

DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2022.126.102>

ОПЫТ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ ПОСРЕДСТВОМ МЕДИАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Научная статья

Кремнева Т.Л.^{1,*}

¹ Московский городской педагогический университет, Москва, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (kremneva2004[at]mail.ru)

Аннотация

Статья построена на анализе опыта московского Центра социального обслуживания в вопросах решения конфликтов между потребителями социальных услуг и сотрудниками учреждения. Среди клиентов, с которыми работают специалисты центров, большое число лиц социально незащищённых. Следовательно, у них возникают проблемы различного характера, что влечёт за собой высокую вероятность возникновения конфликтных ситуаций, которые могут быть не разрешены силами только двух сторон. В центрах социального обслуживания нет специальных служб, которые работают на урегулирование спорных ситуаций, поэтому данное исследование имеет высокую степень актуальности. Автором описана высокая потребность в медиации среди сотрудников Центра и получателями услуг. На материалах исследований специалиста ТЦСО «Мещанский» сделаны выводы о качественном разрешении конфликтных ситуаций с помощью процедуры медиации.

Ключевые слова: медиация, конфликтная ситуация, центр социального обслуживания, социальная сфера, разрешение конфликта.

THE EXPERIENCE OF CONFLICT RESOLUTION BY MEDIATION IN SOCIAL SERVICE ORGANIZATIONS

Research article

Kremneva T.L.^{1,*}

¹ Moscow City Pedagogical University, Moscow, Russian Federation

* Corresponding author (kremneva2004[at]mail.ru)

Abstract

The article is based on an analysis of the experience of the Moscow Center for Social Services in resolving conflicts between consumers of social services and employees of the institution. Numerous clients with whom the specialists of the centres work are socially unprotected people. Therefore, they have problems of different nature, which leads to a high probability of conflict situations that may not be resolved by the two parties alone. Social service centres do not have special services that work to resolve controversial situations, so this research has a high degree of relevance. The author has described a high demand for mediation among the Center's employees and service consumers. On the basis of research materials of CSS "Meshchansky" specialist, conclusions about the quality of conflict situations resolution with the help of mediation procedure were made.

Keywords: mediation, conflict situation, social service centre, social sphere, conflict resolution.

Введение

Сотрудники социальной сферы свою деятельность связывают с людьми, в число которых входят лица из незащищённых слоев населения. У таких клиентов могут быть проблемы различного характера, следовательно, возникает риск возникновения конфликтных ситуаций. Всё чаще становится востребованной процедура медиации, которая является успешным способом урегулирования конфликтов посредством третьей стороны.

Основная часть

Под понятием «медиация» принято считать посредничество, то есть переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая заинтересована в том, чтобы стороны разрешили свой спор.

Медиация проводится с участием нейтральной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора, который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения [5].

Большинство исследователей выделяют следующие виды медиации:

- решение проблемы подразумевает сосредоточенность на интересах людей. В ходе такого подхода стороны излагают свои позиции, а далее медиатор помогает признать, что у сторон есть общие интересы;
- трансформативная медиация основана на способности производить воздействие, которое придаст участникам противоположную реакцию друг на друга, то есть дать возможность почувствовать и признать чувства другой стороны;
- нарративная медиация основана на убеждении, что медиаторы и участники конфликта оказывают влияние друг на друга в ходе диалога. Медиатор помогает сторонам создать историю, когда их конфликтная ситуация выглядела бы по-другому.

· семейно–ориентированная медиация используется в основном для урегулирования семейных конфликтов. Основная задача — помочь семьям в адаптации к переменам, сохранении нормальных отношений с детьми.

· медиация, основанная на понимании, предполагает разрешение спора посредством глубокого понимания сторонами их перспектив, приоритетов и интересов с обеих сторон, что помогает совместными усилиями преодолеть возникший между ними конфликт.

· восстановительная медиация учитывает специфику российского общества и направлена на создание условий для диалога, в процессе которого ответственность за принятые решения лежит на сторонах конфликта, в результате чего происходит заглаживание вреда и восстановление отношений участников конфликта [6].

· оценочная медиация предполагает, что медиатор влияет на процесс медиации, оценивая происходящее, а при определенных обстоятельствах оказывает влияние на результат диалога, при необходимости предлагая свои варианты разрешения конфликта [1].

Европейский кодекс поведения для медиаторов диктует следующие правила, которых необходимо придерживаться в медиаторской деятельности:

- 1) быть независимым;
- 2) сохранять нейтралитет при выполнении своей работы;
- 3) быть честным, чутким, вежливым;
- 4) оказывать поддержку сторонам конфликта;
- 5) добровольно участвовать в процессе медиации;
- 6) сохранять конфиденциальность [3].

В Российской практике медиация используется больше 10 лет. В 2010 году вступил в силу Федеральный закон № 193–ФЗ от 27 июля 2010 года «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», что повело за собой корректировку и других законодательных актов таких, как Гражданский кодекс РФ, Гражданский процессуальный кодекс РФ, Арбитражный процессуальный кодекс РФ и др.

«В системе социальной защиты медиация используется как инструмент осуществления профилактической и коррекционной работы с семьёй и детьми. Для разрешения семейных конфликтов и, следовательно, снижения количества семей, находящихся в социально-опасном положении, специалистами учреждений социального обслуживания, как правило, используется реабилитационный подход. Данный подход предполагает активность команды специалистов, которые проводят диагностику сложившейся ситуации, на основе полученных результатов выработывают план по ее исправлению и затем предоставляют семье и детям услуги по обеспечению выполнения этого плана» [2].

В Москве работает примерно 28 организаций поддержки семьи и детства — 25 «Моих семейных центров», а также Кризисный центр помощи женщинам и детям, социально–реабилитационные центры для несовершеннолетних. Они предоставляют поддержку семьям, которые оказались в трудной жизненной ситуации.

На базе столичных семейных центров созданы службы медиации, которые готовы принимать граждан по вопросам детско-родительских отношений; межличностных, семейных и супружеских конфликтных ситуаций; проблем, связанных с бракоразводными процессами. Однако службы медиации в структуре центров социального обслуживания пока еще не существует, что и привело к исследованию, которое было осуществлено совместно со специалистом ТЦСО «Мещанский» Светланой Зайцевой. Опрос о востребованности медиативной службы показал, что 21 специалист из 30 (70%) ответил, что третья сторона в разрешении конфликтов крайне необходима.

63% респондентов посчитали, что в Центре социального обслуживания необходима автономная служба по разрешению конфликтных ситуаций различного характера. Кроме этого, была детально изучена потребность в службе медиаторов со стороны постоянных посетителей Центра, которые регулярно пользуются услугами учреждения. Итогом проведенного интервью стало то, что даже постоянные посетители часто сталкиваются с конфликтными ситуациями, требующими внимания со стороны других сотрудников из числа руководящего состава или подчиненных.

Важно было учесть, что работа медиаторской службы в структуре учреждения как отдельного подразделения может отличаться от классической работы медиаторской службы. Известно, что процесс медиации имеет 8 этапов:

- вступительное слово медиатора;
- презентация сторон;
- дискуссия;
- кокус;
- формирование повестки дня;
- выработка предложений;
- подготовка и подписание медиативного соглашения;
- выход из процесса медиации [7].

В работе учреждений социальной сферы могут возникать вопросы, требующие использования схемы работы медиаторской службы, максимально приближенной к классическому представлению работы. Примером этому может служить ситуация, возникшая между социальным работником и получателем социальных услуг, когда последний не удовлетворен качеством оказанных ему услуг. Решение о замене социального работника обычно принимает заведующий отделением социального обслуживания на дому. Однако помочь в решении подобных вопросов может служба медиаторов при учреждении, сотрудники которой говорят со всеми сторонами и выдвигают свои предложения. В их задачи входит следующее:

- своевременное реагирование на возникший конфликт (срочный выход для оказания помощи на месте);
- помощь в поиске взаимопонимания между сторонами (сотрудником зоны ресепшен и входной группы и клиентом);
- содействие в поиске предложений по решению возникшего вопроса;

· активная помощь в реализации утвержденных предложений.

Исследование проводилось в постковидный период с марта по июнь 2022 года, когда стало возможным апробировать автономную модель медиаторской службы. Было выявлено, что автономная медиаторская служба урегулирования конфликтных ситуаций ведет себя эффективнее, чем сборная. Такой результат показали проведенные интервью с привлеченными к исследованию сотрудниками и краткий опрос 15 участников процедуры медиации.

В период апробации было разрешено 15 затяжных конфликтов с проведением полной процедуры медиации и 68 конфликтных ситуаций в режиме постоянного потока населения. В итоге за период работы автономной службы медиаторов было решено 83 конфликта по сравнению со сборной службой медиации — 50 конфликтных ситуаций. Тринадцать из пятнадцати участников медиации, в ходе которой решались затяжные конфликты, были удовлетворены качеством решения их вопроса.

На основе проведенных наблюдений, анализа нормативно-правовых документов и документов, регулирующих деятельность социального учреждения, была разработана модель автономной службы медиаторов «Мы — ваше решение».

Таблица 1 - Модель автономной службы медиаторов «Мы — ваше решение».

DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2022.126.102.1>

Цели	<ul style="list-style-type: none"> · Урегулирование конфликтных ситуаций на территории учреждения, участниками которых стали сотрудники, получатели социальных услуг и иные лица. · Развитие восстановительного способа реагирования на конфликтные ситуации.
Задачи	<ul style="list-style-type: none"> · Проведение примирительных процедур. · Разработка эффективных методов работы по урегулированию конфликтных ситуаций. · Распространение опыта среди сотрудников, взаимодействующих с населением. · Мониторинг поведения посетителей и ПСУ. · Мониторинг тенденций возникновения возражений. · Корректировка работы с возражениями.
Основные направления деятельности	<ul style="list-style-type: none"> · Нормативно-правовое обеспечение деятельности. · Организационная деятельность. · Просветительская деятельность. · Межведомственное взаимодействие. · Экспертная деятельность.
Основные процедуры (текущая работа)	<ul style="list-style-type: none"> · Работа с обращениями. · Сбор информации о ситуации, с которой организуется работа. · Анализ документов. · Проведение программ примирения с предоставлением отчетов о проделанной работе.
Подведение итогов	Анализ проделанной работы специалистами службы.

На основе вышеизложенного можно сделать вывод о том, что служба медиаторов может быть создана как из отдельных сотрудников, так и как самостоятельное структурное подразделение.

Приняв во внимание факт, что медиация – процесс, требующий особого подхода, было принято решение использовать оценочный вид медиации. Особенность данного вида заключается в том, что при его использовании медиатор влияет на весь процесс, оценивает происходящее и при необходимости предлагает свои варианты решения спора. Данный вид медиации эффективен в любых возникающих случаях при использовании медиации в работе с клиентами.

Заключение

В заключение можно сказать, что работа автономной службы медиаторов в структуре центров социального обслуживания возможна по нескольким направлениям: помощь в разрешении конфликтных ситуаций в зоне ресепшен и целенаправленное решение вопросов, связанных с оказанием социальных услуг. Внедрение службы медиаторов как автономного подразделения могло бы упростить работу специалистов отделов и положительно сказываться на продуктивности работы всего учреждения. К работе в службе рекомендуется привлекать людей, имеющих психологическое образование или схожую квалификацию. В состав службы могут входить психологи, социологи,

специалисты по социальной работе для ведения аналитической работы и руководителя. Основная нагрузка ложится на психологов и социолога. При создании службы важно придерживаться порядка формирования. Медиаторские службы можно организовывать в различных учреждениях социальной сферы из числа функциональных и отдельных сотрудников.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. Брыжинский А.А. Общая технология альтернативного разрешения правовых споров и конфликтов / А.А. Брыжинский, Т. В. Худойкина // Актуальные проблемы юридической науки и практики. Сборник науч. трудов. — Саранск, 2006. — 7 с.
2. Внедрение технологии медиации в деятельность учреждений социального обслуживания семьи и детей Ханты-мансийского Автономного округа — Югры. — Сургут: Методический центр развития социального обслуживания, 2016. — 35 с.
3. Европейский кодекс поведения для медиаторов. — URL: http://fedim.ru/wpcontent/uploads/2014/10/Code_of_Conduct_ru.pdf. (дата обращения: 26.09.2022).
4. Зайцева С.Д. Применение медиативных практик в работе с пожилыми людьми / С.Д. Зайцева // Наука, общество, образование в условиях цифровизации и глобальных изменений. — Пенза: Наука и Просвещение, 2022. — с. 220-222
5. Коршунова В.В. Анализ медиации в образовании: опыт Сибирского федерального университета / В.В. Коршунова, Я.М. Дайнеко // European Social Science Journal. — 2018. — 9. — с. 350-361.
6. Медиационные процессы / Сост. Т.В. Воротилина, И.Ш. Галстян, А.В. Диреганова; Северо-Кавказский федеральный университет. — Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет, 2016. — 101 с.
7. Нагайчук А.Ф. Виды технологий регулирования конфликта: структурно-динамический и управленческий аспекты / А.Ф. Нагайчук, Т.М. Гамзатов, Д.В. Коротаев. — СПб, 2018. — с. 161-178
8. Решетникова О.Н. Применение технологий восстановительного правосудия и медиации в практике разрешения споров и конфликтов в местных сообществах / О.Н. Решетникова // Местное право. — Инфосеть, 2016. — 3. — с. 91-94
9. Что такое медиация? // Портал АНО «Центр медиации и права». — URL: <http://www.mediacia.com/what.htm>. (дата обращения: 26.09.2022).
10. Рузаль Ю.В. Служба примирения как эффективный инструмент преодоления семейных конфликтов и профилактики социального сиротства / Ю.В. Рузаль // Актуальные проблемы теории и практики психологии и социологии: тезисы II Всероссийской студенческой научно-практической конференции. — 2017. — с. 239-242.
11. Колоскова А. Специалист семейного центра рассказал, как провести майские праздники с пользой / А. Колоскова // Вечерняя Москва. — URL: <https://vm.ru/news/964673-specialist-semejnego-centra-rasskazal-kak-provesti-majskie-prazdniki-s-polzoi>. (дата обращения: 26.09.2022).

Список литературы на английском языке / References in English

1. Bryzhinskij A.A. Obshhaja tehnologija al'ternativnogo razreshenija pravovyh sporov i konfliktov [General technology of alternative resolution of legal disputes and conflicts] / A.A. Bryzhinskij, T. V. Hudojkina // Aktual'nye problemy juridicheskoi nauki i praktiki. Sbornik nauch. trudov [Actual problems of legal science and practice. Collection of scientific works]. — Saransk, 2006. — 7 p. [in Russian]
2. Vnedrenie tehnologii mediacii v dejatel'nost' uchrezhdenij social'nogo obsluzhivaniya sem'i i detej Hanty-mansijskogo Avtonomnogo okruga — Jugry [The introduction of mediation technology in the activities of social service institutions for families and children of the Khanty-Mansiysk Autonomous Okrug — Yugra]. — Surgut: Methodological center for the development of social services, 2016. — 35 p. [in Russian]
3. Evropejskij kodeks povedenija dlja mediatorov [European code of conduct for mediators]. — URL: http://fedim.ru/wpcontent/uploads/2014/10/Code_of_Conduct_ru.pdf. (accessed: 26.09.2022). [in Russian]
4. Zajceva S.D. Primenenie mediativnyh praktik v rabote s pozhilymi ljud'mi [The use of mediation practices in working with older people] / S.D. Zajceva // Nauka, obshhestvo, obrazovanie v uslovijah cifrovizacii i global'nyh izmenenij [Science, society, education in the context of digitalization and global changes]. — Penza: Nauka i Prosveshhenie, 2022. — p. 220-222 [in Russian]
5. Korshunova V.V. Analiz mediacii v obrazovanii: opyt Sibirskogo federal'nogo universiteta [Analysis of mediation in education: the experience of the Siberian Federal University] / V.V. Korshunova, Ja.M. Dajneko // European Social Science Journal. — 2018. — 9. — p. 350-361. [in Russian]
6. Mediacionnye processy [Mediation processes] / Comp. by T.V. Vorotilina, I.Sh. Galstjan, A.V. Direganova; North Caucasus Federal University. — Stavropol': North Caucasus Federal University, 2016. — 101 p. [in Russian]

7. Nagajchuk A.F. Vidy tehnologij regulirovanija konflikta: strukturno-dinamicheskij i upravlencheskij aspekty [Types of conflict regulation technologies: structural-dynamic and managerial aspects] / A.F. Nagajchuk, T.M. Gamzatov, D.V. Korotaev. — SPb, 2018. — p. 161-178 [in Russian]
8. Reshetnikova O.N. Primenenie tehnologij vosstanovitel'nogo pravosudija i mediacii v praktike razreshenija sporov i konfliktov v mestnyh soobshhestvah [Application of technologies of restorative justice and mediation in the practice of resolving disputes and conflicts in local communities] / O.N. Reshetnikova // Mestnoe pravo [Local law]. — InfoSet, 2016. — 3. — p. 91-94 [in Russian]
9. Chto takoe mediacija? [What is mediation?] // Portal ANO "Centr mediacii i prava" [Portal of the ANO "Center for Mediation and Law"]. — URL: <http://www.mediacia.com/what.htm>. (accessed: 26.09.2022). [in Russian]
10. Ruzal' Ju.V. Sluzhba primirenija kak jeffektivnyj instrument preodolenija semejnyh konfliktov i profilaktiki social'nogo sirotstva [Service of reconciliation as an effective tool for overcoming family conflicts and preventing social orphanhood] / Ju.V. Ruzal' // Aktual'nye problemy teorii i praktiki psihologii i sociologii [Actual problems of theory and practice of psychology and sociology]: abstracts of the II All-Russian Student Scientific and Practical Conference. — 2017. — p. 239-242. [in Russian]
11. Koloskova A. Specialist semejnogo centra rasskazal, kak provesti majskie prazdniki s pol'zoi [The specialist of the family center told how to spend the May holidays with benefit] / A. Koloskova // Vechernijaja Moskva [Evening Moscow]. — URL: <https://vm.ru/news/964673-specialist-semejnego-centra-rasskazal-kak-provesti-majskie-prazdniki-s-polzoi>. (accessed: 26.09.2022). [in Russian]