

ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО
АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«СУРГУТСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ
СЕМЬЕ И ДЕТЯМ»

Рассмотрено на заседании
Методического совета Учреждения
Протокол № _____
от « ____ » _____ 2020г.
_____ Д.У. Бажаева

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры «Сургутский
центр социальной помощи семье
и детям»
_____ Л.В. Духовникова
« ____ » _____ 2020г.

**Программа по разрешению внутрисемейных конфликтов
«Шаг навстречу»**

Сургут
2020

Содержание

| | | |
|----|--|----|
| 1. | Паспорт технологии | 3 |
| 2. | Пояснительная записка | 4 |
| | 2.1. Актуальность | 4 |
| | 2.2. Целевая группа | 5 |
| | 2.3. Цель и задачи | 6 |
| | 2.4. Нормативное правовое обеспечение | 6 |
| | 2.5. Формы работы | 7 |
| | 2.6. Методы работы | 7 |
| 3. | Этапы и механизм реализации программы | 7 |
| | 3.1. Условия для организации и проведения (прекращения) процедуры переговоров | 7 |
| | 3.2. Критерии отбора для проведения медиации конфликтующих сторон | 9 |
| | 3.3. Этапы реализации программы | 9 |
| | 3.4. План реализации программы | 10 |
| 4. | Ресурсы | 13 |
| | 4.1. Кадровые ресурсы | 13 |
| | 4.2. Материально-технические ресурсы | 14 |
| | 4.3. Информационные ресурсы | 14 |
| | 4.4. Методические ресурсы | 14 |
| 5. | Эффективность реализации программы | 14 |
| 6. | Основные понятия | 17 |
| 6. | Список литературы..... | 19 |
| | Приложение 1. Заявка на участие в программе «Шаг на встречу» по разрешению внутрисемейного конфликта..... | 21 |
| | Приложение 2. Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций | 22 |
| | Приложение 3. Встреча сторон по урегулированию конфликта. Стадии процедуры медиации | 23 |
| | Приложение 4. Медиативное соглашение сторон (примирительный договор) | 27 |
| | Приложение 5. Анкета по выявлению конфликта в семье..... | 30 |
| | Приложение 6. Анкета на удовлетворённость процедурой медиации | 31 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

| | |
|--|---|
| Наименование учреждения с указанием территориальной принадлежности | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям», г. Сургут |
| Название программы | Программа по разрешению внутрисемейных конфликтов «Шаг навстречу» |
| Направленность программы | Оказание помощи семьям, имеющим внутрисемейный конфликт |
| Ф.И.О. составителя с указанием должностей | Специалисты бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»: Баталина Татьяна Геннадьевна, психолог; Трушина Вероника Валерьевна, методист; Бажаева Даметкен Утегеновна, заведующий отделением |
| Должностное лицо, утвердившее программу, дата утверждения | Галина Федоровна Ронжина, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» |
| Практическая значимость | Практическая значимость программы заключается в создании условий и безопасного пространства для формирования и развития умения эффективно решать конфликтные взаимоотношения в семье |
| Целевая группа | Семьи с детьми (старше 10 лет), в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов |
| Цель программы | Создание условий для урегулирования семейных споров и детско-родительских конфликтов посредством медиации |
| Задачи программы | <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовить ресурсы для разработки и проведения программных мероприятий. 2. Информировать семьи, имеющие признаки внутрисемейного конфликта, о последствиях конфликтной ситуации и возможности его разрешения посредством обращения в службу медиации. 3. Оказать профессиональную медиативную помощь семьям по выходу из конфликтной ситуации. 4. Минимизировать риск возникновения повторных конфликтных ситуаций в семьях. 5. Определить эффективность реализации программы |
| Сроки реализации | 6 месяцев |
| Ожидаемые (полученные) результаты | <ol style="list-style-type: none"> 1. Сформированность ресурсов и разработка механизма межведомственного взаимодействия 2. Расширение информационного поля у населения о наличии службы медиации и возможности обращения для разрешения конфликтных ситуаций 3. Увеличение количества семей, разрешивших семейный кризис 4. Улучшение психологического климата в семье 5. Удовлетворенность граждан качеством оказания услуг |

2. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

2.1. Актуальность

В жизни современного человека все чаще встречаются конфликтные ситуации, касающиеся всех социальных сфер. В основе конфликтов лежит отсутствие согласия людей, наличие противоречий и противостоящих сторон со своими взаимонесовместимыми потребностями, интересами, целями. Конфликт – это один из видов социального взаимодействия, участниками которого могут выступать отдельные индивиды, социальные группы и организации.

Особенно актуальной на сегодняшний день является проблема внутрисемейных конфликтов. В основе любой семейной конфликтной ситуации лежит отсутствие диалога между совместно проживающими членами семьи. Накопленные годами обиды, раздражение и претензии, не дают возможности спокойно разговаривать и принимать друг друга.

В зависимости от субъектов взаимодействия семейные конфликты разделяются на конфликты между супругами (в том числе изъявивших желание расторгнуть брак), родителями и детьми, супругами и другими, совместно проживающими членами семьи. Для урегулирования конфликта и принятия конфликтующими сторонами взаимовыгодных решений целесообразно прибегнуть к помощи третьей незаинтересованной стороны - медиатора.

В соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» споры, возникающие из семейных правоотношений, могут разрешаться в примирительной процедуре по общим правилам медиации. Аналогичные нормы содержит статья 21 Семейного кодекса Российской Федерации.

Во время семейной медиации появляется возможность решить споры, которые сопровождали семью годами. В отличие от судебного процесса медиация позволяет наиболее безболезненно найти компромисс, решить проблемы более цивилизованным методом, а самое важное – получить результат, который будет максимально устраивать участников спора, потому что делается акцент на сотрудничестве сторон, а не на состязании (как в судебном процессе). Активное участие всех членов семьи в урегулировании конфликта открывает возможности нахождения внутренних ресурсов семьи и ответственного отношения за принимаемое решение.

Решение, в выполнении которого будут заинтересованы стороны при семейной медиации, принимается добровольно, без оказания какого-либо давления с соблюдением всех законных прав и считается достигнутым лишь тогда, когда интересы каждого будут удовлетворены.

Случаются ситуации, когда в медиативной процедуре принимают участие дети. И для них семейные конфликтные ситуации, споры между родителями могут оказать негативное влияние.

Медиатор помогает родителям сконцентрироваться на интересах детей, на их чувствах и переживаниях. Даже если родители разводятся, они должны сохранить такие отношения, которые будут благоприятны для адаптации ребенка в новой для него ситуации без потерь в психологическом и социальном плане.

Родители должны хотеть и уметь договариваться, так как это является эффективным способом решения любых проблем, даже споров о детях.

Семейная медиация при разрешении семейных конфликтов может:

во-первых, научить использовать негативные чувства для своей пользы;

во-вторых, сохранить эмоциональные силы сторон;

в-третьих, не допустить ухудшения отношений или распада семьи и, наоборот, улучшить их за счет осознания сторонами спора истинных интересов и потребностей друг друга;

в-четвертых, предоставить возможность самостоятельно разрешать свой конфликт.

С каждым годом все больше разрастаются семейные конфликты, из-за которых в значительной степени страдают дети, поэтому медиативная процедура становится все более актуальной при разрешении подобных видов споров. Таким образом, от альтернативы «медиация или суд» надо переходить к медиации от судебного разбирательства, так как медиация позволит минимизировать конфликтность между людьми и социальными группами, приобщить к мирному ведению переговоров и гуманным способам разрешения конфликта, что, бесспорно, является актуальным в разрешении внутрисемейных конфликтов.

2.2. Целевая группа

Семьи с детьми (старше 10 лет), в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов.

2.3. Цель и задачи программы

Цель программы: создание условий для урегулирования семейных споров и детско-родительских конфликтов посредством медиации.

Задачи программы:

подготовить ресурсы для разработки и проведения программных мероприятий;

информировать семей, имеющих признаки внутрисемейного конфликта, о последствиях конфликтной ситуации и возможности его разрешения посредством обращения в службу медиации;

оказать профессиональную медиативную помощь семьям по выходу из конфликтной ситуации;

минимизировать риск возникновения повторных конфликтных ситуаций в семьях;

определить эффективность реализации программы.

2.4. Нормативное правовое обеспечение

Законодательная база и нормативно-правовое обеспечение системы защиты семьи и детей включает документы международного права, федерального и регионального законодательства:

Конвенция ООН о правах ребенка от 20 ноября 1989 года, ратифицированная Союзом (Россией как правопреемницей) 15 сентября 1990 года;

Конституция РФ;

Семейный кодекс от 29.12.1995 № 223-ФЗ (ред. от 03.08.2018);

Уголовный кодекс РФ от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 29.07.2018);

Кодекс РФ об административных правонарушениях.

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федерального закона от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10 июля 2009 года № 109-оз «О мерах по реализации отдельных положений Федерального закона «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» в Ханты-Мансийском автономном округе – Юрге»;

Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28 февраля 2019 года № 2-оз «Об Уполномоченном по правам ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 04 июля 2004 года № 45-оз «О поддержке семьи материнства, отцовства в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.5. Формы работы

Содержание программы предусматривает проведение работы по следующим 3-м направлениям: правовое и психологическое просвещение и информирование семей; определение круга проблем в семье и оказание медиативной помощи; активизация внутренних ресурсов семей.

Правовое и психологическое просвещение и информирование семей можно организовать с помощью форм работы: индивидуальное и семейное консультирование, информирование (статьи, брошюры, листовки, в том числе размещенные на официальном сайте и информационных стендах БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» (<http://zazerkalie86.su/>).

Определение круга проблем в семье и оказание медиативной помощи можно организовать с помощью форм работы: индивидуальное и семейное консультирование, медиативные встречи, организация процесса переговоров.

Активизация внутренних ресурсов семей можно организовать с помощью форм работы: дискуссия, консультирование, планирование.

2.6. Методы работы

В работе с целевой группой по разрешению внутрисемейных конфликтов посредством медиации используются методы: анкетирование, опрос, консультации, постановка психологических вопросов, планирование, составление соглашения.

3. ЭТАПЫ И МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Условия для организации и проведения (прекращения) процедуры переговоров

Специалистами БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» при разрешении внутрисемейных конфликтов применяется технология медиации «Шаг навстречу», в случае, когда участники

семейного конфликта не могут договориться самостоятельно, находятся в тупике или не разговаривают друг с другом. Данная технология, как правило, используется для решения проблем, связанных с расставанием, разводом, определением места жительства несовершеннолетних, детско-родительских отношений, а также с финансовыми или имущественными вопросами.

Технология медиации направлена на конструктивное общение и разрешение конфликтных ситуаций посредством совместного поиска и самостоятельного нахождения сторонами удовлетворяющего их решения.

При этом ответственность за решение ложится на участников конфликта, а команда специалистов БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» оказывает посильную помощь и поддержку в осуществлении намеченного плана выхода конфликтных сторон из проблемной ситуации.

Используя технологию медиации, специалисты учреждения следуют следующим принципам: добровольность, принятие, конфиденциальность, равноправие сторон, нейтральность и беспристрастность, прозрачность.

Использование технологии медиации будет эффективно при выполнении определенных условий (таблица 1).

Таблица 1

Условия для организации и проведения (прекращения) процедуры переговоров

| Условия для конфликтующих сторон | Условия для медиатора |
|---|---|
| Условия для проведения переговоров | |
| <ul style="list-style-type: none"> - наличие умеренной выраженности конфликта; - необходимость сторон продолжения отношений (в случае разводов при наличии общих детей); - наличие у сторон желания разрешить проблему, допустимость для них изменения точки зрения и нахождения компромисса; - мотивированное желание сторон решить проблему как можно быстрее; - заинтересованность сторон в контроле за принятым решением | <ul style="list-style-type: none"> - ориентирован на достижение чётких соглашений между участниками спора о том, как они будут решать конкретные вопросы; - сосредоточен на том, как люди хотели бы видеть будущее, а не на подробном анализе прошедших событий; - контролирует процесс, но не стремится открыто влиять на участников или результат; - организует переговоры между сторонами лицом к лицу, и лично присутствует при этом; - обязан быть нейтральным; - требует от обеих сторон готовности к переговорам; - в работе придерживается структурированного процесса, который обычно ограничен одной или несколькими встречами |
| Условия для прекращения проведения переговоров | |
| отсутствие мотивации (стойкое желание участников конфликта | - спор не может быть разрешен с помощью медиации; |

| | |
|---|---|
| отказаться от проведения переговоров в любое время, на любом этапе) | <ul style="list-style-type: none"> - стороны уклоняются от участия, не соблюдают правила поведения и принципы медиации; - стороны не предоставляют информацию, которая является необходимой для проведения переговоров; - стороны ориентируются на заключение соглашения, противоречащего правовым нормам; - в результате соглашения может быть причинен вред третьей стороне |
|---|---|

3.2. Критерии отбора для проведения медиации конфликтующих сторон

Определены следующие критерии отбора для проведения медиации конфликтующих сторон:

наличие конфликтной ситуации; стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации;

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

стороны не страдают алкогольной, наркотической зависимостью (за исключением периодов стойкой ремиссии);

стороны не имеют отклонений в психическом развитии;

квалификация медиатора позволяет работать с данным видом конфликта;

организация и проведение медиации должна быть актуальной для разрешения конфликта между сторонами (желательно, чтобы с начала конфликтной ситуации прошло не больше 1 месяца).

3.3. Этапы реализации программы

Реализация программных мероприятий проводится в три этапа в соответствии с поставленными задачами (Таблица 2):

1. *Организационный этап* (1 месяц): направлен на решение организационных вопросов деятельности по реализации данной программы.

2. *Практический этап* (3-4 месяца): направлен на реализацию технологии медиации как основного механизма по урегулированию внутрисемейных конфликтов целевой группы.

3. *Аналитический этап* (1 месяц): предусматривает оценку эффективности реализации программы.

3.4. План реализации программы

| № п/п | Задача | Мероприятие | Сроки | Ответственные | Дополнительная информация |
|--|---|--|--|---|---|
| 1. Организационный этап (1 месяц) | | | | | |
| 1.1. | Подготовить ресурсы для разработки и проведения программных мероприятий | Подготовка нормативной, правовой и материально-технической базы | в течение месяца | заведующий отделением; методист | - |
| 1.2. | | Проведение методических, технических учеб для специалистов-участников программы | по отдельному плану | специалисты БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания»; специалисты отделения информационно-аналитической работы учреждения | - |
| 1.3. | | Разработка методических продуктов (буклетов, памяток, и т.д.) | в течение организационного этапа, далее по необходимости | специалисты отделения информационно-аналитической работы учреждения | Методический продукт (буклеты, памятки и т.д.) должны быть разработаны в двух направлениях: - для целевой группы программы; - для работников судов и ЗАГСа о возможности бесконфликтного решения вопросов граждан, находящихся в стадии конфликта, с целью популяризации процедуры медиации |
| 1.4. | | Организация межведомственного взаимодействия с учреждениями системы профилактики | в течение организационного этапа, далее по необходимости | заведующий отделением; специалист по работе с семьей | - комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав при Администрации г. Сургута; - управление по опеке и попечительству Администрации г. Сургута; - учреждения образования, здравоохранения и иные организации |
| 1.5. | | Сбор актуальной информации о семье | в течение месяца | заведующий отделением; специалист по работе с семьей; психолог | - |
| 1.6. | Информировать семьи, имеющих признаки | Телефонная беседа | в течение организационного этапа | специалист по работе с семьей; психолог | Информирование семей, имеющих признаки внутрисемейного конфликта, о последствиях конфликтной ситуации и возможности его разрешения посредством |
| 1.7. | | Индивидуальное консультирование | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| 1.8. | внутрисемейного конфликта, о последствиях конфликтной ситуации и возможности его разрешения посредством обращения в службу медиации; | конфликтующих сторон Размещение информационного материала на официальном сайте и информационных стендах учреждения | | специалист по социальной работе; методист | обращения в службу медиации, позволит повысить уровень мотивации конфликтующих сторон к участию в медиативной встрече |
| 1.9. | обращения в службу медиации; | Распространение печатной продукции | | специалист по работе с семьей; психолог | |
| 2. Практический этап (3-4 месяца) | | | | | |
| 2.1. | Оказать профессиональную медиативную помощь семьям по выходу из конфликтной ситуации; | Установление контакта с конфликтующими сторонами | в течение 3-5 дней | психолог | - |
| 2.2. | | Поступление запроса на проведение медиативной встречи | по мере необходимости | заведующий отделением; специалист по работе с семьей | Запрос на проведение встречи по урегулированию конфликта сторон могут поступать как по личному обращению граждан, так и из учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних |
| 2.3. | | Оформление в письменном виде заявки на участие в программе по разрешению внутрисемейного конфликта (Приложение 1) | в течение 1 дня | специалист по работе с семьей медиатор (ведущий встречи) - психолог | Заявка оформляется в момент установления контакта при согласии сторон на проведение медиации |
| 2.4. | | Оформление записи в «Журнале регистрации» (Приложение 2) | в течение 2-х дней до и после проведения встречи | специалист по работе с семьей медиатор (ведущий встречи) - психолог | В течение одного дня до проведения медиативной встречи в «Журнал регистрации» вносится: дата поступления обращения, краткое описание ситуации, фамилия и инициалы участников медиативной встречи, фамилия и инициалы медиатора (ведущего медиативной встречи). После завершения медиативной встречи в течение 2-х дней необходимо заполнить графу «Результат» |
| 2.5. | | Выявление семейных споров, детско-родительских конфликтов посредством диагностики в рамках реализации индивидуальной программы | в течение первого месяца практического этапа | психолог; специалист по работе с семьей | Использование инструментария решения проблем семьи и детей при диагностическом исследовании и подготовке к медиативной встрече |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| | | предоставления социальных услуг, в том числе в период проведения индивидуальной профилактической работы | | | |
| 2.6. | | Проведение индивидуальной встречи с каждой из конфликтующих сторон | 1-2 встречи по 40-50 мин. | психолог | Встреча со стороной (индивидуальная встреча) предусматривает организацию и проведение отдельной индивидуальной встречи медиатора с каждой конфликтующей стороной. Индивидуальная встреча организуется с целью прояснения сложившейся ситуации, обсуждения возможного варианта действий, направленного на выход из конфликтной ситуации |
| 2.7. | | Встреча сторон по урегулированию конфликта (Приложение 3) | 1 встреча 40-90 мин | психолог | Встреча сторон направлена на создание условий и организацию диалога между конфликтующими сторонами, фиксацию решений сторон, подготовку плана по выходу из конфликтной ситуации. По результатам исполнения взятых на себя обязательств, конфликтующими сторонами, возможно проведение повторной встречи |
| 2.8. | | Заключение медиативного соглашения сторон (примирительного договора) (Приложение 4) | по окончании медиативной встречи | психолог; представители конфликтующих сторон | Составление медиативного соглашения – подведение итогов переговоров и закрепление взаимных договоренностей, которые стороны будут выполнять |
| 2.9. | Минимизировать риск возникновения повторных конфликтных ситуаций в семьях | Контроль выполнения условий договора (внесение корректив при необходимости) | 1-2 месяца по окончании медиативной встречи | специалист по работе с семьей | Специалист по работе с семьей, курирующий семью – участника медиативной встречи, осуществляет контроль за своевременным выполнением принятых обязательств медиативного соглашения. При необходимости специалист может инициировать повторную встречу |
| 3. Аналитический этап (1 месяц) | | | | | |
| 3.1. | Определить эффективность реализации программы | Сбор, анализ отчетной документации по итогам реализации программы | в течение месяца | заведующий отделением специалист по работе с семьей психологи | Эффективность программы (ожидаемый результат) оценивается по количественным и качественным показателям |
| 3.2. | | Трансляция опыта | | заведующий отделением методист психологи специалисты по социальной работе специалист по работе с семьей | При достижении положительного результата эффективности реализации программы, трансляция опыта будет осуществляться среди учреждений социального обслуживания, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры |

4. РЕСУРСЫ

4.1. Кадровые ресурсы

Кадровые ресурсы с описанием функционала руководителей и специалистов, ответственных за реализацию программы, представлены в таблице 3.

Таблица 3

Кадровые ресурсы

| № | Должность | Кол –во чел. | Функции |
|----|---------------------------------|--------------|--|
| 1. | Заместитель директора | 1 | осуществляет координацию, текущий и итоговый контроль; управление за реализацией программой |
| 2. | Заведующий отделением | 1 | осуществляет общее руководство по реализации программы |
| 3. | Методист | 1 | подбирает и систематизирует методическую литературу по тематике программы; осуществляет методическое сопровождение мероприятий; оказывает содействие в распространении буклетной продукции; анализирует эффективность реализации программы |
| 4. | Психолог | 5 | проводит мероприятия по технологии медиации; осуществляет мероприятия, обеспечивающие выполнение примирительных соглашений (в части социально-психологической помощи); ведет информационно-просветительскую работу с семьями в рамках своих полномочий |
| 5. | Специалист по социальной работе | 2 | разрабатывает и оказывает содействие в распространении буклетной продукции; информирует население о возможностях технологии «Медиация» посредством Интернет-ресурсов |
| 6. | Специалист по работе с семьей | 7 | организует межведомственное взаимодействие; осуществляет сбор актуальной информации о семье; информирует население о возможностях технологии «Медиация»; распространяет буклетную продукцию среди населения; осуществляет контроль за исполнением соглашений инициирует повторную встречу (при необходимости) |
| 7. | Юрисконсульт | 1 | осуществляет правовое сопровождение программы |

4.2. Материально-технические ресурсы

Для реализации программы используются следующие материально-технические ресурсы:

кабинет для приема граждан, кабинет игровой терапии;
программное обеспечение «ППО АСОИ»;
ксерокс (1);
техническое оборудование (аудио-видео, проекторы);
канцелярские товары (бумага, карандаши, фломастеры, мелки, ручки, ватманы и др.).

4.3. Информационные ресурсы

Для реализации программы используются следующие информационные ресурсы:

интернет-ресурсы;
официальный сайт учреждения, социальные сети учреждения;
средства массовой информации (телевидение, периодическая печать).

4.4. Методические ресурсы

Для реализации программы используются следующие методические ресурсы:

подбор и систематизация методической литературы по тематике программы;

проведение методических, технических учеб для специалистов;
инструментарий для решения проблем семьи и детей (используется в работе психологов при диагностическом исследовании и коррекционной работе с получателями социальных услуг)¹.

использование анкет, типов вопросов, применяемых на медиативных встречах (Приложение 5,6,7).

5. ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Оценка эффективности программы направлена на получение результативности реализуемых мероприятий и представлена в таблице 4.

¹ Утвержден на заседании Методического совета учреждения (Протокол № 3 от 11.04.2019);

Таблица 4

Оценка эффективности программы

| № п/п | Задачи | Ожидаемый результат | Полученный результат | |
|-------|---|---|---|---|
| | | | Количественные показатели | Качественные показатели |
| 1. | Подготовить ресурсы для разработки и проведения программных мероприятий | Сформированность ресурсов и разработка механизма межведомственного взаимодействия | Наличие ресурсов (кадровых, материально-технических, информационных, методических), необходимых для реализации программных мероприятий. | Достаточность ресурсов. |
| | | | Численность партнеров, принявших участие в реализации программы в рамках межведомственного взаимодействия | |
| | | | Численность специалистов, принявших участие в реализации программы | |
| | | | Численность обученных специалистов по медиации | Доля обученных специалистов по медиации от общей численности специалистов, задействованных в реализации программы |
| 2. | Информировать семьи, имеющие признаки внутрисемейного конфликта, о последствиях конфликтной ситуации и возможности его разрешения посредством обращения в службу медиации | Расширение информационного поля у населения о наличии службы медиации и возможности обращения для разрешения конфликтных ситуаций | Количество видов информационных источников, задействованных для привлечения семей, находящихся в конфликте | Доля проинформированных семей от общего числа семей, принявших участие в реализации программы |
| | | | Количество семей, привлеченных в реализации программы путем информирования | |

| | | | | |
|----|--|---|---|--|
| 3. | Оказать профессиональную медиативную помощь семьям по выходу из конфликтной ситуации | Увеличение количества семей, разрешивших семейный кризис | Количество семей, находящихся в кризисной ситуации, принявших участие в реализации программы (не менее 70 % от заявившихся) | Доля семей, принявших участие в реализации программы от общего количества семей, заявившихся на участие в медиативной встрече |
| | | | Общая численность получателей социальных услуг (на отчетный период) | Доля семей, принявших участие в реализации программы, от общей численности получателей социальных услуг (на отчетный период) |
| 4. | Минимизировать риск возникновения повторных конфликтных ситуаций в семьях. | Отсутствие повторных встреч с семьями, прошедшими медиативную программу | Количество семей, повторно обратившихся после участия в медиативной программе | Доля семей, повторно обратившихся после участия в программе от общего количества семей, принявших участие в программе |
| 5. | Определить эффективность реализации программы | Снижение уровня конфликтности и агрессивности в семье | Количество семей с положительной динамикой снижения уровня конфликтности в семье | Доля семей с положительной динамикой снижения уровня конфликтности в семье от общего количества семей, принявших участие в реализации технологии |
| | | | Количество семей, в которых улучшился психологический климат | Доля семей, в которых улучшился психологический климат от общего количества семей, принявших участие в реализации программы |
| | | | Количество семей, удовлетворенных качеством и доступностью оказания услуг | Доля семей, удовлетворенных качеством и доступностью оказания услуг от общего количества семей, принявших участие в реализации программы |
| | | | Количество жалоб от семей, участвующих в реализации программы | Доля жалоб от семей, участвующих в реализации программы от общего количества жалоб получателей социальных услуг |

6. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Медиация, ориентированная на решение проблем (problem-solving or settlement-directed approach)

Основной особенностью этого подхода является сосредоточенность на интересах людей, а не на позициях: позиция – это исход конфликта, который сторона заявляет, как наиболее предпочтительный; интересы – цель, которая должна быть удовлетворена или достигнута. В рамках данного подхода медиатор вначале предлагает сторонам изложить свои позиции, а уже потом помогает им признать, что у сторон существуют общие интересы и потребности.

Трансформативная медиация (transformative approach)

Данный подход позволяет участникам определить ход медиации, в то время как медиатор следует за ними (а не наоборот, когда участники следуют указаниям медиатора). В данном случае, в центре внимания — общение сторон, предоставление им возможности по-новому взглянуть на происходящее и понять это сердцем, а не только разумом. Здесь ключевыми компонентами являются слышание и слушание: именно это помогает участникам конфликта пережить некую «трансформацию» и прийти к взаимопониманию, что, в свою очередь, способствует признанию ими потребностей друг друга и более чуткому отношению к таким потребностям.

Нарративная медиация (narrative approach)

Нарративный подход основан на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта оказывают продолжительное влияние друг на друга в ходе диалога, то есть сам процесс выглядит как процесс, в ходе которого участники излагают свой взгляд на происходящее.

Экосистемная или семейно-ориентированная медиация (ecosystemic or family-focused approach)

Данный подход к медиации хорошо подходит для урегулирования семейных конфликтов потому, что основной задачей в ходе разрешения подобных конфликтов является помощь семьям в преодолении грядущих перемен и сохранении нормальных отношений с детьми. Этот подход также применим к межкультурным конфликтам и спорам между людьми разных поколений.

Медиация, основанная на понимании (understanding-based approach)

Главная цель этого подхода заключается в разрешении спора посредством понимания, так как более глубокое понимание сторонами их собственных перспектив, приоритетов и интересов, как и перспектив, приоритетов и

интересов всех других сторон, делает их способными совместными усилиями преодолеть возникший между ними конфликт. В рамках данного подхода ключевое значение имеет ответственность сторон за те решения, которые они принимают. Такой подход предполагает, что именно сами участники, а не профессионалы, наиболее полно представляют себе суть спора и имеют наилучшие возможности найти решение.

Оценочная медиация (evaluative approach)

Медиатор влияет на процесс медиации, оценивая происходящее, а при определенных обстоятельствах и оказывает влияние на результат диалога, при необходимости предлагая свои варианты разрешения конфликта

Челночная медиация

Осуществляется при поочередном общении медиатора со сторонами. Данная медиация характерна для конфликтов с высоким уровнем эскалации. При этом она ориентирована на достижения соглашения и возможно не затрагивает возможности продолжения взаимоотношений.

Медиация с помощью Интернет-технологий является одной из разновидностей медиации. Использование Интернет-технологий расширяет возможности медиаторов в спорах между лицами и организациями, которые удалены друг от друга или в силу иных причин (например, инвалидности) не могут принимать непосредственное участие в процедурах медиации, а также в ситуациях, где значимость спора не оправдывает стоимость личного присутствия медиатора. Онлайн-медиация может также оказаться полезной в качестве предварительной фазы основного процесса медиации – например, в ситуациях, где важную роль играет фактор времени, для начала подготовки сторон и проведения процедуры мозгового штурма.

7. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бэрк Буш Р.А., Фолджер Д.П. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту. / Р.А. Бэрк Буш, Д.П. Фолджер/ Пер. с англ. – Киев: Издатель Захаренко В.А., 2007 – 264 с.
2. Ватцке, Э. «Вполне возможно эта история не имеет к вам никакого отношения...»: истории, метафоры, крылатые выражения и афоризмы в медиации / Э.Ватцке – М. Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009 – 144 с.
3. Внедрение технологии медиации в деятельность учреждения социального обслуживания семьи и детей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры/ авт. Сост.: Л.Х. Раимбакиева, Ю.А. Якушева. – Сургут: Издательство бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр социального обслуживания», 2016 – 2056 с.
4. Добряк К.Ю. Эффективность семейной медиации. Почему ее надо вводить в России // Молодой ученый. 2017 №47. С. 188-190. URL <https://moluch.ru/archive/181/46309/>
5. Здрок О.Н. Семейная медиация: мировой опыт и перспективы развития в Республике Беларусь / О.Н. Здрок // Право в современном белорусском обществе: Сб. науч. Тр. Вып.10 / Нац. Центр законодательства и правовых исслед. Респ. Беларусь; редкол.: В.И. Семенов (гл. ред.) [и др.]. – Мн.: Бизнесофсет, 2015 – С. 316-323.
6. Максудов Р.Р. Проведение программ восстановительного правосудия для несовершеннолетних: Методическое пособие. – М.: ООО «Информполиграф», 2009 – 92 с. – (Серия «Методы работы с несовершеннолетними правонарушителями» / Институт права и публичной политики. Проект «Повышение доступности правосудия для малоимущих групп населения Российской Федерации»).
7. Медиация. Практическое руководство по применению Гаагской конвенции от 25 октября 1980 года «О гражданско-правовых аспектах международного похищения детей». Научно-методический центр медиации и права. Перевод. 2013.
8. Паркинсон Л. Семейная медиация (2-издание) – М.: МЦУПК, 2016.
9. Пель Махтельд. Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации/Махтельд Пель. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009 – с. 400 – ISBN 978-5-98872-017-1.

10. Права ребенка: [Текст]: методические рекомендации сотрудников органов государственной власти и управления) / авторы: Р.В. Нигматуллин, Р.Р. Каримов, А.А. Романов. – Уфа, 2014 – 36 с.

11. Разрешение семейных конфликтов. Руководство по международной семейной медиации – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015 – 104 с.

12. Уинслэйд, Д., Монк, Д. Нарративная медиация. Новый подход к разрешению конфликтов / Д.Уинслэйд, Д.Монк / Пер. с англ. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009 – 179 с.

13. Фигдор Г. Беды развода и пути их преодоления. В помощь родителям и консультантам по вопросам воспитания / Пер. Дианы Видра. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2006 – 372 с. ISBN 5- 89502-613-3.

14. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров: Учеб. Пособие. – Красноярск; Москва, 2001 – 236 с.: схем. – (Прогр. «Гражд. О-во»).

**Заявка на участие в программе «Шаг на встречу»
по разрешению внутрисемейного конфликта**

Ф.И.О. _____

Возраст _____ Семейное положение _____

Адрес _____

Телефон _____

Место работы (учебы) _____

Должность _____

Обращение первичное/повторное (нужное подчеркнуть)

Я ознакомлен (а) с программой по разрешению внутрисемейного конфликта. Условия проведения и последствия моего участия в данной программе мне разъяснены и мною поняты. _____

Я не возражаю, что ведущим встречи будет _____

Я беру на себя ответственность за все решения, которые будут принимать в ходе встречи, а также по выполнению примирительного договора в случае его заключения _____

« _____ » _____ 20 _____ г. _____

подпись

фамилия, инициалы

**Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению
конфликтных ситуаций**

| № п/п | Дата поступления | Ситуация (краткое описание) | Участники (фамилия, инициалы) | Медиатор (фамилия, инициалы) | Результат |
|-------|------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------|
| 1. | | | | | |
| 2. | | | | | |
| 3. | | | | | |

Встреча сторон по урегулированию конфликта. Стадии процедуры медиации

Стадия 1. Формирование структуры и доверия (вступительное слово)

В ходе первого шага целесообразно расположить участников так, чтобы они удобно сидели (в соответствии с их желаниями - полукругом, командами, индивидуально), хорошо слышали и видели друг друга.

В ходе второго шага медиатор сообщает участникам все, что он знает о проблеме с самого начала их общения, вновь демонстрируя, что ни от кого не держит секретов. Оговариваются правила проведения переговоров и решаются организационные вопросы

На третьем шаге в процесс включаются участники. Цель этого шага уточнить полученную информацию о ситуации, возможно ошибочную и одностороннюю. Здесь же необходимо выяснить ожидания от предстоящих сессий.

Четвертый шаг посвящен разъяснению метода медиации: даже если это произошло на предварительной фазе, необходимо еще раз описать технологию, роль и основные правила. Описание в общих чертах. Определение медиации. Принципы медиации. Преимущества медиации. Стадии медиации. Возможности проведения отдельных бесед. Результат медиации. Виды документации.

Роль медиаторов:

Медиаторы не разрешают конфликт, а лишь помогают сторонам в процесс разрешения проблемы;

Они ответственны за технологию, а не за содержание переговоров;

Они будут обращаться с высказываниями конфиденциально, если не будет достигнуто другое соглашение

Они не будут давать оценку происходящему и принимать позицию одной из сторон.

Правила:

Дать другой стороне высказаться и в это время внимательно слушать. Никаких оскорблений. Медиаторы следят за ходом переговоров и при необходимости вмешиваются. Оговаривается возможность делать записи по ходу медиации.

Пятый шаг посвящен разъяснению тем, вызывающих сопротивление или непонимание со стороны участников.

Шестой шаг направлен на подтверждение готовности сторон к процедуре медиации. Для этого каждый из присутствующих опрашивается отдельно. Личное высказывание каждой стороны является необходимым. Если же на данной стадии есть сопротивление или сомнения, то необходимо их принимать как можно серьезнее и отвечать на все возникающие вопросы.

Шаг седьмой – подписание соглашения о проведении медиации.

На данном этапе необходимо оговорить: распределение затрат на проведение медиации между сторонами, возможности привлечение в ходе медиации экспертов, продолжительность, количество и длительность заседаний, когда и как устраивать перерыв, вопрос с курением, возможность звукозаписи и видео записи.

Стадия 2. Презентация сторон

Задачи: внимательно слушать стороны, уточнять у сторон, правильно ли вы их поняли, выделяя факты, интерпретирую их и обращая внимание на чувства, снижение уровня агрессивности оценок, даваемых сторонами друг другу, уточнить ожидания от переговоров.

Сторонам предоставляется слово для прояснения ситуации и их позиции. Стороны высказываются по очереди. Вторая (молчащая сторона) должна внимательно слушать и не перебивать. Если же возникает необходимость возражения или уточнения, то стороне необходимо рекомендовать записать те моменты, на которые она хотела бы обратить внимание. Вторая сторона может начать свое сообщение с замечаний по поводу первого выступающего, а затем рассказать свою точку зрения.

На данной стадии медиатор должен быть ориентирован на задачу открытых вопросов, с целью расширения информации о проблеме. При этом медиаторы не должны направлять процесс в каком-то русле, потому что у них есть какая-либо гипотеза, и они хотят её проверить. В случае слишком мало эмоций, медиаторы могут поощрять допущение эмоций, объясняя, почему это так важно и полезно для выяснения конфликта. Они могут воздействовать собственным примером, обнаруживая собственные эмоции. Они могут провоцировать эмоциональные реакции. Они могут через смену ролей заставить обнаруживать эмоции. Они могут прямо спрашивать о чувствах. Они могут предполагаемые эмоции отражать и уточнять так ли это. В случае слишком много эмоций, медиатор перефразирует эмоционально окрашенных высказываний в эмоционально нейтральные. Переформулирует ты-послания в я-послания. Можно устроить перерыв, перевести диалог в индивидуальную беседу. Можно использовать челночную медиацию в которой осуществляется

при по очередном общении медиатора со сторонами. Данная медиация характерна для конфликтов с высоким уровнем эскалации. При этом она ориентирована на достижения соглашения и возможно не затрагивает возможности продолжения взаимоотношений.

Выяснение общности и различия. После изложения точек зрения сторон, медиатор выделяет общее в позициях сторон. Это общее можно записать на листе бумаги и повесить на видном месте. После этого выделяются разногласия, которые тоже должны получить должное оформление. Над этими пунктами будет продолжена работа.

Стадия 3. Дискуссия

Задачи: дать возможность сторонам выразить свои эмоции (вентиляция эмоций), не позволить эмоциям выйти из-под контроля, получить дополнительную информацию о сути конфликта, уточнить позиции сторон относительно желаемого результата, оценить необходимость индивидуальных встреч.

Медиатор на данной стадии целенаправленно обращается к вопросам, о которых он желает получить большее количество информации, в которых они предполагают более глубокие причины.

Для того чтобы достичь мотивирующего успеха необходимо обращаться вначале к наиболее простой и решаемой проблеме. На этой фазе восстанавливается прямое общение между сторонами. На этапе дискуссии сначала уточняются, а затем и констатируются интересы участников, при этом медиатор выясняет точки сближения и/или пресечения интересов. Медиатор должен достичь согласованной формулировки проблем, принимаемой сторонами. Если ситуация на стадии дискуссии по выработке вопросов для обсуждения не дает продвижения к дальнейшему диалогу сторон, в таком случае медиатор беседует с каждой стороной индивидуально. Данная стадия призвана дать ответ на вопрос: Как вы можете сделать то, что вы хотите сделать с наибольшим эффектом. Обзор всех проблем и определения среди них главных медиатор. Сбор высказываний по поводу путей решения проблем и фиксация высказывания. Анализ предложений на предмет их соответствия некоторым критериям.

Критерии желательный прогноз развития событий в случае принятия данного решения, степень соблюдения интересов непосредственных участников конфликта, а также других сторон в случае принятия данного решения; сопутствующие решению экономические, социальные, политические и иные последствия; правовые и финансовые нормы и ресурсы,

способствующие выполнению данного решения или препятствующие ему; новые люди, которые могут быть включены, и новые обстоятельства, которые могут возникнуть при выполнении данного решения

Результаты дискуссии: определение несколько основных проблем, Выдвижение предложений путей решения, формулирование критериев оценки, анализ предложений на предмет их соответствия выделенным критериям.

Стадия 4. Переговоры и принятие решения

Полезно начать диалог сторон с наименее значимых вопросов слишком длинный список предложений для обсуждения и выбора должен быть максимально сокращен необходимо перевести торг-конкуренцию в сотрудничество сторон по совместному решению проблем (принципиальные переговоры). Медиатор на данном этапе дает старт взаимодействию между сторонами, следит за тем, чтобы каждому участнику была предоставлена возможность высказаться, внести свои предложения и оценить предложения других без какого-либо давления. Контролирует негативные выпады участников в адрес друг друга, напомнив им о правилах поведения на сессии.

Прочное итоговое соглашение, процедурное удовлетворение, его главным индикатором служит то, что стороны, вне зависимости от хода выполнения соглашения, готовы использовать ту же модель переговорного процесса снова в сходных обстоятельствах. Психологическое удовлетворение. Оно достигается, когда участники переговоров не уничтожены, не угнетены, не понесли непоправимого морального ущерба, чувствуют себя лучше и признают, что в противном случае Удовлетворение, по существу. Его степень зависит от того, насколько адекватно разрешены все проблемы и насколько формальные пункты соглашения обеспечивают реальное удовлетворение интересов, было бы хуже.

Стадия 5. Формулирование итогового решения

Уточнить последовательность действий каждого участника и других заинтересованных лиц. Определить сроки выполнения тех или иных действий. Определить возможные проблемы и альтернативные варианты действий. Ограничить поле ответственности каждого участника. Уточнить возможность обращения к специалистам при возникновении неразрешимых проблем.

Отчет по переговорам.

Что способствовало успеху переговоров, какие возникали трудности? Как они преодолевались? Что не было учтено при подготовке к переговорам и почему? Какие возникли неожиданности в ходе ведения переговоров? Каково было поведение партнера на переговорах? Какие принципы ведения переговоров возможно и необходимо использовать на других переговорах.

**Медиативное соглашение сторон
(примирительный договор)**

«_____» _____ 20_____ г.
дата проведения

Ф.И.О.

именуемый в дальнейшем Сторона – 1, с одной стороны, и

Ф.И.О.

именуемый в дальнейшем Сторона – 2, вместе именуемые Стороны,
заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. Стороны провели процедуру медиации в отношении конфликта
(противоправной ситуации) _____

предмет спора

с привлечением в качестве медиатора _____

Ф.И.О. медиатора

2. Сроки проведения процедуры медиации _____

3. Содержание договоренностей и сроки их исполнения:

Сторона – 1 обязуется:

Сторона – 2 обязуется:

4. Настоящее соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

5. Настоящее соглашение является конфиденциальным и не подлежит раскрытию третьим лицам, если стороны не договорятся об ином. Содержание настоящего соглашения может быть раскрыто только для совершения определенных в соглашении действий и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

6. В случае возникновения разногласий или трудностей в связи с реализацией достигнутых договоренностей по настоящему соглашению Стороны рассмотрят возможность и необходимость возобновления процедуры медиации при содействии посредника (медиатора)

7. Подписи Сторон соглашения:

Сторона 1

Сторона 2

Ф.И.О.

Ф.И.О.

ПОДПИСЬ

ПОДПИСЬ

дата _____
число, месяц, год

дата _____
число, месяц, год

**Анкета
по выявлению конфликта в семье**

1. Вы считаете взаимоотношения в вашей семье:

- а) очень хорошими;
- б) хорошими;
- в) не очень хорошими;
- г) плохими;
- д) не очень плохими.

Почему? _____

2. Считаете ли вы свою семью дружным коллективом?

- а) да;
- б) не совсем;
- в) нет.

3. Какие семейные традиции способствуют укреплению вашей семьи?

4. Как часто ваша семья собирается вместе?

- а) ежедневно;
- б) по выходным дням;
- в) редко.

5. Что делает ваша семья, собравшись вместе?

- а) решаете сообща жизненные проблемы;
 - б) занимаетесь семейно-бытовым трудом;
 - в) работаете на приусадебном участке;
 - г) вместе проводите досуг, смотрите телепередачи;
 - д) обсуждаете вопросы учебы детей;
 - е) делитесь впечатлениями о прожитом дне, о своих успехах и неудачах;
 - ж) каждый занимается своим делом;
 - и) допишите, что ещё
- _____
- _____
- _____

6. Бывают ли в вашей семье ссоры, конфликты?

- а) да;
- б) часто;
- в) иногда;
- г) редко;

д) не бывают.

7. Чем обусловлены ссоры, конфликты?

- а) непониманием членами семьи друг друга;
 - б) нарушением этики взаимоотношений (грубость, неверность, неуважение и др.);
 - в) отказом участвовать в семейных делах, заботах;
 - г) разногласиями в вопросах воспитания детей;
 - д) злоупотреблением алкоголем;
 - е) другими обстоятельствами (укажите)
-
-

8. Какие способы разрешения конфликтов в вашей семье?

- а) примирение;
 - б) обсуждение ситуации и принятие обоюдного решения;
 - в) прекращение конфликта на некоторое время;
 - г) обращение за помощью к другим людям (родителям, соседям, друзьям, учителям);
 - д) конфликты практически не разрешаются, имеют затяжной характер;
 - е) другое (укажите)
-
-

9. Бывают ли дети свидетелями или участниками семейных конфликтов между взрослыми?

- да;
- нет;
- иногда.

10. Как реагируют дети на семейные конфликты?

- переживают, плачут;
- становятся на сторону одного из родителей;
- пытаются помирить;
- уходят из дома;
- замыкаются в себе;
- относятся безразлично;
- становятся озлобленными, неуправляемыми;
- пытаются найти поддержку у других людей.

11. Что вы намерены делать для укрепления семейно-бытовых отношений и улучшения микроклимата в семье? _____

Анкета на удовлетворённость процедурой медиации

1. Насколько комфортно вы чувствовали себя на процессе процедуры медиации от 1 до 5 (1 = низкий уровень, 2=ниже среднего уровня, 3= средний уровень, 4=выше среднего уровня, 5 = высокий уровень):

- 1 2 3 4 5

- затрудняюсь ответить

2. Какова вероятность по шкале от 1 до 4 (1=нет, 2=возможно нет, 3=возможно да, 4=да), что Вы снова обратитесь к медиативной встрече?

- 1 2 3 4

- затрудняюсь ответить

3. Как бы Вы оценили профессиональные навыки и способности медиатора по шкале от 1 до 5 (1 = низкий уровень, 2=ниже среднего уровня, 3= средний уровень, 4=выше среднего уровня, 5 = высокий уровень):

- 1 2 3 4 5

- затрудняюсь ответить

4. Был ли Ваш спор разрешен в результате проведения медиации? (1-нет, 2=разрешен частично, 3=разрешен):

- 1 2 3

- затрудняюсь ответить

5. Насколько Вы удовлетворены результатом медиативной встречи? (1=нет, 2=скорее нет, 3=скорее да, 4=да),

- 1 2 3 4

- затрудняюсь ответить

6. Ваши предложения по процедуре медиации
