

**Аналитический отчет НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» о выполнении социально
значимого проекта
«МИРУ БЫТЬ! ПЕТЕРБУРГ – СТОЛИЦА МИРА!»**

1. Цели и задачи проекта;

1. Создать на базе социальных служб 7 комнат примирения (медиации) и осуществить безвозмездный прием не менее 100 семей, провести с ними процедуры медиации и конфликтологического консультирования.
2. Способствовать снижению конфликтности в малоимущих семьях и в обществе в целом.
3. Осуществить пропаганду конструктивных способов разрешения конфликтов, в частности, посредством медиации, задействуя СМИ, социальные сети, просветительские мероприятия (конференции, круглые столы).

Целевые группы проекта:

- Дети и подростки
- Многодетные
- Пенсионеры
- Молодежь и студенты
- Женщины
- Бездомные
- Люди с ограниченными физическими возможностями

2. Описание содержание проделанной работы;

В целях организации сотрудничества грантополучателя с партнерами (Комитетом по социальной политике Санкт-Петербурга и Центрами социальной помощи семье и детям) руководителем проекта были проведены предварительные рабочие встречи с потенциальными участниками проекта. В результате этих встреч пять Центров социальной помощи семье и детям (далее по тексту – «Центры») выразили готовность и техническую возможность к участию в реализации проекта. Супервайзером проекта были подготовлены Соглашения о сотрудничестве грантополучателя с Центрами, которые были подписаны до начала работы медиаторов в Центрах.

С целью оповещения общественности о проекте руководителем проекта была организована конференция «Медиация как способ гуманизации семейных отношений и защиты прав ребенка», которая состоялась 28 февраля 2017 года. В конференции приняли участие представители Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга, Центров социальной помощи семье и детям Санкт-Петербурга, Российского объединения судей, федеральных судов общей юрисдикции Санкт-Петербурга, Уполномоченного по правам человека Санкт-Петербурга, Союза ученых Санкт-Петербурга, Комитета по молодежной политике Санкт-Петербурга, международного проекта «Здоровые города», общественной организации «ГАООРДИ», Адвокатской палаты Санкт-Петербурга, Торгово-промышленной палаты Санкт-Петербурга, преподаватели Санкт-Петербургского государственного университета, медиаторы НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ».

Руководитель и супервайзер проекта оказывали постоянную супервизорскую поддержку медиаторам в течение всего проекта – не менее 10 часов в неделю в формате личных встреч и звонков по телефону и скайпу.

Эти супервизорские встречи также помогли медиаторам справиться с нарастающим эмоциональным напряжением и впоследствии избежать психологического выгорания от огромного, иногда многочасового объема работы. Необходимым условием успешных проектов в области медиации является психологическая поддержка медиаторов.

Безусловно, отсутствие выгорания, в первую очередь, связано с высоким профессионализмом медиаторов НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ», т.к. к ним предъявляются особые требования в области компетенций и личных качеств.

Для организации работы по проекту было принято решение прикрепить конкретных медиаторов к пяти Центрам социальной помощи семье и детям Санкт-Петербурга. Впоследствии стало очевидно, что для более эффективной работы Центрам необходимо установить тесное взаимодействие с одним или двумя медиаторами. Благодаря этому, помимо непосредственного приема граждан, медиаторы могли отслеживать динамику обращений, обсуждать со специалистами Центров работу с конкретными ситуациями, тем самым, выявляя наиболее медиабельные случаи. Для Центров, в свою очередь, пользой такой организации работа стала

возможность обмена опытом работы с конфликтами, общение с медиаторами, а также взаимное доверие между специалистами, благодаря которому огромное количество конфликтов было разрешено.

Механизм передачи дел выглядит следующим образом:

- обращение поступает в Центры;
- специалисты Центров отбирают из поступивших к ним случаев, по их мнению, наиболее медиабельные и предлагают гражданам обратиться к медиаторам проекта;
- в случае заинтересованности граждан, специалисты Центров передают им номер телефона медиатора; медиатор дает гражданам первичную консультацию по телефону о возможностях проведения медиации;
- в случае согласия граждан, медиатор назначает удобное время для приема;
- обратившиеся приходят в назначенное время, и медиатор проводит медиацию (если обе стороны сразу готовы к общению друг с другом) или конфликтологическую консультацию;
- до начала медиации/консультации стороны подписывают договор и дают согласие на обработку персональных данных;
- по окончании работы стороны подписывают акт и медиативное соглашение, если это была медиация и сторонам необходима письменная договоренность;
- если работа не завершается за одну встречу, медиатор может назначить новую встречу (в формате медиации или консультации/консультаций);
- после каждой встречи медиатор делает пометку в журнале обращений с указанием ф.и.о. обратившихся, количества часов и формата работы (медиация/консультация), а сотрудник Центра утверждает своей подписью эту запись;
- по итогам каждого месяца медиаторы передают копии журналов обращений руководителю и супервайзеру проекта для подготовки нормативных и аналитических документов по проекту.

Медиаторы проводили прием граждан в Центрах с 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. Запись на проведение медиаций и консультаций велась сотрудниками Центров. Благодаря грамотно организованному взаимодействию медиаторов и Центров, граждане имели возможность выбрать удобное для себя время приема. В ряде случаев прием проходил после 18:00, если это было единственное удобное время для граждан или если специфика случая требовала продолжения работы здесь и сейчас.

По итогам проекта НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» были получены письма поддержки от Центров – партнеров проекта. Все полученные письма свидетельствуют о готовности партнеров продолжать совместную работу в области внедрения института медиации в разрешение семейных конфликтов и споров. Центры выразили благодарность за проделанную работу и подчеркнули инновационность и практическую значимость медиативного подхода.

3. Основные результаты за период;

К 30.09.2017:

1. С 1 мая по 31 августа 2017 года проведено 39 медиаций и 24 консультации для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. По сравнению с первым отчетным периодом, значительно выросло число медиаций, которые предполагают участие 2 и более сторон в работе с конфликтом. Поэтому охват участников проекта значительно вырос – в том числе за счет слаженного межведомственного взаимодействия партнеров проекта.

2. Всего с 1 марта по 31 августа проведено 58 медиаций и 60 конфликтологических консультаций для семей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Таким образом, в соответствии с Приложением №1 к Договору Гранта, помощь в виде медиации или конфликтологического консультирования получили около 200 граждан.

Всего консультаций	Результаты консультаций				Стадии конфликта			
	Найдено решение ситуации	Частичное решение	Желание участвовать в медиации	Случай немедиабелен - требуется помощь других специалистов	Предконфликт	Конфликт	Эскалация	Затухание
60	45	12	17	3	17	35	6	2

Всего медиаций	Результаты медиации			Случай немедиабелен - требуется помощь других специалистов	Стадии конфликта			
	Медиативное соглашение	Частичное решение	Медиация не помогла		Предконфликт	Конфликт	Эскалация	Затухание
58	43	10	3	2	0	37	20	1

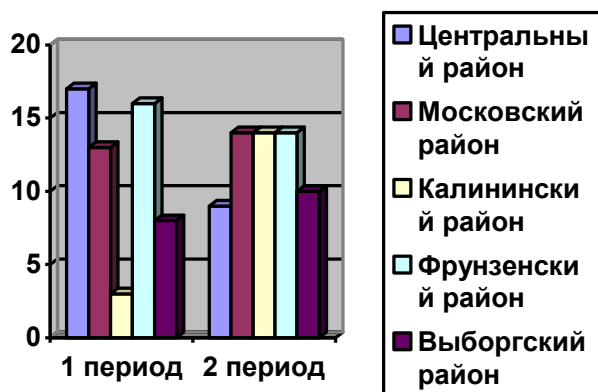
В процентном соотношении вышеизложенные результаты работы выглядят следующим образом:

Результаты работы медиаторов за два периода реализации проекта	
<p>Найдено решение ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стороны заключили соглашение, которое полностью удовлетворяет их интересы; - проработаны и решены все вопросы, по которым стороны имели разногласия; - снято психологическое напряжение между стороны, налажено конструктивное общение. 	74%
<p>Найдено частичное решение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заключено соглашение по отдельным, но не всем вопросам, по которым стороны имеют разногласия (в силу факторы времени, а также уровня сложности рассматриваемой проблемы); - снято психологическое напряжение между стороны, налажено конструктивное общение. 	16%
<p>Требуется помощь других специалистов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - необходима психологическая или психотерапевтическая помощь одной или всем сторонами; - сторонам не хватает специализированной информации для разрешения конфликта по существу (технической, юридической, экономической и др.); - для сторон важно получить формальное решение (например, решение суда). 	6%
<p>Медиация не помогла:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стороны фактически не являются лицами, принимающими решение по обсуждаемым вопросам; - медиаторами выявлена незаинтересованность граждан в разрешении конфликта, то есть одной из сторон, либо всем сторонам не выгодно выходить из конфликта. 	4%

Таким образом, 90% случаев окончились достижением полных или частичных договоренностей.

3. Статистика результатов по итогам работы:

В первые месяцы проекта много внимания было уделено взаимодействию с Центрами. Неоднородный характер обращений (3-17 на каждый район) в первом периоде свидетельствует о разной степени заинтересованности Центров во взаимодействии с медиаторами. Ко второму периоду количество обращений по Центрам усредняется (9-14 на каждый район), сотрудничество приобретает регулярный характер. В июне и июле зафиксировано минимальное число обращений (10-13 на все районы) в связи с периодом летних отпусков. Кроме того, мы работали с семейными спорами, где часто задействованы дети и их интересы, а Центры ведут активную работу по устройству детей из семей, стоящих на учете, на летний отдых.



4. Статистика обращений по Центрам:

Район	Консультаций	Медиаций	Человек, которым оказана помощь
Центральный	14	12	44
Московский	14	13	41
Калининский	10	7	24
Фрунзенский	12	18	43
Выборгский	10	8	22
ИТОГО	60	58	174

Тесная профессиональная работа медиаторов со специалистами Центров (инструктаж в области определения медиабельности споров) дала свои результаты в виде передачи наиболее подходящих для медиации конфликтных случаев. **Это свело к предельному минимуму приход на прием граждан с немедиабельными случаями (не более 6%), что, с нашей точки зрения, является показателем эффективности организации работы в проекте.**

5. Центры социальной помощи семье и детям осведомлены и начали пользоваться технологией медиации и видят в этом инструменте большой потенциал для налаживания и сохранения семейных отношений.

4. Значимость полученных результатов и потенциальные области их применения;

Согласно опросу, проведенному ГИМЦ «Семья», 60% граждан полностью удовлетворены участием в медиациях и взаимовыгодными договоренностями, которых удалось достичь только благодаря переговорам с участием медиатора. Около 30% обратившихся отметили недостаток времени, поскольку у них были сложные случаи, отягощенных длительным опытом негативного взаимодействия и многократными неудачными попытками урегулировать конфликты в директивном ключе (советами, указаниями, требованиями, угрозами).

Руководителями Центров отмечена важная роль переговорного процесса и практики мирного урегулирования споров между гражданами.

Чаще всего в семейном конфликте задействованы интересы всех членов семьи. Каждый из них предпринимает собственную попытку решить вопрос в свою пользу, не уведомив об этом других и не учитывая их интересы. Это приводит к множественным обращениям в различные государственные органы со стороны лишь одной (!) семьи, что увеличивает нагрузку на сотрудников этих органов и при этом, к сожалению, снижает эффективность разрешения конфликтов.

Профессиональный вывод: необходимы постоянно действующие независимые центры медиации и конфликтологического консультирования, обслуживающие граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

По вопросу о потенциальных областях применения медиации опрос дает следующую информацию - граждане нуждаются в проведении медиаций по конфликтам и спорам:

- Супружеские – 40%
- Детско-родительские – 30%
- Другая причина (конфликты с родственниками, споры по жилью) – 30%.

Процедура медиации способствует улучшению и сохранению семейного климата. Одновременное снижение эмоционального напряжения у всех членов семьи и проведение переговоров между ними с участием профессионального посредника приводит к осознанному поиску сторонами решения конфликтной ситуации с учетом интересов каждого из них.

Осознанность и готовность сторон к бесконфликтному взаимодействию создает конструктивные решения, уникальные для каждой отдельной семьи.

Работа медиаторов с конкретными семьями приводит к снижению конфликтности в обществе в целом, поскольку опыт семье, побывавшей на медиации, передается другим людям.

Специалисты НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» создали модель взаимодействия Центров и медиаторов, которая может быть масштабирована в другие Центры Санкт-Петербурга и иных регионов страны. Особенно важным мы считаем распространение проекта на города Ленинградской области, поскольку наши специалисты могут передать опыт реализации проекта и создать единую модель работы медиаторов в Северо-Западном регионе.

5. Наличие и характер незапланированных результатов;

В числе незапланированных результатов следует отметить возросший интерес Центров социальной помощи семье и детям к медиации. В начале проекта сотрудники Центров проявили осторожность по отношению к новому методу. Несмотря на многолетнюю (с 2010 г.) поддержку государством института медиации и создание условий для работы медиаторов, для многих медиативный подход все еще остается новым для урегулирования конфликтных ситуаций. Однако благодаря слаженной работе Комитета по социальной политике и НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ», первоначальное сопротивление удалось трансформировать в решение активнейшим образом внедрить институт медиации в работу Центров социальной помощи семье и детям Санкт-Петербурга: улучшить качество и увеличить объем работы в уже имеющихся комнатах примирения и поделиться этим опытом с другими районными Центрами.

6. Недостатки, выявленные в ходе реализации проекта;

А) Учитывая фактор особой категории случаев, с которыми граждане обращаются в Центры социальной помощи семье и детям, необходимо больше часов для приема обратившихся медиаторами. В работе медиатора с гражданами нужно выделить один час на консультирование сторон по вопросу возможностей медиации для разрешения конфликта. Чтобы разрешить конфликт в полной мере может потребоваться от двух до четырех встреч, поскольку граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, приходят с запросом решить от 3 до 10 конфликтных вопросов. И только комплексное решение всех вопросов способствует тому, чтобы семья, «ячейка общества», больше не возвращалась в конфликтное состояние.

Б) Специалисты Центров имеют недостаточное или искаженное представление о медиации, что снижает количество случаев, передаваемых на работу медиаторам. Также среди них присутствует опасение, что привлечение сторонних специалистов может быть расценено как свидетельство неэффективности их собственной работы.

7. Оценка успешности проекта;

Результаты проекта превзошли наши ожидания, т.к. произошло развитие идеи внедрения медиации уже без участия сторонних организаций в систему поддержки граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Основной критерий оценки работы медиаторов – процент соглашений от общего числа проведенных случаев. По результатам проекта зафиксирован высокий процент достижения договоренностей между сторонами – 90% (из них 74% - полные договоренности; 16% - частичные). Граждане, с которыми работали медиаторы, могли годами жить в условиях неразрешенных конфликтов, нанося ущерб себе и близким (особенно детям и пожилым людям). Однако благодаря работе медиаторов, многолетние конфликты и споры были улажены, а в особо сложных ситуациях найдено взаимопонимание, которое, безусловно, поможет поддерживать здоровые отношения в семье.

В ходе проекта были налажены и укреплены партнерские отношения с Комитетом по социальной политике Санкт-Петербурга, с Городским информационно-методическим центром «Семья», с районными Центрами социальной помощи семье и детям.

8. Общие выводы по проекту;

1. По проекту работают 5 кабинетов примирения, в которых ведется бесплатный прием лиц, находящихся в сложной жизненной ситуации.

2. Профессиональные медиаторы приняли 118 обращений в кабинеты примирения, провели 284,5 часов консультаций и процедур медиации в отношении лиц, находящихся на любой стадии

судебного разбирательства. Все обратившиеся получили профессиональную конфликтологическую помощь.

3. Для целевой аудитории проекта была проведена информационно-просветительская работа. Разработанные и напечатанные буклеты, а также видеоролик были распространены в Центрах, а также усилиями организаторов и участников конференции.

4. В дополнение к календарному плану проекта проведены мастер-классы «Специфика применения медиации в семейных спорах», в которых приняли участие более 150 сотрудников Центров.

9. Прочая информация;

В целях повышения уровня понимания сотрудниками Центров специфики медиации и критериев медиабельности споров и конфликтов НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» разработало и организовало трехчасовой мастер-класс «Специфика применения медиации в семейных спорах». Мастер-класс был проведен во всех Центрах медиаторами НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ». Участниками стали руководители Центров, администрация, специалисты и психологи Центров. В среднем, от каждого Центра мастер-класс прошли от 20 до 40 человек.

Данные мероприятия способствовали большему пониманию медиабельности случаев среди сотрудников Центров, поэтому практически не было случаев, непригодных для работы медиатора, что позволило повысить эффективность проекта.

После мастер-класса у Центров появилось понимание необходимости внедрения медиации в их работу. Центры выразили желание обучить сотрудников для дальнейшего включения медиации в список услуг, оказываемых Центрами.