

УДК 37; 159.9

ПОПОВ Петр Петрович
НОЧУ ВО «Московский институт
психоанализа»
Москва, Россия
fpb-2006@bk.ru

Petr P. POPOV
Moscow Institute of Psychoanalysis
Coach-mediator, member of NPP «NOM»
Moscow, Russia
fpb-2006@bk.ru

**РАЗВИТИЕ КУЛЬТУРЫ ПЕРЕГОВОРОВ КАК
ЗАДАЧА МЕДИАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ
ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ГРАЖДАН И ЖКХ)**

THE DEVELOPMENT OF A CULTURE OF NEGOTIATIONS AS THE OBJECTIVE OF MEDIATION (FOR EXAMPLE, THE RELATIONSHIP OF CITIZENS AND HOUSING)

В данной статье рассмотрены перспективы развития практики медиативной практики в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Ставится основная задача медиации – развитие культурных переговоров. Показано, чем отличается медиация от посредничества, отражены характерные отличительные особенности деятельности медиатора от деятельности адвоката, а также рассмотрено отличие медиации от третейского суда. Основной акцент в данной статье делается на применимость медиации в сфере жилищно-коммунального хозяйства, обсуждаются вопросы: Могут ли специалисты в области медиации помочь конфликтующим сторонам вести культурные переговоры, прийти к единому мнению, договориться? Всегда ли договоренности будут легитимными? Есть ли гарантии соблюдения этих договоренностей? Насколько глубоко будет исчерпан назревший конфликт? Как быть, когда одна сторона готова к переговорам, а другая сопротивляется и отклоняется? Приведены примеры эффективности медиации как основному пути к социальной стабильности в данной сфере, к созданию бесконфликтной среды проживания, умению договариваться. Перечислены основные виды споров.

Annotation. In this article the prospects of development of practice of mediation practice in the sphere of housing and communal services are considered. The main task of mediation is the development of cultural negotiations. Shows what distinguishes mediation from mediation, reflected the characteristic features of the activities of the mediator of the activity of the lawyer, as well as the difference of mediation and arbitration. The main emphasis in this article is on the applicability of mediation in the field of housing and communal services, discussed questions: can experts in the field of mediation to help the conflicting parties to cultural negotiations, to come to a consensus, to agree? Will agreements always be legitimate? Are there guarantees of compliance with these agreements? How deep will the conflict be exhausted? What happens when one side is ready to negotiate and the other resists and rejects? Examples of the effectiveness of mediation as the main path to social stability in this area, to create a conflict-free living environment, the ability to negotiate are given. The main types of disputes are listed.

Ключевые слова: медиация; посредничество; медиатор; посредник; ЖКХ; многоквартирные дома; конфликты; развитие культурных переговоров

Keywords: mediation; mediation; mediator; intermediary; housing and communal services; apartment houses; conflicts

Для цитирования: Попов П.П. Развитие культуры переговоров как задача медиации (на примере взаимоотношений граждан и ЖКХ). Педагогика вчера, сегодня, завтра. 2018. Том. 1. № 1. с.74-78.

For citation: Popov P.P. The development of a culture of negotiations as the objective of mediation (for example, the relationship of citizens and Housing). Pedagogy yesterday, today, tomorrow. 2018. Vol. 1. no. 1. Pp. 74-78. (in Russ)

Вопросы медиации привлекают все большее внимание исследователей в самых разных аспектах. В последнее время этот способ разрешения конфликтов стал предметом обсуждения. И это не случайно. Вступивший в силу 01.01.2011 Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (далее – закон) определил деятельность медиаторов в различных отраслях жизни [3]. Закон утвердил основные требования к сферам применения процедур медиации и медиаторам, основные принципы медиации и другие важные аспекты. Конечно, из этого не следует, что медиаторов в России не было, или они ра-

ботали вне закона. И были, и работали на совесть, буквально «прививая» нашему больному обществу хорошо забытое старое – умение договариваться.

Так что же такое медиация и кто такой медиатор?

Медиация – это альтернативная переговорная процедура урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица – специалиста-медиатора, при которой медиатор, как беспристрастная третья сторона, содействует сторонам, принимающим добровольное участие в процедуре медиации, в выработке взаимоприемлемого и жизнеспособного решения.

Важно подчеркнуть, что медиация – это не просто посредничество, а медиатор – посредник. Посредник – лицо, заинтересованное в получении прибыли от разрешения конфликта, а медиатор не заинтересован в получении прибыли. Деятельность медиатора существенно отличается от адвокатской, поскольку медиатор помогает разрешать конфликт всем сторонам в равной степени и не осуществляет представление интересов любой из сторон конфликта. Именно поэтому медиация – это особая форма посредничества, не предполагающая авторитарной роли посредника.

Медиатор действует беспристрастно по отношению к каждой стороне конфликта, обеспечивает комфортность и безопасность переговорного пространства, добиваясь от сторон восстановления способности услышать другую сторону и договариваться в обстановке уважения друг к другу и равенства сторон. Конфликтующие стороны могут обратиться к профессиональному медиатору и в том случае, если спор уже рассматривается в суде. Для этого стороны должны сообщить суду свои намерения, и судебное разбирательство может быть приостановлено на срок до шести месяцев.

Важно отметить главное отличие медиации от суда – отсутствие побежденных и победителей. Действительно, в суде всегда кто-то оказывается проигравшей стороной. При успешном исходе медиации, а это означает, что стороны выработали решение и договорились, выигрывают все стороны конфликта.

Бытует заблуждение, что медиация – это что-то вроде третейского суда. В отличие от третейского суда, медиатор не выносит решение, а обеспечивают принятие сторонами договоренностей по исчерпанию спора и помогает оформить эти договоренности медиативным соглашением.

Именно медиативное соглашение является апогеем процедуры медиации, в котором содержатся принятые сторонами договоренности в интересах обеих сторон. Медиативное соглашение, заключенное без передачи спора на рассмотрение суда, представляет собой гражданско-правовую сделку. Защита прав, нарушенных в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения такого медиативного соглашения, осуществляется в общем порядке (судебное принуждение).

Медиативное соглашение, заключенное после передачи спора на рассмотрение суда, может быть утверждено судом в качестве мирового соглашения. По итогам процедуры урегулирования конфликта сторонами может также быть подписан промежуточный или окончательный документ – меморандум о взаимопонимании по отдельным вопросам [5; 6].

Применима ли медиация в сфере жилищно-коммунального хозяйства? Авторы, имея большой опыт работы в данной сфере, особенно в области управления многоквартирными домами, убеждены в том, что медиация не только применима, но сегодня, является здесь, пожалуй, наиболее надежным способом разрешения конфликтных ситуаций во всем их многообразии. Эффективность данного способа доказана не только мировым опытом, но и отечественным. И, что немаловажно, – это путь к социальной стабильности в данной сфере, к созданию бесконфликтной среды проживания, умению договариваться там, где это ранее казалось невозможным.

Перечислим наиболее характерные споры: с одной стороны – это споры между жителями и их объединениями (ТСЖ, ЖК, ЖСК) и управляющими организациями, а с другой стороны – это исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления (администрация); ресурсоснабжающие и эксплуатирующие организации; данные объединения (внутридомовые конфликты).

Наиболее распространенными предметами конфликтов (споров) на сегодняшний день, к сожалению, являются:

- выбор (изменение) способа управления многоквартирными домами;
- передача технической и иной документации на многоквартирные дома, заключение договоров с поставщиками воды, тепла, электричества и т.п., осуществление функций начисления и формирования платежей за жилищно-коммунальные услуги и другие спорные вопросы при реализации выбранного способа управления многоквартирными домами;
- заключение договоров управления многоквартирными домами, договоров на получение бюджетных субсидий, договоров на эксплуатацию и содержание общего имущества;
- оформление, использование, отчуждение, возврат общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах;
- размер платежей за жилищно-коммунальные услуги и иные работы, за коммунальные ресурсы;
- тарифы, сметная документация;
- поставка ресурсов, оплата полученных ресурсов, приемка работ, ресурсов и многие другие [1].

Авторы провели анализ времени, в течение которого гражданами разрешается конфликтная ситуация по вышеперечисленным предметам спора уже существующими методами: письменные обращения в различные инстанции, включая обращения к Президенту России, к Председателю Правительства России, в Государственную Думу, к исполнительным органам власти субъектов Федерации, в отраслевые министерства и администрации городов и районов, в суды различных инстанций и т.п. По данным результатов эффективное время составляет два – три года. Рекордно эффективным временем решения конфликтной ситуации являются полгода – год. И совсем грустно выглядят конфликты (споры), разрешение которых затянулось на четыре, пять, шесть, а то и десять лет.

Известно, что около 40% дел граждан в судах различных инстанций касается жилищно-коммунального хозяйства. Есть товарищество собственников жилья и просто собственники жилья в многоквартирных домах, которые годами в судах отстаивают свои нарушенные права, особенно в отношении объектов общего имущества, тратя на это годы жизни, средства.

Поможет ли медиация? Всегда ли договоренности будут легитимными? Есть ли гарантии их соблюдения? Насколько глубоко будет исчерпан конфликт? Конечно, все эти вопросы не могут не волновать тех, кто решит обратиться к профессиональным медиаторам.

Надо понимать, что и перед медиатором стоит немало трудностей. Ведь фактически сегодня большинство граждане обладают низким уровнем культуры ведения переговоров, не готовы договариваться, гораздо охотнее идут на конфликт (стабильность отношений, к сожалению, не наша национальная стихия); способность договариваться не культивировалась на протяжении многих лет.

Как быть, когда одна сторона готова к переговорам, а другая нет, и утверждает, что в ее понимании нет конфликта? Как привлечь другую «упирающуюся» сторону к переговорам, ведь без соблюдения главного принципа добровольности сторон, медиация не-

возможна. Или, например, десять человек из актива многоквартирного дома пришли к договоренностям, а два человека – ни в какую. Уместно предположить, что это происходит в силу неспособности договариваться или в силу своей социальной неадекватности. В какой мере можно будет говорить здесь об исчерпании конфликта, и наступит ли долгожданная «хорошая погода» и благоприятный психологический климат в многоквартирных домах?

Таким образом, можно сделать вывод, что успех процедуры медиации во многом зависит от готовности сторон к договоренностям и, конечно, от культуры ведения практики медиации, от опыта медиаторов, от знания ими психологии конфликта, которая рассматривает взаимосвязь различных элементов личности, владении способами общения с конфликтующими сторонами, а также способности определять предмет конфликта.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. ЖКХ Контроль 2017 – ЖКХ Контроль: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Некоммерческое партнерство «Национальный центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ЖКХ Контроль». 2018. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gkhkontrol.ru/> .
2. Островский А.Н., Попов П.П. Применение медиативного подхода в жилищно-коммунальном хозяйстве // Медиация: теория, практика, перспективы развития. Сб. материалов науч.-практ. конференции. 2017. М.:ФГБУ «ФИМ», 2017.
3. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
4. Чеберда М. Международный опыт в разрешении конфликтных ситуаций в трудовой деятельности. *Историческая и социально-образовательная мысль*. 2018;10(5/1):119-124. URL:<https://doi.org/10.17748/2075-9908-2018-10-5/1-119-124> URL:<https://www.hist-edu.ru/hist/article/view/3124>
5. Шамликашвили Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров. М.: МЦУПК, 2013.
6. Шамликашвили Ц.А., Харитонов С.В. Медиация как область научных исследований // Медиация: теория, практика, перспективы развития. Сб. материалов науч.-практ. конференции. 2017. М.:ФГБУ «ФИМ», 2017.
7. Штурба В.А., Штурба Е.В., Астанина Л.В. 1917 ГОД: ТРАГЕДИЯ ИЛИ ТРИ-УМФ? *Историческая и социально-образовательная мысль*. 2017;9(6/2):269-283. <https://doi.org/10.17748/2075-9908-2017-9-6/2-269-283> . URL: <https://www.hist-edu.ru/hist/article/view/2957>
8. Isa Adamu A. Conflicts in Organizations: Causes and Consequences // Journal of Educational Policy and Entrepreneurial Research. 2015. Vol. 2, No.11. Pp. 54 – 59.

REFERENCES

1. Housing Control 2017-housing Control: Official website - non-profit partnership "national center for public control in the field of housing and communal services "housing Control". 2018. Available at: <http://www.gkhkontrol.ru/> .
2. Ostrovskij A.N., Popov P.P. Primenenie mediativnogo podhoda v zhilishchno-kommunal'nom hozyajstve. Mediaciya: teoriya, praktika, perspektivy razvitiya. [Application of the mediation approach in housing and communal services. Mediation: theory, practice, development prospects]. Sb. materialov nauch.-prakt. konferencii. 2017. M.:FGBU «FIM», 2017.
3. Federal'nyj zakon ot 27.07.2010 № 193-FZ «Ob al'ternativnoj procedure uregulirovaniya spоров s uchastiem posrednika (procedure mediacii)». [Federal law of 27.07.2010 No. 193-FZ "On alternative procedure of dispute settlement with participation of mediator (mediation procedure)"]

4. Cheberda M. International experience in resolving conflict situations in labor activity. *Historical and social-educational ideas*. 2018;10(5/1):119-124. <https://doi.org/10.17748/2075-9908-2018-10-5/1-119-124>. Available at: URL: <https://www.hist-edu.ru/hist/article/view/3124>
5. Shamlikashvili Ts.A. Osnovy mediatsii kak procedury uregulirovaniya sporov [Bases of mediation as a dispute settlement procedure]. M.: MCUPK,, 2013.
6. Shamlikashvili Ts.A., Kharitonov S. V. [Mediation as a field of research. Mediation: theory, practice, prospects]. Sb. materialov nauch.-prakt. konferencii. 2017. M.: FGBU «FIM», 2017.
7. Shturba V.A., Shturba E.A., Astanina L.V. 1917: TRAGEDY OR TRIUMPH? *Historical and social-educational ideas*. 2017;9(6/2):269-283. (In Russ.) <https://doi.org/10.17748/2075-9908-2017-9-6/2-269-283>. Available at: URL: <https://www.hist-edu.ru/hist/article/view/2957>
8. Isa Adamu A. Conflicts in Organizations: Causes and Consequences // *Journal of Educational Policy and Entrepreneurial Research*. 2015. Vol. 2, No.11. Pp. 54 – 59.

Информация об авторе:

Попов Петр Петрович, магистрант кафедры организационной психологии факультета психологии, НОЧУ ВО «Московский институт психоанализа», тренер-медиатор, член НП «НОМ»; Москва, Россия
fpb-2006@bk.ru

Получена: 15.09.2018

Information about the author:

Petr P.Popov, Master's Student of the Department of Organizational Psychology of the Faculty of Psychology «Moscow Institute of Psychoanalysis», Coach-mediator, Member of NPP «NOM»; Moscow, Russia
fpb-2006@bk.ru

Received: 15.09.2018