

ПРИКЛАДНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ И ПРАКТИКА APPLIED RESEARCH AND PRACTICE

Применение медиации в разрешении межличностных и внутрисемейных конфликтов

Бриль М.С.

*ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет»
(ФГБОУ ВО СПбГУ), г. Санкт-Петербург, Российская Федерация
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4428-7432>, e-mail: miklbril@gmail.com*

Бекренёва Ю.С.

*ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет»
(ФГБОУ ВО СПбГУ), г. Санкт-Петербург, Российская Федерация
ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4271-4863>, e-mail: Ulcha.93@mail.ru*

Осипенко И.С.

*Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений
среди молодежи «КОНТАКТ» (СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»),
г. Санкт-Петербург, Российская Федерация
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-4690-4178>, e-mail: osipenkois@mail.ru*

Цель. Обоснование медиации как востребованной и эффективной технологии для разрешения межличностных и внутрисемейных споров. Демонстрация результатов деятельности службы медиации, функционирующей в сфере молодежной политики Санкт-Петербурга.

Контекст и актуальность. Медиация как один из способов урегулирования конфликтов в современном контексте сформировалась сравнительно недавно, в середине прошлого века. При этом с 2019 года в Российской Федерации процедура медиации становится самостоятельной социально ориентированной технологией работы с населением. В настоящее время отечественный опыт применения данной технологии в бюджетной сфере требует самостоятельного анализа, первый шаг которого — анализ деятельности первой бюджетной службы медиации в России.

Используемая методология. Системный и субъектный подходы, метод качественного анализа.

Основные выводы. Для повышения эффективности применения медиации следует стремиться к увеличению среднего количества встреч по каждому случаю, заботиться о профилактике профессионального выгорания медиаторов и расширять информирование населения о специфике данной технологии, чтобы снизить количество нецелевых обращений.

Ключевые слова: медиация; медиативный подход; конфликт; урегулирование конфликта; межличностные и внутрисемейные споры; профессиональное выгорание.

Благодарности. Авторы благодарят за помощь в сборе данных коллектив Службы медиации городского центра социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ».

Для цитаты: Бриль М.С., Бекренёва Ю.С., Осипенко И.С. Применение медиации в разрешении межличностных и внутрисемейных конфликтов // Социальная психология и общество. 2024. Том 15. № 3. С. 163–180. DOI: <https://doi.org/10.17759/sps.2024150310>

The Use of Mediation in Resolving Interpersonal and Intra-family Conflicts

Mikhail S. Bril

Saint Petersburg State University, Saint Petersburg, Russia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4428-7432>, e-mail: miklbril@gmail.com

Yulia S. Bekreneva

Saint Petersburg State University, Saint Petersburg, Russia

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4271-4863>, e-mail: Ulcha.93@mail.ru

Ilya S. Osipenko

Saint Petersburg State Budgetary Institution “City Center for Social Programs and Prevention of antisocial Phenomena among young people “CONTACT”, Saint Petersburg, Russia

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-4690-4178>, e-mail: osipenkois@mail.ru

Objective. *Substantiation of mediation as a popular and effective technology for resolving interpersonal and intra-family disputes. Demonstration of the results of the mediation service functioning in the field of youth policy in Saint Petersburg.*

Background. *Mediation as one of the ways to resolve conflicts in the modern context was formed relatively recently, in the middle of the last century. At the same time, since 2019 in the Russian Federation the mediation procedure becomes an independent socially oriented technology of working with the population. Currently, the domestic experience of using this technology in the public sector requires an independent analysis, the first step of which is an analysis of the activities of the first budget mediation service in Russia.*

Methodology. *Systemic and subjective approaches, a method of qualitative analysis.*

Conclusions. *To increase the effectiveness of mediation, we should strive to increase the average number of meetings for each case, take care of the prevention of professional burnout of mediators and expand public awareness of the specifics of this technology in order to reduce the number of inappropriate appeals.*

Keywords: *mediation; meditative approach; conflict; conflict resolution; interpersonal and intra-family disputes; professional burnout.*

Acknowledgements. The authors thank the staff of the Mediation Service, the city center “Contact” for their help in collecting data.

For citation: Bril M.S., Bekreneva Yu.S., Osipenko I.S. The Use of Mediation in Resolving Interpersonal and Intra-family Conflicts. *Sotsial'naya psikhologiya i obshchestvo = Social Psychology and Society*, 2024. Vol. 15, no. 3, pp. 163–180. DOI: <https://doi.org/10.17759/sps.2024150310> (In Russ.).

Введение

Медиация — одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей, нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном

конflikте стороны — медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию

спора и условиям его разрешения [10]. Традиционно в нашей стране процесс медиации воспринимался не только в качестве процедуры досудебного урегулирования конфликтов, но также как социально ориентированная технология, призванная улучшить качество жизни людей, способствуя разрешению значимых для них противоречий. Именно в этом ключе медиация упоминается в концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 года № 1430-р. В данном документе обосновывается необходимость создания подразделений в структуре существующих государственных бюджетных учреждений, в чей функционал будет входить организация медиаций по конфликтам, связанным с интересами детей. Таким образом, наличие судебного спора по рассматриваемому на медиации конфликту не является обязательным его условием. Процедура медиации становится самостоятельной социально ориентированной технологией работы с населением. Дополнительной особенностью является тот факт, что расходы на проведение процедуры медиации принимает на себя государство. Это противоречит 10 статье Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [21], в которой четко определен порядок процедуры оплаты услуг медиатора, не предполагающий участие в ней бюджетных средств.

Приведенный выше пример призван проиллюстрировать, насколько применение процедуры медиации в качестве

социальной услуги не урегулировано даже на правовом уровне. Это позволяет сделать вывод, что эффекты применения подобной процедуры, в том числе психологические, тем более не проанализированы, а взаимосвязь деятельности медиатора и психолога зависит от конкретных учреждений с их особенностями функционирования [7]. Психологическое консультирование семей, как правило, является интервенцией, призванной изменить систему отношений между членами семейного сообщества. Эти изменения направлены на снижение количества и интенсивности внутрисемейных конфликтов путем переосмысления происходящего и включения в обиход конструктивных моделей взаимодействия. Различные подходы к семейному психологическому консультированию видят своей целью разные аспекты отношений между членами. Объединяет их стремление изменить происходящее таким образом, чтобы снизить вероятность повторного возникновения противоречий и накопленного напряжения. Медиация же сфокусирована на разрешении конкретного конфликта, возникшего между его участниками. Безусловно, в ходе проведения медиации стороны нередко делают для себя выводы и формируют договоренности, которые способны коренным образом изменить характер взаимоотношений в семье, но целью медиации является именно разрешение конфликта. В заключении статьи мы коснемся вопроса, в чем, с нашей точки зрения, состоят различия между работой семейного психолога и медиатора, а также как эти две технологии могут дополнять друг друга.

В настоящей статье мы приведем и обсудим результаты деятельности службы медиации, функционирующей в сфере молодежной политики Санкт-Петербурга. Основной задачей ее сотруд-

ников является организация процедуры медиации в конфликтах, затрагивающих интересы лиц в возрасте до 35 лет [20]. В некоторых странах, например, Италии, медиация также применяется не только в судебных спорах, но и в качестве социальной технологии. Мы, однако, считаем, что отечественный опыт применения данной технологии в бюджетной сфере требует самостоятельного анализа, первый шаг которого — анализ деятельности первой бюджетной службы медиации в России.

Используя статистические данные и конкретные кейсы, мы постараемся подтвердить предположение о том, что медиация в разрешении межличностных и внутрисемейных споров востребована и достаточно эффективна. Значительный объем случаев позволяет нам не останавливаться на качественном описании взаимодействия медиатора с конкретными клиентами, а лишь иллюстрировать отмечаемые тенденции эпизодами из работы. Также в работе мы коснемся общих черт и различий медиатора и психолога. Данная тема лучше освещена в исследовательской работе У.А. Удавихиной [18]. По этой причине мы не стали делать этот аспект основным, хотя трудность в разделении различных видов помощи остается насущным вопросом, который чаще всего задают на просветительских мероприятиях и обсуждают на круглых столах.

Деятельность службы медиации городского центра «Контакт»

В представленной работе мы приводим статистический анализ деятельности службы медиации Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ» за 2018–2022 годы. Всего в работе за этот период находилось 2572 случая. В каж-

дом рассматриваемом конфликте были затронуты интересы лиц до 35 лет, поскольку финансирование деятельности проводилось из средств бюджета молодежной политики Санкт-Петербурга. В работе специалисты службы используют подход, предполагающий предварительные встречи с каждой из сторон до организации очных переговоров. В ряде кейсов для эффективного продолжения переговоров или планирования действий в случае их неуспеха стороны просят медиатора о консультации с юрисконсульт-ом или психологом. В такой ситуации в работу включаются соответствующие профильные специалисты службы. Соответственно, в рамках работы с каждым случаем могут быть проведены конфликтологические, юридические и психологические консультации, медиативные встречи, а также методические консультации, когда медиатору необходимо получить дополнительную информацию от специалистов, также вовлеченных в процесс урегулирования конфликта.

Предметом анализа работы в том числе служат источники поступивших обращений. Далеко не всегда стороны самостоятельно принимают решение обратиться к медиации для урегулирования конфликта — такой вариант действий им могут порекомендовать другие специалисты, например, судьи или судебные приставы. Для личных обращений — случаев, когда заявление на организацию медиации написала одна из сторон — важным показателем является информационный источник, из которого обратившийся узнал о такой возможности. Наконец, повторные обращения сторон учитываются отдельно. К ним относятся ситуации, когда стороне не хватило отведенного времени работы для разрешения противоречий, возникла необходимость приостановить про-

цесс ведения переговоров или, разрешив часть спорных моментов, стороны решили продолжить переговоры по другим вопросам. Информация, представленная в исследовании, собиралась и аккумулировалась в базе данных подразделения. Подтверждающие работу по каждому случаю документы специалисты представляли документоведу службы для проверки и внесения в базу, составляя архивную историю всех обращений. Таким образом, каждая единица в статистике подкрепляется набором документов, в который входят: заявка на организацию процедуры медиации, согласие сторон на обработку персональных данных, листы учета проведенных встреч, информационная карта, включающая информацию обо всей проведенной работе, описание конфликтной ситуации, соглашение о проведении медиации и медиативное соглашение. Последние два документа заключаются сторонами только в тех случаях, где процесс работы достиг определенных этапов — проведение очных переговоров для соглашения о проведении и примирение — для медиативного. Благодаря наличию этих документов мы можем как провести количественный

анализ обращений, так и качественно проработать те или иные категории конфликтов.

В нашей работе мы хотели бы обратить внимание на источники обращений к процедуре медиации, предметы конфликтов, по которым поступали обращения, а также результаты деятельности медиаторов. При отборе данных учитывалась специфика деятельности службы — работа на основании государственного задания Комитета по молодежной политике Санкт-Петербурга — в анализ не были включены обращения, по которым стороны не оставили письменных заявлений, а также формальные обращения. Это хоть и не позволяет говорить о полной достоверности данных, но допускает возможность рассчитывать на то, что их количество сделает проявление артефактов незначительным настолько, что ими можно будет пренебречь.

Обратимся к показателю поступивших в службу обращений за период с 2017 года, когда был открыт прием заявок на проведение медиации от жителей Санкт-Петербурга (см. рис. 1).

За шесть лет деятельности службы общее количество обращений возросло



Рис. 1. Количество обращений, поступивших в службу медиации

на 19%, но наблюдаемый рост был неравномерным. Привлекает внимание спад, пришедшийся на 2019 год. Против ожиданий в год введения ограничений в связи с наступлением пандемии COVID-19 количество заявок, наоборот, выросло на 31%. Изменение качества обращений мы сможем увидеть при анализе предметов конфликта, а также результатов деятельности медиаторов по случаям. Для качественной оценки востребованности медиации в сфере разрешения межличностных и внутрисемейных конфликтов также целесообразно рассмотреть динамику количества переговоров со сторонами конфликта (см. рис. 2). Обращает на себя внимание соответствие изменений кривой количества обращений кривой количества переговорных сессий — рост в 2018, 2020 и 2021 гг., спад в 2019 и 2022 гг. Однако, несмотря на рост количества обращений за шесть лет работы службы, количество встреч со сторонами за тот же период не только не выросло, но и незначительно сократилось. Саму по себе разницу между количеством встреч в 2017 и 2022 гг. можно считать незначительной — чуть более 1%. Если учесть, что разница между самым высоким по-

казателем (1206 встреч в 2021 году) и самым низким (1100 встреч в 2019 году) составляет менее 10%, то весь график можно характеризовать как плато с незначительными колебаниями. Таким образом, наряду с поступательным ростом количества обращений мы наблюдаем стабильное количество встреч со сторонами в год. Для лучшего понимания взаимосвязи этих параметров добавим еще один — среднее количество встреч со сторонами на одно обращение (см. рис. 3).

На графике, отображающем кривую среднего количества встреч со сторонами, мы видим поступательное снижение показателя, общая динамика которого за 6 лет составила падение на 17%. Приведенные данные характеризуют объем работы, выполняемой специалистами службы медиации за шесть лет. Можно предположить, что мало изменяющееся количество встреч со сторонами при устойчивом росте количества обращений объясняется максимальной нагрузкой, с которой способны справиться медиаторы в конкретных условиях работы за год. Подобная гипотеза объясняет, почему при увеличении количества обращений снижается среднее количество



Рис. 2. Динамика переговоров со сторонами конфликта

встреч на одно обращение, а общее количество консультаций и переговоров остается неизменным.

Количество обращений и встреч говорит нам об объеме работы медиаторов, но не о качестве применения процедуры

медиации в разрешении межличностных и внутрисемейных конфликтов. Обратимся к результатам работы по обращениям — основному параметру, позволяющему судить о специфике применения данной технологии (см. рис. 4).



Рис. 3. Среднее количество встреч на одно обращение

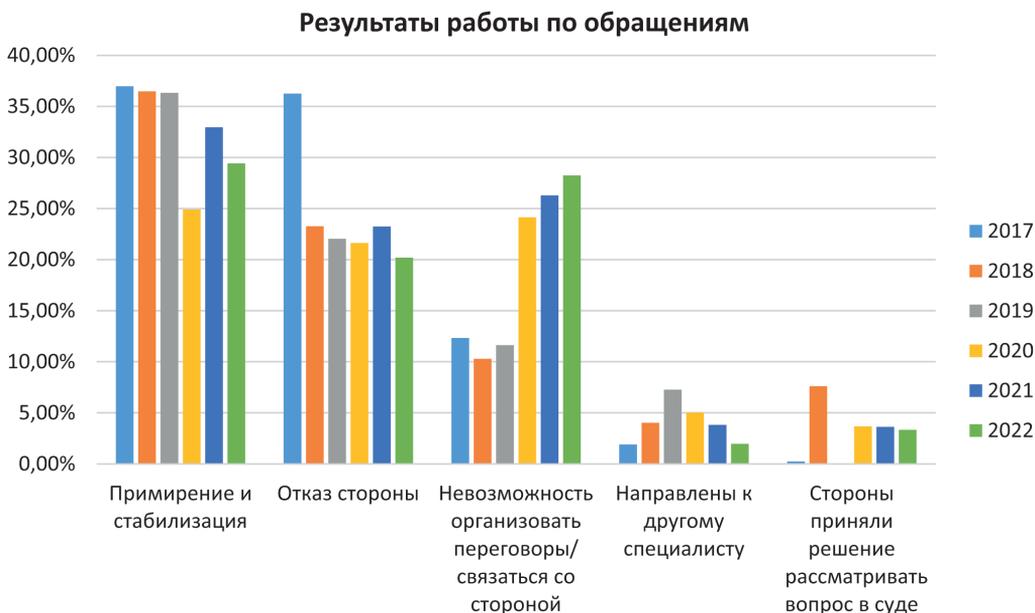


Рис. 4. Результаты работы по обращениям

Для лучшего понимания приведенных данных стоит остановиться на категориях, выделенных в качестве причины завершения работы по обращению. Под **примирением и стабилизацией** принято понимать ситуацию, в которой стороны сообщили медиатору, что их конфликт разрешился, и они более не нуждаются в переговорах и консультациях. Изначально в статистике под примирением учитывались только те случаи, в которых стороны подписали медиативное соглашение, однако в семейных конфликтах часто встречалась ситуация, когда стороны, договорившись о пробном варианте решения, далее не приходили на встречу со специалистом. Они сообщали по телефону, что обстановка нормализовалась, и спорные моменты разрешены. В каждом подобном случае медиатор в обязательном порядке связывается с обеими сторонами, чтобы уточнить удовлетворенность всех участников достигнутой ситуацией. Нередки случаи, когда стороны после одной сессии переговоров продолжают разговор дома самостоятельно и добиваются позитивных результатов. В такой ситуации они не ощущают потребности вновь приходить на переговоры с участием нейтрального посредника. Бывают, конечно, ситуации, когда самостоятельная попытка продолжить переговоры оборачивается ухудшением ситуации. По этой причине медиатор рекомендует сторонам быть осторожными в обсуждении трудных вопросов без участия третьей, нейтральной стороны.

Отказ стороны оформляется в ситуации, когда хотя бы один из участников конфликта заявляет о своем нежелании вести переговоры. Это может произойти как на предварительной стадии, так и в процессе медиации. В случае, если между сторонами уже было заключено

соглашение о проведении процедуры медиации, специалист просит сторону оформить письменный отказ от продолжения процедуры и уведомляет об этом вторую сторону, но в реальном опыте такие случаи происходят крайне редко. Значительно чаще в службу медиации обращается одна сторона с просьбой организовать переговоры, а на контакт с другими участниками конфликта медиатор выходит самостоятельно. По этой причине медиации в Санкт-Петербурге проходят с предварительными консультациями, в ходе которых медиатор может в комфортной обстановке обсудить перспективы и ожидания от переговоров, проработать риски и возражения, помочь сформулировать решение относительно ведения переговоров и стартовые позиции в случае согласия на медиацию. Отказаться сторона может как на этапе знакомства по телефону, так и в ходе индивидуальной консультации. Заявители, конечно, отказываются реже, но бывает, что их первоначальные ожидания от процесса не совпадают с тем, что описывает медиатор на встрече. Так случается, что родитель, обратившийся за организацией медиации между ним и ребенком, не готов обсуждать сложную ситуацию в формате равенства. Его первоначальные ожидания могли быть связаны с тем, что посредник встанет на его сторону и сможет объяснить «нерадивому» ребенку правильность позиции родителя. В такой ситуации, конечно, начинать проведение переговоров без изменения позиции стороны нецелесообразно.

Работа по обращению заканчивается в связи с **невозможностью организовать переговоры**, когда одна из сторон или просто не выходит на связь, или длительное время отсутствует в городе, загружена по работе/учебе — словом, не может найти время для встречи с меди-

атором или участия в медиативной сессии. С психологической точки зрения справедливо будет назвать такое поведение сопротивлением процессу и косвенным выражением нежелания вести переговоры. Нередко отказаться от процесса медиации стороне бывает невыгодно, поскольку это может дать другим участникам конфликта лишний аргумент в судебном споре («я старался договориться, а он отказался от попытки»). По этой причине процесс переговоров может бесконечно затягиваться, встречи не назначаться, а в оговоренное время участники могут не приходиться.

Направление к другому специалисту является важной частью работы службы медиации. Многим людям бывает проще признать наличие конфликта между ними и кем-то из близких, нежели согласиться, что им требуется помощь психолога, врача или иного специалиста. Работа по некоторому количеству обращений заканчивается с этой формулировкой, в других случаях участники конфликта могут успешно завершить переговоры или прервать их по другой причине, но в общении с медиатором сообщить, что планируют продолжить работу с проблемой. Таким образом, медиация вносит вклад в комплекс помогающих услуг, помогая клиентам сделать первый шаг навстречу нужному специалисту.

Вариант **принятия сторонами решения рассматривать спор в суде** как причина завершения работы по обращению родился из практического опыта специалистов. В определенном количестве случаев один или оба участника конфликта в ходе переговоров приходили к выводу, что вероятное судебное решение будет для них более предпочтительным, нежели предложенное партнером. Это может говорить о недостаточно качественном анализе проблемы — многим

людям кажется, что в их споре суд уж точно встанет на их сторону. В ходе работы с медиатором или еще до обращения многие приходят к выводу, что подобные ожидания обманчивы. Практически в каждом семейном споре судья сообщает сторонам процесса, что примирение будет для них более благоприятным исходом. Как видно из представленных данных, около 5% людей, дошедших до медиатора, сохраняют свои убеждения в лояльности судебной системы.

На диаграмме представлены не все возможные причины завершения работы по случаю. Мы ограничились теми, что превышают барьер в 5% хотя бы за один год в рассматриваемом периоде. Стоит обратить внимание на снижение доли примирений с 36,97% в 2017 году до 29,41% в 2022. Вместе с тем доля отказов сторон от переговоров также снижается с высоких 36,26% в 2017 году до 20,20% в 2022. Этот позитивный рисунок корректирует статистика переговоров, которые было невозможно организовать или продолжить: в 2017 году этот показатель составлял 12,32%, а в 2022 — уже 28,24%. Если сложить проценты случаев, закончившихся отказом или невозможностью организовать переговоры, то мы увидим, что этот показатель падал ниже 35% только в 2018 и 2019 годах — 33,56% и 33,66% соответственно. Пик его пришелся на 2021 год — 49,52% — одновременно с максимальным количеством обращений за год — 525 случаев. В целом представленная статистика совпадает с общемировой, согласно которой медиация заканчивается примирением в 30–40% случаев. Прежде чем обсуждать возможные причины наблюдаемой динамики, обратимся к статистике источников обращений, а также предметов конфликтов, с которыми в службу обращались клиенты.

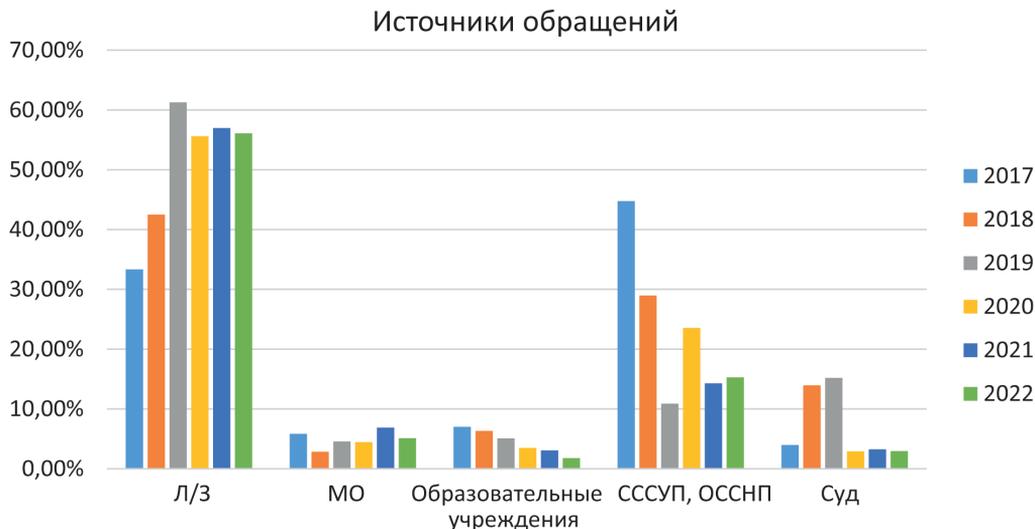


Рис. 5. Источники обращений за организацией процедуры медиации: Л/З — личные заявления; МО — направления из муниципальных образований; СССУП, ОССНП — заявки из отделов сопровождения несовершеннолетних, склонных к совершению уголовных или административных правонарушений

В рассматриваемую статистику по источникам обращений (см. рис. 5) попали наиболее популярные: личные заявления — обращение заполнил кто-то из сторон конфликта; направления из муниципальных образований, чаще всего органов опеки и попечительства; направления из образовательных учреждений; заявки из отделов сопровождения несовершеннолетних, склонных к совершению уголовных (СССУП) или административных (ОССНП) правонарушений — внутренние подразделения центра «КОНТАКТ»; направления на медиацию из суда. При получении личных обращений также собиралась информация, откуда стороны узнали о возможности обратиться. Не приводя общие данные, отметим, что чаще всего обратиться на протяжении всех шести лет рекомендовали специалисты муниципальных образований, сотрудники центра «КОНТАКТ», судьи и знакомые. Некоторое количество людей

узнавало о возможности получения такой услуги через интернет. Кратко рассматривая источники обращений, можно отметить рост количества обращений по личному заявлению — расширение этого источника заявок являлось стратегической целью службы на протяжении всех шести лет, поскольку была выявлена следующая закономерность: случаи, в которых в службу обратилась одна из сторон, значительно чаще доходили до стадии проведения очных переговоров. Напротив, обращения, пришедшие из внутренних подразделений центра «КОНТАКТ», чаще заканчивались отказами или невозможностью организовать переговоры. В связи с этим были проведены информационные и образовательные мероприятия с целью сократить количество заявок, успешная работа по которым маловероятна. Как можно заметить, пик личных обращений пришелся на 2019 год (61,27%), накануне пандемии. Еще од-

ним желаемым источником обращений для медиатора является суд, поскольку стороны, пришедшие по рекомендации судьи, с меньшей вероятностью будут надеяться разрешить конфликт успешно для себя с помощью судебной системы. Переломным моментом в этой категории источников также явился год пандемии, когда процент обращений упал с 15,19% в 2019 году до 2,90% в 2020 году и так и не смог восстановиться. Количество личных обращений, пришедших по рекомендации судьи, также упало в 2020 году и оставалось на неизменно низком уровне в 2021 и 2022 гг.

Среди предметов конфликтов, разрешением которых занимались медиаторы, неизменно были распространены три категории: детско-родительские, семейные конфликты, конфликты в образовательных учреждениях. Первая из приведенных сфер была выделена отдельно, поскольку первоначальной задачей службы медиации в системе молодежной политики было разрешение именно этих споров. Однако через несколько месяцев работы стало очевидно, что детско-родительские

конфликты значительно чаще возникают в семьях, где не был или до сих пор не урегулирован конфликт между родителями. На основе этих наблюдений сфера деятельности службы была расширена. В настоящее время к категории семейных конфликтов относятся: споры по поводу развода, определение места жительства и порядка общения с ребенком, вопрос алиментных выплат, отношения между супругами/родителями, раздел имущества, общение с другими родственниками и другие вопросы.

Представив основные статистические данные о работе службы медиации с 2017 по 2022 годы, можно уделить отдельное внимание их обсуждению. Ключевой проблемой, отражаемой статистикой, нам видится снижение успешных завершений работы по случаям — с 36,97% в 2017 году до 29,41% в 2022. При этом напомним, что доля отказов от переговоров и невозможности их организовать опускалась ниже 35% только в 2018 и 2019 годах. Данная тенденция совпадает с динамикой среднего количества встреч на случай: рост в 2019 году и спад в последующие годы.

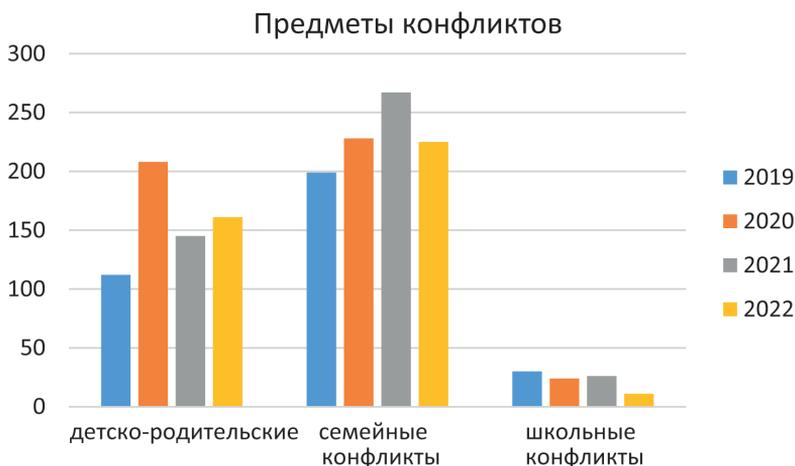


Рис. 6. Предметы конфликтов, с которыми обращались в службу медиации

Объяснить это мы предлагаем тезисом о предельной нагрузке медиатора. Дело в том, что, несмотря на увеличение количества обращений, общее количество проведенных встреч оставалось практически неизменным на протяжении всех шести лет. В такой ситуации мы можем предположить или падение включенности медиаторов в работу — специалисты прикладывают меньше усилий для успешного разрешения случая; или ограничение по общему количеству встреч, которые медиатор способен организовать и провести. К обсуждению первого возможного варианта мы вернемся чуть позже, а сейчас обратимся к пределу возможностей. На протяжении шести лет количественный состав службы оставался практически неизменным, хотя медиаторы и менялись. Фактические условия труда также были достаточно стабильными — специалисты проводили встречи в офисах, расположенных во всех восемнадцати районах Санкт-Петербурга, рабочее время официально было ограничено 40-часовой рабочей неделей, но каждый медиатор имел возможность назначать встречи в вечернее время или в выходные, поскольку эти дни более удобны для обращающихся клиентов. Безусловно, каждый специалист использовал свое личное время для работы на свое усмотрение. Таким образом, возможности медиатора в организации встреч ограничены доступностью помещений, физической необходимостью перемещаться между районами города и нежеланием большинства клиентов встречаться в рабочее время. В этой ситуации увеличение количества обращений может привести к повышению качества работы, только если медиатор будет волен выбирать себе случаи для работы. Однако функционирование бюджетного учреждения не позволяет отказывать клиентам в обращениях, как минимум по причине не-

обходимости выполнять возложенное на службу государственное задание.

Вторая возможность, которую мы предлагаем обсудить, это профессиональное выгорание медиатора. Эта проблема поднималась в других публикациях по теме [9], здесь мы можем предположить ее влияние на опыт применения медиации в Санкт-Петербурге. В 2017 году в первой в Российской Федерации бюджетной службе медиации была собрана команда молодых, инициативных специалистов под руководством нескольких опытных практиков. В течение первого года работы медиация была малоизвестной социальной технологией, и в службу поступали обращения, часто не подходящие под специфику данного вида деятельности. Молодые специалисты учились, набирались опыта и адаптировались, подыскивая наиболее предпочтительные для каждого специфики случаев и стили работы. Это можно было бы заметить в статистике индивидуальных результатов каждого специалиста, однако публикация их была бы неэтичной по отношению к сотрудникам. Совокупность этих факторов может объяснить высокое количество отказов от процедуры медиации в 2017 году. В 2018 и 2019 годах специалисты повышают собственную эффективность, обращения становятся более адресными — повышается результативность работы (36,47% и 36,32% соответственно). Падает количество отказов от работы, а невозможность организовать переговоры еще остается на низком уровне. На этот же период приходится относительно большое количество обращений, пришедших или напрямую из судов, или по рекомендации судей. Согласно внутренней статистике работа по таким обращениям достоверно эффективнее, нежели даже по личным обращениям граждан. Наимень-

шего результата медиаторам удавалось добиться при обращении из внутренних подразделений центра «КОНТАКТ» и других субъектов профилактики Санкт-Петербурга. Успешность работы службы медиации падает в 2020 году. Падение эффективности можно объяснить двумя причинами: во-первых, наша страна сталкивается с пандемией COVID-19 — из-за самоизоляции консультации и медиации приходится проводить дистанционно, а подобный формат подходит не для всех клиентов и случаев. Так, невозможно рассчитывать на доверительное общение с женщиной, обратившейся в связи с вопросом о потенциальном разводе, если в момент консультации ее супруг находится в соседней комнате. Аналогичные проблемы постигли детско-родительские конфликты. Практически прекратились обращения и рекомендации из судов. Во-вторых, значительная часть специалистов службы медиации уже отработала три года — за периодами адаптации и вовлеченности наступил период привыкания и порой сопротивления, характеризующийся более низкой эффективностью. Феномен профессионального выгорания наиболее распространен среди сотрудников моложе 35 лет [11] — возрастной период, к которому относились все медиаторы в молодежной политике Санкт-Петербурга. Не имея возможности роста в профессии или внутри организации, сотрудники были вынуждены оставаться на своих местах, в отсутствие ощутимого роста материального вознаграждения и статуса вовлеченность в рабочий процесс снижалась, что наблюдалось в ходе ежегодных стратегических сессий подразделения.

Наряду с отмеченной неблагоприятной динамикой важно отметить общую востребованность медиации в сфере разрешения межличностных и внутрисемейных кон-

фликтов. Количество обращений за шесть лет возросло на 19%, чему во многом способствовали информационно-просветительские и образовательные мероприятия, проводимые медиаторами. Начиная с 2018 года по просьбам различных учреждений их проводилось не менее 60-70 в год, включая пилотные проекты с медицинскими учреждениями, спортивными школами, подростково-молодежными клубами и учебными заведениями. В период с 2017 по 2022 годы сотрудниками службы медиации были обучены и сертифицированы более тридцати новых медиаторов. До пандемии стабильно росло количество обращений и рекомендаций из мировых и районных судов Санкт-Петербурга. Тенденция на увеличение личных обращений по рекомендациям знакомых продолжалась вплоть до 2021 года и лишь немного снизилась в прошедшем году. За описанный период медиация стала применяться в учреждениях социальной защиты Санкт-Петербурга, расширилось ее применение в образовательных учреждениях и некоммерческом секторе. Обученные в службе специалисты заняли должности переговорщиков в аппарате уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге. Бюджетные службы медиации вне образовательной системы появились в Москве и Казани, были проведены обучение и сертификация сотрудников высшего учебного заведения Белгорода.

Заключение

В XX веке Серж Московичи рассматривал развитие социальных представлений общества на примере изменения отношения к новому феномену — психоанализу. С тех пор психотерапия в целом и психоанализ в частности стали важной частью жизни общества, способствующей разрешению индивидуальных и социальных проблем [22]. В России

знакомство с технологией медиации произошло в 1995 году, когда первая группа отечественных специалистов прошла обучение классической медиации у зарубежных учителей. С тех пор был создан ряд нормативных актов федерального и регионального уровней, призванный способствовать развитию и продвижению данной технологии, однако до сих пор уровень знакомства населения с этой деятельностью остается низким. Как мы видим из представленных данных, применение медиации в сфере семейных и межличностных конфликтов имеет высокий потенциал с точки зрения ее востребованности и эффективности: достижение примирений в трети случаев и частичного улучшения в других — достойный результат. Отдельный вопрос, заслуживающий внимания, — это взаимодействие в работе медиатора и психолога. По мнению авторов, психолог в системе медиации решает две важнейшие задачи: проводит психологическое консультирование участников конфликта, нацеленное на их подготовку к процессу медиации; организует и проводит супервизию и балинтовские группы для медиаторов, в ходе которых поддерживает их ментальное благополучие и консультирует на предмет целесообразности

рекомендовать конкретным клиентам обратиться за психологическим консультированием или психотерапией. Медиация является дополнительной социально ориентированной технологией, которая в настоящий момент привлекает к себе широкое внимание. Это накладывает на медиаторов ответственность: клиентов, чей запрос не соответствует подходу, направить к психологу, психотерапевту или иному специалисту.

Безусловно, применение медиации, как и возможности медиаторов, имеет видимые ограничения. Из представленной статистики следует, что для повышения эффективности применения медиации следует стремиться к увеличению среднего количества встреч по каждому случаю, заботиться о профилактике профессионального выгорания медиаторов (как и всех представителей помогающих профессий) и расширять информирование населения о специфике данной технологии, чтобы снизить количество нецелевых обращений. Мы надеемся, что данная статья послужит подспорьем для будущих исследований применения медиации в сфере межличностных и семейных отношений и организации новых центров и служб, объединяющих в ряду своих специалистов в том числе и медиаторов.

Литература

1. Аллахвердова О.В. Медиация как социально-психологический феномен // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Серия 6. Вып. 2. Ч. 1. 2007. С. 151–159.
2. Аллахвердова О.В., Иванова Е.Н. История развития медиации // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6. Философия, политология, социология, психология, право, международные отношения. 2007. № 2-2. С. 73–77.
3. Аксентьев А.А. Медиация конфликтов с клиентами посредством CRM-систем // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Медиация в современном мире: проблемы и перспективы развития» (г. Курск, 30 апреля 2019 г.). Курск: Юго-Запад, гос. ун-т, 2019. С. 13–15.
4. Базаров Т.Ю., Чиннова А.С. Социально-психологические детерминанты эффективности медиации // Психологические исследования. 2012. Т. 5. № 23. С. 11–21. DOI:10.54359/ps.v5i23.769

5. *Басова Д.И.* Роль медиации в семейно-брачных отношениях // Материалы VI Международной научно-практической конференции «Развитие института медиации как инструмента повышения правовой культуры граждан» (г. Саратов, 30 октября 2020 г.). Саратов: Издательский центр «Наука», 2020. С. 18–20.
6. *Бойко В.В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Речь, 2003. 87 с.
7. *Бриль М.С., Пегашова С.О., Камакина О.Л., Кузьмин Г.С., Быкова Л.В., Орлова М.В., Береснева М.В., Кославская О.В., Пикус О.С., Скворцова М.О., Сиволобова А.Б., Сизова Н.С., Удавихина У.А., Зинкевич А.К.* Основы использования медиации в Санкт-Петербурге: методическое пособие / Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ». СПб.: СПб ГБУ ГЦСП «КОНТАКТ», 2018. 156 с.
8. *Бриль М.С., Пегашова С.О., Этлис К.М., Сизова Н.С., Бекренева Ю.С., Бацова Н.В., Буланкина А.В.* Кричать нельзя договариваться. Где твоя запятая? // СПб ГБУ «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ». Нижний Новгород: Союзполиграф, 2020. 194 с.
9. *Бриль М.С., Пегашова С.О.* Профессиональное выгорание и его профилактика у практикующих медиаторов // Материалы Международной междисциплинарной научно-практической конференции «Медиация: современность, инновационность, технологичность» (г. Санкт-Петербург, 16 апреля 2019 г.). СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет, 2020. С. 52–57.
10. *Буш Р., Фолджер Дж.* Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту. Киев: Издатель Захаренко В.А., 2007. 264 с.
11. *Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.
12. *Гафнер К.Е.* Медиация как социо-коммуникативная технология конфликто разрешения: дисс. ... канд. соц. наук. Нижний Новгород: ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», 2019. 286 с.
13. *Гордийчук Н.В.* Особенности семейной медиации при разводах // Психология и психотерапия семьи. 2017. № 2. С. 12–21. DOI:10.17513/pps.2017.2.2
14. *Гордийчук Н.В.* Трансформативная медиация: основные понятия и установки // Психологическая наука и образование. 2014. № 2. С. 4148.
15. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. 3-е издание. СПб.: Питер, 2018. 576 с.
16. *Корнеева Я.А., Рудакова Ю.Н.* Особенности личности медиаторов при различной успешности проведения примирительной процедуры // Психология и Психотехника. 2019. № 3. С. 68–80. DOI:10.7256/2454-0722.2019.3.30555
17. *Орел В.Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1. С. 42–112.
18. *Удавихина У.А.* Социально-психологические особенности профессиональной деятельности медиатора: дисс. ... канд. психол. наук. СПб., 2021. 347 с.
19. *Удавихина У.А.* Социально-психологический аспект медиации // Человеческий Капитал. 2020. № 9(141). С. 104–114. DOI:10.25629/НС.2020.09.08
20. Федеральный закон «О молодежной политике в Российской Федерации» от 30.12.2020 № 489-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/ (дата обращения: 12.04.2023).
21. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/ (дата обращения: 12.04.2023).
22. *Moscovici S.* Psychoanalysis: Its image and its public. Polity. 2008. 416 p.

References

1. Allahverdova O.V. Mediatsiya kak sotsial'no-psikhologicheskii fenomen [Mediation as a socio-psychological phenomenon]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of St. Petersburg State University*, series 6, issue 2, part 1, 2007, pp. 151–159.
2. Allahverdova O.V., Ivanova E.H. Istoriya razvitiya mediatsii [The history of mediation development]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta = Bulletin of St. Petersburg University*, series 6. Philosophy, Political Science, Sociology, Psychology, Law, International relations, 2007, no. 2-2, pp. 73–77.
3. Aksentiev A.A. Mediatsiya konfliktov s klientami posredstvom CRM-sistem [Mediation of conflicts with clients through CRM systems]. *Materialy Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Mediatsiya v sovremennom mire: problemy i perspektivy razvitiya» (g. Kursk, 30 aprelya 2019 g.) [Proceedings of the All-Russian Scientific and Practical Conference “Mediation in the modern world: problems and prospects of development”]*. Kursk: Yugo-Zapad, gos. un-t, 2019, pp. 13–15.
4. Bazarov T.Yu., Chinnova A.C. Sotsial'no-psikhologicheskie determinanty effektivnosti mediatsii [Socio-psychological determinants of mediation effectiveness]. *Psikhologicheskie issledovaniya = Psychological Studies*, 2012. Vol. 5, no. 23, pp. 11–21. DOI:10.54359/ps.v5i23.769
5. Basova D.I. Rol' mediatsii v semeino-brachnykh otnosheniyakh [The role of mediation in family and marriage relations]. *Materialy VI Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Razvitie instituta mediatsii kak instrumenta povysheniya pravovoi kul'tury grazhdan» (g. Saratov, 30 oktyabrya 2020 g.) [Proceedings of the VI International Scientific and Practical Conference “Development of the institute of mediation as a tool for improving the legal culture of citizens”]*. Saratov: Publishing Center “Science”, 2020, pp. 18–20.
6. Boiko V.V. Sindrom «emotsional'nogo vygoraniya» v professional'nom obshchenii [The syndrome of “emotional burnout” in professional communication]. Saint Petersburg: Rech', 2003. 87 p.
7. Bril M.S., Pegashova S.O., Kamakina O.L., Kuzmin G.S., Bykova L.V., Orlova M.V., Beresneva M.V., Koslavskaya O.V., Pikus O.S., Skvortsova M.O., Sivolobova A.B., Sizova N.S., Udavikhina U.A., Zinkevich A.K. Osnovy ispol'zovaniya mediatsii v Sankt-Peterburge: metodicheskoe posobie [Fundamentals of the use of mediation in St. Petersburg: a methodological guide]. Sankt-Peterburgskoe gosudarstvennoe byudzhethnoe uchrezhdenie «Gorodskoi tsentr sotsial'nykh programm i profilaktiki asotsial'nykh yavlenii sredi molodezhi «KONTAKT» [St. Petersburg State Budgetary Institution “City Center for Social Programs and prevention of antisocial phenomena among young people “CONTACT”]. Saint Petersburg: SPb GBU GTSP “CONTACT”, 2018. 156 p.
8. Bril M.S., Pegashova S.O., Etlis K.M., Sizova N.S., Bekreneva Y.S., Batsova N.V., Bulankina A.B. Krichat' nel'zya dogovarivat'sya. Gde tvoya zapyataya? [Shouting is impossible to negotiate. Where's your comma?]. SPb GBU «Gorodskoi tsentr sotsial'nykh programm i profilaktiki asotsial'nykh yavlenii sredi molodezhi «KONTAKT» [St. Petersburg State Budgetary Institution “City Center for Social Programs and prevention of antisocial phenomena among youth “CONTACT”]. N. Novgorod: Soyuzpoligraf, 2020. 194 p.
9. Bril M.S., Pegashova S.O. Professional'noe vygoranie i ego profilaktika u praktikuyushchikh mediatorov [Professional burnout and its prevention in practicing mediators]. *Materialy Mezhdunarodnoi mezhdistsiplinarnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Mediatsiya: sovremennost', innovatsionnost', tekhnologichnost'» (g. Sankt-Peterburg, 16 aprelya 2019 g.) [Proceedings of the International Interdisciplinary Scientific and Practical Conference “Mediation: modernity, innovation, technology”]*, 2020, pp. 52–57.
10. Bush R., Folger J. Chto mozhet mediatsiya. Transformativnyi podkhod k konfliktu [What mediation can do. Transformative approach to conflict]. Kiev: Publisher Zakharenko V.A., 2007. 264 p.

11. Vodopyanova N.E., Starchenkova E.S. Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika [Burnout syndrome: diagnosis and prevention]. Saint Petersburg, 2005. 336 p.
12. Gafner K.E. Mediatsiya kak sotsio-kommunikativnaya tekhnologiya konfliktorazresheniya: dis. ... kand. sots. nauk [Mediation as a socio-communicative technology of conflict resolution. Ph. D. (Sociology) Thesis]. FGAOU VO «Natsional'nyi issledovatel'skii Nizhegorodskii gosudarstvennyi universitet im. N.I. Lobachevskogo» [National Research Nizhny Novgorod State University named after N.I. Lobachevsky]. Nizhny Novgorod, 2019. 286 p.
13. Gordiichuk N.V. Osobennosti semeinoi mediatsii pri razvodakh [Features of family mediation in divorces]. *Psikhologiya i psikhoterapiya sem'i = Psychology and psychotherapy of the family*, 2017, no. 2, pp. 12–21. DOI:10.17513/pp.2017.2.2
14. Gordiichuk N.V. Transformativnaya mediatsiya: osnovnye ponyatiya i ustanovki [Transformative mediation: basic concepts and attitudes]. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie = Psychological science and education*, 2014, no. 2, p. 4148.
15. Grishina N.V. Psikhologiya konflikta. 3-e izdanie [Psychology of conflict. 3rd edition]. Saint Petersburg: Piter, 2018. 576 p.
16. Korneeva Ya.A., Rudakova Yu.N. Osobennosti lichnosti mediatorov pri razlichnoi uspehnosti provedeniya primiritel'noi protsedury [Personality features of mediators with different success of the conciliation procedure]. *Psikhologiya i Psikhotehnika = Psychology and Psychotechnics*, 2019, no. 3, pp. 68–80. DOI:10.7256/2454-0722.2019.3.30555
17. Orel V.E. Fenomen «vygoraniya» v zarubezhnoi psikhologii: empiricheskie issledovaniya i perspektivy [The phenomenon of “burnout” in foreign psychology: empirical research and prospects]. *Psikhologicheskii zhurnal = Psychological Journal*, 2001. Vol. 22, no. 1, pp. 42–112.
18. Udavikhina U.A. Sotsial'no-psikhologicheskie osobennosti professional'noi deyatel'nosti mediatora: diss. ... kand. psikhol. nauk [Socio-psychological features of the mediator's professional activity. Ph. D. (Psychology) diss.]. Saint Petersburg, 2021. 347 p.
19. Udavikhina U.A. Sotsial'no-psikhologicheskii aspekt mediatsii [Socio-psychological aspect of mediation]. *Chelovecheskii Kapital = Human Capital*, 2020, no. 9(141), pp. 104–114. DOI:10.25629/HC.2020.09.08
20. Federal'nyi zakon “O molodezhnoi politike v Rossiiskoi Federatsii” ot 30.12.2020 N 489-FZ (poslednyaya redaktsiya) [Elektronnyi resurs] [Federal Law “On Youth Policy in the Russian Federation” dated 30.12.2020 N 489-FZ (latest edition)]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038 (Accessed 12.04.2023).
21. Federal'nyi zakon «Ob al'ternativnoi protsedure uregulirovaniya sporov s uchastiem posrednika (protsedure mediatsii)» ot 27.07.2010 N 193-FZ (poslednyaya redaktsiya) [Elektronnyi resurs] [Federal Law “On Alternative Dispute Settlement procedure with the participation of an intermediary (mediation procedure)” dated 27.07.2010 N 193-FZ (latest edition)]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038 (Accessed 12.04.2023).
22. Moscovici S. Psychoanalysis: Its image and its public. Polity, 2008. 416 p.

Информация об авторах

Бриль Михаил Сергеевич, кандидат психологических наук, и.о. заведующего кафедрой психологии кризисных и экстремальных ситуаций, ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет» (ФГБОУ ВО СПбГУ), г. Санкт-Петербург, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4428-7432>, e-mail: miklbril@gmail.com

Бекренёва Юлия Сергеевна, магистр психологических наук, старший преподаватель кафедры кризисных и экстремальных ситуаций, ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет» (ФГБОУ ВО СПбГУ), г. Санкт-Петербург, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4271-4863>, e-mail: Ulcha.93@mail.ru

Оsipenko Илья Сергеевич, магистр социологии, специалист по социальной работе с молодежью, Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ» (СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»», г. Санкт-Петербург, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-4690-4178>, e-mail: osipenkois@mail.ru

Information about the authors

Mikhail S. Bril, PhD in Psychology, Acting Head of the Department of Psychology of Crisis and Extreme Situations, Saint Petersburg State University, Saint Petersburg, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4428-7432>, e-mail: miklbril@gmail.com

Yulia S. Bekreneva, Master of Psychological Sciences, Senior Lecturer of the Department of Crisis and Extreme, Saint Petersburg State University, Saint Petersburg, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4271-4863>, e-mail: Ulcha.93@mail.ru

Ilya S. Osipenko, Master of Sociology, Specialist in Social Work with Youth, Saint Petersburg State Budgetary Institution “City Center for Social Programs and Prevention of antisocial Phenomena among young people “CONTACT”, Saint Petersburg, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-4690-4178>, e-mail: osipenkois@mail.ru

Получена 15.04.2023

Received 15.04.2023

Принята в печать 27.09.2024

Accepted 27.09.2024