



**Уполномоченный по правам человека
в Пермском крае**

**Библиотека Уполномоченного по правам человека
в Пермском крае**

УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ: ОПЫТ ПЕРМСКОГО КРАЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ



Пермь 2017

УДК 347.9
ББК 67.410.1
У 69
ISBN 978-5-6040525-0-1

Урегулирование конфликтов: опыт Пермского края и Перспективы развития: информационно-методические материалы/Уполномоченный по правам человека в Пермском крае; [сост. Конухова С. Л.; под ред. Микова П. В.]. – Пермь, 2017. – с.

Информационно – методические материалы подготовлены с использованием действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих правоотношения в сфере медиации, а также с учётом сложившейся в Пермском крае медиативной практики рассмотрения споров. В сборнике представлены доклады об опыте Пермского края в применении технологии медиации для разрешения различных категорий споров.

Сборник предназначен для широкого круга читателей.

© Уполномоченный по правам человека в Пермском крае, 2017

© Решетников М.Г., Марголина Т.И., Хавкина А.Л.,
Яковлева Ю.А., Обухова М.М.

СОДЕРЖАНИЕ

Решетников М.Г. О перспективах развития медиации в Пермском крае (выступление на шестой ежегодной научно-практической конференции «Практика медиации в России: проблемы, трудности, решения»)	4
Миков П.В. Обеспечение прав ребенка на общение и воспитание с бывшими супругами и иными членами семьи: проблемы правового регулирования и правоприменительной практики	6
Марголина Т.И., Практика и возможности регулирования конфликтов между жителями и органами местного самоуправления	14
Хавкина А.Л., Роль писем в медиации	18
Яковлева Ю.А., Развитие центров медиации на территории Пермского края	22
Обухова М.М., Медиация как инструмент повышения эффективности работы медицинского учреждения	25
Приложение. Полезные адреса, ссылки	27

О ПЕРСПЕКТИВАХ РАЗВИТИЯ МЕДИАЦИИ В ПЕРМСКОМ КРАЕ (ВЫСТУПЛЕНИЕ НА ШЕСТОЙ ЕЖЕГОДНОЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ «ПРАКТИКА МЕДИАЦИИ В РОССИИ: ПРОБЛЕМЫ, ТРУДНОСТИ, РЕШЕНИЯ»)

Решетников Максим Геннадьевич,
губернатор Пермского края

Буквально только что мы подписали Соглашение о сотрудничестве в сфере защиты детей, обеспечения их прав и интересов, создания дружественного правосудия.

О том, насколько это значимый документ, говорит тот факт, что его подписантами стали 5 сторон. Соглашение позволяет всем ответственным сторонам четче выстраивать межведомственное взаимодействие в вопросах дружественного правосудия. Больше работать на профилактику, и лишь в крайних случаях – обращаться к исправительной функции. наших детей необходимо не пугать и наказывать, а разъяснять и предупреждать.

Медиация и восстановительные технологии, проблематику и перспективы которых мы сегодня обсуждаем на конференции – как раз один из элементов дружественного и дружелюбного правосудия.

Неслучайно, конференция проходит именно в Пермском крае. Как Вы знаете, наш край первым в России стал применять практику восстановительной медиации более 10 лет назад. И начинали мы как раз с работы с детьми – разрешали конфликтные и криминальные ситуации. С тех пор мы действительно продвинулись в этой работе, но и белых пятен до сих пор – достаточно.

Сегодня уже никто не оспаривает значимость медиации при разрешении споров.

С одной стороны, в крае действует широкая сеть служб примирения, идет обучение специалистов, действует ресурсный центр. Это все важно, и помогает выстраивать эффективную систему профилактики правонарушений и в отношении детей, и совершаемых самими детьми.

К примеру, в 2016 году из комиссий по делам несовершеннолетних в службы примирения было направлено 1.880 заявок на проведение восстановительных процедур. Из них почти половина 875 – по факту преступлений совершенных детьми. Почти все эти случаи (753) рассматривались

медиаторами, и половина из них [366] – завершились примирением сторон, возмещением ущерба.

Безусловно, эту работу в наших муниципалитетах будем совершенствовать, акцентируя внимание именно на профилактике.

С другой стороны, возможностей у медиации гораздо больше.

Считаю, наработанный опыт по выстраиванию системы медиации необходимо активнее транслировать и на другие, самые распространённые виды споров: гражданские, семейные, споры между коммерческими организациями.

И здесь важна работа по информированию населения. Потому что большинство людей не только не знает о преимуществах медиативного подхода, но не знают и самого термина.

Следующий шаг – выстраивание инфраструктуры медиации. Службы примирения, медиаторов должны быть рядом с домом, пусть пока не в шаговой доступности, но точно – не в соседнем городе, районе, селе.

Если мы ставим цель выводить систему медиации на новый уровень – необходимо заводить в неё настоящих профессионалов. Вопрос первый: где найти необходимое количество медиаторов? Чтобы стать медиатором нужно 3 недели учиться и 40.000 рублей – дорогостоящее, в общем-то, обучение. Как итог – профессионалов сегодня недостаточно.

Вопрос второй: как повысить доверие людей к таким специалистам? Здесь есть смысл подумать и о повышении статуса и имиджа медиаторов.

Медиация – сфера, где важно взаимодействие исполнительной и судебной власти. Проблемных вопросов и вопросов, касающихся перспектив развития системы медиации, – пока достаточно. И конференция как раз призвана найти пути решения многих из них. Уверен, у нас это получится.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ РЕБЁНКА НА ОБЩЕНИЕ И ВОСПИТАНИЕ С БЫВШИМИ СУПРУГАМИ И ИНЫМИ ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ: ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРАВООПРЕДЕЛИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Миков Павел Владимирович,
Уполномоченный по правам человека
в Пермском крае

В соответствии со ст. 3, 9 Конвенции о правах ребенка, во всех действиях в отношении детей – независимо от того, предпринимаются они государственными или частными учреждениями, занимающимися вопросами социального обеспечения, судами, административными или законодательными органами, – первоочередное внимание уделяется наилучшему обеспечению интересов ребенка. Государства-участники обеспечивают такие условия, чтобы ребенок не разлучался со своими родителями вопреки их желанию, за исключением случаев, когда компетентные органы, согласно судебному решению, определяют в соответствии с применимым законом и процедурами, что такое разлучение, или в ином конкретном случае – например, когда родители жестоко обращаются с ребенком или не заботятся о нем или когда родители проживают раздельно и необходимо принять решение относительно места проживания ребенка.

Хотелось бы обратить внимание на тот факт, что лица, воспитывающие детей, постоянно живут в состоянии выбора и принятия решений. Это нелегко, особенно когда возникают проблемы. Появляется необходимость взвешивать все за и против, и даже тогда не всегда становится понятно, с чем нужно считаться. Вот почему во всех международных правовых актах и в Семейном кодексе Российской Федерации говорится, что интересы несовершеннолетних всегда приоритетны при принятии решений родителями или должностными лицами.

В первом полугодии 2017 года в адрес Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае поступило 16 обращений граждан по спорам, связанным с определением места жительства ребенка и порядка общения с ребенком как от законных представителей ребенка, так и от близких родственников (2016 г. – 67 обращений, 2015 г. – 47 обращений, 2014 г. – 62 обращения). Стороны (родители, близкие родственники) обращаются к Уполномоченному как до вынесения судом решения об определении

места жительства ребенка, определении порядка общения с ребенком, так и после обращения в суд в период проведения исполнительных действий судебными приставами в случае добровольного неисполнения одной из сторон решения суда.

Работу по обращениям родителей, близких родственников об урегулировании споров, связанных с воспитанием детей, о неисполнении решений суда в интересах детей Уполномоченный осуществляет в сотрудничестве с комиссиями по делам несовершеннолетних и защите прав, отделами опеки и попечительства над несовершеннолетними муниципальных образований края, Управлением Федеральной службы судебных приставов по Пермскому краю, Ассоциацией медиаторов Пермского края.

Уполномоченный по правам ребенка в Пермском крае и сотрудники аппарата не участвуют в рассмотрении гражданских дел судами по спорам, связанным с определением порядка общения с ребенком или определении места его проживания. В тоже время, Уполномоченный сотрудничает с Ассоциацией медиаторов Пермского края и разъясняет заявителям возможность досудебного урегулирования судебного спора с участием профессионального медиатора и закрепления достигнутого мирового соглашения в судебном порядке. При отдельных судах в Пермском крае работают медиаторы, которые помогают сторонам прийти к соглашению по семейным спорам и затем, в соответствии с нормами федерального законодательства соглашение между родителями утверждается судьей в качестве мирового соглашения. Также по запросу суда Уполномоченный направляет письменный отзыв в суд, а также материалы обращений граждан для приобщения к материалам гражданского дела.

В ходе работы с обращениями граждан самым проблемным моментом является оказание содействия заявителю в розыске ребенка, вывезенного одним из родителей в другой субъект Российской Федерации. Осуществление розыска судебными приставами происходит только при наличии у второго родителя и ребенка постоянной или временной регистрации, а также запросе информации из органов управления образованием. Если родитель, уклоняющийся от исполнения решения суда о незамедлительной передаче ребенка другому родителю не имеет постоянной или временной прописки, ребенок не посещает образовательную организацию, розыск фактически, как показывает практика, не осуществляется.

Так, например, в ходе личного приема к Уполномоченному обратилась мама в интересах малолетней дочери с ходатайством об оказании помощи по исполнению решения суда о передаче ей на воспитание дочери, так как отец ребенка вводит в заблуждение судебных приставов-исполнителей о месте жительства ребенка.

Согласно приложенным к обращению документам судом в апреле

2013 года принято решение об определении места жительства ребенка с матерью и немедленной передаче девочки матери, но вот уже на протяжении четырех лет фактически девочка проживает с отцом в г. Перми. По информации Министерства образования и науки Пермского края, девочка не посещала детский сад, а также не приступила к занятиям в школе в 2015/16 учебном году. Близкие родственники, так же как и мать ребенка, не имеют возможности общаться с девочкой. С целью уклонения от исполнения решения суда и введения в заблуждение судебных приставов, от передачи исполнительного листа из г. Перми и прекращения действий по его розыску мужчина формально зарегистрировал себя и дочь в Очерском, а затем в Верещагинском районе.

Со слов заявительницы, фактически отец продолжает проживать с дочерью в г. Перми или периодически вывозить дочь к своим родным в Пермский район. Исполнительное производство находится в отделе судебных приставов по Очерскому и Верещагинскому районам, куда мама ребенка направила информацию о необходимости объявления должника в розыск и передачи заявления в Дзержинский район г. Перми, где находится еще одно исполнительное производство.

Уполномоченный направил ходатайство в адрес Управления Федеральной службы судебных приставов по Пермскому краю о проведении проверки фактов, указанных в обращении, на предмет принятия всех возможных мер для передачи ребенка матери.

По информации, поступившей из управления, должник был объявлен в розыск, установлено место его фактического проживания в г. Тюмени. В то же время отец ребенка на основании заключения психолога о том, что девочка привязана больше к отцу, нежели чем к матери, планирует обратиться в суд об определении места жительства ребенка с ним.

Уполномоченный считает, что в данной ситуации отцом ребенка в течение нескольких лет грубо нарушались права ребенка на общение с матерью и другими близкими родственниками, поэтому мама ребенка вправе обратиться в суд с исковым заявлением о лишении отца родительских прав. В настоящее время маме ребенка Уполномоченным разъяснена возможность защиты своих прав в суде, в том числе учитывая положительную практику по аналогичным ситуациям в Российской Федерации.

Так, например, Постановлением Европейского суда по правам человека от 24 октября 2013 года по делу N 22935/11 «Пахомова против России» (Pakhomova v. Russia) была признана обоснованной жалоба заявительницы на то, что российские власти не смогли добиться исполнения решения суда, которое определило, что сын должен проживать с матерью, а не с отцом. По делу допущено нарушение требований статьи 8 Конвенции о защите прав человека и основных свобод.

Наталья Пахомова из Новосибирска вышла замуж в 1997 году, а четыре года спустя родила сына. Позднее она подала на развод, но 24 февраля 2009 г., еще до рассмотрения дела, ее муж забрал сына из школы, после чего мать его больше не видела. Пахомова в итоге получила развод, и Калининский районный суд Новосибирской области постановил, что сын должен проживать с матерью; решение вступило в силу 30 марта 2009 года. Бывший супруг подал апелляцию, проиграл, но все равно не подчинился решению суда. Несмотря на многочисленные жалобы Пахомовой в службу судебных приставов и полицию, решение суда сих пор не исполнено. На протяжении нескольких лет производство неоднократно приостанавливалось и возобновлялось. Попытки заявительницы добиться уголовного дела против бывшего мужа также фактически не увенчались успехом: хотя в конце концов оно было возбуждено, но на деле не принесло никаких результатов.

Государство, по мнению Пахомовой, не исполнило своих обязательств, потому что не смогло обеспечить исполнение судебного решения и найти ее бывшего мужа. При этом его несколько раз допрашивала полиция, но, как объяснили приставы, из-за слабого взаимодействия с полицией никаких результатов это не принесло. Более того, приставы сначала вообще отказывались возбуждать исполнительное производство, потому что экс-супруг не являлся должником заявительницы. Кроме того, отец ребенка не раз участвовал через представителей в различных процедурах, например в судебном процессе по лишению его родительских прав, а знакомые заявительницы неоднократно видели его в разных районах Новосибирска.

Представители России заявили, что на национальном уровне было сделано все возможное для исполнения судебного решения, а заявительнице оказано своевременное содействие. Поскольку поиски еще продолжаются, решение может быть исполнено в любой момент, поэтому обязательства государства в рамках Конвенции о защите прав человека не нарушены. Европейский суд отметил, что постановление суда, предоставляющее заявительнице право опеки над ее сыном, остается неисполненным в течение невероятного срока – более чем в четыре года, что составляет очень большую часть в жизни ребенка, со всеми вытекающими последствиями для его физического и психологического здоровья. Европейский суд единогласно постановил, что в данном деле российские власти нарушили требования статьи 8 Конвенции: право на уважение частной и семейной жизни.

При исполнении судебным приставом требований исполнительных документов по вышеперечисленным категориям дел специалистам приходится сталкиваться с определенными проблемами. Бывают случаи, когда исполнение требований исполнительного документа затрудне-

но по причине нежелания ребенка общаться с родителем, являющимся взыскателем, – ребенок кричит, плачет, прячется за должника, судебный пристав-исполнитель принимает решение о назначении специалиста-психолога для участия в исполнительных действиях, выносит мотивированное постановление. После принятия участия в исполнительных действиях специалист выдает заключение, в котором, как правило, отражается привязанность ребенка к родителю-должнику, а также, что ребенку необходим период для адаптации.

С целью обеспечения оперативного реагирования по выезду на место нахождения разыскиваемого ребенка, по инициативе Уполномоченного по правам ребенка совместно с Управлением судебных приставов по Пермскому краю (отделом организации работы по розыску должников и их имущества) в 2012 году с представителями Министерства социального развития Пермского края проведена рабочая встреча по теме о порядке взаимодействия при розыске детей. В результате проведенной рабочей встречи вышеуказанный вопрос рассмотрен, определен список специалистов органов опеки и попечительства, ответственных за взаимодействие со службой судебных приставов по обеспечению оперативного реагирования при отобрании ребенка и дальнейшей его передаче.

28 октября 2015 года по инициативе Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае и Управления Федеральной службы судебных приставов России по Пермскому краю на базе филиала образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский институт внешнеэкономических связей, экономики и права» в г. Перми проведена научно-практическая конференция «Актуальные проблемы исполнения решений судов в интересах детей». Участники конференции отметили также необходимость привлечения в рамках исполнительного производства медиаторов, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства над несовершеннолетними и других специалистов, владеющих технологиями медиации, при исполнении решения суда об определении места жительства ребенка, порядка общения с ребенком. Уполномоченным по правам ребенка было рекомендовано Правительству Пермского края оказать возможное содействие Управлению службы судебных приставов по Пермскому краю в обучении судебных приставов, осуществляющих исполнение решений судов об участии в воспитании и общении с ребенком родителей (бывших супругов) и их родственников.

В 2016 году совместно с Управлением судебных приставов по Пермскому краю Уполномоченным для родителей издан информационный буклет «Если родители не могут договориться...», который распространяется через территориальный управления службы судебных приставов, Упол-

номоченного по правам ребенка в Пермском крае, где изложены все возможные варианты досудебного урегулирования судебных споров, даны контакты служб медиации и образцы документов.

С целью совершенствования краевой политики по исполнению судебных решений в интересах детей Уполномоченный считает необходимым рекомендовать Управлению Федеральной службы судебных приставов России и подведомственным территориальным подразделениям:

1. Привлекать в рамках исполнительного производства специалистов, владеющих технологиями медиации, специалистов КДН и ЗП, органы опеки и попечительства по месту фактического проживания ребенка.

2. Информировать родителей о возможностях применения медиативных процедур разрешения конфликтов с участием детей и возможностях досудебного разрешения споров в интересах ребенка.

ПРАКТИКА И ВОЗМОЖНОСТИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ЖИТЕЛЯМИ И ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Марголина Татьяна Ивановна,
к. психол. н., профессор кафедры
социальной работы и конфликтологии ПГНИУ

Мирное урегулирование конфликтов между государством и его гражданами является одним из показателей уровня развития гражданского общества. Пермский край в последние годы стал площадкой уверенного внедрения технологии медиации в отношения между людьми, между органами власти и населением. Утверждение добрососедства – путь непростой, но это единственный путь к тому, чтобы можно было без оговорок называть Пермский край краем человеческих отношений.

Органами местного самоуправления края принята новая технология разрешения конфликтов (между группами граждан-соседями, между администрациями и населением, между гражданами и поставщиками государственных и муниципальных услуг). Стало нормой обучение государственных служащих основам урегулирования конфликтов и введение этой технологии в практику работы министерств и ведомств.

Роль Уполномоченного по правам человека, как участника системной процедуры урегулирования конфликтов, окончательно оформилась и получила закрепление своего посреднического статуса в Законе Пермского края «Об Уполномоченном по правам человека в Пермском крае», предоставившего Уполномоченному право рекомендовать и организовывать предусмотренные действующим законодательством способы разрешения конфликтов с целью оказания содействия в урегулирования конфликтов по вопросам, относящимся к его компетенции.

Когда более 13 тысяч пермских студентов подписали петицию об изменении правил продажи и использования льготных проездных, Уполномоченным по правам человека в Пермском крае была организована процедура медиации с целью урегулирования конфликта между студенческим сообществом и местной администрацией. В процессе переговоров с представителями администрации Перми был достигнут ряд договоренностей. В частности, возврат права приобретения льготного проездного билета для всех студентов, вне зависимости от места регистрации. Увеличение количества льготных поездок с 90 до 120. Проведение мониторинга

потребности большего количества поездок (более 120) в связи с опасениями недостаточности для части студентов 120 поездок. Необходимость установки валидаторов для учёта поездок на всех транспортных маршрутах. Депутатский корпус, администрация города Перми пошли навстречу студентам. Подводя промежуточные итоги, предвижу, что возможен следующий этап переговоров по поводу введения так называемого «единого кошелька», позволяющего неиспользованные поездки за предыдущий месяц использовать в последующем месяце.

Открытость края для трудовых иммигрантов, переезд в регион наших соотечественников из других стран, внутренняя миграция в крае начинают сталкиваться с общественными стереотипами неприятия людей иных национальностей и религий, которые выливаются в конфликты на этнической/религиозной почве.

Всех нас взволновали публичные выступления жителей микрорайона «Данилиха» против строительства мечети в месте их проживания. На первый взгляд, очевидные антимусульманские, антимигрантские настроения. Но в основе этих протестных действий, как чаще всего и бывает в этнических конфликтах, лежат серьёзные социальные проблемы микрорайона.

С целью регулирования возникшей ситуации Уполномоченным по правам человека в Пермском крае была проведена встреча с представителем инициативной группы жителей микрорайона и председателем Регионального духовного управления мусульман Пермского края Анваром Аблаевым. В ходе встречи выяснилось, что основа напряжения, заключается, в том числе, в отсутствии социально-экономической инфраструктуры микрорайона: в микрорайоне осталась всего одна школа; из имеющихся 3-х детских садов работает один, здания других репрофилированы под другие нужды; нет условий для бесплатного дополнительного образования детей; рядом расположен хостел для проживания иностранных граждан (мигрантов), которые ведут замкнутый образ жизни («государство в государстве»), тем самым вызывая страхи у местного населения, нет достаточного места для парковок автотранспорта и т. д. Опасения граждан были вызваны тем, что в микрорайоне Данилиха планируются к вводу новые жилые комплексы, что, по их мнению, не учитывается для создания дополнительной социальной инфраструктуры.

Вот и получается, что в основе напряжения лежат годами не решаемые вопросы жизни микрорайона. Кроме того, поводом для протестных действий стали публичные слушания по строительству мечети, о конкретном времени проведения которых большинство проживающих в микрорайоне не знали и это тоже вывало подозрения и недверие жителей микрорайона.

Уполномоченный по правам человека в Пермском крае высказала



Участники круглого стола «Медиация в здравоохранении» в рамках конгресса «Медицина и здоровье», 2015 г.



Участники круглого стола «Примирительные процедуры (медиация) в социально-правовой сфере: теория, практика регулирования споров, перспективы развития» в рамках VII Пермского конгресса ученых-юристов, 2016 г.



VI Ежегодная научно-практическая конференция «Практика медиации в России: проблемы, трудности, решения», 2017 г.



Круглый стол «Примирительные процедуры в социально-правовой сфере: теория, практика регулирования споров, перспективы развития» в рамках VIII Пермского конгресса ученых-юристов, 2017 г.

мнение о том, что прежде чем приступить к переговорам по вопросу строительства мечети, предстоит определить конкретные меры по развитию микрорайона, (готовность к проведению таких рабочих совещаний проявил Председатель Правительства края, Министр образования региона). Уполномоченным по правам человека было предложено сторонам провести процедуру медиации после проведения необходимых встреч с городской администрацией по решению проблем инфраструктуры микрорайона. Две медиативные встречи были проведены в конце 2016 и в начале 2017 годов.

В адрес Уполномоченного по правам человека в Пермском крае поступило несколько обращений граждан, обеспокоенных реорганизацией Центра диализа, расположенного по адресу: г. Пермь, ул. Яблочкова, д. 39., в связи с переводом нефрологического отделения и отделения реанимации в краевую клиническую больницу, а также отсутствием маршрутизации пациентов-диализников в экстренных случаях в нефрологическое отделение краевой клинической больницы.

В целях решения данной проблемы, Уполномоченным был инициирован ряд рабочих встреч с представителями пациентского сообщества, руководством Министерства здравоохранения и главных врачей областной клинической больницы и Центра диализа. в ходе которых были обсуждены проблемы организации оказания медицинской помощи пациентам, получающим лечение в центре гемодиализа, и перспективы реконструкции Центра.

Протестные действия пациентов, во многом, были связаны с отсутствием своевременной необходимой информации и нормального взаимодействия с пациентским сообществом, а также затянувшимся периодом заключения соглашения с инвестором. Действительно, после реорганизации Центра – перевода несвойственных данному амбулаторному медицинскому учреждению видов услуг в нефрологическое отделение краевой клиники, в здании центра видимых улучшений не произошло. Мало того, пациенты не имеют нормального гардероба, помещений для приёма пищи, нормативы мест в палатах превышены. Освоившиеся помещения ничем и никем не заполняются, при очевидной большой потребности в дополнительных местах.

Представителями биомедицинского кластера «Холдинг Юнона» на встрече с пациентами была представлена информация о завершившихся работах по обследованию здания и его фундамента, а также презентация о перспективах ремонта и развития Центра диализа. По мнению инвесторов, возможна реконструкция здания, которую можно провести без остановки процесса диализа, поэтапно. По информации Минздрава, после подписания Соглашения с инвестором Правительства края ориен-

тировочно все работы будут выполнены в течении 1, 5 лет.

В мае 2016 года, по рекомендации Уполномоченного, для разрешения конфликтной ситуации, сложившейся между несколькими проживающими и администрацией Чайковский ДИПИ были применены технологии медиации.

В мае 2016 года в интернат выезжали специалисты из Перми, также к работе были привлечены волонтеры из психолого-правового центра при НКО «Женский клуб». Благодаря работе специалистов удалось достичь положительных результатов, конфликтная ситуация была разрешена.

Практика переговоров используется Уполномоченным по правам человека и в рамках защиты политических прав граждан. В 2017 году Уполномоченный выступила в качестве посредника между представителями оргкомитета по проведению митинга и Администрацией города Перми по согласованию места проведения публичной акции. Переговоры длились 7 часов, в результате удалось согласовать место, которое было наиболее подходящим для проведения митинга с большим количеством людей.

Принципиально важным становится использование процедур переговоров с гражданами самими представителями администраций муниципальных образований, например, заместитель Главы администрации города Перми Усов А. И. в апреле 2017 года предложил вышедшим на Лядовский тракт собственников жилых домов, находящихся в зоне магистральных трубопроводов, провести переговоры с Главой города Самойловым Д. И. Предложение было принято и протестные намерения граждан были переведены в конструктивное русло совместного поиска решения проблем защиты жилищных прав граждан.

Введение переговорных процедур в практику работы Уполномоченного по правам человека и местных администраций позволяет органам местного самоуправления быть информационно открытыми, переводить напряжённые или протестные отношения в конструктивное русло, принимать согласованные решения.

Хавкина Анна Львовна,
педагог-психолог МБУ «ЦППМСП» г. Перми,
председатель ПКОО «Ассоциация медиаторов Пермского края»,
магистрант юридического факультета ПГНИУ
по направлению «Социальная работа»

В случае возникновения конфликта для его разрешения важно наладить процессы коммуникации: медиатору со сторонами конфликтной/криминальной ситуации, а также коммуникации между участниками конфликта. В данной статье рассматривается роль писем медиации. Письма могут рассматриваться как часть организации процесса медиации, используемого для предложения самой процедуры. Другой аспект – когда применение писем в самой процедуре медиации для организации диалога между участниками конфликта определяет особый вид (программу) медиации. В статье приведена некоторая информация об эффективности использования писем на разных этапах процедуры медиации. В большинстве случаев медиаторам, начинающим процедуру медиации, удается начать процесс очной коммуникации со сторонами, однако есть ряд ситуаций, в которых это невозможно сразу или нецелесообразно делать (например, нахождение одной из сторон конфликта вне зоны досягаемости, негативного отношения стороны к любым предложениям извне, неготовность или непонимание особенностей процедуры медиации и пр.).

В таких случаях, как показывает практика, выходом может быть подготовка и направление сторонам конфликта писем.

Письмо является продуктивным видом коммуникации, осложненным (по сравнению с разговорной речью) целым рядом обстоятельств, связанных с условиями письменной формы общения. Специфические условия протекания формируют качества письменной речи:

- отсутствие непосредственного реципиента и промежуточной обратной связи с ним;
- невозможность для пишущего интонировать свою речь и, следовательно, необходимость более тщательно строить фразы, подбирая более адекватные языковые средства;
- отсутствие ограничений во времени общения, и в связи с этим, более качественная шлифовка формы речи;
- отсутствие возможности использования «немного» языка и др.

Использование писем возможно на нескольких этапах процедуры медиации:

1. На этапе предложения процедуры медиации (со стороны организации, направляющей на медиацию, а также со стороны самой организации или медиатора, предлагающих медиацию).

2. В ходе самой процедуры для установления диалога между сторонами конфликта.

Письма на этапе предложения процедуры медиации:

В работе с несовершеннолетними правонарушителями и лицами, являющихся потерпевшими от их действий, в Пермском крае разработаны и нормативно закреплены в «Порядке межведомственного взаимодействия субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и судов по реализации восстановительных технологий и медиативного подхода», утвержденного постановлением КДНиЗП Пермского края № 18 от 01.12.2016 г. образцы писем, которые направляют суды и территориальные комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав несовершеннолетним – участникам конфликтных и криминальных ситуаций и их родителям (законным представителям).

Письма направляются участникам конфликтных и криминальных ситуаций заранее, до того момента, когда со сторонами свяжется ведущий восстановительной программы. В данных письмах содержится информация о процедуре восстановительной медиации (ее цели, позиции ведущего восстановительной программы, возможностях, которые дает участие в данной процедуре и ее последствиях), организации, которая проводит ее и контактные данные медиатора. Практика введения таких писем в работу с правонарушениями несовершеннолетних позволяет участникам заранее ознакомиться с процедурой медиации и ее особенностями, сформулировать вопросы к ведущему или определиться со своей позицией, а самое главное, по мнению специалистов-практиков – официальное уведомление о медиации придает серьезный статус данной процедуре, обеспечивает безопасность и информационную открытость.

В Пермской краевой общественной организации «Ассоциация медиаторов Пермского края» разработан свой формат писем, которые направляются участникам конфликтных ситуаций, с которыми в силу различных обстоятельств не удается очная коммуникация.

В данных письмах также содержится информация об организации, занимающейся проведением процедур медиации, лицах, от которых была получена информация о конфликте, особенностях и условиях проведения процедуры медиации.

Практика предварительной рассылки писем хорошо зарекомендовала себя, с одной стороны, в ситуациях, когда стороны конфликта проживают в отдаленной местности, и нет возможности специального выезда медиатора или когда со стороной невозможно заранее связаться. Дру-

гой эффект, который мы наблюдаем – в ряде случаев получение писем с предложением об участии в процедуре медиации подталкивает стороны к самостоятельной коммуникации, в ходе которых конфликтная ситуация разрешается. Наиболее распространенные реакции сторон конфликта на предложение процедуры медиации и участие в разрешении конфликта третьей нейтральной стороны – удивление и желание самостоятельно разрешить конфликт («... да мы же можем справиться и сами...» и т. п.).

Письма в ходе процедуры медиации, развитие диалога между сторонами:

Процедура (программа) челночной восстановительной медиации между несовершеннолетними правонарушителями и пострадавшими от их действий «Письмо обидчика пострадавшему» и ее реализация в закрытых учреждениях была разработана и методически описана Маловичко И. С., Голустьянц О. А. и Шефатовой Л. П. основе опыта работы в Центре временного содержания для несовершеннолетних правонарушителей ГУ МВД России по Волгоградской области.

Предлагаемая методика челночной восстановительной медиации, по мнению ее авторов, направлена на достижение следующих целей:

- создание условий, обеспечивающих раскаяние несовершеннолетнего правонарушителя за свое противоправное деяние и активную ответственность за совершенное через осознанное исправление собственными силами его негативных последствий;

- заглаживание вреда, нанесенного пострадавшим; содействие исцелению пострадавших;

- ресоциализация несовершеннолетних правонарушителей, воспитание чувства ответственности;

- восстановление разрушенных обидой отношений между пострадавшим, правонарушителем и другими людьми в местном сообществе;

- профилактика первичных и повторных правонарушений несовершеннолетних.

Воспитанники, попавшие в закрытые учреждения, информируются о возможности принять участие в подобной программе. При добровольном согласии воспитанника, специалист проводит индивидуальную подготовку ребенка к написанию письма, обсуждает с ним основные моменты будущего письма, придерживаясь восстановительных вопросов, изложенных в схеме письма. Ребенок вместе со специалистом вспоминает о самом событии, о причинах и последствиях совершенного им проступка, о том, как он отбывает наказание, какие теперь испытывает чувства и каким сейчас видит себя в глазах окружающих. Также они обсуждают, каким образом обидчик может принять ответственность за свои действия, принести извинения и высказать предложения по заглаживанию вреда,

какими он видит возможные отношения между ним и пострадавшим сейчас и после освобождения из учреждения, и другие вопросы.

Готовое письмо воспитанник показывает специалисту, чтобы тот мог убедиться в его восстановительном характере, а также в том, что его можно прочесть.

Написанное письмо отправляется на адрес Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав по месту проживания воспитанника. Представители КДНиЗП приглашают пострадавшую сторону на встречу и знакомят ее с письмом, просят высказать свое отношение к поступку правонарушителя или при желании написать ему письмо.

В случае написания пострадавшей стороной письма правонарушителю, оно направляется в закрытое учреждение, где воспитанники обсуждают полученный ответ со специалистом Центра, в первую очередь, с точки зрения возможности удовлетворения пожеланий пострадавшего о заглаживании вреда, а также выполнении дополнительных восстановительных действий после возвращения домой.

За период реализации данной технологии в 2016 г. практически все программы челночной медиации закончились примирением сторон: во всех случаях обидчики принесли извинения и приняли на себя ответственность по заглаживанию вреда, причиненного правонарушением. Пострадавшие приняли извинения, простили и примирились со своими обидчиками. Во всех случаях активную роль по восстановлению отношений взяло на себя социальное окружение, включая родителей и других родственников обидчиков и пострадавших, их одноклассников, соседей, педагогов школ, специалистов КДНиЗП.

Изучив опыт проведения программы «Письмо обидчика пострадавшему», специалисты ПКОО «Ассоциация медиаторов Пермского края», применили его в своей работе: при проведении восстановительных программ с несовершеннолетними по криминальным ситуациям (правонарушения, преступления), находящимися на свободе.

Специалисты, работающие с данной технологией отметили ее методическую разработанность и вместе с этим большой ресурс, выражающийся в развитии рефлексивных качеств несовершеннолетних, создание условий, способствующих осознанию последствий произошедшего и раскаяния.

Таким образом, письма в медиации помогают организовывать и поддерживать процессы коммуникации между сторонами конфликта, медиатором и участниками конфликта, но их потенциал еще недостаточно изучен и исследован.

РАЗВИТИЕ ЦЕНТРОВ МЕДИАЦИИ НА ТЕРРИТОРИИ ПЕРМСКОГО КРАЯ

Яковлева Юлия Аркадьевна,

Председатель Ассоциации профессиональных медиаторов, доцент кафедры социальной работы и конфликтологии ПГНИУ

Медиация и в отечественной, и в зарубежной практике зарекомендовала себя как эффективный способ работы с конфликтами, обеспечивающий высокий процент исполнимости достигнутых соглашений. В период с 01.01.2017 года по 30.09.2017 года на территории Пермского края на средства президентского гранта реализовывался проект «Развитие центров примирения»

Проект был направлен на развитие медиации как альтернативного способа разрешения споров, снижения конфликтности в обществе за счет распространения переговорных практик в работе с конфликтами, развития культуры диалога, повышения эффективности судебной системы за счет внедрения института медиации в систему судебных органов. Проект был ориентирован на комплексное внедрение медиации как способа работы с конфликтом через организацию взаимодействия с судебными органами и органами государственной и муниципальной власти.

Ни для кого не секрет, что судебное решение не обеспечивает разрешение конфликта и, как следствие, исполнимость судебных актов достаточно мала. Поэтому важно, чтобы людям был обеспечен доступ к иным, предусмотренным законом способам разрешения конфликта. Для этого необходима популяризация и продвижение медиации, распространение положительных практик медиации при решении конфликтов.

Проект выполнялся в партнерских отношениях с потенциально заинтересованными организациями: суды, органы местного самоуправления, судебные приставы, уполномоченные по правам человека и по правам ребенка Пермского края, на территории г. Перми, гг. Березники, а также других городах Пермского края.

В рамках проекта начала функционировать «горячая линия медиации» – выделена телефонная линия, дежурство на которой осуществляется куратором проекта. Основная задача внедрения «горячей линии медиации» – обеспечение доступности медиации для различных территорий, в которых отсутствуют центры примирения; консультирование граждан и субъектов предпринимательской деятельности по правовым вопросам и вопросам проведения медиации; обеспечение взаимодействия судов, аппаратов уполномоченных, ЗАГСов и т. п. с медиаторами для организа-

ции проведения процедуры медиации. У организаций участников проекта появилась возможность обращения за получением консультаций о медиации, ее преимуществах, медиаторах, а также возможность организации проведения процедуры медиации вне территории постоянно функционирующих центров.

В целях продвижения медиации и распространения информации о проекте были подготовлены и изданы информационные буклеты, которые распространялись в ЗАГСх, районных, мировых судах.

Были открыты 11 центров примирения, в том числе, в Арбитражном суде Пермского края, в г. Березники, г. Нытва, в Орджоникидзевском и Свердловском районных судах г. Перми, г. Верещагино, г. Добрянка

За отчетный период было проведено 227 медиаций, в то время как по проекту предполагалось 200 медиаций. Из них: внесудебных – 83; судебных – 144; медиации по хозяйственным спорам – 18; в рамках процедур банкротства – 3; по социально-значимым конфликтам – 3 конфликта (13 медиаций – дольщики двух проблемных объектов; проездные). Кроме того, специалисты проекта осуществляли конфликтологическое сопровождение деятельности государственного бюджетного учреждения здравоохранения (Нытва).

При реализации проекта были опробованы различные алгоритмы взаимодействия судов, органов государственной и муниципальной власти с медиаторами, а также различные формы организации проведения процедуры медиации. Медиаторам удалось продемонстрировать возможности медиации при работе с социально значимыми конфликтами. По инициативе Уполномоченного по правам человека в Пермском крае была организована переговорная площадка по регулированию вопросов ограничения льгот на проезд для студентов. Медиаторами были проведены несколько процедур медиации между застройщиками и дольщиками проблемных объектов, а также дольщиками, кредиторами и инвесторами, в результате чего были найдены дополнительные пути разрешения вопроса достройки проблемных жилых домов. Это, безусловно, является одним из вариантов регулирования таких противоречий.

Медиаторы продемонстрировали возможности медиации в сфере здравоохранения, в том числе при решении внутриорганизационных конфликтов. Это дает возможность использования медиации для разрешения конфликтов в коллективах при планировании и проведении реорганизаций и структурных изменений не только в бизнесе, но и в бюджетных учреждениях.

Основными проблемными моментами при работе медиаторов прежде всего явилось отсутствие навыков работы с конфликтом и организации процедуры медиации у судей, помощников судей, работников админи-

страций, работников ЗАГСов. Очевидно, что специалистам, которые в силу своей основной работы сталкиваются или работают с обращениями граждан, требуется базовая подготовка основам анализа конфликта, а также знания основ медиации как альтернативного способа урегулирования споров.

Самым значительным достижением проекта, на мой взгляд, является расширение сферы применения медиации. Традиционно считается, что с помощью медиации эффективно могут разрешаться в основном семейные конфликты. За период реализации проекта процедура медиации была, кроме семейных конфликтов, использована при разрешении:

- конфликтов в сфере здравоохранения;
- внутриорганизационных конфликтов в бюджетном учреждении;
- конфликтов, вытекающих из трудовых отношений, в том числе при увольнении и выплате заработной платы;
- конфликтов с органами государственной и муниципальной власти;
- конфликтов в сфере защиты исключительных прав;
- конфликтов с дольщиками проблемных строительных объектов;
- конфликтов в сфере кредитования.

Реализация проекта показала востребованность медиации как способа разрешения конфликтов. Ее широкое использование возможно при активном сотрудничестве с заинтересованными структурами, работающими с населением: судами, органами государственной и муниципальной власти, органами опеки, ЗАГСами. Необходимо также активное информирование населения о возможностях медиации. Большое значение имеет территориальная доступность медиаторов. Поэтому важно развивать медиацию через сетевую модель – создание центров в различных районах и территориях. Взаимодействие с судами и органами государственной и муниципальной власти эффективно осуществлять посредством «горячей линии», которая обеспечивает возможность координации работы и сбора информации о конфликтах. Наиболее перспективным является развитие медиации при разрешении споров в социально значимых сферах, таких как медицина и здравоохранение, трудовые отношения, работе по снижению социальной напряженности. Приобретенный опыт работы в этих конфликтах, а также разрешение споров при банкротстве строительных организаций и работе с дольщиками проблемных объектов может быть продемонстрирован в других регионах.

МЕДИАЦИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Обухова Марина Михайловна,
Главный врач ГБУЗ ПК
«Нытвенская районная больница»

В рамках реализации проекта по созданию центров примирения, реализованного в 2017 году на территории Пермского края медиаторами проводилась работа внутри трудового коллектива Нытвенской районной больницы, направленная на выявление основных разногласий между сотрудниками, а также по урегулированию конфликтов, возникающих при осуществлении медицинского обслуживания населения.

Следует отметить, что на фоне общего снижения бюджетного финансирования отрасли в Пермском крае, в том числе в г. Нытва, в учреждении ярко выражены следующие проблемные аспекты отрасли: отсутствие профильных специалистов, наличие очередей к специалистам и необходимость записи за длительный период времени, отсутствие молодых кадров, отсутствие технического оснащения (узкоспециализированного или высокотехнологичного оборудования), отсутствие медикаментов в стационарах, предоставляемых в рамках ОМС. Также, 1 июля произошло объединение двух больниц: Нытвенской центральной районной и Уральской районной больницами, произошла смена руководства, что не могло отразиться на микроклимате в коллективе.

Администрацией учреждения было принято решение провести конфликтологическую диагностику с целью выявления в организационных процессах учреждения точек повышенной конфликтности; выявление значимых для коллектива составляющих производственного процесса, обеспечивающих его эффективность, а также урегулировать имеющиеся разногласия.

В течение месяца медиаторами проводилась работа с сотрудниками, в результате которой удалось определить основные ценностные ориентации сотрудников, движущие мотивы их деятельности, пробелы в административной и организационной работе учреждения, выявить наиболее конфликтные аспекты, определить, какие конфликты и почему чаще всего возникают. Это позволила выработать ряд мер, направленных на снижение конфликтности, создания условий и благоприятной среды для коллектива и пациентов.

Большое значение для учреждения имело урегулирование основных структурных и межличностных противоречий между сотрудниками подразделений больницы, в т.ч. в п. Уральский. Ни для кого не секрет, что изменение организационной структуры любого учреждения, смена его руководства

и административной подчиненности может повлечь за собой не просто снижение эффективности труда и мотивации персонала, но и уход квалифицированных кадров. В таких условиях важно обеспечить рабочий и позитивный настрой, прозрачность в работе административного аппарата, готовность к сотрудничеству с коллективом. Нередко масло в огонь таких конфликтов подливают непосредственно руководители, чьи профессиональные и личные амбиции оказались не удовлетворены. Человеческий фактор здесь становится едва ли не решающей движущей силой противостояния. Это естественным образом сказывается на работе с населением, страдает общий имидж и репутация учреждения. В таких условиях значимо то, что с помощью нейтральных посредников удалось наладить диалог между управленческим аппаратом, «бывшим» и «новым» руководством, выстроить рабочие процессы наиболее эффективным способом.

В ходе проводимой диагностики было также урегулировано несколько конфликтов, возникающих непосредственно на рабочем месте. Сторонами таких конфликтов были не только сотрудники, но и руководство подразделений. Важно, что работа осуществлялась привлеченными специалистами, не участвующими в рабочих процессах. Это создавало доверительную атмосферу, готовность коллектива урегулировать спорные вопросы именно таким образом.

Медиаторами были также урегулированы конфликты с пациентами учреждения, в том числе споры, находящиеся на рассмотрении суда. Это снизило затраты больницы на судебное разбирательство и, главное, позволило сформировать положительное отношение к медицинскому персоналу со стороны пациентов.

В качестве побочного эффекта проведенной работы хотелось бы выделить повышение доверия коллектива к администрации учреждения. Это особенно важно при смене руководства, введении в штат новых сотрудников. Медиаторы, особенно в первое время, служат неким проводником, обеспечивающим эффективное взаимодействие руководства с сотрудниками, способствующим внедрению управленческих решений.

Отвечая на вопрос, почему важно использовать медиацию в сфере здравоохранения, отмечу, что медицина – это не просто отрасль, лежащая в сфере взаимодействия человек-человек. Это ценностно-ориентированная сфера. Нет ничего более значимого для нас, как наше здоровье и наша жизнь. И здесь ведущее значение имеет умение слышать и взаимодействовать с людьми в кризисных для них ситуациях. И не менее важно в условиях возникающих в отрасли в целом трудностей создать благоприятные условия для работы медицинского персонала. Привлечение медиаторов, сторонних, нейтральных посредников способствует не только снижению уровня конфликтности в рамках одного коллектива, но и повышает качество обслуживания населения в целом.

ПРИЛОЖЕНИЕ

полезные адреса, ссылки

Организации, предоставляющие медиативные услуги:

Название организации	Территория предоставления услуг	Контакты	Руководитель
Пермская краевая общественная организация «Ассоциация медиаторов Пермского края»	г. Пермь и Пермский край	эл. почта: Annakhavkina@mail.ru сайт: www.mediator59.ru	Хавкина Анна Львовна
Ассоциация профессиональных медиаторов	РФ, Пермский край	г. Пермь, ул. Газеты Звезда, д. 20, оф.8	Яковлева Юлия Аркадьевна
ООО «Триалог-Мастер»	г. Пермь и Пермский край	тел. +7 [342] 203 -21 -21; эл. почта: master@trialog-m.ru сайт: www.trialog-m.ru	Попов Даниил Владимирович
Центр медиации и социально-правового образования при ПГНИУ	РФ, Пермский край	г. Пермь, ул. Бүкирева, 15, ақд. 46 тел. + 7 [342] 239-66-30 8 906-888-60-48 Эл. почта: cmspo@yandex.ru	Соболева Лариса Александровна
ООО «Альянс счастливых семей», Семейный консультационный центр «Второе дыхание»	Пермский край	г. Пермь, ул. Сибирская, 47а, офис 207/1 тел. + 7 [342] 279-73-33 8-965-556-93-33 эл. почта: family.perm@yandex.ru сайт: https://vk.com/vtoroe_dychanie_perm	Мальцев Дмитрий Владимирович

Полезные сайты:

Портал Государственных услуг РФ

<https://www.gosuslugi.ru/>

Единый правовой портал Пермского края по правовому просвещению граждан

<http://www.pravovsem59.ru/>

Государственная информационная система (ГИС) ЖКХ

<https://dom.gosuslugi.ru/>

Подписано в печать 10.12.2017г.
Заказ № 1593. Тираж 100 экз.

ООО «Модерн-принт»
Россия, 614010, г. Пермь ул. Маршрутная, д. 9



Обращайтесь к Уполномоченному по правам человека в Пермском крае!



по почте на адрес:

614006, г. Пермь, ул. Ленина, д. 51, каб. 230



через форму на сайте: <http://ombudsman.perm.ru/>
по электронному адресу: ombudsman@uppc.permkrai.ru



лично в приемные дни:
вторник – с 10.00 до 13.00
четверг – с 17.00 до 20.00

в государственные приемные Уполномоченного по адресам:

г. Пермь, ул. Куйбышева, дом 8;
г. Кудымкар, ул. 50 лет Октября, дом 30



по телефону (342) 217-76-70