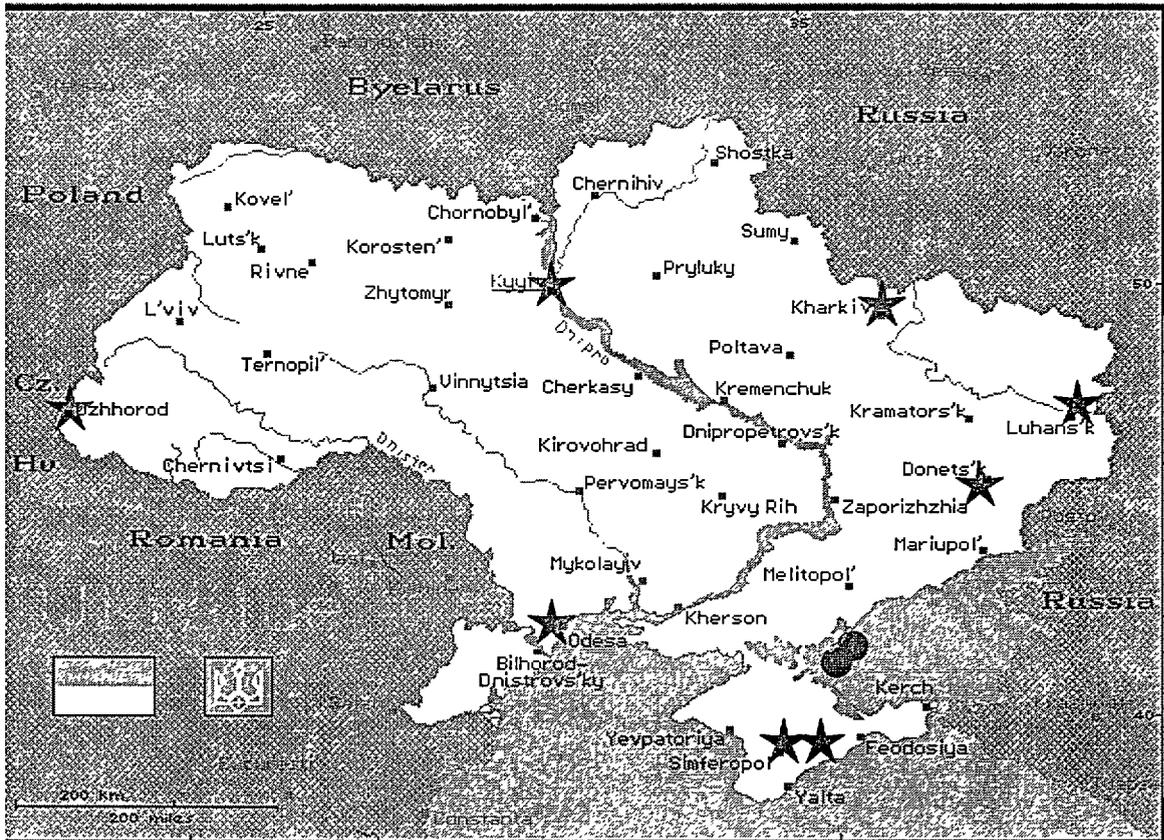


PD-ABS-114
104491

**SEARCH FOR COMMON GROUND
THE UKRAINIAN MEDIATION GROUP
IMPROVING DISPUTE RESOLUTION CAPABILITIES IN UKRAINE**

**FINAL NARRATIVE REPORT
August 1997- August 1999**



USAID Award No. 121-007-G-00-9002-00

Submitted: February 2000

A

I. Executive Summary

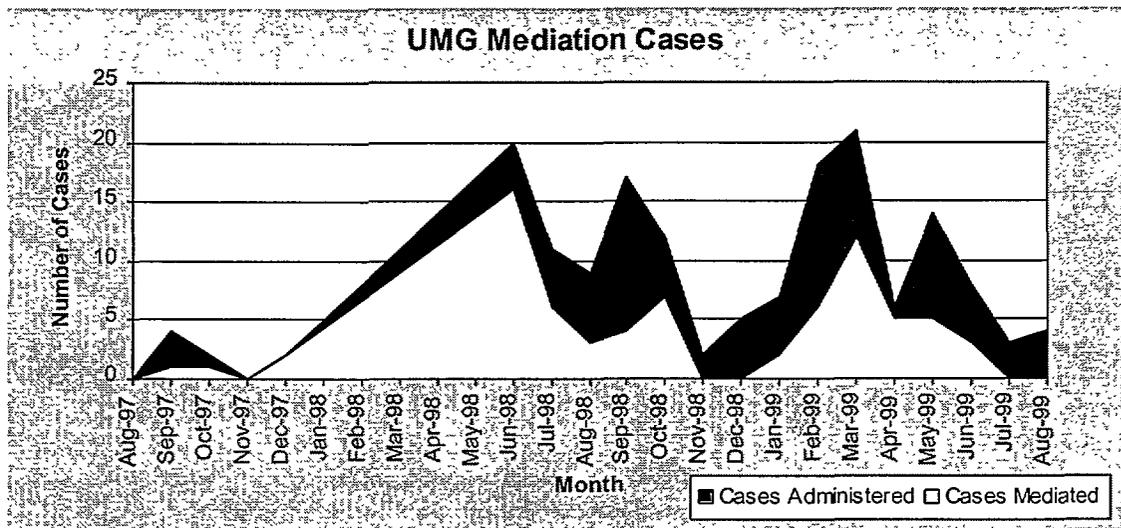
USAID Grant 121-007-G-00-9002-00, "Improving Dispute Resolution Capabilities in Ukraine" came to a close on August 31, 1999. During the two year grant period, a solid network of conflict resolution centers was created involving eight independent Regional Mediation Groups across Ukraine. Steps have been taken to turn this network into a national and legally recognized institution – the Ukrainian Mediation Group Association. The partnership which has existed between Search for Common Ground (SCG) and the Ukrainian Mediation Group (UMG) has produced a core of conflict resolution professionals who have developed programs in the areas of; 1) education and training; 2) alternative dispute resolution (ADR) in the legal system; 3) ethnic relations; 3) conflict resolution in privatization and enterprise restructuring; 4) negotiation training for Ukrainian diplomats; and 5) school mediation programs.

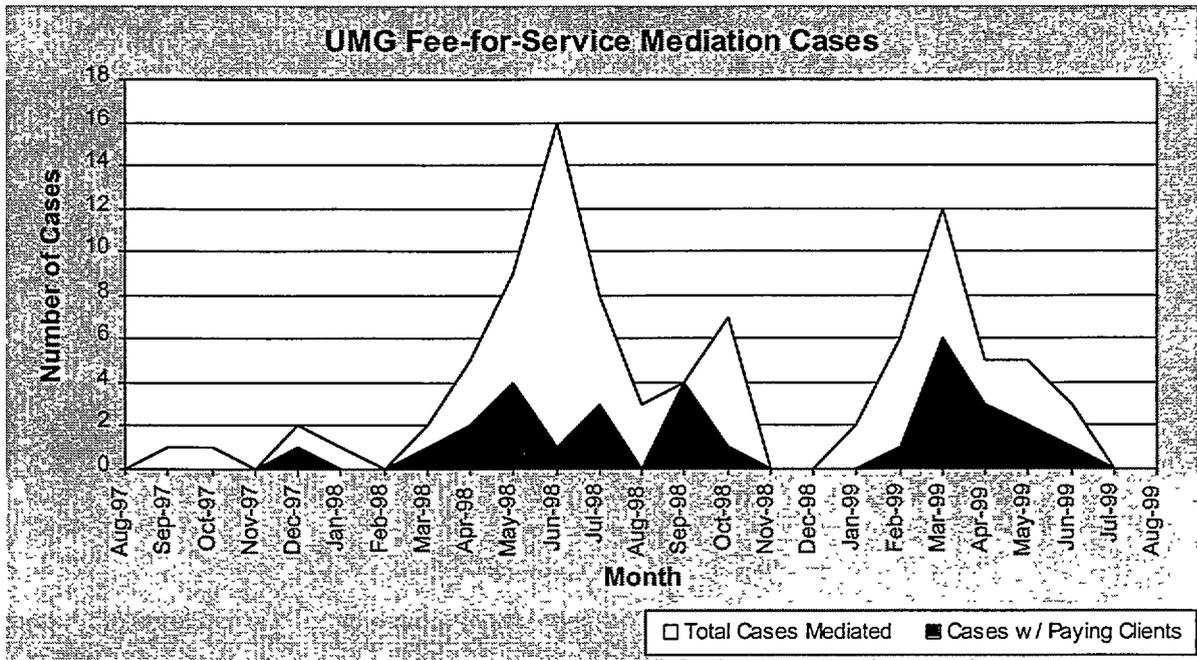
SCG and the UMG are dedicated to building upon these programs and solidifying the network of conflict resolution centers and professionals in Ukraine. SCG and the UMG have continued to run programs with support from the Eurasia Foundation, the C.S. Mott Foundation and the Netherlands Foreign Ministry. However, without the ongoing core support provided by USAID, Search for Common Ground will not be able to continue its support for the network.

II. Targets and Indicators

Target	Progress to Date
1. Registration of Lvov, Simferopol, and Kharkov Regional Mediation Groups (RMGs) as NGOs	<p>The following RMGs have been officially registered as NGOs and have opened offices:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1)Crimean Republic Mediation Group (CRMG) 2)Donetsk Regional Mediation Group (DRMG) 3)Kharkov Regional Mediation Group (KhRMG) 4)Kiev Mediation Group (KMG) 5)Lugansk Regional Mediation Group (LRMG) 6)Odessa Regional Mediation Group (ORMG) 7)Tavria Mediation Group (TMG) 8)Transcarpathia Regional Mediation Group (TRMG) <p>In addition, the Association of Ukrainian Mediation Groups in Ukraine is expected to be registered as a nationally and legally recognized institution by January 2000.</p>
2. UMG Mediator Code of Ethics	Please find attached (<i>Appendix 1</i>).
3. Criteria for remaining on UMG mediation panel	Procedures currently being established by the UMG Certification Committee (<i>please see attached draft, Appendix 2</i>).

4. UMG case intake procedures	Please find attached (<i>Appendix 3</i>).
5. 30 new ADR professionals	A group of 27 trainees completed the 1997-1998 training program. Over 200 participants have attended the 1998-1999 UMG Training Program. 17 completed the entire program and received their certificates in July 1999. Additionally, the UMG conducted its first Training of Trainers in 1998-99 and in July certified 5 new trainers. The UMG mediator accreditation/certification process is currently under review (<i>please see draft attached, Appendix 2</i>).
6. Increase in number of cases resolved	Please see chart below.
7. Increase in quantity of commercial cases for pay	Please see chart below.
8. Proper and thorough execution of mediation agreements by all parties	NA (see lessons learned section below)
9. Improvement in situation or relationship which led the parties to use ADR	NA (see lessons learned section below)
10. Improved professionalism of RMG staff and mediators	NA (see lessons learned section below)
11. Client satisfaction with services	NA (see lessons learned section below)





III. Major Accomplishments and Project Activities

Training Programs

The UMG is dedicated to developing a cadre of dispute resolution professionals to run programs and mediation centers across Ukraine. With core funding provided by USAID, the UMG offered a two-year ongoing conflict resolution training program. Since the first training program funded by USAID in 1997, the educational program expanded exponentially, involving over 200 participants and 15 trainers in the past year. Training programs were conducted locally by certified professionals from each of the Regional Mediation Groups. The education programs have involved judges, lawyers, psychologists, teachers and students. Graduates mediate family, commercial, consumer, and other disputes.

The UMG has received numerous requests to provide mediation and conflict resolution training to a variety of institutions. The training programs tend to be two day "in-house" seminars. At the request of the IFC Corporate Governance Project, we recently conducted a presentation on ADR for their quarterly meeting of regional representatives in Kiev. We also provided a three-day skills training in negotiation and conflict resolution for the Ukrainian Diplomatic Academy of the Ministry of Foreign Affairs in January 2000. The seminar included a guest lecture by NATO Secretary General Lord Robertson and a round table discussion with the Ambassadors of Sweden and the United Kingdom and the Netherlands' Embassy Second Secretary. The PFTS (the Ukrainian version of NASDAQ) has requested that we provide ADR training their lawyers and arbitration panel members in 2000.

Registration of the UMG Association

The individual Regional Mediation Groups participating in the UMG network decided to join together as one legal entity in order to establish long-term sustainability and durability for their programs. The creation of the UMG Association, a national and legally recognized institution has been an important aspect of this process. The Association gives a strong sense

of pride and ownership to the many project participants who have worked to create a professional network of conflict resolution centers and programs in Ukraine. The process of registering the UMG Association as a recognized institution continues due to the daunting bureaucratic rigmarole imposed by Ukraine's legal institutions. However, it is expected that the Association will be fully registered in early 2000. Funding for the Association has not yet been secured, which creates a considerable roadblock in terms of program planning for the future.

The Court Mediation Project

With the support from USAID, SCG and the UMG were able to collaborate on programs to promote alternative dispute resolution (ADR) through the legal system in Ukraine. With additional funding from the Eurasia Foundation, the SCG-UMG partnership provides ongoing training for judges, lawyers, mediators and case coordinators. The programs are attracting judges from civil and *arbitrazh* courts. Since the beginning of the program over 80 cases have been referred to mediation by the courts.

The Dialogue on Crimea

We were also able to make great strides in strengthening civil society in Ukraine through our work in improving community and ethnic relations. In September 1999, SCG received additional support from the C.S. Mott Foundation to conduct the "Dialogue on Crimea" project. SCG and the UMG mediators and facilitators trained under this USAID grant are bringing together civil society leaders from the various ethnic and religious groups from throughout the Crimea peninsula through a Core Working Group and five regionally based Action Teams to address community problems of common concern (pollution, citizenship, economic development, language and education, etc.).

IV. Lessons Learned

We exceeded targets and expectations in some areas (impact on the legal system, NGO capacity-building, number of participants trained, cost-sharing, etc.) and fell short in others (information collection, retrieving client feedback, etc.). In all cases, especially those where we did not meet our objectives, it is important that we learn what works and what does not, and why. Below is a summary of some of the important lessons learned during the implementation of this grant.

Lesson 1: Partnership between SCG and Local Ukrainian Organizations (especially NGOs) is a Very Effective Mechanism for Guaranteeing Long-term Impact and Sustainability, but Requires Constant Effort and Attention to Maintain Productive and Mutually Beneficial Working Relationships

Partners need to agree on roles, responsibilities, schedules, and criteria for evaluation and monitoring in writing and frequently refer to them and change them when necessary. It is important to include all project personnel and consultants/trainers in this discussion as soon as project funding is received (and even during the drafting of proposals in some cases). Although we shared the "Targets and Indicators" table with our Ukrainian partners after it was approved by USAID, it was not developed jointly with our partners and therefore the targets which required follow-up for data collection, client feedback, and evaluation (Targets #8-11) lacked the necessary commitment and clarity. Collaborative design of projects

contributes to mutual ownership and sensitivity to the local situation, problems, and culture, which means better substantive results.

Also critical to successful projects and partnership are the criteria and selection processes by which local partners and project participants are recruited. Locating credible, capable and committed local partners and participants is an extremely challenging task. We have been fortunate in that most of our partners share our values and are highly motivated and committed. However, some fundamental disagreements have occurred with newer partners, and we need to establish clear criteria and procedures for partner selection in the future.

Lesson 2: All Project Staff and Partners Must Share, and be Committed to, a Clear Vision

An essential component of maintaining effective working partnerships is negotiating a common vision, strategy, and decision-making processes. Under this grant, SCG took the leading role in implementing a strategic planning process with its partners. However, we underestimated the time and resources required for effective strategic planning. Some of our partners are not even familiar with such planning processes and their significance. Consequently, participants come to planning sessions with wildly varying expectations and lack of understanding of the purposes and objectives of the planning process. In the future, we will need to put a great deal more time and resources into preparing the participants for planning sessions. Also we found that site visits and face-to-face meetings were helpful, and we have gradually increased their frequency. Finally, when disputes arise, we use them as an opportunity to talk about our shared vision and goals.

It is important that SCG avoid creating dependence and monopolizing control over vision, leadership, priority-setting, skill development and financial resources. Another reason for dedicating more time and resources for strategic planning is to cultivate in-country capacities as soon as possible.

A continuous planning process also allows for the flexibility needed for maintaining project impact. Partners and participants have different needs at different times. SCG and our funders need to be flexible, recognize changes in the political environment and the needs of local partners, and respond according to the developmental needs of our colleagues.

Lesson 3: Training has the Most Impact When Designed and Implemented Strategically

Training is an essential element to building local capacity. However, trainings must be designed with an eye to integrating them into the overall project mission. They lose a great deal of their impact if conducted in isolation without regard to appropriate timing, selecting the right participants, and how to then help those participants use the training in a productive way. In future SCG education and training grants, we must include more time and resources for participant and trainer selection, program/curriculum preparation, and follow-up support for trainees. We need to develop objective criteria for selecting participants and adhere to them. In addition to mediation and conflict resolution trainings, we must also continue to conduct ongoing trainings for the RMGs' staff in case management, and add training in basic management skills, marketing & PR, fundraising, and financial management. We must try to support and reward good work and also "advertise" successes among the Mediation Groups, funders, and clients.

V. Follow-On

Search for Common Ground is dedicated to developing the strong base that it has helped to build in Ukraine through the Ukrainian Mediation Group project. For this reason, we have embarked on a vigorous fundraising campaign which includes large and small scale proposals submitted to USAID, the European Union, various European governments, Eurasia Foundation and the National Endowment for Democracy to support important dispute resolution components of legal reform, civil society, private sector development, and NGO institution and capacity building.

Having achieved our strategic goal of creating a nation-wide network of dispute resolution institutions (the UMG Association), we decided to rename our project "Search for Common Ground in Ukraine" to coincide with the beginning of the new millennium, to avoid confusion with the UMG, and to reflect the current focus on our broader vision of transforming the way people deal with their differences and conflicts in Ukraine - away from adversarial approaches toward cooperative solutions.

APPENDIX 1
UMG Code of Ethical Standards

ПРОЕКТ

КОДЕКС

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ
Украинской Группы Медиации

*Нормы профессиональной
деятельности медиатора УГМ.*

КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЫ ЮГО ПОВЕДЕНИЯ УГМ

(нормы профессиональной деятельности медиатора УГМ)

Декларация о намерениях УГМ.

Украинская Группа Медиации (УГМ) была образована в 1996 году как Ассоциация специалистов по разрешению конфликтов, с тем, чтобы:

1. Повысить профессиональные навыки и квалификацию медиаторов и других Медиаторов в разрешении конфликтов;
2. Способствовать дальнейшему признанию и пониманию роли Медиаторов обществом, а также сторонами, вовлеченными в процесс разрешения конфликта;
3. Способствовать проведению тренингов, развитию системы образования, совершенствованию профессионализма всех лиц, принимающих участие в процессе разрешения конфликтов в качестве Медиаторов;
4. Оказывать содействие структурам и институтам, посредством которых обеспечиваются и осуществляются услуги и процессы разрешения конфликтов;
5. Финансировать исследования и способствовать развитию образования в области разрешения конфликтов;
6. Содействовать пониманию значения служб и процессов разрешения конфликтов, в том числе ведения переговоров, медиации, примирительных процедур, расследования (установления фактов), вынесения беспристрастной оценки на ранней стадии конфликта и роли Медиаторов среди общественности, профессиональных юристов и представителей судебной системы.
7. Представлять профессиональные интересы Медиаторов, вовлеченных в процесс разрешения конфликтов, и способствовать их успехам.

В соответствии с Декларацией о намерениях, члены УГМ принимают на себя обязательства руководствоваться в своей профессиональной деятельности следующими правилами профессионального поведения, установленными УГМ ("Критерии").

Данный документ поможет:

- 1/ определить, в чем состоит задача специалиста по разрешению споров,
- 2/ просветить аудиторию и
- 3/ информировать граждан, которые хотели бы воспользоваться услугами специалистов по разрешению конфликтов.

Критерий I. САМООПРЕДЕЛЕНИЕ.

1.1. Медиатор должен признавать, что медиация основана на принципе самоопределения (самостоятельности, свободного волеизъявления) сторон.

1.2. Самоопределение - это фундаментальный принцип медиации. Он подразумевает, что процесс медиации опирается на способность сторон прийти к добровольному соглашению. Любая сторона может в любое время отказаться от медиации.

1.3. Медиатор должен обеспечить стороны полной информацией о процессе.

1.4. Роль медиатора не ограничивается лишь поддержанием мира за столом переговоров. Важнейшая роль медиатора заключается в том, чтобы облегчить добровольное разрешение конфликта. Сторонам необходимо дать возможность рассмотреть все предложенные варианты достижения соглашения.

1.5. Медиатор не может лично гарантировать, что каждая сторона сделала вполне сознательный выбор для достижения соглашения. Однако медиаторы часто добиваются успеха, объясняя сторонам важность консультаций с другими специалистами для принятия осознанного решения.

Критерий II. КОМПЕТЕНТНОСТЬ.

2.1. Общая квалификация.

2.1.1. Медиатор должен брать на себя ответственность только в тех случаях, когда он имеет достаточный опыт и обладает

обоснованной заинтересованности в сроках ; згулирования конфликта.

3.7.3. Медиатор обязан убедится в том, что стороны рассматривают сроки урегулирования конфликта.

3.7.4. Если медиатор обеспокоен возможными последствиями предлагаемого соглашения, и если это диктуется потребностями сторон, он должен информировать стороны об этом.

Критерий IV. ПРИМЕНЕНИЕ СЛОЖНЫХ ПРОЦЕДУР.

4.1. Применение более одной процедуры при разрешении конфликта одним и тем же медиатором влечет за собой дополнительные обязанности.

4.2. Когда применение более чем одной процедуры предполагается с самого начала процесса, медиатор должен проконсультировать участников о природе этих процедур и последствиях обнародования информации во время проведения каждой из них. Это касается и тех процедур, которые Медиатор может позднее использовать при принятии решения или поделиться ими с другим лицом, участвующим в принятии решения по данному делу.

4.3. В случае, когда решение о применении более чем одной процедуры принимается уже в ходе процесса разрешения конфликта, Медиатор должен объяснить, каковы будут последствия и предоставить участникам возможность выбрать другого Медиатора для проведения этих процедур.

Критерий V. ОБЯЗАННОСТИ ПЕРЕД НЕУЧАСТВУЮЩИМИ СТОРОНАМИ

5.1. Медиатор обязан учитывать интересы лиц, положение которых зависит от принимаемых или возможных соглашений, но не присутствующих и не имеющих своих представителей на

процессе.

5.2. Медиатор убедится, что такие интересы рассмотрены (приняты во внимание) главными сторонами.

Критерий VI. ИНФОРМАЦИЯ О ГОНОРАРАХ

6.1. Гонорары и расходы по ведению дела.

6.1.1. Медиатор должен полностью раскрыть и объяснить основы компенсации, гонораров и взносов сторон. Стороны должны быть обеспечены полной информацией о гонорарах перед медиацией для того, чтобы они смогли определиться, смогут ли они воспользоваться его услугами.

6.1.2. Медиатор должен стремиться к тому, чтобы деньги за услуги и расходы по ведению процесса были обоснованными. Гонорар должен учитывать стоимость медиации, как услуги, тип и сложность дела, экспертизу медиатора, необходимое время и цены, существующие в данном сообществе.

6.1.3. Если гонорары и сумма расходов по ведению процесса оговорены до начала процесса, Медиатор должен предоставить участникам объяснение ставок и связанных с ними цен, включая время и форму оплаты. Приведенное объяснение должно включать сумму расходов, если таковые имеются, на проведение заседания, подготовку встреч, поездки, поездку или прекращение встреч по инициативе участников, подготовку каких-либо письменных соглашений и все другие расходы, включенные в счет медиатором.

6.1.4. Расходы каким образом не должны зависеть от исхода процесса. Медиатор не должен договариваться об оплате, которая зависит от результатов медиации или количества договоренностей.

6.1.5. Медиатор, который прекращает медиацию на каком-то этапе, должен вернуть оставшиеся деньги сторонам.

процедур по разрешению конфликтов).

Критерий XI. РЕКОМЕНДАЦИИ И ХОДАТАЙСТВА.

11.1. Все рекомендации должны честно представлять оказываемые услуги. Рекомендации и ходатайства, способные ввести клиента в заблуждение или представить информацию в ложном свете, недопустимы.

11.2. Какие-либо требования особых результатов или обещания оказать предпочтение одной из сторон, чтобы выиграть дело, категорически запрещены.

11.3. Медиатор должен воздерживаться от любой деятельности, связанной с оказанием недопустимого воздействия на (офис), чтобы добиться назначения на интересующее его дело.

Критерий XII. РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ.

12.1. При проведении любых рекламных кампаний и мероприятий в области Public Relations обязательно освещается конфиденциальность процесса медиации и его образовательная роль.

12.2. В рекламе или других видах связей с общественностью медиатор, может ссылаться на соответствующие квалифицированные организации только тогда, когда они реально занимаются медиацией и имеют квалифицированных медиаторов, имеющих соответствующий сертификат.

APPENDIX 2
**UMG Certification Commission Statute and
Accreditation Procedures**

«УТВЕРЖДЕНО»

ПОЛОЖЕНИЕ
О СЕРТИФИКАЦИОННОЙ КОМИССИИ
АССОЦИАЦИИ ГРУПП МЕДИАЦИИ УКРАИНЫ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Сертификационная комиссия (СК) является органом Совета АГМУ.
- 1.2. Целью СК является поддержание высоких стандартов профессиональной квалификации действующих медиаторов.
- 1.3. Задачами СК являются:
 - сертификация медиаторов в системе АГМУ;
 - контроль за соблюдением норм и правил профессионального кодекса медиаторов в АГМУ;
 - оценка профессиональной квалификации действующих медиаторов сети АГМУ.

2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

- 2.1. СК подчиняется Совету АГМУ в вопросах организационной деятельности: Совет определяет персональный состав СК и решает вопросы ротации ее членов, утверждает документы СК, правила ее работы и др.
- 2.2. Совет не вмешивается в деятельность СК в вопросах ее работы по утвержденным правилам, которые отображены в настоящем Положении и других документах, регламентирующих ее деятельность.
- 2.3. Функции СК
 - разработка правил проведения стажировки; критериев, порядка и правил сертификации медиаторов АГМУ, которые утверждаются Советом;
 - принятие решения о сертификации медиаторов;
 - разработка типовой документации (протоколы ассистентов, письменные отзывы медиаторов, протоколы СК и т.д.)
 - рассмотрение вопросов о нарушениях медиаторами этических норм, принятие решений по таким нарушениям (данные решения утверждаются Советом).
 - выработка предложений Совету АГМУ и Образовательной программе (Образовательному центру) по вопросам структуры образовательных программ, кодексу медиатора и другим документам и программам, регламентирующим подготовку и практическую деятельность медиаторов.
- 2.4. Персональный состав СК
 - 2.4.1. Состав СК определяется Советом АГМУ.
 - 2.4.2. Состав СК избирается из числа действующих медиаторов сети, входящих в объединенный банк данных АГМУ и тренеров Образовательного Центра или образовательной программы АГМУ.

3. УПРАВЛЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СК

- 3.1. Возглавляет СК Исполнительный секретарь, который избирается комиссией и утверждается Советом.
- 3.2. В обязанности Исполнительного секретаря входит:

- координация деятельности СК, взаимодействие СК с Советом АГМУ, Образовательной программой (Образовательным Центром), региональными Группами Медиации и другими органами Ассоциации по вопросам, находящимся в ее компетенции;
- подготовка и организация проведения заседаний СК;
- доведение до сведения Совета, медиаторов и Региональных Групп Медиации информации о деятельности СК, порядке и правилах проведения стажировки и решений о сертификации медиаторов.

3.3. СК разрабатывает принципы и правила своей работы, которые утверждаются Советом. Любые изменения правил работы СК могут происходить по инициативе СК или Совета. СК вносит рекомендуемые изменения на утверждение Совета. Если Совет является инициатором изменений, то он направляет свои предложения в СК, которая их рассматривает в месячный срок и свое решение предоставляет Совету на утверждение.

3.4. Решение о сертификации медиатора СК принимает методом консенсуса. Медиатор не участвует в принятии решения по кандидату, которого он представляет на сертификацию.

3.5. Решение СК в отношении сертификации того или иного медиатора может быть пересмотрено, в случаях, когда аттестуемый не согласен с вынесенным решением. Для пересмотра такого решения, аттестуемый подает в Совет АГМУ соответствующую письменную просьбу.

3.6. СК собирается один раз в квартал, но не реже, чем один раз в год за одну неделю до начала Сертификационного семинара образовательной программы. В случае необходимости, могут проводиться внеочередные заседания СК.

4. ПРАВА СК

4.1. СК имеет право:

4.1.1. Выносить вопросы на обсуждение Совета.

4.1.2. Требовать предоставления всех необходимых материалов дел подаваемых на сертификацию, либо дела, рассматриваемого в связи с нарушением профессионального Кодекса медиатора.

4.1.3. Приглашать на заседание СК для собеседования, в случае необходимости, медиаторов, чьи персональные дела выносятся на рассмотрение.

4.1.4. Приглашать на заседание СК, в случае необходимости, новых медиаторов подающих документы на сертификацию и их ведущих медиаторов при возникновении спорных вопросов при принятии решения.

4.1.5. Вносить предложения по вопросам структуры образовательных программ Совету АГМУ и Образовательному Центру.

4.1.6. Вносить в объединенный банк данных новых, сертифицированных медиаторов АГМУ.

4.1.7. Подавать в Совет ходатайство об исключении из банка данных медиаторов, допустивших нарушение профессиональных этических норм.

5. ОБЯЗАНОСТИ СК

5.1. СК обязана:

- в своей деятельности руководствоваться действующим законодательством, Уставом АГМУ и настоящим Положением;

- информировать Совет АГМУ, Региональные Группы Медиации и медиаторов о своей деятельности; своевременно доводить до их сведения решения СК;

Проект

ПОРЯДОК СЕРТИФИКАЦИИ МЕДИАТОРОВ

В настоящем документе отображен порядок прохождения стажировки и сертификации медиаторов.

Обучение

Для участия в стажировке допускаются кандидаты, которые прошли минимум три семинара образовательных программ УГМ. Допускается участие в различных семинарах разных программ. Например: кандидат принял участие в первом и втором семинарах Второй образовательной программы и в предсертификационном семинаре Третьей программы.

Критерии оценки стажеров

1. Умение определить основные этапы процесса медиации.
2. Способность к анализу действий медиатора и оценки полученного результата.
3. Соблюдение профессиональной этики.
4. Умение разрешать конфликт интересов.
5. Владение профессиональными навыками ведения процесса медиации.
6. Понимание отличия медиации от других видов АРК.
7. Конкретное использование терминов в описании процесса.
8. Понимание и соблюдение основных принципов медиации (нейтральность, конфиденциальность, добровольность, заинтересованность в разрешении конфликтов и др.).

Стажировка.

Стажировка заключается в проведении кандидатом двух реальных медиаций совместно с одним из практикующих медиаторов АГМУ. Перед началом стажировки каждый кандидат должен договориться с одним из ведущих медиаторов о совместной работе.

Первую медиацию кандидат проводит в качестве ассистента \ наблюдателя.

Вторую медиацию кандидат проводит самостоятельно под наблюдением своего ведущего медиатора.

По результатам каждой медиации, кандидат предоставляет своему ведущему медиатору протоколы, которые медиатор, в случае отсутствия претензий, должен утвердить. В протоколе отображается ход процесса медиации.

Кандидат допускается для проведения второй (самостоятельной) медиации, когда ведущим медиатором принят протокол первой медиации.

Какие дела рассматриваются как сертификационные.

Сертификационная комиссия принимает к рассмотрению только те дела, которые были приняты офисами Региональных групп, и прошли стандартную процедуру координации. Это значит, что координацию (подготовку дела к медиации) должен проводить штатный координатор группы, должны быть оформлены все заявки и проведены процедуры выбора медиатора и согласования места и времени проведения медиации.

Кандидат не может участвовать в медиации если он:

- участвовал в проведении координации;
- находится (находился) в каких-либо отношениях со сторонами (или одной из сторон);
- имеет (или может иметь) заинтересованность в исходе конфликта;
- имеет иные причины для отказа от медиации.

Порядок подачи дел на сертификацию.

После проведения кандидатом двух медиаций и утверждения протоколов, медиатор готовит письменную рекомендацию в сертификационную комиссию. В этой рекомендации медиатор высказывает свое мнение о возможности сертификации специалиста и аргументирует его.

Протоколы обеих медиаций (в печатном варианте – 3 экземпляра и в электронном варианте) и рекомендация медиатора передаются в сертификационную комиссию не позднее, чем за две недели до ее заседания.

До заседания СК, ее члены:

- знакомятся с протоколами кандидатов и рекомендациями медиаторов;
- определяются в необходимости приглашения на свои заседания тех или иных кандидатов;
- решает вопрос о предоставлении офисами Региональных Групп информации о координации конкретного дела.

Принятие решения о сертификации.

Решение о сертификации СК принимает только на своих заседаниях после предварительного обсуждения. До начала обсуждения медиатор должен представить работу своего ассистента. Решение принимается методом консенсуса персонально по каждой кандидатуре.

В случаях, когда СК принимает решение не сертифицировать кандидата, она должна свое решение аргументировать и дать кандидату рекомендации, выполнение которых позволит пройти сертификацию.

Требования к желающим получить сертификат медиатора АГМУ.

На момент подачи документов в сертификационную комиссию кандидату на сертификацию необходимо:

- пройти обучение на четырех семинарах образовательных программ АГМУ и иметь сертификаты участника этих семинаров;
- в качестве ассистента провести одну медиацию;
- в качестве медиатора провести одну медиацию под наблюдением всудебного медиатора;
- иметь принятые медиатором протоколы медиаций, в которых кандидат принимал участие;

Сертификационная комиссия.

- состоит из практикующих медиаторов, членов сети АГМУ;
- избирается на Совете АГМУ;
- носит постоянный характер, действует круглогодично;

Требования к сертификатам АГМУ.

- имеют установленную форму, определяющую принадлежность сертификата к АГМУ (номер, серию, печать, подписи должностных лиц АГМУ);
- заносятся в реестровую книгу практикующих медиаторов АГМУ;
- определяют степень сертификации медиатора по следующим признакам:

- а) практика в пределах Украины (банк данных АГМУ);
- б) практика в пределах региона нахождения медиатора (банк данных региональных групп медиации).

Решение Сертификационной комиссии о сертификации медиатора является основанием для его включения в объединенную базу данных.

APPENDIX 3
Case Intake Procedures and Relevant Intake Documents

78

г. Донецк

26 ноября 1997

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРИНЯТИЯ И РАССМОТРЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ДОНЕЦКОЙ ГРУППЕ МЕДИАЦИИ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ:

Медиация - процесс, при котором независимое лицо, Медиатор, помогает сторонам конфликта прийти к взаимоприемлемому решению конфликта.

Заявка на разрешение конфликта - формализованный документ, содержащий просьбу Стороны (сторон) к Группе Медиации (в дальнейшем ГМ) оказать практическую помощь в разрешении конфликта.

Координатор - член и штатный сотрудник ГМ, профессиональной обязанностью которого является взаимодействие со сторонами конфликта с целью передачи конфликта на рассмотрение посредством медиации.

Координация - порядок взаимодействия координатора со сторонами, отраженный в настоящем положении и утвержденный Советом ГМ.

Соглашение - документ произвольной формы, в котором стороны фиксируют вариант соглашения, достигнутого между ними в процессе медиации, и порядок его выполнения. Варианты подписания Соглашения:

- Соглашение подписывается только сторонами конфликта;

Соглашение подписывается сторонами и регистрируется в нотариальном порядке;

- Соглашение подписывается сторонами и медиатором;

- Соглашение подписывают сторонами, медиатором и регистрируется в нотариальном порядке;

- Соглашение подписывается сторонами, медиатором, официальным представителем ГМ (Исполнительный директор или координатор) и регистрируется в нотариальном порядке

ПРОЦЕДУРА КООРДИНАЦИИ

1. Когда потенциальный клиент обращается в ГМ, координатор предпринимает следующие действия:

1.1 Просит кратко описать суть конфликта/спора.

1.2 Объясняет клиенту правила рассмотрения конфликтов в ДОГМ, отраженные в настоящем положении.

1.3 Определяет проживают ли стороны (или имеет юридический адрес) на территории Донецкой области. Одна из сторон должна проживать или работать в Донецкой области или в той области, где нет Групп Медиации.

1.4 Узнает от кого поступила информация о ДОГМ и оказываемых ей услугах.

1.5 Узнает Ф.И.О., номер телефона и адрес обратившегося.

2. Если потенциальный клиент согласен с настоящими правилами и хочет решить свой конфликт/спор посредством медиации, координатор должен:

2.1 Определить тип случая (социальный конфликт, бизнес, имущественный спор, развод и т.д.);

2.2 Заполнить Заявку (Приложение 1) в трех экземплярах.

2.3 Оформить дело. В деле должны находиться следующие документы:

- заявка (приложение 1);

- рабочий лист случая, в котором координатором должны отображаться все его действия в рамках данного случая: дата, действие координатора, результат действия.

2.4 Если первая сторона не хочет самостоятельно, установить контакт со второй стороной конфликта (сторонами), с целью получения согласия на медиацию это делает координатор по просьбе первой стороны. Контакт может осуществляться по телефону, письменно или при личной встрече со второй стороной (сторонами). Способ контакта координатор определяет самостоятельно исходя из типа конфликта, наличие у второй стороны средств связи и пожеланий обратившейся стороны.

При контакте со второй стороной (сторонами) координатор должен объяснить, что причина его обращения - заявка на разрешение конфликта/спора посредством медиации, объяснить правила рассмотрения дел и предложить дать согласие на медиацию.

Координатор должен получить от второй стороны либо согласие на медиацию, либо отказ. В случае, когда вторая сторона не откликается ни на одно обращение координатора, ей посылается письмо с указанием срока закрытия дела, если она не ответит.

80

- 5.1. Необходимо связаться с медиатором по телефону, либо лично и выяснить было ли достигнуто соглашение. Сколько времени заняла медиация.
- 5.2. Необходимо связаться со сторонами и выяснить довольны ли они процессом, а также получить их отзывы о работе медиатора.
- 5.3. Если одну из сторон направила какая-либо организация, направьте ей сообщение о результатах медиации.
- 5.4. Получить от медиатора отчет о работе в рамках этого случая (приложение 4)

6. Ответственность ГМ, медиатора и сторон:

6.1. Офис ГМ несет ответственность за правильность проведения координации конфликта и сохранение конфиденциальности информации, полученной в процессе координации в соответствии с действующим законодательством Украины, Уставом ГМ и иных внутренних документов ГМ, регламентирующих процессы координации и медиации, и утвержденных Советом ГМ.

6.2. Медиатор согласно действующего законодательства несет личную ответственность перед сторонами и ГМ за процесс медиации, за сохранение нейтральности по отношению к сторонам, а также за сохранение конфиденциальности информации, полученной в процессе медиации на основе действующего законодательства, Устава ГМ, а также всех документов, регламентирующих процессы координации и медиации, и утвержденных Советом ГМ.

6.3. Стороны конфликта несут гражданско-правовую ответственность за содержание соглашения и его выполнение в соответствии с действующим законодательством.

Исполнительный директор ДОГМ

О.А.Пиденко

ДОНЕЦКАЯ ОБЛАСТНАЯ ГРУППА МЕДИАЦИИ
ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И РАССМОТРЕНИЯ КОНФЛИКТОВ
В ДОНЕЦКОЙ ОБЛАСТНОЙ ГРУППЕ МЕДИАЦИИ

*Мы создаём в Украине возможности разрешения
конфликтов новыми, недорогими, менее рискованными*

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ:

Медиация

процесс, при котором независимое лицо, Медиатор, помогает сторонам конфликта прийти к взаимоприемлемому решению конфликта.

Заявка на разрешение конфликта

документ, содержащий просьбу Стороны (сторон) к Группе Медиации (в дальнейшем ГМ) оказать практическую помощь в разрешении конфликта.

Координатор

штатный сотрудник ГМ, профессиональной обязанностью которого является взаимодействие со сторонами конфликта с целью передачи конфликта на рассмотрение посредством медиации.

Координация

процесс взаимодействия координатора со сторонами и медиатором в целях подготовки условий для успешного разрешения конфликта, отраженный в настоящем положении и утвержденный Советом ГМ.

Соглашение

документ произвольной формы, в котором стороны фиксируют вариант соглашения, достигнутого между ними в процессе медиации, и порядок его выполнения.

Варианты подписания Соглашения:

-  Соглашение подписывается только сторонами конфликта;
-  Соглашение подписывается сторонами и регистрируется в нотариальном порядке;
-  Соглашение подписывается сторонами и медиатором;
-  Соглашение подписывают сторонами, медиатором и регистрируется в нотариальном порядке;
-  Соглашение подписывается сторонами, медиатором, официальным представителем ГМ (Исполнительный директор или координатор) и регистрируется в нотариальном порядке

ПРОЦЕДУРА КООРДИНАЦИИ

- Начинается с момента вашего обращения в ДОГМ. Вам предстоит следующее:
 - Кратко описать суть конфликта\спора.
 - Ознакомится с правилами рассмотрения конфликтов в ДОГМ, отраженные в настоящем документе
- Если вы согласитесь с настоящими правилами и пожелаете решить свой конфликт\спор посредством медиации, координатор поможет вам:
 - Заполнить необходимые документы.
- Если вы не желаете самостоятельно, установить контакт со второй стороной конфликта (сторонами), с целью получения согласия на медиацию по вашей просьбе это сделает координатор.
 - Контакт может осуществляться по телефону, письменно или при личной встрече со второй стороной (сторонами). Способ контакта координатор определяет самостоятельно исходя из типа конфликта, наличие у второй стороны средств связи и ваших пожеланий.
 - При контакте со второй стороной (сторонами) координатор объяснит, причину его обращения, правила рассмотрения дел и предложит дать согласие на медиацию.
 - Координатор получит от второй стороны либо согласие на медиацию, либо отказ. В случае, когда вторая сторона не откликается ни на одно обращение координатора, ей посылается письмо с указанием срока закрытия дела, если она не ответит.
- Если вторая сторона согласна на медиацию:
 - Координатор заполнит заявку (Форма 1) от второй стороны.
 - Поставит вас в известность о согласии второй стороны.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если вы согласитесь выйти самостоятельно на контакт со второй стороной или обратитесь в ДОГМ вместе со второй стороной, то вам будет предложено заполнить совместную заявку.

 - Согласует с вами кандидатуру медиатора для рассмотрения данного конфликта.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если в ДОГМ обратятся сразу обе стороны, то оформление документов начинается с заполнения совместной заявки.
- Возможные варианты согласования кандидатуры медиатора:
 - выбор медиатора сторонами из банка данных медиаторов,
 - координатор рекомендует того или иного медиатора (или нескольких медиаторов).

Вопрос о способе выбора медиатора координатор решает исходя из особенностей конфликта и ваших пожеланий.
- В случае, когда координатор рекомендует медиатора, он устанавливает контакт с медиатором для получения его согласия на участие в разрешении конфликта.
 - Если медиатор даст согласие, то координатор окажет вам и медиатору помощь в установлении контактов.
 - Если медиатор не даст согласия на медиацию, координатор выйдет на

контакт с другим медиатором. Процедура повторяется до тех пор, пока не будет получено согласие того или иного медиатора.

ПРИМЕЧАНИЕ: координатор рекомендует вам медиатора (медиаторов) лишь убедившись в том, что рекомендуемые медиаторы никак не заинтересованы в исходе конфликта. В отдельных случаях возможна работа нескольких медиаторов.

- По итогам выбора медиатора вам будет предложено заполнить соответствующую часть заявки (Форма 3).
- После этого координатор окажет вам и медиатору помощь в установлении контактов. Вы можете заключить соглашение с медиатором о сумме оплаты его услуг, порядке и сроках ее выплаты.
- Вы совместно с медиатором решете вопросы о месте и времени проведения медиации, после чего будет предложено заполнить соответствующую часть заявки (Форма 3).
- За день до медиации с вами свяжется координатор с целью напомнить о предстоящей медиации.

Уплата членских взносов

- Вы уплачиваете членский взнос при подаче заявки на разрешение конфликта/спора.
- Вторая сторона уплачивает членский взнос при согласии на медиацию и заполнении заявки.
- Размеры членских взносов регламентируются решениями Совета ГМ и дифференцируются для юридических и физических лиц.
- Если одна сторона физическое лицо, а другая - юридическое, или обе стороны физические лица, то сумма членского взноса для всех сторон определяется в размере, установленном для физических лиц.
- Если все стороны конфликта - юридические лица, то размер уплачиваемого взноса определяется в размере, установленном для юридических лиц.
- Если вторая сторона не соглашается на медиацию, ваш взнос не возвращается.

Если вторая сторона не согласится на медиацию, то координатор:

- Сообщит вам о закрытии дела в связи с отказом второй стороны по телефону и обязательно в письменном виде.
- Если вас направила какая-либо организация, координатор пошлёт письмо в эту организацию с сообщением о закрытии дела в связи с отказом второй стороны. Сделав это не позднее 3-х дней с момента закрытия дела.

После медиации

- Координатор свяжется с вами, и выяснит, довольны ли вы процессом, а также предложит дать отзыв о работе медиатора.
- Если вы представляете какую-либо организацию, ей будет направлено сообщение о результатах медиации.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГМ, МЕДИАТОРА И СТОРОН

- Офис ГМ несет ответственность за:
 - правильность проведения координации конфликта
 - сохранение конфиденциальности информации, полученной в процессе координации (в соответствии с действующим законодательством Украины, Уставом ГМ и иных внутренних документов ГМ, регламентирующих процессы координации и медиации, и утвержденных Советом ГМ.)
- Медиатор согласно действующего законодательства несет личную ответственность перед сторонами и ГМ за:
 - процесс медиации,
 - сохранение нейтральности по отношению к сторонам,
 - сохранение конфиденциальности информации, полученной в процессе медиации на основе действующего законодательства, Устава ГМ, а также всех документов, регламентирующих процессы координации и медиации, и утвержденных Советом ГМ.
- Стороны конфликта несут гражданско-правовую ответственность за:
 - содержание соглашения и его выполнение в соответствии с действующим законодательством.

90
**ДОНЕЦКАЯ ОБЛАСТНАЯ
 ГРУППА МЕДИАЦИИ**

Мы создаём в Украине возможности разрешения конфликтов новыми, недорогими, менее рискованными способами.

Независимая общественная организация, действующая на территории области на основании Закона Украины "Об объединении граждан". Зарегистрирована Управлением юстиции по Донецкой области под N 98 от 29 декабря 1994 года

340100, г. Донецк, ул. 50-летия СССР, д.143, тел/факс (062) 334-29-67 E-mail: inform@drmg.donetsk.ua

**ЗАЯВКА № ____
 НА РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА/СПОРА**

Ф И О лица (название организации), с которым возник конфликт/спор

Адрес _____
 Телефон _____ Факс _____
 Ф И О представителя _____

Адрес представителя _____
 Телефон _____ Факс _____

Указанное ниже лицо (организация) просит Донецкую областную Группу Медиации установить контакт с вышеуказанным лицом (организацией) для разрешения конфликта / спора по правилам, установленным в ДОГМ.

Предмет или характер спора (сумма)

Описание конфликта/спора или ссылка на причиненный ущерб (если необходимо, приложите отдельный лист)

Ф И О лица (название организации), подающего заявку

Адрес _____
 Телефон _____ Факс _____
 Ф И О представителя _____

Адрес представителя _____
 Телефон _____ Факс _____

С правилами разрешения конфликтов / споров, установленных в ДОГМ, ознакомлен и с ними согласен.

Дата _____

Подпись заявителя _____

Подпись координатора _____

ДОНЕЦКАЯ ОБЛАСТНАЯ ГРУППА МЕДИАЦИИ

Мы создаём в Украине возможности разрешения конфликтов новыми, недорогими, менее рискованными способами.

Независимая общественная организация, действующая на территории области на основании Закона Украины "Об объединенных гражданах".
Зарегистрирована Управлением юстиции по Донецкой области под N 98 от 29 декабря 1994 года

340100, г. Донецк, ул. 50-летия СССР, д.143, тел\факс (062) 334-29-67 E-mail: drmg@mail.dc.ukrtel.net

СОГЛАШЕНИЕ О СОБЛЮДЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Мы, нижеподписавшиеся

Сторона 1 _____

Сторона 2 _____

Медиатор _____

Ассистент _____

заключили соглашение о том, что

1. Стороны должны воздерживаться от передачи третьим лицам (включая судей и арбитров) информации, касающейся процесса медиации, позиций, которые заняли стороны и/или предложений, сделанных ими, а также любой, относящейся к медиации информации, в письменной или устной форме, прямо или косвенно, если сами стороны не пришли к соглашению об обратном. Исключением являются факты, свидетельствующие об имевшем место или готовящемся преступлении.

2. Стороны не должны показывать, цитировать, перефразировать или каким-либо другим способом передавать информацию о документах третьей стороне (включая судей и арбитров), если эти документы были показаны, цитированы или перефразированы стороной, вовлеченной в медиацию, если иное не предусмотрено законодательством Украины, и сами стороны не пришли к соглашению об обратном. Это положение не применяется, если сторона независимо от медиации уже имела или могла иметь в своем распоряжении эти документы. В данной статье под документами подразумеваются:

утверждения, меморандумы, записи сессий, и т. д., сделанные сторонами или медиатором во время медиации, а также другие информационные носители, такие как аудио-, видеокассеты, компьютерные диски, компакт-диски.

3. Положения 1, 2 относятся также к медиатору и ассистенту.

4. Стороны принимают обязательства никогда не привлекать медиатора, ассистентов и/или других лиц, вовлеченных в медиацию, в качестве свидетелей в любой процесс по поводу фактов, документов, предложений, утверждений, и т. д. (что понимается в широком смысле), которые обсуждались в процессе медиации, если сторона независимо от медиации, не имела в своем распоряжении указанные материалы перед началом медиации и если иное не предусмотрено законодательством Украины.

5. Всю информацию, предоставленную во время сепаратных встреч, медиатор и ассистент сохраняют в тайне, если медиатор не получил разрешение на обратное от стороны, предоставляющей сведения, и если иное не оговорено соглашением.

Ф И О _____

Ф И О _____

Дата _____

Дата _____

Подпись _____

Подпись _____

Ф И О _____

Ф И О _____

Дата _____

Дата _____

Подпись _____

Подпись _____

Соглашение об участии в процедуре медиации.

Медиация – один из альтернативных методов разрешения конфликтов (споров). Она является добровольной процедурой, предлагаемой сторонам в рамках “Проекта применения альтернативных методов разрешения конфликтов в системе гражданского судопроизводства”. Программа осуществляется Центральным районным судом г. Одессы, Одесским областным судом совместно с Одесской областной Группой Медиации.

#1. Процедура.

Процедура медиации проводится с целью урегулирования конфликта по установленным (принятым для данной процедуры) правилам. Медиация предполагает как совместные заседания, так и сепаратные (раздельные) встречи со сторонами. Необходимость проведения дополнительных заседаний, а также время их проведения определяется по согласованию всеми участниками процедуры.

Соглашение, достигнутое в результате медиации, может быть оформлено в письменном виде и в дальнейшем может быть рекомендовано суду в качестве мирового соглашения между сторонами, (в соответствии со ст. 103 ГПК Украины).

Каждая из сторон имеет право прекратить процесс медиации.

#2. Принципы и правила.

1. Конфиденциальность.

Любая информация, полученная медиатором, либо сторонами в процессе медиации, является строго конфиденциальной. В том случае, если производство по делу будет продолжено в судебном порядке, стороны берут на себя обязательства не привлекать медиатора в качестве свидетеля.

Посредник не может сообщать одной из сторон информацию, касающуюся конфликта, сообщенную ему конфиденциально другой стороной, если только он не был прямо уполномочен стороной, сообщающей сведения.

Докладывая об итогах медиации направившему суду, медиатор указывает только сроки любого достигнутого соглашения или тот факт, что соглашение не было достигнуто. Медиатор не раскрывает информацию, обмен которой произошел; не делает замечания и не дает характеристики относительно поведения и манеры сторон в ходе процесса принятия решений, если только стороны не согласились на это.

2. Нейтральность, конфликт интересов

Медиатор должен быть нейтральным, беспристрастным и независимым.

Посредник помогает сторонам достичь разрешения спора, поощряя их к поиску вариантов. При этом он не может принуждать стороны принимать соглашение об урегулировании, а также не должен допускать подобного принуждения от сторон по отношению друг к другу.

Посредник обязан оставаться беспристрастным и свободным от заинтересованности в каждом деле и отказываться от дальнейшего участия в деле при появлении подобной пристрастности или заинтересованности.

#3. Ответственность сторон.

В профессиональной компетенции посредника находится обеспечение процедуры ведения дела таким образом, чтобы облегчить сторонам поиск взаимовыгодного решения. Медиатор не несет ответственности за достижение соглашения между сторонами спора.

Давая согласие на участие в процессе медиации, стороны признают

необходимость приложения совместных усилий для достижения соглашения. Таким образом, ответственность за создание, содержание и принятие совместного решения/соглашения лежит на сторонах спора.

Подписывая настоящее соглашение, стороны подтверждают свое добровольное согласие на участие в процессе медиации и соблюдение правил медиации.

Настоящее соглашение подписано в четырех экземплярах, имеющих одинаковую силу, которые находятся: 1-й экземпляр - в суде,
2-й экземпляр - в Одесской областной Группе Медиации
3-й и 4-й экземпляры у каждой из сторон.

“ ____ “ _____ 199_ г.

Подписи сторон :

Медиатор: _____ / _____ /

РАБОЧИЙ ЛИСТ КООРДИНАТОРА

Ф.И.О. координатора _____
источник поступления дела _____

Тип дела:

- семейный конфликт	<input type="checkbox"/>	- коммерческий конфликт	<input type="checkbox"/>
- соседский конфликт	<input type="checkbox"/>	- школьный конфликт	<input type="checkbox"/>
- производственный конфликт	<input type="checkbox"/>	- потребительский конфликт	<input type="checkbox"/>
- межличностный конфликт	<input type="checkbox"/>	- другие...	<input type="checkbox"/>

Краткое содержание дела: _____

Лист координации

	первая	вторая	третья	четвертая
- Координация (дата, время)				
- с кем (сторона 1 или 2)				
- место координации (офис, телефон, др.)				
- проблемные вопросы, возникшие в процессе координации у клиента...				
- чем закончилась координация...				
- пожелания клиента...				

1.

2.

(планирование и координация обращенных стороны)

(планирование и координация второй стороны)

Результат(исход дела): _____

ПРОЦЕДУРА КООРДИНАЦИИ

Открытие дела

Когда потенциальный клиент звонит в офис:

1. Объясните ему процесс медиации.
2. Попросите о кратком описании его конфликта/спора.
3. Определите, подходит ли случай для медиации в соответствии с государственным законодательством (не принимаются случаи об оскорблении и пренебрежении: материальное оскорбление: медиация развода; о совершеннолетних, признанных недееспособными; случаи со словесным нападением и угрозой физического насилия между двумя совершеннолетними или случаи с применением оружия).
4. Определите, принадлежат ли стороны к обслуживаемой территории. Одна из сторон должна хотя бы жить или работать на территории.
5. Узнайте, кто направил случай в наш офис.
6. Узнайте имя, номер телефона и адрес звонившего.

Если обратившийся не хочет медиации или если случай не подходит для медиации:

1. Сделайте соответствующее направление в агентство или организацию, которая может помочь.
2. Занесите имя, адрес, номер телефона, источник направления и краткое описание нужной информации в журнал регистрации случаев как "Информация и направления".

Если обратившийся хотел бы медиацию:

1. Узнайте имя, адрес и номер телефона человека, с которым спор. Адрес - последняя по значимости информация, необходимая для открытия дела.
2. Объясните, что мы свяжемся с другой стороной по телефону или почтой. Скажите обратившемуся, что мы дадим ему знать скоро, как только возможно, как другая сторона ответила на контакт. Если у стороны нет телефона, или он бесполезен, или отвечающая сторона враждебно настроена, было бы лучше послать письмо Rpl.

Чтобы открыть дело:

1. Определите тип случая (общение, бизнес, владение землей/аренда, молодежный, развод).
2. Возьмите скоросшиватель с соответствующей цветной наклейкой
 - зеленая - общество;
 - желтая - бизнес;
 - оранжевая - владение землей/аренда;
 - красная - молодежь;
 - белая - развод.
3. Найдите соответствующую категорию в журнале регистрации обращений и запишите информацию по обращению; отметьте номер случая.
4. Возьмите скоросшиватель и занесите всю информацию в "журнальный лист случая". Если в случай вовлечено более двух сторон, используйте вторую страницу для соответствующей стороны.
5. Занесите описание спора в "рабочий лист случая".
6. Свяжитесь со второй стороной (ВС).

В связи с этим важно отметить, что вы должны отражать всю проделанную работу в этой папке на "рабочем листе случая". Перечислите каждый контакт, с которой из сторон, какого числа и с каким результатом. Будьте подробны: если вас не будет в офисе, любой другой работник сможет понять, что происходит и, при необходимости, поговорить со сторонами.

Контакт с ВС

1. Если у вас есть номер телефона, позвоните ВС. Представьтесь, назовите организацию, от которой вы звоните и объясните, почему вы звоните.

Образец текст: «Здравствуйте, меня зовут..., я координатор ... Группы Медиации. Звоню вам, потому что понимаю, что у вас и вашего соседа проблема с "А". Ваш сосед связался с нами, потому что он хотел бы обсудить это с вами. Мы - нейтральное агентство, которое устраивает встречу между двумя конфликтующими сторонами для обсуждения ситуации. Поэтому мы не представляем вашего соседа. Мы пытаемся помочь вам обоим устранить эту проблему. Вы хотели бы попробовать? Это может стать решением вашей проблемы».

2. Если у вас нет номера телефона или вы не можете дозвониться ОС - отправьте письмо. В компьютере есть образцы писем. Подходящее для отправки письмо в файле... Напечатайте и отошлите письмо.

3. Если в течение недели вы не получили ответа, отправьте второе письмо - файл... Это письмо содержит срок, в течение которого лицо отвечает, или случай будет закрыт. Дайте им неделю. Отметьте эту дату в "рабочем листе случая".

4. Если ВС все еще не ответила, закройте случай в журнале регистрации случаев как ВС/НО (вторая сторона/нет ответа).

5. Позвоните первой стороне (ПС) и скажите, что случай закрывается, и вы отправите письмо, подтверждающее отказ ВС.

Если вторая сторона не хочет идти на медиацию.

1. Следуйте заключительным шагам дела пункты 5-8.

2. Вызовите первую сторону (ПС), для того чтобы поставить их в известность о том, что вторая сторона (ВС) отказалась участвовать.

3. Пошлите ПС письмо, указывающее на то, что ВС отказалась. Если какая-либо другая организация прислала вам этот случай, они могут желать знать, чем он кончился, чтобы обеспечить поступление будущей информации.

4. Закрывайте дело.

Если ВС желает идти на медиацию.

1. Спросите их об удобном времени для медиации (о днях, вечерах, выходных днях).

2. Позвоните ПС и сообщите, что ВС заинтересована, а также укажите, когда свободна ПС.

3. Назначьте дату.

4. Откройте дело, внесите туда номер дела, имена сторон, время и место медиации.

5. Найдите место (это может быть библиотека или карпу учебного заведения на данной территории). У вас должен быть список: в нем указаны все библиотеки, их расположение и время работы. Звоня в библиотеку, запрашиваете отдел справки. Заявка о

помещении для встречи должна быть заполнена у них.

6. Пошлите подтверждающие письма обеим сторонам, и занесите это в память как БСМиП (благотворительный случай медиации, подтверждение) Также запишите адрес и номер телефона того помещения, где будет происходить встреча.

7. Начинаяте обзванивать медиаторов. У вас должен быть список так чтобы вы могли отмечать тех, с кем вы уже вошли в контакт и что они ответили на ваше предложение.

8. По мере нахождения медиаторов вводите их имена в список и файл.

9. Пошлите материалы медиаторам. Пошлите материалы, необходимые для медиации, первому медиатору из тех, с кем вы вошли в контакт. Материалы, подлежащие рассылке: "Согласие на Медиацию", "Итоги соглашения", "Бланки оценок Медиации", "Бланки оценок Медиаторов". Включите конверт с обратным адресом и маркой, а для медиаций с малолетними преступниками пошлите также копию полицейского доклада. Ещё: конверты с надписью "конфиденциально".

10. Обоим медиаторам пошлите лист с заданиями медиатору. В этом листе указаны имена и телефоны медиаторов, место медиации, имена участников, их телефоны и краткое описание конфликта. Сохраните копию листа для файла.

За день до медиации.

1. Напомните о медиации по телефону сторонам-участницам и посредникам. Можно также позвонить предыдущим вечером. Если вы лично поразговариваете со сторонами, оставьте им извещение.

После медиации.

1. Позвоните посредникам, для того чтобы выяснить, как прошла медиация, и было ли достигнуто соглашение.

2. Позвоните сторонам и выясните, как прошла медиация и довольны ли они процессом. Известите их, что вы позже определите, насколько они готовы выполнять соглашение, к которому пришли. Также спросите их мнение о работе медиаторов.

3. Когда все материалы по медиации будут у вас в офисе, зарегистрируйте медиацию в регистрационном журнале, озаглавленном "-----медиации". Включите номер дела, имена участников, дату медиации, имена медиаторов и количество отработанных часов. Количество отработанных часов является временем, которое заняла медиация плюс один час на подготовку.

4. Зарегистрируйте демографическую информацию, расположенную на бланке оценки участников, под заголовком "Демография".

5. Зарегистрируйте информацию по оценке медиатора из бланка по оценке медиатора и бланка оценки медиатора участниками. Занесите в файл медиатора.

Закрытие дел.

1. Свяжитесь с обеими сторонами для определения готовности к выполнению соглашения.

2. Если готовность налицо, запишите дату закрытия дела в регистрационный журнал.

3. Напишите дату закрытия в левом верхнем углу файла, куда записываются дела вместе с обозначением ПС (промедианное соглашение).

4. Пошлите письмо о закрытии дела обеим сторонам. Это сохраняется как БДСД (благотворительное дело соглашение достигнуто)

5. Положите файл в ящик вместе с другими закрытыми делами.

Если дело прошло медиацию, но не окончилось соглашением.

1. Свяжитесь с обеими сторонами, чтобы расспросить их о медиации.
2. Спросите обе стороны, хотели ли бы они попытаться ещё раз пойти на медиацию.
3. Если одна или другая сторона не хотят повторной медиации, закрывайте дело как МБС (медиация без соглашения).
4. Пошлите письмо о закрытии дела обеим сторонам, это письмо сохраняется как БДСНД (благотворительное дело, соглашение не достигнуто)
5. Зарегистрируйте дату закрытия дела в регистрационном журнале и на первой странице файла.

Вышеперечисленные процедуры используются для следующих дел: после развода, в бизнесе, между квартиросъёмщиками и квартировладельцами, малолетних преступников и между соседями.

Следующий документ подается сторонам для лучшего понимания и лучшей подготовки к процессу медиации.

Подготовка к медиации.

Чтобы подготовиться к проведению медиации, просмотрите, пожалуйста, следующие вопросы. Обдумывание этих вопросов и, возможно, записи, сделанные заранее, сделают медиацию более легкой для вас. ЗАПИСЯМИ ПОЛЬЗУЕТЕСЬ ТОЛЬКО ВЫ. Вы не обязаны делиться ими с медиатором либо второй стороной.

1. Каковы ваши позиции? Опишите коротко.
2. Какого решения вы хотите? Составьте список ваших "идеальных" решений.
3. Какие части решения наиболее важны для вас? Какие наименее важны? Где ваш предел?
4. Что вы представите другой стороне, чтобы убедить ее в жизнеспособности ваших взглядов и интересов? Запишите свои позицию и суть каждого положения. Напишите вопросы, которые может задать другая сторона.
5. Чего, по-вашему, будет требовать другая сторона? Что вы предпримете, если они не найдут на компромисс?
6. Каковы альтернативные позиции и компромиссы?
7. Каковы лучшие выходы, если согласие не будет достигнуто в результате медиации?