

Приложение
к письму Депсоцразвития Югры
от _____ № _____



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ



БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ»

**МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ
СПЕЦИАЛИСТОВ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ
ЖЕНЩИНАМ, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ
ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, СОЦИАЛЬНО
ОПАСНОМ ПОЛОЖЕНИИ, ПОДВЕРГШИХСЯ
СЕМЕЙНОМУ НАСИЛИЮ**

Составители:

Бездольная Л.А., начальник отдела методологии,
Хабирова И.Ф., методист отдела методологии

Утверждено на заседании экспертного совета по проведению экспертиз
(протокол № 49 от 30.09.2020г.)

г. Сургут, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Паспорт технологии	3
1. Пояснительная записка	4
1.1. Актуальность технологии	4
1.2. Основные понятия	9
1.3. Целевая группа	10
1.4. Цель технологии	10
1.5. Задачи технологии	10
1.6. Формы работы	10
1.7. Методы работы	10
2. Механизм реализации медиативной технологии в работе специалистов, оказывающих услуги женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, подвергшихся семейному насилию	11
2.1. Процедура медиации	11
2.2. Механизм проведения медиации	15
2.3. Инструменты медиации	32
3. Критерии эффективности медиативной технологии в работе специалистов, оказывающих услуги женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, подвергшихся семейному насилию	39
Список литературы	42

Паспорт технологии

Название учреждения	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания»
Адрес учреждения	Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югры, г. Сургут, ул. Лермонтова 3/1
Название технологии	Медиативная технология в работе специалистов, оказывающих услуги женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, подвергшихся семейному насилию
Составители технологии	Бездольная Людмила Анатольевна, начальник отдела методологии, Хабирова Ильсёяр Фависовна, методист отдела методологии
Практическая значимость	Сохранение/восстановление отношений в семье путем разрешения разногласий и предупреждения конфликтов в повседневной жизни между ее членами для выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного, отражающего интересы обеих сторон, решения
Цель технологии	Создание условий для мирного выхода женщин из трудной жизненной ситуации, социально опасного положения с удовлетворением их интересов и интересов семьи в целом.
Задачи технологии	сохранить и/или восстановить семейные отношения; минимизировать негативные последствия семейного конфликта; выработать реалистичный план будущих действий с учетом интересов конфликтующих сторон.
Целевая группа	женщины, находящиеся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, подвергшиеся семейному насилию.
Сроки реализации технологии	неограниченный

1. Пояснительная записка

1.1. Основные понятия

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 противоправных ситуаций.

Восстановительный подход – использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.

Кокус – одна из ключевых стадий процедуры медиации, это встречи медиатора с «глазу на глаз» с каждой стороной спора или конфликта.

Медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо/физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Медиативный подход – подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

Медиативные технологии – совокупность техник, методов, приемов (инструментов) профессиональной медиации для предупреждения и разрешения конфликтов, выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного решения, а также с целью сохранения и (или) восстановления отношений с окружающими.

Медиация – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица – медиатора.

Программа восстановительного разрешения конфликтов – это форма организации процесса восстановительной медиации.

Процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии третьей стороны (медиатора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Соглашение о проведении процедуры медиации – соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации.

Служба медиации – организационная форма деятельности по проведению восстановительной медиации.

Стороны – субъекты отношений, желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации.

Трудная жизненная ситуация – ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую он не может преодолеть самостоятельно.

1.2. Целевая группа:

Женщины, находящиеся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, подвергшиеся семейному насилию.

1.3. Цель технологии:

Создание условий для мирного выхода женщин из трудной жизненной ситуации, социально опасного положения с удовлетворением их интересов и интересов семьи в целом.

1.4. Задачи технологии:

Сохранить и/или восстановить семейные отношения;
минимизировать негативные последствия семейного конфликта;
выработать реалистичный план будущих действий с учетом интересов конфликтующих сторон.

1.5. Формы работы

Групповые: консультирование, беседа, встреча, собрание.

Индивидуальные: анкетирование, беседа, консультирование, тестирование.

1.6. Методы работы

На этапе выявления проблем:

диагностический: сравнительный анализ, обобщение, анализ жизненной ситуации, карта социальных связей семьи, наблюдение, интервью, циркулярное интервью, социометрия, генограмма,

тестирование, анкетирование, рисунок семьи беседа, биографический метод (история своей жизни, семьи, семейной системы) и т.д.

На этапе проведения медиации:

метод семейной дискуссии (активное слушание, молчание, перефразирование, повторение, обобщение, директивы, конфронтация, «я»-высказывание, рефрейминг);

метод моделирования ситуации;

метод реконструкции семейных отношений;

метод семейной доски (тест Геринга);

метод семейных расстановок по Б. Хелленгеру;

На этапе принятых на встрече решений:

психосоциальное воздействие, позитивное подкрепление;

«диаграмма ответственности»;

методы осуществления обратной связи (контроля) происходящих изменений в жизнедеятельности семьи.

1.7. Актуальность технологии

Преобразования, которые осуществляются в России в последние годы, обострили многие проблемы, в том числе и социальные. К их числу, несомненно, можно отнести и проблему роста семейного неблагополучия и насилия в различных его формах, в том числе и в отношении женщин.

Семейное неблагополучие и насилие в семье – явление не специфически российское, а универсальное, всеобщее. В различных формах и проявлениях они существуют во всех без исключения странах, независимо от их общественного и государственного строя, но в последнее время эта проблема стоит наиболее остро и несмотря на возрастающий уровень осведомленности о проблеме семейного неблагополучия и насилия в обществе в целом и на уровне государственного управления, последствия этой серьезной социальной проблемы все еще остаются не вполне осознанными. Как следствие этого, существующая по стране система государственного реагирования на домашнее насилие в целом нестабильна и фрагментарна; она в основном направлена на реагирование с точки зрения уголовных мер, но при этом недостаточно развита профилактика и мало используются альтернативные технологии помощи женщинам и семье в целом. Поэтому на сегодняшний день достаточно актуальна проблема развития и разработки новых технологий социально-психологической работы с данной категорией граждан.

Одной из таких альтернативных технологий урегулирования споров, конфликтов является **медиация**, где с помощью третьей стороны можно

нивелировать семейное неблагополучие и вывести семью на новый уровень жизни.

Медиация как новая социально-психологическая технология разрешения конфликтов между людьми в России появилась относительно недавно, однако, ее внедрение уже показало хорошие результаты.

В ходе проведения медиации создаются условия для диалога, в процессе которого происходит восстановление отношений, внутриличностных статусов участников конфликта. А самое важное – стороны находят решение, удовлетворяющее всех участников конфликта.

В широком смысле медиация представляет собой технологию альтернативного урегулирования споров с участием нейтральной стороны (медиатора). В узком – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Так, медиация как эффективная технология разрешения споров и конфликтов широко используется в различных областях и социальных практиках во многих странах мира. Наиболее распространенными по сфере возникновения конфликтной ситуации являются семейная медиация, медиация в сфере образования (школьная медиация), коммерческая медиация, медиация в судопроизводстве, медиация трудовых конфликтов.

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

Реализация медиации и восстановительного подхода выступает инструментами для решения задачи профилактики, коррекции и реабилитации в работе с женщинами и их семьями. Медиация осуществляется на практике посредством программы восстановительного разрешения конфликтов (восстановительная программа), которая представляет собой форму организации процесса переговоров. Выделяют несколько типов программы восстановительного разрешения конфликтов:

восстановительная медиация (программа примирения), круг сообщества, семейная конференция.

1. Восстановительная медиация (программа примирения) – программа, в которой медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликтных ситуаций.

При реализации программы восстановительной медиации конфликтующие стороны встречаются для переговоров. Организованный диалог дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга, способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. И ключевая роль здесь принадлежит медиатору, который помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания. Другими словами, организация диалога позволяет выйти на проблемы, интересы и потребности, которые обычно в ситуации конфликта скрыты за негативными отношениями сторон друг к другу.

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

Восстановительная медиация широко используется при разрешении межличностных конфликтов (в том числе детско-родительских, супружеских), представляющих собой противоречия между двумя субъектами, которые в силу сложившихся стереотипов поведения не могут быть устранены ими самостоятельно.

Использование восстановительной медиации позволяет конфликтующим сторонам своевременно и эффективно разрешить локальный конфликт, не допустить ухудшения отношений, а порой и улучшить их за счет четкого осознания своих истинных интересов и потребностей, выработать взаимодовлетворяющее решение.

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 разрешить конфликт. 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 документов, касающихся процесса медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что она 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 за 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.

2. Круг сообщества (круг примирения) – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами (ситуации изгоев, межэтнические конфликты и пр.). Такая восстановительная программа может проводиться с разными целями: круги принятия решения, круги поддержки и исцеления (когда не требуется решение) и пр. Однако круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика. В заседании круга сообщества принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема, и кто готов прилагать усилия для ее решения. Привлекая к обсуждению проблемы заинтересованных людей, медиатор обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении

ответственности за его выполнение. При этом важнейшим результатом круга примирения является разрешение проблемной ситуации через создание и укрепление общин (школьный класс, группа друзей, родственников и т. д.).

Главной особенностью круга сообществ является наличие возможности для каждого участника высказать свою точку зрения и быть услышанным другими участниками круга. Медиатор направляет разговор в конструктивное русло, поддерживает атмосферу круга и его единство, помогает переформулировать резкие и излишне эмоциональные высказывания участников конфликта. При этом решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках конфликта, посредник лишь способствует нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения.

3. Семейная конференция (семейная восстановительная встреча) – программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки ее членами собственного плана по выходу из проблемной ситуации для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи.

Семейная конференция проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка, например, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др. На семейную конференцию приглашается максимально широкий состав семьи: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и другие родственники (в особых случаях соседи, коллеги и прочие заинтересованные лица). Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по выходу из проблемной ситуации. Другими словами, программа направлена на активизацию ресурсов семьи и ближайшего социального окружения для выработки самостоятельного решения по выходу из кризисной ситуации. В процессе семейной конференции создаются условия, которые позволяют всем членам семьи услышать друг друга, осознать долю своей ответственности, приложить усилия для восстановления разрушенных связей и найти выход из проблемной ситуации. Медиатор в процессе конференции выполняет вспомогательную роль, заключающуюся в предоставлении информации о возможностях получения услуг.

Важнейшим результатом семейной конференции является принятие плана исправления ситуации, который вырабатывается самими

участниками, а социальное сопровождение осуществляет их ближайшее окружение и значимые люди. Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем если бы план составляли другие люди.

Применение семейной конференции позволяет взрослым подобрать наиболее подходящие действия, чтобы обеспечить защиту и надлежащую заботу о ребенке, преодолеть жизненные трудности путем взаимодействия с ближайшим окружением, способствует сплочению семьи и активизации ее потенциала.

Семейную конференцию используют с целью профилактики семейного неблагополучия, социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, поддержки семей и детей, находящихся в сложной жизненной ситуации.

Итак, программы восстановительного разрешения конфликтов строятся на организации переговоров таким образом, чтобы помочь человеку определить круг проблем, осознать конфликтную ситуацию, ее последствия и найти пути выхода из нее. При необходимости создается возможность включения в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Несомненным достоинством программы восстановительного разрешения конфликтов является то, что ответственность за разрешение проблемы и контроль за исполнением решений перестают зависеть от специалистов, а целиком и полностью находятся в руках участников конфликта.

Таким образом, использование медиации и восстановительного подхода способствует решению задач профилактики, коррекции и реабилитации в работе с женщинами и их семьями, направленными на конструктивное общение и разрешение конфликтных ситуаций, восстановление отношений с социальным окружением, позволяет учитывать индивидуальные интересы и потребности женщин.

2. Механизм реализации медиативной технологии в работе специалистов, оказывающих услуги женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, подвергшихся семейному насилию

Процедура медиации



Рис. 1. Процедура медиативной технологии в работе специалистов, оказывающих услуги женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, подвергшихся семейному насилию

1-й этап медиации - вступительное слово медиатора (рис.1). Во вступительном слове медиатор рассказывает сторонам, что такое процесс медиации, на каких принципах он построен (особое внимание здесь стоит уделить конфиденциальности), объясняет свои функции в этом процессе и свою роль в предстоящих переговорах, знакомится со сторонами и представляется сам, рассказывает сторонам, какую роль они играют в предстоящих переговорах, спрашивает у сторон, располагают ли они достаточным временем для ведения переговоров (если хотя бы одна из сторон не располагает достаточным временем, в среднем 2,5-3 часа, то медиацию лучше перенести на более удобное время), все ли

заинтересованные в разрешении конфликтной ситуации стороны присутствуют на переговорах, или стоит пригласить кого-то еще, рассказывает сторонам об этапах проведения медиации, при этом оговаривает возможность проведения кокусов, т.е. индивидуальных бесед медиатора с каждой стороной.

Таким образом, во вступительном слове на этом этапе медиации медиатор сообщает сторонам большой объем информации, однако важно, чтобы такое сообщение не стало монотонным монологом. Медиатор должен уметь «держат» внимание сторон, постоянно убеждаясь в том, что стороны внимательно слушают его и понимают то, о чем он говорит. Вступительное слово занимает в среднем 10-15 мин. и не стоит его искусственно сокращать за счет каких-то моментов. Самый, на ваш взгляд, незначительный нюанс этапа медиации, о котором вы не упомянули в процессе медиации, может превратиться в серьезную проблему.

Опытные медиаторы серьезное внимание уделяют вступительному слову: необходимо, чтобы оно было четко структурировано и отработано. Произнося вступительное слово, медиатор знакомится со сторонами, создает необходимую психологическую атмосферу, устанавливает правила ведения процесса медиации, закладывает необходимый фундамент для дальнейшей работы.

2-й этап медиации - презентация сторон. На этом этапе медиации медиатор предоставляет каждой стороне возможность рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация. Начать рассказ о своем видении ситуации предлагается, как правило, той стороне, которая обратилась с просьбой о проведении медиации. Во время рассказа сторон медиатор является активным слушателем, делает для себя необходимые пометки в блокноте, чтобы не упустить в дальнейшем важные детали, в случае необходимости задает уточняющие вопросы. Важно, чтобы во время рассказа вторая сторона не перебивала презентующую. Медиатор должен обеспечить необходимый порядок при проведении медиации. По окончании рассказа каждой стороны медиатор кратко пересказывает услышанное, избегая оценок и сглаживая все острые углы. В завершение медиатор интересуется: не упустил ли он что-либо значимое и не хочет ли презентующая сторона что-то добавить к сказанному. Во время проведения этого этапа важное значение имеет резюмирование, т.е. пересказывание медиатором услышанного от каждой стороны. В данном случае применяется уже известная из темы «Переговоры» «эхо-техника». Пересказывая услышанное, медиатор дает возможность

презентующей стороне услышать свой рассказ со стороны, внести необходимые дополнения и уточнения. Этот же рассказ слышит вторая сторона, но слышит от человека, не участвующего в споре. Его безоценочный пересказ не несет в себе агрессивной, эмоциональной окраски, из него исключены все обидные для стороны высказывания. Это помогает второй стороне взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента¹.

3-й этап медиации - дискуссия. По окончании презентации сторон медиатор предлагает сторонам обменяться мнениями по поводу услышанного, высказать свои замечания. Вполне возможно, что стороны начнут вести весьма эмоциональный диалог. В этом случае медиатору стоит дать им высказаться, «сбросить» накопившиеся эмоции, т.е. применить технику «вентиляция эмоций», но не выпустить ситуацию из под своего контроля. Во время проведения дискуссии ведется работа по первичному формированию повестки дня, проявляются моменты, по которым сторонам предстоит прийти к согласию. В том случае если во время дискуссии страсти накаляются и дискуссия превращается в перепалку или стороны под разными предлогами уклоняются от конструктивного диалога, медиатор объявляет сторонам о необходимости проведения кокусов.

4-й этап медиации - кокус, т.е. беседа медиатора с каждой стороной индивидуально. В соответствии с принципом равноправия сторон количество кокусов, проводимых с каждой стороной, должно быть одинаковым, так же как и время, затраченное на кокус. Это необходимо, чтобы впоследствии медиатора не обвинили в симпатии только к одной из сторон.

Во время проведения кокуса могут быть выявлены новые обстоятельства, относящиеся к спорной ситуации, которые стороны не желают раскрывать в присутствии друг друга. В кокусе медиатор помогает участнику медиации увидеть со стороны свою позицию в споре, взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента, понять его позицию, аргументы и чувства (в этой ситуации удобно применить технику «адвокат дьявола»). По окончании кокуса медиатор резюмирует беседу, спрашивает сторону, не хочет ли она что-то добавить или уточнить, а также, что из сказанного в ходе кокуса он может сообщить другой стороне.

Проведение кокусов позволяет медиатору выявить возможные точки соприкосновения сторон по спорному вопросу.

5-й этап медиации формирование повестки дня. На этом этапе медиатор предлагает сторонам сформулировать и записать те вопросы, по которым они хотят прийти к соглашению в ходе процесса медиации. Вопросы повестки дня должны быть сформулированы сторонами таким образом, чтобы понимались ими однозначно. По завершении формирования повестки дня медиатор зачитывает сторонам сформулированные ими вопросы и предлагает в случае необходимости что-то подкорректировать или добавить.

6-й этап медиации - выработка предложений. Стороны обмениваются предложениями по решению каждого вопроса, внесенного в повестку дня. Этот этап является одним из самых важных в процессе медиации. Медиатор помогает сторонам в случае необходимости услышать друг друга, увидеть то положительное, что есть в предложении каждого из них, увидеть дополнительные ресурсы, которыми они обладают, прийти к новому решению, удовлетворяющему обоим, и т.д. Совсем не обязательно, чтобы в каждой ситуации медиатор активно выполнял все перечисленные функции. Иногда сторонам лучше не мешать, но держать руку на пульсе переговоров необходимо.

7-й этап медиации подготовка соглашения. На предыдущем этапе стороны совместно выработали предложения по разрешению спорных вопросов, внесенных в повестку дня. Теперь необходимо проверить каждое из них, протестировать на реальность. В том случае если какое-либо из предложений не выдержало тест на реальность, то необходимо вернуться к обсуждению и выработке нового предложения, которое, в свою очередь, было бы выполнимо и приемлемо для каждой из сторон. Те предложения, которые прошли тест на реальность и устраивают обе стороны, вносятся в составляемый договор (предварительно в случае необходимости редактируются). Составленное соглашение должно однозначно трактоваться каждой стороной.

Важную роль на этом этапе играет обсуждение сторонами возможных последствий неисполнения составленного соглашения. Стороны должны представлять себе последствия и действия друг друга в случае невыполнения соглашения одной из них.

8-й этап - выход из медиации. Задача этого этапа - получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они удовлетворены достигнутым соглашением; во-вторых, насколько удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора; и, наконец, они оценивают свое эмоциональное

состояние: стало им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т.д.

2.1. Механизм проведения медиации

Медиация имеет открытую структуру с определенными этапами (рис. 2), где четко определены роли различных участников.



Рис. 2 Алгоритм подготовки и проведения медиации

Участники медиации:

1. Референт (заявитель) – это человек, предлагающий семье принять участие в медиации.

2. Координатор – специалист учреждения социального обслуживания, ответственный за реализацию технологии медиации.

3. Независимый ведущий (медиатор) – это независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

4. Члены семьи – родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и др.

5. Иные участники – специалисты (психологи, представители полиции или КДН) и т.д.

В процессе подготовки и проведения медиации референт, координатор проекта и независимый ведущий выполняют каждый свою роль.

Все участники должны уметь четко дифференцировать свои обязанности и задачи на каждом этапе работы, а также знать о ролях и обязанностях других участников работы.

Заявление на проведение медиации

Работа по проведению медиации начинается с того, что референт (заявитель) предлагает семье принять участие в медиативной встрече. Это может быть кто-то из членов семьи (ребенок, родители, бабушки или дедушки, другие родственники), а также третье лицо – учитель, социальный педагог, психолог, специалист комиссии по делам несовершеннолетних, врач или сосед.

Референт обращается с просьбой о проведении медиации только в том случае, если есть причина для проведения семейной групповой встречи и, если семья дает на нее согласие.

До момента обращения референт проводит подготовительную работу, чтобы убедиться, что трудная жизненная ситуация семьи может быть разрешена с помощью медиации и соответствует критериям.

Каждый конкретный случай должен тщательно рассматриваться на этапе обращения. Если появляются сомнения, то их целесообразно и необходимо обсуждать **на трехсторонней встрече** с участием референта, независимого ведущего и координатора, чтобы исключить потенциальные риски в случае проведения медиации.

Если ситуация семьи отвечает основным критериям медиации, то референт встречается с членами семьи, рассказывает семье об особенностях проведения медиации, проговаривает с семьей возможности медиации и предлагает ее провести.

Не все сразу соглашаются на проведение медиации. Референт действует последовательно и ненастойчиво, объясняет целесообразность действий в отношении выхода из кризисной ситуации.

В какой-то степени, именно референт определяет рамки предстоящей медиации, именно он получает или не получает согласие от членов семьи на проведение встречи, и лишь впоследствии собирает трехстороннюю встречу, после которой независимый ведущий подготовит семейный совет и будет ответственен за его проведение.

Особенности проведения трехсторонней встречи

Трехсторонняя встреча имеет свои положительные стороны. Ключевой вопрос формулируется референтом, координатор должен убедиться в том, что вопрос поставлен правильно. Референт поясняет ключевой вопрос независимому ведущему, последний определяет, есть ли у него возможность заниматься подготовкой и проведением встречи семьи: имеется ли для этого время, нет ли каких-либо неблагоприятных факторов (например, семья – это его знакомые или проживающие рядом люди и т. д.). После этого референт и независимый ведущий договариваются о способе взаимодействия в процессе подготовке медиации.

Очень важно, чтобы **ключевой (центральный) вопрос** для семейной групповой конференции был выделен четко, с учетом критериев для постановки ключевого вопроса.

Таковыми критериями являются:

конкретность – вопрос отражает тематику встречи;

доступность – формулируются простым, ясным для всех участников языком;

открытость – открытый вопрос, предполагающий развернутый ответ;

прозрачность – вопрос не должен быть наводящим, то есть не должен содержать в себе возможные решения, ответ или скрытый план.

Обычно центральные вопросы формулируются референтом вместе с семьей и корректируются на подготовительном этапе работы, они не должны быть неожиданностью для участников. В первую очередь постановка ключевого вопроса важна для референта, так как именно

он будет принимать план на последнем этапе семейной групповой конференции. Составление плана – это задача участников медиации.

На каждую медиацию выносятся один или несколько ключевых вопросов, которые будут центром внимания. Если у участников возникнет искушение обсудить какие-либо другие темы, то центральные вопросы всегда помогут им вернуться к основной теме встречи. Для наглядности все вопросы стоит записать на ватман.

Примеры вопросов:

1. Как остановить насилие в семье? / Что нужно сделать, чтобы Ирина перестала употреблять наркотики? / Где детям будет безопаснее жить? / Каким образом нужно организовать учебную деятельность Пети, чтобы повысить его успеваемость в школе?

2. Кто занимается чем и когда?

3. Кто соберется вместе в случае невыполнения плана и необходимости внести изменения?

Второй и третий вопросы остаются неизменными. Второй вопрос выявляет активных участников, а третий вопрос является стимулирующим на случай трудностей и возлагает ответственность за реализацию плана на семью.

Процесс обращения за проведением медиации очень **влияет на качество предстоящей встречи**. Референт, координатор и независимый ведущий делают все от них зависящее для прояснения центрального вопроса, цели и ожиданий от семейной групповой конференции. Сотрудничество всех сторон крайне необходимо, также, как и четкое разграничение ролей и ответственности каждого. Неразрешенные вопросы могут отрицательно сказаться на результате встречи семьи.

Критерии отбора семей для проведения медиации

Основными критериями для участия в медиации являются:

наличие трудной жизненной ситуации, ее необходимо разрешить или принять решение в отношении ребенка;

возраст участников старше 10 лет (возможны исключения, необходимо учитывать уровень развития ребенка);

семья согласна на проведение медиации и знает, что участие – это добровольный процесс,

у семьи есть ближайшее окружение, которое готово поддержать ее;

участники мотивированы, положительно настроены и хотят разрешить возникшие трудности.

Определены также критерии, когда семейная ситуация не принимается медиацией. Основными из них являются:

отсутствие ближайшего окружения (количество предполагаемых участников от семьи – 1 или 2 человека);

отсутствие мотивации – семья не видит необходимости в организации и проведении медиации;

высокий уровень враждебности и агрессивности по отношению друг другу среди членов семьи;

члены семьи или родители хронически зависимы от алкоголя или наркотиков;

члены семьи или родители недееспособны в силу психического заболевания;

проблема семьи чересчур личная, чтобы выносить ее на обсуждение даже с дальними родственниками;

семьи, в которых есть доминантные члены семьи, которые могут манипулировать другими участниками;

наличие выработанного решения специалистами, работающими с семьей; маловероятно, что самостоятельно принятое семьей решение будет одобрено специалистами в случае проведения семейной групповой конференции; специалисты предпочитают традиционные методы работы с семьей инновационным;

предубежденность специалистов, которые не видят в семье потенциала;

несогласие семьи с причиной для встречи (с ключевым вопросом);

ситуация, когда возраст ребенка приближается к совершеннолетию, и он не хочет проводить такую встречу. К такому мнению необходимо отнестись с уважением. Если ребенок младше, то обстоятельства в семье и ключевой вопрос определяют необходимость проведения встречи (даже без присутствия ребенка);

категорические возражения биологических родителей (или замещающей семьи) против проведения медиации. Однако если родители лишены родительских прав или ребенок временно проживает вне биологической семьи, то ближайшее окружение может быть собрано независимым ведущим по заявке референта, чтобы определить место проживания ребенка среди родственников (по возможности);

в ситуациях жестокого насилия, в случаях угрозы безопасности ребенку или другим членам семьи после проведения медиации, когда

ребенок категорически отказывается от участия, а без него невозможно провести встречу;

ситуация требует немедленного вмешательства, а ее разрешение – жизненно важное;

ограниченные временные рамки по подготовки семейного совета, то есть недостаток времени для подготовки.

Представленные примеры не ограничиваются данным списком ситуаций, их может быть больше. Важно отметить, что каждый конкретный случай должен тщательно рассматриваться на этапе обращения. Если появляются сомнения, то их целесообразно и необходимо обсуждать на трехсторонней встрече с участием референта, независимого ведущего и координатора проекта, чтобы исключить потенциальные риски в случае проведения медиации.

Следует подчеркнуть, что участники конфликта могут отказаться от проведения медиации в любое время, на любом этапе.

В свою очередь, ведущий тоже имеет право не проводить или прекратить проведение медиации, если посчитает ведение переговоров нецелесообразным по следующим причинам:

спор не может быть разрешен с помощью медиации;

стороны уклоняются от участия, не соблюдают правила поведения и принципы медиации;

стороны не предоставляют информацию, которая является необходимой для проведения примирительной встречи;

стороны ориентируются на заключение соглашения, противоречащего правовым нормам;

в результате соглашения может быть причинен ущерб третьей стороне.

Принимая решение о прекращении проведения восстановительной программы, ведущий должен объяснить сторонам причины отказа.

Этапы проведения медиации

Проведение медиации предполагает четыре этапа.

Этап 1. Направление на медиацию.

На данном этапе происходит:

обсуждение потенциального ведущего и специалистов;

определение возможных участников;

проясняются вопросы, которые необходимо решить;

формулируется предварительное (рабочее) название темы (основного вопроса), по поводу которого собираются члены семьи (окончательная

формулировка будет уточняться по итогам предварительных встреч), и предварительный список вопросов, предлагаемых семье;

составление предварительного списка приглашенных на встречу (список будет уточняться в ходе предварительных встреч);

разработка плана предварительных встреч.

Для совещания, ведущего и специалистов можно использовать таблицу 1.

Таблица 1.

Определение ресурсов семьи и возможностей специалистов

Ресурсы семьи для проведения семейной встречи	Возможности специалистов в поддержке семьи
<i>Проблемы и вопросы, направленные на решение проблем семьи</i>	<i>То, что необходимо учесть при проведении семейной встречи</i>

Этап 2. Подготовка участников к встрече.

Подготовка медиации является одним из наиболее важных этапов на котором происходят:

встречи с потенциальными участниками медиации;

уточняются вопросы, выносимые на медиацию.

В зависимости от каждого случая иногда требуется длительный подготовительный период до нескольких месяцев.

Нет необходимости торопиться при подготовке к медиативной встрече.

При поступлении заявления от референта может показаться, что сама встреча семьи состоится уже на следующий день. Тем не менее, медиация – это не вмешательство в кризисную ситуацию семьи, а процесс, который должен быть тщательно подготовлен, а для этого нужно время.

В результате спешки появляется неуверенность, степень готовности членов семьи к данной встрече может быть низкой, участники могут не прийти на встречу.

С другой стороны, не стоит растягивать подготовительную работу без необходимости. Как правило, наступает момент, сигнализирующий о необходимости перехода к следующему этапу работы, и именно независимый ведущий должен почувствовать его. В редких случаях подготовительная работа должна проходить в сжатые сроки (отъезд важных участников, болезнь и т.д.).

В начале подготовительного этапа независимый ведущий встречается с семьей, рассказывает об особенностях медиации и вместе с семьей (ребенком, родителями, ближайшими родственниками) определяет круг людей, которые должны быть приглашены на встречу. Он выслушивает мнение каждого члена семьи в отношении приглашаемой кандидатуры.

Вклад каждого участника значим для других приглашенных, именно поэтому независимый ведущий должен хорошо разобраться в том, кто есть кто в социальном окружении семьи. Одним из таких вариантов может быть генограмма, которая представляет собой схему нескольких поколений, которая может поведать о том, как развивалась данная семья с течением времени. Это способ представления привязанностей, отношений, существующих между членами семьи, с которыми независимый ведущий будет знакомиться в ходе подготовительной работы и на протяжении всей работы.

Значение генограммы для всесторонней оценки семьи заключается в том, чтобы:

- определить членов семьи среди родственников;
- отразить и оценить отношения членов семьи с другими родственниками;
- рассмотреть привязанности членов семьи;
- признать ценности, передаваемые в семье по наследству;
- оценить опыт семьи и посмотреть, как она справляется с появляющимися изменениями.

Помимо перечисленного можно воспользоваться социограммой, которая показывает круг людей, с которыми человек общается каждый день и экограммой, которая показывает людей, с которыми человек находится в контакте, указывает на близость отношений.

Встреча и диалог с каждым участником повышает шанс на успех предстоящей медиации. Устанавливая личные отношения можно избежать недопонимания о цели медиации.

Во время беседы независимый ведущий рассказывает о процессе и возможностях встречи, о причине семейного совета и объясняет, почему присутствие каждого важно для семьи.

Стоит отметить, что посторонние люди (например, специалисты) могут принять ошибочное решение по поводу ситуации в семье. Обычно семья и ее ближайшее окружение знают, что будет лучше для ребенка

(детей) и для семьи, поэтому медиация основана на собственных ресурсах семьи.

Во время подготовительной работы независимый ведущий иногда сталкивается с тем, что члены семьи или ее ближайшее окружение знают только маленькие детали происходящего, а могут быть и незнакомы с проблемой вообще. В таком случае независимый ведущий сам вводит приглашенных в курс дела. В первую очередь семья и ближайшее окружение будут думать о себе как об источнике помощи, кто-то может почувствовать отрицательные эмоции, например, злость или стыд по поводу произошедшего.

Задача независимого ведущего – выслушать и отнестись с уважением к каждому, перефразировать унижительные и позорные замечания и дать возможность **выразить мысли и чувства**, призывая уделять внимание чувствам стыда, разочарования и боли, делая акцент на перспективу.

В разговоре независимый ведущий **отвечает на все вопросы** и убеждается, что семья и ближайшее окружение знают **время, дату и место проведения медиации**, что они смогут найти адрес самостоятельно. Ведущий оставляет информационные листки с номером своего телефона в случае вопросов или комментариев.

Иногда независимый ведущий может выступить инициатором **предварительной встречи нескольких членов семьи**, чтобы они могли подготовить друг друга или уговорить кого-то из членов семьи или ближайшего окружения принять участие в медиации. Ведущий не обязан положить конец длительной семейной вражде, но он может быть источником вдохновения, чтобы семья составила план и приняла решение в определенной ситуации. Ведущий может еще раз акцентировать внимание на уязвимой позиции детей, которые не могут долго ждать каких-то новых перспектив.

Эта наиболее сложная часть работы. Ведущий обязан оставаться независимым и беспристрастным. В его задачи входит подготовка конференции: он приглашает всех, и только лишь в исключительных случаях отказывает в участии кому-то.

Исключение участников бывает очень редко и является крайней мерой, для этого должен быть веский мотив. В таких случаях независимый ведущий должен действовать незамедлительно, исходя из безопасности детей и всех участников. Угроза безопасности (подозрения на агрессивное поведение, например) – это одна из причин отказа.

В личной беседе независимый ведущий должен объяснить причину отказа. Тем не менее, исключенный участник может выразить свою точку зрения на обсуждаемую проблему в форме письма или видеозаписи, его мнение может сыграть большую роль в процессе разработки плана. При принятии такого решения нужно помнить о главной цели медиации и о том, что дети – это главное. Поэтому лучше исключить «опасного» участника, чем допустить отказ ребенка от участия по причине присутствия такого человека.

Иногда случается так, что родственники, друзья или знакомые проживают на достаточном расстоянии (в другой стране, другом городе и т.д.). Если нет возможности личного участия в медиации, то этот человек может принять участие в конференции посредством телефона, видеосвязи, или же написать письмо.

Некоторые **участники** более **уязвимы**, чем другие, все зависит от конкретной ситуации. Ведущий должен учитывать, что страхи приглашенных могут помешать им прийти на встречу семьи, а это значит, что они не будут участниками процесса принятия решения и не будут задействованы в принятии этого решения. Уязвимым участником может быть, например, ребенок, а причиной страха – чувство стыда за то, что произошло.

Подходы к решению таких проблем различны; а неизменным остается то, что независимый ведущий старается обеспечить спокойствие и безопасность участников, пытается создать условия для присутствия всех важных для встречи людей.

Количество участников медиации не ограничено. В среднем в конференции принимают участие от 8 до 15 человек. Чем больше людей, тем лучше качество плана, и тем дольше длится конференция. Широкий круг участников уменьшает риск доминирования одного или нескольких человек на встрече. Большие группы оказывают нормализующий эффект, позволяющий людям балансировать друг с другом.

Встреча независимого ведущего с семьей строится по следующему плану:

1. Знакомство:

представление (имя, организация, подчеркивание независимой позиции);

описание цели встречи с данным участником;

объяснение, что участие – это добровольный процесс, все обсуждаемые вопросы можно обдумывать не спеша.

2. Предоставление информации о процедуре медиации:
описание принципов, ценностей, характеристики медиации;
прояснение этапов семейного совета;
представление правил встречи (можно в виде брошюры).

3. Предоставление информации о причине проведения медиации:
цель семейного совета (ключевой вопрос);

4. Приглашение участников на процедуру медиации:
составление списка потенциальных участников с контактными данными;

при необходимости составление генограммы, социограммы и т.д.;
предложение вариантов участия (очное, заочное) и описание важности присутствия и привлечения участников.

5. Подготовка проведения процедуры медиации:
разрешение от членов семьи на проведение подготовительной работы;

определение возможных помощников из числа ближайшего окружения для подготовки процедуры медиации;

нацеливание участника на обдумывание предложений по ключевому вопросу семьи.

6. Решение практических вопросов относительно встречи:
совет от участника относительно места, удобной даты и времени проведения медиации;

учет индивидуальных пожеланий семьи (например, семейная песня);
предложение по организации чаепития (еда и напитки).

7. Контактная информация:
способ поддержания контактов во время приготовления;
предоставление информационных листков и номеров контактных телефонов в случае вопросов.

Золотое правило для независимого ведущего во время подготовки к конференции: **спросить семью, как бы ей хотелось организовать встречу.**

Помимо того, что независимый ведущий встречается с каждым участником и готовит его к предстоящему семейному совету, он **занимается организационными вопросами**, такими как подготовка помещения, составление программы для встречи, продумывание вариантов развития семейного совета и др.

Независимый ведущий находит **помещение для проведения встречи** и заказывает его заранее. Помещение должно быть удобным для

проведения встречи, то есть быть вместительным, неформальным, тихим. Уединенность важна, посторонние люди не должны мешать встрече. По возможности стоит выбирать место, в котором есть доступ к телефону (выключается на время проведения встречи), копировальному аппарату и, конечно же, туалетам. Убедитесь, что временные рамки аренды помещения не повлияют на процесс, лучше запастись большим количеством времени, чем столкнуться с проблемой его нехватки.

Местоположение помещения должно быть безопасным, легкодоступным и нейтральным. Для сохранения объективной справедливости процесса встречу семьи следует проводить в любом отвечающем требованиям месте, кроме квартир участников встречи.

Иногда, особенно когда участвуют много приглашенных, могут возникнуть сложности с определением **даты и времени** проведения семейной групповой встречи. Прежде чем проводить подготовительную работу, у независимого ведущего должно быть определено ориентировочное время и дата встречи. Нелегко учитывать пожелания всех участников по данному вопросу, выбирается наиболее подходящее для большинства время и дата семейного совета.

На любых встречах **еда и напитки** играют значительную роль, так как они способствуют общению, социализации участников и проведению разговора в неформальной обстановке. Главное, чтобы не было алкогольных напитков. Если рядом с помещением для проведения встречи есть бар, убедитесь, что он будет закрыт.

Кроме того, независимый ведущий должен позаботиться о **плане посадки**. На встрече участники садятся рядом друг с другом в круг (овал), без каких-либо предметов в его центре. Столы должны быть также исключены из круга, так как они препятствуют свободному выражению эмоций и скрывают язык тела. Круг символизирует общество или «сближение» (рис.3).

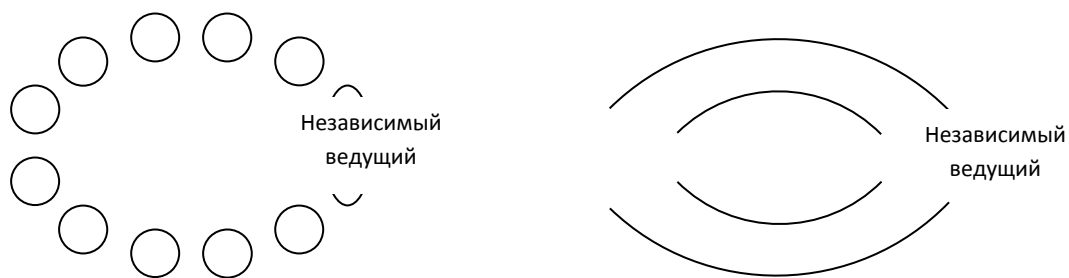


Рис. 3. План посадки среднего и большого числа участников

В редких случаях количество участников превышает 30 человек. Но если это все-таки случилось, необходимо поставить несколько рядов стульев. Ведущему в этой ситуации может понадобиться помощник на случай непредвиденных трудностей, да и просто для помощи в организационных вопросах.

Помимо перечисленного ведущий должен продумать **варианты развития** семейного совета. С возрастанием опыта эта трудность будет постепенно уменьшаться.

Каждая встреча уникальна, тем не менее, есть определенные шаблоны, которые могут быть полезны ведущему. Каждый ведущий определит для себя порядок ведения письменных материалов и анкет, записи контактных телефонов и адресов участников. Некоторые ведущие сохраняют заметки диалогов, чтобы просмотреть их перед проведением встречи семьи.

Ведущий должен хорошо знать сценарий проведения встречи, освежать его в памяти перед каждым ее проведением, чтобы определять порядок выступления и порядок проведения встречи.

Если ведущий беспокоится, что он не сможет справиться с какой-то ситуацией на конференции, он может посоветоваться со своими коллегами или с координатором проекта.

В завершении независимый ведущий должен **составить программу встречи** и предоставить ее семье и специалистам до начала медиативной встречи. Если семья считает важным внесение некоторых корректив, он должен сделать это. Программа должна быть четкой и конкретной.

Независимый ведущий должен быть готов к тому, что бывают ситуации, в которых невозможно применить медиацию, и бывают случаи отказа от ее проведения после первой подготовительной встречи или даже перед самым ее проведением.

Этап 3. Встреча участников.

Проведение этапа встречи включает три фазы (рис.4)

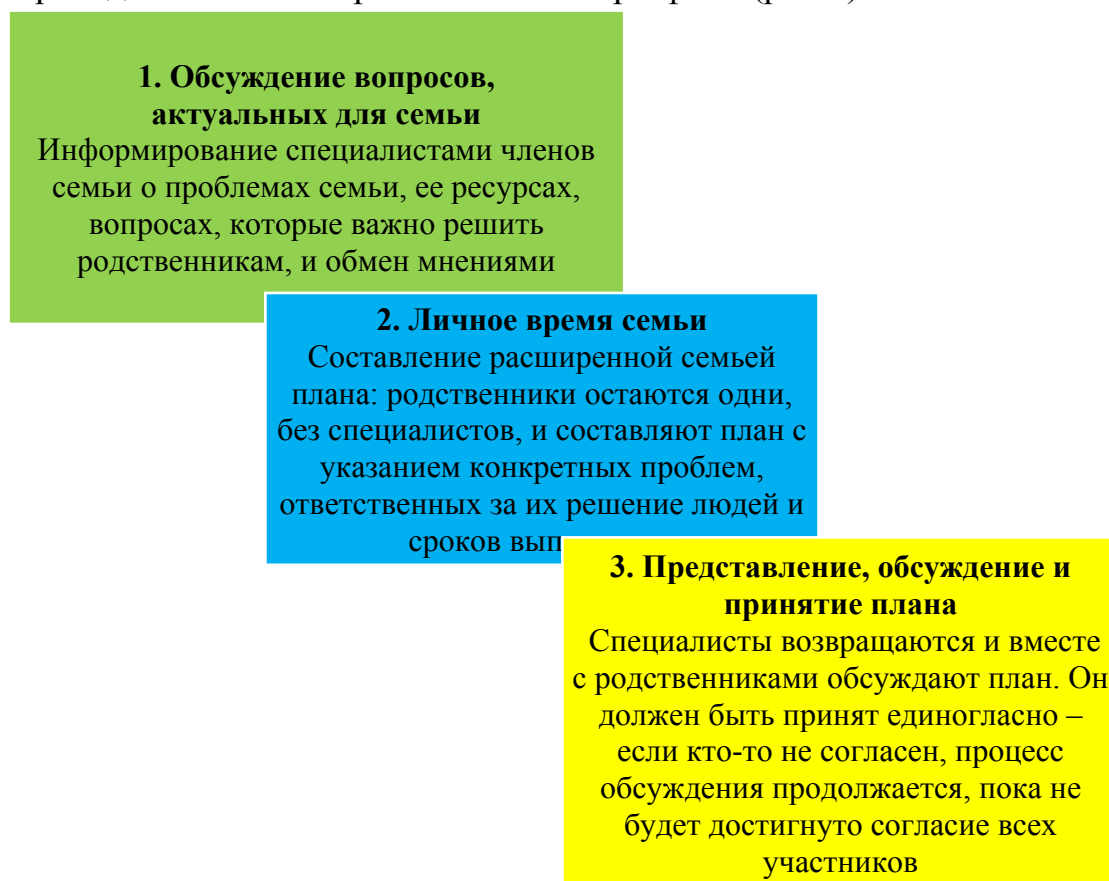


Рис. 4 Фазы проведения встречи

Рассмотрим подробнее фазы общей встречи.

Фаза 1. Обсуждение вопросов, актуальных для семьи.

Участники: специалисты, члены семьи и иные родственники, ведущий.

Независимый ведущий начинает представление с себя, своего имени, своей функции и роли на этой встрече. Его представление кратко, и, возможно, выступает образцом представления для других.

Независимый ведущий просит каждого представиться и пояснить, какое отношение они имеют к семье.

Если ведущий заметил, что между членами семьи существует напряжение, полезно сказать: «Может быть, вам нелегко находиться здесь, но я высоко ценю ваше присутствие, так как это чрезвычайно важно для решения проблемы».

Кратко описываются этапы семейной групповой встречи и содержание этапов. Для наглядного представления названия этапов записываются на ватмане (обмен информацией, личное время семьи и

принятие плана), также, как и правила проведения семейной групповой встречи, основными из которых выделяются:

- не перебивать;
- не оскорблять;
- конфиденциальность;
- добровольность;
- ответственность семьи при принятии решений.

Ведущий подчеркивает, что правила распространяются и на детей. Он дополняет правила пожеланиями семьи, после чего кратко объясняет свою роль в процессе и подчеркивает, что он является независимым лицом.

Семья является хозяином встречи, а встреча максимально направлена на потребности семьи. Чтобы обеспечить успех медиации, по просьбе присутствующих семья описывает поводы для беспокойства, выражает свои пожелания для встречи.

Далее следует **обмен информацией**. Не существует правила, кто его начинает. Независимый ведущий предоставляет слово семье, по желанию родственники могут сказать что-то о причине семейного совета. Возможные решения в начале встречи не обсуждаются, так как обсуждения будут происходить во втором этапе.

Если семья не начинает, в процесс вступает референт. Он объясняет причину проведения медиации, подчеркивает мотив и цель семейного совета, отмечает сильные стороны семьи и объясняет, что является причиной для беспокойства. Фактически, озвучивается ключевой вопрос встречи, очень важно сформулировать его ясно, в противном случае неправильная или неточная формулировка может оказать негативное влияние на результат. Информация должна быть знакома участникам.

После представления и слова референта специалисты (психолог, врач, медсестра, представители социальных служб, или представители правоохранительных органов и др.) могут поделиться информацией.

Специалисты **ответственны за информацию**, которую они предоставляют семье. Во время общения необходимо помнить об особенностях личностного восприятия – кто-то воспринимает новое лучше на слух, кто-то визуально, поэтому желательно обеспечить наличие устной и письменной информации. Специалисты сохраняют для себя копию о предлагаемых услугах. Независимый ведущий делает для себя заметки, так как они будут очень важны для будущего отчета.

Иногда специалисты не присутствуют на совете семьи. В этом случае они предлагают информацию в письменном виде и оставляют свои

контактные данные, либо договариваются со своими сотрудниками, чтобы они присутствовали на семейном совете, зачитали подготовленную информацию и ответили на вопросы семьи.

Очень важно, чтобы у семьи не оставалось вопросов и сомнений по сказанному, ответственностью независимого ведущего является уделить этому особое внимание. После выступления каждого специалиста ведущий предоставляет время для ответов на вопросы, а по окончании обмена информацией убеждается, что:

семья имеет четкое представление о ситуации семьи;

референт определил ключевой вопрос семейного совета;

специалисты доступно предоставили необходимую и относящуюся к делу информацию, прояснили сомнения семьи;

если необходимо, четко определены минимальные требования.

Независимый ведущий благодарит специалистов за ответственное отношение к делу и за предоставление четкой информации. Он убеждается, что специалисты не присутствуют на последующем этапе (фазе) семейного совета, но это решение нелегко дается в силу того, что:

семья боится остаться в своем кругу, особенно если сложилась конфликтная ситуация между ее членами;

семья посчитает, что невежливо просить специалистов покинуть помещение;

кто-то из членов семьи может настаивать на присутствии определенного специалиста, выбрав его в семейные адвокаты (на подготовительном этапе независимый ведущий убеждается в том, что у этого участника есть также семейный адвокат из числа близких людей);

сами специалисты могут посчитать, что у семьи недостаточно ресурсов для принятия самостоятельного решения;

если семья небольшая, есть искушение расширить круг участников обсуждения за счет присутствия специалистов;

признание права семьи на личное время и конфиденциальное обсуждение непривычно для специалистов;

специалисты интересуются, бывают ли исключения и прочее.

Если есть письменное или видео обращение от кого-то из отсутствующих членов семьи, то окончание этапа «Обмен информацией» – это подходящий момент для их озвучивания.

Комментарий к первой фазе:

для проведения встречи необходимо, чтобы участники располагали достаточным временем (не менее трех часов) для участия;

помещение должно быть не проходным, иметь свободно расположенные стулья и (или) овальный стол;

желательно, чтобы перед общей встречей на столе были чай, кофе и сладости;

важно в начале встречи ведущему представить участников, объяснить и подтвердить их согласие соблюдать правила встречи.

Фаза 2. Личное время семьи.

Участники: семья, родственники и близкие люди.

Остаются супружеская пара, родственники и другие близкие, которых члены семьи выбрали в качестве членов «расширенной семьи» на предварительных встречах.

Специалисты и ведущий уходят и ждут в соседнем помещении.

Перед тем как уйти, ведущий может предложить участникам семейной встречи в случае необходимости обращаться за помощью. На этом этапе члены семьи обсуждают ситуацию и разрабатывают план по решению проблем, связанных с ребенком. План можно записывать в виде таблицы 2

Таблица 2.

План семьи

Вопросы, направленные на решение проблем ребенка	Действия	Ответственный (ые)	Сроки выполнения

Как правило, помощь ведущих на данной фазе востребуется редко, поскольку даже в случае возникновения конфликта роль ведущего берет на себя самый уважаемый член семьи и возвращает участников к теме семейной встречи.

Комментарий ко второй фазе:

достаточное для обсуждения время;

использование помещения в целях семьи (например, проведение обсуждений в малых группах, место для написания плакатов и прочее);

условия для проведения неформального обсуждения – за чашкой чая или кофе;

получение дополнительной информации от специалистов (при необходимости);

помощь ведущего в оформлении плана на ватмане, когда все формулировки будут завершены.

Фаза 3. Представление, обсуждение и принятие плана.

Когда план семьи готов, специалисты возвращаются и вместе с родственниками обсуждают его. Он должен быть принят единогласно – если кто-то не согласен, процесс обсуждения продолжается до полного согласия всех участников.

Независимый ведущий просит семью представить план и уделяет особое внимание **содержанию плана**. Он убеждается, что каждый шаг плана ясно прописан и просит конкретных дополнительных объяснений (открытые вопросы: кто, что, где, когда, как).

Некоторые семьи могут сами рассказать подробно о пунктах разработанного плана, некоторые просят ведущего сделать это за них. В последнем случае необходимо использовать слова и терминологию семьи.

Если этого еще не сделала семья, то независимый ведущий записывает план на ватмане, чтобы участники воспринимали его как на слух, так и зрительно.

Ведущий и специалисты знакомятся с планом, если есть замечания – высказываются.

План принимается в ходе обсуждения и достижения консенсуса. Обычно специалисты принимают участие в корректировке плана, если родственники недостаточно конкретно указали сроки, действия или ответственных.

Также может обсуждаться ситуация, когда требуется специальная помощь ребенку (например, лечение от зависимости).

Обязательно проверяется, принимает ли каждый член семьи каждый пункт написанного плана. Необходимо подчеркнуть, на каком этапе выполнения плана активна семья, а на каком – специалисты. Распределение ответственности и определение ответственных лиц прописывается на каждой ступени плана (имена, сроки). Кроме того, описываются действия участников в случае невыполнения плана или строгих отклонений от принятых действий.

Независимый ведущий обращает особое внимание на детей и близких им людей (детских адвокатов), старается определить, согласны ли они с планом.

Когда план одобрен всеми, то присутствующие участники расписываются на нем в знак согласия.

С целью мониторинга эффективности использования медиации по отношению к участникам встречи и с целью анализа деятельности независимых ведущих по окончанию семейного совета проводится анкетирование участников. Важно систематически изучать практический опыт внедрения медиации с целью усовершенствования проведения медиативной процедуры в дальнейшем. В связи с этим независимый ведущий раздает анкеты участникам для заполнения на месте или дома с последующим возвращением для анализа (можно раздать конверты для отправления анкет по почте).

В заключение ведущий благодарит за участие и сотрудничество, за вклад и содействие в проведении встречи. Он подчеркивает еще раз, насколько детям важно видеть и чувствовать, что семья и ближайшее окружение проявляют заботу, внимание и ответственность по отношению к ним.

Как правило, встречи заканчиваются чаепитием и неформальным общением участников.

Комментарии к третьей фазе:

независимый ведущий заботится о таких деталях, таких как:

определение вместе с семьей критериев оценки успешности реализации плана, даты оценки и лиц, привлекаемых к оценке;

прояснение своей роли, а именно что он не будет присутствовать во время оценки, но будет связываться с семьей в течение трех месяцев, чтобы обсудить успешность реализации плана;

гарантирование того, что каждый участник получит свою копию плана в течение двух дней после окончания семейной групповой встречи, включая специалистов, присутствовавших на первом этапе.

Этап 4. Поддержка выполнения плана.

По завершении процедуры медиации специалисты контактируют с семьей в целях контроля и поддержки выполнения плана. При необходимости важно запланировать повторную встречу с семьей.

На повторной встрече обсуждается выполнение плана: что удалось, что не удалось и почему, что нужно сделать в случае неудачи.

2.2. Инструменты медиации

Выработка соглашения и его исполнение являются конечным результатом успешной медиации. Основными факторами, которые могут оказать на это влияние, можно назвать соблюдение основных принципов: нейтральности, равноправия, добровольности и конфиденциальности, которые мы затрагивали в самом начале пособия.

Нейтральность включает в себя сохранение независимого, беспристрастного отношения к каждой из сторон и обеспечения им равного права участия в переговорах со стороны медиатора. Естественно, что медиатор – человек, и у него могут возникать свои оценки по поводу правильности или справедливости поведения конфликтующих сторон, симпатии или предубеждения в отношении них. Однако все свои чувства и мнения посредник обязан оставить за пределами процесса медиации. У профессионалов есть такое правило: на медиацию идти «пустым», т.е. без предубеждений. Если медиатор чувствует, что ему трудно сохранить нейтральность, он должен отказаться от ведения процесса.

Равноправие сторон подразумевает, что ни одна из сторон не имеет никаких процедурных преимуществ, обеим предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять вопросы для переговоров, выдвигать предложения, оценивать их приемлемость, участвовать в составлении соглашения и иметь равное время для индивидуальной работы с медиатором.

Добровольность отличает медиацию от судебной тяжбы, вступление всех спорящих сторон в данный процесс является добровольным, а медиатор – свободно выбранным. Никто не может заставить стороны участвовать в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине. Этот принцип проявляется и в том, что все решения принимаются только по взаимному согласию сторон, и в том, что каждая сторона в любой момент может отказаться от медиации и прекратить переговоры.

Конфиденциальность предполагает, что все, о чем говорится в процессе медиации, остается внутри этого процесса. Этим медиация отличается от суда, где конфиденциальность противоречила бы принципу публичности судебного разбирательства. Стоит отметить, что полученная в процессе медиации информация о совершенных или готовящихся уголовных преступлениях, разумеется, не может быть скрыта медиатором от правосудия. Все записи, которые ведет медиатор в процессе работы, уничтожаются. Посредник не может выступать в качестве свидетеля, если дело будет все же передано в суд. Посредник не имеет права сообщать одной стороне информацию, которую он получил от другой в процессе индивидуальной беседы, если не получил на это специального разрешения или просьбы от сообщившего информацию.

Кроме того, на успешность процедуры может оказать влияние присутствие у медиатора таких качеств, как: умение слушать

и анализировать; умение ясно излагать свои мысли, гибкость в мышлении и гибкость поведения, умение управлять своими эмоциями и не давить на стороны, несмотря на собственный опыт и знания, помогают сопернику. Это возможно с помощью такого инструмента, как **техники активного слушания**.

Активное слушание – это такая обратная связь, которая позволяет контролировать правильность восприятия услышанного. В активном слушании слушающий использует словесную форму для подтверждения того, что он понимает услышанное.

Основными **видами техники активного слушания** являются: перефразирование, или эхо-техника, развитие идеи, резюмирование.

1. Эхо-техника.

Сущность эхо-техники в том, что собеседнику возвращается его высказывание, сформулированное своими словами. Это всего лишь повторение отдельных слов или словосочетаний, произнесённых Вашим собеседником. Повторение без изменений.

Эхо-техника используется чаще всего тогда, когда человеку надо бы выговориться, но он по каким-то причинам всё время «притормаживает», цедит слова, делает большие паузы. Эхо-техника тогда побуждает человека продолжить рассказ, тем самым облегчая ему самому задачу говорить до конца, когда это так необходимо. Тогда повторяемые слова нужно повторять в виде вопроса или полувопроса-полуутверждения.

Существует, собственно, два вида эхо-техники:

Эхо, отражающее эмоции.

Эхо, отражающее содержание.

Главная цель перефразирования – уточнение информации.

«По вашему мнению:...»

«Другими словами, вы считаете, что при выборе колбасы очень важны цвет и качество реза»,

«Как я понял...»,

«Другими словами...»,

«По Вашему мнению..»,

«Насколько я Вас понял...»

«Вы считаете», что...»

«Вы хотите сказать, что...».

2. Развитие идеи.

Собеседник выводит логическое следствие из слов партнера или выдвигает предположение относительно причин высказывания: «Видимо,

потому что...», «Если исходить из того, что вы сказали, то...»

Используются крайне редко, поскольку, может быть неточной и исказить смысловое поле высказывания партнера или быть лишаящей партнера его защитной маски. «Встреча с самим собой» в присутствии других не всегда приятна.

3. Резюмирование.

Это подытоживание основных идей и чувств «говорящего». Этот прием помогает соединить отрывки разговора в единое целое. Резюмирование помогает разделять информацию на блоки, выделяя главное. Отличается от перефразирования, так как в последнем мы лишь повторяем речь собеседника своими словами, показывая свою внимательность.

Такая технология урегулирования спора как медиация требует, чтобы медиатор меньше говорил сам, а больше задавал вопросы. Для этого посреднику нужно отрабатывать навыки, умения вовремя задать правильный вопрос.

Вопрос является ещё одним наиболее часто используемый инструмент медиатора, который представляет собой форму мысли, выраженную в языке предложением, которое произносят или пишут, когда хотят что-нибудь спросить, то есть получить интересующую информацию. Благодаря вопросам человек прокладывает мост в неизвестное. Это неизвестное может выглядеть привлекательно, а может порой и пугать. Видимо, не зря английское слово «question» (что и означает – «вопрос») происходит от слова «quest», что может означать «поиски, связанные с некоторой неопределенностью и даже риском». Уже само происхождение слова «вопрос» (по крайней мере, в английском языке) подразумевает наличие поиска в ситуации неопределенности. А поскольку неопределенность является неотъемлемой чертой современного стремительно меняющегося мира, развитие умения задавать вопросы представляется крайне актуальным.

Искусство ставить вопросы зависит от многих факторов и условий, но в первую очередь от того, владеете ли вы приемами постановки вопросов и насколько удачно их используете.

Вопросы имеют широкую классификация, которую затрагивать полностью в данном пособии не имеет смысла. Остановимся на основной из них, в которой вопросы делятся на открытые и закрытые в зависимости от того, предлагаются ли после их формулировки возможные ответы.

«Открытые» вопросы дают большее количество информации

от сторон, нежели «закрытые». Это связано с тем, что на открытый вопрос отсутствует однозначный ответ типа «да-нет», как при закрытых вопросах.

Еще стоит выделить такой тип как «альтернативный» вопрос, который отличается от «да-нет» вопроса по такой важной характеристике, как уравнищенность формулировки. В медиации он может способствовать генерированию идей, тем самым способствуя сторонам выработать наиболее приемлемой для них соглашение.

В целом можно сказать, что доброжелательность к людям, но в то же время, настойчивость и терпение в достижении целей, работоспособность помогают посредникам управлять процессом. Быть терпимым к критике и способность работать в агрессивной среде.

Мешает же медиатору авторитарность поведения, отсутствие гибкости, «заикленность» на собственном мнении, неумение наладить контакт с людьми, желание всех поучать и уверенность, что он знает как надо для других.

Во время проведения процедуры урегулирования спора, медиатору необходимо помнить, что восприятие является одним из основных процессов непосредственного познания действительности и у каждого человека картина мировосприятия своя. Учитывая данный факт, используя инструменты, описанные ранее, нужно сторонам дать услышать, что они имеют в виду в своих высказываниях по проблемным вопросам. Таким образом, в процессе медиации коммуникация будет становиться эффективной.

Коммуникация представляет собой процесс общения между сторонами. Общение в свою очередь – это способ взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

Составными элементами общения являются: сообщение, диалог, раппорт, комплимент, интерес. Удовлетворение интереса может привести к укреплению и развитию. Неудовлетворение интереса может привести к депрессии.

Общение классифицируют на следующие виды:

Вербальным общением называют взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/или аффективно-оценочного характера использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством

коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

Невербальным общением называют коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей – «невербалика» или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.

В процессе организации и проведения процедуры медиатору необходимо учитывать вербальные и невербальные средства общения для того, чтобы лучше слышать стороны и использовать получаемую информацию для скорейшего достижения согласия между ними.

Любая коммуникация осуществляется с определенной целью. Поскольку цели могут быть разными, то их классифицируют по следующим формам коммуникационного действия:

1. Подражание – воспроизведение индивидом черт и образцов поведения. Его роль особенно велика в процессе социализации. Чтобы не ломать голову человек в стандартных ситуациях ведет себя так, как ведут себя окружающие. Это одна из древнейших форм передачи смыслов, используемая высшими животными и птицами; недаром некоторые ученые считали источником подражания стадный инстинкт. Под подражанием понимается воспроизведение реципиентом движений, действий, повадок коммуниканта. Подражание может быть произвольным и непроизвольным (бессознательным). Произвольное подражание (имитация) используется при школьном обучении, овладении технологиями, мастерством. Непроизвольное подражание – основной способ первичной социализации (т.е. процесса усвоения индивидуумом образцов поведения, социальных норм и ценностей, знаний, навыков, позволяющих ему успешно функционировать в обществе).

В общественной жизни посредством подражания происходит распространение модных новаций, популярных идей и веяний. Вместе с тем, благодаря подражанию, из поколения к поколению передаются

традиции, обычаи, стереотипы поведения. Можно сказать, что подражание - один из способов существования социальной памяти.

Подражание – это такое объект-субъектное взаимодействие, где активную роль играет реципиент, а коммуникатор – пассивный объект. Реципиент целенаправленно выбирает коммуникатора и использует его в качестве источника смыслов, которые он хотел бы усвоить. Коммуникатор при этом зачастую не осознает своего участия в коммуникативном действии.

В медиации подражание может помочь расположить к себе какую-либо из сторон для того, чтобы она могла довериться и изменить свою позицию для того, чтобы в дальнейшем было выработано наилучшее соглашение.

2. Диалог – форма коммуникативного взаимодействия, освоенная людьми в процессе антропогенеза при формировании человеческого языка и речи. Это субъектное взаимодействие, участники которого относятся друг к другу как к равноправному партнеру, владеющему определенными смыслами.

Диалоговая коммуникация представляется как последовательность высказываний участников, сменяющих друг друга в роли «коммуниканта» и «реципиента». Высказывание является единицей смысла. Участники диалога совместно создают Текст, обладающий относительной смысловой завершенностью. Диалог близок к схеме «стимул–реакция», он не требует такого уровня программирования и организации, как монологическое выступление.

Данная форма коммуникационного действия всегда используется в медиации, поскольку от нее зависит возможность выработать соглашения, которое может устроить обе стороны.

3. Управление является коммуникационным действием, когда коммуникант рассматривает реципиента как средство достижения своих целей, как объект управления. В этом случае между коммуникантом и реципиентом устанавливаются субъект-объектные отношения. Управление отличается от диалога тем, что субъект имеет право монолога, а реципиент не может дискутировать с коммуникантом, он может только сообщать о своей реакции по каналу обратной связи.

Управление как социальное взаимодействие может быть: в форме заражения, внушения и убеждения.

Заражение является особой формой управленческого коммуникационного действия, которое стихийно возникает в массах людей.

Оно играет важную роль в распространении форм поведения. Сущность его заключается в передаче психического настроя от одного человека к другому. Это самый древний механизм воздействия. Он возникает в массе, где действует механизм многократного взаимного усиления эмоциональных воздействий. Степень заражаемости зависит: от интенсивности эмоционального состояния оратора; б) от количества слушателей; от уровня развития самосознания.

Источниками заражения могут быть ритуальные танцы, музыкальные ритмы, религиозный экстаз, спортивный азарт, ораторское мастерство. По-видимому, при заражении большую роль играют бессознательные побуждения.

Внушение (суггестия) – целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. В толпе действие механизма внушения усиливается. Лишь немногие обладают достаточно сильной психикой, чтобы противостоять этому внушению. Как и заражение, внушение воздействует на эмоционально-бессознательную сферу человека. Но отличается: а) сам внушающий (суггестор) не находится в состоянии эмоционального возбуждения; б) внушение преднамеренно, осознанно, заражение – нет; в) внушение всегда осуществляется через речевое воздействие, заражение – через невербальные средства.

Поскольку медиатор является организатором медиации, то он должен уметь управлять данной процедурой. Наиболее приемлемым способом управления является убеждение, поскольку оно основано на рациональности действий, как сторон, так и медиатора. Что касается остальных способов управления, то их скорее можно отнести к манипуляциям, которые могут привести не всегда к положительным результатам.

3. Критерии эффективности медиативной технологии в работе специалистов, оказывающих услуги женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, подвергшихся семейному насилию

№ п/п	Ожидаемый результат	Полученный результат	
		Количественный показатель	Качественный показатель
1.	Увеличение процента семей, разрешивших семейный кризис	Количество семей, находящихся в кризисной ситуации Количество семей,	Доля семей, подходящих по критериям для проведения медиации (% соотношение количества семей, подходящих

		<p>подходящих по критериям для проведения процедуры медиации.</p> <p>Количество семей, выявивших желание решить свои проблемы посредством медиации.</p> <p>Количество семей, принявших участие в реализации технологии</p> <p>Количество членов семьи, принявших участие в реализации технологии</p> <p>Количество специалистов, принявших участие в реализации технологии</p>	<p>по критериям для проведения медиации к общему количеству семей, находящихся в кризисной ситуации)</p> <p>Доля семей, выявивших желание решить свои проблемы посредством медиации (% соотношение количества семей, выявивших желание решить свои проблемы посредством медиации к общему количеству семей, находящихся в кризисной ситуации)</p> <p>Доля семей, принявших участие в реализации технологии (% соотношение количества семей, принявших участие в реализации технологии к общему количеству семей, находящихся в кризисной ситуации)</p>
2.	Улучшение внутрисемейных отношений	Количество семей с позитивной динамикой внутрисемейных отношений	Доля семей с позитивной динамикой внутрисемейных отношений (% соотношение количества семей с позитивной динамикой внутрисемейных отношений к общему количеству семей, принявших участие в реализации технологии)
3.	Снижение уровня конфликтности и агрессивности в семье Улучшение психологического климата в семье	<p>Количество семей с положительной динамикой снижения уровня конфликтности в семье</p> <p>Количество семей с положительной динамикой снижения уровня агрессивности в семье</p> <p>Количество семей в которых улучшился психологический климат</p>	<p>Доля семей с положительной динамикой снижения уровня конфликтности в семье (% соотношение количества семей с положительной динамикой снижения уровня конфликтности в семье к общему количеству семей, принявших участие в реализации технологии)</p> <p>Доля семей с положительной динамикой снижения уровня агрессивности в семье (% соотношение количества семей с положительной динамикой снижения уровня агрессивности в семье к общему количеству семей, принявших участие в реализации технологии)</p>

			Доля семей в которых улучшился психологический климат (% соотношение количества семей в которых улучшился психологический климат к общему количеству семей, принявших участие в реализации технологии)
4.	Реализация составленного семей плана	<p>Количество семей, составивших план</p> <p>Количество семей, реализовавших составленный план</p> <p>Количество семей, удовлетворенных качеством проведенной работы</p> <p>Количество членов семьи, удовлетворенных качеством проведенной работы</p> <p>Количество специалистов, удовлетворенных качеством проведенной работы</p> <p>Количество семей, нуждающихся в повторном проведении процедуры медиации</p>	<p>Доля семей, составивших план (% соотношение количества семей, составивших план к общему количеству семей, принявших участие в реализации технологии)</p> <p>Доля семей, реализовавших составленный план (% соотношение количества семей, реализовавших составленный план к общему количеству семей, принявших участие в реализации технологии)</p> <p>Доля семей, удовлетворенных качеством проведенной работы (% соотношение количества семей, удовлетворенных качеством проведенной работы к общему количеству семей, принявших участие в реализации технологии)</p> <p>Доля членов семьи, удовлетворенных качеством проведенной работы (% членов семьи, удовлетворенных качеством проведенной работы к общему количеству членов семьи, принявших участие в реализации технологии)</p> <p>Доля специалистов, удовлетворенных качеством проведенной работы (% соотношение количества специалистов, удовлетворенных качеством проведенной работы к общему количеству специалистов, принявших участие в реализации технологии)</p> <p>Доля семей, нуждающихся в повторном проведении медиации (% соотношение</p>

			количества семей, нуждающихся в повторном проведении медиации к общему количеству семей, принявших участие в реализации технологии)
--	--	--	---

Список литературы

1. Азарова, А. Н. Медиация: искусство примирять: технологии посредничества в урегулировании конфликта / А. Н. Азарова. – М. : Медиа, 2015. – 288 с. – Текст : непосредственный.
2. Аллахвердова, О.В. Медиация – переговоры с участием посредника / О. В. Аллахвердова, А. Д. Карпенко. – СПб. : Роза мира, 2007. – 144 с. – Текст : непосредственный.
3. Андреева, Т. В. Семейная психология : учебное пособие / Т. В. Андреева. – СПб. : Речь, 2005. – 244 с. – Текст : непосредственный.
4. Бебчук, М. Помощь семье: психология решений и перемен / М. Бебчук, Е. Жуйкова. – М. : Независимая фирма «Класс», 2015. – 312 с. – Текст : непосредственный.
5. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации : сборник материалов / под ред. : Л. М Карнозовой, А. Ю. Коновалова, Р. Р. Максудова. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 152 с. – Текст : непосредственный.
6. Захаров, А. И. Предупреждение отклонений в поведении ребенка / А. И. Захаров. - 3-е изд., испр. – СПб. : Союз, 1997. – 222 с. – Текст : непосредственный.
7. Как создать службу примирения : сборник материалов / авт.-сост. : Д. В. Рогаткин, С. Я. Гладких, Н. В. Чиркова и др. – Петрозаводск, 2014. – 95 с.
8. Карнозова, Л. М. Восстановительная медиация: базовые идеи и направления развития (заметки к обсуждению темы) / Л. М. Карнозова // Вестник восстановительной юстиции. – 2010. – № 7. – С. 18–28.
9. Карнозова, Л. М. Мониторинг деятельности территориальных служб примирения за 2014 год, проводимый в рамках Всероссийской ассоциации восстановительной медиации / Л. М. Карнозова // Вестник восстановительной юстиции. – 2015. – № 12. – С. 128–157.
10. Кириенко, Н. Л. Практика использования восстановительных технологий и примирительных программ в работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, в центре социальной помощи семье и детям / Н. Л. Кириенко, М. В. Пехова, И. В. Черныш // Социальное обслуживание. – 2015. – № 1. – С. 63–65

11. Коноплева, С. В. Семейные групповые конференции в России: теория и практика / С. В. Коноплева. – Мурманск, 2010. – 84 с. – Текст : непосредственный.
12. Максудов, Р. Р. Восстановительная медиация: идея и технология : методические рекомендации / Р. Р. Максудов. – М. : Институт права и публичной политики, 2009. – 72 с.
13. Максудов, Р. Р. Круги сообщества: на пути к созданию российской модели / Р. Р. Максудов. – Режим доступа : <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2012/11/%D0%9A%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%B8-%D1%81%D0%BE%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2.pdf>. – Загл. с экрана.
14. Максудов, Р. Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани / Р. Р. Максудов. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с. – Текст : непосредственный.
15. Медиация // Свободная энциклопедия Википедия. – Режим доступа : <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F>. – Загл. с экрана (дата обращения 10.03.2016).
16. Мета, Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями / Г. Мета, Г. Похмелкина. – М. : Верте, 2009. – С. 35– 50.
17. Модельное описание программы «Семейная конференция» для специальных учебно-воспитательных учреждений : методическое пособие / под ред. А. Ю. Коновалова, Е. В. Белоноговой. – М. : ООО «Центр «Судебно-правовая реформа», Калтан : Калтанское СУВУ, 2017. – 202 с. – Текст : непосредственный.
18. Прохорова, О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования : учебное пособие / О. Г. Прохорова, под ред. В. С. Торохтий. – М. : ТЦ Сфера, 2005. – 224 с. – Текст : непосредственный.
19. Психическая депривация детей в трудной жизненной ситуации: образовательные технологии профилактики, реабилитации, сопровождения : сборник научных статей / под ред.: В. Н. Ослон, Е. В. Селенина. – М. : ГБОУ ВПО МГППУ, 2013. – 194 с. – Текст : непосредственный.
20. Садовникова, М. Н. Восстановительно-медиативный подход в работе сотрудников субъектов системы профилактики : методические рекомендации / М. Н. Садовникова, А. В. Лозовская, Э. Л. Роднаева. – Иркутск : Изд-во ИГУ, 2015. – 258 с. – Текст : непосредственный.

21. Степанов Н. С. Дети в замещающей семье. Воспитываем вместе. В помощь замещающим родителям: опекунам, приёмным родителям, патронатным воспитателям и специалистам служб по сопровождению замещающих семей / Н. С. Степанов, Т. Н. Шайдо. – Томск : Томский ЦНТИ, 2012. – 268 с. – Текст : непосредственный.
22. Территориальные службы примирения: условия функционирования и организационное устройство : сборник материалов / сост. Л. М. Карнозова. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2015. – 184 с.
23. Якушева, Ю. А. Медиация как способ разрешения конфликтов и профилактики социально опасного положения семьи / Ю. А. Якушева, Н. А. Зарубина // Вестник социального обслуживания Югры. – 2015. – № 2 (8). – С. 18–20.