РОЛЬ МЕДИАЦИИ В ГАРМОНИЗАЦИИ СЕМЕЙНЫХ ОТНОШЕНИЙ (ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ БУ «СУРГУТСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ»)

Светлана Станиславовна Булякова,
специалист по работе с семьей бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям», г. Сургут, furia77@mail.ru

Аннотация: в статье рассматривается служба медиации как эффективный инструмент урегулирования внутрисемейных конфликтов. Раскрываются ключевые принципы, этапы и техники медиативной процедуры. Особое внимание уделено практическому опыту применения медиации при разрешении семейных конфликтов в деятельности бюджетного учреждения «Сургутский центр социальной помощи семье и детям».

Современная система социальной защиты в Российской Федерации претерпевает трансформацию, смещая фокус на комплексное сопровождение семьи, профилактику кризисов и сохранение семейного устройства. Рост числа внутрисемейных конфликтов, связанных с разводом, определением порядка общения с детьми и имущественными спорами, создает значительную нагрузку на судебную систему и органы опеки. При этом для ребенка крайне важна стабильная и безопасная среда, а судебные тяжбы лишь усиливают его травматизацию. В этих условиях медиация в учреждениях социального обслуживания выступает ключевым инструментом гармонизации семейных отношений.

Медиация – это добровольный процесс урегулирования споров при участии нейтрального посредника (медиатора), цель которого – помочь сторонам найти взаимоприемлемое решение. Применение медиации в социальных учреждениях позволяет не только разрешить конкретную конфликтную семейную ситуацию, но и восстановить коммуникацию между членами семьи, сохранить детско-родительские отношения и предотвратить негативные для психологического здоровья несовершеннолетних последствия.

Центры социальной помощи семье и детям становятся площадками для реализации примирительных процедур, объединяя функции социальной

поддержки, психологического консультирования и медиативного сопровождения и являясь первичным звеном, где семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, получают доступ к примирительным процедурам без необходимости обращения в судебные инстанции.

Особенность медиации заключается в ее превентивном характере: специалисты работают с конфликтами на ранних стадиях, когда разногласия еще не приобрели затяжной характер и не привели к разрушению семейных связей. Такой подход позволяет снизить количество случаев лишения родительских прав, изъятия детей из семей и направления несовершеннолетних в государственные учреждения.

Важной составляющей медиации в системе социальной защиты является междисциплинарный характер и ее функциональность.

Междисциплинарный характер работы позволяет медиатору организовать взаимодействие с психологами, социальными педагогами, юристами и специалистами по работе с семьей, что обеспечивает комплексный подход к решению проблем семьи. Такое взаимодействие позволяет учитывать множественные аспекты конфликтной ситуации: правовые, психологические, экономические и социальные. В отличие от судебного разбирательства, где акцент делается на установлении виновной стороны, медиация ориентирована на поиск взаимоприемлемого решения и восстановление конструктивного диалога между участниками конфликта.

Функциональность раскрывается путем решения задач, подбора нужных инструментов и эффектов, которые даются сторонам конфликта. Медиатор организует процесс переговоров: задает правила, следит за регламентом, проводит отдельные беседы с каждой стороной, обеспечивает корректную коммуникацию, помогает сторонам услышать друг друга и стимулирует поиск вариантов решения. В своей работе медиатор искусно использует активное слушание и переформулирование, задает открытые вопросы, инициирует индивидуальные встречи, работает с конкретными интересами семьи, а не

позициями смыслов «я хочу это…», «мне важно то-то…». В результате такого подхода стороны становятся ориентированы на сотрудничество, сами находят решение, которое устраивает обе стороны.

В учреждениях социального обслуживания медиация занимает особо важное место, выполняя функции превентивного инструмента работы с семейными конфликтами и механизма восстановления благоприятной среды для развития детей.

Медиативная практика в БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» (далее – Учреждение) реализуется в рамках программы по разрешению внутрисемейных конфликтов «Шаг навстречу» и основывается на принципах добровольности, конфиденциальности, нейтральности, беспристрастности, равноправия. Программа представляет собой комплекс мер, направленных на преодоление трудностей в семьях и обеспечение благоприятного микроклимата в отношениях родителей и детей. В программе применяются эффективные методики, позволяющие решать семейные споры и предотвращать эскалацию конфликтов.

Инновационность медиативных подходов, применяемых в Учреждении, заключается в адресном и индивидуальном подходе при решении сложных задач – там, где традиционные методы уже не работают. Медиаторами Учреждения применяется не только классическая медиация, но и адаптированные методы, например, «Семейная конференция», когда к обсуждению привлекают не только непосредственных участников, но и близких людей, которые могут поддержать решение.

Медиативная процедура, применяемая в Учреждении, имеет четкую поэтапную структуру: подготовительный этап, этап общей встречи сторон, постмедиационный этап.

Подготовительный этап проходит между медиатором и каждой стороной в отдельности до общей встречи сторон. На этом этапе медиатор анализирует ситуацию, устанавливает контакт со сторонами, выясняет, готовы ли стороны участвовать в медиации добровольно, а также оценивает, нет ли явного

дисбаланса сил, угроз, психических расстройств у одной из сторон, подходит ли спор для проведения медиативной встречи. На данном этапе могут быть запланированы индивидуальные встречи для понимания позиции, интересов и ожиданий каждой из сторон, снятия эмоционального напряжения, проработки возможных агрессивных реакций. Для проведения подготовительных процедур медиатор уточняет время, место, формат встречи.

Этап общей встречи сторон является основной частью процедуры. Здесь важно напомнить присутствующим о правилах и принципах работы. Чтобы встреча прошла конструктивно, после изложения позиций сторон медиатору необходимо помочь обеим сторонам выделить ключевые вопросы. После чего стороны могут предложить возможные выходы их конфликта. Обязательным условием процедуры данного этапа является согласование условий и проверка на их реалистичность. Только после этого оформляется медиативное соглашение.

Постмедиационный этап осуществляется после встречи сторон. На данном этапе закрепляются достигнутые результаты и обеспечивается их реализация. При необходимости планируются последующие встречи для отслеживания выполнения соглашения. Также проводится рефлексия: медиатор инициирует запрос на обратную связь о процедуре.

Соблюдение принципов и последовательное прохождение этапов медиативной процедуры обеспечивают высокую эффективность примирительных практик. Так, за период 2023–2025 гг. в рамках реализации программы по разрешению внутрисемейных конфликтов «Шаг навстречу» оказана помощь 99 гражданам, из них 48 несовершеннолетним с применением восстановительной процедуры; отработаны 25 досудебных обращений, 14 обращений по определению дальнейшего места жительства несовершеннолетнего ребенка, 12 обращений, связанных с конфликтами между родителями и детьми, иными членами семьи или близкими родственниками. В результате проведения индивидуальных встреч, совместных встреч с

конфликтующими сторонами в 31 случае (61 %) стороны пришли к согласию, конфликт был урегулирован.

Основные типы родительских споров, с которыми работают медиаторы Учреждения, включают конфликты по поводу определения места жительства ребенка, порядка общения с родителем, проживающим отдельно, участия в воспитании и принятии важных решений относительно образования, медицинского обслуживания и досуга детей. Особую категорию составляют споры в ситуациях развода или расторжения фактических брачных отношений, когда эмоциональное напряжение между родителями достигает критического уровня и негативно влияет на детей. Ключевой задачей медиатора при работе с родительскими конфликтами является деэскалация эмоционального напряжения и переключение внимания родителей с взаимных претензий на потребности ребенка.

Медиативная практика, реализуемая в Учреждении, показывает, что семьи, разрешившие споры о детях через медиацию, демонстрируют более высокий уровень сотрудничества в последующем родительстве по сравнению с семьями, прошедшими через судебное разбирательство.

Одним из примеров результативной работы службы медиации в Учреждении явилась ситуация классического спора между мужем и женой. Конфликт находился на стадии судебных разбирательств, суть которого заключалась в определении дальнейшего места жительства их 3-летнего ребенка. При этом муж (отец ребенка) обвинял мать своего ребенка в родительской некомпетентности, супружеской неверности и требовал определить дальнейшее проживание ребенка с ним. Позиция матери ребенка заключалась в следующем: она испытывала последствия послеродовой депрессии, а муж, по ее мнению, был «абьюзером»; она настаивала о совместном проживании ребенка с ней при условии сохранения контактов с отцом. Осложняющими факторами в решении бесконфликтной договоренности выступили бабушки с обеих сторон (мамы мужа и жены), в

отношениях которых наблюдался высокий уровень взаимного недоверия, подмена родительских ролей личными обидами.

На подготовительном этапе были проведены индивидуальные встречи. В работе с отцом ребенка удалось разграничить понятия «супружеского» и «родительского» конфликта, в результате чего он был настроен на мировое соглашение, что давало шанс на конструктивное решение без «войны» в суде. По результатам проведенной диагностики психоэмоционального состояния сторон мать ребенка была замотивирована на прохождение психологической реабилитации.

На общей встрече медиатором были использованы различные инновационные техники и методики:

«символ слова» – это был теннисный мяч, который передавался по кругу и обозначал, что сейчас говорит именно тот, у кого он в руках, а остальные слушают, не перебивая. Такой подход дает возможность говорящему иметь право голоса. Это защищает говорящего и задает структуру разговора. Кроме того, теннисный мяч служил ритуалом передачи предмета в одну сторону по часовой стрелке. Это создавало эффект предсказуемости, что позволило снизить тревожность участников. С точки зрения психологического эффекта предмет в руках дает опору, а значит, человеку проще начать говорить, так как тактильный контакт успокаивает;

перефразирование и нейтрализация – техника, при которой медиатор возвращает реплику стороны в конструктивную, безоценочную форму: убирает оскорбления, ярлыки и обвинения (например, перевод обвинений: «Ты просто абьюзер, тебе лишь бы контролировать!», «Ты мне изменяешь, ты вообще ни капли не ценишь наши отношения!» в нейтрализованную форму: «Я чувствую, что на меня оказывается давление, и мне от этого страшно». «Мне важно ощущать безопасность рядом с тобой»). Что стоит за такими фразами? Потребность в безопасности, чувство страха, подавленности, дефицит доверия, потребность в подтверждении значимых отношений;

рефрейминг (смена фокуса), т. е. переключение восприятия участников с личных болезненных обид («обиженный супруг», «брошенный партнер», «разведенные супруги») на ресурсную, объединяющую и направленную на интересы ребенка («родитель, который заботится о ребенке», «любящие родители»);

тестирование реальности: обсуждение последствий затяжного судебного спора для психики 3-летнего ребенка. В 3 года ребенок сильно зависит от родителей эмоционально и физически. Если из-за спора ограничивается общение с одним из родителей или возникает конфликт между ними, это может нарушить формирование здоровой привязанности. В будущем это может привести к проблемам в межличностных отношениях[1];

децентрация[2] – когда речь идет о попытке помочь сторонам увидеть ситуацию глазами ребенка, децентрация становится практическим инструментом. В этом случае медиатором применяются вопросы на смещение перспективы. Взрослых целенаправленно выводят из привычной позиции с помощью вопросов: «Если бы вам было 3 года и вы услышали эти слова, как бы вы их поняли?», «Что в этой ситуации показалось бы ребенку самым страшным или самым радостным?», «Какое правило или запрет сейчас кажется ребенку несправедливым и почему?». Кроме этого, предлагается смоделировать «День ребенка», описать один день ребенка поминутно: что он видит, слышит, чего ждет, чего боится, когда устает. Часто это вскрывает незаметные для взрослых источники стресса.

В итоге применяемые в разрешении данной конфликтной ситуации подходы позволили мужу и жене достигнуть определенных договоренностей, составить план семьи по выходу из данной ситуации (предварительное соглашение), который предполагал согласование по выбору детского сада для ребенка, режима «выходного дня» для отца до решения суда, посещение

[1] Полкунова Е.В. Исследование влияния родительского отношения на состояние ребенка при производстве судебной психологической экспертизы по семейным спорам // Теория и практика судебной экспертизы. – 2015. – № 4 (40). С. 98–103.

[2] Децентрация – (от лат. de – удаление, отмена и centrum – центр) – это способность выходить за пределы собственной точки зрения и видеть ситуацию с позиции другого человека.

обеими сторонами психолога для конструктивного взаимодействия и ряд других экологичных решений. В дальнейшем было запланировано проведение расширенного круга взаимодействия с приглашением бабушек.

После подписания медиативного соглашения через месяц был проведен мониторинг, на основании которого осуществлены анализ и оценка эффективности работы: соглашение работает – случай закрывается. Устойчивость достигнутых соглашений оценивалась через показатель добровольного исполнения обязательств сторонами в течение установленного срока. В дальнейшем при возникновении семейных трудностей участников конфликта приглашают на корректировочную встречу. Таким образом выглядит восстановительный подход в действии.

Частыми примерами в работе медиатора является обращение семей с отсутствием мотивации к совместной работе. В таких случаях задача медиатора носит наиболее сложный характер – перевести внешнее давление («нам велели прийти») во внутренний запрос на изменение ситуации. Решается задача по трем блокам, которые также описаны в программе «Шаг навстречу».

Первый блок – работа с прошлым, осознание, залечивание прошлого через признание боли:

исследование ситуации – медиатор переводит разговор с уровня «кто прав / кто виноват» на уровень смыслов, чувств и последствий. Здесь важно понять, как событие переживалось каждым участником;

выражение чувства – «выгрузка» обиды и злости. Подавленные эмоции мешают рационально обсуждать решение. Задача медиатора – создать безопасное пространство, где можно честно говорить о том, что болит, не переходя к оскорблениям;

кристаллизация вреда – самый глубокий этап. Важный вопрос: «Какой вред был нанесен?». Участники должны осознать не только «Что сделали со мной?», но и «Что это разрушило между нами?». Это создает основу для искренних извинений и поиска компенсации.

Второй блок – работа с настоящим (через диалог и примирение), создание безопасного пространства, определения четких границ по времени, возможность добиться взаимного признания сторон и сместить фокус на конкретные действия.

Третий блок – работа с будущим (проектирование), конструирование желаемого будущего путем создания конкретных моделей, схем и планов действий. В данном направлении разрабатываются конкретные, измеримые и выполнимые пункты соглашения; обсуждается вопрос «Что мы будем делать, если снова возникнет ссора?»; определяется ситуация «Какая помощь необходима семье, чтобы соглашение работало?», проявляется поддержка и забота.

Таким образом, медиация родительских конфликтов в условиях БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» является эффективным инструментом защиты прав и интересов несовершеннолетних, обеспечивающим баланс между потребностями всех членов семьи, сохранение экологичных детско-родительских отношений и предотвращение негативных последствий для психологического здоровья несовершеннолетних.

Список литературы

1. Аллахвердова, О. В. Медиация в социальной сфере: теория и практика / О. В. Аллахвердова, А. С. Карпенко. – Москва : Юрайт, 2022. – 298 с. – Текст : непосредственный.

2. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие / А. Б. Белинская. – Москва : Дашков и К, 2023. – 224 с. – Текст : непосредственный.

3. Гордеева, М. В. Медиация как инструмент социальной защиты семьи и детства / М. В. Гордеева. – Текст : непосредственный // Отечественный журнал социальной работы. – 2023. – № 2. – С. 78–89.

4. Давлетшина, Р. Р. Психологическое сопровождение семейной медиации / Р. Р. Давлетшина. – Текст : непосредственный // Вестник практической психологии образования. – 2024. – Т. 21. – № 1. – С. 112–126.

5. Ершова, Н. М. Альтернативное разрешение споров в семейных правоотношениях / Н. М. Ершова. – Москва : Статут, 2022. – 176 с. – Текст : непосредственный.

6. Зинченко, Е. В. Эффективность медиации в работе центров социальной помощи семье / Е. В. Зинченко, Т. И. Максимова. – Текст : непосредственный // Социальное обслуживание. – 2024. – № 4. – С. 67–82.

7. Лаврова, Н. М. Семейная медиация: теория и практика / Н. М. Лаврова, Ю. В. Пудикова. – Санкт-Петербург : Питер, 2022. – 312 с. – Текст : непосредственный.

8. Максудов, Р. Р. Восстановительный подход в медиации: теория и практика / Р. Р. Максудов. – Москва : Институт права и публичной политики, 2009. – 71 с. – Текст : непосредственный.

9. Паршукова, Л. П. Психологические основы медиативной практики / Л. П. Паршукова, Е. А. Воронцова. – Новосибирск : НГПУ, 2022. – 186 с. – Текст : непосредственный.

10. Рожков, А. И. Развитие служб медиации в системе социальной защиты населения / А. И. Рожков. – Текст : непосредственный // Вестник социальной работы. – 2024. – № 1. – С. 89–103.

11. Российская Федерация. Законы. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации) : Федеральный закон № 193-ФЗ [принят Государственной Думой 7 июля 2010 года : одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года]. – Москва, 2010. – 8 с. – Текст : непосредственный.

12. Семенова, Т. В. Медиация в разрешении споров о детях / Т. В. Семенова. – Текст : непосредственный // Семейное и жилищное право. – 2023. – № 5. – С. 34–39.

13. Тимошина, Е. М. Алгоритмы проведения медиации в социальных учреждениях / Е. М. Тимошина. – Москва : Проспект, 2024. – 192 с. – Текст : непосредственный.

14. Федоренко, Н. В. Оценка эффективности медиативных практик в работе с семьей / Н. В. Федоренко, И. С. Беляева. – Текст : непосредственный // Социальная политика и социология. – 2024. – Т. 23. – № 2. – С. 56–71.

15. Шамликашвили, Ц. А. Медиация как метод внесудебного разрешения споров / Ц. А. Шамликашвили. – Москва : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2022. – 256 с. – Текст : непосредственный.