДНиЗП, разработка регламента взаимодействия)	3 месяца	Рабочая группа
3.	Выпуск методического пособия (сборника материалов по технологии и методике восстановительной медиации) с целью систематизации и обобщения материала для подготовки медиаторов	май 2014 г.	Рабочая группа

4.	Доработка собственного интернет-сайта учреждения, открытие страницы для освещения хода реализации программы	1 месяц	Рабочая группа
5.	Составление плана обучающих мероприятий по освоению технологий медиации и работы со случаем (теоретических и практических семинаров, круглых столов, мастер-классов, методических консультаций) (Приложение 5)	3 месяца	Руководитель рабочей группы
<b>Практический этап</b>			
1.	<b>Для специалистов:</b>	Постоянно в период реализации программы по плану	Заведующий организационно-методического отделения, методист
	Обучающие мероприятия для специалистов Службы по вопросам профессиональной деятельности в рамках тематики программы (групповые и индивидуальные методические консультации, семинары-практикумы, тренинги и т.д.)		
2.	Взаимодействие с КДНиЗП по выявлению семей группы риска по возникновению социально опасного положения вследствие внутрисемейного конфликта	Постоянно в период реализации программы	Руководитель Службы
3.	Проведение диагностических мероприятий по выявлению индивидуальных особенностей семейной ситуации, наличия внутрисемейного конфликта (семьи, состоящие на учете в отделении психолого-педагогической помощи по постановлению КДНиЗП и семьи, обратившиеся по личному заявлению)	Постоянно по мере поступления заявлений граждан и постановлений КДН с обращением в Службе	Специалисты по социальной работе, психологи, социальные педагоги Службы
4.	Проведение диагностических мероприятий для детей, воспитывающихся в «замещающих» семьях на комфортность проживания в семье, выявление конфликтной ситуации в семье	В течение года по плану сопровождения замещающих семей	Специалисты по социальной работе, психологи, социальные педагоги Службы
5.	Формирование и обновление целевой группы семей	Постоянно по мере поступления заявлений граждан и постановлений КДН о необходимости использования технологии медиации и получения результатов диагностики	Специалисты Службы – кураторы случая
6.	Разработка индивидуальных планов, примирительных программ и организация работы по подготовке и проведению медиации.	Постоянно по мере поступления результатов диагностики	Медиаторы

7.	Совещания по актуальным вопросам работы Службы с участием специалистов КДНиЗП (заседания координационного совета, круглые столы, рабочие совещания и т.д.).	Не реже 2 раз в месяц	Руководитель Службы
6.	<b>Для семей с детьми:</b> Мероприятия для разрешения внутрисемейных конфликтных ситуаций по технологии «Медиация» в порядке «работы со случаем»: – предварительные встречи с участниками конфликта (подготовка к примирительной встрече); – примирительные встречи участников конфликта для разрешения конфликтной ситуации и составления соглашения; – аналитические встречи: рефлексия ситуации после примирительной встречи при необходимости)	Постоянно в период реализации программы	Кураторы случая Медиаторы
7.	Профилактические мероприятия для несовершеннолетних и родителей, обеспечивающие выполнение ими примирительных соглашений: – психотерапевтические индивидуальные занятия для детей и родителей (по необходимости и с согласия клиентов), направленные на терапию негативного психоэмоционального состояния, мотивацию к диалогу, как способу разрешения конфликта, формирование навыков бесконфликтного общения	В период реализации примирительной программы при необходимости	Психологи – участники программы
	– организация медико-социальной (психиатрической, наркологической) помощи и мотивирование клиентов на лечение от разного рода зависимостей (при необходимости и с согласия клиента)	В период реализации программы при необходимости	Специалисты Службы – кураторы случая
	– социально-педагогическая помощь (при необходимости и с согласия клиента)	В период реализации программы при необходимости	Специалисты Службы – кураторы случая
8.	Оказание населению информационно-консультативной помощи с использованием интернет-ресурсов: – консультации клиентов специалистами центра на странице «вопрос-ответ» интернет-сайта учреждения; – консультации клиентов специалистами центра с использованием Skype-связи	Постоянно в период реализации программы по плану	Специалисты – участники проекта
9.	Разработка и распространение/публикация: – рекламно-информационных информационно-просветительских раздаточных материалов по тематике программы (в количестве 30 видов); – статей в печатных СМИ (в количестве 15); – материалов в сети Интернет (в количестве 30); – учебно-методических пособий, рекомендаций и пр. (в количестве 6).	Постоянно в период реализации программы	Рабочая группа, специалисты – участники программы
	По итогам реализации программы выпустить сборник «Профилактика социально опасного положения семьи и детей»	август – сентябрь 2016 г.	Рабочая группа
11.	Мониторинг результативности деятельности Службы и эффективности технологии медиации (анализ выполнения показателей результативности: количество проведенных медиаций, количество результативных медиаций, динамика семейной ситуации, оценка результативности по каждому	Постоянно в период реализации программы	Руководитель рабочей группы

	случаю работы с семьей, оказавшейся в социально опасном положении)		
12.	Мониторинг процесса «Анализ удовлетворенности клиентов» (анализ анкет – отзывов клиентов)	Постоянно в период реализации программы	Руководитель рабочей группы
<b>Аналитический этап</b>			
3	Сбор и анализ материалов о реализации программы: – внесение корректировок в программу работы Службы; – анализ результатов мониторинга результативности деятельности Службы и эффективности технологии медиации (анализ документов мониторинга); – анализ результатов мониторинга процесса «Анализ удовлетворенности клиентов» (анализ карточек качества и анкет-отзывов); – анализ продуктивности информационной и информационно-просветительской деятельности (анализ информационно-просветительской деятельности); – анализ продуктивности информационно-методической деятельности (анализ сформированной научно-методической базы).	Промежуточный, ежеквартально. Итоговый 3 месяца (октябрь-декабрь 2016 г.).	Рабочая группа
4	Отчет о результатах реализации программы	1 месяц	Руководитель рабочей группы
5	Проведение итогового совещания по результатам реализации программы	2 недели	Руководитель рабочей группы

### III. РЕСУРСЫ

#### 3.1. Кадровые ресурсы

В реализации программы принимают участие руководители и специалисты учреждения разного профиля учреждения и специалисты Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации муниципального образования г. Урай, компетентные в вопросах профилактики семейного неблагополучия.

**Контроль реализации программы** осуществляет заместитель директора, курирующий вопросы воспитательной и реабилитационной работы (руководитель рабочей группы по организации опытно-экспериментальной и инновационной деятельности) и заведующий отделением психолого-педагогической помощи (руководитель Службы) в соответствии с определенными функциями (см. табл. 2).

Деятельность специалистов, задействованных в реализации программы, распределена в соответствии с их функциональными обязанностями в рамках деятельности Службы. Все обученные специалисты выполняют функции «куратора случая» и «медиатора». (см. табл. 2).

Таблица 2

**Кадровые ресурсы и функциональные обязанности участников программы**

№ п/п	Должность	Кол-во	Функции
1.	Заместитель директора (Руководитель	1	Куратор Службы: – осуществляет предварительный, текущий и заключительный контроль, общее руководство;



	рабочей группы по организации опытно-экспериментальной и инновационной деятельности)		– координацию и межведомственное взаимодействие в рамках реализации программы
3.	Заведующий отделением психолого-педагогической помощи (ОППП)	1	Руководитель Службы: – организует взаимодействие с КДН и ЗП по выявлению, постановке на учет семей, нуждающихся в помощи; – организует деятельность Службы, координирует деятельность специалистов; – осуществляют контроль выполнения профилактических мероприятий по технологии медиации; – ведет мониторинг результативности деятельности Службы и мониторинг процесса «Анализ удовлетворенности клиентов» (семей целевой группы); – готовит отчеты по деятельности Службы.
4.	Специалист по социальной работе	4	В рамках функционирования Службы: – проводит социальную диагностику; – проводит профилактические мероприятия по технологии медиации; – осуществляет мероприятия, обеспечивающие выполнение примирительных соглашений (в части социальной помощи); – ведет информационно-просветительскую работу с семьями по своему профилю деятельности
5.	Психолог	5	В рамках функционирования Службы: – проводит социально-психологическую диагностику несовершеннолетних и членов их семей; – проводит профилактические мероприятия по технологии медиации; – осуществляет мероприятия, обеспечивающие выполнение примирительных соглашений (в части социально-психологической помощи); – ведет информационно-просветительскую работу с семьями по своему профилю деятельности
6.	Социальный педагог	3	В рамках функционирования Службы: – проводит профилактические мероприятия по технологии медиации; – осуществляет мероприятия, обеспечивающие выполнение примирительных соглашений (в части социально-педагогической помощи); – ведет информационно-просветительскую работу с семьями по своему профилю деятельности
12.	Сотрудники комиссии по делам несовершеннолетних и защиты их прав	2	Участвуют в мероприятиях в рамках своей компетенции: – выявляют семьи группы риска по возникновению социально опасного положения вследствие внутрисемейного конфликта; – готовят постановления о проведении медиации (при необходимости); – участвуют в обучающих мероприятиях по подготовке участников программы; – содействуют Службы в организации ее взаимодействия с иными учреждениями системы

		профилактики при проведении мероприятий, обеспечивающих выполнение примирительных соглашений (при необходимости)
<b>Итого:</b>	<b>16</b>	

### 3.2. Материально-технические ресурсы

Для реализации программы учреждение предоставляет помещения, материалы и оборудование для проведения примирительных встреч (медиаций) и иных групповых и индивидуальных форм работы.

Все расходы, связанные с реализацией программы финансируются из окружного бюджета согласно законодательным актам о распределении финансовых средств на нужды казенного учреждения и частично за счет привлеченных средств (см. табл.3).

Таблица 3

#### Материально-технические ресурсы

№ п/п	Наименование статей расходов	Стоимость всего (руб.)	Предполагаемое финансирование
1.	Типографские услуги	75 000	Собственное финансирование
2.	Освещение деятельности в СМИ	15 000	Собственное финансирование, частично привлеченные средства
3.	Оплата обучения специалистов по договору с организацией	200 000	Собственные средства
4.	Оборудование для психотерапевтических занятий (сенсорная комната)		Имеется в наличии
5.	Канцелярские товары для проведения мероприятий	10 000	Собственные средства

### 3.3. Информационные ресурсы:

- печатные средства массовой информации (СМИ) разного уровня;
- интернет-ресурсы: собственный сайт учреждения; официальный сайт Администрации г. Урая; сайт профессионального сообщества «Социальная защита Югры»;
- информационные издания (брошюры, пособия, справочники и пр.).

### 3.4. Методические ресурсы

Комплект методик, предназначенных для диагностики особенностей личности взрослых и детей различного возраста, межличностных и детско-родительских отношений (схема наблюдения за ребенком «Критерии агрессивности» (с 3-4 лет); Тест агрессивности Басса-Дарки (8-17 лет); опросник поведения в конфликтной ситуации К. Томас (14-17 лет); определение склонности к отклоняющемуся поведению А.Н. Орёл (12-17 лет); метод рисуночной фрустрации Розенцвейга (5-10 лет); тест школьной тревожности Филлипса (8-13 лет); шкала личностной тревожности А.М.Прихожан (10-16 лет); опросник Айзенка (PEN) (14-14 лет); методика «Многомерная оценка детской тревожности» Е.Е. Ромицына (8-17 лет), методика «Лесенка» (3-7 лет); тест «Рисунок семьи», «Семья животных» (5-17 лет); методика «Незаконченные предложения» (с 6-7 лет); «Семейная социограмма» (6-17 лет); «Братско-сестринский опросник» (10-15 лет); методика сиблингового общения (10-17 лет); методика измерения психологической дистанции (9-15 лет); методика «Цветовой тест отношений» М. Эткинда (3-14 лет);

рисованный апперцептивный тест (8-17 лет); тест «Рука» (Э. Вагнер) (10-15 лет); цветик-восьмицветик М.А. Панфилова (4-7 лет); цветовая социометрия (5-8 лет); межличностные отношения ребёнка Р. Жилия (4-14 лет); тест Олсона (FASES-3) (12-17 лет); методика «Типовое семейное состояние» (11-17 лет); опросник «Семейные роли» (12-17 лет); самооценочная шкала «Дембо-Рубинштейн» (8-17 лет); методика аутоидентификации акцентуаций характера (12-16 лет); эмоциональный профиль дошкольника; тест тревожности Р. Теммл, М. Дорки, В. Амен (4-7 лет); методика «Дерево» (3-7 лет); тест «Сказка» Л. Дюсс (с 4 лет); методика «Кактус» (3-13 лет); методика «Страхи в домиках» (3-7 лет); «Детский вариант шкалы явной тревожности (СМАС) (7-12 лет); опросник суицидального риска Т.Н. Разуваевой (14-17 лет); методика «Два домика», «Дача» (от 3,5 лет); методика «Контурный САТ-Н» (3-10 лет); тест «Подростки о родителях» ADOR (14-17 лет); эмоциональные отношения в семье Е. Бене-Антони (4-17 лет); методика «Если бы я был волшебником..» (4-7 лет); цветовая диагностика эмоций ребёнка О.А. Орехова (6-11 лет).

Методические материалы, разработанные рабочей группой (Приложения 1-10).

Методическое пособие, составленное рабочей группой для обучения специалистов по технологии и методике восстановительной медиации «Восстановительная медиация» (составитель Н.Ю. Богданова, методист организационно-методического отделения).

Статьи, доклады и иные публикации российских авторов по технологии и методике медиации [8-11, 13].

#### IV. РЕЗУЛЬТАТЫ

Таблица 4

##### Ожидаемые результаты реализации программы

Задачи	Ожидаемый результат	Критерии/ способ оценки	
		качественные	количественные
Создать условия, необходимые для реализации программы	Функционирование на базе отделения психолого-педагогической помощи Социальной Службы Примирения (далее Службы)	Наличие положения о Социальной службе Примирения / анализ документов	Количество нормативно-инструктивных документов, необходимых для функционирования Службы/анализ документов
		Наличие команды специалистов, входящих в состав Службы / анализ документов	Количество специалистов Службы, необходимых для функционирования программы/ сравнительный анализ.
	Подготовленные кадры для реализации технологии с профессиональным и компетенциями для реализации программы	Сформированность профессиональных компетенций специалистов	Количество обучающихся мероприятий. Количество специалистов, обученных технологии и методике медиации, необходимое для результативного проведения медиации/ анализ документов

	Пакет документов правовой и инструктивно-методической базы для реализации программы	Наличие инструктивно-методических материалов по деятельности Службы и методических материалов по технологии и методике медиации/анализ документов	Количество разработанных инструктивно-методических документов, методических материалов и пособий в соответствии с плановыми показателями/сравнительный анализ
Исследовать особенности внутрисемейных отношений и определить наличие межличностного и/или детско-родительского конфликта	Наличие базы данных о семьях целевой группы	Определение особенностей внутрисемейной ситуации, наличия внутрисемейного конфликта и формирование целевой группы	Оптимальное количество проведенных диагностических мероприятий (в соответствии с необходимостью и целесообразностью). Количество семей, участвовавших в мероприятиях
Разработать и реализовать комплекс мероприятий в рамках функционирования Социальной Службы Примирения для детей и семей целевой группы, направленных на разрешение внутрисемейной конфликтной ситуации и профилактику социально-опасного положения	Стабилизация межличностных взаимоотношений между родителями и детьми	Положительная динамика внутрисемейной ситуации, разрешение конфликта/анкетирование, анализ служебной документации	Снижение числа детей, оказавшихся в социально опасном положении, прошедших реабилитацию в стационаре учреждения/статистический анализ
	Отсутствие повторных обращений семей с детьми по причине социально опасного положения или трудной жизненной ситуации	Удовлетворенность семей, результатами проведенной работы	Количество реализованных индивидуальных программ с положительной динамикой не менее 85% по отношению к количеству всего реализованных индивидуальных примирительных программ Количество семей, вовлеченных в программу Снижение количества семей, повторно, обратившихся на медиацию/сравнительный анализ. Количество положительных отзывов
Проанализировать эффективность применения	Эффективная работа Социальной Службы	Наличие обобщающих и аналитических материалов,	Публикации по обобщению и распространению опыта

технологии медиации для профилактики социально опасного положения несовершеннолетних	Примирения по вопросам профилактики социально опасного положения посредством медиации	отражающих ход реализации программы и степень достижения поставленных задач/ анализ документов	работы по программе, предусмотренные планом реализации программы/ сравнительный анализ
		Наличие отчетов о реализации программы (промежуточных и итогового), предоставленных в соответствии с установленными сроками отчетности/ анализ документов	

### Список литературы

1. Аллахвердова, О.В. Карпенко, А.Д. Методическое пособие для посредников медиаторов / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. – СПб, 2006. – 107 с.
2. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (сборник материалов) – <http://go.mail.ru/>.
3. Доклад «О положении детей и семей, имеющих детей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре за 2012 год» – <http://www.depsr.admhmao.ru>.
4. Доклад Уполномоченного по правам ребенка «О соблюдении прав, свобод и законных интересов ребёнка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2012 году» – <http://hanti.rfdeti.ru>.
5. Ерлова, Е.В. Управление проектами в социальной сфере: методика разработки, выполнения и оценивания проектов / Е.В. Ерлова. – Н. Новгород : изд-во ООО «Педагогические технологии», 2007. – 123 с.
6. Карнозова, Л.М. Медиативный метод: классическая и восстановительная медиация / Л.М. Карнозова // Вестник восстановительной юстиции. Вызовы и стратегии. Выпуск 10. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2013. - С.17.
7. Коновалов, А.Ю. Восстановительная медиация: рождение взаимопонимания (тезисы доклада) / Коновалов А.Ю. // – <http://konovalov-a.narod2.ru>.
8. Коновалов, А.Ю. Круги поддержки сообщества как форма урегулирования групповых конфликтов / Коновалов А.Ю. // – <http://konovalov-a.narod2.ru>.
9. Максудов, Р. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации: сборник материалов / Р. Максудов – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 152 с.
10. Методические рекомендации по разработке программ реабилитации. Работа со случаями / Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Добрый дом» г. Кострома – <http://do.gendocs.ru/docs/index-192193.html>.
11. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28.09.2012 № 357-п «О стратегия действий в интересах детей в ХМАО – Югре на 2012-2017 годы». Электронный фонд правовой и нормативно технической документации – <http://docs.cntd.ru/document/468902260>
12. Стандарты восстановительной медиации – <http://mediator2009.narod.ru/standarti.html>.
13. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Консультант плюс – <http://base.consultant.ru/cons/cgi/>

14. Фирсов, М. В. Теория социальной работы: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. – 234 с.

## Приложение 1

### Извлечение из «Стандартов восстановительной медиации» 2009 года

**Стандарты восстановительной медиации разработаны и приняты Всероссийской Ассоциацией восстановительной медиации.**

Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

При разработке стандартов учтен опыт работы по проведению программ восстановительного правосудия в различных регионах России в течение 12 лет.

#### **Понятие восстановительной медиации**

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

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

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

#### **Основные принципы восстановительной медиации**

– **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.

– **информированность сторон:** медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

– **нейтральность медиатора:** медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении 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 вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

– **конфиденциальность процесса медиации:** медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов.

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 кругу

медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

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

– **заглаживание вреда обидчиком:** в ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

– **самостоятельность служб примирения:** служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

#### **Процесс и результат медиации:**

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

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

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации, она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса.

#### **Деятельность служб примирения:**

Программы восстановительной медиации могут осуществляться в службах примирения.

Службы примирения при исполнении своих функций должны быть независимыми и самостоятельными. Деятельность служб примирения должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается.

Службы примирения могут создаваться как по ведомственному принципу (в системе образования, молодежной политики, социальной защиты, судебных, правоохранительных органов и пр.), так и носить межведомственный, надведомственный (службы при муниципалитетах, КДНиЗП и пр.) или территориальный характер.

Медиаторы, руководители и кураторы служб должны пройти специальную подготовку.

Служба примирения использует разные программы: медиацию, круги сообществ, школьную конференцию, а также может разрабатывать свои оригинальные программы, основанные на принципах восстановительной медиации.

Служба примирения ведет мониторинг и собирает статистику по поступившим запросам и проведенным медиациям.

Службы примирения должны обладать достаточной самостоятельностью при исполнении своих функций.

## **Особенности деятельности служб примирения в рамках органов и учреждений системы профилактики правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних<sup>6</sup>.**

Программы восстановительной медиации могут реализовываться на базе учреждений системы образования, социальной защиты, молодежной политики и иных, осуществляющих социальную помощь по территориальному (муниципальному) принципу. В территориальные (районные, муниципальные) службы случаи могут поступать из КДНиЗП, административных органов, учреждений социальной защиты, правоохранительных органов, суда, образовательных учреждений, от граждан.

Территориальная служба примирения должна разработать положение, утвержденное администрацией учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав учреждения, должностные инструкции реализующих восстановительные программы специалистов и другие документы.

Территориальные службы могут реализовывать разные программы: медиацию, круги сообществ, школьные конференции, круги заботы, семейные конференции (при условии прохождения подготовки по методике их проведения специалистами службы).

Руководитель (координатор, куратор) территориальной (муниципальной) службы примирения имеет подготовку в качестве медиатора, осуществляет общее руководство службой, планирует развитие и продвижение службы, организует порядок и контроль реализации программ, ведет мониторинг и анализ реализации программ в учреждении, выстраивает взаимодействие с заинтересованными учреждениями и ведомствами. По согласованию с КДНиЗП служба может осуществлять мониторинг реализации программ медиации на территории муниципального образования.

В территориальной (муниципальной) службе примирения медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

- а) сотрудники данного учреждения;
- б) взрослые (студенты, сотрудники общественной организации и т.д.) по согласованию с администрацией учреждения. При территориальной (муниципальной) службе примирения могут быть созданы детские волонтерские объединения по типу школьных служб примирения.

Специалисты территориальной службы примирения могут вести работу в следующих направлениях:

1. Проводить медиацию по конфликтным и криминальным делам из КДНиЗП, судов, школ, по обращению граждан.
2. Осуществлять методическое сопровождение деятельности служб примирения на территории.
3. Осуществлять подготовку медиаторов и кураторов служб примирения.
4. Осуществлять мониторинг и анализ деятельности служб примирения на территории.

Методисты территориальной службы примирения должны иметь подготовку в качестве медиатора и тренера, опыт проведения программ. Методист может осуществлять методическое сопровождение медиаторов различных служб примирения на территории муниципального образования, проводить обучение медиаторов, в том числе учащихся образовательных учреждений, супервизию, консультирование, давать экспертную оценку.

Программа примирения в территориальной (муниципальной) службе примирения может проводиться между несовершеннолетними, несовершеннолетним(и) и взрослым(и), между взрослыми в ситуации определения дальнейшей судьбы несовершеннолетнего.

---

<sup>6</sup>В описаниях они названы «территориальные службы примирения».



Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но сама медиация проходит только добровольно. Если участниками программы являются несовершеннолетние, то медиатору рекомендуется получить разрешение родителей на участие их детей в восстановительной программе или пригласить родителей участвовать в программе.

Результаты проведенной восстановительной программы могут быть учтены при обсуждении семьи или ребенка в судебном заседании или на административном заседании КДНиЗП, вынесении решения о дальнейшей судьбе участников программы.

### **Особенности службы примирения в системе образования**

В системе образования программы восстановительной медиации могут осуществляться на базе общеобразовательных учреждений всех типов (7 и 8 видов – в исключительных случаях), учреждений дополнительного образования, учреждений среднего профессионального образования, вузов.

В школьную службу примирения (ШСП) обязательно входят учащиеся-медиаторы и взрослый куратор.

В школьных службах примирения медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

- а) учащиеся;
- б) педагогические работники образовательного учреждения;
- в) взрослый (родитель, сотрудник общественной или государственной организации или иной взрослый) по согласованию с администрацией образовательного учреждения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и ребенком.

Куратором службы примирения может быть взрослый, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих конфликтах. Задача куратора – организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Это может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, психолог, социальный педагог (заместитель директора по социальной работе), уполномоченный по правам ребенка и прочее.

Участниками программ примирения могут быть дети, педагоги, администрация, родители. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администратором на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

Куратор должен получить согласие от родителей медиаторов-школьников на их участие в работе службы примирения.

Служба примирения должна разработать положение, которое должно быть утверждено администрацией образовательного учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав образовательного учреждения и другие документы.

Если в результате конфликта стороне нанесён материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве соведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

По аналогии службы примирения могут создаваться в общежитиях, спецшколах и так далее.

**Порядок работы медиатора в восстановительной модели медиации  
(Р. Максудов, Л. Карнозова, А. Коновалов)**

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ
ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ
1 фаза. Создание основы для диалога со стороной 2 фаза. Понимание ситуации 3 фаза. Поиск вариантов выхода 4 фаза. Подготовка к встрече
ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН
1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами 2 фаза. Организация диалога между сторонами 3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон. 4 фаза. Обсуждение будущего 5 фаза. Заключение соглашения 6 фаза. Рефлексия встречи
АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

**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 (криминальной ситуации) 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 (милиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы;

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

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

- достижение и удержание контакта со сторонами;

- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

## **ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ**

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

**Задача:** представить себя и программу.

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

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

**Вариант представления:**

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

### **2 фаза. Понимание ситуации**

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

**Возможные действия медиатора:**

#### 1. Обсуждение ситуации

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

- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;
- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

#### 2. Обсуждение последствий

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

### **3 фаза. Поиск вариантов выхода**

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

#### **Обсуждаемые вопросы:**

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- варианты заглаживания вреда;
- в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;
- 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 или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;
- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;
- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

### **4 фаза. Подготовка к встрече**

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

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

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;
- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

## Правила встречи

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

### ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

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

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

1. заранее подготовить место для встречи сторон;
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;
4. объявить основные пункты повестки дня.

#### 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.

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

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;

- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

### **6 фаза. Рефлексия встречи**

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

После встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

## **АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА (Может проходить через 2-3 недели)**

### **Задачи:**

1. провести рефлексии результатов медиации;
2. выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
3. обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

### **Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:**

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?

## **Приложение 3**

### **Информационная справка**

Терминология концепта «медиация» отечественными и зарубежными учеными определяется достаточно широко и до настоящего времени общепринятая трактовка отсутствует. Медиация является междисциплинарной областью, где объединяются юриспруденция, психология, социология, конфликтология и другие науки.

В дословном переводе «медиация» означает «посредничество», в данном случае посредничество третьего нейтрального лица при разрешении конфликта между двумя или более сторонами. В соответствии с проектом Директивы Европейского Парламента и Совета Европейского Союза «О некоторых аспектах медиации в гражданской и предпринимательской сфере», «медиация» определяется как «всякая процедура, независимо от способа ее обозначения, в которой двум или более сторонам спора содействует третья сторона для достижения соглашения по спорному вопросу, независимо назначена ли эта процедура по инициативе сторон, рекомендована или предписана судом или национальным правом государства-члена».

Социологический словарь: **Медиация** (от лат. mediatio - посредничество) -англ. mediation; нем. Mediation. 1. Посредничество как метод диалектического разрешения противоречий между единичным и общим, человеком и природой, индивидом и обществом, субъектом и объектом. 2. Посредничество, мирный способ разрешения споров при содействии третьего, непосредственно не участвующего в споре, лица.

**Медиация, как метод** – это четко структурированный метод посредничества в разрешении спора, где третья сторона – посредник – медиатор сохраняет нейтральность.

**Медиация, как социальная технология**, представляют собой совокупность последовательно применяемых процедур, приемов и способов деятельности,

направленных на наиболее оптимальную и эффективную реализацию целей и задач конкретного субъекта в определенное время и в определенном месте.

В рамках технологии «Работа со случаем» осуществляется социальная работа с индивидуальным случаем в ситуации «один на один», когда специалист по социальной работе («куратор случая») совместно с клиентом решает его личностные и социальные проблемы. Типичными индивидуальными проблемами в практике социальной работы являются: эмоциональные проблемы, семейные и личностные кризисы, семейные конфликты, проблемы на производстве и в школе, потеря работы и т.п.

Ситуация «один на один» предполагает определенные отношения между «куратором» случая и клиентом. В процессе индивидуальной помощи не только планируется соответствующая процедура взаимодействий, но и выдвигаются специфические требования к ролям специалиста, необходимым знаниям о клиенте, обеспечивающие условия для работы в системе «один на один».

Согласно концепции Л. Джонсон, способствующий успеху контекст работы можно представить в виде активной системы, представленной социальным работником и клиентом, обладающими каждый своими специфическими качествами и свойствами. На схеме представлены условия субъект-субъектного взаимодействия в процессе индивидуальной работы со случаем.



Рис. 1. Концепция активной системы взаимодействия социального работника и клиента (Л. Джонсон)

Взаимодействие в индивидуальной работе со случаем происходит через систему последовательных действий. Осуществляется система последующих действий после того как между социальным работником и клиентом заключен контракт.

## Приложение 4

### СОГЛАСОВАНО:

Заместитель председателя  
Комиссии по делам  
несовершеннолетних  
и защите их прав

\_\_\_\_\_  
Подпись  
С.Л. Болковая  
«\_\_\_\_\_» 2014 г.

### УТВЕРЖДАЮ:

Директор  
КУ «Социально-реабилитационный  
центр для несовершеннолетних  
«Зина»

\_\_\_\_\_  
Подпись  
В.В. Марущак  
«\_\_\_\_\_» 2014 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о Социальной Службе Примирения

Дата введения: «\_\_»2014 г.

КУ «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Зина»  
г. Урай



## **I. Общие положения**

1.1. Социальная Служба Примирения (далее Служба) создается на базе казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Зина» (далее Центр).

1.2. Служба создается и реализует свою деятельность на основании Конвенции о правах ребенка ООН; Конституции Российской Федерации; Кодексов Российской Федерации; Федеральных законов; указов и распоряжений Президента Российской Федерации; постановлений и приказов Правительства Российской Федерации; постановлений и приказов Минсоцразвития и Минобрнауки Российской Федерации; законов и постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры; постановлений и приказов Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры; постановлений и приказов Управления социальной защиты населения по г. Урай в вопросах защиты прав, законных интересов несовершеннолетнего и социальной политики, а также Устава, настоящего Положения, приказов, локальных актов Центра.

1.3. Служба осуществляет свою деятельность на территории муниципального образования г. Урай, взаимодействует с учреждениями и организациями, находящимися на данной территории (Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее КДНиЗП), отделом опеки и попечительства).

1.4. Приоритетной деятельностью Службы является работа с конфликтными ситуациями семей с детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации с использованием восстановительной медиации (как основного метода работы) и других социальных технологий.

## **II. Цели и задачи**

2.1. Основная цель деятельности Службы – содействие профилактике социально опасного положения семьи, решению семейных споров и детско-родительских конфликтов с использованием восстановительных социальных технологий.

2.2. Тактическая цель деятельности Службы – распространение восстановительных практик в социальных учреждениях города, а также повышение эффективности реабилитационно-профилактической работы с конфликтующими сторонами путем применения инновационных социальных технологий.

2.3. Задачи Службы:

2.3.1 обучить восстановительным практикам, в частности технологии медиации, педагогов и специалистов Центра;

2.3.2 обеспечить информационное сопровождение работы Службы на территории города;

2.3.3 внедрить инновационные методики (восстановительная медиация, работа со случаем) в практику реабилитационно-профилактической работы в Центре;

2.3.4 отработать модель межведомственного взаимодействия учреждений системы профилактики в процессе работы Службы;

2.3.5 проводить мониторинг эффективности реабилитационно-профилактической работы, проводимой с применением восстановительных социальных технологий.

## **III. Принципы деятельности Службы**

3.1. Деятельность Службы основана на принципах добровольности, информированности, нейтральности, конфиденциальности, ответственности, самостоятельности (*Приложение 1*).

## **IV. Организация и порядок деятельности Службы**

4.1. В состав Службы входят сотрудники Центра, прошедшие подготовку (обучение) в качестве медиаторов.

4.2. Руководство Службой осуществляется заведующим отделением психолого-педагогической помощи.

4.3. Контроль и координацию деятельности Службы выполняет заместитель директора (курирующий вопросы воспитательной и реабилитационно-профилактической работы) (далее Куратор Службы).

4.4. Сотрудники Службы проходят подготовку в качестве ведущих восстановительных программ (медиаторов) и самостоятельно проводят восстановительные процедуры по конфликтным ситуациям.

4.5. Методическое сопровождение Службы и его организацию осуществляют специалисты организационно-методического отделения Центра совместно с заместителем председателя КДНиЗП.

4.6. Службе по согласованию с администрацией учреждения предоставляется помещение для проведения примирительных встреч, а также возможность использовать иные ресурсы Центра: оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации и другие.

4.7. Служба распространяет информацию о своей деятельности среди населения г. Урай.

4.8. КДНиЗП содействует Службе в организации ее взаимодействия с иными учреждениями системы профилактики.

4.9. Деятельность Службы фиксируется в рабочих бланках и журналах, которые являются внутренними документами службы (*Приложение 2*).

4.10. Не реже, чем один раз в квартал (на совещании при заместителе директора) руководитель Службы предоставляет информацию о результатах работы службы за отработанный период.

4.11 Организационно-методическое отделение Центра обеспечивает мониторинг проведения восстановительных процедур (*Приложение 3*).

#### **V. Порядок работы по проведению восстановительных процедур**

5.1. Служба может получать информацию о случаях конфликтного характера от граждан города (по телефону «Службы экстренной помощи»), от специалистов КДНиЗП, отдела опеки и попечительства.

5.2. В ходе реализации индивидуального плана реабилитационно-профилактической работы с семьей/несовершеннолетним (далее ИПРПР), специалисты Службы могут сообщить им о возможности проведения восстановительных процедур (медиации) с каждой конкретной семьей/несовершеннолетним, информировав об этом должностных лиц Центра.

5.3. Процедура «примирения» осуществляется согласно технологии, изложенной в *Приложение 4*.

5.4. Служба принимает решение о возможности или невозможности применения восстановительной медиации только после проведения предварительных встреч с конфликтующими сторонами. Процесс примирения начинается в случае согласия – заявки (*Приложение 5*) конфликтующих сторон на участие в восстановительной медиации.

5.5. В сложных ситуациях в проводимой встрече может, с согласия сторон, принять участие Куратор Службы.

5.5. При необходимости Служба информирует участников медиации о возможности участия в восстановительных процедурах привлекаемых специалистов (социального педагога, психолога, юрисконсульта и т.д.) и ближайшего социального окружения конфликтующих сторон.

5.6. Служба обеспечивает участникам восстановительной медиации оказание социальной, педагогической, правовой и психологической помощи.

5.7. В случае, если участниками восстановительных процедур могут стать несовершеннолетние в возрасте до 10 лет, то участие их в медиации возможно только с согласия родителей/законных представителей.

5.8. Медиация является одним из направлений реабилитационно-профилактической работы и вносится в ИПРПР с семьей/несовершеннолетним.

5.9. В случае, если в результате восстановительной медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в Соглашении о намерениях сторон (*Приложение б*), передаваемое в орган, направивший случай на медиацию. Данное Соглашение также в одном экземпляре остается у ведущего восстановительных процедур и по одному экземпляру выдается на руки участникам.

5.10. При необходимости Служба получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом РФ «О персональных данных».

## **VI. Заключительные положения**

6.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его подписания директором казенного учреждения Ханты – Мансийского автономного округа – Югры «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Зина».

6.2. Изменения в настоящее положение вносятся по предложению Службы примирения и специалистов, осуществляющих методическое сопровождение.

6.3. Вносимые изменения не должны противоречить «Стандартам восстановительной медиации».

6.4. Настоящее положение действует вплоть до его отмены в установленном законом порядке, либо до принятия положения о «Социальной Службе Примирения» в новой редакции.

*Приложение 1*

## **Основные принципы восстановительной медиации**

**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.

**Информированность сторон:** медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

**Нейтральность медиатора:** медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении 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 вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

**Конфиденциальность процесса медиации:** медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов.

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 кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

**Ответственность медиатора:** медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

**Ответственность сторон:** ответственность за результат медиации несут

стороны конфликта, участвующие в медиации.

**Заглаживание вреда обидчиком:** в ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

**Самостоятельность служб примирения:** служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Приложение 2

## Журнал регистрации восстановительных процедур («Медиации»)

Титульный лист

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

**ЖУРНАЛ  
регистрации  
восстановительных процедур  
(«Медиации»)**

г. Урай

2 лист

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора  
КУ «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Зина»  
Т.А. Бекоева

(Подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**ЖУРНАЛ  
регистрации  
восстановительных процедур  
(«Медиации»)**

Начат: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Окончен: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

3 лист

Дата поступления/ регистрационный номер	Корреспондент	Участники (фамилия, инициалы)	Медиатор (фамилия, инициалы)	Результат
1	2	3	4	5

**Форма мониторинга деятельности Социальной Службы Примирения**

Дата	Количество медиаторов	Количество поступивших случаев	Количественное распределение случаев по источнику информирования	Количество завершённых программ медиация		Количество случаев, рассмотренных с участием специалистов из КДНиЗП	Общее количество участников программ	
				Общее количество	Количество результативных		взрослых	подростков

**Порядок работы медиатора в восстановительной модели медиации  
(Р. Максудов, Л. Карнозова, А. Коновалов)**

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

- 1 фаза. Создание основы для диалога со стороной
- 2 фаза. Понимание ситуации
- 3 фаза. Поиск вариантов выхода
- 4 фаза. Подготовка к встрече

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

- 1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами
- 2 фаза. Организация диалога между сторонами
- 3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.
- 4 фаза. Обсуждение будущего
- 5 фаза. Заключение соглашения
- 6 фаза. Рефлексия встречи

АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

**ЗАЯВКА**  
**на участие в программе восстановительных процедур**  
**«Примирение в семье»**

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Возраст \_\_\_\_\_  
Семейное положение \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_  
Телефон домашний \_\_\_\_\_  
Место работы (учебы) \_\_\_\_\_  
Должность \_\_\_\_\_  
Тел. рабочий \_\_\_\_\_  
Обращение первичное, повторное (нужное подчеркнуть)  
Направлен(а) на программу \_\_\_\_\_  
(если направлен, указать откуда) \_\_\_\_\_

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

Я, не возражаю, что ведущими Программы будут: специалисты  
КУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Зина»

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество медиаторов

В связи с этим прошу специалистов, проводящих Программу, оказать помощь в разрешении конфликтной ситуации, возникшей в нашей семье.

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

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_

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

**СОГЛАШЕНИЕ  
о намерениях сторон**

Участники: \_\_\_\_\_

Ведущий: \_\_\_\_\_

Цель: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Условия сторон:


Подписи сторон:

Ф.Инициалы \_\_\_\_\_

Ф.Инициалы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Учебно-тематический план мероприятий  
по освоению и совершенствованию навыков медиации и работы со случаем  
участниками реализации программы  
«Право на счастливое детство»**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема</b>	<b>Форма проведения</b>	<b>Кол-во час.</b>	<b>Сроки проведения</b>
1.	«Новые технологии социальной работы как одно из необходимых условий эффективной инновационной деятельности»	Семинар	2	март 2014
2.	Технология медиации в урегулировании конфликтных ситуаций	Практические занятия	6	апрель, май, июнь 2014 г. 1 раз в месяц по 2 часа
3.	Современные подходы к организации профессиональной деятельности и ее методологическим основам	Семинар	2	октябрь 2014 г.
4.	Технология «работы со случаем» в реабилитационно-профилактической работе с семьями как функциональная составляющая	Практические занятия	6	октябрь, ноябрь, декабрь 2014 г. 1 раз в месяц по 2 часа
5.	Отработка практических навыков проведения процедуры медиации	Мастер-класс	2	ноябрь 2014 г.
6.	Восстановительные технологии в работе с семьей	Семинар	2	февраль 2015 г.
7.	Отработка практических навыков проведения процедуры медиации» (возможно приглашение территориальных РУСО)	Мастер - класс	2	апрель 2015 г.
8.	Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов	Семинар	2	май 2015 г.
9.	Межведомственное ведение случая	Семинар	2	февраль 2016 г.