



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
АҚПАРАТ ЖӘНЕ ҚОҒАМДЫҚ
ДАМУ МИНИСТРЛІГІ



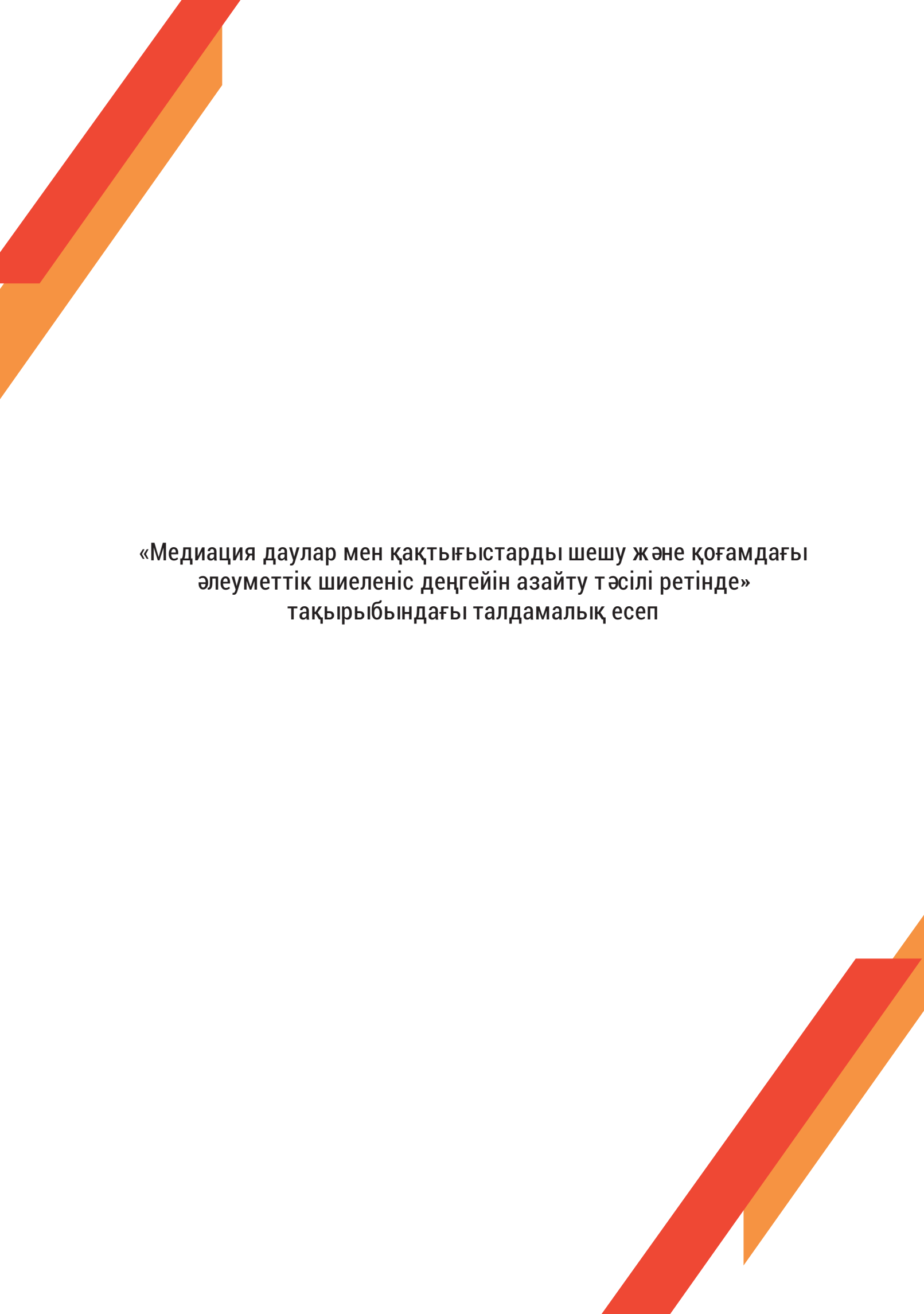
«РУХАНИ ЖАҒЫРУ»
ҚАЗАҚСТАНДЫҚ ҚОҒАМДЫҚ
ДАМУ ИНСТИТУТЫ» КЕАҚ

МЕДИАЦИЯ ДАУЛАР МЕН ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫ ШЕШУ ЖӘНЕ ҚОҒАМДАҒЫ ӘЛЕУМЕТТІК ШИЕЛЕНІС ДЕҢГЕЙІН АЗАЙТУ ТӘСІЛІ РЕТІНДЕ

ТАЛДАМАЛЫҚ ЕСЕП
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ
РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И
КОНФЛИКТОВ И СНИЖЕНИЯ
УРОВНЯ СОЦИАЛЬНОЙ
НАПРЯЖЕННОСТИ В ОБЩЕСТВЕ

Нұр-Сұлтан, 2020



**«Медиация даулар мен қақтығыстарды шешу және қоғамдағы
әлеуметтік шиеленіс деңгейін азайту тәсілі ретінде»
тақырыбындағы талдамалық есеп**

ӘӨЖ 340
КБЖ 67.0
М 39

«Медиация даулар мен қақтығыстарды шешу және қоғамдағы әлеуметтік шиеленіс деңгейін азайту тәсілі ретінде». – Нұр-Сұлтан қ.: «Рухани Жаңғыру» КЕАҚ, 2020. – 100 б.

ISBN 978-601-332-967-3

ӘӨЖ 340
КБЖ 67.0

ISBN 978-601-332-967-3

© «Рухани жаңғыру» қазақстандық қоғамдық даму институты, 2020

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ.....	6
ЖОБАНЫҢ ҚЫСҚАША РЕЗЮМЕСІ.....	7
1-БӨЛІМ. ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ЗАМАНАУИ МЕДИАЦИЯ (МЕДИАЦИЯНЫҢ ЖАЛПЫ ЖАЙ-КҮЙІ)	15
1.1 ҚР-да медиацияны құқықтық реттеу	16
1.1.1. ҚР медиация саласындағы заңнамасы	17
1.2 Медиаторларды оқытумен айналысатын қазақстандық ұйымдарды талдау	23
1.2.1. Медиаторларды оқытатын бірлестіктердің жұмыс істеу тарихы	24
1.2.2. Жұмыс тізімін жасау технологиясы	25
1.2.3. Зерттеудің соңғы тізімі.....	26
1.3 Кәсіби емес медиаторлардың жұмысын талдау.....	35
1.4 Салалық медиаторлардың қызметін талдау.....	38
1.4.1. Еңбек дауларын шешуде медиацияның қалыптасуы.....	38
1.4.2. Бизнес-медиацияның қалыптасуы	39
1.4.3. Отбасылық медиацияның қалыптасуы	40
1.4.4. Мектеп медиациясының қалыптасуы.....	41
1.4.5. Қазақстанда медициналық медиацияның қалыптасуы	43
1.4.6. Этносаралық қатынастарда медиацияның қалыптасуы	46
2-БӨЛІМ. МЕДИАЦИЯЛЫҚ ТЕХНИКАЛАР АРҚЫЛЫ ҚОҒАМДАҒЫ ӘЛЕУМЕТТІК ШИЕЛЕНІСТІ ТӨМЕНДЕТУ БОЙЫНША ҰСЫНЫМДАР МЕН ҰСЫНЫСТАР	49
2.1 Экономикалық жағдай әлеуметтік шиеленістің факторы ретінде	49
2.1.1. Пандемия басталғанға дейінгі инфляция және сатып алу қабілеті	49
2.1.2. Еңбекке қатысты қақтығыстар	51
2.1.3. Мәдениетаралық қақтығыстар	54
2.1.4. Covid-19 пандемиясы жағдайында медиациялық техникалардың көмегімен әлеуметтік шиеленісті азайту	57
2.2 Медиация синтезін және ақпараттық-коммуникативтік технологияларды құру	60
2.3 Дауласушы тараптарға қолжетімді гибриді техникаларды қолдану.....	65
3-БӨЛІМ. ПРАКТИКАЛЫҚ КЕЙСТЕР	68
3.1 Шет елдердегі татуласу институттарының құқықтық алаңына шолу.....	68
3.2 Әлеуметтік шиеленістің триггерлері.....	79
3.3 Шетелдік тәжірибеден кейстер мысалдары.....	80
3.3.1. Саяси медиация	80
3.3.2. Отбасылық буллинг	83
3.3.3. Қоршаған ортаны қорғау саласындағы құқықтық дауларды реттеу.....	84
3.3.4. Діни көзқарастармен байланысты даулардағы медиация.....	84
3.3.5. Жасөспірімдер ортасында жанжалды мінез-құлықтың профилактикасы.....	86
3.3.6. Төтенше жағдайларды жою кезіндегі медиация.....	88
3.4 Қазақстан үшін кейстер әзірлеу.....	89
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ.....	96

КІРІСПЕ

Осы құжат «Медиация даулар мен қақтығыстарды шешу және қоғамдағы әлеуметтік шиеленіс деңгейін азайту тәсілі ретінде» кабинеттік зерттеу нәтижесі бойынша дайындалған талдамалық есеп болып табылады.

Зерттеуді «Рухани жаңғыру» қазақстандық қоғамдық даму институты 2020 жылғы 30 қаңтардағы №2020-12-ГЗ шартты орындау мақсатында іске асырды.

Зерттеуде медиация саласындағы шет елдердің тәжірибесі сипатталған, осы тәжірибені Қазақстанның шынайы өмірінде қолдану бойынша ұсынымдар мен ұсыныстар берілген, даулар мен қақтығыстарды шешудің тәсілдері ретінде кейстер әзірленген, оқыту ұйымдарына талдау жасалған.

Зерттеу нәтижелері медиаторларға, медиация техникаларын зерттеуге мүдделі адамдарға, медиаторлар мен соттарды оқытатын ұйымдарға арналған.

Зерттеу тобы ҚР АҚДМ Азаматтық қоғам істері комитетіне, сарапшы-медиаторларға зерттеуді ұйымдастыруға қатысқаны және көмектескені үшін алғыс білдіреді.

Зерттеудің мақсаты – қақтығысты шешудің баламалы тәсілдерін (кейстерін) іздеу, даулар мен қақтығыстарды шешу және қоғамдағы әлеуметтік шиеленіс деңгейін төмендету үшін ұсынымдар мен ұсыныстар әзірлеу.

Сот процедурасына қарағанда медиация позицияларды қорғаудан гөрі мүдделерді анықтауға және келісуге және өткен оқиғаларды талдаудың орнына болашақты талқылауға бағытталған.

Зерттеудің міндеттері:

- 1) Қазақстандағы медиацияның қазіргі жай-күйін бағалау;
- 2) медиаторларды оқытуды жүргізетін ұйымдарды талдау;
- 3) медиациялық техникалар арқылы қоғамдағы әлеуметтік шиеленісті азайту бойынша практикалық ұсынымдар мен ұсыныстар;
- 4) медиация кезінде қолданылатын гибриді техникаларды талдау.

Зерттеу әдістері:

– кабинеттік зерттеулер (ашық дереккөздерден алынған материалдарды жинау және талдау).

Жүргізу мерзімі: зерттеу бойынша ақпаратты жинау 2020 жылғы ақпан-маусым айларында жүргізілді.

ЖОБАНЫҢ ҚЫСҚАША РЕЗЮМЕСІ

Қазақстанда медиация біртіндеп дамып келеді және қоғамдық қызметтің әртүрлі салалары мен эконимика салаларында кеңінен таралуда. Еңбек дауларын шешуде, бизнесте, мектептерде, соттарда (мысалы, отбасылық медиация, бірақ ол ғана емес), этносаралық және мәдениетаралық қатынастарда, денсаулық сақтау саласында қолданылады.

Біртіндеп, қоғам арасында *медиацияны тұлғааралық қақтығыстарды шешудің тәсілі ретінде ғана емес, сонымен бірге қоғамдағы әлеуметтік шиеленісті азайтудың тәсілі ретінде қарастыратын*, «топтың жай-күйін әлеуметтік энергия қозғалысының (алмасудың) қарқындылығын айқындайтын индивидтің эмоционалды, рухани және психикалық жағдайының тұрақсыздығының жоғары деңгейі негізінде қалыптасатын, оның ауқымына қарамастан сипаттайтын көп қырлы динамикалық құбылыс деп түсінілетін кең көзқарас бар. Әлеуметтік шиеленіс әлеуметтік қақтығыстың аралық (бастапқы) буыны болып табылады және деструктивті де, сындарлы да сипатта болуы мүмкін».

Өз кезегінде әлеуметтік шиеленіс факторларын осылайша жүйелеуге болады:

1) негізгі өнімдер мен тауарларға бағаның өсуіне байланысты әлсіз, ұзақ уақыт бойы нашарлап келе жатқан экономикалық жағдай, сондай-ақ ұлттық валютаның үнемі өсіп келе жатқан инфляциясы;

2) демократия және сөз бостандығы мен азаматтардың қалауын білдіру деңгейінің төмендеуі;

3) мемлекеттік қызметтерді алу кезіндегі бюрократияның жоғары деңгейі;

4) мемлекеттік қызметшілердің сыбайлас жемқорлық әрекеті;

5) білім берудегі, денсаулық сақтау мен саудадағы дамымаған инфрақұрылым;

6) мемлекеттің әлсіз сыртқы саяси қызметі.

Осы талдамалық есеп қазіргі Қазақстандағы кәсіби және кәсіби емес медиацияның ағымдағы жай-күйін бағалайды, сондай-ақ қоғамдағы әлеуметтік шиеленіс деңгейін төмендетуге ықпал ететін даулар мен қақтығыстарды шешудің практикалық кейстерін ұсынады.

Зерттеу көрсеткендей, *медиациялық техниканы әлеуметтік шиеленісті азайтуда пайдалануға болады, ал жаңа ақпараттық және коммуникациялық технологиялар онлайн – медиацияны жүргізуге елеулі сынақ болып табылады.*

Талдау негізінде келесі практикалық ұсынымдар әзірленген:

ҚР-дағы медиацияны құқықтық реттеу:

1) кәсіби медиация үшін қажетті талап ретінде «жасы» алынып тасталсын және «біліктілік талаптарымен» ауыстырылсын.

2) осы қызметтің сапасын жақсарту мақсатында медиация бойынша магистрлік бағдарламаларды әзірлеу бойынша АҚШ пен ЕО практикасын енгізу.

Медиатордың қызметі кәсіби негізде де (кәсіби медиатор), сондай-ақ кәсіби емес негізде де жүзеге асырылуы мүмкін.

Мыналар:

– қырық жасқа толған және кәсіпқой емес медиаторлар тізілімінде тұрған адамдар;

– Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексіне сәйкес сотта татуластыру рәсімдерін жүргізу кезінде судьялар медиатор қызметін кәсіби емес негізде жүзеге асыра алады.

3) Еуропа елдерінің үлгісі бойынша «кәсіби емес медиатор» анықтамасын «әлеуметтік медиатор» анықтамасымен ауыстыру.

4) «Мамандандырылған медиация курсы» атауын «медиацияны қолдану саласы» атауымен ауыстыру.

5) бір бағыт бойынша «Мамандандырылған медиация» курсын енгізу.

6) қолданыстағы бағдарламаларға енгізілмеген «қақтығысты талдау» тақырыбы бойынша оқытуды кеңейту.

7) «Кім оқытса, ол сертификаттамайды» деген ережені енгізу;

8) уәкілетті органға немесе ұйымға оқытылған медиаторларды сертификаттау құқығын беру;

9) уәкілетті орган Қазақстанда медиаторлардың жалпы тізілімін өзі белгілеген өлшемдер бойынша жүргізе алады.

Салалық медиаторлардың жұмысын талдау: Қазақстан бойынша салыстырмалы кесте:

1) медиаторларды оқыту бағдарламасына топтар арасындағы еңбек дауларын шешу жөніндегі мәселелер блогын енгізу;

2) медиаторға институционалдық мәртебе беру, мысалы, Испанияда медиатордың міндетіне әлеуетті кедергілерді зерделеу және олардың өршуіне жол бермеу кіреді;

3) Қазақстанға қолданылатын модельдердің үлгісі бойынша жұмыс орнында медиацияны дамыту.

4) медиаторлар ұйымдарының орталық және жергілікті деңгейдегі кәсіпкерлер палатасымен іскерлік байланыстарын жандандыру. Заңнаманың кейбір жетілдірілмеген бөлігіне байланысты бизнесмендер арасында медиациялық сипатта болатын белгілі бір қайшылықтар мен дау-дамайлар туындайды. Медиацияны кеңінен қолдану еліміздегі бизнес ахуал мен бизнес ортаны жақсартуға алып келеді.

5) «отбасылық медиация» бағыты бойынша түсіндіру науқанын ұйымдастыру және оған мұқтаж адамдарға (оның ішінде халықтың осал әлеуметтік топтарына жататын адамдарға) көмек көрсету;

6) науқан шеңберінде ерлі – зайыптылық негізде, бірақ некесіз бірге тұратын ерлі-зайыптылар үшін медиацияның қолда бар әлеуетін көрсету (егер мұндай жұп алшақтаса, онда балалардың мүдделерін жалғыз қорғаушы-сот араласпайды, сондықтан бұл мәселеде медиатор көмек көрсете алады);

7) отбасылық медиация аясын кеңейту және отбасылық қақтығыстар мәселелерін шешуде ажырасу медиациясының шегінен шығу;

8) тек медиациялық сессиялармен ғана шектелмейтін отбасылық медиация нысандарын әртараптандыру үрдісін дамыту (Каталония үлгісі бойынша «қауіпсіз аймақты» дамыту – басқа ата-ана тыныш болатындай, балалардың жан тыныштығы сақталатындай және ешкім оларды басқа ата-анаға қарсы қоймайтындай, медиатордың қатысуымен ата-ананың балаларымен кездесу өткізетін орын).

9) мұғалімдерді олардың біліктілігі үшін өз бетінше және еркін біліктілік курстарын, оның ішінде медиация курстарын таңдай алатын материалдық ресурстармен қамтамасыз ету;

- 10) ата-аналар арасында мектеп медиаторына деген сенімді арттыруға бағытталған түсіндіру науқанын ұйымдастыру;
 - 11) балаларды медиация бойынша оқытуды ұйымдастыру және оларды Қазақстан мектептеріндегі осы процеске белсенді қатысушылар қатарына қосу;
 - 12) денсаулық сақтаудағы медиация мүмкіндіктерін түсінуді арттыру және дәрігерлердің оның мүмкіндіктеріне сенімін нығайту;
 - 13) медициналық қызмет көрсетумен айналысатын персоналдың барлық санаттарына медиацияны үйренуге мүмкіндік беру;
 - 14) медициналық ұйымдармен бірлесіп медиация қызметін жолға қою;
 - 15) мемлекет, денсаулық сақтау жүйесі мен азаматтық қоғам арасында денсаулық сақтаудағы медиацияны қаржыландыру тетігін құру туралы диалогты бастау;
 - 16) оқыту бағдарламасына «Медиация. Медициналық медиацияның ерекшеліктері» пәнін енгізу кезінде Қарағанды мемлекеттік медициналық университетінің тәжірибесін негізге алу.
 - 17) кадрларды оқыту арқылы өңірлердегі ҚХА құрылымдық бөлімшелерінің әлеуетін нығайту;
 - 18) Қазақстан халқы Ассамблеясы шеңберінде жұмыс істейтін медиаторлардың қызметіне ақы төлеу мәселесін шешу;
 - 19) Ассамблея мен медиацияны өз кәсібіне айналдырған медиаторлар арасындағы қатынастар мәселесін шешу.
- Әлеуметтік шиеленісті азайту бойынша практикалық сипаттағы ұсынымдар мен ұсыныстар:*
- 1) ықтимал қақтығыс аймақтарын алдын-ала анықтау;
 - 2) ықтимал қақтығыстарды анықтау;
 - 3) қақтығыстар кезіндегі іс-қимыл жоспары мен коммуникациялар жоспарын дайындау, оған оқытылған медиаторларды, келіссөз жүргізушілерді және делдалдарды қосу;
 - 4) әділ болу және бейтарап түрде әрекет ету. Медиаторда әділдіктің жоқтығы туралы кішкене күдік медиатордың беделін төмендетеді немесе медиациядан шығуға алып келеді;
 - 5) қақтығыстың барлық тараптарына медиацияның не екенін және оның мүмкіндіктері қандай екенін түсіндіру;
 - 6) қақтығыс тараптарына қақтығысты тезірек шешу және оның нәтижесі тек оларға байланысты екенін атап өту;
 - 7) әрқашан наразылық білдірушілерден өкілдерді, бірақ наразылық білдірушілердің барлығымен сөйлесудің орнына 3-5 адамды таңдауды талап етіңіз;
 - 8) наразылық білдірушілер өкілдерінің өкілеттіктерімен алдын ала танысу (олардың мандаты қандай);
 - 9) көпшілікті жинамау үшін мүмкіндігінше адамдардың шағын аумаққа шоғырлануынан аулақ болу керек;
 - 10) заң үстемдігін қатаң ұстану және жанжалдасушы тараптардың арасында медиацияны қақтығысты шешу мақсатында емес, өз мақсаттары үшін пайдалануға тырысатындардың бар-жоғын түсінуге тырысу;
 - 11) жанжал тудырушы тараптарға медиациялық процесті тоқтату туралы ұстанымдар болса оның неге алып келетінін ескерту.

Еңбек қақтығысы кезіндегі ұсынымдар:

- 1) еңбек қақтығыстары кезіндегі ең қолайсыз стратегия-бұл еңбек қақтығысын басу: кейбіреулерді қорқыту, басқаларын сатып алу, үшіншісімен келісу;
- 2) «қақтығыс-арандатушылықтың нәтижесі» деген пікірден бас тарту;
- 3) әуесқойлық әрекеттерден бас тарту және конфликтология бойынша сарапшыларға, соның ішінде медиаторларға жүгіну;
- 4) мағынасыз профилактикалық әңгімелерден бас тарту.

Не істеу қажет:

- 1) ҚР Еңбек кодексінде делдал – еңбек қатынастарының тараптары еңбек дауын шешу жөнінде қызметтер көрсету үшін тартатын жеке немесе заңды тұлға деген ұғым бар;

Делдалдарды толық пайдаланбайды, өйткені делдалдарды дайындаумен ешкім айналыспайды.

Мыналар:

- Делдалдарды оқытудан өткізу;
- ҚР Кәсіподақтар федерациясы базасында дайындалған делдалдар тізілімін жасау ұсынылады;

2) еңбек дауларында бір жағдай – жұмысшылардың ұйымдастырылуы және мықты кәсіподақтардың болуы негізгі мәнге ие;

Еңбек дауларын – **мемлекет-жұмыс берушілер-кәсіподақтар** сияқты үшжақты диалог негізінде шешу қажет.

Осы элементтердің бірі болмаған кезде ешқашан өркениетті наразылықтар болмайды, онда келіссөздер, делдал немесе медиатордың көмегімен өзара қарым-қатынастардың болашақ дамуы туралы келісуге болады.

Тек «жабайы» (заңсыз) ереуілдер болады, олар әдетте адамдардың жарақаттануымен, мүліктің және меншік иелері көліктерінің қирауымен аяқталады.

Мыналар: еңбек қатынастарын реттеу мәселелері бойынша олардың мүдделерін және еңбек қатынастарымен тікелей байланысты өзге де өкілдер-ді келісуді қамтамасыз етуге бағытталған мемлекеттік органдармен әлеуметтік әріптестік мүмкіндіктерін (жұмыскерлер (жұмыскерлер өкілдері), жұмыс берушілер (жұмыс берушілер өкілдері) арасындағы өзара қарым-қатынастар жүйесін пайдалану;

3) қақтығыстың нақты себептерін табу, оларды қақтығысқа қатысушылардың позицияларымен, мүдделерімен және қажеттіліктерімен байланыстыру;

4) заңның үстемдігін сақтау, жазаның өзі ештеңеге алып келмейді;

5) қақтығыстың нақты себептері анықталғаннан кейін санкциялар қолдану;

6) медиацияны қолдану кезінде басқа құралдарды (билер институты) пайдаланбау **ұсынылады;**

Маңғыстау облысындағы 2011-2012 жылғы еңбек қақтығыстарында дәстүрлі қоғамның қақтығыста-

рын шешуге бағытталған бұл институт қазіргі заманғы қақтығыстарды шешу кезінде пайдасыз болып шықты.

7) еңбек қақтығыстарында медиацияны жүргізу кезінде қақтығыс тудырушы тараптарды дұрыс анықтау маңызды.

Факт айқын көрінеді, бірақ бұл жай ғана көрінеді. Көптеген қақтығыстар эскалацияның қатал динамикасына кірді, өйткені олардағы тараптар дұрыс анықталмады.

Мәселен, Жаңаөзенде жұмысшылар мен олардың жұмыс берушілері арасында мерзімі өтіп кеткен шарттарға байланысты кейбір қақтығыстар орын алды, ал жұмысшылар наразылық білдіріп, әкімдікке шағымданды.

Мұндай қақтығыста қақтығыс тарапы емес әкімдік медиатор рөлін алады, себебі қақтығыс тудырушы тарап болып табылмайды.

Этникалық қақтығыстар кезінде әлеуметтік шиеленісті төмендетудің медиациялық техникалары:

1) этносаралық және мәдениетаралық шиеленісті мониторингілеу тетігін жасау;

2) ҚР өңірлерінде этносаралық және мәдениетаралық қақтығысқа мониторинг жүргізу;

3) деректермен танысу, оларды талдау және мониторинг деректері бойынша ұсынымдар дайындау;

4) бұрын туындаған қақтығыстарға толық талдау жүргізу, этносаралық қақтығыстардың алдын алу жөніндегі стратегияларды, тактикаларды және нақты қадамдарды әзірлеу;

5) жүргізілген мониторинг деректері бойынша ықтимал этникалық қақтығыстардың белгіленген орындары бар картаны алдын ала әзірлеу;

6) әр органның рөлі нақты көрсетілген этникалық қақтығыстар кезіндегі іс-қимылдар мен коммуникациялардың дайын жоспарының болуы;

7) мәдениетаралық қақтығыстар тек мәдени топтарды орналастыру (бір-біріне өзара бейімделу) арқылы шешілетінін есте сақтау;

8) этносаралық даулар мен қақтығыстарға маманданған медиаторлар пулын дайындау;

9) сәйкестікке деген қажеттілік адамның табиғи қажеттілігі, ал этникалық сәйкестілік адам өмірінің негізгі активтерінің бірі болғандықтан, этносаралық медиатор орта мерзімді перспективада өзгере алатын, ал жүріс-тұрысы заңдармен, дәстүрлермен және жақсы моральдармен реттелетін жеке тұлғаға шабуыл жасамауы керек;

10) этносаралық медиатор қақтығыстың барлық тараптарын жақсы білуі және олардың сеніміне ие болуы керек;

Медиатордың қақтығыс туындаған жерде тұруы ұсынылады;

11) этносаралық медиатор қақтығыстан кейінгі қалпына келтіру саласында жақсы дайындығы болуы немесе сарапшымен бірге қақтығыстан

кейінгі қалпына келтіру бойынша жұмыс істеуі керек, өйткені этникалық қақтығыстар кейде жылдар мен онжылдықтар бойы этникалық жадыда қалатын ұзақ уақытқа созылатын салдарға бейім;

12) Қазақстан халқы Ассамблеясының ресурсын пайдалану;

13) этникалық қақтығыстар кезінде жанжалдарды шешудің дәстүрлі тетіктеріне және ақсақалдардың беделіне толық сенуге болады;

14) этникалық қақтығыстар кезінде жергілікті қауымдастықты немесе белгілі бір этникалық топқа сәйкес келетін сипаттамаларды жақсы білетін кәсіби емес (қоғамдық) медиаторлар әсіресе пайдалы болуы мүмкін;

15) этникалық қақтығыстарды басқару кезінде мұндай қақтығыстардың бұрынғы тәжірибесін мұқият зерттеп, олардан қажетті сабақтар алу керек;

16) этникалық қақтығыстар адамның негізгі жеке басының біріне қатысты және ұзақ мерзімді салдары болғандықтан алдын алу өте маңызды.

Медиациялық техникаларды қолдану арқылы әлеуметтік шиеленісті азайтуға арналған ұсынымдар:

1) барлық деңгейлерде – ұлттық, өңірлік, жергілікті-нақты жазылған міндеттері бар іс-қимылдар мен коммуникациялар жоспарын әзірлеу;

2) ықтимал қақтығыстардың тізімін олардың байыптылық дәрежесіне қарай әзірлеу;

3) олардың салдарын ескере отырып, ықтимал шешімдерді алдын ала «жоғалту»;

4) еліміздегі ахуал туралы мемлекет тарапынан ұдайы және адал хабардарлық. Мұны қалай жасау керектігін Президент Қ. Тоқаев пен Елбасы Н. Назарбаев көрсетті, олар бұған арнайы назар аударды;

5) барлық әлеуметтік топтар мен секторлардың барлық шағымдары мен талаптарын назарға алып, мемлекет не істей алмайтынын ашық айту керек;

6) кез-келген жақсы медиация сессиясындағы сияқты, диалогтағы және қақтығыстарды шешу процесінде қатысушылардың жауапкершілігін көрсету;

7) халыққа бәрі бір қайықта екенін және дағдарысты еңсеру тек жалпыға бірдей күш салу арқылы мүмкін болатындығын көрсету;

8) басқа салалардағыдай, медиация заң үстемдігін толық сақтай отырып, сот жүйесімен тиімді өзара іс-қимыл жасағанда ғана жұмыс істейтін болады.

Қазақстанда медиация бойынша оқыту ұйымдарына ұсынымдар:

1) оқыту ұйымдарына сайтты қолдау және өзекті ақпаратпен жүйелі түрде жаңарту қажеттілігін түсіндіру;

2) пайдаланушыларды интернетте өздері жүгінетін медиаторлардың біліктілігін, мәртебесі мен тәжірибесін үнемі тексеруге үйрету;

3) медиаторларды даярлауды жүзеге асыратын ұйымдарға өздерінің медиациялық қызметтер тізімін әртараптандыру үшін қолдау көрсету;

4) медиаторлар арасында ең табысты тәжірибемен танысу мақсатында интравизияны ұйымдастыру;

5) медиаторларды оқытатын жұмыс істеп тұрған ұйымдардың өзекті тізімін қолдауға жауапты уәкілетті ұйымды айқындау;

6) уәкілетті органды айқындау немесе өзін-өзі реттейтін ортаға медиаторларды сертифициаттауды, оқыту бағдарламаларын аккредиттеуді және медиаторларды оқытатын ұйымдардың өздерін аккредиттеуді беру қажеттілігі жетілді.

Наразылық қозғалыстарына, митингілерге және этносаралық дауларға байланысты даулар мен қақтығыстарды реттеуде медиациялық техникаларды қолдану өз тиімділігін дәл қазір жүзеге асырылып жатқан түрде көрсетті, атап айтқанда:

1) митингтік және наразылық қозғалыстары пайда болған кезде «NUROTAN» партиясының қоғамдық қабылдау бөлмелерінің кеңейтілген құрамының жұмысы ұйымдастырылады, оған наразылық білдірушілердің негізгі сұраныстарын алып тастайтын волонтерлер де, наразылық білдірушілердің шынайы мүдделерін анықтап, қайшылықтарды неғұрлым толық шешу үшін сол немесе басқа ведомстволарға жібере алатын сарапшы мамандар да қатысады;

2) қоғамдық қабылдау бөлмелерінің кеңейтілген құрамына қатысушылардың медиациялық құзыреттерін күшейту, сондай-ақ медиациялық құзыреттерді жергілікті деңгейден республикалық деңгейге дейінгі барлық деңгейдегі қоғамдық қабылдау бөлмелерінің барлық тұрақты қызметкерлерінің негізгі дағдысы ретінде бекіту маңызды;

3) қоғамдық қабылдау бөлмелері мамандарының біліктілігін арттыру базалық құралдар мен медиациялық техникаларды білу, салалық саяси медиацияның барлық бағыттары мен әдістемелерін терең зерделеу арқылы жүзеге асырылуы тиіс.

Аталған жобаны іске асыру барысында медиаторлар арасында онлайн медиацияны жүргізу мәселелері бойынша шағын онлайн зерттеу жүргізілді.

Онлайн-медиацияны жүргізу кезіндегі медиатор-әріптестердің ұсынымдары:

1) онлайн медиация кезінде құжаттарға қол қоюда қиындық туындайтынын, эмоциялық байланысу мүмкіндігі жоқ екенін ескеру;

2) тараптардың қашықтықтан орналасуын реттеумен қиындықтар туындайды;

3) байланыстың сапасы мен тұрақтылығы нашар болуы мүмкін, интернет жылдамдығына тәуелділік бар;

4) процедураның басында біршама ыңғайсыздық болуы мүмкін және интернетке қосылумен байланысты проблемалар туындаса, барлық осы ықтимал проблемаларды ескеру қажет;

5) барлығы дерлік техникалық оқытылмағандықтан, кейде бұл эмоцияны төмендетіп, кейде жоғарылатуы мүмкін.

6) тараптар тұрмыстық мәселелерге алаңдауына және құпиялылық принципінен зардап шегуіне байланысты проблемалар туындайды;

7) тараптардың шешім қабылдауда сенімсіздік танытуы ықтимал;

8) процестің формальдылығын сезіну, сондай-ақ офлайн режимімен салыстырғанда айтарлықтай уақыт кетуі мүмкін;

9) медиация процесін толық көлемде бақылаудың мүмкін еместігі туындайды;

10) әдетте сөйлесуден жалғастырғысы келмеген жағдайда, клиент тұрақсыз байланысқа сілтеме жасайды, нәтижесінде олар офлайн режиміне өтеді.

11) артықшылықты көрсете отырып, жағдайды шешудің бірнеше нұсқасы болуы маңызды.

Әр тарап қандай басымдықтарды белгілейтінін білу. Барлық жауаптардың жазбасын жүргізу, қажет болған жағдайда келісім нұсқасын модельдеу;

12) жұмыс барысында түзетулер енгізуге талпыну және қажет болса енгізу қажет;

13) онлайн форматтан қорықпаңыз және сіз жақсы білетін салада өзіңіздің кәсіби шеберлігіңізді көрсету маңызды.

Онлайн-формат – бұл жай ғана басқа орта, медиацияның негізгі қағидалары мен принциптері, техникалары өзгеріссіз қалады;

14) құжаттарды дайындауға, зерделеуге, жалпы кездесуді жоспарлауға көп уақыт бөлу керек;

15) сенімді болу, күмәндануды болдырмау, бейтараптылық пен құпиялылықты сақтау маңызды;

16) онлайн – медиацияны күтуге уақыт болмаған және шешімдерді шұғыл қабылдау қажет болған жағдайларда ғана жүргізу маңызды екенін, сондай-ақ адамдар алыс болған кезде және келуге уақыт пен қаржы болмаған кезде ыңғайлы екенін есте сақтаңыз;

17) тараптардың құпиялылықты сақтау мәселелері бойынша өте мұқият болу маңызды.

Техникалық жағынан қарастырылған болса, кіру үшін парольдерді пайдалану.

18) әрқашан сенімді платформаларды таңдап, бейнеконференция режимінде өткізу.

Медиацияны жүргізу кезінде гибридік техникаларды пайдалану:

1) медиациялық техниканың әртүрлі түрлерін қолданудың халықаралық тәжірибесін талдау және оларды Қазақстанда қолдану практикасы олардың тиімділігі мен қажеттілігін көрсетеді;

2) Қазақстанда АРС кеңінен енгізу. Келіссөздерде, төрелікте, татуластыру рәсімдерінде, сондай-ақ медиацияда пайдаланылатын гибридік техниканы пайдалану;

3) қақтығыстарды шешу кезінде медиацияны неғұрлым тиімді пайдалану үшін заңнамалық деңгейде: а) медиацияның мамандануын бекіту; б) медиацияны қолдану салалары бойынша медиаторларға қойылатын кәсіби талаптарды айқындау қажет;

4) мамандандырылған медиация курсы бойынша оқу бағдарламасындағы сағат санын көбейту;

5) уәкілетті органға мамандандыру (отбасылық; мектеп; денсаулық сақтау саласында; коммерциялық; банктік және т.б.) бойынша медиаторлардың тізілімін жүргізу;

6) уәкілетті органға АРС – келіссөз жүргізушілер; төрешілер; делдалдар саласындағы мамандардың тізілімін жүргізу.

I-БӨЛІМ. Қазақстанда медиацияның қазіргі жай-күйі



Бұл тарауда қазіргі кезеңдегі Қазақстандағы медиацияның жай-күйі қарастырылады.

Қазақстандағы медиацияның қазіргі жағдайын түсіну үшін осы терминнің нені білдіретінін қарастырамыз. «Медиация» «mediare» – делдалдылық деген латын сөзінен шыққан. Осылайша, медиация үшінші, бейтарап, әділ, жанжалға мүдделі емес тараптың қатысуымен дауларды баламалы реттеудің жаңа нысаны болып табылады. Үшінші тарап ретінде дау немесе сот талқылауына қатысушыларға белгілі бір келісім жасауға көмектесетін медиатор бола алады, бұл ретте тараптар дауды реттеу бойынша шешім қабылдау процесін және оны шешу шарттарын толық бақылайды

Медиация азаматтық, еңбек, отбасылық және өзге де құқықтық қатынастар бойынша, сондай-ақ онша ауыр емес және ауырлығы орташа қылмыстық істер бойынша дауларда қолданылуы мүмкін. Азаматтар мен заңды тұлғалардың медиацияны неғұрлым кеңінен қолдануы сот жүйесіне жүктемені едәуір төмендетуге, сол арқылы басқа істерді шешу сапасын арттыруға мүмкіндік береді.

Халықаралық статистика деректері барлық даулардың 30-40%-ы медиация рәсімі арқылы өтетінін, ал олардың 85%-ында оң нәтижелерге қол жеткізілетінін көрсетеді.

Қазақстанда «Медиация туралы» Заң 2011 жылғы 5 тамызда күшіне енді және ҚР-да медиацияны ұйымдастыру саласындағы қоғамдық қатынастарды реттеуге бағытталған, оның принциптері мен өткізу рәсімін, сондай-ақ медиатордың мәртебесін айқындайды. Медиацияның негізгі қағидаттары: еріктілік, құпиялылық, өзара сыйластық, тараптардың тең құқылығы, медиатордың бейтараптығы мен әділдігі, рәсімнің ашықтығы.

Сонымен бірге медиацияны кәсібилендіру, оның қажеттіліктеріне бағытталған техникаларын жүйелеу және өзара тиімді шешімді бірлесіп іздеу оны дәстүрлі медиациядан ерекшелендірді. Уақыт өте келе ол кәсіби

қызметке айналды, онда медиаторлар сараптамалық білімнің жаңа көлемін қалай игеретінін, қызметті сертификаттайтынын, өз тәжірибесін және олардың сапасын бақылайтын және олардың мәртебесіне кепілдік беретін кәсіби ұйымдармен байланысын көрсетеді. Сонымен бірге, қазіргі заманғы медиацияның өзінің институционалдық кеңістігі бар және сотпен және басқа да бизнес және азаматтық қоғам субъектілерімен тығыз жұмыс істей алатын мамандандырылған агенттіктер бар.

1.1 ҚР-дағы медиацияны құқықтық реттеу

Қазақстандағы медиация тұжырымдамасын 2009 жылы Қазақстан Республикасы Судьялар одағының V съезінде сөйлеген сөзінде ҚР Тұңғыш Президенті Н.Ә.Назарбаев бекіткен болатын, ол сот тәртібімен қаралуға жататын даулар санын қысқартуға бағытталған жұмысты жүргізу қажеттігін белгілеп, дауларды шешудің баламалы тәсілдерін, оның ішінде татуластыру рәсімдері мен медиацияны енгізудің маңыздылығын атап өткен болатын.

ҚР Парламентінің «Медиация туралы» 2011 жылғы 28 қаңтардағы № 401-IV Заңын (бұдан әрі – «Медиация туралы» ҚРЗ) қабылдауы жеке құқықтық дауларды, оның ішінде татуластыру рәсімдерін пайдалана отырып шешудің соттан тыс тәртібін дамытуды айқындады. Сонымен қатар, Н.Ә.Назарбаев «Қазақстанды әлеуметтік жаңғырту: жалпыға ортақ еңбек қоғамына жиырма қадам» мақаласында Үкіметке 2012 жылдың соңына дейін медиация институтын дамытуға бағытталған заңға тәуелді құқықтық базаның қабылдануын қамтамасыз етуді тапсырды, сондай-ақ ол медиация құрылымын ұлттық және ірі, жеке компанияларда құру керектігін атап өтті. Президенттің бұл талабы АҚШ, Австралия және басқа да шет елдерде барлық даулардың үштен біріне дейін соттың араласуынсыз медиация рәсімдері шеңберінде шешілуіне негізделген.

Сондай-ақ «Қазақстан-2050» Стратегиясында «елеусіз мәселелер бойынша барлық дауларды дауды соттан тыс шешу тәсілдеріне – яғни медиацияға беру қажет»¹ деп көрсетілді. Медиация институтына бірнеше рет жүгіну татуласуды жоғары әлеуметтік мақсат ретінде, ал медиацияны олардың ең тиімді институттарының бірі ретінде түсінуге негізделген. Мемлекет басшысының жеке беделінің арқасында Астана ислам қоғамдастығы шеңберінде де, өркениеттер арасында да диалог пен өзара түсіністіктің, бейбітшілік пен прогрестің эпицентріне айналуда. Қазақстанның жанжалсыз ұлтаралық және конфессияаралық қарым-қатынастарды жолға қоюдағы табысты тәжірибесі бүгінде батыс пен шығыс елдері үшін эталон ретінде танылды және болашақта өз жалғасын табады.² Қазақстан астанасы өзін ислам қоғамдастығы шеңберінде де, өркениеттер арасында да диалог пен өзара түсіністіктің, бейбітшілік пен прогрестің эпицентрі ретінде көрсетеді. Қазақстанның жанжалсыз ұлтаралық және конфессияаралық қатынастарды жолға қоюдағы табысты тәжірибесі Батыс пен Шығыс елдері үшін эталон ретінде танылды және болашақта өз жалғасын табады. Қазақстан өзін медиатор ретінде көрсетті: «Қазақстан Таулы Қарабақ пен Тәжікстаннан

¹ Қазақстан Республикасының президенті – Ұлт көшбасшысы Нұрсұлтан Назарбаевтың 2012 жылғы 14 желтоқсандағы «Қазақстан-2050» Стратегиясы: қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты» атты Жолдауы.

² Тәуелсіздіктің 26 жылында Қазақстан қалай өзгерді. 17 желтоқсан 2017. ҚР Премьер-Министрінің «www.primeminister.kz» веб-сайты.

Иран мен Сирияға дейінгі өткір халықаралық дағдарыстарды шешуде қажетті медиаторға айналды».³

«Медиация туралы» ҚР Заңын енгізу кезінде мамандар оны дамытуға арналған базаны қазақстандық дәстүрлерден атап өтті. Мәселен, Жоғарғы Сот Төрағасы Б. Бекназаров медиация мен көптеген ғасырлар бойы қазақ даласындағы дауларды шешкен билер соты арасында ұқсастықты мысал ретінде келтірді. Билер медиаторлар ретінде туындаған дауларда делдал ретінде әрекет етті, бұл ретте осы лауазымға қандай да бір формальды тағайындау болған жоқ.⁴ Бұл пікірді басқа авторлар мен практиктер ұстанады. «Қазақ хандығының халық төрешілері қарапайым әрі барлығына пайдалы қызмет — делдалдық етті. Бұл әділ және нәтижелі келісім болды».⁵

Билер соты жоғары адамгершілік соты ретінде оның мызғымас негіздерін құрайтын, судьяның сатылмайтындығы, әділеттілік, сот шешімдерінің мәні мен моральдық бағдары, соттың қол жетімділігі мен жариялылығы, судьяның шешендік өнерді сот шешімін дәлелдеу және негіздеу құралы ретінде иеленуі, соттың тараптарды татуластыруға және құқық бұзушылықпен келтірілген залалды толық өтеуге бағытталуы сияқты іргелі принциптерге негізделді.⁶ Сондай-ақ белгілі үш Төле би, Әйтеке би және Қазыбек би қазақ әдет-ғұрыптарының (заңдарының) «Адат» «Жеті жарғы» алғашқы жүйеленген жинағының авторлары болып табылатындығы әділеттілік өлшемдеріне негізделген осындай медиаторлықтың жоғары құзыреттілігін куәландырады.

1.1.1. ҚР-ның медиация саласындағы заңнамасы

Нормативтік-құқықтық базаны қалыптастыру Қазақстанда медиацияны одан әрі дамыту үшін негізгі шаралардың бірі болып табылады. Мәселен, «Медиация туралы» ҚР Заңы Қазақстанда даулар мен қақтығыстарды реттеу құралы ретінде медиацияны дамыту және қолдану үшін құқықтық негіз құруға ықпал етті. Сондай-ақ ол медиацияны ұйымдастыру саласындағы қоғамдық қатынастарды реттейді, оны жүргізу қағидаттары мен рәсімін, сондай-ақ медиатордың мәртебесін айқындайды.

Заңның 1-бабы ҚР-да медиацияны қолдану аясын көздейді. Медиация жеке және (немесе) заңды тұлғалардың қатысуымен азаматтық, еңбек, отбасылық және өзге де құқықтық қарым-қатынастардан туындайтын барлық дауларға қолданылады.

Жалпы, медиация онша ауыр емес және ауырлығы орташа қылмыстар туралы істер бойынша қылмыстық сот ісін жүргізуде мүмкін болады. Медиатор қылмыстық процеске қатысатын адамдардың қатарына жатқызылды, заң шығарушы медиация тәртібімен татуласуға қол жеткізу туралы келісім жасасу құқығын белгіледі.

³ Л.Т. Джумалиева. Қазақстанның әлемдік қауымдастықтағы орны мен рөлі. Ш. Есенов атындағы Каспий мемлекеттік технологиялар және инжиниринг университеті, Қазақстан.

⁴ ҚР Жоғарғы сотының (ЖС) төрағасы Бектас Бекназаров 30 қараша 2012 КазТАГ.

⁵ Газинур Гиздатов. 2011. Ұлы дада медиаторлары. Онлайн сапапшы <http://expert.ru/kazakhstan/2011/21/mediatoryi-velikoj-stepi/>

⁶ З.О. Мадыбаева Медиация, дауларды баламалы шешу тәсілдерінің бірі ретінде.

2014 жылы медиацияны қолдану саласы қылмыстық теріс қылықтармен және атқарушылық іс жүргізу шеңберінде туындайтын қатынастармен толықтырылды, өйткені медиация рәсімі осы кезеңде неғұрлым тиімді болғандықтан, атқару парағы бойынша өтеу тәртібі мен мерзімдері туралы барлық уағдаластықтарға тараптардың өздері ерікті түрде қол жеткізеді. Медиациялық келісімнің өзі атқарушылық іс жүргізу тараптарының нақты мүмкіндіктерін ескеруге мүмкіндік береді.

Қазақстанда қылмыстық процесте медиацияны кеңінен енгізуге БҰҰ мен Еуропа кеңесінің ұсынымдары, декларациялары мен қарарлары ықпал етті.

«Медиация туралы» Заңда медиация қолданылмайтын даулар нақты келтірілген:

– егер мұндай даулар (жанжалдар) медиация рәсіміне қатыспайтын үшінші тұлғалардың және сот әрекетке қабілетсіз не әрекетке қабілеті шектеулі деп таныған адамдардың мүдделерін қозғаса немесе қозғауы мүмкін болса, медиация рәсімі қолданылмайды.

Медиация рәсіміне тараптардың өздері қатысады, олар медиация туралы шарт жасасады және медиация рәсімінің өзі медиация қатысушыларына (тараптарына) қатысты ғана қолданылады. Сот әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеті шектеулі деп таныған азаматтар медиация рәсіміне қатыса алмайды, өйткені ҚР азаматтық заңнамасы бойынша азаматтың әрекет қабілеттілігі өз әрекеттерімен азаматтық құқықтарға ие болуды және оларды жүзеге асыруды, сондай-ақ өзі үшін азаматтық міндеттер жасауды және оларды орындауды, атап айтқанда мәмілелер жасау қабілеті мен басқа да заңды әрекеттер және азаматтық құқық бұзушылықтар үшін жауапкершілікті қамтиды.

– сыбайлас жемқорлық қылмыстар және мемлекеттік қызмет пен мемлекеттік басқару мүдделеріне қарсы өзге де қылмыстар туралы қылмыстық істер бойынша медиация рәсімі қолданылмайды.

– тараптардың бірі мемлекеттік орган болып табылатын кезде, жеке және (немесе) заңды тұлғалар қатысатын азаматтық, еңбек, отбасылық және өзге де құқық қатынастарынан туындайтын дауларға (даушарларға) медиация рәсімі қолданылмайды. Мемлекеттік орган – Конституциямен, заңдармен, өзге де нормативтік-құқықтық актілермен мемлекет атынан жалпыға міндетті жүрістұрыс қағидаларын айқындайтын актілер шығару жөніндегі функцияларды жүзеге асыруға; әлеуметтік маңызы бар қоғамдық қатынастарды басқару мен реттеуге уәкілеттік берілген мемлекеттік мекеме.

2-бап Заңда қолданылатын негізгі ұғымдарды тізбелейді:

1) дауды (дау-шарды) реттеу туралы келісім – тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі.

Дауды (жанжалды) реттеу туралы келісім – медиация рәсіміңіз нәтижесін тіркейтін қорытынды құжат. Заңның 27-бабы 2-тармағына сәйкес жазбаша нысанда жасалады және медиация тараптары, даудың (даушардың) нысанасы, медиатор (медиаторлар) туралы деректер, сондай-ақ тараптар келіскен келісімнің шарттары, оларды орындау тәсілдері мен мерзімдері

және оларды орындамаудың немесе тиісінше орындамаудың салдары қамтылуға тиіс.

2) медиатор – осы Заңның талаптарына сәйкес кәсіби және кәсіби емес негізде медиация жүргізу үшін тараптар тартатын тәуелсіз жеке тұлға.

Заңның 9-бабы медиаторларға қойылатын арнайы талаптарды көздейді:

Тәуелсіз, бейтарап, істің нәтижесіне мүдделі емес, медиация тараптарының өзара келісімі бойынша таңдалған, медиаторлар тізіліміне қосылған және медиатордың функцияларын орындауға келісім берген жеке тұлға медиатор бола алады.

Медиатордың қызметі кәсіби негізде (кәсіпқой медиатор) және кәсіби емес негізде (қоғамдық медиатор) жүзеге асырылуы мүмкін.

Мыналар:

1) қырық жасқа толған және кәсіпқой емес медиаторлар тізілімінде тұрған адамдар;

2) Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексіне сәйкес сотта татуластыру рәсімдерін жүргізу кезінде судьялар медиатор қызметін кәсіби емес негізде жүзеге асыра алады.

Мыналар:

1) жоғары білімі бар, жиырма бес жасқа толған, Қазақстан Республикасының Үкіметінің 2011 жылғы 3 шілдедегі № 770 нормативтік қаулысымен бекітілетін медиаторларды даярлау бағдарламасы бойынша оқытудан өткенін растайтын құжаты (сертификаты) бар және кәсіпқой медиаторлар тізілімінде тұрған адамдар медиатор қызметін кәсіби негізде **жүзеге асыра алады;**

Оқытудан өту қағидаларына сәйкес медиаторларды даярлау бағдарламасы 3 оқу бағдарламасынан тұрады: «Жалпы медиация курсы», «Мамандандырылған медиация курсы» және «Медиаторлар жаттықтырушыларын даярлау курсы» (тренерлерге арналған тренинг).

«Медиацияның жалпы курсы» Заңның 9-бабының талаптарына сәйкес келетін кәсіби медиатор болғысы келетіндердің барлығын дайындауға арналған және көлемі кемінде 48 сағат болуға тиіс. «Медиацияның жалпы курсы» оқу бағдарламасы бойынша сертификат алған адамдар медиацияны оқыту құқығынсыз кәсіби негізде медиатор ретінде практикалық қызметті жүргізуге құқылы.

«Мамандандырылған медиация курсы» мыналарға арналған:

1) «Медиацияның жалпы курсынан» өткен адамдарға;

2) нақты мамандық бойынша кәсіби медиаторды даярлау және көлемі кемінде 50 сағат болуға тиіс.

«Мамандандырылған медиация курсы» оқу бағдарламасы бойынша сертификат алған адамдар медиатор ретінде практикалық қызметті кәсіби негізде, оның ішінде нақты маманданумен, медиацияны оқыту құқығынсыз жүргізеді.

«Медиаторлар жаттықтырушыларын даярлау курсы» медиация бойынша оқыту өткізгісі келетін кәсіби медиаторды даярлауға арналған және көлемі кемінде 32 сағат болуға тиіс. Бұл ретте кәсіби медиатордың «Жалпы медиация

курсы» және «Мамандандырылған медиация курсы» оқу бағдарламалары бойынша сертификаттары болуы тиіс.

Шетелде медиатор мәртебесін алған және Қазақстан Республикасында медиатор қызметін кәсіби негізде жүзеге асырғысы келетін адам «Жалпы медиация курсы» және «Мамандандырылған медиация курсы» оқу бағдарламалары бойынша даярлықтан өту міндетінен босатылады, бірақ тиісті сертификат бере отырып, медиаторларды кәсіптік даярлау және біліктілігін арттыру жөніндегі бекітілген оқу бағдарламалары бойынша медиаторлар ұйымында аттестатталуға жатады.

3) отставкадағы судьяларға арналған.

«Медиация туралы» ҚР Заңында өз қызметін кәсіби негізде жүзеге асыратын медиаторлармен қатар медиацияны жергілікті қоғамдастықтың жергілікті жиналысы (жиыны) сайлайтын, осы мақсаттар үшін өмірлік тәжірибесі мол, беделі мен мінсіз репутациясы бар жергілікті қоғамдастық мүшелері жүргізе алатыны көзделген.

Медиатор қызметі кәсіпкерлік қызмет болып табылмайды. Медиатор қызметін жүзеге асыратын тұлғалар Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған кез келген өзге қызметті де жүзеге асыруға құқылы.

Мыналар:

- 1) мемлекеттік функцияларды орындауға уәкілетті және оған теңестірілген;
- 2) заңда белгіленген тәртіппен сот әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеті шектеулі деп таныған;
- 3) оған қатысты қылмыстық қудалау жүзеге асырылатын;
- 4) заңда белгіленген тәртіппен өтелмеген немесе алынбаған соттылығы бар адам медиатор бола алмайды.

Медиация тараптарының келісімімен медиаторға қойылатын қосымша талаптар белгіленуі мүмкін.

3) медиаторлар қауымдастығы (одағы) – медиаторлар ұйымдарының қызметін үйлестіру мақсатында, сондай-ақ олардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін құрылатын ұйым;

Қауымдастықтар медиаторлардың кәсіби қызметінің стандарттарын, медиация рәсімін өткізу регламентін және медиация тараптарының медиаторларға сыйақы мөлшерін әзірлейді.

4) медиаторлар ұйымдары – медиаторлардың Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін медиацияны дамыту жөніндегі ортақ мақсаттарға қол жеткізуі үшін олардың ерікті негізде бірігуі үшін құрылатын коммерциялық емес ұйымдар;

Медиаторлардың ұйымдары:

– коммерциялық емес, мемлекеттік емес, өзін-өзі қаржыландыратын және өзін-өзі басқаратын болып табылады;

– медиаторлардың бастамасы бойынша «Коммерциялық емес ұйымдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген ұйымдық-құқықтық нысандарда құрылады;

– олардың «медиация бойынша тиісті даярлықтан өткені туралы құжат (сертификат) бере отырып, медиаторларды кәсіби даярлау және біліктілігін арттыруды жүргізуге» құқығы бар, ал оның мүшесі болу ерікті түрде;

– Қазақстан Республикасының аумағында медиацияны жүзеге асыратын кәсіби медиаторлардың тізілімін жүргізеді.

5) медиация – тараптардың ерікті келісімі бойынша жүзеге асырылатын, олардың өзара қолайлы шешімге қол жеткізуі мақсатында медиатордың (медиаторлардың) жәрдемдесуімен тараптар арасындағы дауды (дау-шарды) реттеу рәсімі;

6) медиация тараптары – медиация рәсіміне қатысатын, осы Заңның 1-бабының 1-тармағында аталған қатынастар субъектілері;

Медиация рәсімінің тараптары жеке тұлғалар (ҚР азаматтары, азаматтығы жоқ тұлғалар) және заңды тұлғалар (шетелдік заңды тұлғалар, халықаралық ұйымдар) бола алады. Заң шығарушы медиацияға қатысушылардың құрамын шектемейді.

7) медиация туралы шарт – тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-шарды) шешу мақсатында медиатормен жасасатын жазбаша келісімі.

ҰСЫНЫМДАР:

1) кәсіби медиация үшін қажетті талап ретінде «жасы» алынып тасталсын және «біліктілік талаптарымен» ауыстырылсын.

2) осы қызметтің сапасын жақсарту мақсатында медиация бойынша магистрлік бағдарламаларды әзірлеу бойынша АҚШ пен ЕО практикасын енгізу.

Медиатордың қызметі кәсіби негізде де (кәсіби медиатор), сондай-ақ кәсіби емес негізде де жүзеге асырылуы мүмкін.

Мыналар:

– қырық жасқа толған және кәсіпқой емес медиаторлар тізілімінде тұрған адамдар;

– Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексіне сәйкес сотта татуластыру рәсімдерін жүргізу кезінде судьялар медиатор қызметін кәсіби емес негізде жүзеге асыра алады.

3) Еуропа елдерінің үлгісі бойынша «кәсіби емес медиатор» анықтамасын «әлеуметтік медиатор» анықтамасымен ауыстыру.

4) «Мамандандырылған медиация курсы» атауын «медиацияны қолдану саласы» атауымен ауыстыру.

5) бір бағыт бойынша «Мамандандырылған медиация» курсы енгізу.

6) қолданыстағы бағдарламаларға енгізілмеген «қақтығысты талдау» тақырыбы бойынша оқытуды кеңейту.

Шетелде медиатор мәртебесін алған және Қазақстан Республикасында медиатор қызметін кәсіби негізде жүзеге асырғысы келетін адам «Жалпы медиация курсы» және «Мамандандырылған медиация курсы» оқу

бағдарламалары бойынша даярлықтан өту міндетінен босатылады, бірақ тиісті сертификат бере отырып, медиаторларды кәсіптік даярлау және біліктілігін арттыру жөніндегі бекітілген оқу бағдарламалары бойынша медиаторлар ұйымында аттестатталуға жатады.

Басқа негізгі ұғым – медиаторлар қауымдастығы (одағы) – медиаторлар ұйымдарының қызметін үйлестіру мақсатында, сондай-ақ олардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін құрылатын ұйым. Медиаторлар ұйымдары – медиаторлардың Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін медиацияны дамыту жөніндегі ортақ мақсаттарға қол жеткізуі үшін олардың ерікті негізде бірігуі үшін құрылатын коммерциялық емес ұйымдар. Медиаторлар ұйымдары коммерциялық емес, мемлекеттік емес, өзін-өзі қаржыландыратын және өзін-өзі басқаратын ұйым болып табылады. Медиаторлардың бастамасы бойынша «Коммерциялық емес ұйымдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген ұйымдық құқықтық нысандарда құрылады. Медиаторлар ұйымдары «медиация бойынша тиісті даярлықтан өткені туралы құжат (сертификат) бере отырып, медиаторларды кәсіби даярлау және біліктілігін арттыруды жүргізуге» құқығы бар, ал оның мүшесі болу ерікті түрде. Әрбір медиаторлар ұйымы Қазақстан Республикасының аумағында медиацияны жүзеге асыратын кәсіби медиаторлардың тізілімін жүргізеді.

Медиаторларды даярлаудың маңызды мәселесі – медиаторларды оқытатын ұйым оларды сертификаттайды, бұл дұрыс емес. Әлемдегі мұндай практика ұзақ уақыттан бері орынсыз болып келеді. Ол сондай-ақ Қазақстан бойынша жақсы нәтижелер бермейді – медиаторлар ұйымдары өз тізілімдеріне басқа ұйымдар оқытқан адамдарды қоспайды. Сонымен қатар, Қазақстанда медиаторлардың бірыңғай тізілімі жоқ.

7) «Кім оқытса, ол сертификаттамайды» деген ережені енгізу;

8) уәкілетті органға немесе ұйымға оқытылған медиаторларды сертификаттау құқығын беру;

9) уәкілетті орган Қазақстанда медиаторлардың жалпы тізілімін өзі белгілеген өлшемдер бойынша жүргізе алады.

Қазақстан Республикасында медиация мынадай қағидаттар (Заңның 4-бабы) негізінде: еріктілік; тең құқықтылық; медиатордың тәуелсіздігі мен бейтараптығы, яғни жалпы қабылданған қағидаттар негізінде жүргізіледі. Мүдделер қақтығысы анықталған жағдайда медиатор медиацияны жүргізуден бас тартуы тиіс.

Тәуелсіздік және бейтараптық қағидаттарын сақтаудың кейбір кепілдіктерін заңнамалық деңгейде белгілеу қажет. Медиатор ретінде қатысуды өтінген жағдайда құзыретті органдарға оның әділдігіне немесе тәуелсіздігіне қатысты негізделген күмән тудыруы мүмкін кез келген мән-жайлар туралы хабарлау керек.

Медиатор бұл қағидатты оған жүгінген кезден бастап ғана емес, бүкіл медиация рәсімін жүргізу барысында да сақтауға міндетті.

Татуластыру рәсімдерінің қолданылу саласын одан әрі кеңейту мақсатында Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты 2014 жылғы сәуірден бастап

судьяның қатысуымен азаматтық сот ісін жүргізуге татуластыру рәсімдерін енгізу жөніндегі пилоттық жобаны, яғни сот медиациясын іске қосты.

Пилоттық жобаның мақсаты татуластыру рәсімдерін жүзеге асыратын судьяның көмегімен дауды реттеу арқылы азаматтық сот ісін жүргізуге сот медиациясын енгізу болып табылады.

Пилоттық жоба үш негізгі бағыт (сегменттер): ұйымдастырушылық, ақпараттық және білім беру бойынша іске асырылады.

Сот медиациясы АПК-да өз орнын алды және соттарда белсенді қолданылады.

2017 жылғы 26 қаңтарда ҚР Жоғарғы Соты медиацияны одан әрі дамыту және азаматтық сот ісін жүргізуді енгізу мақсатында медиация тәртібімен даулардың жекелеген санаттары бойынша дауларды (жанжалдарды) сотқа дейін реттеуді енгізу жөніндегі пилоттық жобаны іске қосты. Мұндай дауларға мыналар жатады: 1) баланың мүддесі үшін; 2) еңбек; 3) мұрагерлік; 4) көршілер арасында жер учаскесінің шекарасын анықтау туралы, пәтерлерді су басу туралы; 5) шығару туралы, кондоминиумды басқару мәселелері бойынша; 6) некені бұзу және мүлікті бөлу туралы; 7) қарыз шарттары бойынша; 8) сақтандыру шарттары бойынша.

Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты Төрағасының 2017 жылғы 26 шілдедегі өкімімен жоғарыда көрсетілген өкімге өзгерістер мен толықтырулар енгізілді, сондай-ақ пилоттық жобаны жүргізу мерзімі 2017 жылғы 31 желтоқсанға дейін ұзартылды.

Оның негізінде медиацияны жүргізуді қажет ететін санаттардың тізімі толықтырылды: мүлікке меншік құқығы туралы; жеткізу, жалға алу, сатып алу-сату, тасымалдау шарттары бойынша; тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы; корпоративтік даулар бойынша; медициналық қызметтер көрсетуге байланысты.

ҚР Жоғарғы Сотының 2014 жылғы пилоттық жобасына қарағанда 2017 жылғы пилоттық жобада білім беру бағыты жоқ.

Пилоттық жобаның негізгі мақсаты мен міндеті татуластыру рәсімдерін қолдану саласын кеңейту, азаматтардың сот шығыстарын барынша азайту, халықтың дауды соттан тыс реттеуге мүдделілігін анықтау болып табылады.

1.2 Медиаторларды оқытумен айналысатын қазақстандық ұйымдарды талдау

2019 жылғы шілдедегі жағдай бойынша ҚР Әділет министрлігінде тіркелген медиаторларды оқыту бойынша қызмет көрсететін қоғамдық бірлестіктердің тізімінде 83 ұйым бар. Сонымен қатар сарапшылар талдауға тағы бірнеше ұйымды қосты.

Талдау параметрлері

Аталған талдау келесі параметрлер бойынша жүзеге асырылатын болады:

1) тіркелген жылы (ҚР Әділет министрлігінде 2019 жылғы шілдеге тіркелген медиаторларды оқыту бойынша қызметтер көрсететін қоғамдық бірлестіктердің тізімі бойынша);

- 2) веб-сайттар (жұмыс тізімі бойынша);
- 3) ұйымдар қандай білім беру бағдарламаларын ұсынады (жұмыс тізімі бойынша);
- 4) оқытушылардың біліктілігі (жұмыс тізімі бойынша);
- 5) оқу бағасы (жұмыс тізімі бойынша);
- 6) нысаналы топтар (жұмыс тізімі бойынша).

Тіркеу жылы

ҚР Әділет министрлігінде 2019 жылғы шілдеде тіркелген медиаторларды оқыту бойынша қызмет көрсететін қоғамдық бірлестіктердің тізіміне сәйкес ұйымды «тіркеу жылы» критерийі бойынша бөлу келесідей көрінеді:

- 2009 жылы – 1 ұйым тіркелген (1%);
- 2010 – тіркелгендер жоқ;
- 2011 – 9 (11%);
- 2012 – 8 (10%);
- 2013 – 9 (11%);
- 2014 – 12 (16%);
- 2015 – 19 (23%);
- 2016 – 8 (10%);
- 2017 – 12 (14%);
- 2018 – 3 (3%).

2009 жылы Қазақстанда медиация туралы заңнама болмаған кезде ҚР-да бір ұйым тіркелді, бұл медиацияның қажеттілігін білдіреді. Алғашқы ұйым Маңғыстау облысының «Медиация-Көмек» ЖШС болды.

2010-2011 жылдар қазақстандық қоғамда медиация бойынша қоғамдық пікірталас арнасында өтті, Заң дайындау басталды.

БАҚ жанжалдарды шешуде осы пайдалы практикаға салыстырмалы түрде көп көңіл бөлді. Сондықтан тіркелген ұйымдар санының өсіп, кадрлар мен білім беру нарығына сұраныс пайда болды. Медиаторлар үшін білім беру қызметтерін ұсынатын ұйымдар санының өсуі байқалады. Мұндай ұйымдардың пайда болу қарқыны 2014-2015 жылдарға келеді, сол кезде ел басшылығы медиацияны дамытуды қолдады.

Сонымен қатар, 2012-2014 жылдары БҰҰДБ бүкіл ел бойынша кәсіби және кәсіби емес медиаторларды оқыту мақсатында медиация жобасын іске қосу бойынша Астанада кеңсе ашты.

Ұйымдарды тіркеуге экономикалық фактор да қызмет етті, осы кезеңде медиаторларды оқыту көптеген мамандарды тартатын пайдалы бизнеске айналуға. Бірте-бірте медиаторлар үшін білім беру қызметтерінің нарығы кадрларға толы болды және оларды ұсынғысы келетіндер саны азайды. Қол жеткізілген тепе-теңдік 2016 жылға дейін сақталды, содан кейін осы қызмет түріне қызығушылық біртіндеп төмендеді.

1.2.1. Медиаторларды оқытатын бірлестіктер қызметінің тарихы

Тіркелген жылы медиаторлар үшін білім беру бизнесіне қызығушылық серпінінен басқа, оқытатын медиаторлар ұйымының тарихы туралы түсінік береді. Ең алғашқы ұйымға – 11 жыл, ең жасына – 3 жыл. Тоғыз ұйымның тоғыз жылдық тарихы бар, олардың ішінде Қарағанды облысында тіркелген «Диалог «Медиация және жанжалдардың профилактикасы орталығы» жеке

мекемесі, Нұр-Сұлтан қаласындағы «Медиация және бітімгершілік бірыңғай орталығы» қоғамдық бірлестігінің өкілдігі, Алматы облысы бойынша «Медиация және бітімгершілік бірыңғай орталығы» қоғамдық бірлестігінің өкілдігі, Атырау облысы бойынша «Медиация және бітімгершілік бірыңғай орталығы» қоғамдық бірлестігінің өкілдігі, Нұр-Сұлтан қаласында тіркелген «Қазақстандық медиация орталығы» жеке мекемесі, «Алматыда» тіркелген «Қазақстандық медиация орталығы» жеке мекемесі, Көкшетау қаласында «Көкшетау медиация орталығы» жеке мекемесі, Оңтүстік Қазақстан облысы Шымкент қаласында тіркелген «Консенсус «Медиация орталығы» жеке мекемесі бар. Екі факт әсер қалдырады. Біріншісі көптеген ұйымдардың астаналар мен үлкен қалаларда, мысалы, Қарағанды мен Шымкент қалаларында пайда болуымен байланысты. Екіншіден, ұйымдар үлкен қалаларда тіркелген, Қазақстан бойынша өз филиалдарын астаналардан алыс өңірлерде тіркейді. Бұл олардың бүкіл ел бойынша өз қызметін кеңейтуге және өңірлер бойынша медиаторларды оқытуды ұйымдастыруға деген ұмтылысын көрсетеді.

2012 және 2013 жылдары тіркелген 17 ұйымның сегіз және жеті жылдық тарихы бар. Олардың ішінде «Содружество «Солтүстік Қазақстан медиация және құқық орталығы» қоғамдық бірлестігі (Солтүстік Қазақстан облысы, Петропавл қ.); «Медиация «Медиация және бітімгершіліктің бірыңғай орталығы» қоғамдық бірлестігінің Павлодар облысы бойынша өкілдігі; «Көкшетау Медиация орталығы» жеке мекемесі және тағы басқалары бар. Бұл ұйымдарға шолу астаналардағы ұйымдармен бірге білім беру нарығының талаптарына жауап ретінде ұйымдар қазірдің өзінде өңірлер бойынша да пайда болғанын көрсетеді. Ұйымдардың едәуір бөлігі 4-5 жылдық тарихы бар, олар көптеген медиаторларды оқытудан кейін тіркелді, бұл болашақтың салыстырмалы түрде сұранысқа ие кәсібі болуы мүмкін және болатыны белгілі болды.

Қоғамдық бірлестіктерден басқа, іздеулер медиаторларды оқытатын тағы бірнеше ұйымды сәйкестендіруге әкелді.

Оқыту ұйымдарының тарихы олардың өмір сүру ұзақтығы олардың сәттілігі немесе сәтсіздігі үшін маңызды фактор екенін көрсетеді. Жинақталған тәжірибе жұртшылықтың медиаторларға деген сеніміне де, олардың танымалдылығына, өзгешелігі мен беделіне де әсер етеді. Алайда, алдағы фактілер көрсетіп отырғандай, бұл жетістіктің жалғыз факторы емес – онымен қатар тиісті ұйымдарда тұратын медиаторларды кадрмен қамтамасыз ету, бастамашылдық және даярлау бар.

1.2.2. Жұмыс тізімін жасау технологиясы

Осы уақытқа дейін зерттеу медиаторларға білім беру қызметтерін ұсынатын ұйымдарды тіркеудің ресми тізімі бойынша жүргізілді. Алайда, мұқият қарау бұл дұрыс жол емес екенін көрсетеді. Сондықтан басқа тәсіл таңдалды – тізімнен филиалдар мен өкілдіктер алынып тасталды.

Қысқартылған тізімде 56 ұйым бар. Әрбір ұйым өзінің веб-сайтын сәйкестендіру мақсатында оны интернеттен іздеді, өйткені ол барлық ұйымдарда көрсетілмеген.

Біздің таңқаларымыз тіркелген ұйымдардың үлкен бөлігінде веб-сайттар жоқ. Олар <http://businessnavigator.kz/>; <https://pk.uchet.kz/>; [Қазақстандағы заманауи медиация \(медиацияның жалпы жай-күйі\)](https://goszakup.</p>
</div>
<div data-bbox=)

gov.kz/ru/; [https:// tenderplus.kz/](https://tenderplus.kz/); <https://kazcifra.com/> сияқты бірнеше порталдарда ғана пайда болады. Бұл олардың тіркелгенін дәлелдейді, бірақ одан артық емес. Мұндай факт бұқаралық ақпарат құралдарындағы шектеулі жарияланымдардан басқа олардың нақты өмірде, кем дегенде интернет желісінде барына және қызметіне үлкен күмән тудырады, осы ұйымдардың қызметі туралы дәлелдер табылған жоқ. Нәтижесінде, веб-сайты жоқ барлық ұйымдар алынып тасталды, өйткені жобада зерттеуді қаржыландыру көзделмеген, тек ғаламдық желіде жарияланған ақпарат бойынша жұмыс істеуге болады

Екі тізімді біріктіру нәтижесінде және қайталануды болдырмау үшін (екі тізімде бар ұйымдар) келесі соңғы тізім жасалды:

1.2.3. Зерттеудің соңғы тізімі

Веб-сайттың толықтығы мен даму дәрежесін бағалау шәкілі, мұнда 0 – веб-сайттың болмауы, 5 – өте жақсы жасалған веб-сайт.

1-кесте

№	Ұйымдардың атауы	Веб сайт	Баға / ескертпе
1.	«Диалог» медиация және жан-жалдардың профилактикасы қайырымдылық орталығы» қоғамдық бірлестігі	http://dialog-mediation.kz/	5 «Қақтығыстарды шешу орталығы - Диалог» жеке мекеме деп ойлаймыз
2.	«Альтернатива» Шығыс Қазақстан медиация және құқық орталығы қоғамдық бірлестігі	http://www.mediatory.kz	5
3.	«Содружество» Солтүстік Қазақстан медиация және құқық орталығы қоғамдық бірлестігі	https://cmps.kz/o-nas.html	4
4.	«Альтернатива» медиация және бітімгерлік орталығы» қоғамдық бірлестігі	https://www.facebook.com/watch/?v=2087376751562858	1 фейсбук парақшасы
5.	«TuraBi» медиация және қалпына келтіру сот төрелігі орталығы» қоғамдық бірлестігі	http://kinozet.3dn.ru/about	2 Әдепсіз жарнама
6.	«Дана» құқық және медиация орталығы» қоғамдық бірлестігі	ашылмайды	1 ФБ
7.	«Медиацияны дамыту орталығы» республикалық қоғамдық бірлестігі	https://www.facebook.com/2011mediaciya/ https://mediator-kz.com/	5 ФБ international mediation center деп қайта аталған
8.	«Қазақстандық коммерциялық арбитраж және медиация» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі	https://www.kaz-arbitrazh-sud.kz/index.html	3
9.	«Қазақстандық медиация орталығы» жеке мекемесі	http://kazmediation.kz/	5
10.	«Келісім» халықаралық медиация және құқық орталығы» жеке мекемесі	http://mediation-soglasie.vprave.kz/	5

11.	«МИР» өңіраралық медиация орталығы» жеке мекемесі	http://mediation-mir.blogspot.com/p/blog-page.html c-mediation.kz	4
12.	«Орталық-қазақстандық медиация орталығы» жеке мекемесі	https://mediationparasat.kz/	4
13.	«Арбитраж және медиация орталығы» жеке мекемесі	tatulas.kz	4
14.	«Консенсус» медиация орталығы» жеке мекемесі	http://медиаторы.kz/mediated-centers/98-consensus.html	4
15.	«Қостанай облысының медиация орталығы» жеке мекемесі	ФБ парақшасы бар деп көрсетілген, бірақ ашылмайды	1
16.	«Парасат» медиация және құқық орталығы» жеке мекемесі	ашылмайды	1 – инстаграмда парақша
17.	«Дауларды шешу және медиация институты» жеке мекемесі	www.icrm.kz	5 ФБ және инстаграмда белсенді түрде жұмыс істейді
18.	ҚР психологтарының қауымдастығы	https://satu.kz/p72890456-obuchenie-mediatorov-pri.html	
19.	Жоғары экономика мектебі	https://hseipaa.kz/kontakty	4
20.	Халықаралық құқық қорғау орталығы	http://www.mpc-info.kz/ru/	5
21.	Ұлттық медиаторлар палатасы	http://www.mediation.kz/	4
22.	Солтүстік Қазақстан облыстық кәсіби медиаторлар қауымдастығы	http://медиаторы.kz/mediated-centers/94-north-kazakhstan-regional-association-of-professional-mediators.html	Портал
23.	GSS	https://educationcentre.kz/	2
24.	«Әлеуметтік әріптестік және медиация орталығы» жеке мекемесі	www.медиаторы.kz	5

Нәтижесінде, одан әрі зерттеу жүргізілетін соңғы жұмыс тізімінде веб парақшалары бар 24 ұйым бар.

Вебсайттары бар ұйымдарды шартты түрде 2 топқа бөлуге болады: ең қажетті ақпарат орналасқан сайттары бар ұйымдар: қызметтер, оқыту, медиаторлар тізілімі; және медиациялық қызметтер мен медиацияны оқытуға ғана емес, сонымен қатар оқырманға пайдалы материалдар: мектеп медиациясының кітапханасы, фильмотека, ресурстық орталық, ғылыми жарияланымдар, youtube арналары, әлемдегі және Қазақстандағы медиация, әдістемелік орталықтар туралы ақпарат және т. б. бар бай және егжей-тегжейлі ақпараты бар сайттары бар ұйымдар.

Медиаторларды дайындауды жүзеге асыратын ұйымдар туралы ақпарат.

Осы ұйымдармен ыңғайлы түрде танысу үшін оны 2-кестеде ұсынамыз.

Медиаторларды даярлауды жүзеге асыратын ұйымдар туралы ақпарат

№	Ұйымдардың атауы	веб-сайттың болуы, оның қысқаша сипаттамасы	Қандай білім беру қызметтерін ұсынады	Кім оқытады	Оқу құны	Оқу бағдарламасы	Байланыс деректері
1.	«Қақтығыстарды шешу орталығы-«Диалог» жеке мекемесі	http://dialog-mediation.kz/ . Сайт толықтай егжей-тегжейлі жасалған. 11 айдар бар. Оқырмандарға пайдалы болатын материалдар көп. Медиациялық қызметтердің тізімі, сондай-ақ олардың бағасы көрсетілген	медиаторларды оқытудың толық циклі; «Еңбек даулары мен қақтығыстарын шешудің ерекшеліктері» тақырыбы бойынша тегін мамандандырылған курс; «Отбасылық медиациядағы фасилитативтік тәсіл» тақырыбы бойынша тегін мамандандырылған курс- 12 сағ	оқытушылардың кәсіби өмірбаяндары сайтта. Олар өздерінің жоғары біліктілігі мен тәжірибесі туралы әсер қалдырады	көрсетілмеген	жоқ	100019, Қазақстан Республикасы, Қарғанды қ., Алиханов к-сі 5, 428-каб. e-mail: dialog-mediation@mail.ru; tatyana_savickay@bk.ru
2.	«Альтернатива» Шығыс Қазақстан медиация және құқық орталығы» қоғамдық бірлестігі	http://www.mediator.kz/news-and-events/c-21-po-26-fevralya-v-oo-vk-centr-mediicii-prava-alternativa-vnov-proshlo-obuchenie-professionalnyh-mediatorov/ . Сайт өте жақсы жасалған: интуитивті, ақпараттық, керемет дизайн және бай мазмұны бар	сапалы медиациялық жұмысқа қатысы бар оқытудың толық циклі және қосымша курстар, мысалы: «Құқықтық жанжалдарды шешу кезіндегі медиациялық технологиялар»; «Уақытты басқару (тайм-менеджмент)»; «Команда құру бойынша тренинг (тимбилдинг)». Сайтта сондай-ақ медиация бойынша ғылыми мақалалар, шолулар, шағын роликтер, мектеп медиациясының ресурстық орталығы, мектеп медиаторының кітапханасы орналасқан	тренерлердің кәсіби өмірбаяндары жеке жарияланбайды, алайда медиаторлар тізілімінен орталықтың қызметкерлері жоғары білікті және құзыретті екендігін көруге болады	200 000 тг. бастап	бар	070000, ШҚО, Өскемен қаласы, Киров к-сі, д. 72а. тел.: 8 7232 404 054, +7 777 153 82 28 эл. почта: mediation_2014aa@mail.ru

3.	«Содружество» Солтүстік Қазақстан медиация және құқық орталығы» қоғамдық бірлестігі	https://cmpps.kz/o-nas.html	сертификаттар бере отырып, кәсіпқой медиаторларды даярлау; ҚР Заңында белгіленген ҚР-да медиаторларды оқыту бағдарламасы бойынша медиатор жаңа мамандығын алуға мүмкіндік беретін сертификаттар бере отырып тренингтер өткізу	оқытушылардың кәсіби өмірбаяндары жеке көрсетілмеген, бірақ медиаторлардың жалпы тізіміне енгізілген болуы мүмкін. Одан жоғары білікті және жақсы дайындалған мамандар осы ұйымда жұмыс істейтінін көруге болады	көрсетілмеген	жоқ	Петропавл қаласы, Мира к-сі, 161, «Медиация орталығы» тел.: 8 7152 400 492, +7 705 559 67 24, +7 777 284 70 10
4.	«Альтернатива» медиация және бітімгершілік орталығы» қоғамдық бірлестігі	https://open-almaty.kz/ru/content/obshchestvennoe-obedinenie-centr-mediacii-i-mirotvorchestva-alternativa	оқу-тренингтік сабақтар	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	Алматы қ., Шевченко к-сі, 111-үй; тел.: 8 727 292 42 74, +7 727 293 09 47 e-mail: alternativa_mediation@mail.ru
5.	«Tura Bi» медиация және қалпына келтіру сот төрелігі орталығы» қоғамдық бірлестігі	http://kinozet.3dn.ru/about Сайт толық пысықталмағандай әсер қалдырады. Онда медиация мектебі бар екендігі айтылғанмен, бұл айдар толтырылмаған, ал тренерлер арасында тек бір адамды көреміз.	Медиация мектебі (бірақ білім беру қызметтері сипатталмаған)	сайтта тек бір медиатордың кәсіби өмірбаяны бар	көрсетілмеген	жоқ	Нұр-Сұлтан қ., Республика даңғ., 34 «А», 401 каб.; тел.: +7 707 222 3036; +7 775 584 35 72; факс: +7 717 222 2222 e-mail: info@tura-bi.kz
6.	«Дана» құқық және медиация орталығы» қоғамдық бірлестігі	https://www.facebook.com/pravamediaciya.kz/ . ФБ-да тегін веб-сайт болса да, ол өте жақсы жасалған. Медиация туралы көрнекі түсінік беретін көптеген роликтер жақсы әсер қалдырады.	кәсіби медиатордың бағалы курсы. Оқу күндері мен кестесі көрсетілген	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	Шымкент қ., Арғынбеков к-сі 2; тел.: 160 024, +7 702 743 323

<p>7. «Медиацияны дамыту орталығы» республикалық қоғамдық бірлестігі (ұйым өз атауын International mediation Center өзгертті).</p>	<p>http://mediator-kz.com/; www.mediator-go.com. Бұл ұйымда керемет жасалған үш веб-сайт бар (біреуі Facebook-тегіні), бірақ сонымен бірге өзінің YouTube арнасын қолдайды. Ұйым жаңа жағдайларға тез бейімделіп, оқуын қашықтықтан оқытуға ауыстырды. Қазақстан заңнамасы медиаторларды қашықтықтан оқытуға тыйым салғанына қарамастан, біз мұны оң құбылыс ретінде бағалаймыз. Алайда, онда форс-мажор жағдайлары туралы ештеңе айтылмаған.</p>	<p>толық оқу циклы және медиаторлар жұмысына байланысты қосымша курстар. Медиацияның жалпы курсы; Қазақстан Республикасының кәсіпорындарында, ұйымдарында және мекемелерінде келісім комиссиялары мүшелерінің біліктілігін арттыру бағдарламасы; «Заңгер және татуластыру рәсімдері» біліктілігін арттыру курсы; «Әлеуметтік-еңбек даулары мен жан-жалдардағы медиация» курсы; «Келіссөз жүргізушілерге арналған тренингтер»; «Менеджерлерге арналған медиациялық құзыреттер» курсы</p>	<p>бұл тренерлердің кәсіби өмірбаяндарын және олардың регалияларын бөлек жариялайтын ұйымдардың бірі. Олар жоғары білікті және құзыретті мамандар екенін көрсетеді.</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>Барлық курстардың бағдарламасы әзірленіп, жарияланған.</p>	<p>010000, Нұр-Сұлтан қ., Жеңіс даңғ., 58 «Б» тел.: +7 7172 93 2422, +7 701 210 17 66 e-mail: tnm.personal@mail.ru; tnm@zanger-go.kz</p> <p>РОО «Медиацияны дамыту орталығы» ӨҚҰ бас орталығы</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>Нұр-Сұлтан қ. kaz.arbitrazh.sud@bk.ru тел.: +7 705 466 32 45</p>
<p>8. «Қазақстандық коммерциялық арбитраж және медиация» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі</p>	<p>https://www.kaz-arbitrazh-sud.kz/index.html. Ақпарат мүлдем жеткіліксіз, сайт іс жүзінде әзірленбеген.</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>жоқ</p>	<p>Нұр-Сұлтан қ. kaz.arbitrazh.sud@bk.ru тел.: +7 705 466 32 45</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>Алматы қ. Vigovskaya@kazmediation.kz тел.: +7 701 356 35 62</p>
<p>9. «Қазақстандық медиация орталығы» жеке мекемесі</p>	<p>http://kazmediation.kz/methodical-center/321-negotiations-for-the-conciliation-commission.html. Сайт өте жақсы жасалған. Ақпараттық және сонымен бірге ақпаратқа бай, бұл ұйымның жұмыс істейтіндігінің және шынымен медиаторларды</p>	<p>Оқытудың толық циклі; «Тімді команда үшін коммуникациялар»; «Корпоративтік омбудсмен» курстары; «Медиацияның жалпы курсы»; «Клиентке бағдарлану элементтері»; «Мамандандырылған медиация курсы»;</p>	<p>тренерлердің кәсіби өмірбаяны көрсетілген, олар жоғары білікті мамандар мен үлкен тәжірибесі бар екенін көрсетеді</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>бар</p>	<p>Алматы қ. Vigovskaya@kazmediation.kz тел.: +7 701 356 35 62</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>көрсетілмеген</p>	<p>Алматы қ. Vigovskaya@kazmediation.kz тел.: +7 701 356 35 62</p>

9.		оқыту бойынша қызмет көрсететіндігінің дәлелі.	«Корпоративтік заңгерлер үшін медиация»; «Корпоративтік басқарудағы келіссөздер және медиация»; «Заңгер және сот процесі: ұтыс технологиялары»; «Жұмыс істеп жүрген жаттықтырушыларға арналған тренинг»; «Ісін жаңа бастаған жаттықтырушыларға арналған тренинг»	«Корпоративтік заңгерлер үшін медиация»; «Корпоративтік басқарудағы келіссөздер және медиация»; «Заңгер және сот процесі: ұтыс технологиялары»; «Жұмыс істеп жүрген жаттықтырушыларға арналған тренинг»; «Ісін жаңа бастаған жаттықтырушыларға арналған тренинг»	оқытушылардың өмірбаяндары ұсынылды	көрсетілмеген	бар	Нұр-Сұлтан қ., Ш.Қосшығұлұлы к-сі, 3/1 үй ВП 4 тел.: +7 707 729 4229 mcmprsglasie@mail.ru
10.	«Келісім» медиация және құқық халықаралық орталығы	http://mediation-soglasie.vrgave.kz/ . Веб-сайт өте жақсы жасалған. Бұл интуитивті, ақпараттандыратын, қарапайым, тіпті жақсы интернет жоқ жерлерде де ашылды және сонымен бірге керемет дизайнға ие.	толық оқу циклі және профильдік курстар	толық оқу циклі және профильдік курстар	оқытушылардың өмірбаяндары ұсынылды	көрсетілмеген	жоқ	140007, Павлодар қ., Чапаев к-сі, 79 тел.: 8 7182 62 15 33, +7 705 343 80 53 mediationmir@gmail.com
11.	«МИР» халықаралық медиация орталығы» жеке мекемесі	http://mediation-mir.blogspot.com/p/blog-page.html ; c-mediation.kz .	көрсетілмеген	көрсетілмеген	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	140007, Павлодар қ., Чапаев к-сі, 79 тел.: 8 7182 62 15 33, +7 705 343 80 53 mediationmir@gmail.com
12.	«Орталық қазақстандық медиация орталығы»	https://mediationparasat.kz/	барлық оқу бағдарламалары клиенттердің сұранысына бейімделген және алдын-ала диагностикалы қамтиды, бағдарламалар клиенттердің нақты сұраныстарына және тренингтен кейінгі қызметтерге арналған.	барлық оқу бағдарламалары клиенттердің сұранысына бейімделген және алдын-ала диагностикалы қамтиды, бағдарламалар клиенттердің нақты сұраныстарына және тренингтен кейінгі қызметтерге арналған.	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	Алматы қ.

Қазақстандағы заманауи медиация (медиацияның жалпы жай-күйі)

			Басшылар мен мамандарға арналған бағдарламалар және келісу комиссиясының мүшелеріне арналған бағдарламалар ұсынылады.						
13.	«Арбитраж және медиация орталығы» жеке мекемесі	tatulas.kz . сайттың білім беру қызметтерін ұсынғаны көрінбейді.	көрсетілмеген	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	жоқ	БҚО, Орал қ., Елизаров к-сі, 56 тел.: 8 7112 50-82 88, +7 707 564 13 57, +7 777 570 36 57	
14.	«Консенсус» медиация орталығы» жеке мекемесі	http://медиаторы.kz/mediated-centers/98-consensus.html . сайтта білім беру қызметтерін ұсынғаны көрінбейді.	көрсетілмеген	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	жоқ		
15.	«Қостанай облысының медиация орталығы» жеке мекемесі	Фейсбуктегі парақшасы ашылмайды.	көрсетілмеген	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	жоқ		
16.	«Парасат» медиация және құқық орталығы» жеке мекемесі.	веб-сайт ашылмайды. Фейсбуктегі парақшасы ашылмайды.	көрсетілмеген	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	жоқ		
17.	«Дауларды шешу және медиация институты» жеке мекемесі	www.icrm.kz .	көрсетілмеген	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	жоқ		

			тасында, оның ішінде құқық бұзушылық жасаған балалармен медиация»; «Медиа және құқық»; «Іскерлік қатынастардағы медиация»; «Діни қатынастардағы медиация»; «Отбасылық медиация».						
18.	ҚР психологтары қауымдастығы	https://satu.kz/p72890456-obuchenie-mediatorov-pri.html .	«Медиаторлардың жалпы курсы»	көрсетілмеген	150 000 тг. бастап	Тек сипаттама жоқ			
19.	Жоғары экономика мектебі	https://hseipaa.kz/kontakty	«Жалпы медиация курсы»	Жоғары медиация мектебі	180 000 (аукциондық).	бар	Алматы қ. Жалпы почта мекенжайы: info@hseipaa.kz		
20.	Халықаралық құқық қорғау орталығы	http://www.mrc-info.kz/ru/ote-jaqsy-jasalgan-sajt .	қазақ және орыс тілдерінде оқытудың толық циклы; бейіндік курстар. Қылмыстық медиация және отбасылық медиация.	Келіссөздер және медиация мектебі.	80 000 теңге	бар	Алматы қ., Торайғыров к-сі, 29, 310 офис, Қазақ-Америка университеті; тел. қабылдау бөлмесі: +7 727 317 93 07, +7 777 215 74 36		
21.	Ұлттық медиаторлар палатасы	ROOWeb сайт: http://www.mediation.kz/contacts	медиация рәсімін оқыту-теориялық сабақтар (9 академ. с); орта мерзімді оқыту курсы (3 күндік)- теориялық білімді неғұрлым терең зерделеу, сондай-ақ медиациялық дағдыларды базалық практикалық қолдану	оқытушылардың кәсіби өмірбаяндары сайтта.	көрсетілмеген	бар	Алматы қ.		
22.	GSS порталы	https://educationcentre.kz/	Жалпы медиация курсы	көрсетілмеген	көрсетілмеген	жоқ	050059, Алматы қ., пр. Әл-Фараби, Нұрлы Тау 50, 1Б блогы, 204-офис		
23.	«Әлеуметтік әріптестік және медиация орталығы» жеке мекемесі	https://медиаторы.kz/	Жалпы медиация курсы	көрсетілмеген	көрсетілмеген	нет	010000, Нұр-Сұлтан қ., Сауран 5Г к-сі, 141-пәтер тел: +7 701 999 62 50		

Қазақстандағы заманауи медиация (медиацияның жалпы жай-күйі)

Зерттеу көрсеткендей, Қазақстанда медиация саласында белсенді жұмыс істейтін ұйымдардың бірыңғай тізімі жоқ. Бұған бір себеп – медиация бизнесі, кез-келген басқа сияқты, өте динамикалық және өзгермелі. Бұл белгілі бір ұйымның немесе институттың осы тізімді сақтау міндетін қабылдау қажеттілігін білдіреді. Бұл статистикалық институт болуы екіталай – бұны кем дегенде практика көрсетеді. Болгария сияқты кейбір елдерде бұл тізімді Әділет министрлігі қолдайды, оның медиаторлар мен медиаторларды оқытуға құқығы бар медиаторлар ұйымдарының мемлекеттік тізілімі бар.

ҰЙҒАРЫМДАР:

1) ҚР Білім беру қызметтері нарығында ұйымдардың пайда болу және жоғалу динамикасы медиаторлар үшін айтарлықтай, ресми тіркеу зерттеу үшін сенімді база болып табылмайтындығын көрсетеді;

Тіркелген ұйымдар бар, олар ешқашан белсенді жұмыс істей бастаған жоқ.

БАҚ-тағы жарияланымдар негізінде қоғамдық кеңістікте кейде басқа ұйымдар пайда болады.

Осылайша, тіркелген ұйымдардың тізімі еліміздегі медиациялық білім беру қызметтерін дамытудың жалғыз индикаторы бола алмайды.

2) тіркелген ұйымдардың едәуір санына қарамастан, олардың тек ¼-нің жұмыс істейтіндігі және шынымен білім беру қызметтері бар екендігі туралы дәлелдер болды;

Веб-сайттарда медиаторлар, медиаторлар ұйымдары тізілімінің болуы «Медиация туралы» ҚРЗ талабы болып табылады.

Демек, медиаторлар ұйымдары тарапынан бұзушылықтар бар және оларды түзету қажет.

1) ресми сайттан басқа, кейбір ұйымдар ФБ немесе инстаграмдағы сайттарды да қолдайды;

Әлеуметтік желілерде медиаторлар үшін білім беру қызметтерін жеткізушілер іс жүзінде ұсынылмаған.

2) әлеуметтік желілерде тек тегін парақшаларды, мысалы, ФБ-дағы парақшаларды қолдайтын ұйымдар бар.

Олардың кейбіреулері өте жақсы дамыған, бұл әлеуметтік желілердің күші мен әсерін түсінудің көрсеткіші болып табылады.

5) сайттарды зерттеу негізінде білім беру қызметін жеткізушілер ретінде тіркелген барлық ұйымдар оларды шынымен көрсете бермейтіні белгілі болды;

б) ұсынылған бағдарламаларды зерттеу көрсеткендей, толық оқу циклынан (базалық курс, мамандандырылған курс және медиаторлар жаттықтырушыларын оқыту) басқа кейбір ұйымдар медиаторларды кәсіби

жетілдіру үшін қажетті басқа курстардың салыстырмалы түрде кең спектрін ұсынады;

7) жаңа нысаналы топтарды іздеу үрдісі байқалады, бұл медиаторлар нарығын толтыру пайдасын көрсетеді.

Ұйымдар менеджерлерге, дәрігерлерге, мұғалімдерге жұмыста пайдалы болатын медиациялық дағдыларды игеру мүмкіндігін ұсына отырып жүгінеді.

8) ұйымдардың аз бөлігі ғана өз тренерлерінің кәсіби өмірбаяндарын және олар көрсететін қызметтердің бағаларын жариялайды.

ҰСЫНЫМДАР:

1) оқыту ұйымдарына сайтты өзекті ақпаратпен қолдау және жүйелі түрде жаңарту қажеттілігін түсіндіру;

2) пайдаланушыларды олар жүгінетін интернеттегі медиаторлардың біліктілігін, мәртебесі мен тәжірибесін үнемі тексеріп отыруға үйрету;

3) медиаторларды даярлауды жүзеге асыратын ұйымдарға өздерінің медиациялық қызметтерінің тізімін әртараптандыру үшін қолдау көрсету;

4) медиаторлар арасында ең табысты тәжірибені таныстыру мақсатында интравизияны ұйымдастыру;

5) жұмыс істеп тұрған, оқытатын медиаторлар ұйымдарының өзекті тізімін қолдауға жауапты уәкілетті ұйымды айқындау;

6) уәкілетті органды айқындау немесе медиаторларды сертифициаттауды, оқыту бағдарламаларын аккредиттеуді және медиаторларды оқытатын ұйымдардың өздерін аккредиттеуді өзін-өзі реттейтін ортаға беру қажеттігі пайда болды.

1.3 Кәсіби медиаторлар жұмысын талдау

ҚР Статистика агенттігінің деректері бойынша республикада тіркелген медиаторлардың саны және ҚР өңірлері бойынша медиаторлардың үлесі туралы ақпарат 2017 жылғы жағдай бойынша кестеде берілген.

3-кесте. ҚР өңірлері бойынша медиаторлар үлесі

№	Өңірлер	Тәжірибелі кәсіби медиаторлар		Кәсіби емес (қоғамдық) медиаторлар	
		абс.	%	абс.	%
1.	Ақмола облысы	41	6,4	181	5,9
2.	Ақтөбе облысы	-	-	-	-
3.	Алматы облысы	-	-	-	-
4.	Атырау облысы	-	-	-	-
5.	ШҚО	89	13,9	174	5,7
6.	БҚО	47	7,34	225	7,4
7.	Жамбыл облысы	4	0,6	149	4,9
8.	Қарағанды облысы	22	3,43	413	13,6
9.	Қызылорда облысы	48	7,5	402	13,2
10.	Қостанай облысы	65	10,1	228	7,5

11.	Маңғыстау облысы	10	1,56	173	5,7
12.	Павлодар облысы	47	7,34	255	8,4
13.	СҚО	29	4,5	316	10,4
14.	ОҚО	39	6,09	404	13,3
15.	Алматы қ.	57	8,9	113	3,7
16.	Нұр-Сұлтан қ.	142	22,18	8	0,3
Барлығы:		640		3041	

Кесте деректері бойынша Қазақстандағы кәсіби медиаторлардың жалпы саны 640-ты құрайды. Олардың ішінде Нұр-Сұлтан қаласы көш бастап тұр – медиаторлардың жалпы санынан астаналық медиаторлардың үлес салмағы 22,18%-ды құрайды. Екінші дәрежелі позицияны Шығыс Қазақстан облысының медиаторлары алады – олардың үлес салмағы 13,9%, үшінші позицияны Қостанай облысы алады – 10,1%. 4-орында – Алматы қаласы мұнда республикадағы медиаторлардың жалпы санының 8,9%-ы медиаторлар.

Ең нашар позиция Жамбыл облысына тиесілі – бар болғаны 0,6%, одан әрі өсу бойынша Маңғыстау облысы – 1,56%, одан кейін Қарағанды облысы – 3,43%.

Қоғамдық медиаторлар саны едәуір жақсырақ, ҚР-да олар 3041 тіркелген.

Қоғамдық медиаторлардың ең көп саны тең пропорцияда Қарағанды облысында – 13,6%, Оңтүстік Қазақстан облысында – 13,3% және Қызылорда облысында – 13,2% шоғырланған (бұл елдің оңтүстік өңірлеріне тән).

Қоғамдық медиаторлардың ең аз саны Нұр-Сұлтан қаласында – 0,3%, Алматы қаласында – 3,7%, Жамбыл облысында – 4,9%.

Демек, кәсіби медиаторлармен қамтамасыз ету бойынша Нұр-Сұлтан қаласы, ШҚО және Қостанай облысы сияқты өңірлер көш бастап тұр, ал қоғамдық медиаторлар саны бойынша Қарағанды облысы – 13,6%, Оңтүстік Қазақстан облысы – 13,3% және Қызылорда облысы – 7,5%.

Кәсіби медиаторлармен ең аз қамтамасыз етілу Жамбыл, Маңғыстау және Қарағанды облыстарында байқалады.

Республикада медиаторлармен қамтамасыз етілгендігі туралы деректер өңірлердің оқыту және жаңа кадрларды тарту процесімен жеткіліксіз қамтылғанын көрсетеді және Қазақстан халқы Ассамблеясы үшін көрсеткіштері нашар өңірлерде медиацияны енгізуді жандандыру қажеттілігі туралы белгі болып табылады.

4-кестеден ҚР Кәсіпқой емес медиаторлар туралы түсінік алуға болады:

4-кесте. Қазақстан бойынша медиаторлар саны

	2016 жыл	2017 жыл	2018 жыл	2019 жыл
ҚР бойынша медиация кабинеттері	931	872	674	503
			17/ 657	15/488
ҚХА медиаторлар саны	3549	2998	863	962
Оның ішінде: кәсіпқой емес медиаторлар	2578		706	626
Кәсіпқой медиаторлар	971		157	336
Өтініштер, шешілген даулар саны	1008	30057	33 255	31423

Жасалған медиациялық келісімдер саны			19 506	19063
Консультациялар арқылы шешілгендер			13 749	12360
Өткізілген іс-шаралар	731	959	2 032	2205
Қамтылған халық	28 356	43 216	43 527	74652
Жарияланымдар			1596	1476
Қысқамерзімді курстардан өтіп, сертификаттар алғандар (барлығы)			4264	13062

Кәсіпқой емес медиаторлардың жұмысында бірқатар проблемалы мәселелер бар. Мәселен, Маңғыстау облысында кәсіпқой емес медиаторларға қолдау көрсетілмейді.

Маңғыстау облысының ҚХА-мен белсенді ынтымақтасатын облыстың кәсіби емес медиаторынан WhatsApp-қа дау тараптарымен кездесуге арналған алаңды оны реттеу үшін бермеу туралы хабарлама келіп түсті.

Республикада жергілікті атқарушы биліктің медиаторларды қолдамайтын бірлі-жарым жағдайы емес екенін атап өткен жөн.

Оң мысалдардан: Түркістан облысында қоғамдық медиацияны насихаттау мақсатында 1020 дана әдістемелік құрал әзірленді, ол мектеп психологтары мен қоғамдық медиаторларға берілді.

2019 жылғы 21 қарашада Түркістан облысы бойынша медиация орталығы республикалық басылымды, «Медиация және қоғам» танымдық журналын тіркеді, онда сот пен мемлекеттік органдардың өкілдері, кәсіби және кәсіби емес медиаторлар өздерінің кәсіби және өмірлік тәжірибелерімен бөліседі.

Ақсақалдар, қоғамдық медиаторлар және кәсіби медиаторлар кеңесінің мақсаты-бірлік пен келісім. Қоғамдық медиаторлар мен ақсақалдар медиация институтын жаңғырту бойынша өз ұсыныстарын енгізеді, сондай-ақ өз өңірлеріндегі дауларды реттеуге айтарлықтай үлес қосады.

ҚХА медиация институтының кәсіби емес медиаторларға қатысты қызметін жақсарту бойынша ұсыныстар:

1) ҚХА медиация институтының кәсіби емес медиаторлар институты ретіндегі жаңа бағыттарын дамыту және осы институтты толық көлемде игеру;

ҚХА желісі бойынша медиацияның барлық негізгі бағыттарын қоғамдық медиаторлардың көмегімен шешуге және бақылауға болады.

2) ҚХА құрылымдарының (Қоғамдық келісім кеңестері, ақсақалдар кеңестері, билер кеңестері, аналар кеңестері, этномәдени бірлестіктер, жастар қанаты және т.б.) мүшелерінен ҚХА медиация бағыттары бойынша кәсіби

емес медиаторларды даярлау бойынша аймақтық оқыту курстарын ұйымдастыру мүмкіндігін қарастыру қажет;

3) медиация кабинеттерінің мамандары үшін қысқа мерзімді семинар өткізу, онда өздерінің лауазымдық міндеттемелерін тиісінше орындауға, медиаторлардың мінез-құлық этикасына, өзінің кәсіби деңгейін тұрақты арттыруға және уақтылы тіркеуге, оларды статистика басқармаларында есепке қоюға көрсету қажет.

1.4 Салалық медиаторлардың қызметін талдау

Ресми статистиканың болмауына байланысты бұл бөлімше осы зерттеу нәтижесінде алынған мәліметтер, сондай-ақ интернеттегі ашық ресми көздерден алынған ақпарат негізінде жасалды.

1.4.1. Еңбек дауларын шешуде медиацияның қалыптасуы

Кәсіподақтар үшін ҚР жаңа Еңбек кодексі қабылданғаннан кейін «Медиация туралы» ҚРЗ қолдану өзекті болды. Қолданыстағы заңнамаға сәйкес 2015 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша (өзгерістермен және толықтырулармен) жеке және ұжымдық еңбек дауларын медиация арқылы шешуге болады. Бұл кәсіподақтар үшін жаңа бағыт болғандықтан, алғашқы қадамдар кадрларды оқытумен байланысты болды.

Кәсіподақтар көшбасшылары мен олардың мүшелері үшін оқытуды өткізу туралы ақпарат 2016 жылдан бастап бар, содан бері оқыту үздіксіз Нұр-Сұлтан қаласында (2019 жылғы 21 ақпан), Қостанайда және басқа өңірлерде өткізіледі.

Облыстық кәсіподақ орталықтарымен жұмыс істеу кезінде – оқытатын медиаторлар ұйымдарымен шарттарға қол қою сияқты жақсы практика байқалады.

Кәсіподақтардың мәліметтері бойынша Ақтөбе облысының Кәсіподақ орталығы мен халықаралық құқық қорғау орталығы арасындағы өзара ынтымақтастық туралы меморандумды іске асыру мақсатында 2019 жылғы 10 сәуірде Ақтөбе облысының Кәсіподақ орталығында «Еңбек қақтығыстарын басқару, алдын алу және болжау» тақырыбында семинар-тренинг өткізілді.

Семинар жұмысына 80-нен астам адам: кәсіподақ ұйымдарының өкілдері, келісім комиссиясының мүшелері, сондай-ақ кадр қызметінің қызметкерлері қатысты.

Осындай курстарды «Әлеуметтік-еңбек даулары мен қақтығыстардағы медиация» курсының ұсынатын «Халықаралық медиация орталығы» РҚБ сияқты басқа да ұйымдар өткізеді.

Көшбасшылардың жаңа буынын өсіру мақсатында Кәсіподақ көшбасшылығы мектебі бес модульдық оқытуды енгізді, модульдердің бірі – «Медиация». Жаңа бағдарлама бойынша алғашқы түлектер оқуын 2020 жылдың басында аяқтады.

Оқудан басқа басқа форумдар да өткізіледі. Қазақстан Республикасы Кәсіподақтар федерациясының ақпараты бойынша «Медиация – еңбек дауларын шешу жолдарының бірі» тақырыбы 2019 жылғы 12 сәуірде Ерейментау ауданында Медиацияны дамыту, мемлекеттік органдармен, үкіметтік емес бірлестіктермен, кәсіподақтармен және билер кеңестерімен өзара іс-қимыл мәселелері бойынша өткен өңірлік кеңесте талқыланды.

«Азаттық» радиосының мәліметінше, тәуелсіз кәсіподақтар да медиаторлардың қызметін пайдаланады (Шымкент қаласында тіркелген жағдай бар).

Қорытынды: ҚР кәсіподақ ұйымдарында медиация сенімді позицияға ие болған жоқ. Қандай еңбек жанжалдарында медиаторлар әсіресе белсенді жұмыс істейтіні туралы ақпарат жоқ. Ықтимал себептері:

- 1) медиаторларды оқыту кезінде Бағдарламада топтар арасындағы жанжалдармен жұмыс істеу тақырыбы қарастырылмаған;
- 2) медиатор еңбек қатынастарындағы институционалдық фигура болып табылмайды;
- 3) жұмыс орнында медиация дамымаған, яғни еңбек қатынастары барысында туындайтын жанжалдарды шешу кезінде медиаторлар тартылмайды.

ҰСЫНЫМДАР:

- 1) медиаторларды оқыту бағдарламасына топтар арасындағы еңбек жанжалдарын шешу жөніндегі мәселелер блогын енгізу;
- 2) медиаторға институционалдық мәртебе беру, мысалы, Испанияда медиатордың міндетіне ықтимал қақтығыстарды зерттеу және олардың шиеленісуіне жол бермеу кіреді;
- 3) Қазақстанға қолданылатын модельдер үлгісі бойынша жұмыс орнында медиацияны дамыту.

1.4.2. Бизнес-медиацияның қалыптасуы

Бизнестегі медиацияның бірқатар артықшылықтары бар: даудың құпиялылығы, бизнес-серіктестердің беделін сақтау, бизнес үшін жағымсыз салдардан аулақ болу, уақыт пен шығындарды үнемдеу; төмен эмоционалды баға.

Бұл саладағы медиацияны «Атамекен» ҚР Ұлттық кәсіпкерлер палатасы ілгерілетуде, мұндай басқару практикасын енгізу бойынша нақты қадамдар жасалды:

- 2015 жылы Жамбыл облысы Кәсіпкерлер палатасы жанынан «Атамекен» ҚР Ұлттық кәсіпкерлер палатасының Төрелік және аралық талқылау орталығының медиация өкілдігі құрылды;
- 2018 жылдан бастап Павлодар облысының кәсіпкерлері Кәсіпкерлер палатасында кәсіби медиатордың көмегімен бизнестің даулы мәселелерін шеше алады.

Кәсіпкерлер палатасы мен Павлодар облыстық соты арасында жасалған ынтымақтастық туралы меморандум аясында Павлодар облысы әкімі аппаратының «Қоғамдық келісім» КММ медиация орталығының қолдауымен «Медиатор бұрышы» ашылды.

Кәсіпкерлер палатасының өкілдері медиация бизнесмендер арасындағы даулы жағдайларды реттеудің пәрменді тәсілі деп санайды.

– Ақтөбе облысының Кәсіпкерлер палатасында медиация кабинеті 2019 жылы ашылды.

ҚОРЫТЫНДЫ: бизнес медиацияның Қазақстанда дамуда, оны Алматы, Нұр-Сұлтан, Павлодар және т.б. бірқатар қалалардың мысалында көруге болады. Медиаторлардың көпшілік саны арнайы оқытудан өтті.

ҰСЫНЫМДАР:

1) орталық және жергілікті деңгейде медиаторлар ұйымдарының кәсіпкерлер палатасымен іскерлік байланыстарын жандандыру;

2) заңнаманың кейбір кемшіліктеріне байланысты бизнесмендер арасында медиациялық сипатқа ие белгілі бір қайшылықтар мен диспуттар туындайды. Медиацияны кеңінен қолдану еліміздегі бизнес ахуалдың және бизнес ортаның жақсаруына алып келеді.

1.4.3. Отбасы медиациясының қалыптасуы

Қазақстанда отбасылық медиацияның дамуына талдауды А.А. Ақтасова жүргізді, онда: «қазіргі уақытта қақтығыс тараптарына ымыраға келуге нақты мүмкіндік беру үшін азаматтық процестік заңнамада сотта даулы жағдайларды шешудің баламалы түрлері көзделгенін, олар Қазақстан Республикасы Азаматтық процестік кодексінің «татуластыру рәсімдері» атты 17-тарауында ұсынылғанын атап өтеді.

ҚР АПК-нің 174-бабы 1-бөлігінде заңды түрде соттың міндетіне тараптарды татуластыру үшін шаралар қабылдау, соттың дауды процестің барлық сатыларында реттеуге жәрдемдесуі кіреді.

«Балаларға қатысты даулар бойынша медиация тараптарға ата-ана мәртебесін сақтауға және ерлі-зайыптылардың ата-аналық міндеттерін бірлескен орындауды олардың серіктес ретіндегі қарым-қатынастарын тоқтатумен байланысты эмоциялардан бөлуге көмектесу үшін некені бұзу немесе бөлек тұру туралы шешім қабылдау кезінде қажет.

Медиация уақыт пен ақшаны үнемдеумен қатар, ата-аналар арасындағы қалыпты қарым-қатынасты сақтауға мүмкіндік береді және өз проблемаларын өз бетінше және тиімді шешу қабілетіне деген сенімін арттырады, балаларының жеке қажеттіліктері мен сезімдеріне назар аударады және болашақта олардың

балалармен қарым-қатынасы құрылатын схеманы жасайды».

А.А. Ақтасова отбасылық қатынастар саласында қолдану пайдасына өз қорытындысын береді: «Осылайша, балаларға қатысты даулар бойынша медиацияны балалардың құқықтарын қорғауға қатысты мемлекеттік саясаттың жетекші бағыттарының бірі деп санауға болады, оның мақсаты мемлекеттің балаларды дамыту және балалардың өмір сүру сапасын арттыру үшін қажетті жағдайларды қамтамасыз ету болып табылады».

Қазіргі уақытта отбасылық медиацияда жергілікті соттармен ынтымақтасатын және адамдардың сенімін оятатын медиаторлардың едәуір саны жұмыс істейді. Медиаторлар өз жұмысы арқылы ажырасқаннан кейін ыңғайсыздық деңгейін төмендетуге жағдай жасайды.

ҰСЫНЫМДАР:

1) «отбасылық медиация» бағыты бойынша түсіндіру науқанын ұйымдастыру, мұндай көмекті қажет ететін адамдар (оның ішінде халықтың осал әлеуметтік тобына жататындар да) оны ала алады;

2) науқан аясында ерлі-зайыптылық негізде бірге тұратын, бірақ некесіз тұратын ерлі-зайыптылар үшін медиация әлеуетін көрсету (егер мұндай ерлі-зайыптылар ажырасса, онда балалардың мүдделерін жалғыз қорғаушысот араласпайды, өйткені бұл мәселеде тек медиатор ғана көмектесе алады);

3) отбасылық медиация аясын кеңейту және отбасылық жанжалдар мәселелерін шешуге неке айыру медиациясының шегінен шығу;

4) медиациялық сессиялармен ғана шектеліп қалмайтын отбасылық медиация нысандарын әртараптандыру үрдісін дамыту (Каталония үлгісі бойынша «қауіпсіз аймақты» дамыту – ата-ана медиатордың қатысуымен балаларымен кездесулер өткізетін, басқа ата-ана сабырлы болатындай орын, бұл ретте балалардың жан тыныштығы сақталады және ешкім оларды басқа ата-анаға қарсы қоймайды).

1.4.4. Мектеп медиациясының қалыптасуы

Мектеп медиациясының бастауы 2010 жылы Баян Ахмеджанованың жетекшілігімен «Астана КЕҰ форумы» заңды тұлғалар бірлестігі алғашқы пилоттық жобаны іске қосқан кезде басталды (медиатор – Татьяна Дронзина оған жаттықтырушы ретінде қатысты).

Астанада мектеп медиациясын енгізу бойынша пилоттық жобаны іске асыру 2010 жылдың қыркүйегінде №25, №6, 61 кәсіптік лицейлерде басталды. Сонымен қатар, жобаға түрлі өңірлерден тағы үш мектеп қатысты. Жоба нәтижесінде мектеп медиациясының мәнін түсіндіретін ролик, сондай-ақ мектеп медиациясы бойынша нұсқаулық жасалды. Осыдан кейін елордада және өңірлерде түрлі іс-шаралар өткізіле бастады. Мектеп медиациясы қызметі 2017 жылы ашылды. Қазіргі уақытта ол елорданың 20 мектебінде жұмыс істейді.

Павлодар облыстық соты мен «Павлодар облысының Білім басқармасы» ММ мектеп медиациясын облыста ілгерілету бойынша ұсыныстар енгізді.

Нәтижесінде Павлодар қаласының барлық колледждерінде медиация және құқықтық мәдениеттің

бірыңғай күні өтті, оған 10000-ға жуық мектеп және колледж оқушылары қатысты.

2017 жылы Қостанай мемлекеттік педагогикалық институтында «Мектеп медиациясының негіздері» оқу құралы пайда болды (авторы Бисембаева Асем).

2019 жылы Жамбыл ауданының үш орта мектебінде «Мектеп медиациясы» тақырыбында оқыту семинары өтті.

Осы аналитикалық есеп үшін арнайы осы жобаның сарапшылары оқытылған мектеп медиаторларына сауалнама жүргізді, оған 87 адам қатысты, оның ішінде 16 ер адам және 71 әйел.

Бұл ретте 32%-дан астамы – республикалық маңызы бар қалалардан, 42,5% – облыстық маңызы бар қалалардан, қалғандары кенттер мен ауылдардан.

«Сіз медиацияның базалық курсы бойынша қанша уақыт білім алдыңыз» (48 сағат) деген сұрақтың жартысына жуығы 2-3 жыл өтті, ал 20,7% – бір жылдан артық емес уақыт өтті деп жауап берді.

Сондай-ақ респонденттердің 8%-ы ұзақ уақыт оқығанын айтты, бұл қазақстандық мұғалімдер арасында мектеп медиациясына деген қызығушылықты білдіреді.

Мектеп медиациясы әлемде ХХ ғасырдың 60-жылдарының аяғы мен 70-жылдарының басында дами бастағанын атап өткен жөн. Алғашқы практиктер мен оның зерттеушілері 4-сыныптан кейінгі балалар құрдастар арасындағы медиатор рөліне дайын деп мәлімдеді.

Бұл тұжырымдарды Болгариядағы мектеп медиациясының негізін қалаушы профессор Татьяна Доронина растайды.

ЕО елдерінде бұл практика зорлық-зомбылықтың төмендеуіне және мектептердегі климаттың жақсаруына алып келді.

Мұндай индикациялар Қазақстанда да бар. Мұғалімдермен сұхбаттар мен сауалнамалар мектептерде медиацияны енгізу педагогтар мен білім әкімшілерінің саналы қажеттілігін көрсетеді.

ҰСЫНЫМДАР:

1) мұғалімдердің біліктілігі үшін оларды дербес және біліктілік курстарын, оның ішінде медиацияны еркін таңдай алатын материалдық ресурстармен қамтамасыз ету;

2) мектеп медиаторына деген сенімді арттыруға бағытталған ата-аналар арасында түсіндіру науқанын ұйымдастыру;

3) балаларды медиация бойынша оқытуды ұйымдастыру және оларды Қазақстан мектептерінде осы процестің белсенді қатысушыларының қатарына қосу.

1.4.5. Қазақстанда медициналық медиацияның қалыптасуы

Денсаулық сақтау саласындағы медиация (медициналық медиация) жаңа, бірақ қарқынды дамып келеді. 2017 жылғы 8 маусымда «Денсаулық сақтаудағы медиация: жай-күйі және перспективалары» атты халықаралық конференция өткізілді, оның нәтижелері бойынша қарар әзірленді және ҚХА Медиация кеңесінің белсенді жәрдемдесуінің арқасында ҚР Жоғарғы Сотының даулардың жекелеген санаттарын сотқа дейін реттеуді енгізу жөніндегі 2017 жылғы пилоттық жобасына медициналық қызметтер көрсетуге байланысты даулар да енгізілді.

Медициналық көмек көрсету сапасының негізгі индикаторы – азаматтардың өтініштері. Өтініштер мыналарды қамтиды:

- медициналық қызметкерлердің сапасыз және толық емес тексеру жүргізуіне, соның салдарынан аурудың асқынуына, тіпті өлімге әкеп соқтырған дұрыс қойылмаған және (немесе) қате қойылған диагнозға шағымдар;

- шұғыл медициналық көмек көрсетуден және стационарға емдеуге жатқызудан бас тарту;

- медицина қызметкерлерінің этика және деонтология принциптерін сақтамауы.

Медициналық қызмет көрсету сапасына шағымдар саны жыл сайын өсіп келеді. Осыған байланысты шағымдар санын азайту және тиісінше медициналық қызметтер көрсету сапасының деңгейін арттыру бойынша тиімді іс-шараларды іздестіру аса өзекті болып табылады.

Осындай іс-шаралардың бірі «Келісім» халықаралық медиация және құқық орталығының кафедра меңгерушісі, м.ғ.д., профессор, жоғары санатты дәрігер, кәсіби медиатор С.М. Кабиеваның басшылығымен Қарағанды мемлекеттік медицина университетінің «балалар аурулары пропедевтикасы» кафедрасымен бірлескен қызмет болды.

Кафедра медициналық медиацияны іс жүзінде енгізудің пилоттық алаңына айналды.

2017-2018 оқу жылында «жалпы медицина» мамандығының 5 курс студенттерінің оқу жоспарына 135 оқу сағаты көлеміндегі (3 кредит) «Медиация. Медициналық медиацияның ерекшеліктері» пәнін енгізді.

Пәнді енгізудің негіздемесі болашақ дәрігерлерде медициналық сұхбат жүргізу кезінде пациентпен тиімді қарым-қатынас жасау үшін психологиялық сипаттамаларды қалыптастыру, кәсіби құзыреттерді меңгеру, болашақ практикалық қызметте жанжалды жағдайларды болдырмау үшін медиациялық дағдыларды игеру қажеттілігі болып табылады.

Студенттерді «Медиация. Медициналық медиацияның ерекшеліктері» пәніне оқыту тиімділігін бағалау үшін, білім беру және ұйымдастыру

қызметтерінің сапасына студенттердің қанағаттанушылығын анықтау мақсатында сауалнаманың 2 түрі өткізілді.

Медиация бойынша алған білімдерінің тиімділігі және оларды одан әрі кәсіби қызметінде қолдану туралы алғашқы сауалнаманың деректерін талдау мынаны көрсетті:

1) студенттердің жартысынан көбі (58,4%) пәннің күрделілігі олардың күткендеріне сәйкес келді деп жауап берді, респонденттердің 34,8%-ы пәннің теориялық материалын игеру күрделілігі олардың күткендерімен сәйкес келмеді, онша күрделі болған жоқ деп жауап берді, бірақ медиация рәсімін практикалық жүргізу қиындық тудырды деп жауап берді. 6,8%-ы өз пікірін қалыптастыра алмады;

2) респонденттердің басым көпшілігі (88,7%) оқу курсының ұзақтығына қанағаттанды, студенттердің ең ынталы бөлігі (11,3%) пәнді оқуға көбірек уақыт бөлгенді жөн көреді;

3) студенттердің 90%-ға жуығы ұсынылған оқу бағдарламасына қолдау білдірді;

4) студенттердің басым көпшілігі (93,8%) дәрігердің кәсіби даярлығы үшін медиация курсының пайдалылығын атап өтті, 4,5% – жоқ деп санады, 1,2% – жауап беруге қиналды;

5) оқу курсының соңында бакалавриат студенттерінің басым көпшілігі (98,8%) дәрігер қақтығыстарды шеше алуы керек деп сенімді түрде жауап берді. Олар алған білімдерін тек жанжалдарды шешу үшін ғана емес, олардың профилактикасы үшін де пайдалануға дайын;

б) көптеген студенттер пәннің практикалық маңыздылығын мойындады және оны басқа студенттерге ұсынады.

Екінші сауалнаманы талдау келесі деректерді анықтады:

1) респонденттердің абсолютті көпшілігі (93,85%) алған білімдеріне қанағаттанды, 3,28%-ы толықтай қанағаттанбады және тек 2,46% алған білімдеріне қанағаттанбады.

Сондықтан, осы курсты оқу бойынша жұмыс бағдарламасын жасай отырып, кафедраның профессорлық-оқытушылық құрамы студенттердің пайдалы білім мен біліктілікке ие болуы үшін барлық факторларды ескерді;

2) пациенттің медиаторға жүгінуінің негізгі себебі, ең алдымен, жанжалды бейбіт жолмен шешуге деген ықылас (34,43%) және респонденттердің тек аз бөлігі (11,48%) «кінәлілерді» жазалағысы келеді.

Сондықтан медициналық мекемелердің басшылығы бұл фактіні ескеріп, осы медициналық мекеменің қабырғасында кез-келген жанжалды жағдай шешіліп, жоғары органдарға шағымдануға себеп болмауы үшін өз мекемелерінде медиация қызметін құруы керек.

3) жанжалды жағдайды шешу үшін маман таңдағанда, респонденттердің басым көпшілігі (72,54%) арнайы білімі бар және кәсіби дайындықтан өткен адамға жүгінуді жөн көреді. Біздің жағдайда – медиаторға;

Сондықтан бұл фактіні медиаторларды оқыту кезінде ескеру қажет, өйткені медиаторға маман ретінде қоғамымыз үлкен үміт артады.

4) оқудағы ойын моделі респонденттерде (43,44%) жақсырақ, содан кейін кейстерді зерттеу (39,34%), жағдайды модельдеу (21, 72%) және дөңгелек үстелдерде білім алудың ең аз пайызы (3,28%);

Мұның бәрін медиаторлардың тренерлеріне де, жоғары оқу орындарының әдістемелік бөлімдеріне де оқытудың оқу бағдарламаларын жасау кезінде ескеру қажет.

5) респонденттердің көпшілігінде (72,13%) медиатордың басым құзыреті оның кәсібилігі, одан кейін медиатордың бейтарап болу қабілеті (30,33%), медиациялық технологияларды пайдалану білігі (25%) болып табылады.

Жанжалды анықтау мүмкіндігі соңғы орында (15,98%). Бұдан респонденттер медиатор тұлғасында медиациялық құзыреттілікке ие жоғары кәсіби маманды көргісі келеді деген қорытынды жасауға болады.

Осындай жоғары білікті мамандарды даярлау үшін үздік тренер-медиаторларды іріктеу қажет. ЖОО профессорлық-оқытушылық құрамы осындай курстардан өздері өтуі керек және барлық жақсы білімдерін өз студенттеріне беруі керек.

Сауалнаманың екі түрі ұсынылды, «Медиация. Медициналық медиацияның ерекшеліктері» пәнін Қарағанды мемлекеттік медицина университетінің «Жалпы медицина» мамандығының 5 курс студенттерін оқыту бағдарламасына енгізу болашақ дәрігерлер үшін оның тиімділігі мен пайдалылығын көрсетті және медициналық медиацияны енгізуді сынақтан өткізудің пилоттық алаңына айналды.

Денсаулық сақтаудағы медиация:

- даулы жағдайларды шешудің тәсілі ретінде де;
- жүйелі қателерді анықтау әдісі ретінде, олар әлі де көп;
- негізсіз шағымдар санын азайту әдісі ретінде;
- дәрігерлердің беделін арттыру үшін;
- көрсетілетін медициналық көмектің сапасына деген сенімді арттыру үшін;
- медициналық қатарды біліксіз мамандардан тазалаушы ретінде;
- халықтың және медицина қызметкерлерінің құқықтық сауаттылығын арттыру ретінде маңызды.

Медиация медицина қызметкерлері мен медициналық мекемелерге қатысты азаматтық және қылмыстық істердің санын азайтуға көмектеседі, бұл қоғамдағы қақтығыстың төмендеуіне және тиісінше адам қауіпсіздігінің деңгейін арттыруға алып келеді.

ҰСЫНЫМДАР:

1) денсаулық сақтаудағы медиацияның мүмкіндіктерін түсінуді арттыру және медицина қызметкерлерінің оның мүмкіндіктеріне деген сенімін нығайту;

- 2) медициналық қызмет көрсетумен айналысатын персоналдың барлық санаттарына медиацияны үйренуге мүмкіндік беру;
- 3) медициналық ұйымдармен бірлесіп медиация қызметтерін жолға қою;
- 4) мемлекет, денсаулық сақтау жүйесі және азаматтық қоғам арасында денсаулық сақтауда медиацияны қаржыландыру тетігін құру туралы диалогты бастау;
- 5) Оқу бағдарламасына «Медиация. Медициналық медиацияның ерекшеліктері» пәнін енгізу кезінде Қарағанды мемлекеттік медицина университетінің тәжірибесін негізге алу.

1.4.6. Этносаралық қатынастарда медиацияның қалыптасуы

«Қазақстан халқы Ассамблеясы туралы» Заңның 6-бабы 11) тармақшасына сәйкес Ассамблея қызметінің негізгі бағыттарының бірі этносаралық қатынастар саласындағы келіспеушіліктер мен дауларды реттеу, қақтығысты жағдайларды болдырмау жөнінде ұсынымдар әзірлеу және практикалық шараларды іске асыру және оларды шешуге қатысу болып табылады.

ҚХА – бірегей медиатор және этникалық топтар арасындағы даулар кезінде медиацияны дамытуға арналған алаң.

Қазақстан халқы Ассамблеясы хатшылығының бұрынғы басшысы, Мәжіліс депутаты Дархан Мыңбайдың айтуынша, 2017 жылдың сәуір айында Ассамблеяның 25-ші сессиясында: «Президент ҚХА медиация кеңесін құру туралы тапсырма берді. Мақсаты – қоғамдық келісімді қамтамасыз етуде медиация институтын дамыту, азаматтардың құқықтық мәдениетін арттыру».

Келесі іс-шаралар өткізілді:

– бірыңғай тізілім қалыптастырылды, оған республика бойынша 4,5 мыңнан астам медиатор енгізілді.

Олардың 600-ге жуығы-кәсіби заңгерлер, адвокаттар, психологтар. Қалғандары-қоғам қайраткерлері, ақсақалдар, тек лайықты және құрметті адамдар.

– Жоғарғы Сотпен, Республикалық адвокаттар алқасымен, Ұлттық денсаулық сақтау палатасымен, сондай-ақ Ұлттық кәсіпкерлер палатасымен ынтымақтастық меморандумдарына қол қойылды.

ҚХА қоғамдық құрылымдарының қызметін үйлестіру, халықаралық ынтымақтастық және медиация секторының бас сарапшысы Талшин Италиева соңғы төрт жылда Қазақстан халқы Ассамблеясының медиаторларына 95743 өтініш келіп түскенін атап өтті.

Олардың жартысына жуығы (39 254) кеңес беру сатысында рұқсат етілген. Медиация тәртібімен реттелген талаптар сомасы 40 млн. теңгеден асты.

Оның айтуынша, ҚХА медиация институтына негізінен тұрмыстық, әлеуметтік қақтығыстарға қатысты өтініштер келіп түсуде.

Көбінесе олар отбасылық қатынастарға немесе тұрғын үй-коммуналдық секторға жатады. Мысалы, медиаторлар отбасыларды ажырасудан, ал көршілерді жанжалдан құтқаратын жағдайлар жиі кездеседі.

2019 жылдың ортасына қарай ҚХА жалпыреспубликалық медиация желісі 13 медиация кеңесі мен облыстардағы достық үйлерінің жанындағы 829 медиация кабинетінен тұрды.

Олардың барлығы тиісті техникалық құралдармен жабдықталған. Бұл ретте Ассамблеяның медиация кеңестері өңірлерде медиация стратегиясын үйлестіреді және әзірлейді және әлеуетті медиаторлар базасын үнемі кеңейтіп отырады.

ҚХА деректері бойынша Қазақстанда жергілікті жерлерде этносаралық қақтығыстарды реттеу, жолға қою үшін медиация құралдарын пайдаланудың бірқатар табысты мысалдары бар.

ҚХА Төрағасы орынбасарының ақпараты бойынша: «мысалы, өткен жылы ҚХА-ға азаматтардан 33 мың өтініш келді.

Мұндай өтініштер кезінде алғашқы консультациядан кейін адамдар бірден сұрақтарын алып тастағанын атап өткен жөн. Бұл медиация институтының маңыздылығын көрсетеді.

13 749 жағдайда мәселе консультациядан кейін шешілді, ал 11 мың жағдайда уағдаластыққа қол жеткізіліп, медиациялық келісімдер жасалды».

2019 жылдың наурыз айында алғаш рет Медиация орталығы жеке меншік ЖОО-да ашылды. Қазақстан халқы Ассамблеясының серіктесі «Тұран-Астана» университеті болды.

Шешілмеген мәселелердің бірі – ҚХА медиаторларының жұмысына ақы төлеу.

Қазақстандағы мәдениетаралық медиация ҚХА-ның ведомствоаралық мекемесінің қарамағында. Өңірлердегі ҚХА құрылымдары қақтығыстарды шешудің дәстүрлі әдістерін қолдана отырып, қазіргі қарама-қайшылықтарды жоюға ықпал етеді.

Қазақстанның мақтануға болатын бірегей тәжірибесі бар. Жергілікті этномәдени орталықтардың өкілдері еліміздің белгілі аудандарында бейбіт қатар өмір сүріп жатқан этникалық топтар арасында медиаторлардың рөлін ойдағыдай атқарады.

ҰСЫНЫМДАР:

1) кадрларды оқыту арқылы өңірлерде ҚХА құрылымдық бөлімшелерінің әлеуетін нығайту;

2) Қазақстан халқы Ассамблеясы шеңберінде жұмыс істейтін медиаторлар қызметіне ақы төлеу мәселесін шешу;

3) Ассамблея мен медиацияны өз мамандығына айналдырған медиаторлар арасындағы қарым-қатынас мәселесін шешу.

ҚХА медиаторлар үшін бәсекелес болып табылмайды және барлық мүдделі тараптар өкілдерінің пайдасына қызмет ететін өзара қарым-қатынас тетігін қарау қажет.

2-БӨЛІМ. Медиация техникалары арқылы қоғамдағы әлеуметтік шиеленісті төмендету бойынша ұсынымдар мен ұсыныстар



Бұл бөлімде COVID-19 пандемиясы пайда болғанға дейін және одан кейінгі әлеуметтік шиеленіс факторлары қарастырылады.

2.1 Экономикалық жағдай әлеуметтік шиеленістің факторы ретінде

- Әлеуметтік шиеленістер негізінен келесі факторлармен байланысты болды:
- инфляция және сатып алу қабілеті;
- еңбек жанжалдары;
- мәдениетаралық қақтығыстар.

2.1.1. Пандемия басталғанға дейінгі инфляция және сатып алу қабілеті

2018 жылы 2014 жылмен салыстырғанда азық-түлік тауарлары мен ТНП бағасы 50%-ға, ал кейбір тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің бағасы 150%-ға өсті.

«Инфляцияға шолу – наурыз 2019» баяндамасында ҚР Ұлттық Банкі бұл сөздерді былайша бекітеді: «қалған азық-түлік тауарларының (жемістер мен көкөністерді қоспағанда) бағасы өсіп жатқанын көрсетті. Азық-түлік тауарларына бағаның өсу факторларының ішінде тұтынудағы отандық өндірістің жоғары үлесін ескере отырып, ауыл шаруашылығындағы бағаның өсуінің жеделдеуін, өңдеуші өнеркәсіптегі, атап айтқанда, тамақ өнімдері мен темекі өнімдерін өндірудегі бағаның өсуін атап өткен жөн».⁷

⁷ <https://kursiv.kz/news/ekonomika/2019-10/inflyaciya-v-kazakhstan-za-devyat-mesyacev-2019-goda-sostavila-33>

Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитетінің ақпараты бойынша: «азық – түлік өнімдеріне, оның ішінде тары – 52,4%-ға, күріш – 22,6%-ға, картоп – 19,6%-ға, ұн – 16,5%-ға, қой еті – 14,7%-ға, мұздатылған балық – 13,9%-ға, сиыр еті – 13,1%-ға, жылқы еті – 12,1%-ға, нан, құс еті-10%-ға және т.б. бағаның өскені байқалды, жаңа піскен көкөністерге бағаның 12,6%-ға, құмшекердің – 8,7%-ға, шикі сүттің – 3,6%-ға, жұмыртқаның – 1,6%-ға, сүзбенің – 1%-ға төмендегені байқалады».⁸

Сонымен қатар, 2019 жылы Қазақстандағы ең төменгі күнкөріс деңгейі 29 698 теңгені құрады. Ресейде бұл сома 64 866 теңгені, Беларусьте – 38 417 теңгені, Арменияда – 43 455 теңгені құрайды. БҰҰ стандарттары бойынша ең төменгі күнкөріс деңгейі күніне 5 долларды, яғни 1 875 теңгені, айына 56 250 теңгені құрауы тиіс екенін атап өту қажет.

Ірі қалалардағы әлеуметтік шиеленіс ауылдар мен моноқалаларды дамытуға байланысты бағдарламалар жұмыс істемейтінін, оларда урбандалу тетіктері реттелмегенін көрсетеді.⁹

Табысы ең төменгі күнкөріс деңгейінен төмен халықтың үлесі ауылда қалаға қарағанда төрт есе көп.¹⁰

Жақсы макроэкономикалық көрсеткіштерге қарамастан (Қазақстанда экономика өсуінің жоғары деңгейі (нақты ЖІӨ), жұмыссыздықтың төмен деңгейі, бағаның немесе инфляцияның бірқалыпты өсуі, инвестициялар ағынының салыстырмалы жоғары деңгейі және өтімді активтердің жеткілікті көлемі).¹¹

Өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің қымбаттауы жағдайында теңгенің сатып алу қабілеті төмендейді, бұл қазақстандықтардың өмір сүру деңгейіне теріс әсер етеді. 2020 жылдың басына дейін қазақстандықтардың сатып алу қабілеті баяу қалпына келді.

Адамдардың экономикалық тұрақсыздыққа қарсы наразылығы нәтижесінде туындаған қақтығыстар үшін келесі медиациялық техникалар ұсынылады:

- 1) ықтимал қақтығыс аймақтарын алдын ала анықтау;
- 2) ықтимал қақтығыстарды анықтау;
- 3) қақтығыстар кезіндегі іс-қимыл жоспары мен коммуникациялар жоспарын дайындау, оған оқытылған медиаторларды, келіссөз жүргізушілерді және делдалдарды қосу;
- 4) әділ болу және бейтарап түрде әрекет ету. Медиаторда әділдіктің жоқтығы туралы кішкене күдік медиатордың беделін төмендетеді немесе медиациядан шығуға алып келеді;
- 5) қақтығыстың барлық тараптарына медиацияның не екенін және оның мүмкіндіктері қандай екенін түсіндіру;

⁸ <https://www.zakon.kz/4962222-deputat-sotsialnaya-napryazhennost-v.html>

⁹ <https://ru.sputniknews.kz/radio/20180502/5485841/konurov-degradaciya-selo-socnapryazhennost.html>

¹⁰ <https://www.zakon.kz/5014550-grozit-li-defolt-kazahstanu.html>

¹¹ <https://inbusiness.kz/ru/news/vsplek-trudovyh-konfliktov-v-strane-prishelsya-na-sentyabr-oktyabr>

6) қақтығыс тараптарына қақтығысты тезірек шешу және оның нәтижесі тек оларға байланысты екенін атап өту;

7) әрқашан наразылық білдірушілерден өкілдерді, бірақ наразылық білдірушілердің барлығымен сөйлесудің орнына 3-5 адамды таңдауды талап етіңіз;

8) наразылық білдірушілер өкілдерінің өкілеттіктерімен алдын ала танысу (олардың мандаты қандай);

9) көпшілікті жинамау үшін мүмкіндігінше адамдардың шағын аумаққа шоғырлануынан аулақ болу керек;

10) заң үстемдігін қатаң ұстану және жанжалдасушы тараптардың арасында медиацияны қақтығысты шешу мақсатында емес, өз мақсаттары үшін пайдалануға тырысатындардың бар-жоғын түсінуге тырысу;

11) жанжал тудырушы тараптарға медиациялық процесті тоқтату туралы ұстанымдар болса оның неге алып келетінін ескерту.

2.1.2. Еңбекке қатысты қақтығыстар

Қазақстан Республикасы Кәсіподақтар федерациясының деректері бойынша, 2019 жылы еңбек қақтығыстарының көпшілігі мұнай-газ саласында, негізінен Маңғыстау облысында болды.

Жалпы алғанда, қыркүйек-қазан айларында еліміздің кәсіпорындарында 17 әлеуметтік-еңбек даулары тіркелген. Қазақстандықтар жалақының деңгейіне, оның шетелдіктермен салыстырғанда диспропорциясына, төлемдердің уақтылы төленбеуіне, жұмыс берушілердің жағдайды түсіністікпен қарамауына, елеулі еңбек бұзушылықтардың артуына наразы болды.¹²

11 аумақтық қағидат бойынша мұнай-газ өндіру саласындағы қақтығыстар былайша бөлінеді:

- Ақтөбе облысында – 1 жағдай;
- Атырау және Батыс Қазақстан облыстарында – 2 жағдайдан;

2019 жылдың 29 маусымында Атырау облысында «Теңізшевройл» (ТШО) компаниясының аумағында жанжал туындады, яғни «Consolidated Contracting Engineering and Procurement S.A.L Offshore» (ССЕР) ТШО бас мердігерінің жұмысшылары өзінің араб әріптестерін соққыға жыққан.

ССЕР 7 мың қызметкерлерінің ішінде 500-ге жуығы шетел мамандары, олардың ішінде 100-і араб ұлтына тиесілі. ТШО-дың деректері бойынша қазақтар мен арабтар арасындағы жаппай төбелес салдарынан 40-тан астам адам жарاقات алды.

Қақтығыстың басты себебі – ливия азаматының қазақ қызының әдепсіз суретін әлеуметтік желіге салуы... Бірақ қақтығыстың себептері біршама тереңде жатыр.

¹² <https://www.zakon.kz/5008953-o-konfliktah-iz-za-inostrannoy-rabochey.html>

Ең алдымен, Қазақстанның ең ірі мұнай кен орындарында шетелдік компаниялардың мердігерлерінің болуы.

Қазақстандық компаниялар тендерлерді жеңіп, мердігер мәртебесін ала алмайды және отандық мамандар мен жұмысшыларға лайықты жалақы төлемейді... Оның себебі – олардың кәсіптік деңгейлері өте төмен.

– Маңғыстау облысында – 6 жағдай.

Атап айтқанда, қалыптасқан жағдайға «Кезби» ЖШС, «М-техсервис» ЖШС, «Ақтаукрантехсервис» ЖШС, «Мобил Сервис Групп» ЖШС, «СИНОПЭК Қазақстан Халықаралық Мұнай сервистік компаниясы» ЖШС Ақтау филиалы, «Емир Ойл» ЖШС қызметкерлері наразы болды.

ҚР Кәсіподақтар федерациясы:

- 1) жұмыс берушілер тарапынан лайықты еңбек жағдайлары мәселелеріне жеткіліксіз назар аударуы мен бақылаудың жоқтығын;
- 2) екі тарапта да құқықтық сауаттылықтың болмауын атап өтті.

Ішкі істер министрінің бірінші орынбасары Марат Қожаевтың ақпараты бойынша: «Шетелдіктерді жұмыс орындарына заңсыз тарту да әлеуметтік шиеленістің өсуін туындатады, ол көбінесе ашық қақтығыстарға ұласады.

2019 жылы Қырғызстан, Түркия және басқа елдердің азаматтары жұмыс істеген кәсіпорындарда осындай 8 факті тіркелді».

Үш жақты ынтымақтастық – еңбек жанжалдарын тиімді шешудің кілті. Осылайша, ЕО елдерінде Үшжақты ынтымақтастық бойынша Ұлттық кеңестер жұмыс істейді, олар қызметкерлер, мемлекет және жұмыс берушілер арасындағы келіспеушіліктерді еңсерудің негізі болып табылады.

Болгарияда «Үшжақты ынтымақтастық жөніндегі Ұлттық кеңес» еңбек және сабақтас мәселелер, әлеуметтік қамсыздандыру және өмір сүру деңгейі мәселелері бойынша ұлттық деңгейде консультациялар мен ынтымақтастық үшін тиімді орган болып табылады».¹³

Ұлттық кеңес мынадай мәселелерді реттейтін заңнамалық актілердің жобаларын талқылайды және қорытындылар береді:

- 1) жұмыспен қамту және тікелей байланысты қатынастар;

¹³ https://www.bia-bg.com/uploads/files/NSTS/NSTS_Pravilnik.pdf

- 2) денсаулық және жұмыстағы қауіпсіздік;
- 3) жұмыспен қамту, жұмыссыздық және кәсіптік даярлау;
- 4) мемлекеттік және медициналық сақтандыру;
- 5) табыс және өмір сүру деңгейі;
- 6) бюджеттік саясат;
- 7) қайта құрылымдау мен жекешелендірудің әлеуметтік салдары.

Үшжақты ынтымақтастық жөніндегі Ұлттық кеңес келесі тұрақты мүшелерден тұрады:

- Министрлер кеңесінің екі өкілі, олардың бірі премьер-министрдің орынбасары болып табылады;
- қызметкерлердің өкілді ұйымдары;
- жұмыс берушілердің өкілді ұйымдары.

Басқа деңгейлерде тиісті секторға, салаға және муниципалитетке тән еңбек және онымен байланысты қатынастарды, әлеуметтік қамсыздандыру мен өмір сүру деңгейін шешуде кеңес беру және ынтымақтастық органдары болып табылатын салалық және муниципалдық кеңестер бар.

ЕҢБЕК ҚАҚТЫҒЫСЫ КЕЗІНДЕГІ ҰСЫНЫСТАР МЫНАЛАР:

- 1) еңбек қақтығыстарындағы ең қолайсыз стратегия – оны басуға тырысу, кейбіреулерін қорқыту, басқаларын – сатып алу, үшінші тараптармен – келісім жасау;
- 2) «жанжал – арандатудың нәтижесі» деген пікірден бас тарту;
- 3) әуесқойлық әрекеттерден бас тарту және конфликтология сарапшыларына, оның ішінде медиаторларға жүгіну;
- 4) мағынасыз профилактикалық әңгімелерден бас тарту ҰСЫНЫЛМАЙДЫ.
НЕ ІСТЕУ КЕРЕК?

1) ҚР еңбек кодексінде делдал – еңбек қатынастарының тараптары еңбек дауын шешу жөнінде қызметтер көрсету үшін тартатын жеке немесе заңды тұлға деген ұғым бар;

Делдалдар толықтай пайдаланылмаған, өйткені делдалдарды оқытумен ешкім айналыспайды.

Ұсынылады:

- делдалдарды оқыту;
 - Қазақстан Республикасы Кәсіподақтар федерациясы негізінде оқытылған делдалдардың тізілімін құру;
 - 2) еңбек жанжалдарында жұмысшылардың ұйымдасуы және мықты кәсіподақтардың болуы маңызды болып табылады;
- Еңбек жанжалдары мемлекет – жұмыс берушілер – кәсіподақтар секілді үш жақты диалог негізінде шешілуі керек.

Осы элементтердің бірі болмаған жағдайда, келіссөздер, делдал немесе медиатор арқылы қатынастардың болашақтағы дамуы туралы келісімге келуге болатын өркениетті наразылықтар ешқашан болмайды.

Тек ақыр соңында адамдарды ұрып соғу, мүлік пен машиналарды талқандатумен аяқталатын қарапайым ойрандату сияқты «жабайы» (заңсыз) ереуілдер болады.

Ұсынылады: еңбек қатынастарын реттеу мәселелері бойынша олардың және еңбек қатынастарымен тікелей байланысты өзге де өкілдердің мүдделерін келісуді қамтамасыз етуге бағытталған әлеуметтік әріптестік (жұмыскерлер (жұмыскерлердің өкілдері), жұмыс берушілер (жұмыс берушілердің өкілдері), мемлекеттік органдар арасындағы өзара қарым-қатынастар жүйесі) мүмкіндіктерін пайдалану;

3) қақтығыстың нақты себептерін табу, оларды жанжалға қатысушылардың позицияларымен, мүдделерімен және қажеттіліктерімен байланыстыру;

4) заңның үстемдігін сақтау, жазалау өздігінен ештеңеге әкелмейді;

5) қақтығыстың нақты себептері анықталғаннан кейін санкциялар қолдану;

6) медиацияны қолдану кезінде басқа құралдарды (билер институты) пайдаланбау;

Маңғыстау облысындағы 2011-2012 жылдардағы еңбек жанжалдарында дәстүрлі қоғамдағы қақтығыстарды шешуге бағытталған бұл институт қазіргі заманғы қақтығыстарды шешуде пайдасыз болып шықты.

7) еңбек жанжалдарында медиацияны жүргізу кезінде жанжалдағы тараптарды дұрыс анықтау маңызды.

Факт айқын болып көрінгенмен, ол олай емес. Көптеген қақтығыстарда тараптар дұрыс анықталмағандықтан олар өршудің қатал динамикасына енді.

Мәселен, Жаңаөзенде жұмыс берушілер мен жұмыскерлер арасында кейбір қақтығыстар мерзімі өткен шарттарға байланысты туындаған, ал жұмысшылар наразылық білдіріп, әкімдікке шағымданған.

Әкімдік мұндай қақтығыста медиатор рөлін атқарады, бірақ жанжалға қатысушылар жағына шықпайды, өйткені ол жанжалға қатысушы тарапқа жатпайды.

2.1.3. Мәдениетаралық қақтығыстар

Мәдениетаралық қақтығыс – белгілі бір себеппен туындаған жанжал (міндетті түрде мәдениетаралық айырмашылықтармен байланысты емес), бірақ кейіннен мәдениетаралық сипатқа ие болды, өйткені ол әртүрлі мәдени, көбінесе этникалық топтардың қатысуымен жүреді.

Этникалық қақтығыстардың өзіндік ерекшеліктері бар, олар былайша көрініс табады:

1) еңбек қақтығыстарынан, сондай-ақ экономикалық талаптар негізінде туындайтын жанжалдардан айырмашылығы, мәдениетаралық қақтығыстар жеке басына негізделген қақтығыстар болып табылады;

2) жанжалдарды шешудің кез-келген маманы жеке басына байланысты қақтығыстар ең ұзақ, қиын және қатал қақтығыстар екенін біледі;

Этникалық сәйкестілік – адамның негізгі үш ерекшелігінің бірі (біріншісі – адам; екіншісі – жыныстық; үшіншісі – этникалық);

3) этникалық сәйкестілік үшін адам ресурстарды, күш-жігерді және тіпті өз өмірін құрбан етуге дайын келеді;

4) этникалық жанжалдар тоқтатылуға жатады, бірақ ол сот арқылы шешілмейді;

5) этникалық қақтығыстар олардың шығу себептері ұзақ уақыт ұмытылған кезде де ұрпақтан-ұрпаққа жетуі мүмкін;

6) бір рет пайда болған этникалық қақтығыстар өзіндік инерциясына ие болады және ол өз жолында қақтығысқа қатысы болатын көбірек адамдарды тарта түседі.

Жамбыл облысы Қордай ауданында болған оқиғаларды мәдениетаралық этникалық қақтығыстың мысалы ретінде қарастырайық.

«Ритм Евразии» оларды келесі түрде анықтайды: «Бұл белгілі бір этникалық топқа бағытталған, адам өлтірумен, ұрып-соғумен, мүлікті жоюмен және қарақшылықпен ұштастырылған жаппай зорлық-зомбылық әрекеттері. Бұл әрекеттері ұйымдасқан».¹⁴

Себебі – Масаншы ауылындағы жол апаты.

Жанжалдың алғашқы көріністері 5 ақпанда жол полициясы қызметкерлері Масаншы маңындағы Сортөбе ауылында ауылының тұрғыны дүнген ұлтының азаматының көлігін тоқтатқан кезде анықталды.

ІІМ нұсқасы бойынша – жүргізушісі тәртіп сақшыларынан қашып құтылмақ болған, полицейлер оның ізіне түсіп, бұзушыны үйінің маңында ұстап алды. Оның туыстары көмекке келіп, қылмыскерді полиция экипажынан қайта алып шықты. Оқиға туралы бейне түсірілім әлеуметтік желілерде тарады.

Сол дерек бойынша: «7 ақпан күні» кешке қарай агрессивті көп адамдар Масаншының ішіне кіріп, дүнгендерге тиесілі үйлер мен сауда нүктелерін қирата бастады.

ІІМ мәліметінше, оқиға орнына келген полиция қызметкерлері ештеңе істей алмады, өйткені қырып-жоюшылар басым болған.

Бейресми деректер бойынша – жанжалдың алғашқы сағаттарында ауылда ешқандай полиция болған жоқ. Шапшаң қарқынмен тарап кеткен әуесқойлық бейне түсірілім түсірілді. Біраз уақыттан кейін Масаншы ауылына көршілес дүнген диаспорасы жинақы тұратын Сортөбе, Ауқатты және Бұлан Батыр ауылдарында да қырып-жою орын алды.

Қазақстан Президенті: «Ауданда контрабандамен белсенді айналысатын адамдар бар екені белгілі. Бұл бизнеске басқа топтың қатысқысы келді. Бір сөзбен айтқанда, заңсыз табыс көздерін бақылауға байланысты екі қылмыстық топ арасында жанжал туындады, – деп мәлімдеді. – Нәтижесінде көптеген адамдар зардап шекті, 11 адам қайтыс болды. Бұл туралы ештеңені жасырмай айту керек. Енді құқық қорғау органдарының алдында барлық қылмыскерлерді, олардың ұлтына қарамастан, заңға қатаң сәйкес жазалау

¹⁴ <https://www.ritim Eurasia.org/news--2020-02-21--tancy-na-grabljah.-v-kazhastane-proizoshel-ocherednoj-mezhetni-cheskij-konflikt-47611>

міндеті тұр. Онсыз біз елде тәртіп орната алмаймыз». Шынында да, бұл қақтығыс екі қылмыстық топтың арасындағы қақтығыс ретінде басталса да, соңында этникалық сипатқа ие болып аяқталды.

ҰСЫНЫС: бірегейлік пен бірліктің қазақстандық моделін дамыту жөніндегі жұмысты үйлестіруде Қазақстан халқы Ассамблеясының ресурстарын пайдалану. ҚХА-да этносаралық жағдайға мониторинг жүргізу жүйесі және этносаралық қатынастар саласындағы алдын алу тетіктері бар.

Этносаралық саладағы ахуалдың тоқсан сайынғы мониторингі ҚХА-да өңірлерде жанжалды жағдайлардың туындауын болжауға, қақтығыстардың ушығуына жол бермеуге және алдын алу іс-шараларын жүргізуге мүмкіндік береді.

Ұлтаралық және этносаралық қақтығыстардағы медиация адами қатынастардың осы шетін салаларындағы қақтығыстарды шешудің жалғыз тәсілі болып табылады. Бұл құралды түсіну үшін этносаралық қақтығыстардың сипатын тереңірек қарастырған жөн.

Этносаралық қақтығыстар сәйкестілік деп аталатын қақтығыстарға жатады, ал сәйкестік – адам өмірінің ең маңызды «активі».¹⁵

Этникалық қақтығыстар кезінде әлеуметтік шиеленісті төмендетуге бағытталған медиациялық тәсілдер:

- 1) этносаралық және мәдениетаралық шиеленіс мониторингінің тетігін жасау;
- 2) ҚР өңірлерінде этносаралық және мәдениетаралық шиеленіске мониторинг жүргізу;
- 3) мониторинг деректерімен танысу, талдау және ұсыныстар дайындау;
- 4) бұрын туындаған қақтығыстарға толық талдау жүргізу, этносаралық қақтығыстардың алдын алу бойынша стратегиялар, тактикалар мен нақты қадамдар әзірлеу;
- 5) жүргізілген мониторинг деректері бойынша ықтимал этникалық қақтығыстардың белгіленген орындары бар картаны алдын ала әзірлеу;
- 6) әр органның рөлі нақты көрсетілген этникалық қақтығыстар кезінде іс-қимыл мен коммуникацияның дайын жоспарының болуы;
- 7) мәдениетаралық қақтығыстар мәдени топтарды бойұсындыру (бір-біріне өзара бейімделу) арқылы ғана шешілетінін есте сақтау;
- 8) этносаралық даулар мен жанжалдарға маманданған медиаторлар қатарын дайындау;
- 9) жеке басының қажеттілігі адамның табиғи қажеттілігі болғандықтан, ал этникалық сәйкестілік - адам өмірінің негізгі активтерінің бірі, яғни этносаралық медиатор орта мерзімді перспективада ең жақсы өзгеретін жеке тұлғаға шабуыл жасамауы керек, мінез-құлық заңдармен, дәстүрлермен және жақсы моральдармен реттелуге жатады;
- 10) этносаралық медиатор жанжалдың барлық тараптарын жақсы білуі және олардың сеніміне ие болуы керек;

¹⁵ Дронзина Татьяна. Медиация. Оқу құралы. 2015 ж.

Медиатордың жанжал туындаған жерде тұруы ұсынылады;

11) этносаралық медиатор жанжалдан кейінгі қалпына келтіру саласында жақсы дайындалған болуы керек немесе жанжалдан кейінгі қалпына келтіру жөніндегі сарапшымен бірге жұмыс істеуі тиіс, өйткені этникалық қақтығыстардың ұзақ салдары болады, олар кейде бірнеше жылдар бойы және ондаған жылдар бойы этникалық жадта қалады;

12) Қазақстан халқы Ассамблеясының ресурсын пайдалану;

13) этникалық қақтығыстар кезінде жанжалдарды шешудің дәстүрлі тетіктері мен ақсақалдардың беделіне толық сенуге болады;

14) этникалық қақтығыстар кезінде жергілікті қауымдастықты немесе белгілі бір этникалық топқа сәйкес келетін сипаттамаларды жақсы білетін кәсіби емес (қоғамдық) медиаторлар айрықша пайдалы болуы мүмкін;

15) этникалық қақтығыстарды басқару кезінде мұндай қақтығыстардың бұрынғы тәжірибесін мұқият зерттеп, олардан қажетті сабақ алу керек;

16) этникалық қақтығыстар адамның негізгі жеке басының біріне қатысты және ұзақ мерзімді салдары болғандықтан, бұл жерде алдын-алу өте маңызды.

2.1.4. COVID-19 пандемиясы жағдайында медиациялық техникалардың көмегімен әлеуметтік шиеленісті азайту

Қазақстандағы төтенше жағдай кезінде қақтығыстың екі негізгі түрінің туындап кетуі болжанды:

- біріншісі билік белгілеген шектеулерге байланысты болады;
- екіншісі – пандемияның экономикалық салдарынан болуы.

Көпшілік адамдар көптеген белгісіз шамаларды қамтитын болып жатқан пандемияның ауырлығын түсінеді, ал халықтың тағы бір бөлігі төтенше жағдайға және үкімет қабылдаған шараларға қарсы тұрады. Бұл Қазақстандағы қақтығыстардың бір бөлігі азаматтардың бостандықтарының шектелуіне байланысты олардың наразылығына байланысты туындайтынын білдіреді.

Әлеуметтанушы Серік Бейсембаев сауалнама нәтижелеріне былайша түсініктеме берді: «Ағымдағы жылдың наурыз айының екінші жартысында әлемнің 28 елінің тұрғындары арасында сауалнама жүргізген Gallup International тәуелсіз зерттеу агенттіктерінің халықаралық қауымдастығында қызықты деректер бар. Сол кездің өзінде қазақстандықтардың тек 53%-ы ғана вирус жұқтырудан қорықты, ал басқа елдерде бұл көрсеткіш айтарлықтай жоғары, яғни 67%-ды құрады.

Сонымен бірге, біздің азаматтарымыздың 60%-ы коронавирус қаупі асырып көрсетілген деп санайды (салыстыру үшін: әлем бойынша – 49%). Ал бұл жанама түрде Қазақстандағы қоғамдық қорқыныштың індеттің өзінен ғана емес, материалдық жағдайдың одан әрі нашарлауын түсінуден туындағанын көрсетеді».¹⁶

¹⁶ <https://camonitor.kz/34712-nichto-nas-ne-izmenit-kakimi-kazahstancy-vyydut-iz-koronavirusnogo-krizisa.html>

Мұнда қолданылған жақсы медиациялық тәсілдердің бірі – бұл қабылданған қадамдарды егжей-тегжейлі түсіндіріп өту, ел Президенті бұл жөнінде:

1) «Мен «Мемлекет қызметінің тұрақтылығын қамтамасыз ету жөніндегі шаралар туралы» жарлыққа қол қойдым. Бұл құжат мемлекеттік органдардың тиімділігін арттыруға, билік вертикалін нығайтуға және дағдарыс жағдайында, соның ішінде қажет болса салық саласында барлық қажетті шешімдерді жедел қабылдауға мүмкіндік береді», – деді Тоқаев.

2) «Жарлық дәрі-дәрмектер мен басқа да құралдарды жеңілдетілген тәртіппен, негізінен отандық өндірушілерден сатып алуға құқық береді.

3) Осылайша біз құнды уақытымыз пен қаражатты үнемдейміз, бұл төтенше жағдайларда өте маңызды».¹⁷

Қазақстанда төтенше жағдайдың енгізілуі басқа қолайсыз жағдайға – мұнайға әлемдік бағаның төмендеуіне және теңгенің күрт арзандауына сәйкес келді.

Коронавирустың таралуынан туындаған бүкіл әлемдегі оқшаулау режимі және осыған байланысты экономикалық белсенділіктің төмендеуі мұнай сұранысының күрт төмендеуіне және, тиісінше, Қазақстан экономикасы төтенше жағдай кезінде зардап шеккен ең ауыр соққылардың бірі – жеткізілімдердің шамадан тыс артуына әкелді. Бірақ, егер биыл мұнай барреліне 20-30 доллар деңгейінде қалса, «карантин аяқталғаннан кейін және ірі кәсіпорындардың жұмысын қайта бастағаннан кейін де, ел әлі де елеулі экономикалық проблемаларға тап болады».¹⁸

Теріс салдардың қатарында бүкіл әлемдегі сияқты тез қарқынмен өсіп келе жатқан Қазақстандағы жұмыссыздық деңгейі бар.

Теңіз кен орнынан 17 мың жұмысшы уақытша кетеді.¹⁹ 200 000-нан астам қазақстандық еңбек ететін мұнай сервистік компаниялар (олардың отбасыларын ескере отырып, бұл 1 млн-ға жуық адам) Қазақстан Президенті Қасым-Жомарт Тоқаевқа мұнай тұтынудың төмендеуі кезінде жұмыс орындарын сақтауға көмек сұрап жүгінді.

Қазақстандық сарапшы-экономистердің айтуынша: «Алматы мен Нұр-Сұлтан қалаларын жауып тастаудан қарапайым мысал келтірейік: қала маңынан және көрші ауылдардан адам таситын немесе базарда сауда жасау үшін келіп жүрген көптеген қарапайым жұмысшылар жұмыссыз қалды. 30 жыл ішінде алғаш рет бізде төтенше жағдай режимі енгізілді. Бұл бірден қызмет көрсету саласына әсер етті. Ол бізде бүкіл экономиканың 50%-ын құрайды. Халықтың негізгі бөлігі – жартысынан көбі – қызмет көрсету саласында жұмыс істейді және біз ағымдағы жағдайға байланысты бір-екі айдан кейін өсіп келе жатқан жұмыссыздық мәселесі туындайтынын жақсы түсінеміз».²⁰

Қазақстандық саясаттанушыларды келесі мәселелер толғандырады: «Сіз бұл не екенін елестете аласыз ба? Олар өздерінің жалғыз кіріс көзінен айырылды... Жұмыссыз қалғандар үшін тым болмағанда қандай да бір

¹⁷ <https://inbusiness.kz/ru/news/pryamoe-vklyuchenie-pravitelstvennogo-chasa>

¹⁸ <https://rus.azattyq.org/a/central-asia-kazakhstan-turkmenistan-oil-gas-econimy/30573895.html>

¹⁹ <https://liter.kz/tengizskoe-mestorozhdenie-vremenno-pokinut-17-tysyach-rabotnikov/>

²⁰ <https://liter.kz/tengizskoe-mestorozhdenie-vremenno-pokinut-17-tysyach-rabotnikov/>

жеңілдіктер қажет. Ірі қалалар жабылған кезде көрші ауылдардың адамдары ол жерге ақша табу үшін келе алмайтын жағдай бүкіл елде де болады. Әлеуметтік бейберекеттік басталуы мүмкін» деді.²¹

Ұқсас дабыл қағулар басқа салаларда да байқалады. Мысалы, 2020 жылғы 25 сәуірде қазақстандық құс фабрикалары банкротқа ұшырау алдында тұрғанын хабарлады.

Теңгенің девальвациясы шетелден шетел валюта-сымен сатып алынатын компоненттердің – азықтардың, вакциналардың, жабдықтың қосалқы бөлшектері мен жинақтауыштарының өзіндік құнының, сондай-ақ бағасы 25-30%-ға өскен бидайдың жемшөп қоспасының негізгі құраушысының бірден артуына алып келді.

Бірақ ең жағымсыз әсер мемлекеттік субсидиялардың тоқтатылуымен болды.²²

Сонымен қатар, ҚР Президентінің Жарлығына сәйкес Үкімет Қазақстан халқы мен экономикасының үздіксіз тыныс-тіршілігін қамтамасыз ету үшін қажетті азық-түлік және басқа да тауарларға шекті тарифтер мен бағаларды белгілеу құқығын алды, онда өндірушілердің жағдайы шын мәнінде апатты жағдайға тап болады.

Мұның бәрінің құрбандары ең маңызды әлеуметтік топтар болады, өйткені олар үшін кедейлік тек қажетті өнімдердің саны ғана емес, сонымен қатар бірінші қажеттілікті тұтыну өнімдерінің сапасы, тамақтану рационы мен білім беруді инвестициялаудың нашарлауынан көрінеді.

Дағдарыс халықтың әлеуметтік жағынан қорғалмаған топтарына ерекше әсерін тигізеді:

- 1) аз қамтылғандар;
- 2) зейнеткерлер;
- 3) көпбалалы отбасылар;
- 4) экономиканың жалақысы төмен секторларында бейресми жұмыспен қамтылғандар;
- 5) жалғыз басты аналар;
- 6) ата-ана қамқорлығынан айырылған балалар.

Мұның салдарының бірі адамдарды саяси партияларға, қауымдастықтарға, кәсіптік одақтарға, баспасөз топтарына біріктіру болуы мүмкін, өйткені қоғамның мұндай ұйымы әлеуметтік шиеленіс жағдайында диалог жүргізуге көмектеседі.

ҚР Президенті Қ. Тоқаев: «Экономикалық катаклизмдерге қарамастан, Қазақстанда әлеуметтік шиеленіс пен жұмыссыздықтың өсуіне жол бермеу үшін барлық қажетті шаралар қабылданатын болады.... Біз бюджет шығындарын жұмыспен қамту және бизнесті

²¹ <https://rus.azattyq.org/a/kazakhstan-interview-with-economist-kasymkhan-kapparov/30495841.html>

²² <https://kstnews.kz/news/economy/item-59127>

қамтамасыз ету үшін барынша тиімді болатын бағыттарға жұмсаймыз».²³

ҰСЫНЫСТАР: медиациялық техникаларды қолдану арқылы әлеуметтік шиеленісті төмендету үшін:

1) барлық ұлттық, өңірлік, жергілікті деңгейлерде – нақты белгіленген міндеттері бар пандемия жағдайында іс-қимыл және коммуникация жоспарын әзірлеу;

2) ықтимал қақтығыстардың ауырлық дәрежесі бойынша тізімін жасау;

3) алдымен олардың салдарын ескере отырып, барлық мүмкін шешімдерді «байқап көру»;

4) елдегі жағдай туралы мемлекет тарапынан үнемі және шынайы хабарлар алу. Бұны қалай істеу керектігі Президент Қ.Тоқаев пен Елбасы Н.Назарбаевтың үндеуінде арнайы атап өтілді;

5) барлық әлеуметтік топтар мен секторлардың барлық шағымдары мен талаптарын ескеріп, мемлекет нені қанағаттандыра алатынын және не істей алмайтынын ашық айту;

6) кез келген жақсы медиациялық сессиядағыдай, диалогта және қақтығыстарды шешу процесінде қатысушылардың жауапкершілігін көрсету;

7) халыққа барлық адамдар бір қайықта тұрғанын және дағдарысты жалпы күш-жігер арқылы ғана жеңуге болатындығын көрсету;

8) басқа салалардағы сияқты, медиация сот жүйесінің тиімді жұмыс істеуі кезінде ғана, заңның үстемдігін толық сақтай отырып жұмыс істейтін болады.

2.2 Медиация синтезін және ақпараттық-коммуникативтік технологияларды құру

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсандағы №827 қаулысымен «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы бекітілді.

Бүгінгі таңда ақпараттық-телекоммуникациялық инфрақұрылым экономикалық дамудың маңызды элементіне айналуға қазіргі заманғы қолжетімді телекоммуникациялық инфрақұрылымсыз Қазақстанды әлемдік экономикалық және ақпараттық кеңістікте орнықтыру мүмкін емес.

«Цифрлық Қазақстан» бағдарламасының мақсаты: орта мерзімді перспективада республика экономикасының даму қарқынын жеделдету және цифрлық технологияларды пайдалану есебінен халықтың өмір сүру сапасын жақсарту, сондай-ақ ұзақ мерзімді перспективада Қазақстанның экономикасын болашақтың цифрлық экономикасын құруды қамтамасыз ететін түбегейлі жаңа даму траекториясына көшіруге жағдай жасау.

Біздің ресейлік әріптестеріміз онлайн медиацияны жүргізу үшін бізге не ұсынатынын толығырақ қарастырайық: «Қазіргі қоғамда ғаламдық Интернет желісінде орналастырылған, мәмілеге келу, жанжалды шешу, іскерлік, әлеуметтік немесе мемлекеттік қызметтер көрсету болсын, аутентификацияланған және релеванттық талқыланатын проблемалық жағдайдың бейне контентінің құндылығы жоғары болғандықтан, автор және ол басқаратын ұйым осы қажеттілікті қанағаттандыруға бағытталған эксперимент жүргізді,

²³ <https://liter.kz/tokaev-skazal-chto-sdelayut-v-kazahstan/>

жалпыға белгілі білім беру технологиялары мен онлайн дауларды шешу технологияларын шығармашылықпен дамытып, осы технологияларды қолдану аясын кеңейтті».

Нәтижесінде:

- құнды тұтынушылық қасиеттері бар жаңа сапалы ақпаратты құрудың қуатты құралын;

- әлеуметтік саладағы ауызша мәмілелер және азаматтардың, ұйымдардың билік органдарымен ауызша қарым-қатынасы заңды күшке ие болады және әдеттегі құқықтық құжаттармен қатар әлеуметтік өзара іс-қимыл үшін берік негіз бола алады.

- қақтығыстарға немесе кеңірек айтқанда, әлеуметтік жағдайға қатысушылардың қажеттіліктеріне жауап беретін жеке контент алуға болады.

Заңды тұрғыдан алғанда фрейм дегеннің өзі – құжат, мәміле, өтініш немесе сұрау салу. Егер фрейм талқыланып жатқан қақтығыс жағдайына сәйкес келсе, онда ол тұтынушылық құндылыққа ие болады – бұл «әлеуметтік өзара әрекеттестіктің квантына» айналуы мүмкін, керісінше, қазіргі әлемдегі ақпараттың негізгі ағымы ақпараттық шуды, яғни сапасы күмәнді, тіпті зиянды болатын өнімді ұсынады».²⁴

COVID-19 пандемиясы және әлемдегі барлық мемлекеттер қабылдаған шаралар біздің өмірімізге, әдеттеріміз бен негіздерімізге әсер етті. COVID-19 және жарияланған карантинге қатысты жағдай қақтығыстардың көбеюіне түрткі болды. Еңбек және отбасылық даулардың саны артты. Бір қақтығыс кейінгі қақтығыстарды тудыруға ықпалын тигізетіні баршамызға айқын белгілі.

Медиаторға бір қызметкер өз жағдайына қатысты кеңес алу үшін жүгінді: Жұмыс беруші қызметкерді карантиннің барлық кезеңінде ақы төленбейтін демалысқа жіберуге мәжбүр. Бұл ретте ұйым карантин жағдайында жұмыс істеуге рұқсат етілген ұйымдардың қатарына кірмейді. Қызметкер жалақысы сақталмайтын демалысқа барғысы келмейді, өйткені ол отбасындағы жалғыз асыраушы, сонымен қатар ипотекалық несие алынған пәтерде тұрады. Үйде кәмелетке толмаған екі баласы мен 2- топтағы мүгедек әйелі бар. Бұл жағдайда жұмыстағы жағдай отбасылық жанжалдың, ал алдағы уақытта банктік даудың алғышарты болады.

Карантин кезінде туындаған осындай қақтығыс жағдайлары көп. Көптеген адамдар мұндай қиыншылықтарға дайын болмай шықты.

«Цифрлық Қазақстан» бағдарламасы медиаторларға медиация рәсімдерін онлайн форматта жүргізуге мүмкіндік береді.

Жоба аясында сарапшылар онлайн – форматта медиацияны жүргізу мүмкіндіктері бойынша сауалнама жүргізді, оған 104 адам қатысты. Оның ішінде 74% – әйелдер, 26% – ер азаматтар.

²⁴ «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсандағы № 827 қаулысы (20.12.2019 ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен).

Бұл ретте, сұралғандардың 39,4%-ы 35-45 жас, 30,8%-ы – 45-55 жас, 16,3%-ы – 55 жастан асқан, 12,5%-ы – 25-35 жасқа толған, тек 1%-ы – 25 жасқа дейінгі азаматтар болған.

Сауалнамаға Қазақстан азаматтары (28 респондент – республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері, 31 облыстық маңызы бар қалалардың өкілдері, 8 – аудандық маңызы бар қалалардың өкілдері және 2-ауылда тұрады), Ресей (10), Қырғызстан (10), Беларусь (4), Украина (8), Латвия (1) және Австрия (1) елдерінің азаматтары қатысты.

Сауалнамадан өткен 104 адамның 89,4%-ы – медиаторлар, ал 10,6%-ы – медиаторлар емес, оның ішінде 2-3 ай бұрын 4,3%, 1-3 жыл бұрын 52,8%-ға дейін, 4-5 жыл бұрын 17,2%-ы, 6 жылдан астам бұрын 25,8%-ы оқудан өткен.

Респонденттер медиатордың құпиялық қағидатын бұзу тәуекелі – болмашы – 80,8%, өте елеулі – 12,5%, елеулі – 6,7% деп есептейді.

Тараптардың құпиялықты бұзу тәуекелін сұралғандардың 43,3%-ы болмашы, 33,7%-ы – елеулі, 23,1%-ы – өте маңызды деп санайды.

Респонденттердің 55,8%-ы медиация рәсімінің тиімділігі мен нәтижелілігінің төмен тәуекелі болмашы деп есептейді, сұралғандардың 22,1%-ы оны елеулі деп санайды және 22,1%-ы бұл тәуекелді өте маңызды деп санайды.

Респонденттердің көпшілігі:

- алдын-ала танысуды телефон арқылы жасауға болады;
- медиация рәсімін телефон арқылы, хат алмасу және чат арқылы келісуге болады;
- медиация туралы шартты пошта арқылы және жеке кездесу арқылы жасауға болады;
- тараптармен жеке кездесулерді телефон арқылы және бейне қоңырау арқылы өткізуге болады;
- бірлескен кездесулерді бейне қоңырау және жеке кездесу арқылы өткізуге болады;
- Медиация туралы келісімге пошта арқылы хат алмасу және жеке кездесу кезінде қол қойған дұрыс;
- құжаттарды жеке кездесуде және пошта арқылы хат алмасу арқылы беруге болады деп санайды.

Сауалнамаға қатысқан 50 респондент карантиннен кейін де онлайн-медиацияны жүргізетінін, 7 медиатор жүргізбейтінін және жауап беруге қиналатынын, 35 респондент байқап көруге болады деп есептейтінін айтты.

Онлайн-медиацияны жүргізу кезінде әріптес-медиаторлардың ұсынымдары:

- құжаттарға қол қоюда қиындықтар туындайтынын, онлайн-медиация кезінде эмоциялық байланыс мүмкіндігі жоқ екенін ескеру,
- тараптарды қашықтықтан орналастыруды реттеуде қиындықтар туындайды,
- байланыстың нашар сапасы және тұрақсыздығы, интернет жылдамдығына тәуелділік бар;

- рәсімнің басында біршама ыңғайсыздық болуы мүмкін және егер интернетке қосылу проблемалары болса, онда барлық ықтимал мәселелерді ескеру қажет;
- техникалық тұрғыдан бәрі бірдей үйренбегендіктен, кейде бұл эмоциялар деңгейін төмендетуі не жоғарылатуы мүмкін.
- тараптар тұрмыстық мәселелерге алаңдауы мүмкін және құпиялылық қағидаты зардап шегеді;
- тараптардың шешім қабылдауында белгісіздік болуы мүмкін;
- процестің шарттылығын сезіну, сондай-ақ офлайн режимімен салыстырғанда айтарлықтай уақытты жоғалту мүмкін;
- медиация процесін толық көлемде бақылау мүмкін еместігі туындайды;
- әдетте, сөйлесуді жалғастырғысы келмеген жағдайда, клиент тұрақсыз байланысқа сілтеме жасайды, нәтижесінде олар офлайн режиміне өтеді.
- артықшылықтарды белгілей отырып, жағдайды шешудің бірнеше нұсқасы болуы маңызды.
- жай ғана байқап көруге және қажет болған жағдайда жұмыс барысында түзетулер енгізуге болады;
- онлайн-форматта қарым-қатынас жасаудан қорықпау керек және бұл жерде сізге жақсы таныс салада өз кәсібилігіңізді көрсету маңызды.
- құжаттарды дайындауға, зерделеуге, жалпы кездесуді жоспарлауға көбірек уақыт бөлу керек;
- бейтараптылық пен құпиялылықты сақтай отырып, сенімді болу, күмәндарды жою маңызды;
- онлайн-медиацияны күтуге уақыт болмаған кезде және шұғыл шешімдер қажет болған жағдайда ғана жүргізу маңызды екенін, сонымен қатар адамдар алыста болғанда және келуге уақыт пен ақша болмаған кезде де ыңғайлы екенін ұмытпаңыз;
- тараптардың құпиялылықты сақтау мәселелеріне өте мұқият болу маңызды.
- әрқашан сенімді платформаларды таңдап, бейнеконференция режимінде өткізіңіз.

Ресейден келген медиатор, «Сібір медиация орталығының» басшысы Марат Авдыевтің айтуынша: «Әлеуметтік саладағы медиация – бұл әлеуметтік жұмыс технологияларының, медиациялық техникалардың және коммуникацияның заманауи тәсілдерінің синтезі.

Бейнеконтент пен қашықтықтан жұмыс істеудің рөлі артып, электронды қолтаңбамен заңды әрекеттер жасалады.²⁵

Медиация мүмкіндіктері бойынша сауалнама нәтижелерін онлайн форматта біздің әріптесіміз және серіктесіміз Фидана Алиеваның сөздерімен қорытындылауға болады (халықаралық медиатор, CAO медиаторы (Дүниежүзілік банк тобы, АҚШ), ADR-ODRInternational (Біріккен Корольдік)

²⁵ «Дауларды онлайн реттеу және медиациядағы, арбитраждағы және мемлекеттік басқарудағы бейне-құжаттар айналымы» Марат Александрович Авдыев, Сібір медицина орталығының директоры. marat@eMediator.ru

медиаторы, Халықаралық сауда-өнеркәсіп палатасының коммерциялық медиация бойынша халықаралық конкурстың төрешісі (Париж), Weinstein JAMS International Fellowship (АҚШ) коммерциялық медиация бойынша бағдарламаның стипендиаты, ішкі және сыртқы коммуникациялар бойынша консультант, сертификатталған бизнес-жаттықтырушы, Медиация және келіссөздер орталығының бас директоры, ҚР СӨП жанындағы Халықаралық аралық соттың медиаторы және төрешісі): «Әлем өзгерді, МЕДИАЦИЯ да жаңа нысанға ие болды. Медиация қазір ODR ретінде ғана емес, өзекті (дауларды онлайн шешу), сонымен қатар отбасылық, еңбек, бизнес қатынастарынан бастап ЖАҒАНДЫҚ мәселелерге дейін әртүрлі сипаттағы мәселелер бойынша КЕЛІССӨЗДЕР жүргізуге көмектесетін құрал ретінде өзекті болып отыр».²⁶

ТҰЖЫРЫМДАР:

1) COVID-19 пандемиясымен қатысты қазіргі жағдай қоғамдағы әлсіз жақтарды «әшкереледі»;

2) «Цифрлық Қазақстан» бағдарламасына сәйкес Интернет желісін пайдаланушылардың үлесі 2020 жылы 81,8%-ды, 2021 жылы 82%-ды, 2022 жылы 82,3%-ды, ал халықтың цифрлық сауаттылық деңгейі 2020 жылы – 80%-ды, 2021 жылы – 81,5%-ды, 2022 жылы – 83%-ды құрауы тиіс еді.²⁷

Шындығында, төтенше жағдай мен карантин енгізілгенге дейін қазақстандықтар цифрландыру бағдарламасының жоспарланған деңгейіне әлі жете алмағанын көрсетті.

Өзін-өзі оқшаулау, үйде болған екі айдың ішінде цифрландыру алдағы бірнеше жылдарға қарағанда тезірек алға басты.

3) бұрын – ZOOM, MEET, MODUL жүйесі, UNIVER және т.б. қазақстандықтардың азы ғана білетін, ал карантин жарияланғаннан кейін Интернет қолданушылардың үлесі мен цифрлық сауаттылық деңгейі «Цифрлық Қазақстан» бағдарламасында белгіленген деңгейге жетуі мүмкін;

4) онлайн форматтағы медиацияны жүргізуге болады, кейде тіпті қажеттілігі артады.

5) Төтенше жағдай жөніндегі мемлекеттік комиссияның қорытынды отырысында сөйлеген сөзінде Президент Қасым-Жомарт Тоқаев төмендегілерді атап өтті: «Білім беруді анағұрлым икемді ету керек, балалар мен студенттерді қашықтықтан оқытудың хаттамалары мен әдістері әзірленіп, елдегі барлық оқу орындарын нақты цифрландыру аяқталуы керек. Қазіргі заманғы қашықтықтан оқыту технологияларын жедел енгізу қажет. Білім беру бағдарламаларының мазмұнын қайта қарау, оларды қол жетімді және интерактивті ету қажет. Педагогтарды даярлау жаңа талаптарды ескере отырып жүзеге асырылуы тиіс».²⁸

Осылайша, ҚР Үкіметінің 03.07.2011 ж. № 770 қаулысымен бекітілген Медиаторларды оқытудан өткізу қағидасына өзгерістер мен толықтырулар енгізу және медиаторларды онлайн – режимде немесе қашықтықтан оқыту мүмкіндігін қарастыру уақыты келді.

²⁶ https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=10156754225546277&id=665631276

²⁷ https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1426127620881775&id=100004536517026

²⁸ <https://www.youtube.com/playlist?list=PLTEqkFs1g-Qd-4TY6NyfCow9yFGbyu0k>

2.3 Дауласушы тараптарға қол жетімді гибриді техникаларды қолдану

Қазіргі жағдайда медиатордың кәсіби қызметі қарқынды өзгертін әлеуметтік, саяси және экономикалық жағдайларда жүреді. Шарттардың өзгеруі медиаторлар пайдаланатын техникалардың вариативтілігін анықтау тәсілдеріне ғана емес, сонымен қатар жүргізілген медиация рәсімдері нәтижелерінің сапасын бағалауға да қатысты болды.

Медиаторларға ықпал ету тұрғысынан медиацияның әртүрлі мектептері арасындағы өзара қарым-қатынастар, олардың оқытуды ұйымдастыратын орталыққа деген қарым-қатынасы, сондай-ақ медиаторлар ұйымдарының тізілімде тұрған медиаторлармен және медиаторлардың басқа да ұйымдарымен өзара іс-қимыл сипаты сапалы қайта құруға ұшырайды.

Белгілі бір жағдайларда қай модель (тәсіл) ең тиімді болатындығы туралы мәселе әлі де ашық түрде қалып отыр. Медиатор өзінің жеке тәжірибесіне сүйене отырып, медиация рәсінде қандай да бір техниканы қолданады. Медиаторлар пайдаланатын әдістер мен техникалар келіссөздер кезінде, коммуникативті және психологиялық тренингтерде, жүйелі отбасылық терапияда, Гештальт терапиясында қолданылады. Бұл техникалардың элементтері медиатордың алдында тұрған мақсаттар мен міндеттерге сәйкес медиация үшін де бейімделуі мүмкін.

О. А. Мачучина өзінің ғылыми зерттеулерінде гибриді рәсімдерге ерекше назар аударды: «Аралас немесе гибриді процедуралар (келісім нысанда-ры) – бұл тәуелсіз шешім (adjudication), дауларды қарау жөніндегі комиссия-ның іс-қимылы (disputereviewboards), делдалдық-арбитраж (med-arb), шағын-процесс (mini-trial), partnering».²⁹

Кейбір ғалымдар төреліктің пайда болуын медиация мен «тәуелсіз рұқсатты» біріктіру нәтижесімен байланыстырады.³⁰ Келісімнің консультациялық нысандары – бұл coaching, мән-жайларды анықтау (factfinding), ombudsman.

Сонымен қатар, татуласу институтын жүзеге асырудың мынадай формалары бар:

- жеке сот (privatejudging);
- алдын ала тәуелсіз бағалау (earlyneutralevaluation);
- дауды реттеу бойынша сотқа дейінгі кеңес (settlementconferences);
- «көптеген есіктері бар сот» (multi-doorcourthouse);
- жеңілдетілген алқабилер соты (summaryjurytrial).³¹

Conciliation, facilitation, mediation, negotiation сияқты татуласу нысандарымен ұсынылған қосымша топ аясында бұл ұғымдарды бөлуде қиындықтар бар, өйткені Еуропада, АҚШ-тың кейбір аймақтарындағыдай, олар бірін-бірі алмастырушы ретінде қолданылады. Енді олардың аражігін ажыратып көрейік.

²⁹ О.А. Мачучина «Татуласу институты: теориялық-құқықтық негіздер». Самара 2018 ж.

³⁰ Mustill. Arbitration: History and Background // Journal of International Arbitration. 1989, №6, P.43, Цит. Law and Practice of International Commercial Arbitration Redfern A. et al. London, 2004. P. 44.

³¹ Толығырақ: What are the different types of dispute resolution processes?// American Bar Association URL: https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/DisputeResolutionProcesses.html (өтініш берген күні: 15.05.2016).

Келіссөздер (negotiation), бұл даулы жағдайда ымыраға келу мақсатында екі немесе одан да көп адамдар арасында ақпарат алмасуды білдіреді.

Тәуелсіз шешім (adjudication), ең алдымен осы рәсімнің істі сотта қараумен елеулі ұқсастығын түсіну қажет, өйткені төреші (үшінші тарап) ұсынылған құжаттарды, ұстанымдарды зерттей отырып, тараптардың құқықтары мен міндеттері туралы шешім шығарады, алайда оның міндетті күші болмайды. Айрықша ерекшелігі рәсімнің бәсекеге қабілеттілігі болып табылады.

Делдалдық – арбитраж (med-arb) немесе арбитраж-делдалдық (arb-med). Бұл аралас рәсім, оның атауы арбитраждан немесе медиациядан басталатынына байланысты және жоғарыда қарастырылған екі рәсімнің ерекшеліктерін қамтиды.

Осылайша, татуласу институтын жүзеге асырудың гибриді немесе аралас формалары, жалпы белгілерімен қатар белгілі бір рәсімге тән бірқатар ерекшеліктерге ие (қызмет саласы, қорытынды актілердің міндеттілігі және т.б.) болады.

Консультациялық формаларға келетін болсақ, олар татуласу институтын жүзеге асырудың міндетті және міндетті емес формалары үшін «көмекші» рөлін атқарады.

Ұлыбританияда APC (ADR) тәсілі ретінде, мысалы, бейтарап бағалау (neutralevaluation) немесе алдын ала бейтарап бағалау (earlyneutralevaluation) қолданылады, мұнда тәуелсіз, үшінші тұлға тараптар үшін міндетті болып табылмайтын істің нақты мән-жайларын бағалауды қамтамасыз етеді.

Аталған жағдайда істің мән-жайлары бойынша тергеу жүргізу көзделмейтінін айта кету керек. Қазақстанда осындай алдын ала бейтарап бағалауды енгізуге болады, қазіргі кезде медиаторлар бұған дайын, ал қақтығыс тараптары оны күтіп отыр.

Фактілерді тәуелсіз анықтау әдісі (neutralfactfinding) негізінен техникалық мәселелер кешені бар істерде қолданылады, тәуелсіз сарапшы істің мән-жайларын зерттейді (бейтарап бағалаудан айырмашылығы) және мән-жайларға қосымша баға береді.

Омбудсмен (ombudsman), (швед тілінен аударғанда «біреудің мүдделерінің өкілі» дегенді білдіреді), жеке құқық шеңберінде жеке бизнес – салаларда, сондай-ақ қызмет және қызмет көрсету саласында құрылатын арнайы тәуелсіз тұлғаны білдіреді, оның мақсаты тұтынушылардың шағымдарын қарау болып табылады. Оның шешімдері осындай құрылымдардың бөлігі болып табылатын компаниялар үшін міндетті болып табылады. Тұтынушы омбудсменнің шешімімен келіспеген жағдайда, сотқа жүгіне алады.

Омбудсмен халықаралық коммерциялық мәмілелерде туындайтын қақтығыстарды реттеу нысаны ретінде Ұлыбританияда ғана емес, Австрияда да, Германияда да кеңінен қолданылады. Қазақстанда сақтандыру және Банк омбудсмені, сондай-ақ Адам құқықтары жөніндегі омбудсмен мәртебесі көтеріледі. Оларды қақтығыстарды шешуге тартатын кез келді.

Coaching (коучинг, жеке жаттықтырушы) сияқты ұғымға келетін болсақ, бұл дәстүрлі мағынада AlternativeDisputeResolution емес. Көптеген жалпы заңгерлер коучингті татуластыру стратегиясының негізгі бөліктерінің бірі деп санайды. Негізгі мақсат қақтығыстарды шешумен айналысатын адамдарға қақтығысқа қатысушыларға конструктивті әсер ету тәсілдерін одан әрі өндіру және дамыту мақсатында көмек көрсету болып табылады.

ТҰЖЫРЫМДАР:

1) оларды жүргізу кезінде қолданылатын медиациялық техникалардың алуан түрлерін қолданудың халықаралық тәжірибесін талдау және оларды Қазақстанда қолдану тәжірибесі олардың тиімділігі мен қажеттілігін көрсетеді;

2) Қазақстанда АРС кеңінен енгізу үшін келіссөздерде, төрелікте, татуластыру рәсімдерінде, сондай-ақ медиацияда пайдаланылатын гибридіті техниканы пайдалану;

3) жанжалдарды шешу кезінде медиацияны неғұрлым тиімді пайдалану үшін заңнамалық деңгейде: а) медиацияның мамандануын бекіту; б) медиацияны қолдану салалары бойынша медиаторларға қойылатын кәсіби талаптарды айқындау қажет;

4) мамандандырылған медиация курсы бойынша оқу бағдарламасындағы сағат санын көбейту;

5) уәкілетті органмен мамандандыру (отбасы; мектеп; денсаулық сақтау; Коммерциялық; банктік және т.б.) бойынша медиаторлардың тізілімін жүргізу;

6) уәкілетті органмен АРС – келіссөз жүргізуші мамандардың; төрешілердің; делдалдардың тізілімін жүргізу.

3-БӨЛІМ. Практикалық кейстер



3.1 Шет елдердегі татуласу институттарының құқықтық алаңына шолу

Осы тармақта құқықтық отбасылар бөлінісінде татуластыру институттарының қазіргі құқықтық өрісі қаралатын және оларды Қазақстанда қолдану үшін ұсынымдар ұсынылатын болады.

Роман-германдық құқықтық отбасындағы татуласу институттарының кейбір ерекшеліктері бар: Франция мен Италияда татуластыру рәсімдері жөніндегі құқықтық нормалар кодекстерге енгізілген, Австрия мен Ресей Федерациясында татуластыру рәсімдерін реттейтін заңдар бар, ал Германияда татуласу институтын іске асыру туралы арнайы заңнама жоқ.

Сонымен қатар, роман-германдық құқықтық отбасына жататын елдерде мынадай жалпы қағидалар бар:

- құпиялылық;
- еріктілік;
- тең құқықтық;
- ынтымақтастық.

Сонымен бірге, Еуропада да, бүкіл әлемде де барлық құқықтық отбасылардың конвергенциясының жоғары деңгейін түсіну керек және БҰҰ құрамына кіретін барлық елдер 2002 жылы БҰҰ-ның халықаралық сауда құқығы жөніндегі комиссиясы қабылдаған және елдерге ұлттық заңға енгізу үшін ұсынылған халықаралық коммерциялық келісім рәсімі туралы типтік заңның нормаларын ұстанатынын атап өткен жөн. Заң 14 баптан тұрады.

2004 жылғы 1 мамырдағы «Азаматтық істердегі медиация туралы» Федералды заңды қолданылатын Австрия елі медиацияны тараптар бекіткен қарым-қатынас әдістерін қолдана отырып, тараптарға дауды шешуге жүйелі түрде ықпал ететін кәсіби дайындалған, бейтарап делдалдың қатысуымен тараптардың қатысуымен ерікті рәсім ретінде анықтайды.

Медиатор мамандығы кәсіптер номенклатурасына енгізілген. Алайда, 1994 жылғы ВГВІ №194/194 актісімен реттелетін сауда, коммерция және өндіріс сияқты медиацияны қолдану салаларында шектеулер бар. Қылмыстық процестегі татуласу институты айыпталушының жәбірленушімен медиациясы (татуласуы) және қылмыстық қудалаудан бас тарту, бірақ істердің шектеулі санатында: кәмелетке толмағандарға қатысты, алқабилер сотының немесе шефферлер сотының юрисдикциясына жатпайтын, сондай-ақ адамның өліміне қатысы жоқ істер бойынша институт ретінде ұсынылған.

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: медиатор мамандығын қоғамның барлық салаларына одан әрі енгізу үшін БТБА-на қосу.

Франция – татуласу нормалары Кодексте және татуласу институтын іске асыру нысандарында бекітілген. Татуласу делдалдың қатысуымен және оның қатысуынсыз, тараптар өз қалауы бойынша да, соттың бастамасы бойынша да процестің кез келген сатысында жүргізетін татуласу жүзеге асырылады.

Бұл процесс сот пен тараптар қол қоятын татуласу хаттамасымен ресімделеді, одан үзінді көшірмелер атқарушылық құжат мәртебесіне ие болады, бұдан басқа, үлкен сатыдағы соттың төрағасы тараптың өтініші бойынша ұсынылған құжатқа атқарушылық күш бере алады.

Францияның Азаматтық кодексінде көрсетілген бітімгершілік келісім, туындаған дауды да, туындауы мүмкін дауды да тоқтататын келісім бар.

Осылайша, оған соңғы сатыдағы сот шығарған сот шешімі мәртебесі беріледі (Франция АҚ-нің 2052-бабы).

Істердің кейбір санаттары үшін татуласу істі сот қарауынан бұрын болуы керек, мысалы, неке бұзылған жағдайда. Жеке тұлға да (оған қойылатын талаптар 131-5-бапта көрсетілген), коммерциялық емес ұйым да делдал бола алады.³²

Француз Республикасында татуласудың түрлі нысандарын қолданудың мол тәжірибесі бар (сонымен қатар, француз тілінде ADRA Alternative Dispute Resolution терминінің орнына өздерінің MARC немесе MARL терминін қолданады), 2010-2011 жылдары Францияда бірқатар маңызды реформалар жүргізілгеннен кейін олар сот қарауына балама жеті негізгі модельді: келіссөздер, медиация, келісу рәсімі, татуласу келісімі, сараптама, төрелік және партисипативтік рәсімді белсенді түрде қолдана бастады.

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: кез келген нотариус медиациялық келісімнің орындалуын мәжбүрлеп талап етуге тілек білдірген медиация тарапының өтініші бойынша, егер ол келісілген көлемде және мерзімде орындалмаса,

³² Францияның Азаматтық кодексі (Наполеон кодексі). Мәскеу, 2012 ж. – 2-592 беттер.

медиациялық келісімдегі атқарушылық жазбаны ағымдағы сәтте қоя алатынын қоғамның назарына жеткізуге міндетті.

Италия да азаматтық іс жүргізу кодексіне татуласу институтының негізгі құқық нормаларын енгізді, так, мысалы, онда судьялардың тараптардың татуласуына ықпал ету міндеттері бекітілген, бұл кассациялық сатыдан басқа кез-келген сатыда мүмкін болады. Татуластыру рәсімдерінің хаттамалары татуластыру туралы келісімдерге қол жеткізілгеннен кейін атқарушылық құжат мәртебесіне ие болады.

Италия кодексінде адам өкілдерінің ісінде татуласу құқығына ие болу қажеттілігі арнайы жазылған. Егер шартта тараптар татуластыру нысанын көздесе және бұл мән-жай сотқа белгілі болса, ол сот отырысын оны өткізу үшін кейінге қалдыруға құқылы.³³ Бұдан басқа, 2003 жылғы 17 қаңтардағы №5 рәсімдер туралы заңда сотқа жүгіну үшін сотқа дейінгі медиацияның (делдалдықтың) міндетті рәсімі бекітілген.

Осылайша, Италия заңнамасы татуласуды алдын-ала қарастырады және кейбір жағдайларда істі мәні бойынша сот ісін бастаудың міндетті шарты болып табылады, бастапқы татуласу 120 күнге созылады, мысалы, Финляндияда белгіленген мерзімнен едәуір көп (азаматтық істер бойынша 1-2 күн). Сонымен қатар, Италия заңнамасы делдалдықтың қағидаттарын, атап айтқанда делдалдың құпиялылығы мен тәуелсіздігін бекітеді.

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: медиациялық ескертудің үлгілік шарттарының мәтіндеріне енгізу тараптарды медиация рәсіміне алдын ала жүгінуге және басқа тараптың екінші тараптың шақыруы бойынша медиация рәсімінен өтуден бас тартуы немесе келісімге қол жеткізудің мүмкін еместігі туралы медиатордың қорытындысы болған кезде ғана сот рәсімдеріне көшуге міндеттейтінін қоғамның назарына жеткізу.

Германия. Құқық жүйесі федералды сипатты көрсетеді және XIX және XX ғасырдың әртүрлі кезеңдеріндегі елдің бөлінуі мен бірігуінің ерекше тарихи оқиғаларымен байланысты.

Соңғы уақытқа дейін судьяның бүкіл дауды немесе оның бір бөлігін реттеуге ықпал ету міндетін бекітуден басқа, татуласу рәсімдерін реттейтін заңнама болған жоқ.

2012 жылғы 21 маусымда Германияда «Медиацияны және жанжалдарды соттан тыс реттеудің басқа да рәсімдерін қолдау туралы» Заң қабылданды, ол «Азаматтық және коммерциялық істер бойынша медиацияның белгілі бір аспектілері туралы» 2008 жылғы 21 мамырдағы 2008/52/УС Директивасына негізделген. Сот аясында және одан тыс жерде жүзеге асырудың қолданыстағы татуластыру нысандары өзгеріске ұшырады, өйткені медиация тек соттан тыс рәсім бола алады.

³³ 1940 жылғы 28 қазандағы Италияның азаматтық іс жүргізу кодексі. «Консультант Плюс» құқықтық жүйесінің анықтамалығынан қол жетімді.

Татуласу ерекшелігі – сот медиациясының белсенділігінде, сондай-ақ салық даулары үшін медиацияның көмегімен дауды сотқа дейін реттеу тәртібінің міндеттілігінде болып отыр.³⁴ Медиацияның қорытындысы медиациялық келісім жасасу болып табылады, ол тараптардың қалауы бойынша жазбаша түрде ресімделуі мүмкін.

Сонымен қатар, неміс қылмыстық құқығының тұжырымдамалық идеясын да қарастырған жөн – жәбірленушімен татуласу, онда кінәлі тарап келтірілген зиянның толық немесе едәуір бөлігін өтейді, не адамның зиянды өтеуге деген байыпты ұмтылысын көрсетеді, немесе бұл айтарлықтай жеке шығындарды немесе бір нәрседен жеке бас тартуды қажет ететін жағдайда зиянды өтеу.

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: сот медиациясы жөніндегі пилоттық жобаларды іске асыруды жалғастыру, сондай-ақ даулы шарттық қатынастарда медиациялық ескертпенің болуына немесе болмауына істерді қарауға қабылдау кезінде судьялардың назарын аудару қажет.

Нидерланды. Әкімшілік дауларды шешуде, салық дауларын реттеуде медиацияны белсенді пайдалану байқалады, егер қызметті салық органы ұсынса, онда ол тараптар үшін тегін болып келеді.

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: әкімшілік дауларда медиацияны қолдану мүмкіндігін қарастыру.

Ағылшын-саксондық құқықтық отбасындағы татуласу институттары Англия, АҚШ, Канада, Австралия сияқты елдерге таралады және оларды қолданудың кең ауқымы бар.

Мысалы, АҚШ-тың кейбір штаттарында татуласу соттың бастамасымен де, сотқа жүгінгенге дейін де жүргізілуі мүмкін, ал Тараптар татуласудың әртүрлі нысандарына жүгінген жағдайда сот іс жүргізуді тоқтата тұруға құқылы. Жалпы құқық елдерінде істердің көпшілігі сотқа дейінгі сатыда сот процесін жүргізбестен шешіледі, сот отырысында істердің 2%-дан аспайтын бөлігі қаралады.³⁵

Ұлыбританияның pre-action protocols азаматтық процесінің соңғы инновацияларының бірі, ол заңгерлер мен басқа адамдар арасында сотқа дейінгі сатыда келісім жасасу болып табылады.

«Дайындық хаттамалары» деректері – бұл жанжалды шешуге, даулы мәселелерді азайтуға, істі сотта тиімді, сондай-ақ экономикалық жағынан пайдалы түрде қарауға жәрдемдесуге бағытталған іс жүргізу талаптарының жиынтығы.

Дауды шешудің балама әдістерінің үш тобы бар: *міндетті, міндетті емес және кеңес беру*. Сондай-ақ, бірнеше формаларды біріктіретін аралас формалар да бар, өйткені тараптар бір процедураны аяқтағаннан кейін басқаларына жүгіне алады.

Арбитраж татуласу нысандарының міндетті тобына жатады.

Міндетті емес топ мынадай формалармен ұсынылған:

- татуласу (conciliation);
- делдалдық (facilitation);
- медиация (mediation);

³⁴ Германия Федеративтік Республикасының Қылмыстық кодексі. «КонсультантПлюс» құқықтық жүйесінің анықтамалығынан қол жетімді.

³⁵ Чекмарева А.В. Азаматтық істерді сот талқылауына дайындау институтының даму үрдістері // Ресей заңдары: тәжірибе, талдау, практика 2015 ж. – №3, 58 бет.

- келіссөздер (negotiation).

Медиация азаматтық және қылмыстық істерде де қолданылады, бірақ егер құқық бұзушы мен жәбірленуші қылмыстық қудалау органының немесе соттың рұқсатымен үшінші тұлғалардың делдалдығына жүгініп, медиациялық келісім аясында жанжалды шешуге тырысса ғана пайдаланылады.³⁶

Аралас/гибридті процедуралар (татуласу формалары) өте өзекті және кеңінен қолданылады – бұл тәуелсіз шешім (adjudication), дауларды қарау жөніндегі комиссияның іс-әрекеті (disputereviewboards), делдалдық-арбитраж (med-arb), шағын-процесс (mini-trial), серіктестік (partnering).

Татуласудың консультациялық нысандары – бұл коучинг (coaching), мәнжайларды анықтау (factfinding), омбудсмен (ombudsman).

Сонымен қатар, татуласу институтын жүзеге асырудың осындай формалары бар:

- жеке сот (privatejudging);
- алдын ала тәуелсіз бағалау (earlyneutralevaluation);
- дауды реттеу бойынша сотқа дейінгі кеңес (settlementconferences);
- «көптеген есіктері бар сот» (multi-door courthouse);
- жеңілдетілген алқабилер соты (summaryjurytrial).³⁷

Англияда, АҚШ-та және Канадада қылмыстық іс жүргізу шеңберінде кінәні мойындау туралы мәмілелер, сондай-ақ сотталушының қылмыстық ынтымақтастықтан кейінгі іс-әрекеттерінің орнына жазаны жеңілдету сияқты татуластыру нысандары кең таралған. *Англияда* медиация сот және полиция (қылмыстық қудалаудан бас тартуға бағытталған) болып екі түрге бөлінеді.³⁸

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: анықтау және тергеу органдарында сот рәсімдеріне дейінгі кезеңдерде өте белсенді пайдаланылатын «тараптарды татуластыру үшін» рәсімінің орнына қылмыстық істерде медиацияны қолдануды кеңейту.

Канадада қалпына келтіру сот төрелігі шеңберіндегі татуласудың кең тетіктері тән, олармен:

- жазалау тағайындалғаннан кейін қолданылатын (Peacemaking Circles) қолдау және жауапкершілік шеңберлері (Circlesof Support and Accountability);
- жазалау үшін емдік топтар мен топтардан тұратын татуласу шеңберлері;
- жергілікті қоғамдастық конференциялары (фасилитатордың көмегімен тараптар мен олардың жақындарының қатысуымен татуластыру рәсімі);
- қоғамдық әділет форумы (жанжалға қатысушылар мен олардың жақындарынан басқа медиатор тартылады) ұсынылған.

Сондай-ақ, татуласудың басқа тетіктері де бар, мысалы, құрбандарды ұқсас қылмыс жасаған адамдармен кездесу немесе осындай қылмыс құрбандарымен қылмыс жасаған адамдармен кездесу (Surrogate Victim-OffenderRestorativeJusticeDialogue).³⁹

³⁶ Головки Л.В. Қазіргі ағылшын құқығындағы қылмыстық қудалаудың баламалары // Құқықтану 1998 № 3. – 108-113 беттер.

³⁷ What are the different types of dispute resolution processes&// American Bar Association/ https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/DisputeResolutionProcesses/

³⁸ Ельчанинов А.П. Қылмыстық-құқықтық салада медиация рәсімдерін іске асырудың шетелдік тәжірибесі // Бейбітшілік төрешісі. 2013 г. – №2, 24-28 беттер.

³⁹ Арутюнян А.А. Қалпына келтіруші әділет тұжырымдамасы және қылмыстық сот ісін жүргізудегі медиация / мақала <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsiya-vosstanovitelnoy-yustitsii-i-mediatsiya-v-ugolovnom-sudoproizvodstve> ресурсында.

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: ізгілік қоғамды дамыту мақсатында қылмыстық-атқару өндірісінде кінәлілердің жазасын өтеу кезеңіндегі медиация сияқты татуласудың түрлерін ұсыну, сондай-ақ кінәлінің тарапынан шартты түрде мерзімінен бұрын босату нормаларын қолдану үшін дәлелді негіз ретінде осындай іс-әрекеттерді ескеру қажет.

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: әкімшілік құқық бұзушылықтар бойынша медиацияны жүргізу мүмкіндігі болмаған кезде қоршаған ортаны қорғау жөніндегі, қалпына келтіру шараларын орындау жөніндегі, экологияны қалпына келтіру мәселелері жөніндегі бұзушы кәсіпорындар мен мемлекеттік қызметтер арасында медиация жүргізу практикасын енгізу.

Діни-дәстүрлі құқықтық жүйеде татуласу институттарын екі құқықтық топ тұрғысынан қарастыру керек: діни (еврей құқығы, мұсылман құқығы, үндіс құқығы) және дәстүрлі (Қиыр Шығыс елдерінің, Африканың, Мадагаскардың бірқатар елдерінің құқығы). Әрбір дінде адамның мінез-құлқындағы «тиісті» және «күнәкар» сияқты категорияларға (олардың әлеуметтік және діни мінез-құлық нормалары) деген өзіндік көзқарастары сипатталады.

Еврей құқығындағы дауларды шешудің соттан тыс нысандарына аралық сот ісі, келіссөздер, татуластыру рәсімдері жатады және татуласудың негізгі саласы еңбек даулары болып табылады.

Мұсылман құқығы Ислам канондарын қолданумен және оны қоғам өмірінің әлеуметтік, экономикалық, рухани, этникалық және саяси салаларын реттеуде қолдана отырып, мемлекеттік регалия ретінде танумен сипатталады.

Исламның іргетасы – барлық жағдайда ұстамды болу, мінез-құлықта ғана емес, ойларда, сондай-ақ ымыраға келуде де шектен шығуды болдырмау [43].⁴⁰

Мұсылман құқығы маслиат рәсіміне немесе тараптардың кез-келген дау-дамайда татуласуымен сипатталады, онда діни қызметкерлер жиі делдал болады.

Бұл ретте шариғат сотының функцияларын мүфти немесе мешіт имамы орындайды, олардың шешімдері ұсынымдық сипатта болады, оларды орындау ар-ождан ісі болып табылады.

Өтініш білдірушілерге шариғаттың ұстанымдары түсіндіріледі, оны өтініш білдіруші тарап басшылыққа алуы керек. Мұсылман заңында белгілі бір әлеуметтік ортада қолданылатын делдалдықтың үш түрі туралы айтуға болады.

Бірінші нысан дау тараптарының әрқайсысының келісімге қол жеткізуге қатысатын «өзінің» делдалына жүгінуімен сипатталады (отбасылық қатынастар мен даулар үшін қолданылады), екінші нысан сот процесінде медиация ұғымымен сипатталады, үшіншісі – бұл құрметті сарапшының (мүфти) делдалдығы.

⁴⁰ Малько А.В. Саломатин А.Ю. Салыстырмалы құқықтану, оқу-әдістемелік жиынтық. Мәскеу, 2008 ж. 199 бет.

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: мүфтилер мен дін қызметшілерінде кәсіби немесе кәсіби емес медиаторлар мәртебесі болған кезде де медиацияны діни келіспеушіліктер мәселелерінде қолдануға жол берілетіні қоғамның назарына жеткізу.

Үндіс құқығы индуизмді мойындайтын қоғамның құқығы болып табылады, оның орталық ұстанымы – кармаға сәйкес жүретін жанның реинкарнациясы ілімінің призмасы арқылы белгілі бір дүниетаным.

Қоғамның әр адамы өз мінез-құлқын ар-ождан мен әділеттілікке сәйкес, заңнамадағы олқылықтар туындаған жағдайда дауларды шешудің негізі болып табылатын әлеуметтік кастаға сәйкес жасайды.

Үндістанда дауларды медиация арқылы шешу 1996 жылғы 16 тамыздағы «Төрелік және татуластыру рәсімі туралы» Заңның негізінде жүзеге асырылады және оның ерекшелігі-медиациялық келісімнің аралық (төрелік) шешіммен тең заңды күші бар және қозғалған сот өндірісінің болуына немесе болмауына байланысты қойылмайды.

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: медиациялық келісімді оның талаптарын бұзу сот талқылауын талап етпейтін, бірақ тараптардың ерікті немесе мәжбүрлі түрде (нотариустың атқарушылық жазбасы болған кезде) орындауы міндетті болып табылатын мәміле деп тану сияқты норманың болуы туралы қоғамның назарына жеткізу.

Қытай құқығы даосизмнің, конфуцийизмнің және легизмнің философиялық ілімдеріне негізделген. Даосизмде орталық идеялар белгілі бір жоғары жолмен шешім қабылдау кезінде және «іс-әрекетсіздік» қағидатын басшылыққа ала отырып, олардың ойлары мен әрекеттерінде бір мақсатқа жету болып табылады.

Конфуцийизмде адам өзін-өзі жетілдіру, күнделікті өмірде рәсімдерді оқу және сақтау және оны көрсету процесінде белсенді ұстанымға ие болады. Мінез-құлық нормалары табиғи заңдармен үйлесімді болуы керек, сондықтан сыртқы құқық озбырлықпен, табиғи заңдарда белгіленген тәртіпті бұзумен теңестірілді.

Осылайша, азамат әділеттілікке кез-келген үндеуді болдырмауға мәжбүр болды, татуласу нысандары ол үшін әлдеқайда құнды болды, сондықтан жанжалдарды шешуге әрқашан медиацияға басымдық берілді.

Легисттер тәртіпті сақтау үшін философиялық ілімдер жеткіліксіз деп есептейді және мінез-құлық ережелері барлығына бірдей қолданылады деп мәлімдей отырып, бәрінің заң алдындағы теңдігін мойындады. Құқықтық нормалар анық, айқын және халыққа белгілі болуы тиіс. Мемлекет жанжалдарды шешуде маңызды рөл атқарады.⁴¹

Қытай құқығындағы бітімгершілік институты судьяның белсенді немесе делдалдық рөлімен сипатталады, яғни судья екі қызметті орындайды: бір

⁴¹ Ақпараттық-телекоммуникациялық саладағы құқық және ақпараттық қақтығыстар // А.К. Жарова. Мәскеу, 2016 ж., 248 бет.

процесте делдал және төреші болады. Сот процесі арқылы татуласу бұл некені бұзу, алимент төлеу сияқты істердің белгілі бір санаты үшін, сондай-ақ дереу орындалуы мүмкін немесе бітімгершілік келісім жасаудың қажеті жоқ істер үшін міндетті рәсім болып табылады.⁴²

Қытайда татуласу жүйесінің ұлттық ерекшеліктерінің болуы, халықты куәгер ретінде кеңінен тарту, жергілікті халық өкілдіктеріне азаматтар арасындағы дауларды шешу функцияларын беру, халықтық татуластыру комиссияларының қызметі туралы айтуға болады.

Соңғы кезде Қытай арбитражы «бірлесіп реттеу» сияқты татуласудың жаңа әдісін белсенді қолданады, яғни қытай мен шетелдік кәсіпкерлер арасында дау туындаған кезде олардың әрқайсысы өз мемлекетінің арбитражына бірлесіп реттеу туралы өтініш жасайды, содан кейін екі тараптың төрелік органдары татуласуды жүзеге асыратын адамды тағайындайды. Бұл әдіс бүкіл әлемдегі төрешілердің және сыртқы экономикалық қызметті жүзеге асыратын адамдардың назарын аударды.⁴³

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: қоғам мен судьялардың назарына судьяның медиациялық белсенділігінің маңыздылығын және дәл осы сот медиациясының артықшылықтарын жеткізу.

Сондай-ақ, Жапонияда «білімі мен мәдениеті жоғары билік» (Мейджи дәуірі) дәуірінен бері үстемдік еткен татуласу, мойынсұну және сәйкестік идеяларын бейнелеу маңызды, дегенмен синтоизм, буддизм, конфуцианизм жапон құқықтық санасына да өз әсерін тигізді.

Жапондық құқықтық сана үшін дауларды бейбіт жолмен шешуде көрінетін «ва» (немесе «рух, үйлесімділік») ұғымы маңызды.

Адамдар арасындағы қатынастар үйлесімділікке негізделген. Қытайдағы сияқты, Жапонияның Азаматтық процессуалдық кодексі соттың татуласуға (келісім жасасу арқылы) бастамашылық ету мүмкіндігін қарастырады, ол міндетті сипатқа ие болып келеді.

Жапонияда 2004 жылғы 1 қаңтардан бастап штаттан тыс судьялар институты жұмыс істейді, олар сотта іс қозғалғанға дейін пайдаланылады және оны пайдалану кезінде аптасына бір күн ішінде штаттан тыс судьялар тағайындаған адвокаттар тараптарға жанжалды шешудің тараптар үшін қолайлы нұсқасын әзірлеуге жәрдемдеседі.⁴⁴

Сонымен қатар, Жапонияда азаматтық іс жүргізу аясында азаматтардан тұратын, бірақ сотта жұмыс істейтін татуластыру комиссиялары институты қолданылады. Дәстүрлі түрде сотқа жүгіну айыптауға тұрарлық мінез-құлық ретінде қарастырылады, сондықтан татуласу институтын жүзеге асырудың формалары Жапонияда кең таралған.

⁴² Литвинова С.Ф. Медиация рәсімін ілгерілетудің мемлекеттік стратегиясының қажеттілігі туралы мәселеге // Ресей судьясы 2014 №11. – 12-15 беттер.

⁴³ Литвинова С.Ф. Татуласу ҚХР-да дауларды шешудің дәстүрлі әдісі ретінде // Арбитраж және азаматтық процесс. 2011 №3. – 36-39 беттер.

⁴⁴ Здрок О.Н. Азаматтық сот ісін жүргізудегі татуластыру рәсімдері: түсінігі, жіктелуі, даму тенденциясы // Азаматтық іс жүргізу жаршысы. 2012 ж., 201 бет.

Жапонияда әкімшілік қақтығыстық делдалдық жүйесі дамыған (guosei-kugo-assen). Осылайша, үкімет деңгейінде тәуелсіз бақылау органы – Әкімшілік менеджмент агенттігі (somu-cho) жұмыс істейді, олар әкімшілік тексерулер барысында азаматтардың әкімшілік органдардың әрекеттерімен келіспеу туралы өтініштерін талдайды және қажет болған жағдайда делдал ретінде әрекет етеді.

Жергілікті деңгейде жергілікті билік органдары жанындағы омбудсмендермен бірге бар жанжалдық делдалдық жүйелердің алуан түрлілігі бар.⁴⁵

ҚАЗАҚСТАН ҮШІН ҰСЫНЫС: азаматтардан тұратын, бірақ сот жанында жұмыс істейтін татуластыру комиссияларын құру жолымен әкімдіктер жанынан кәсіби емес медиацияны пайдалану мүмкіндігін қарастыру.

Жалпы алғанда, діни және дәстүрлі құқықтық отбасы елдері үшін татуласу идеясының заң субъектілерінің өзара іс-қимылының заңмен бекітілген қағидатына айналуы тән.⁴⁶

Татуласу институттарының құқықтық салалары бойынша зерделенген деректер негізінде әртүрлі әлемдік құқықтық отбасылар бөлінісінде біз Қазақстан үшін ұсынылатын табысты тәжірибелердің тірек кестесін әзірледік.

Қазақстан үшін ұсынылатын табысты шетелдік тәжірибелер

№	Елдер	Қазақстан үшін ұсынылатын тәжірибелер	Ұсынылған тәжірибе Қазақстан үшін қаншалықты пайдалы болуы мүмкін
1.	Австрия	Медиатор мамандығын қоғамның барлық салаларына одан әрі енгізу үшін БТБА-на қосу	Осы мамандық бойынша стандарттардың кәсіби шеңберін құру біліктілік деңгейінің, жұмыс өтілінің, мамандандудың кіріс деңгейіне және қызметтің барлық салаларында осы мамандықтың сұранысына әсерін анықтайды.
2.	Франция	БАҚ арқылы кез келген нота-риус медиациялық келісімнің орындалуын мәжбүрлеп талап етуге тілек білдірген медиация тарапының өтініші бойынша, егер ол келісілген көлемде және мерзімде орындалмаса, медиациялық келісімдегі атқарушылық жазбаны ағымдағы сәтте қоя алатынын қоғамның назарына жеткізу.	Тараптар бұдан бұрын медиациялық келісімге келе алған көрші, отбасылық, азаматтық істер бойынша соттарға түсетін жүктемені айтарлықтай төмендету. Кез келген жақын нотариусқа жүгіну, сондай-ақ атқару жазбасын шығару жөніндегі қызметтер үшін қолжетімді құн істерді сот орындаушысына беру уақытын 10 жұмыс күніне дейін қысқартады.
3.	Италия	БАҚ арқылы медиациялық ескертудің үлгілік шарттарының мәтіндеріне енгізу тараптарды медиация рәсіміне алдын ала жүгінуге және басқа тараптың екінші та-	Азаматтық кодексте шарттың негізгі талаптары ғана көзделген, тараптар қалған егжей-тегжейі мен ескертпелерді дербес жазады және соттар мұндай ескертпелер болған кезде істерді бірінші сатыда қарауға қабылдаған кезде ес-

⁴⁵ Шет мемлекеттердегі жария әкімшіліктің қызметін бақылауды дамыту үрдістері: монография /А.Б. Зеленцов (және басқалар) Мәскеу 2015 ж. – 446 бет.

⁴⁶ Мачучина О.А. Татуласу институты: теориялық-құқықтық негіздер // заң ғылымдарының кандидаты ғылыми дәрежесін алуға арналған диссертация. Самара 2018 жыл.

		раптың шақыруы бойынша медиация рәсімінен өтуден бас тартуы немесе келісімге қол жеткізудің мүмкін еместігі туралы медиатордың қорытындысы болған кезде ғана сот рәсімдеріне көшуге міндеттейтінін қоғамның назарына жеткізу.	керуге міндетті. Шарт бойынша даулы жағдайлар туындаған жағдайда тараптар алдымен мәселені келіссөздер арқылы немесе медиаторға жүгіну арқылы шешуге тырысуы керек және келісімге қол жеткізу мүмкін болмаған жағдайда ғана сотқа жүгіну барлық инстанциялардағы соттарға жүктемені едәуір қысқартып, медиация рәсіміне жүгіну мәдениетін дамыта алар еді деген медиациялық ескертпенің болуы.
4.	Германия	2014 және 2017 жылдардағыдай сот медиациясы жөніндегі пилоттық жобаларды іске асыруды жалғастыру, сондай-ақ даулы шарттық қатынастарда медиациялық ескертудің болуына немесе болмауына істерді қарауға қабылдау кезінде судьялардың назарын аудару қажет.	Сот медиациясын қолдану сот талқылауының сапасын танудың жоғары дәрежесі болып табылады. Шешімді сот қабылдамайтындықтан, тек тараптар қабылдаған бірлескен шешімді мақұлдайтындықтан, судьяның құзыреті 100% бітімгершілік, бейтарап және делдалдық болып табылады, бұл сот процесінде тараптар қабылдаған шешімдердің қайталануы мен шағымдануын болдырмайды.
5.	Нидерланды	Әкімшілік даулардың кейбір санаттарында медиацияны қолдану мүмкіндігін қарастыру.	Медиация рәсімін бұрыннан қолдануды қажет ететін әкімшілік даулардың бірі - ЖКО кезінде белгілі бір бұзушылықтар үшін айыппұл төлеу. Осы мәселелерде сот медиациясын қолданған кезде әкімшілік даулардың бір бөлігін тараптар арасындағы медиациялық келісімдер өрісіне ауыстыруға болар еді.
6.	Англия, Канада, АҚШ	Анықтау және тергеу органдарында сот рәсімдеріне дейінгі кезеңдерде өте белсенді пайдаланылатын «тараптарды татуластыру үшін» рәсімінің орнына қылмыстық істерде медиацияны қолдануды кеңейту.	«Ізгілікті қоғам» нормаларының кеңінен қолданылуына байланысты тергеу және анықтау органдарында «тараптарды татуластыру арқылы» қылмыстық істерді жабу үшін негіз өте белсенді қолданылады, бірақ көбінесе мұндай істер кейінірек рецидивпен қайталанатын, өйткені татуласу ресми түрде, делдалдарсыз және келіспеушіліктердің барлық аймақтарын зерттемей жүреді. Сондай-ақ, мұндай қылмыстық істерде медиацияны қолдану тергеу және анықтау органдарындағы сыбайлас жемқорлықты едәуір төмендетеді.
7.	Канада	Ізгілік қоғамды дамыту мақсатында қылмыстық-атқару өндірісінде кінәлілердің жазасын өтеу кезеңіндегі медиация сияқты татуласудың түрлерін ұсыну, сондай-ақ кінәлінің тарапынан шартты түрде мерзімінен бұрын босату нормаларын қолдану үшін дәлелді негіз ретінде осындай іс-әрекеттерді ескеру қажет.	Көбінесе, сот үкімі шыққаннан кейін жәбірленуші мен кінәлінің арасындағы байланыс үзіледі, бұл екі жағынан да жазаға наразылықтың жоғары дәрежесін тудырады. Кінәлі тараптың шынайы және қатты өкінуі, сондай-ақ жәбірленуші тараптың осы өкінуді қабылдауы тараптардың сот процесіне қанағаттануын жақсартып қана қоймай, әділеттілікті қалпына келтіріп, кінәлі тарапқа ХҚК үшін негіз бола алады.

8.	АҚШ	Әкімшілік құқық бұзушылықтар бойынша медиацияны жүргізу мүмкіндігі болмаған кезде экологияны қалпына келтіру мәселелері бойынша қалпына келтіру шараларын орындау бойынша бұзушы кәсіпорындар мен қоршаған ортаны қорғаудың мемлекеттік қызметтері арасында медиация жүргізу тәжірибесін енгізу.	Экологияны қалпына келтіру мәселелерін айыппұл санкцияларымен ғана өлшеуге болмайды, көбінесе бұл экологиялық ластануға немесе апатқа ұшыраған жерлердің флорасы мен фаунасының теңгерімін қалпына келтіру шаралары жатады. Қалпына келтіру жөніндегі шараларды орындау рәсімдеріндегі медиация қоршаған ортаны қорғау жөніндегі мемлекеттік органдар мен экологиялық нормаларды бұзатын кәсіпорындардың тиімді өзара іс-қимылының нақты негізі болар еді.
9.	Мұсылман құқығы	БАҚ арқылы мүфтилер мен дін қызметшілерінде кәсіби немесе кәсіби емес медиаторлар мәртебесі болған кезде де медиацияны діни келіспеушіліктер мәселелерінде қолдануға жол бері-	Көбінесе Шариғаттың діни заңдары тараптардың азаматтық міндеттерді орындауымен немесе азаматтық құқықтарды сақтауымен тығыз байланысты болуы мүмкін, ал көбінесе діни қақтығыс азаматтық құқыққа қайшы келеді. Дін өкілдері діни нормалар бі-
		летіні қоғамның назарына жеткізу.	лімін азаматтық нормаларға зиян келтірмей сауатты пайдалана алар еді және тараптарды медиациялық келісімдерге қол жеткізумен медиаторлар бола алар еді.
10.	Үндіс құқығы	БАҚ арқылы медиациялық келісімді оның талаптарын бұзу сот талқылауын талап етпейтін, бірақ тараптардың ерікті немесе мәжбүрлі түрде (нотариустың атқарушылық жазбасы болған кезде) орындауы міндетті болып табылатын мәміле деп тану сияқты норманың болуы туралы қоғамның назарына жеткізу.	Қоғамның әрбір мүшесі үшінші бейтарап тараппен жасалған келісім даусыз мәміле болып табылатындығын түсінуі және қабылдауы тиіс, оған сотта дау айтуға болмайды, өйткені ол өз еркімен және орындамаудың салдары үшін барлық жауапкершілікті түсіне отырып қабылданды. Мәмілелердің даусыздығы – сот жүйесінің қолжетімділігіне байланысты кез келген себеппен сотқа жүгінуге дағдыланған қазақстандық қоғамның жаңа мәдениеті (шағын мемлекеттік баждар және заңнаманың жетілдірілмеуі).
11.	Қытай	БАҚ және судьялар арқылы қоғамның назарына судьяның медиациялық белсенділігінің маңыздылығын және дәл осы сот медиациясының артықшылықтары туралы жеткізу.	Судья мәртебесін көтеру үшін – істің нәтижесіне бейтарап және мүдделі емес, тараптар қабылдаған шешімді бекітетін-сот медиациясын енгізу судьялардың рейтингін жоғарылатудың және сот жүйесіне деген сенімнің өте маңызды құралы болып табылады. Көбінесе судьялар шешімді әділеттілікпен емес, жоғарғы сатыдағы сот бірінші сатыда қарау кезінде шешім қабылдаған судьяның ішкі сенімі емес, құқық нормаларын басшылыққа ала отырып, оның шешімін жоққа шығаруы мүмкін деп қорқады.

12.	Жапония	Азаматтардан тұратын, бірақ сот жанында жұмыс істейтін татуластыру комиссияларын құруда әкімдіктер жанындағы кәсіби емес медиацияны пайдалану мүмкіндігін қарастыру.	Қазіргі уақытта кәсіби емес медиацияны әкімдіктер іс жүзінде пайдаланбайды, керісінше медиаторлардың өзіндік қызметі болып табылады. Әкімдіктердің олардың қызметіндегі рөлі соттар жанындағы, сондай-ақ әкімдіктер жанындағы татуластыру комиссиялары арқылы неғұрлым белсенді болуы мүмкін. Даулы мәселелер өте көп және олар негізінен «NUROTAN» партиясының қоғамдық қабылдаулары арқылы шешіледі, дегенмен бұл мемлекеттік жергілікті атқарушы биліктің жауапкершілігі аясында болуы тиіс.
-----	---------	--	---

3.2 Әлеуметтік шиеленістің триггерлері

Триггер (ағылшынша trigger- «мылтықтың тартпасы») – ЖКСБ ауыратын адамда өздігінен қорқынышты немесе жарақаттық болып табылмайтын психологиялық жарақаттың кенеттен қайталануын тудыратын оқиға.

Жарақаттан кейінгі стресстің бұзылуы бар науқастар, әдетте, жаңа ұстаманы болдырмау үшін триггермен кездесулерден аулақ болады.

Қоғамдағы әлеуметтік шиеленіс факторларының анықтамаларын салыстырмалы түрде тыныш, яғни дағдарыс ауыртпалығы, пандемия, төтенше жағдай немесе соғыс болмаған уақытта қарастырамыз.

Факторлар ретінде мынадай құбылыстар:

- 1) негізгі өнімдер мен тауарлар бағасының өсуіне, сондай-ақ ұлттық валютаның үнемі өсіп келе жатқан инфляциясына байланысты әлсіз, ұзақ уақыт бойы нашарлап келе жатқан экономикалық ахуал;
- 2) демократия мен бостандық, азаматтардың сөзі мен ерік білдіруі деңгейінің төмендеуі;
- 3) мемлекеттік қызметтерді алу кезіндегі бюрократияның жоғары деңгейі;
- 4) мемлекеттік қызметшілердің сыбайлас жемқорлық мінез-құлқы;
- 5) білім беру, медицина және саудадағы дамымаған инфрақұрылым;
- 6) мемлекеттің әлсіз сыртқы саяси қызметі көрініс табады.

Аталған факторлар күнделікті өмірде негізгі және толық күтуі (экспектациясы) бар қарапайым адамдарды қамтиды.

Егер адам шамадан тыс күтуі бұзылатын болса, ол алаңдаушылық білдіре бастайды және өзінің алаңдаушылығын көрсете отырып:

- әлеуметтік желілердегі пікірлер (физикалық және виртуалды);
- ресми және ресми емес органдарға жазбаша және ауызша жүгінулер;
- өз пікірлері мен үндеулеріне мән мен салмақ беру үшін белгілі бір әлеуметтік топтарға бірігу арқылы алдыңғы жайлылық күйін қалпына келтіруге ұмтылады.

Негізгі үміттер бұзылған кезде адамға не болады, мысалы:

- өмір сүру құқығы;
- денсаулықты сақтау құқығы;
- қозғалыс еркіндігі құқығы;

- жұмыс істеу құқығы;
- жақындарымен қарым-қатынас жасау құқығынан айырыла бастайды.

Адамда белсенділігіне кедергі келтіретін, оның әрекеттерін әлсірететін қорқыныш пайда болады.

2020 жылдың төрт айында пандемия әлемдік дағдарыспен бірге әлемнің барлық елдерінің көптеген тұрғындарында қорқыныш жағдайын тудырды.

Аурудың бақылаусыз таралуынан қорқудың жалпы жағдайы, сондай-ақ қалыптасқан жағдайды жасанды басқару, оны бүкіл елдердің барлық үкіметтері төтенше шаралар түрінде қолдайды, бұл қарапайым және әдеттегі іс-әрекеттерде миллиардтаған адамдарға кедергі келтірді. Бұл мәселе Қазақстанда да бар.

Өзін-өзі оқшаулауда немесе мәжбүрлі карантиндік оқшаулауға жабылған адамдарда қорқыныштың күшеюі артты, соның салдарынан уақытша әрекетсіздігі базалық күтулердің осы шектеулерін бұзған әрбір адамға әкімшілік және қылмыстық жауапкершілік қолдану шараларымен қамтамасыз етіледі.

Адамдарға тамақтану мен өмір сүру қажеттіліктерінің ең аз мөлшерін, ашық әлеуметтік желілер мен теледидар түрінде ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ете отырып, біздің билік өз халқын арандатушылыққа апарды, осылайша халықты іс-әрекетке итермелейді.

3.3 Шетелдік тәжірибеден кейстер мысалдары

3.3.1. Саяси медиация

Салалық медиация түрлерінің бірі болып табылатын саяси медиацияның ерекшелігі – саяси процестің субъектілері болып табылатын медиация субъектісі-тарабы. Көбінесе бұған жеке елдегі саяси күштер жатады (саяси процестің формализацияланған немесе формализацияланбаған субъектілері).⁴⁷

Қолдану саласы бойынша саяси медиацияны келесі түрге бөлуге болады:

- 1) ішкі саяси қақтығыстардағы медиация;
- 2) сыртқы саяси (халықаралық) қақтығыстардағы медиация;

Ішкі саяси медиация стихиялық процесс түріне ие, мемлекет ішіндегі өткір саяси қақтығыстар кезінде және соның салдарынан медиацияның бұл түріндегі медиация рәсімдері медиация рәсімін классикалық тұрғыда түсінуге аз сәйкес келеді.

Бірақ медиация рәсімін бастаудың осы стихиялық процесінде қазіргі жағдайдың «үмітсіздігі» туралы айқын дабыл белгісі бар. Медиация тараптары, мемлекет, жалпы қоғам үшін мұндай дабыл белгісі жанжал

⁴⁷ Шмелев А. Саяси медиация халықаралық және ішкі қақтығыстарды шешудің тәсілі ретінде. Қалпына келтіруші әділет жаршысы №10, 2013, 24-30 беттер.

шешілгенге дейін елдегі жағдайды тұрақтандыруға ықпал етеді және медиация рәсімі одан әрі жалғасатын ортаның қақтығысын азайту үшін «терапиялық рөлге» ие болады.

Сыртқы саяси (халықаралық) даулар негізінен халықаралық құқық нормаларына – конвенцияларға, БҰҰ ұсынымдарына, ЕҚЫҰ, ЕО сияқты өзге де халықаралық ұйымдардың қағидаларына және т.б. негізделген дипломатиялық келіссөздердің белгіленген және «нысандандырылған» нысанына ие.

Сыртқы саяси қақтығыстарды реттейтін ең алғашқы құжат – 1907 жылы 18 қазанда Гаагада қол қойылған және бірінші кезекте халықаралық аралық сотты реттеуге ғана емес, сонымен бірге қақтығысушы мемлекеттер арасындағы медиациялық мінез-құлық мәселелеріне бағытталған халықаралық қақтығыстарды бейбіт жолмен шешу туралы Конвенция (II бөлім «Жақсы қызметтер мен медиация туралы»). «Гаага конвенциясы» бүкіл әлемге танымал болды).

Бұл ретте саяси медиацияның ерекшелігі оны жүзеге асырудың алуан түрлілігі деп санауға болатынын айта кету керек: жекелеген мемлекеттер атынан ресми делдалдардың көмегімен (айқын мысал, «Нормандский формат», дауласушы (соғысушы) мемлекеттердің азаматтық қоғамдары деңгейіндегі медиациялық рәсімдер, немесе бірнеше мемлекеттің делдалдары ретінде қатысу (медиация).

Мұндай рәсімдер ұзақ уақытқа созылады, тараптардың саяси икемділігін талап етеді, бірақ олар жақсы, өйткені келіссөз жүргізушілердің құрамы үнемі өзгеріп отырады. Бейтарап аумақта және бір-бірімен тікелей диалогта өтетін тұрақты кездесулер тиімді келіссөздер үшін пайдалы орта болып табылады.

Жалпы алғанда, сыртқы саяси медиацияның күрделілігі ресми делегациялар деңгейінде де, қоғамдық қозғалыстар деңгейінде де медиациялық рәсімдердің қосарлас болуынан туындайды.

Мүдделер тепе-теңдігін сақтау медиацияның әртүрлі рәсімдеріндегі мүмкін болатын көп бағытты талаптармен немесе тараптардың көңіл-күйімен қиындайды. Сондай-ақ, медиациялық рәсімдердің «ұзаққа созылған» сипаты маңызды кемшілік болып табылады.

Негізінен саяси медиация классикалық медиациядан ұйымның қағидаттарына қарай неғұрлым кең ауқымымен ерекшеленеді. БҰҰ-ның медиация рәсімдерін жүргізу жөніндегі басшылығында мынадай маңызды қағидаттар бар:

- 1) делдал рөлін атқаруға ұмтылатын мемлекеттер немесе ұйымдар тиісті дайындық деңгейін қамтамасыз етуі керек;
- 2) инклюзивтілік және ұлттық жауапкершілік ұғымы қосылды;
- 3) халықаралық құқық пен нормативтік базаларға сүйену қажет;

- 4) делдалдық күш-жігердің үйлесімділігі, үйлестірілуі және толықтырылуы;
- 5) сапалы бейбіт келісімдер жасасу.

Инклюзивтілік деп делдалдық күш-жігердің процесінде және нәтижелерінде тараптардың және басқа да қатысушылардың ұстанымдары мен қажеттіліктері қаншалықты толық және қалай ұсынылатындығы және ескерілетіні түсіндіріледі.

Инклюзивті процесс кезінде жоғары ықтималдықпен қақтығыстардың негізгі себептері анықталады, шешіледі және зардап шеккен халықтың қажеттіліктерін шешуді қамтамасыз етеді.

Сонымен бірге инклюзивтілік бейбітшілік келісімі мен оны жүзеге асыру үшін заңдылық пен ұлттық жауапкершілікті арттырады, процеске қатыспайтын субъектілердің оны жүзеге асыруға кедергі жасау ықтималдығын азайтады.

Бұл ретте инклюзивті процесс барлық тартылған тараптар ресми келіссөздерге тікелей қатысады дегенді білдірмейді, алайда ол жанжалдағы тараптар мен басқа да тартылған тараптар арасындағы өзара іс-қимылға ықпал етеді және процесте барлық объектілерді есепке алу тетіктерін жасайды.⁴⁸

Медиацияның классикалық қағидаты – халықаралық жанжалдарды реттеу жөніндегі саяси медиациядағы тараптардың жауапкершілігі. Жауапкершілік ұғымын тараптардың өздері өкілдік ететін халықтардың мүдделерін, олардың мемлекеттерінің мүдделерін қорғау міндеті, сондай-ақ халықаралық құқық қағидаттары мен ұлттық нормативтік базаны ескере отырып, делдалдық процестерді жергілікті мәдениет пен ережелерге бейімдеу қажеттілігі ұғымына ауыстыру.

Медиацияның ішкі саяси тәжірибесінде Ресейдің Тұңғыш Президенті Б.Н. Ельцин мен Ресей Федерациясының Жоғарғы Кеңесінің 1993 жылғы қыркүйек – қазан айларында «Қос билік» кезеңінде қарама-қайшылық кезеңінде Мәскеу мен бүкіл Ресейдің Қасиетті Патриархы Алексий II-нің делдалдық процесін бөліп көрсетуге болады, ол сәтті болмаса да, Ресейдегі саяси салада медиациялық рәсімдерді жүзеге асырудың мысалы болды және қақтығыстарды шешудің бұл формасы оның дамуы үшін әлеуетке ие екенін көрсетті.⁴⁹

Саяси медиация классикалық медиацияның кейбір негізгі қағидаттарын делдалдың тәуелсіздігі мен бейтараптығы және құпиялылық ретінде пайдаланбайды, бірақ медиация оларды толығымен жоққа шығармайды, көбінесе басқа нақты қағидаттарға айналады.

⁴⁸ Шмелев А. Саяси медиация халықаралық және мемлекетшілік қақтығыстарды шешудің тәсілі ретінде. Қалпына келтіруші әділет жаршысы №10, 2013, 24-30 беттер.

⁴⁹ Тиімді делдалдық қызмет мәселелері бойынша БҰҰ басшылығы (Бас хатшының дауларды бейбіт жолмен реттеуде, жанжалдардың алдын алуда және шешуде делдалдықтың рөлін нығайту туралы баяндамасына қосымша (құжат А/66/811 2012 жылғы 25 маусым)). Нью-Йорк, БҰҰ, 2012, 13-25 б.

3.3.2. Отбасылық буллинг

Буллинг – бұл менсінбейтін, қорлайтын мінез-құлық, ұжымның басқа мүшелері немесе оның бір бөлігі тарапынан ұжым мүшелерінің (мектеп, студенттік немесе кәсіптік) біреуіне агрессивті қысым көрсету.

Қудалау кезінде жәбірленуші өзін шабуылдардан қорғай алмайды. Яғни, қудалау қақтығысқа қарағанда өзгеше болады, себебі тараптардың күштері шамамен бір-біріне тең келеді.

Буллинг тараптар арасындағы қайшылықтан гөрі психологиялық үдерістерге жуық, сондықтан оны медиация тәртібімен қарастыруға болады.

Үйде жасалатын тұрмыстық зорлық-зомбылық немесе отбасының бір мүшесінің екіншісіне қатысты жаман қарым-қатынасы болып табылатын отбасылық буллинг мәселелерін шешу кезінде зорлық-зомбылық болған жерде медиация мүмкін емес екендігіне негізделген.

Отбасылық буллингке көбінесе балалар, қарт ата-аналар немесе мүмкіндігі шектеулі отбасы мүшелері ұшырайды.

Отбасылық буллингті білдіру формалары әртүрлі болуы мүмкін:

- вербалды буллинг, кәдімгі сөздерге қорлау екпінін бере отырып немесе әдепсіз және қорлайтын сөздер мен салыстыруларды қолдана отырып, сөзбен айтылады;

- діни буллинг, қудаланушының діни өсиеттерге, мәтіндерге, жазбалар мен жоралғыларға деген сезімдері мен қарым-қатынасы қорлауда көрініс табады;

- психологиялық буллинг, қорлау сипатындағы әрекеттерді елемей немесе белсенді арандату, отбасының басқа мүшелерінің немесе үшінші тұлғалардың келемежі, сондай-ақ қудаланған отбасы мүшесінің мінез-құлқын ұжымдық айыптау ортасын құру сияқты атмосфераны туғызу,

- физикалық буллинг, жауап әрекеттерін шектейтін немесе тудыратын физикалық әрекеттер түрінде көрінеді, содан кейін қудаланушы өзін жәбірленуші ретінде сезінуі мүмкін.

Бір немесе бірнеше тараптың басқа тарапқа қатысты жоғарыда аталған барлық іс-әрекеттерді татуластыру рәсімдерінің және медиация рәсімін қолдану арқылы шешудің объектісі ретінде қарастыруға болмайды, өйткені олар тоқтатуға және жазалауға, сондай-ақ қоғамда мінез-құлықтың қолайсыз нормалары ретінде сотталуға тиіс тұрмыстық зорлық-зомбылыққа тән белгілер болып табылады.

Алдын алу және әкімшілік пен қылмыстық жауапкершілік шаралары әр мемлекетте бар, дегенмен олардың отбасы мүшелеріне қатысты кез-келген түрде зорлық-зомбылық жасаған адамдарды жауапқа тартудың құқықтық нормаларында ортақ белгілері байқалады.

Отбасылық буллинг мәселелерін шешудегі жалпы проблема кінәлілерді айыптау немесе жазалау үшін анықтаудың жетілдірілмеген құралдарында,

сондай-ақ отбасылық қорлауға ұшыраған адамдарды ұстамауда, өтініш білдіру мәдениетінің жоқтығынан, психологиялық жарақаттан туындайды, бұл отбасылық буллингтен қорғауды іздеу мүмкіндігін түсінуге кедергі келтіреді, анықтау және жауапкершілікке тарту құқықтары бекітілген қамқоршылық және бақылау органдарына деген сенімсіздік болуы мүмкін.

3.3.3. Қоршаған ортаны қорғау саласындағы құқықтық дауларды реттеу

Қоршаған ортаны қорғау саласындағы құқықтық дауларды шешуде медиациялық рәсімдерді қолдануда АҚШ-ын мысалға алуға болады. Мәселен, татуласу институты юрисдикциялық емес процесс аясында кеңінен қолданылады, оған мысал экологиялық құқық бұзушылықтарды анықтаған инспекциялық тексерулердің нәтижелері бойынша ұйымдастырушылық сипаттағы келісім жасасу болып табылады.

Бұл келісімнің тараптары бұзушы кәсіпорындар, АҚШ Қоршаған ортаны қорғау агенттігі және мемлекеттік бақылау органдары болып табылады.

Бұл келісім сотқа талап арыз берілгеннен кейін, бірақ шешім шығарылғанға дейін жасалады.

Медиациялық рәсімнің тағы бір аралас түрі Dispute Review Board немесе Dispute Board болып келеді, ол «дауларды қарау комиссиясының әрекеті» деп аударылады. Әдетте бұл комиссия үш тәжірибелі, тәуелсіз және әділ адамдардан тұрады.

Бұл рәсім басқаларына қарағанда алдын-алу шарасы болып табылады, ол субъектілер арасындағы қатынастар пайда болған сәттен туындайды және белгілі бір мәселелер бойынша қорытындылар шығарудан тұрады.

Мәселені қарау нәтижелері бойынша комиссия міндетті емес немесе уақытша міндетті ұсынымдар береді.

Алайда, кейде аталған комиссия дау шешілгеннен кейін, ол таратылуға жататын сәтте құрылуы мүмкін.

Татуласудың бұл түрі негізінен құрылыс саласында қолданылады, өйткені қоршаған ортаны қорғауға қатысты даулы мәселелер көбінесе осы салада болады, ал алғаш рет қолдануды Колорадо автомобиль жолдары Департаменті Эйзенхауэр туннелінің екінші бөлігін салу кезінде бастаған.

3.3.4. Діни көзқарастармен байланысты даулардағы медиация

Діни көзқарастармен байланысты дауларда медиация институтының мәселелерін қарау діни медиацияны аралық сот түріне айналдыру ықтималдығы жоғары және осыған байланысты адам құқықтары мен бостандықтарының бұзылуы мүмкін діни ұйымдардағы діндарлар арасындағы дауларды реттеумен медиация қағидаттарының үйлесімділігі мәселелерімен байланысты.

Діни нормалар қоғамдық қатынастарды реттеушілердің бірінің рөлін жалғастырады.⁵⁰ Дінге сену адамның «басқа әлемге», табиғаттан тыс әлемге

⁵⁰ Леонов Н.С. Ресейдің крест жолы 1991-2000 жж. Орыс үйі, 2003.

деген жеке көзқарасын анықтап қана қоймайды, сонымен қатар адамдардың іс-әрекеттеріне, олардың діндарлар мен басқа адамдармен қарым-қатынасына айтарлықтай әсер етеді.

Көптеген конфессиялардағы сенушілердің мінез-құлқы (христиан, ислам, иудаизм, индуизм, даосизм, конфуцианизм және т.б.) діни құқықтар мен міндеттердің белгілі бір жиынтығымен реттеледі, одан ауытқу айыпталып, күнә ретінде қарастырылады. Дін белгілеген ережелер заманауи зайырлы заңнаманың қағидалары мен нормаларына қайшы келетіні сөзсіз, сондықтан мынадай екі сұрақ туындайды:

1) қазіргі заманғы құқықтық институттарды діндар адамдар арасындағы дауларды шешуге көмек ретінде пайдалануға бола ма;

2) дәстүрлі түрде зайырлы заңнаманың саласы болып саналатын салаға діни нормалардың енуінің ықтимал шектері қандай.

Көптеген дамыған елдердің заңнамасы дінді мемлекеттен бөлу қағидатына негізделген, мұнда мемлекет діни бірлестіктерге мемлекеттік органдардың, басқа мемлекеттік органдардың, мемлекеттік мекемелердің және жергілікті өзін-өзі басқару органдарының функцияларын сеніп тапсырмайды, сондай-ақ егер ол заңнамаға қайшы келмесе, діни бірлестіктердің қызметіне араласпайды.

Сонымен қатар, мемлекет діни сенім бостандығына кепілдік береді, бұл әр адамның діни нанымдарды мойындау, еркін таңдау, иелену және тарату ғана емес, сонымен бірге оларға сәйкес әрекет ету бостандығын білдіреді.

Сондай-ақ, «әдет-ғұрыпты» қолдануды мойындайтын нормалардың болуы өте маңызды, бұл құжатта жазылғанына қарамастан, заңнамада көзделмеген тәртіп ережесі.

«Әдет-ғұрып» анықтамасына діни нормаларға негізделген қалыптасқан және кеңінен қолданылатын мінез-құлық ережелері кіруі мүмкін.

Медиацияның сипаты төреліктен айырмашылығы бейтарап болатын рәсім ретінде анықталатынын ескере отырып, үшінші тарап әр тараптың дәлелдерін тыңдағаннан кейін келісім ұсынуға шақырылады және осы келісімді зорлап міндеттеуге құқығы жоқ, тек екі тарапқа да жағдайдан қолайлы шығып кетуді ұсынады.

Діни судьялардың міндетін атқарушы, сондай-ақ «діни құқық» жөніндегі маман болып табылатын дін қызметкері медиация рәсінде медиатор бола ала ма деген сұрақ туындайды.

Көптеген жағдайларда дін қызметкерінің қатысуымен мұндай рәсім медиация рәсімі емес, аралық сот ісі ретінде орындалады, өйткені дін қызметкері немесе діни судья, негізінен, тараптардың мінез-құлқын белгілі бір діннің талаптарына сәйкес келтіре алмайды.

Осындай сәйкессіздікті немесе қарама-қайшылықты анықтағаннан кейін ол сөзсіз дауға қатысушылардың бітімгері емес, судья, төреші, кеңесші рөлін атқарады, бұл медиатордың мәні мен медиация туралы заңнама талаптарына қайшы келеді.

Діни медиацияны қолдану мүмкіндігі туралы мәселе күмән тудырады. Дегенмен медиацияның гибридті әдісін де қарастыруға болады, онда медиация тараптары тәуелсіз медиатордан «діни құқық» жөніндегі сарапшыны тарту туралы өтініш жасай алады, оның сараптамалық қорытындысы қолда-

ныстағы заңнама нормаларына сәйкес медиациялық келісімнің негізін құрайды.

Діни медиацияны сәтті қолданудың негізгі алғышарттары мынадай:

- діни медиатордың мәртебесін медиация процесінде оның рөлі медиация талаптары мен қағидаттарына сәйкес болатындай етіп анықтау;
- діни медиация тараптарын мәжбүрлеудің немесе кемсітудің кез-келген мүмкіндігін болдырмау;
- діни медиацияның көмегімен шешілуі мүмкін даулар ауқымын айқындау;
- медиацияны діни ұйымның өзінде немесе діни медиация қызметін көрсететін мамандандырылған ұйым шеңберінде жүзеге асыру туралы мәселені шешу;
- діни дауларға медиация жүргізу ережелерін әзірлеу.⁵¹

3.3.5. Жасөспірімдер ортасында жанжалды мінез-құлықтың профилактикасы

Жасөспірімдер ортасында қақтығыстық мінез-құлықтың алдын алу үшін қарым-қатынас жетекші қызмет деңгейіне көтерілуіне байланысты жасөспірімдік шақ коммуникативтік құзыреттілікті дамытуда ерекше қолайлы кезең болып саналатынын ескеру қажет.

Құрдастарына деген қызығушылық өте жоғары бола түседі, достық байланыстар мен жасөспірімдердің бірлескен іс-әрекетінің әртүрлі нысандары қарқынды түрде орнатыла бастайды.

Қақтығысқа дейінгі және қақтығыс жағдайындағы адам мінез-құлқының негіздері отбасында да, негізінен жалпы білім беретін мектепте де қалыптасады.

Көбінесе жасөспірімдер сындарлы қарым-қатынас құруды білмейді және әртүрлі қақтығысты жағдайлардың ушықтырушылары немесе қатысушылары болады, осыған байланысты тұлғааралық қатынастарды қалыптастыру және дамыту мәселесі жасөспірімнің жеке басының дамуы үшін үлкен маңызға ие.

Мектептегі жасөспірімдер арасындағы қақтығыстар көбінесе эмоциялар мен жеке араздыққа негізделген. Қақтығыс тек жасөспірімдерді ғана емес, ата-аналар мен мұғалімдерді де қатыстыра отырып, барған сайын өршіп, көп адамдарды тарта түседі.

Мұндай жағдайда қазіргі мектептің мұғаліміне ерекше рөл берілуі қажет, яғни ол жасөспірімдер ортасындағы қақтығысты жағдайлардың алдын алу және шешу дағдыларын жақсы меңгеруі тиіс.

Жасөспірімдер ортасындағы қақтығыс жасөспірімдердің әртүрлі көзқарастармен, мінез-құлық белгілерімен соқтығысуымен сипатталады, олар мұндай жағдайға алғаш рет ата-анасының қолдауынсыз кездеседі,

⁵¹ Мухаметзарипов И.А. Дін және зайырлы заңнама: дауларды діни нормалар элементтерімен шешуде медиация институтын қолдану (Ислам мысалында. Ресейдегі ислам. Исламтану, 2014 ж., № 4, 18-28 б.

сөйтіп өзін-өзі танудың алғашқы тәжірибесі дами бастайды. Жасөспірім кезіндегі қақтығыстар қалыпты өсу мен әлеуметтенудің факторы болып табылады және алдын-алу жұмыстары олардың толық жойылуымен емес, олардың сауатты басқарылуымен байланысты болуы керек, сондықтан жанжалдың қалыпты конструктивті процесі оның деструктивті формасына енбеуі тиіс.

Жасөспірімдер ортасындағы қақтығысты жағдайларды басқару процесі жасөспірімдердің өздері қақтығыс, жанжал жағдайы және конфликтогендер деген не екенін түсінуден басталуы керек, сонымен қатар олар бұл бөліктердің қақтығыстың өзіне қалай байланысты екенін түсініп, жанжал жағдайының көздерін немесе конфликтогендердің себептерін ажырата білуі керек. Сондай-ақ, қақтығыстың түрлерін түсіну, қақтығыстың бағасы және жанжалдағы зиян мен шығынды өлшеу жасөспірімдер ортасында, кез-келген жалпы білім беретін пән сияқты оқытылуы керек.

Жасөспірімдер ортасындағы бейресми көшбасшылардың жоғары беделі жасөспірімдер-делдалдарының өздері татуластыру рәсімдерін жүргізу қабілеттеріне негізделуі мүмкін.

Мұның бәрі мектеп медиациясының негізі болып табылады, ол көптеген елдерде кеңінен таралған және жалпы білім беретін мектептердің әкімшілік-педагогикалық құрамы белсенді қолдаған кезде тамаша нәтижелер береді.

Л.А. Петровская жасөспірімдер ортасындағы қақтығыстардың мынадай түрлерін анықтайды:

- тараптар жанжалды және оның барлық компоненттерін дұрыс бағалайтын жеткілікті түрде түсінілген қақтығыс;
- дұрыс түсінілмеген қақтығыс, тараптар жанжалды түсінеді, бірақ шындықтың сәйкестігін түсінбейді;
- қақтығысты жағдай болған кезде, тараптар жете түсінбейтін жалған түсініксіз қақтығыс;
- қақтығыс болмаған кезде жалған түсінілген қақтығыс, ал тараптар оны қақтығыс деп санайды.

Мектеп медиациясының негізінде қалпына келтіруші медиация жатыр, онда жасалған іс-әрекеттерді ұғыну, терең өкінуге қол жеткізу және тараптардың одан әрі татуласуға алып келетін «өзара кешірім» жағдайына қол жеткізуі қажет. Қылмыстық құқық бұзушылықтарда қолданылатын қалпына келтіру медиациясы мектептің қалпына келтіру медиациясынан, әдістерінен, құралдарынан және өткізудің негізгі мақсатынан ерекшеленеді.

Мәселен, жасөспірімдер ортасында қалпына келтіру медиациясын «кінәлі» және «жәбірленуші» деп белгіленген тараптармен емес, егер тараптар тең дәрежеде жәбірленуші мен қылмыскер күйінде болса, онда оқиғаның нақты себептерін түсіну үшін қарама-қарсы рөлді «сынап көру» маңызды болуы мүмкін.

Жасөспірімдер ортасындағы қақтығыстарды шешудің жылдам, бейресми, жүктелмеген жүйесін құру мектеп медиациясының негізгі мақсатына кәмелетке толмаған құқық бұзушы мен жәбірленуші тарапқа зиян келтірместен қақтығысушы тараптар арасындағы қалыпты өзара әрекеттесуді қалпына келтіруге мүмкіндік береді.

Мектептегі медиация кабинеттері мектептерде қатысушылар үшін қауіпсіз және жайлы кеңістік құруға ықпал етеді, өйткені қазір жасөспірімдер арасындағы қақтығыстар интернет арқылы өтетін ақпараттық ағынның оң және теріс әсеріне ұшырайтын жасөспірімдерде қалыптасқан ұлттық, әлеуметтік, саяси, діни және басқа көзқарастарға әсер етеді.

Мектеп әкімшілігінің сот дауларының туындауына жол бермеу қабілеті терең тәрбиелік сипатқа ие және ата-аналар мен балалардың жалпы білім беретін мектепке деген сенімі мен құрметін арттырады.⁵²

3.3.6. Төтенше жағдайларды жою кезіндегі медиация

Төтенше жағдайларды жою кезінде психологтың медиациялық қызметін қарастыру үшін алдымен психолог төтенше жағдайларды жою кезінде дәстүрлі психологтың рөлін ғана атқармайтындығын түсіну керек, оған клиенттер ерікті және өз бетінше қабылдауға келеді, олар білікті көмекке үміттенетін психологтың консультациясының қажеттілігін түсінеді және ең бастысы нақты тұжырымдалған кеңес алуға ниеттенеді.

Төтенше жағдайларда психологтың рөлі екі бағытқа бөлінеді:

1) төтенше жағдай кезінде не болғанын түсінбейтін, депрессия мен есеңгіреген қалыпқа түскен зардап шегушілер мен оның туысқандарына шұғыл психологиялық көмек;

2) төтенше жағдайдан соң біраз уақыттан кейін зардап шеккендердің тәуелсіз және саналы өтініші бойынша психологиялық көмек.

Бірінші бағыт дағдарысқа ұшыраған зардап шегушілер мен олардың туыстарын тыныштандыру бойынша шаралар қабылдау қажеттілігімен, әдеттегі өмір сүру салты туралы ойлары бұзылған, олардың қабылдауы мен ойлауында жағдайды немесе одан әрі жеке әрекеттерді шешудің дайын алгоритмдері болмаған кезде психологтың көмек көрсетуімен байланысты.

Психологтың медиациялық рөлі адамдардың сұрақтары мен іс-әрекеттері арқылы кедергі келтірмеу үшін оларды қызықтырған сұрақтарға жауап беру, зардап шеккендер мен құтқарушылар, өрт сөндірушілер, медицина қызметкерлері, әскери және полиция қызметкерлері арасында жанжалдардың туындауына жол бермеу болып табылады.

Туысқанын жоғалту орны толмас қайғыға әкелетіндіктен, зардап шегушілердің туысқандарымен жұмыс істеген кезде олардың айқайлауы,

⁵² <http://infozakon.kz/courts/10911-shkolnaya-mediacya-kak-tehnologiya-razresheniya-konfliktov-v-podrostkovoy-srede.html>

жылауы, селсоқтық, қорқыныш, алаңдаушылық, жүйке дірілдері, ашу шақыру, зығыры қайнау, агрессия, қозу сияқты ерекше, күтпеген және кейде қауіпті реакцияларға қабілетті екенін ескеру қажет.⁵³ Сонымен қатар, бұл қауіп туыстар үшін де, құтқарушылар, өрт сөндірушілер, медицина қызметкерлері, әскери және полиция қызметкерлері үшін де төнуі мүмкін. Оларға әртүрлі айқайлау, шу шығару сияқты мінез-құлықтар көрсетілген жағдайда даулар мен қақтығыстар туындайды.

Бұл ретте психологтың міндеті зардап шеккендердің туыстарымен коммуникативті өзара әрекеттесу, оларға кәсіби психологиялық көмек көрсету болып келеді.

Осындай кезде қақтығыстың ықтималдығы өте жоғары, ал психологтың міндеті мұндай адамдардың назарын өзіне аудару, ақпараттандыру немесе профилактикалық әңгімелесуді жүзеге асыру, жағдайды сыртқы жағынан түсіндіру, арнайы қызметтердің жұмысына араласпау туралы сыпайы өтініш білдіру, өтініштің себептерін негізді түрде түсіндіру және өздеріне көмектескісі келетіндерге кез-келген қауіпсіз жұмысты тапсыру қажет.⁵⁴

Төтенше жағдайдағы психологтың медиациялық функциясы оның қосымша немесе қалаулы қызметі емес, бұл психологтың міндетті құзыреті, оның міндеті зардап шегушілер, олардың туыстары және салдарын жою жөніндегі арнайы қызмет көрсетушілер арасындағы қақтығыстарды алдын алу үшін қолдан келгеннің бәрін жасау болып табылады.

Екінші бағыт үшін қалыптасқан даулы және қақтығысты жағдайларды шешу кезінде, сондай-ақ классикалық медиацияның әдістері мен құралдарын пайдалана отырып, пісіп-жетілудің алдын алу үшін медиациялық функцияларды пайдалану маңызды.

3.4 Қазақстан үшін кейстер әзірлеу

Жаппай наразылықтарды тудыратын негізгі мәселелер, өршіген қақтығыстар

Ф. Глазльдың қақтығыстың өршу сатысындағы қақтығыс динамикасы келесідей: Бұл баспалдақтың алғашқы үш сатысы «шиеленісу», «талқылау» және «әрекеттер», бірінші кезеңіне «жеңіс – жеңіс» енеді, ол үшінші тұлғалардың қатысуынсыз және қарама-қарсы тараптардың шеңберін кеңейтпестен тұлғаишілік және тұлғааралық қақтығыстармен сипатталады. Сондай-ақ, бұл кезең ұзақ мерзімді сипатта болады және қарым-қатынасты белгілі бір «салауатты бәсекелестікке» және қатынастардың бәсекеге қабілетті сипатына айналдырады. Бұл ретте шиеленісті бастан кешірген әр тарап қарама-қарсы жаққа қарағанда жақсы көрінуге тырысады. Шын мәнінде, қақтығыстың бұл бөлігі күшті сындарлы функцияға ие және жанжалдасушы тараптардың жоғары деңгейде болуына мүмкіндік береді.

⁵³ Шойгу Ю.С. Құтқарушылар мен өрт сөндірушілерге арналған төтенше жағдайлар психологиясы. Мәскеу, 2007. – 319 б.

⁵⁴ Моисеева И.Г., В.А. Пученкина. Төтенше жағдайларды жою кезіндегі психологтың медиативтік қызметі. III Халықаралық ғылыми-практикалық конференцияның материалдар жинағы. Саратов 7 желтоқсан 2017 жыл. 79-81 бет.

1. Шиеленісу	Шиеленіскен жағдай, тығырыққа тірелу. Шиеленісушілік пен дүрдараздықты сезіну. Қақтығысты бірлесіп шешу. Тараптар әлі айтқандарынан қайтпай тұрып алған жоқ.
2.Талқылау	Бәсекелестік. Өзіндік артықшылықты сезіну. Біршама агрессивті мінез-құлық стилін қолдану. Сарказм, өткір әзілдер, айтқанында тұрып алу.
3. Әрекеттер	Қалыптасқан пікірді өзгертуге құлықсыздық. Көңіл аударудың күрт төмендеуі. Қақтығысты шешу үшін ортақ жауапкершілік жоғалады. Бірлескен шешімдер болмайды.

Осы баспалдақтың келесі үш сатысы: «бейнені құру», «сыпайлықты жоғалту» және «мақсатты стратегиялар» екінші кезеңіне «жеңіс – жеңіліс» кіреді, ол үшінші тұлғалардың көбірек қатысуымен және қарама-қарсы тараптардың шеңберін кеңейтумен топтар арасындағы қақтығыстармен сипатталады. Бұл кезең талқылаудың жариялылығымен және «дұшпанның теріс бейнесін жасау» саясатының артуымен сипатталады.

«Сыпайлықты жоғалту» кезеңінде тараптар қарама-қарсы тараптың бейнесін қаралауға деген ниетімен беделін жоғалтуға қаншалықты дайын екендігін көрсетеді және көбінесе біреуінің жеңісі екінші тараптың жоғалуымен қамтамасыз етіледі (келіссөздер «нөлдік» нәтиже береді).

1. Бейнені құру	Қақтығыстың өршуі. Қолдаушыларды тарту (коалиция құру). Үзілді-кесілді «қара және ақ» шешім қабылдау. Қос стандарттар мен парадоксалды нұсқаулар.
2. Сыпайлықты жоғалту	«лас тәсілдерді» қолдану. Қақтығысты жариялау. Бір-бірінен қашып жүру. Әдепсіз қылық көрсету. Қоғамнан / ұжымнан сыртқа шығару.
3. Мақсатты стратегиялар	Қатаң талаптар. Санкциялар қаупі. Ультиматумдар. Стресс.

Осы баспалдақтың соңғы үш сатысы «кек алу», «қирату» және «тұңғыыққа бірге бату», үшінші кезеңіне «жеңіліс-жеңіліс» енеді, ол көптеген құрбандармен, бұзушылықтармен және жанжалға қатысқан барлық тараптар үшін ауыр салдармен сипатталады.

Бұл кезең ымырасыздықпен, ерекше қатыгездікпен және бітімгерлікке шақыратын келіссөздердің болмауымен сипатталады. Аталмыш кезеңде барлық тараптар көп немесе аз дәрежеде жеңіліс табады. Бұл кезеңде делдалдардың араласуы тиімді емес, тіпті делдал үшін қауіпті болуы ықтимал.

1. «Кек алу»	Қарама-қарсы тарап жансыз зат немесе қатыгез дұшпан ретінде қабылданады. Қатыгездік пен зорлық-зомбылық. Басқа адамдарға, өздеріне де зиян келтіруі мүмкін
2. Қирату	Еңбек қабілетін жоғалту. Жүйелі түрде жою.
3. Тұңғыыққа бірге бату	Кері жол жоқ. Өлім немесе мүгедектік.

Наразылықтардың жаппай шаралары, әдетте, тұлғаишілік және тұлғааралық қақтығыс кезеңі екінші кезеңнің баспалдақтарына айналғанын және тараптардың алдымен қарама-қарсы тараптың оң беделін жоғалтуы, содан кейін өзінің беделін жоғалтуына қатысты кез-келген әдепсіз әрекеті адамдардың жанжалға жаппай қатысуына, сондай-ақ шығындардың өсуіне,

зардап шегушілердің көбеюі және қақтығысушылардың өмірлік энергиясын ысырап етуге әкелетінін анықтайды.

Келіспеушіліктердің негізгі бөлігі қақтығысушы тараптар арасында болған кезде барлық мәселелер тұлғааралық қақтығыстардан тыс шешілмейтінін ескере отырып, наразылықтың жаппай шараларына әкелуі мүмкін мәселелерді мынадай топтарға бөлуге болады, өйткені бұқараның негізі көптеген қатысушылардың мақсатты түрде қатысуы болғандықтан, олардың арасында қолдаушыларды іздеу белсенді жүреді, сонымен бірге қарама-қарсы жақтың теріс бейнесі де жасалады.

Мәселелердің осы топтарының дәл Қазақстан үшін тән екендігін және қазақтардың ұлттық ерекшелігінің бар екенін ескеру қажет:

1 сұрақтар тобы: жерді шетел азаматтары мен ұйымдарына жеке меншікке сату мәселесі «Жер дауы»;

2 сұрақтар тобы: тіл мәселесі – қазақ тілін күнделікті өмірде де, мемлекеттік қызметтерді алуда да, мемлекеттік органдармен іскерлік хат алмасуда да меңгеру және қолдану;

3 сұрақтар тобы: көп балалы және жалғыз басты аналарды әлеуметтік қорғау «Жесір дауы»;

4 сұрақтар тобы: қазақстандықтар мен шетелдіктерге еңбекақы төлеудің әртүрлі шарттары (Қазақстандағы шетелдік қызметкерлер);

5 сұрақтар тобы: топтасқан этникалық топтардың жинақы тұруы;

6 сұрақтар тобы: басқаша ойлаушыларды, мемлекеттік саясатқа бей-жай қарамайтын жергілікті ұлт өкілдерін қудалау.

Әр топқа қатысатын сұрақтардың ауқымын арттырудың негізгі факторларын толығырақ қарастырайық.

Шетелдік ұйымдар мен азаматтарға жерді сатуға байланысты мәселелер тобы, Ресей мен Қытайдың екі державасы арасындағы Қазақстанның нақты геопозициясына, сондай-ақ Ресей мен Қытайға шекаралас аумақтарда өз мүдделерін негізге алуды қалайтын АҚШ-тың үшінші державасының саяси мүдделеріне байланысты өте ауыр мәселе болып табылады.

Көлемі жағынан әлемдегі тоғызыншы аумақ және пайдалы қазбаларға, флора мен фаунаға бай жері, халық саны жағынан өте төмен Қазақстан – бұл кез-келген әлеуетті инвестор үшін үлкен пайда әкелетін құнды жер, сонымен қатар егер жеке меншік иесінің қазақстандық азаматтығы салыстырмалы болса, бірақ әлі де шетелдік кеңеюден қорғаудың кепілі болса, онда Жер кодексін жерді шетелдік иелену пайдасына иеліктен шығару мүмкіндігіне қарай кез-келген өзгерту елдің егемендігіне және қазақстандықтардың өз жерінде және өз мемлекетінде жеке бостандығына қол сұғу болып табылады.

Соңғы жылдардағы оқиғалар көрсеткендей, көптеген мәселелерде бейілді қазақстандықтар жер мәселесіндегі кез келген босандық жасауды өте қатты қабылдайды. Тіпті жаңа тарихтың өзінде бірнеше рет шегіндіруге ұшыраған Қазақстан жерлерінің тарихи қалыптасқан шекаралары үнемі жаппай наразылықтармен қоса жүретін және өте өткір және жарылыс қаупі бар мәселелер болып табылады, олар лезде жаппай наразылықтарға және дүлей наразылықтар кезінде қақтығысқа қатысушылардың іс-әрекеттерін бақылауды жоғалтуға әкеп соқтырады және осындай жаппай наразылықтың салдарын әскери күшпен басуға мәжбүрлейді.

Осындай стихиялық митингтерді талқылау мен басқарудың мұқият және сенімді процедурасы, жауапты және медиа тұлғалардың көпшілікке түсіндіруі және нақты дәлелдер келтіруі олардың құзыреттілігінің жоғары деңгейін, күрделі келіссөздер мен көпшілік алдында сөйлеу дағдыларын талап етеді.

Медиациялық техникаларды тиімді пайдалану мүмкін болған көпке жария болған мысалдардың бірі 2016 жылғы сәуірде Атырау қаласында басталған, әрі қарай бүкіл Қазақстан бойынша халықтың қолдауына ие болған, жер кодексіне енгізілген түзетулерді талқылау болды.

Іскерлік хат жазысуда және мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу кезінде қазақ тілін мемлекеттік тіл ретінде пайдалануға байланысты мәселелер тобы, сондай-ақ оны күнделікті өмірде қолдану – «бикфорд» бауы болып табылады, ол кез-келген уақытта қоғамды қазақтардың «нағыз қазақтарының» және «шала» қазақтардың (жартылай қазақтардың) екі ымыраға келмейтін тобына бөліп тастай алады, олар барлық құрылымдарда әкелер мен балалар бола отырып, бір-біріне қатысты дүниетанымның және «шала» қазақтардың құндылықтарының елеулі өзгеруіне байланысты көптеген өзара наразылықтарға ие болып келеді.

Орыс және еуропалық мәдениеттің, индивидуализмнің ықпалы қазақтардың қауымдық тұрғыдан реттелген бастапқы санасына қарама-қайшы келеді, онда бүтіннен бөліну қатыгездік болып саналады.

2011 жылғы қыркүйектегі оқиғалар ірі өнер қайраткерлері Президентке орыс тілін мемлекеттік қазақ тілімен тең қолдану туралы Конституциядан алып тастау жөнінде ашық хатқа қол қойған кезде наразылық және митингтік қозғалыстарды реттеуде медиациялық техникаларды қолданудың айқын мысалы болды.

Жаппай наразылық тудыруы мүмкін өткір әлеуметтік мәселелер тобы: көп балалы аналар мен жалғыз басты әйелдерді әлеуметтік қорғау. Тарихи тұрғыдан алғанда, көшпелі өмір салты, асыраушысыз және қорғаушысыз қалудың тұрақты қаупі, XIX-XX ғасырлардағы ер адамдардың жаппай қуғын-сүргіні, 1941-1945 жылдардағы Ұлы Отан соғысына қазақ ерлерінің қатысуы, өткен ғасырдың 20-жылдарындағы қазақ халқының ашаршылығы жалғызбасты аналар мен көп балалы аналар мәселесін көтеріп отырды.

XIX ғасырдың басында Қазақстанның түпкілікті халқының 50%-ның жоғалуы тек қана табиғи және ұлттық ерекшеліктермен толықтырылып, көп балалы қазақ отбасының бейнесін дәріптеді. Қазақ халқы үшін «көп балалы отбасын күтіп-бағуда» кездесетін әділетсіздіктің кез келген мәселесі жалпы қазақстандық қоғам үшін әлеуметтік шиеленіс көзіне айналды.

Әр түрлі кезеңдердегі көрсеткіштер халықтың табиғи қартаюына қарай шамалы пайызға өзгерді, бірақ қайғылы статистика мен динамика 25-29 жас аралығындағы әйелдердің шамамен 30%-ы, 30-34 жас аралығындағы 18%-ы, сондай-ақ 35-39 жас аралығындағы әйелдердің 12%-ы ешқашан тұрмыс құрмаған, ал егер біз бұл сандарды ажырасқан және жесірлер санымен бірге

алсақ, онда балаларын өздері асырап жатқан немесе бала туу жасында мүлде баласы жоқ жалғыз басты әйелдердің саны 28-30% құрайды.

Жалпы Қазақстан бойынша 19 жасқа дейінгі жасты қоспағанда, әйелдердің 50%-дан азы некеде тұрады. Бұл дегеніміз, көп балалы және жалғыз басты аналардың әлеуметтік қорғалмауының кез келген мәселесі үлкен алаңдаушылық туғызады және халықтың осы белсенді бөлігінің наразылық акциясына жоғары дайындығын білдіреді.

2018 жылы балаларға жәрдемақы алушылар саны 1 млн. астам адамды құрады, бұл ретте мектепке дейінгі мекемелердегі, мектептер мен колледждердегі балалар саны 4,8 млн. астам адамды құрайды.

Дәстүрлі қазақ отбасында көп балалы болу халық санының сақталуына және артуына ықпал ететін абсолютті норма болған және солай болып қалуы да мүмкін. Бірақ егер жоғарыда аталған факторларды отбасылардың толық емес құрамының 50% құрайтын болса, онда негізгі жауапкершілік көп балалы аналарға жүктеледі.

Балаларды күтіп-бағу мәселесі жаппай форматта қызу талқыланып жатыр және наразылық қозғалыстарының тұрақты негізін қалайды.

Жергілікті және шетелдік қызметкерлерге еңбекақы төлеудің әртүрлі шарттары туралы мәселелер тобы жаппай наразылық қозғалыстары үшін үнемі «жарылу қаупі бар» тақырыптардың бірі. Қазақстан 1991 жылдан бері өнеркәсіпке, пайдалы қазбаларды өндіруге, қайта өңдеуге, құрылысқа, сауда мен қаржы нарықтарына шетелдік инвестициялау үшін 30 жылға жуық уақыт бойы ашық және қолайлы инвестициялық орта үшін қабылданған шарттардың бірі шетелдік жұмыс күшін тарту бойынша өте маңызды жеңілдіктер болып табылатыны сөзсіз.

Бұл ретте, Еңбек кодексінде ішкі еңбек нарығын қорғау және еңбек жағдайлары мен шетелдік жұмыскерлердің (экспаттардың) төлем мөлшері арасындағы шекараны теңестіру шаралары көзделген.

Бұл жағдайлар Қазақстанның резидент қызметкерлеріне ұсынылған қызметкерлерді тарту бойынша квоталармен реттеледі, бірақ бірдей еңбек көлемі үшін төлемдер бойынша өте үлкен және көп реттік алшақтық жергілікті және шетелдік қызметкерлер бірлесіп жұмыс істейтін еңбек ұжымдарында әлеуметтік шиеленісті тудырды.

Көбінесе жаппай наразылық құбылыстарының себебі шетелдік жұмысшылардың қалыпты мінез-құлқындағы шамалы ауытқулар, сондай-ақ аралас топтар ішіндегі мүдделі топтардың арнайы ұйымдастырылған арандатулары болып табылады.

Медиациялық техникаларды пайдаланудың соңғы тәжірибелік кейстерінің бірі 2019 жылғы желтоқсанда жұмыс орнында қазақ қыздарының шетелдіктермен түскен фотосуреттері бойынша бағалау пайымдарын тудырған жалдамалы шетелдік қызметкерге қарсы «Теңізшевройл» ЖШС

компаниялар тобының қазақстандық жұмыскерлерінің жаппай митингтік және наразылық қозғалыстар жағдайы болды.

Топтасқан этникалық топтардың жинақы тұруы туралы мәселелер тобы олардың этникалық тобында біртұтастығын айқын білдіруі мыналарға байланысты: XIX ғасырдың басында дүнгендердің, кәрістер мен ұйғырлардың тарихи қалыптасқан көші – қонымен, Ұлы Отан соғысы кезіндегі әскери іс-қимылдар аумағынан эвакуациялау процестерімен, Сталин режимінің қуғын-сүргіні кезіндегі шешендерді, ингуштарды, кәрістерді депортациялау, Қазақстанның солтүстік аумақтарын тұтқындаған немістердің соғыстан кейінгі қоныстануы кезіндегі үлкен этностық топтардың күштеп көші-қоны, тың жерлерді игеру кезінде КСРО-ның барлық одақтас республикаларынан халықтың ерікті көші-қоны және Президенттің шақыруымен бүкіл әлемнен оралман-қазақтарды қайтару процестерімен байланысты. Қазақстан – көпұлтты мемлекет және әрбір ұлт үшін бірегейлікті жүзеге асыру және сақтау үшін кең мүмкіндіктер берілген.

2020 жылдың ақпан айында Жамбыл облысындағы дүнген халқының жинақы қоныстанған жерлеріндегі Масаншы кентіндегі этносаралық қақтығыс медиациялық әдістермен ішінара шешілген соңғы алаңдатарлық оқиға болды.

Негізгі маңызды мәселелер этникалық топ ішіндегі басқа ұлттарға қарсы, олардың жинақы тұратын жерлерінде топтық бірлестік негізінде туындайды.

Әдетте қақтығыс жағдайы жылдар бойы өсіп келеді және күнделікті оқиға немесе қылмыстық іс-әрекет арқылы ашық қақтығысқа әкеледі. Жаппай наразылық қозғалыстары қатыгездіктің ерекше түрімен және ойрандатумен қылмыстарға ұласады, олар тек әскери күштерді қолданумен ғана тоқтатылады.

Көрсетілген жаппай наразылықтар кезінде осындай қақтығыстарда мүдделі тұлғалардың сыртқы басқаруы анық байқалады.

Ұлты қазақ мемлекеттік саясатқа келіспейтін, өзгеше ойлайтын адамдарды құдалау мәселелерінің тобы олардың көпшілігі биліктің авторитарлық режиміне наразылық білдіруімен, мемлекеттік және жергілікті биліктің сыбайлас жемқорлықтың жоғары деңгейімен байланысты. Қазақстан ішіндегі және одан тыс жерлердегі оппозициялық күштер мемлекеттік саясатқа бей-жай қарамайтын адамдардың ұстанымына әртүрлі әсер етеді, көбінесе оларды өздерінің жеке мүдделері мен қызығушылықтарына тарту үшін айла-шарғы жасайды.

Осылайша, нашар тұрмыстық жағдайларға қатысты шыдамды, бірақ жер, көп балалы және жалғыз басты аналар мәселелері бойынша келіспейтін, өзгеше ойлайтын қазақтар шыдамдылықтары таусылғанға дейін өз сөздеріне сабырлы келеді, алайда оларды үшінші тараптар жеткілікті түрде айла-шарғы арқылы пайдасына қолдана алады.

ТҰЖЫРЫМДАР:

Наразылық қозғалыстарымен, митингілермен және этносаралық даулармен байланысты даулар мен қақтығыстарды реттеуде медиациялық

техникаларды қолдану қазіргі уақытта жүзеге асырылып жатқан әрекеттерде өзінің тиімділігін көрсетті, атап айтқанда:

1) митингтік және наразылық қозғалыстары туындаған кезде «NUROTAN» партиясының қоғамдық қабылдау бөлмелерінің кеңейтілген құрамының жұмысы ұйымдастырылады, оған наразылық білдірушілердің негізгі сұраныстарын алып тастайтын еріктілер, сондай-ақ наразылық білдірушілердің шынайы мүдделерін анықтай алатын және қарама-қайшылықтарды неғұрлым толық шешу үшін белгілі бір ведомстволарға жібере алатын сарапшы мамандар қатысады;

2) қоғамдық қабылдаулардың кеңейтілген құрамдарына қатысушылардың медиациялық құзыреттерін күшейту, сондай-ақ медиациялық құзыреттерді жергілікті деңгейден республикалық деңгейге дейінгі барлық деңгейдегі қоғамдық қабылдаулардың бүкіл тұрақты қызметкерлерінің шешуші дағдысы ретінде бекіту маңызды;

3) қоғамдық қабылдаулар мамандарының біліктілігін арттыру базалық құралдар мен медиациялық техникаларды білуімен де, салалық саяси медиацияның барлық бағыттары мен әдістемелерін терең игеруімен де жүзеге асырылуға тиіс.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1. <https://kursiv.kz/news/ekonomika/2019-10/inflyaciya-v-kazakhstane-zadevyat-mesyacev-2019-goda-sostavila-33>
2. <https://www.zakon.kz/4962222-deputat-sotsialnaya-napryazhennost-v.html>
3. <https://ru.sputniknews.kz/radio/20180502/5485841/konurov-degradaciya-selo-socnapryazhennost.html>
4. <https://www.zakon.kz/5014550-grozit-li-defolt-kazahstanu.html>
5. <https://inbusiness.kz/ru/news/vsplesk-trudovyh-konfliktov-v-straneprishelsya-na-sentyabr-oktyabr>
6. <https://www.zakon.kz/5008953-o-konfliktah-iz-za-inostrannoy-rabochey.html>
7. https://www.bia-bg.com/uploads/files/NSTS/NSTS_Pravilnik.pdf
8. <https://www.ritmearasia.org/news--2020-02-21--tancy-na-grabljah.-v-kazakhstane-proizoshel-ocherednoj-mezhetnicheskij-konflikt-47611>
9. Дронзина Татьяна. Медиация. Оқу құралы. 2015ж.
10. <https://camonitor.kz/34712-nichto-nas-ne-izmenit-kakimi-kazahstancyvydut-iz-koronavirusnogo-krizisa.html>
11. <https://inbusiness.kz/ru/news/pryamoe-vklyuchenie-pravitelstvennogo-chasa>
12. <https://rus.azattyq.org/a/central-asia-kazakhstan-turkmenistan-oil-gas-economiy/30573895.html>
13. <https://liter.kz/tengizskoe-mestorozhdenie-vremenno-pokinut-17-tysyach-rabotnikov/>
14. <https://liter.kz/tengizskoe-mestorozhdenie-vremenno-pokinut-17-tysyach-rabotnikov/>
15. <https://rus.azattyq.org/a/kazakhstan-interview-with-economist-kasymkhan-kapparov/30495841.html>
16. <https://kstnews.kz/news/economy/item-59127>
17. <https://liter.kz/tokaev-skazal-что-sdelayut-v-kazahstan/>
18. «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсандағы № 827 қаулысы (20.12.2019ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен)
19. «Дауларды онлайн реттеу және медиациядағы, арбитраждағы және мемлекеттік басқарудағы бейне-құжаттар айналымы» Марат Александрович Авдыев, Сібір медицина орталығының директоры. marat@eMediator.ru
20. https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=10156754225546277&id=665631276
21. https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1426127620881775&id=100004536517026
22. <https://www.youtube.com/playlist?list=PLTEqkFs1g-Qd-4TY6NyfCow9yFGbyu0k>
23. О.А. Мачучина «Татуласу институты: теориялық-құқықтық негіздер». Самара 2018ж.
24. Mustill. Arbitration: History and Background // Journal of International Arbitration. 1989, №6, P.43, Цит. по: Law and Practice of International Commercial Arbitration Redfern A. et al. London, 2004. P. 44.

25. Толығырақ: What are the different types of dispute resolution processes?// American Bar Association URL: https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/DisputeResolutionProcesses.html (өтініш берген күні: 15.05.2016).
26. Толығырақ: What is ADR? URL: <http://adr-ontario.ca/for-the-public/what-is-adr/> (дата обращения: 14.10.2013).
27. Толығырақ: Early Neutral Evaluation URL : https://www.ashurst.com/en/news-and-insights/legal_updates/early-neutral-evaluation/ (өтініш берген күні: 10.09.2017).
28. Пирогов И.В. Әлеуметтік шиеленіс: теория, әдістеме және өлшеу әдістері: әлеуметтану ғылымдарының кандидаты диссертациясының рефераты / И. В. Пирогов. - Иваново: РҒА Әлеуметтану институтының баспасы, 2002 ж. - б. 24.
29. Данакин Н.С. Жанжалды басқару технологиясын әлеуметтік реттеу тетіктері / Н.С. Данакин, Л.Я. Дятченко, В.И. Сперанский // әлеуметтік-саяси журнал – 1998 ж.- №3 – Б. 151-162
30. Рукавишников В. О. Әлеуметтік шиеленіс: диагноз және болжам / В.О. Рукавишников (және басқалар) // СОЦИС – 1992 ж. - № 3 – с. 3-23.
31. Муханова Н.М. Студенттік жастардың құндылықтары мен мінез – құлық стратегиялары // Ресей қоғамының әлеуметтік құрылымын модернизациялау / м. н. Муханова-Мәскеу, РҒА Әлеуметтану институтының баспасы. 2008 ж. - 271-285 Б.
32. Дмитриев А.В. Көші – қон жанжалдылығы: жаһандық аспект / А.В. Дмитриев // СОЦИС-2004 ж. – №10-Б. 3-22.
33. Тучков Е.В. Ресей орталығының аймақтарындағы әлеуметтік шиеленіс: диагностика және реттеу механизмдері. Әлеуметтану ғылымдарының кандидаты / Е.В. Тучковтың диссертациялық жұмысының авторефераты. - Орел, Орел аймақтық мемлекеттік қызмет академиясының баспасы, 2000 ж. - б. 28.
34. Францияның Азаматтық кодексі (Наполеон кодексі). Мәскеу, 2012 ж. 2-592 беттер
35. 1940 жылғы 28 қазандағы Италияның азаматтық іс жүргізу кодексі. «КонсультантПлюс» құқықтық жүйесінің анықтамалығынан қол жетімді
36. Аболонин В.О. «Медиацияны және жанжалдарды соттан тыс реттеудің басқа да рәсімдерін қолдау туралы» Германия Заңы (Mediations G) (қысқаша түсіндірмемен) // азаматтық процестің хабаршысы 2013ж., №5, 203-217 беттер
37. Германия Федеративтік Республикасының Қылмыстық кодексі. «КонсультантПлюс» құқықтық жүйесінің анықтамалығынан қол жетімді.
38. Чекмарева А.В. Азаматтық істерді сот талқылауына дайындау институтының даму үрдістері // Ресей заңдары: тәжірибе, талдау, практика 2015 ж №3, 58 бет.
39. Головки Л.В. Қазіргі ағылшын құқығындағы қылмыстық қудалаудың баламалары // Құқықтану 1998, № 3, 108-113 беттер
40. What are the different types of dispute resolution processes?// American Bar Association/https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/DisputeResolutionProcesses/
41. Ельчанинов А.П. Қылмыстық-құқықтық салада медиация рәсімдерін жүзеге асырудың шетелдік тәжірибесі // Әлемдік судья., 2013ж., №2, 24-28 б.

42. Арутюнян А.А. Әділет тұжырымдамасы қалпына келтіру және қылмыстық іс жүргізудегі медиация/ [cehttpspecурстағы мақала://cyberleninka.ru /article/n/ kontseptsiya-vosstanovitelnoy-yustitsii-i-mediatsiya-v-ugolovnom-sudoproizvodstve](https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsiya-vosstanovitelnoy-yustitsii-i-mediatsiya-v-ugolovnom-sudoproizvodstve)

43. Малько А.В., Саломатин А.Ю. Салыстырмалы құқықтану, оқу-әдістемелік кешен. Мәскеу, 2008 ж., 199 б.

44. Ақпараттық-телекоммуникациялық саладағы құқық және ақпараттық қақтығыстар: монография// А. К. Жарова. Мәскеу, 2016, 248 б.

45. Литвинова С.Ф. Медиация рәсімін жылжытудың мемлекеттік стратегиясының қажеттілігі туралы // Ресей судьясы 2014, №11, 12-15 беттер.

46. Литвинова С.Ф. Татуласу ҚХР-да дауларды шешудің дәстүрлі әдісі ретінде //Төрелік және азаматтық процесс. 2011, №3, 36-39 беттер

47. Здрок О.Н. Азаматтық сот ісін жүргізудегі татуластыру рәсімдері: түсінігі, жіктелуі, даму тенденциясы // азаматтық процестің хабаршысы. 2012 ж., 201 Б.

48. Шет мемлекеттердегі қоғамдық әкімшіліктің қызметін бақылаудың даму тенденциялары: монография / А. Б. Зеленцов (және т. б.) Мәскеу 2015 ж., б. 446

49. Мачучина О.А. Татуласу институты: теориялық және құқықтық негіздер // заңғылымдарының кандидатының ғылыми дәрежесін алу үшін диссертация. Самара, 2018 ж.

50. Шмелев А. Саяси медиация халықаралық және ішкі қақтығыстарды шешудің тәсілі ретінде.// Әділет жаршысы №10, 2013, 24-30 б.

51. Тиімді делдалдық қызмет мәселелері бойынша БҰҰ басшылығы (Бас хатшының дауларды бейбіт жолмен реттеудегі, жанжалдардың алдын алу мен шешудегі делдалдық рөлін нығайту туралы баяндамасына қосымша (2012 жылғы 25 маусымдағы А/66/811 құжат)). // Нью-Йорк, БҰҰ, 2012, Б.13 - 25.

52. Леонов Н.С. Ресейдің крест жолы 1991-2000 жж. Орыс үйі, 2003

53. Мухаметзарипов И.А. Дін және зайырлы заңнама: дауларды діни нормалар элементтерімен шешуде медиация институтын қолдану (ислам мысалында. Ресейдегі Ислам. Исламтану 2014 ж., № 4, 18-28 беттер

54. Мухаметзарипов И.А. Дін және зайырлы заңнама: дауларды діни нормалар элементтерімен шешуде медиация институтын қолдану (ислам мысалында. Ресейдегі Ислам. Исламтану 2014 ж., № 4, 18-28 беттер


55. <http://infozakon.kz/courts/10911-shkolnaya-mediatsiya-kak-tehnologiya-razresheniya-konfliktov-v-podrostkovoy-srede.html>.

56. Шойгу Ю.С. Құтқарушылар мен өрт сөндірушілер үшін Төтенше жағдайлар психологиясы. Мәскеу, 2007, Б.319.

57. Моисеева И.Г., Пученкина В.А. Төтенше жағдайларды жою кезіндегі психологтың медиативтік қызметі. III Халықаралық ғылыми-практикалық конференцияның материалдар жинағы., Саратов, 7 желтоқсан 2017 жыл. С. 79-81.



**Аналитический отчет по теме:
«Медиация как способ разрешения споров и конфликтов и
снижения уровня социальной напряженности в обществе»**



УДК 340
ББК 67.0
М 39

«Медиация как способ разрешения споров и конфликтов и снижения уровня социальной напряженности в обществе» – г.Нур-Султан: КИОР«Рухани Жаңғыру», 2020. – 100 с.

ISBN 978-601-332-967-3

УДК 340
ББК 67.0

ISBN 978-601-332-967-3

© Казахстанский институт общественного развития «Рухани Жаңғыру», 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	104
КРАТКОЕ РЕЗЮМЕ ПРОЕКТА	105
РАЗДЕЛ 1. СОВРЕМЕННАЯ МЕДИАЦИЯ В КАЗАХСТАНЕ (ОБЩЕЕ СОСТОЯНИЕ МЕДИАЦИИ)	113
1.1 Правовое регулирование медиации в РК	114
1.1.1. Законодательство РК в сфере медиации	115
1.2 Анализ казахстанских организаций, занимающихся обучением медиаторов ...	121
1.2.1. История деятельности объединений, обучающих медиаторов	123
1.2.2. Технология выработки рабочего списка	124
1.2.3. Окончательный список исследования	124
1.3 Анализ работы непрофессиональных медиаторов	134
1.4 Анализ деятельности отраслевых медиаторов	137
1.4.1. Становление медиации в разрешении трудовых споров	137
1.4.2. Становление бизнес-медиации	138
1.4.3. Становление семейной медиации	139
1.4.4. Становление школьной медиации	140
1.4.5. Становление медицинской медиации в Казахстане	142
1.4.6. Становление медиации в межэтнических отношениях	145
РАЗДЕЛ 2. РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СНИЖЕНИЮ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ В ОБЩЕСТВЕ ПОСРЕДСТВОМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНИК	148
2.1 Экономическое положение как фактор социальной напряженности	148
2.1.1. Инфляция и покупательная способность до начала пандемии	148
2.1.2. Трудовые конфликты	150
2.1.3. Межкультурные конфликты	153
2.1.4. Снижение социальной напряженности при помощи медиативных техник, в условиях пандемии COVID-19	156
2.2 Создание синтеза медиации и информационно-коммуникативных технологий	159
2.3 Использование гибридных техник, доступных спорящим сторонам	164
РАЗДЕЛ 3. ПРАКТИЧЕСКИЕ КЕЙСЫ	167
3.1 Обзор правового поля институтов примирения в зарубежных странах	167
3.2 Триггеры социальной напряженности	178
3.3 Примеры кейсов из зарубежного опыта	180
3.3.1. Политическая медиация	180
3.3.2. Семейный буллинг	182
3.3.3. Урегулирование правовых споров в сфере охраны окружающей среды ...	183
3.3.4. Медиация в спорах, связанных с религиозными воззрениями	184
3.3.5. Профилактика конфликтного поведения в подростковой среде	186
3.3.6. Медиация при ликвидации чрезвычайных ситуаций	188
3.4 Разработка кейсов для Казахстана	189
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	196

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ является аналитическим отчетом, подготовленным по результатам кабинетного исследования «Медиация как способ разрешения споров и конфликтов и снижения уровня социальной напряженности в обществе».

Исследование было реализовано Казахстанским институтом общественного развития «Рухани жаңғыру» в целях исполнения Договора №2020-12-ГЗ от 30 января 2020 г.

В исследовании описан опыт зарубежных стран в области медиации, даны рекомендации и предложения по применению данного опыта в казахстанскую действительность, разработаны кейсы как способы разрешения споров и конфликтов, дан анализ обучающим организациям.

Результаты исследования предназначены для медиаторов, лиц заинтересованных в изучении медиативных техник, организаций, ведущих обучение медиаторов и судов.

Исследовательская группа благодарит Комитет по делам гражданского общества МИОР РК, экспертов-медиаторов за участие и помощь в организации исследования.

Цель исследования – поиск альтернативных способов (кейсов) для разрешения конфликта, выработка рекомендаций и предложений для разрешения споров и конфликтов и снижения уровня социальной напряженности в обществе.

Медиация в отличие от судебной процедуры нацелена на выявление и согласование интересов вместо отстаивания позиций и на обсуждение будущего вместо разбора прошлых событий.

Задачи исследования:

- 1) оценка современного состояния медиации в Казахстане;
- 2) анализ организаций, ведущих обучение медиаторов;
- 3) практические рекомендации и предложения по снижению социальной напряженности в обществе посредством медиативных техник;
- 4) анализ гибридных техник, применяемых при медиации.

Методы исследования:

– кабинетные исследования (сбор и анализ материалов из открытых источников).

Сроки проведения: сбор информации по исследованию проводился в феврале-июне 2020 года.

КРАТКОЕ РЕЗЮМЕ ПРОЕКТА

Медиация в Казахстане постепенно развивается и имеет распространение в различных отраслях общественной деятельности и отраслях экономики. Применяется при разрешении трудовых споров, в бизнесе, в школах, в судах (например семейная медиация, но не только), в межэтнических и межкультурных отношениях, в сфере здравоохранения.

Постепенно, среди общества утверждается более широкий взгляд, который рассматривает медиацию не только как способ разрешения межличностных конфликтов, но и как способ снижения социальной напряженности в обществе, понимаемая как «многогранный динамический феномен, характеризующий состояние группы вне зависимости от ее масштаба, формирующийся на основе высокого уровня нестабильности эмоционального, духовного и психического состояния индивидов, определяемого интенсификацией движения (обмена) социальной энергии. Социальная напряженность является промежуточным (начальным) звеном социального конфликта и может носить как деструктивный, так и конструктивный характер».

В свою очередь, факторы социальной напряженности можно систематизировать следующим образом:

- 1) слабая, продолжительное время ухудшающаяся экономическая ситуация, связанная с повышением цен на основные продукты и товары, а также постоянно повышающаяся инфляция национальной валюты;
- 2) снижение уровня демократии и свободы слова и волеизъявления граждан;
- 3) высокая степень бюрократии при получении государственных услуг;
- 4) коррупционное поведение государственных служащих;
- 5) не развивающаяся инфраструктура в образовании, здравоохранении и торговле;
- 6) слабая внешнеполитическая деятельность государства.

Настоящий аналитический отчет оценивает текущее состояние профессиональной и непрофессиональной медиации в современном Казахстане, а также предлагает практические кейсы разрешения споров и конфликтов, способствующих снижению уровня социальной напряженности в обществе.

Исследование показывает, что медиативные техники можно использовать в снижении социальной напряженности, а новые информационные и коммуникационные технологии являются серьезным вызовом к проведению онлайн – медиации.

На основании анализа разработаны следующие практические рекомендации:

Правовое регулирование медиации в РК:

- 1) исключить «возраст» для профессиональной медиации, как необходимое требование и заменить «квалификационными требованиями».
- 2) внедрить практику США и ЕС по разработке магистерских программ по медиации с целью улучшения качества этой деятельности.

Деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной основе (профессиональный медиатор), так и на непрофессиональной основе.

На непрофессиональной основе осуществлять деятельность медиатора могут:

- лица, достигшие сорокалетнего возраста и состоящие в Реестре непрофессиональных медиаторов;

- судьи при проведении примирительных процедур в суде в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан.

3) заменить определение «непрофессиональный медиатор» определением «социальный медиатор» по примеру европейских стран.

4) заменить название «Специализированный курс медиации» названием «Сферы применения медиации».

5) ввести курс «Специализированная медиация» по одному направлению.

6) расширить обучение по теме «Конфликтный анализ», который не включен в действующие программы.

7) ввести правило – «Кто обучает, тот не сертифицирует»;

8) отдать право уполномоченному органу или организации сертифицировать обученных медиаторов;

9) уполномоченный орган может вести общий реестр медиаторов в Казахстане по установленным им критериям.

Анализ работы отраслевых медиаторов: сравнительная таблица по Казахстану:

20) включить в программу обучения медиаторов блок вопросов по разрешению межгрупповых трудовых конфликтов;

21) придать институциональный статус медиатору, например, в Испании в обязанности медиатора входит изучение потенциальных конфликтов и предотвращение их обострения;

22) развивать медиацию на рабочем месте по примеру моделей, применимых к Казахстану.

23) активизировать деловые связи организаций медиаторов с Палатой предпринимателей на центральном и местном уровнях. В связи с некоторым несовершенством законодательства, между бизнесменами возникают определенные противоречия и диспуты, которые носят медиативный характер. Более широкое применение медиации приведет к улучшению бизнес климата и бизнес среды в стране.

24) организовать разъяснительную кампанию по направлению «семейная медиация» и помощь тем, кому она необходима (в том числе тем, кого относят к уязвимым социальным слоям населения);

25) в рамках кампании показать имеющийся потенциал медиации для пар, которые сожительствуют на супружеских началах, но без брака (если такая пара расходится, то единственный защитник интересов детей – суд не будет вмешиваться, поэтому в этом вопросе может оказать помощь медиатор);

26) расширить рамки семейной медиации и выйти за пределы бракоразводной медиации к решению вопросов семейных конфликтов;

27) развивать тенденцию к диверсификации форм семейной медиации, которые не сводятся только к медиативным сессиям (по примеру Каталонии развивать «безопасную зону» – место, где родитель проводит встречи со своими детьми в присутствии медиатора, так, чтобы другой родитель был спокойным, при этом душевное спокойствие детей сохраняется, и никто не настроивает их против другого родителя).

28) обеспечить материальными ресурсами учителей для их квалификации при которой они могут выбирать самостоятельно и свободно квалификационные курсы, в том числе и медиацию;

29) организовать разъяснительную кампанию среди родителей, направленную на рост доверия к школьному медиатору;

30) организовать обучение детей по медиации и включить их в число активных участников этого процесса в казахстанских школах.

31) повысить понимание возможностей медиации в здравоохранении и укрепить доверие медиков в ее возможности;

32) дать возможность всем категориям персонала, занятого в медобслуживании, обучиться медиации;

33) совместно с медицинскими организациями наладить службы медиации;

34) начать диалог между государством, системой здравоохранения и гражданским обществом о создании механизма финансирования медиации в здравоохранении;

35) взять за основу опыт Карагандинского государственного медицинского университета при введении дисциплины «Медиация. Особенности медицинской медиации» в программу обучения.

36) укрепить потенциал структурных подразделений АНК в регионах посредством обучения кадров;

37) решить вопрос оплаты деятельности медиаторов, работающих в рамках Ассамблеи народов Казахстана;

38) решить вопрос отношений между Ассамблеей и теми медиаторами, которые сделали медиацию своей профессией.

Рекомендации и предложения практического характера по снижению социальной напряженности:

1) заранее идентифицировать возможные конфликтные зоны;

2) идентифицировать возможные конфликты;

3) подготовить план действия и план коммуникаций при конфликтах, включить в него обученных медиаторов, переговорщиков и посредников;

4) действовать абсолютно беспристрастным и нейтральным образом. Малейшее подозрение к медиатору в отсутствии беспристрастности понизит авторитет медиатору или приведет к выходу из медиации;

5) объяснять всем сторонам конфликта, что такое медиация и каковы ее возможности;

6) подчеркнуть сторонам конфликта, что скорейшее разрешение конфликта и его результат, зависит только от них;

7) всегда требовать от протестующих выбрать представителей, но не более 3-5 человек, а не разговаривать со всеми участниками протеста;

8) заранее ознакомиться с полномочиями представителей протестующих (каков их мандат);

9) избегать, по мере возможности, концентрации людей на небольшой территории, чтобы не создавать толпу;

10) строго придерживаться верховенства закона и попытаться понять, есть ли среди конфликтующих сторон такие, кто пытается использовать медиацию в своих целях, а не в целях разрешения конфликта;

11) предупредить стороны конфликта о том, к чему может привести прекращение медиативного процесса, если такие установки начинают зреть.

Рекомендации при трудовом конфликте:

- 1) учитывать, что самая неподходящая стратегия при трудовых конфликтах – это стараться подавить трудовой конфликт: запугать одних, купить других, с третьими – договориться;
- 2) отказаться от утверждения, что «конфликт – результат провокации»;
- 3) отказаться от любительских действий и обратиться к экспертам по конфликтологии, в том числе к медиаторам;
- 4) отказаться от бессмысленных профилактических бесед.

Что делать:

- 1) в Трудовом кодексе РК есть такое понятие как посредник – физическое или юридическое лицо, привлекаемое сторонами трудовых отношений для оказания услуг по разрешению трудового спора;

В полной мере посредников не используют, так как подготовкой посредников никто не занимается.

Предлагается:

- провести обучение посредников;
 - создать реестр подготовленных посредников на базе Федерации профсоюзов РК;
- 2) в трудовых конфликтах одно обстоятельство имеет ключевое значение – организованность рабочих и наличие сильных профсоюзов;
- Трудовые конфликты необходимо решать на основе трехстороннего диалога – **государство – работодатели – профсоюзы.**

При отсутствии одного из этих элементов, никогда не будет цивилизованных протестов, при которых можно при помощи переговоров, посредника или медиатора договориться о будущем развитии взаимоотношений.

Будут только «дикие» (незаконные) забастовки, которые в конце концов закончатся как самые обыкновенные погромы над людьми, имуществом и машинами собственников.

Предлагается: использовать возможности социального партнерства (систему взаимоотношений между работниками (представителями работников), работодателями (представителями работодателей), государственными органами, направленную на обеспечение согласования их интересов по вопросам регулирования трудовых отношений и иных представителей, непосредственно связанных с трудовыми отношениями;

- 3) найти настоящие причины конфликта, связать их с позициями, интересами и нуждами вовлеченных в конфликт;
- 4) соблюдать верховенство закона, наказания сами по себе ни к чему не приведут;
- 5) применять санкции после того, как настоящие причины конфликта идентифицированы;
- 6) при применении медиации не использовать другие инструменты (институт биев);

В трудовых конфликтах 2011-2012 года в Мангистауской области данный институт, направленный на разрешение конфликтов традиционного общества, оказался бесполезным при разрешении современных конфликтов.

7) при проведении медиации в трудовых конфликтах важно правильно определить стороны в конфликте.

Факт кажется очевидным, но, так только кажется. Многие конфликты вошли в порочную динамику эскалации только потому, что стороны в них были определены неправильно.

Так, в Жанаозене некоторые конфликты вспыхнули между работниками и их работодателями из-за истекших договоров, а работники протестовали и жаловались акимату.

Акимат может взять на себя роль медиатора в таком конфликте, но не стороны конфликта, потому, что он не является стороной конфликта.

Медиативные техники снижения социальной напряженности при этнических конфликтах:

- 1) создать механизм мониторинга межэтнической и межкультурной напряженности;
- 2) провести мониторинг межэтнической и межкультурной напряженности в регионах РК;
- 3) ознакомиться, проанализировать данные и подготовить рекомендации по данным мониторинга;
- 4) провести полный анализ ранее возникавших конфликтов, выработать стратегии, тактики и конкретные шаги по предупреждению межэтнических конфликтов;
- 5) заранее разработать карту с обозначенными местами возможных этнических конфликтов по данным проведенного мониторинга;
- 6) иметь готовый план действий и коммуникаций при этнических конфликтах, в котором ясно расписана роль каждого органа;
- 7) помнить, что межкультурные конфликты решаются только через аккомодацию (взаимное приспособление одной к другой) культурных групп;
- 8) подготовить пул медиаторов, специализирующихся на межэтнических спорах и конфликтах;
- 9) поскольку потребность в идентичности – это естественная человеческая нужда, а этническая идентичность – одна из основных активов человеческого существования, то межэтнический медиатор не должен атаковать идентичность, которая меняется в лучшем случае в среднесрочной перспективе, а поведение, которое регулируется законами, традициями и добрыми нравами;
- 10) межэтнический медиатор должен хорошо знать все стороны конфликта и пользоваться их доверием;

Предлагается, чтобы медиатор проживал в той же местности, где возник конфликт;

11) межэтнический медиатор должен быть хорошо подготовлен в области постконфликтного восстановления или работать вместе с экспертом по постконфликтному восстановлению, поскольку этнические конфликты имеют тенденцию иметь продолжительные по времени последствия, которые иногда остаются годами и десятилетиями в этнической памяти;

12) использовать ресурс Ассамблеи народа Казахстана;

13) при этнических конфликтах можно полностью полагаться на традиционные механизмы разрешения конфликтов и авторитет аксакалов;

14) при этнических конфликтах особенно полезными могут быть непрофессиональные (общественные) медиаторы, которые отлично знают местное сообщество или характеристики соответствующие той или иной этнической группе;

15) при управлении этническими конфликтами надо особенно внимательно изучать прежний опыт таких конфликтов и извлечь из них необходимые уроки;

16) поскольку этнические конфликты касаются одной из основных человеческих идентичностей и имеют долгосрочные последствия, здесь особенно важна превенция.

Рекомендации для снижения социальной напряженности при помощи применения медиативных техник:

1) на всех уровнях – национальном, региональном, местном – выработать план действий и коммуникаций с четко расписанными обязанностями;

2) выработать список возможных конфликтов по степени их серьезности;

3) предварительно «проиграть» возможные решения с учетом их последствий;

4) регулярное и честное осведомление со стороны государства о ситуации в стране. Как это делать, уже было показано Президентом К.Токаевым и Елбасы Н.Назарбаевым, которые специально обратили внимание на это;

5) принимать во внимание все жалобы и требования всех социальных групп и секторов, и говорить откровенно, что можно удовлетворить, а что – не по силам государству;

6) как в любой хорошей медиативной сессии, показать ответственность участников в диалоге и в процессе разрешения конфликтов;

7) показать народу, что все находятся в одной лодке, и что преодоление кризиса возможно только путем всеобщих усилий;

8) как и в других сферах, медиация будет работать только при эффективном взаимодействии с судебной системой, при полном соблюдении верховенства закона.

Рекомендации обучающим организациям по медиации в Казахстане:

1) разъяснить обучающим организациям необходимость поддерживать и систематически обновлять сайт с актуальной информацией;

2) приучить пользователей регулярно проверять в интернете квалификацию, статус и опыт медиаторов, к которым они обращаются;

3) поддержать организации, осуществляющих подготовку медиаторов, чтобы они диверсифицировали список своих медиативных услуг;

4) организовать интравизию между медиаторами, с целью ознакомления опыта самых успешных среди них;

5) определить уполномоченную организацию, ответственную за поддержку актуального списка действующих организаций, обучающихся медиаторов;

6) назрела необходимость определить Уполномоченный орган или передать в саморегулируемую среду *сертификацию медиаторов, аккредитацию обучающихся программ и аккредитацию самих обучающихся организаций медиаторов.*

Применение медиативных техник при регулировании споров и конфликтов, связанных с протестными движениями, митингами и межэтническими спорами показали свою эффективность именно в том виде, в котором сейчас осуществляются, а именно:

1) при возникновении митинговых и протестных движений организуется работа расширенных составов общественных приемных партии «NUROTAN», в котором принимают участие как волонтеры, снимающие основные запросы участников протестов, так и более экспертных специалистов, которые могут выяснить истинные интересы протестующих и направить в те или иные ведомства для более полного разрешения противоречий;

2) важно усиливать медиативные компетенции участников расширенных составов общественных приемных, а также закрепить медиативные компетенции как ключевой навык у всех постоянных работников общественных приемных на всех уровнях от местных до республиканских;

3) повышение квалификации специалистов общественных приемных должны осуществляться как от знаний базовых инструментов и медиативных техник, так и глубокого изучения всех направлений и методик отраслевой политической медиации.

В ходе реализации данного проекта было проведено небольшое онлайн исследование среди медиторов по вопросам проведения онлайн медиации.

Рекомендации коллег-медиаторов при проведении онлайн-медиации:

19) учесть, что возникает сложность в подписании документов, отсутствует возможность эмоциональной связи при онлайн медиации,

20) возникают сложности с урегулированием дистанционного размещения сторон,

21) возможно плохое качество и нестабильность связи, существует зависимость от скорости интернета;

22) возможен некоторый дискомфорт в самом начале процедуры и если возникают проблемы с интернет соединением, все эти возможные проблемы должны учтены;

23) так как не все технически обучены, иногда это может как снижать, так и повышать градус эмоций.

24) возникают проблемы с тем, что стороны могут отвлекаться на бытовые вопросы и страдает принцип конфиденциальности;

25) возможна неуверенность в принятии решений сторонами;

26) может возникнуть ощущение формальности процесса, а также значительная затрата времени в сравнении с офлайн;

27) возникает невозможность контролировать в полной мере процесс медиации;

28) обычно при нежелании продолжать разговор клиент ссылается на нестабильную связь, в итоге переходят в офлайн.

29) важно иметь несколько вариантов решения ситуации, с обозначением преимуществ.

*Выяснить какие приоритеты ставит каждая сторона.
Вести запись всех ответов, при необходимости моделировать вариант соглашения;*

30) нужно просто попробовать и в ходе работы при необходимости делать корректировки;

31) не стоит бояться онлайн-формата и важно демонстрировать свой профессионализм в той области, с которой вы хорошо знакомы.

Онлайн-формат – это просто другая среда, основные правила и принципы, техники медиации остаются неизменными;

32) больше времени нужно уделять на подготовку, изучение документов, планирование общей встречи;

33) важно быть уверенным, отбросить сомнения, соблюдать при этом беспристрастность и конфиденциальность;

34) помнить, что онлайн-медиация важно проводить только в случаях, когда нет времени ждать и нужна срочность в решениях, а также удобна, когда люди находятся далеко и нет времени и финансов на проезд;

35) важно быть очень внимательными по вопросам сохранения конфиденциальности сторонами.

Использовать пароли для входа, если они предусмотрены технически.

36) всегда выбирать надежные платформы и проводить в режиме видеоконференции.

Использование гибридных техник при проведении медиации:

1) анализ международной практики применения различных видов медиативных техник и практика их применения в Казахстане показывают их эффективность и необходимость;

2) более широкое внедрение АРС в Казахстане. Использовать гибридные техники, используемые в переговорах, арбитраже, примирительных процедурах, а также и в медиации;

3) для более эффективного использования медиации при разрешении конфликтов необходимо на законодательном уровне: а) закрепить специализацию медиации; б) определить профессиональные требования к медиаторам по сферам применения медиации;

4) увеличить количество часов в программе обучения по специализированному курсу медиации;

5) уполномоченному органу вести реестр медиаторов по специализации (семейные; школьные; в сфере здравоохранения; коммерческие; банковские и др.);

6) уполномоченному органу вести реестр специалистов в сфере АРС – переговорщиков; арбитров; посредников.

РАЗДЕЛ I. Современное состояние медиации в Казахстане



В данной главе будет рассмотрено состояние медиации в Казахстане на современном этапе.

Для понимания нынешнего состояния медиации в Казахстане рассмотрим, что означает данный термин. «Медиация» происходит от латинского слова «mediare» – посредничество. Таким образом, медиация является новой формой альтернативного урегулирования споров с участием третьей, нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в конфликте стороны. В качестве третьей стороны может выступать медиатор, помогающий участникам спора или судебного разбирательства выработать определенное соглашение при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Применение медиация возможно в спорах по гражданским, трудовым, семейным и иным правоотношениям, а также по уголовным делам небольшой и средней тяжести. Более широкое применение медиации гражданами и юридическими лицами позволит существенно снизить нагрузку на судебную систему, тем самым повысив качество решения других дел.

Данные международной статистики показывают, что 30-40% всех споров проходят через процедуру медиации, а в 85% из них достигаются положительные результаты.

Закон «О медиации» в Казахстане начал действовать 5 августа 2011 года и направлен на регулирование общественных отношений в сфере организации медиации в РК, определяет ее принципы и процедуру проведения, а также статус медиатора. Основополагающими принципами медиации выступают: добровольность, конфиденциальность, взаимоуважение, равноправие сторон, нейтральность и беспристрастность медиатора, прозрачность процедуры.

В тоже время профессионализация медиации, систематизация ее техник, сфокусированных на нужды и совместный поиск взаимно выгодного решения,

сделали ее отличной от традиционной медиации. Со временем она переросла в профессиональную деятельность, где медиаторы демонстрируют то, как они овладевают новым объемом экспертных знаний, сертифицируют деятельность, используют собственный опыт и их связь с профессиональными организациями, которые контролируют качество и гарантируют их статус. В тоже время современная медиация имеет свое институциональное пространство и представлена специализированными агенствами, которые могут тесно сотрудничать с судом и с другими субъектами бизнеса и гражданского общества.

1.1 Правовое регулирование медиации в РК

Концепция медиации в Казахстане была утверждена Первым Президентом РК Н.А.Назарбаевым, когда он, выступая на V съезде Союза Судей Республики Казахстан в 2009 году, обозначил необходимость проведения работы, направленной на сокращение числа споров подлежащих рассмотрению в судебном порядке, и отметил важность внедрения альтернативных способов разрешения споров, в том числе примирительных процедур и медиации.

Принятие Парламентом РК Закона РК№ 401-IVот 28 января 2011 года «О медиации» (далее-ЗРК «О медиации») определил развитие внесудебного порядка разрешения частноправовых конфликтов, в том числе с использованием примирительных процедур. Наряду с этим в статье «Социальная модернизация Казахстана: двадцать шагов к обществу всеобщего труда» Н.А. Назарбаев дал поручение правительству до конца 2012 года обеспечить принятие подзаконной правовой базы, нацеленной на развитие института медиации, также он отметил, что структуры медиации надо создавать в национальных и крупных, частных компаниях. Это требование президента обосновано тем, что в США, Австралии и других зарубежных странах до трети всех споров разрешаются в рамках процедур медиации без судебного вмешательства.

В Стратегии «Казахстан-2050» также подчеркивалось, что «следовало бы все споры по незначительным вопросам передать во внесудебные способы урегулирования спора – т.е. в медиацию».⁵⁵ Неоднократное обращение к институту медиации основано на понимании примирения как высшей социальной цели, а медиации как одного из *самых эффективных институтов*. Благодаря личному авторитету Главы Государства Астана становится эпицентром диалога и взаимопонимания, мира и прогресса, как в рамках исламского сообщества, так и между цивилизациями. Успешный опыт Казахстана по налаживанию бесконфликтных межнациональных и межконфессиональных отношений сегодня признан эталоном для стран Запада и Востока и найдет свое продолжение в будущем⁵⁶ Столица Казахстана позиционирует себя в качестве эпицентра диалога и взаимопонимания, мира и прогресса, как в рамках исламского сообщества, так и между цивилизациями. Успешный опыт Казахстана по налаживанию бесконфликтных межнациональных и

⁵⁵ Послание Президента Республики Казахстан – Лидера нации Нурсултана Назарбаева народу Казахстана «Стратегия «Казахстан-2050»: новый политический курс состоявшегося государства» 14 декабря 2012 г.

⁵⁶ Как изменился Казахстан за 26 лет независимости. 17 декабря 2017. веб-сайт Премьер-Министра РК «www.primeminister.kz»

межконфессиональных отношений признан эталоном для стран Запада и Востока и найдет свое продолжение в будущем. Казахстан зарекомендовал себя как медиатор: «Казахстан превратился в востребованного медиатора в разрешении острых международных кризисов – от Нагорного Карабаха и Таджикистана до Ирана и Сирии».⁵⁷

При введении Закона РК «О медиации» специалистами отмечалось в казахстанских традициях заложена база для ее развития. Так, Председатель Верховного суда Б. Бекназаров, например, провел аналогию между медиацией и судом биев, которые разрешали споры в казахской степи многие века. Как медиаторы, бии действовали в качестве посредников в возникавших спорах, при этом не существовало какого-либо формализованного назначения на данную должность.⁵⁸ Этому мнению придерживаются и другие авторы и практики. «Народные судьи Казахского ханства выполняли удивительно простую и полезную для всех функцию – посредничество. Это было честное и результативное примирение».⁵⁹

Суд биев, как суд высокой морали, строился и основывался на таких фундаментальных принципах, составляющих его незыблемые основы, как неподкупность судьи, справедливость, как суть и моральная ориентация судебных решений, доступность и публичность суда, владение судьей ораторским искусством как средством доказывания и обоснования судебного решения, ориентированность суда на примирение сторон и полное возмещение причиненного правонарушением ущерба.⁶⁰ Также о высокой компетенции такого медиаторства, основанного на критериях справедливости свидетельствует то, что три известных Толе би, Айтеке би и Казыбек би являются авторами первого систематизированного свода казахских обычаев «адат» (законов) «Жеты Жаргы».

1.1.1. Законодательство РК в сфере медиации

Формирование нормативно-правовой базы является одной из основных мер для дальнейшего развития медиации в Казахстане. Так, Закон РК «О медиации» послужил созданию правовой основы для развития и применения медиации как инструмента урегулирования споров и конфликтов в Казахстане. Также он регулирует общественные отношения в сфере организации медиации определяя ее принципы и процедуру проведения, а также статус медиатора.

Статья 1 Закона предусматривает сферу применения медиации в РК. Применяется медиация ко всем спорам, вытекающим из гражданских, трудовых, семейных и иных правоотношений с участием физических и (или) юридических лиц.

⁵⁷ Л.Т.Джумалиева. Место и роль Казахстана в мировом сообществе. Каспийский государственный университет технологии и инжиниринга имени Ш. Есенова, Казахстан.

⁵⁸ Председатель Верховного суда (ВС) РК Бектас Бекназаров 30 ноября 2012, КазТАГ.

⁵⁹ Газинур Гиздатов. 2011. Медиаторы Великой степи. Эксперт онлайн <http://expert.ru/kazakhstan/2011/21/mediatoryi-velikoj-stepi/>

⁶⁰ З.О.Мадыбаева Медиация, как один из способов альтернативного разрешения споров.

В целом, медиация возможна в уголовном судопроизводстве по делам о преступлениях небольшой и средней тяжести. Медиатор же отнесен к числу лиц, участвующих в уголовном процессе, законодатель установил право на заключение соглашения о достижении примирения в порядке медиации.

В 2014 году сфера применения медиации была дополнена уголовными проступками и отношениями, возникающими в рамках исполнительного производства, так как процедура медиации на этой стадии наиболее эффективна, все договоренности о порядке и сроках возмещения по исполнительному листу достигаются самими сторонами добровольно. Само медиативное соглашение позволяет учесть реальные возможности сторон исполнительного производства.

Широкому внедрению медиации в уголовном процессе в Казахстане способствовали Рекомендации, Декларации и Резолюции ООН и Совета Европы.

В законе «О медиации» четко оговорены споры, когда медиация не проводится:

- если такие споры (конфликты) затрагивают или могут затронуть интересы третьих лиц, не участвующих в процедуре медиации, и лиц, признанных судом недееспособными либо ограниченно дееспособными.

В процедуре медиации участвуют сами стороны, они заключают договор о медиации, и сама процедура медиации применяется только относительно участников (сторон) медиации. Признанные судом недееспособные или ограниченно дееспособные граждане не могут принимать участие в процедуре медиации, так как по гражданскому законодательству РК дееспособность гражданина включает способность своими действиями приобретать гражданские права и осуществлять их, а также создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их, а именно способность совершать сделки и другие правомерные действия и способность нести ответственность за гражданские правонарушения.

- процедура медиации не применяется по уголовным делам о коррупционных преступлениях и иным преступлениям против интересов государственной службы и государственного управления.

- процедура медиации не применяется к спорам (конфликтам), возникающим из гражданских, трудовых, семейных и иных правоотношений с участием физических и (или) юридических лиц, когда одной из сторон является государственный орган. Государственный орган – государственное учреждение, уполномоченное Конституцией, законами, иными нормативно-правовыми актами на осуществление от имени государства функций по изданию актов, определяющих общеобязательные правила поведения; управлению и регулированию социально значимых общественных отношений.

Статья 2 перечисляет основные понятия, которые используются в Законе:

- 1) соглашение об урегулировании спора (конфликта) – письменное соглашение сторон, достигнутое ими в результате медиации.

Соглашение об урегулировании спора (конфликта) – итоговый документ, который фиксирует результат процедуры медиации. Согласно п.2 ст.27 Закона оно заключается в письменной форме и должно содер-

жать данные о сторонах медиации, предмете спора (конфликта), медиаторе (медиаторах), а также согласованные сторонами условия соглашения, способы и сроки их исполнения и последствия их неисполнения или ненадлежащего исполнения.

2) медиатор – независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами для проведения медиации на профессиональной и непрофессиональной основе в соответствии с требованиями Закона.

Статья 9 Закона предусматривает специальные требования, предъявляемые к медиаторам:

Медиатором может быть независимое, беспристрастное, не заинтересованное в исходе дела физическое лицо, выбранное по взаимному согласию сторон медиации, включенное в реестр медиаторов и давшее согласие на выполнение функции медиатора.

Деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной основе (профессиональный медиатор), так и на непрофессиональной основе.

На непрофессиональной основе осуществлять деятельность медиатора могут:

1) лица, достигшие сорокалетнего возраста и состоящие в реестре непрофессиональных медиаторов;

2) судьи при проведении примирительных процедур в суде в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан.

На профессиональной основе осуществлять деятельность медиатора могут:

2) лица, имеющие высшее образование, достигшие двадцатипятилетнего возраста, имеющие документ (сертификат), подтверждающий прохождение обучения по программе подготовки медиаторов, утвержденной Нормативным Постановлением Правительства Республики Казахстан № 770 от 03 июля 2011 года, и состоящие в реестре профессиональных медиаторов;

Согласно правилам прохождения обучения, программа подготовки медиаторов состоит из 3 учебных программ: «Общий курс медиации», «Специализированный курс медиации» и «Курс подготовки тренеров медиаторов» (тренинг для тренеров).

«Общий курс медиации» предназначен для подготовки всех желающих стать профессиональным медиатором, соответствующих требованиям статьи 9 Закона, и должен быть в объеме не менее 48 часов. Лица, получившие сертификат по учебной программе «Общий курс медиации» вправе вести практическую деятельность в качестве медиатора на профессиональной основе без права преподавания медиации.

«Специализированный курс медиации» предназначен для:

3) лиц, прошедших «Общий курс медиации»;

4) подготовки профессионального медиатора по конкретной специализации и должен быть в объеме не менее 50 часов.

Лица, получившие сертификат по учебной программе «Специализированный курс медиации», ведут практическую деятельность в качестве медиатора

на профессиональной основе, в том числе с конкретной специализацией, без права преподавания медиации.

«Курс подготовки тренеров медиаторов» предназначен для подготовки профессионального медиатора, желающего проводить обучение по медиации, и должен быть в объеме не менее 32 часов. При этом профессиональный медиатор должен иметь сертификаты по учебным программам «Общий курс медиации» и «Специализированный курс медиации».

Лицо, получившее статус медиатора за рубежом и желающее осуществлять деятельность медиатора в Республике Казахстан на профессиональной основе, освобождается от обязанности прохождения подготовки по учебным программам «Общий курс медиации» и «Специализированный курс медиации», но подлежит аттестации в Организации медиаторов, по утвержденным учебным программам по профессиональной подготовке и повышению квалификации медиаторов с выдачей соответствующего сертификата.

3) судьи в отставке.

Законом РК «О медиации» предусмотрено, что наряду с медиаторами, осуществляющими свою деятельность на профессиональной основе, медиацию могут проводить избираемые местным собранием (сходом) местного сообщества для этих целей члены местного сообщества, имеющие большой жизненный опыт, авторитет и безупречную репутацию.

Деятельность медиатора не является предпринимательской деятельностью. Лица, осуществляющие деятельность медиатора, вправе также осуществлять любую иную деятельность, не запрещенную законодательством Республики Казахстан.

Медиатором не может быть лицо:

- 1) уполномоченное на выполнение государственных функций и приравненное к нему;
- 2) признанное судом в установленном законом порядке недееспособным или ограничено дееспособным;
- 3) в отношении которого осуществляется уголовное преследование;
- 4) имеющее не погашенную или не снятую в установленном законом порядке судимость.

Соглашением сторон медиации могут быть установлены дополнительные требования к медиатору.

3) ассоциация (союз) медиаторов – организация, создаваемая в целях координации деятельности организаций медиаторов, а также для защиты их прав и законных интересов;

Ассоциации разрабатывают стандарты профессиональной деятельности медиаторов, регламент проведения процедуры медиации и размер вознаграждения медиаторам сторонами медиации.

4) организации медиаторов – некоммерческие организации, создаваемые для объединения медиаторов на добровольной основе для достижения ими общих целей по развитию медиации, не противоречащих законодательству Республики Казахстан;

Организации медиаторов:

– являются некоммерческими, негосударственными, самофинансируемыми и самоуправляемыми;

– создаются по инициативе медиаторов в организационно-правовых формах, предусмотренных Законом РК «О некоммерческих организациях»;

– имеют право «проводить профессиональную подготовку и повышение квалификации медиаторов с выдачей документа (сертификата) о прохождении соответствующей подготовки по медиации», а членство в них добровольное;

– ведут свой реестр профессиональных медиаторов, осуществляющих медиацию на территории Республики Казахстан.

5) медиация – процедура урегулирования спора (конфликта) между сторонами при содействии медиатора (медиаторов) в целях достижения ими взаимоприемлемого решения, реализуемая по добровольному согласию сторон;

6) стороны медиации – субъекты отношений, участвующие в процедуре медиации;

Сторонами в процедуре медиации могут быть физические (граждане РК, лица без гражданства) и юридические (иностранные юридические лица, международные организации) лица. Законодатель не ограничивает состав участников медиации.

7) договор о медиации – письменное соглашение сторон, заключаемое с медиатором в целях разрешения спора (конфликта) до начала медиации.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1) исключить «возраст» для профессиональной медиации, как необходимое требование и заменить «квалификационными требованиями».

2) внедрить практику США и ЕС по разработке магистерских программ по медиации с целью улучшения качества этой деятельности.

Деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной основе (профессиональный медиатор), так и на непрофессиональной основе.

На непрофессиональной основе осуществлять деятельность медиатора могут:

– лица, достигшие сорокалетнего возраста и состоящие в Реестре непрофессиональных медиаторов;

– судьи при проведении примирительных процедур в суде в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан.

3) заменить определение «непрофессиональный медиатор» определением «социальный медиатор» по примеру европейских стран.

4) заменить название «Специализированный курс медиации» названием «Сферы применения медиации».

5) ввести курс «Специализированная медиация» по одному направлению.

6) расширить обучение по теме «Конфликтный анализ», который не включен в действующие программы.

Лицо, получившее статус медиатора за рубежом и желающее осуществлять деятельность медиатора в Республике Казахстан на профессиональной

основе, освобождается от обязанности прохождения подготовки по учебным программам «Общий курс медиации» и «Специализированный курс медиации», но подлежит аттестации в организации медиаторов, согласно утвержденным учебным программам, по профессиональной подготовке и повышению квалификации медиаторов с выдачей соответствующего сертификата.

Другое основное понятие – ассоциация (союз) медиаторов – организация, создаваемая в целях координации деятельности организаций медиаторов, а также для защиты их прав и законных интересов. Организации медиаторов – некоммерческие организации, создаваемые для объединения медиаторов на добровольной основе для достижения ими общих целей по развитию медиации, не противоречащих законодательству Республики Казахстан. Организации медиаторов являются некоммерческими, негосударственными, самофинансируемыми и самоуправляемыми. Создаются по инициативе медиаторов в организационно-правовых формах, предусмотренных Законом РК «О некоммерческих организациях». Организации медиаторов имеют право «проводить профессиональную подготовку и повышение квалификации медиаторов с выдачей документа (сертификата) о прохождении соответствующей подготовки по медиации», членство в них добровольное. Каждая организация медиаторов ведет свой реестр профессиональных медиаторов, осуществляющих медиацию на территории Республики Казахстан.

Серьезной проблемой подготовки медиаторов является то, что организация, которая обучает медиаторов, та же сертифицирует их, что является неправильным. Такая практика в мире давно отброшена как нецелесообразная. Она также не дает хорошие результаты по Казахстану – оказывается, несмотря на обязательство, организации медиаторов не включают в своих реестрах лиц, обученных другими организациями. Кроме того, в Казахстане так и нет единого реестра медиаторов.

7) ввести правило – «Кто обучает, тот не сертифицирует»;

8) отдать право уполномоченному институту или организации сертифицировать обученных медиаторов;

9) уполномоченный орган может вести общий реестр медиаторов в Казахстане по установленным им критериям.

Медиация в Республике Казахстан проводится на основе следующих принципов (ст.4 Закона): добровольности; равноправия; независимости и беспристрастности медиатора, т.е., на основе общепринятых принципов. При обнаружении конфликта интересов, медиатор должен отказаться проводить медиацию.

Необходимо на законодательном уровне установить некоторые гарантии соблюдения принципа независимости и беспристрастности. В случае обращения с просьбой выступить в качестве медиатора, сообщать в компетентные органы о любых обстоятельствах, которые могут вызвать обоснованные сомнения в отношении его беспристрастности или независимости.

Медиатор обязан соблюдать этот принцип не только с момента обращения к нему, но и в течение проведения всей процедуры медиации.

В целях дальнейшего расширения сферы применения примирительных процедур, Верховным Судом Республики Казахстан с апреля 2014 года был запущен пилотный проект по внедрению в гражданское судопроизводство примирительных процедур с участием судьи, т.е. судебная медиация. Целью пилотного проекта является внедрение в гражданское судопроизводство судебной медиации посредством урегулирования спора при содействии судьи, осуществляющего примирительные процедуры.

Пилотный проект реализуется по трем основным направлениям (сегментам): организационному, информационному и образовательному. Судебная медиация получила свое закрепление в ГПК и активно применяется в судах.

26 января 2017 года Верховный Суд РК в целях дальнейшего развития и внедрения в гражданское судопроизводство медиации запустил пилотный проект по внедрению досудебного урегулирования споров (конфликтов) по отдельным категориям споров в порядке медиации. К таким спорам относятся: 1) в интересах ребенка; 2) трудовые; 3) наследственные; 4) возникающие между соседями об определении границ земельного участка, о заливе квартир; 5) о выселении, по вопросам управления кондоминиумом; 6) о расторжении брака и разделе имущества; 7) по договорам займа; 8) страховые.

Распоряжением Председателя Верховного Суда Республики Казахстан от 26 июля 2017 года внесены изменения и дополнения в вышеуказанное распоряжение, а также срок проведения пилотного проекта был продлен до 31 декабря 2017 года.

На его основании был дополнен список категорий, по которым необходимо проведение медиации: о праве собственности на имущество; по договорам поставки, аренды, купли-продажи, перевозке; о защите прав потребителей; по корпоративным спорам; связанных с оказанием медицинских услуг.

В отличие от пилотного проекта Верховного суда РК 2014 года образовательного направления нет в Пилотном Проекте 2017 года.

Основной целью и задачей пилотного проекта является расширение сферы применения примирительных процедур, минимизация судебных расходов граждан, выявление заинтересованности населения во внесудебном урегулировании спора.

1.2 Анализ казахстанских организаций, занимающихся обучением медиаторов

Список зарегистрированных в Министерстве юстиции РК общественных объединений, по состоянию на июль 2019 года, предоставляющих услуги по обучению медиаторов насчитывает 83 организаций. Наряду с этим экспертами было включено еще несколько организаций, включенные в анализ.

Параметры анализа

Данный анализ будет осуществляться по следующим параметрам:

- 1) год регистрации (по Списку зарегистрированных в Министерстве юстиции РК на июль 2019 года общественных объединений, предоставляющих услуги по обучению медиаторов);
- 2) веб-сайты (по рабочему списку);
- 3) какие образовательные программы предлагают организации (по рабочему списку);
- 4) квалификация преподавателей (по рабочему списку);
- 5) цена обучения (по рабочему списку);
- 6) целевые группы (по рабочему списку).

Год регистрации

Согласно Списку зарегистрированных в Министерстве юстиции РК на июль 2019 года общественных объединений, предоставляющих услуги по обучению медиаторов, распределение организации по критерию «год регистрации» выглядит следующим образом:

- 2009 год зарегистрирована – 1 организация (1%);
- 2010 – регистраций нет;
- 2011 – 9 (11%);
- 2012 – 8 (10%);
- 2013 – 9 (11%);
- 2014 – 12 (16%);
- 2015 – 19 (23%);
- 2016 – 8 (10%);
- 2017 – 12 (14%);
- 2018 – 3 (3%).

В 2009 году, когда в Казахстане не было законодательства о медиации, в РК была зарегистрирована одна организация, что говорит в пользу необходимости медиации. Первой организацией стал ТОО «Медиация-Көмек» Мангистауской области.

2010-2011 годы прошли в русле общественных дебатов по медиации в казахстанском обществе, началась подготовка закона.

СМИ уделяли относительно большое внимание этой полезной практике при разрешении конфликтов. Отсюда рост числа зарегистрированных организаций и спрос на кадры и образовательный рынок. Наблюдается увеличение числа организаций, предлагающих образовательные услуги для медиаторов. Бум появления подобных организаций приходится на 2014-2015 годы, когда руководство страны поддержало развитие медиации.

Наряду с этим в 2012-2014 гг. ПРООН открыл офис в Астане по запуску проекта по медиации с амбициозной целью обучить профессиональных и непрофессиональных медиаторов по всей стране.

Регистрации организаций послужил и экономический фактор, в этот период обучение медиаторов становится прибыльным бизнесом, который привлекает значительное число специалистов. Постепенно рынок образовательных услуг для медиаторов насытился кадрами и, естественно, число желающих их предоставлять, уменьшилось. Достигнутое равновесие сохранялось до 2016 года, после чего интерес к этому рода деятельности постепенно снизился.

1.2.1. История деятельности объединений, обучающих медиаторов

Год регистрации, кроме динамики интереса к образовательному бизнесу для медиаторов, дает и представление об истории организации обучающих медиаторов. Самой первой организации – 11 лет, самым молодым – 3 года. Девять организаций имеют девятилетнюю историю, среди них видим частное учреждение «Центр медиации и профилактики конфликтов «Диалог», зарегистрированный в Карагандинской области, Представительство Общественного объединения «Единый Центр Медиации и Миротворчества «Медиация» в г. Нур-Султан, Представительство Общественного объединения «Единый Центр Медиации и Миротворчества «Медиация» по Алматинской области, Представительство Общественного объединения «Единый Центр Медиации и Миротворчества «Медиация» по Атырауской области, Республиканское общественное объединение «Центр развития медиации», зарегистрированное в г. Нур-Султан, Частное учреждение «Казахстанский центр медиации», зарегистрированное в «Алматы», Частное учреждение «Кокшетауский центр медиации» в г.Кокшетау, Частное учреждение «Центр Медиации «Консенсус», зарегистрированное в Южно-Казахстанской области, в г. Шымкент. Производят впечатление два факта. Первый связан с тем, что большинство организаций возникают в столицах и в больших городах, как, например, Караганда и Шымкент. И, второе, что организации зарегистрированные в больших городах, регистрируют свои филиалы по Казахстану, в сравнительно отдаленных от столиц регионах. Это показывает их желание расширить свою деятельность по всей стране и организовать обучение медиаторов и по регионам. Свою восьми и семилетнюю историю имеют 17 организаций, зарегистрированные соответственно в 2012 и 2013 году. Среди них видим Общественное объединение «Северо-Казахстанский Центр Медиации и Права «Содружество» (Северо-Казахстанская область, г.Петропавловск); Представительство Общественного объединения «Единый Центр Медиации и Миротворчества «Медиация» по Павлодарской области; Частное учреждение «Кокшетауский центр медиации» и ряд других. Обзор данных организаций показывает, что вместе с организациями в столицах, уже появляются организации и по регионам, очевидно в ответ на требования образовательного рынка. Значительная часть организаций имеют опыт 4-5 летней истории, они были зарегистрированы после обучения большого количества медиаторов, когда стало ясно, что это может быть и будет сравнительно востребованная профессия будущего.

Кроме общественных объединений, поиски привели к идентификации еще нескольких организаций, обучающих медиаторов.

История обучающих организаций показывает, что продолжительность их существования является важным фактором для их успеха или неуспеха. Накопленный опыт сказывается как на доверии общественности к медиаторам, так и на их известность, отличие и авторитет. Однако, как показывают дальнейшие факты, это не единственный фактор успеха – наряду с ним стоят кадровая обеспеченность, инициативность и подготовка медиаторов, состоящих в соответствующих организациях.

1.2.2. Технология выработки рабочего списка

До сих пор исследование велось по официальному списку регистрации организаций, предоставляющих образовательные услуги для медиаторов. Однако, более пристальный взгляд раскроет тот факт, что это вряд ли правильный путь. Поэтому был выбран другой подход – со списка были убраны филиалы и представительства.

В редуцированном списке насчитывается 56 организаций. Каждая организация подверглась поиску в интернете с целью идентифицировать ее веб-сайт, так как не у всех организаций он был указан.

К нашему удивлению, огромная часть зарегистрированных организаций не имеют веб сайтов. Они фигурируют только в нескольких порталах: <http://businessnavigator.kz/>; <https://pk.uchet.kz/>; <https://goszakup.gov.kz/ru/>; <https://tenderplus.kz/>; <https://kazcifra.com/>. Это доказывает, что они зарегистрированы, но ничего большего. Подобный факт вызывает серьезные сомнения в их реальном существовании и деятельности, по крайней мере в интернет сети, кроме крайне ограниченных публикаций в СМИ, доказательств о деятельности данных организаций не нашлось. В результате, были убраны все организации, у которых нет веб сайта, потому что, поскольку в проекте не предусмотрено финансирование исследования, можно работать только по опубликованной в глобальной сети информации.

В результате объединения двух списков и во избежания дублирования (тех организаций, которые существуют в двух списках) оформился следующий окончательный список:

1.2.3. Окончательный список исследования

Шкала оценки по степени подробности и разработанности веб-сайта, где 0 – отсутствие веб сайта, 5 – отлично разботанный веб сайт.

Таблица 1

№	Название организации	Веб сайт	Оценка/ замечание
25.	Общественное объединение «Благотворительный центр медиации и профилактики конфликтов «Диалог»	http://dialog-mediation.kz/	5 Полагаем, что это Частное учреждение «Центр разрешения конфликтов – Диалог»
26.	Общественное объединение «Восточно-Казахстанский центр медиации и права «Альтернатива»	http://www.mediatory.kz	5
27.	Общественное объединение «Северо-Казахстанский Центр Медиации и Права «Содружество»	https://cmps.kz/o-nas.html	4
28.	Общественное объединение «Центр Медиации и Миротворчества «Альтернатива»	https://www.facebook.com/watch/?v=2087376751562858	1 фейсбук страница

29.	Общественное объединение «Центр медиации и восстановительного правосудия «TugaBi»	http://kinozet.3dn.ru/about	2 непристойная рекалама
30.	Общественное объединение «Центр права и медиации «Дана»	не открывается	1 фб
31.	Республиканское общественное объединение «Центр развития медиации»	https://www.facebook.com/2011mediaciya/ https://mediator-kz.com/	5 Фб переименован в international mediation center
32.	Товарищество с ограниченной ответственностью «Казахстанский Коммерческий суд Арбитража и Медиации»	https://www.kaz-arbitrazh-sud.kz/index.html	3
33.	Частное учреждение «Казахстанский центр медиации»	http://kazmediation.kz/	5
34.	Частное учреждение «Международный центр медиации и права «Согласие»	http://mediation-soglasie.vprave.kz/	5
35.	Частное учреждение «Межрегиональный центр медиации «МИР»	http://mediation-mir.blogspot.com/p/blog-page.html c-mediation.kz	4
36.	Частное учреждение «Центрально-казахстанский центр медиации»	https://mediationparasat.kz/	4
37.	Частное учреждение «Центр Арбитража и Медиации»	tatulas.kz	4
38.	Частное учреждение «Центр Медиации «Консенсус»	http://медиаторы.kz/mediated-centers/98-consensus.html	4
39.	Частное учреждение «Центр Медиации Костанайской области»	указано, что есть ФБ страница, но не открывается	1
40.	Частное учреждение Центр медиации и права «Парасат»	не открывается	1 – страница в инстаграме
41.	Частное учреждение «Институт разрешения конфликтов и медиации»	www.icrm.kz	5 активно работают в ФБ и инстаграмме
42.	Ассоциация психологов РК	https://satu.kz/p72890456-obuchenie-mediatorov-pri.html	
43.	Высшая школа экономики	https://hseipaa.kz/kontakty	4
44.	Международный правозащитный центр	http://www.mpc-info.kz/ru/	5
45.	Национальная палата медиаторов	http://www.mediation.kz/	4

46.	Северо-Казахстанская областная ассоциация профессиональных медиаторов	http://медиаторы.kz/mediated-centers/94-north-kazakhstan-regional-association-of-professional-mediators.html	Портал
47.	GSS	https://educationcentre.kz/	2
48.	Частное учреждение «Центр социального партнерства и медиации»	www.медиаторы.kz	5

В итоге, в окончательном рабочем списке, по которому дальше будет проводиться исследование, насчитывает 24 организации, имеющие веб-страницы.

Организации, которые имеют вебсайты, условно можно разделить на 2 группы: организации с сайтами, в которых расположена самая необходимая информация: услуги, обучение, реестр медиаторов; и организации с сайтами, имеющие богатую и подробную информацию, которая касается не только медиативных услуг и обучение медиации, но и дополнительные услуги, полезные читателю материалы: библиотека школьной медиации, фильмотека, ресурсный центр, научные публикации, youtube каналы, медиация в мире и в Казахстане, информация о методических центрах.

Информация об организациях, осуществляющих подготовку медиаторов.

В целях удобного ознакомления с данными организациями, представляем ее в *Таблице 2*.

Информация об организациях, осуществляющих подготовку медиаторов

№	Наименование организации	Наличие веб-сайта, его краткая характеристика	Какие образовательные услуги предоставляет	Кто обучает	Цена за обучение	Программа обучения	Контактные данные
24.	Частное учреждение «Центр разрешения конфликтов – «Диалог»	http://dialog-mediation.kz/ . Сайт разработан исключительно под рубрикой. Имеется 11 рубрик. Много материалов, которые окажутся полезными для читателей. Расписан перечень медиативных услуг, а также их цена	полный цикл обучения медиаторов; бесплатный специализированный курс по теме «Особенности разрешения трудовых споров и конфликтов»; бесплатный специализированный курс по теме «Фасилитативный подход в семейной медиации» – 12 ч	профессиональные биографии преподавателей найдутся на сайте. Они производят впечатление высокой квалификации и опытом	не указана	нет	100019, Республика Казахстан, г. Караганда, ул. Алиханова 5, каб. 428 e-mail: dialog-mediation@mail.ru; tatyana_savickay@bk.ru
25.	Общественное объединение «Восточно-Казахстанский центр медиации и права «Альтернатива»	http://www.mediator.kz/news-and-events/c-21-po-26-fevralya-v-oo-vk-centr-mediacij-i-prava-alternativa-vnov-proshlo-obuchenie-professionalnyh-mediatorov/ . Сайт разработан отлично: интуитивный, информативный, с отличным дизайном и богатым содержанием	полный цикл обучения и дополнительные курсы, имеющие отношение к качественной медиативной работе, как на примере: «Медиативные технологии при разрешении правовых конфликтов»; «Управление временем (тайм-менеджмент)»; «Тренинг по командообразованию (тимбилдинг)». На сайте нашли место также научные статьи, обзоры, небольшие ролики по медиации, ресурсный центр школьной медиации, библиотека школьного медиатора	профессиональные биографии тренеров не публикуются отдельно, но из реестра медиаторов видно, что персонал центра высоко квалифицированный и компетентный	от 200 000 тг.	имеется	070000, ВКО, г. Усть-Каменогорск, ул. Кирова, д. 72а тел.: 8 7232 404 054, +7 777 153 82 28 эл. почта: mediation_2014aa@mail.ru

Современная медиация в Казахстане (общее состояние медиации)

26. Общественное объединение «Северо - Казахстанский Центр Медиации и Права «Содружество»	https://cmmps.kz/o-nas.html	подготовка профессиональных медиаторов с выдачей сертификатов; Проведение тренингов по установленной Программе обучения медиаторов в РК, с выдачей сертификатов, дающих возможность приобрести новую профессию медиатора	профессиональные биографии преподавателей не указаны отдельно, а вероятно включены в общий список медиаторов. Из него видно, что в этой организации работают высоко квалифицированные и отличные подготовленные профессионалы	не указана	нет	г. Петропавловск, ул. Мира, 161, «Центр Медиации» тел.: 8 7152 400 492, +7 705 559 67 24, +7 777 284 70 10
27. Общественное объединение Центр медиации и миротворчества «Альтернатива»	https://open-almaty.kz/ru/content/obshchestvennoe-obedinenie-centr-mediacii-i-mirotvorchestva-alternativa	учебно-тренинговые занятия	не указаны	не указана	нет	г. Алматы, ул. Шевченко, д.111 тел.: 8 727 292 42 74, +7 727 293 09 47 e-mail: alternativa_mediation@mail.ru
28. Общественное объединение «Центр медиации и восстановительного правосудия «Tura Bi»	http://kinozet.3dn.ru/about . Сайт оставляет впечатление недоработанности. Хотя в нем указано, что есть школа медиации, эта рубрика не заполнена, а среди тренеров видим только одного человека	школа медиации (но обзорательные услуги не описаны)	на сайте находится профессиональная биография только одного медиатора	не указана	нет	г. Нур-Султан, пр. Республики, 34 «А», 401 каб. тел.: +7 707 222 3036, +7 775 584 3572 Факс: +7 717 222 2222 e-mail: info@tura-bi.kz
29. Общественное объединение «Центр права и медиации «Дана»	https://www.facebook.com/pravaimediatsiya.kz/ . Несмотря на то, что это бесплатный веб сайт в ФБ, он отлично разработан. Производит впечатление большого количества роликов, которые дают наглядное представление о медиации	базовый курс профессионального медиатора. Расписаны даты и график обучения	не указаны	не указана	нет	г. Шымкент, ул. Аргинбекова, 2 тел.: 160024, +7 702 743 323

30.	Республиканское общественное объединение «Центр развития медиации» (организация изменила свое наименование на International mediation Center)	http://mediator-kz.com/ ; www.mediator-go.com . Эта организация имеет три отлично разработанных веб-сайта (один из них бесплатны на фейсбуке), но и поддерживает собственный ютуб канал. Организация быстро адаптировалась к новым условиям и перела свое обучение на дистанционный вид обучения. Мы оцениваем это, как положительное явление, несмотря на то, что законодательство Казахстана запрещает дистанционное обучение медиаторов. Однако, в нем ничего не говорится о форсмажорных обстоятельствах	полный цикл обучения и дополнительные курсы, связанные с работой медиаторов. Общий курс медиации; Программа повышения квалификации членов Соглашения на территории Казахстана; курсы повышения квалификации «Юрист и примирительные процедуры»; Курс «Медиация в социально-трудовых спорах и конфликтах»; Курс «Тренинг для переговорщиков»; «Медиативные компетенции для менеджеров»	это одна из организаций, которая публикует отдельно профессиональные биографии тренеров вместе с их регалиями. По ним видно, что они высоко квалифицированные и компетентные специалисты.	не указана	программы всех курсов разработаны и опубликованы.	010000, г. Нур-Султан, пр. Женис, 58 «Б» тел.: 8 7172 93 24 22, +7 701 210 17 66 e-mail: tnm. personal@mail.ru; tnm@zanger-roo.kz Головной центр РОО «Центр развития медиации»
31.	Товарищество с ограниченной ответственностью «Казахстанский Коммерческий суд Арбитража и Медиации»	https://www.kaz-arbitrazh-sud.kz/index.html . Очень недостоверная информация, сайт практически не разработан	не указано	не указаны	не указана	нет	г. Нур-Султан kaz.arbitrazh.sud@bk.ru ; тел.: 8 705 466 32 45
32.	Частное учреждение «Казахстанский центр медиации»	http://kazmediation.kz/methodical-center/321-negotiations-for-the-conciliation-commission.html . Сайт разработан отлично. Информативный и в то же время богатый информацией,	полный цикл обучения; Курсы: «Коммуникации для эффективной команды»; «Корпоративный омбудсмен»; «Общий курс медиации»; «Элементы клиентоориентированности»; «Специализирован-	профессиональные биографии тренеров указаны, по ним видно, что это специалисты высокой квалификации и огромного опыта	не указана	имеется	г. Алматы Vigovskaya@kazmediation.kz +7 701 356 35 62

Современная медиация в Казахстане (общее состояние медиации)

РАЗДЕЛ I.

Современная медиация в Казахстане (общее состояние медиации)

		он является беспспорным доказательством, что эта организация работает и действительно оказывает услуги по обучению медиаторов	новый курс медиации»; «Медиация для корпоративных юристов»; «Переговоры и Медиация в корпоративном управлении»; «Юрист и судебный процесс: технологии выигрыша»; «Тренинг для действующих тренеров»; «Тренинг для начинающих тренеров»	предоставлены биографии преподавателей	не указана	имеется	г. Нур-Султан, ул. Ш. Қосшығұлұлы, д. 3/1 ВП 4 тел.: +7 707 729 4229 mcmpsoglasie@mail.ru
33.	Международный центр медиации и права «Согласие»	http://mediation-soglasie.vrgave.kz/ . Веб сайт разработан отдельно. Он интуитивный, информативный, достаточно простой, открывался даже в тех местах, где нет хорошего интернета, и в то же время имеет отличный дизайн	полный цикл обучения плюс профилирующие курсы	не указаны	не указана	нет	140007, г. Павлодар, ул. Чапаева, 79 8 7182 62 15 33, +7 705 343 80 53 mediationmir@gmail.com
34.	Частное учреждение «Межрегиональный центр медиации «МИР»	http://mediation-mir.blogspot.com/p/blog-page.html ; c-mediation.kz	не указано	не указаны	не указана	нет	Г. Алматы
35.	«Центрально-казахстанский центр медиации»	https://mediationparasat.kz/	все программы по обучению адаптированы под запрос клиентов и включают предтрениговую диагностику, программы составлены под конкретные запросы клиентов и посттрениговое обслуживание. Предлагаются Программы для руково-	не указаны	не указана	нет	

36.	Частное учреждение «Центр Арбитража и Медиации»	tatulas.kz на сайте не видно, чтобы организация предлагала образовательные услуги	не указано	не указаны	не указана	нет	ЗКО, г.Уральск, ул.Елизарова, 56 тел.: 8 7112 50 82 88, +7 707 564 13 57, +7 777 570 36 57
37.	Частное учреждение «Центр Медиации «Консенсус»	http://медиаторы.kz/mediated-centers/98-consensus.html на сайте не видно, чтобы организация предлагала образовательные услуги	не указано	не указаны	не указана	нет	нет
38.	Частное учреждение «Центр Медиации Костанайской области»	страница в фейсбуке не открывается	не указано	не указаны	не указана	нет	нет
39.	Частное учреждение «Центр медиации и права «Парасат»	веб-сайт не открывается. Страница в фейсбуке не открывается	не указано	не указаны	не указана	нет	нет
40.	Частное учреждение «Институт разрешения конфликтов и медиации»	www.icgm.kz .	полный цикл обучения и курсы: «Альтернативное разрешение споров и медиация»; «Информационно-просветительская деятельность, направленная на развитие медиативной практики»; «Продвижение медиации в Казахстане»; «Искусство Медиации в социальной сфере»; вести переговоры»; «Медиация в детской среде, в том числе с детьми, совершившими право-	не указаны	не указана	нет	нет

Современная медиация в Казахстане (общее состояние медиации)

РАЗДЕЛ I.

Современная медиация в Казахстане (общее состояние медиации)

				нарушения»; «Медиация и право»; «Медиация в деловых отношениях»; «Медиация в религиозных отношениях»; «Семейная медиация»						
41.	Ассоциация психологов РК	https://satu.kz/p72890456-obuchenie-mediatorov-pri.html		«Общий курс медиаторов»	не указаны	от 150 000 тг.	только описание	нет		
42.	Высшая школа экономики	https://hseipaa.kz/kontakty		«Общий курс медиации»	Высшая школа медиации	180 000 (аукционная)	имеется	г. Алматы. Общий адрес почты: info@hseipaa.kz		
43.	Международный правозащитный центр	http://www.mprc-info.kz/ru/ отлично разработанный сайт		полный цикл обучения на русском и казахском языке; профилированные курсы, Уголовная медиация и Семейная медиация	школа переговоров и медиации	80 000 тг.	имеется	г. Алматы, ул. Торайгырова, 29, офис 310, Казахстан-Американский университет тел. приемной: +7 727 317 93 07, +7 777 215 74 36		
44.	Национальная палата медиаторов	РОО Веб-сайт: http://www.mediation.kz/contacts		обучение процедуре медиации – теоретические занятия (9 академ. ч); Среднесрочный курс обучения (3-дневный) – более углубленное изучение теоретических знаний, а также базовое практическое применение медиативных навыков	профессиональные биографии преподавателей находятся на сайте	не указана	имеется	г. Алматы		
45.	Портал GSS	https://educationcentre.kz/		общий курс медиации	не указаны	не указана	нет	050059, г. Алматы, пр. Аль-Фараби, БЦ «Нурлы Тау», блок 1Б, офис 204		
46.	Частное учреждение «Центр социального партнерства и медиации»	https://медиаторы.kz/		общий курс медиации	не указаны	не указана	нет	01 0000, г. Нур-Султан, ул. Сауран 5Г, кв. 141 тел.: +7 701 999 6250		

Исследование показало, что в Казахстане пока нет единого списка действующих организаций, активных в сфере медиации. Возможно, причиной является то, что медиативный бизнес, как любой другой, достаточно динамичный и изменчивый. Отсюда вытекает необходимость в том, чтобы определенная организация или институт принял на себя обязанность поддерживать данный список. Вряд ли это может быть статистический институт – это по крайней мере показывает практика. В некоторых странах, как например Болгария, этот список поддерживается Министерством правосудия, которое имеет публичный реестр медиаторов и организаций медиаторов, имеющих право обучать медиаторов.

ВЫВОДЫ:

1) динамика возникновения и исчезновения организаций на рынке образовательных услуг РК для медиаторов значительная, говорит в пользу того, что официальная регистрация не является надежной базой для исследования;

Имеют место зарегистрированные организации, которые никогда не начинали активно работать.

Другие организации, исходя из публикаций в СМИ, изредка появляются в публичном пространстве.

Таким образом, список зарегистрированных организаций не может служить единственным индикатором развития медиативных образовательных услуг в стране.

2) несмотря на значительное число зарегистрированных организаций, только у ¼ из них нашлись доказательства того, что они работают и действительно оказывают образовательные услуги;

Наличие реестра медиаторов, организаций медиаторов на веб-сайтах является требованием ЗРК «О медиации».

Следовательно, есть нарушения со стороны организаций медиаторов и их надо исправлять.

5) кроме официального сайта, некоторые организации поддерживают также и сайты в ФБ или Инстаграме;

В социальных сетях практически не представлены поставщики образовательных услуг для медиаторов.

6) есть организации, которые поддерживают только бесплатные страницы в социальных сетях, например страницы в ФБ.

Некоторые из них очень хорошо разработаны, что является индикатором понимания силы и влияния социальных сетей.

5) на основе исследования сайтов оказалось, что не все организации, которые зарегистрировались как поставщики образовательных услуг, действительно их оказывают;

б) исследование предлагаемых программ показывает, что некоторые организации, кроме полного цикла обучения (базовый курс, специализированный курс и обучение тренеров медиаторов), предлагают сравнительно широкий спектр других курсов, которые необходимы для профессионального совершенствования медиаторов;

7) наблюдается тенденция искать новые целевые группы, что говорит в пользу наполнения рынка медиаторов.

Организации обращаются к менеджерам, медикам, учителям, предлагая им возможность приобрести медиативные навыки, которые могут им пригодиться в работе.

8) незначительная часть организаций публикует профессиональные биографии своих тренеров и цены на свои услуги.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1) разъяснить обучающим организациям необходимость поддерживать и систематически обновлять сайт с актуальной информацией;

2) приучить пользователей регулярно проверять в интернете квалификацию, статус и опыт медиаторов, к которым они обращаются;

3) поддержать организации, осуществляющих подготовку медиаторов, чтобы они диверсифицировали список своих медиативных услуг;

4) организовать интравизию между медиаторами, с целью ознакомления опыта самых успешных среди них;

5) определить уполномоченную организацию, ответственную за поддержку актуального списка действующих, обучающих организаций медиаторов;

6) назрела необходимость определить Уполномоченный орган или передать в саморегулируемую среду сертификацию медиаторов, аккредитацию обучающих программ и аккредитацию самих обучающих организаций медиаторов.

1.3 Анализ работы непрофессиональных медиаторов

Информация о количестве зарегистрированных медиаторов в республике и доля медиаторов по регионам РК по данным Агентства по статистике РК представлена в таблице по состоянию на 2017 год.

Таблица 3. Доля медиаторов по регионам РК

№	Регионы	Практикующие профессиональные медиаторы		Непрофессиональные (общественные) медиаторы	
		абс.	%	абс.	%
1.	Акмолинская область	41	6,4	181	5,9
2.	Актюбинская область	-	-	-	-
3.	Алматинская область	-	-	-	-
4.	Атырауская область	-	-	-	-
5.	ВКО	89	13,9	174	5,7
6.	ЗКО	47	7,34	225	7,4
7.	Жамбылская область	4	0,6	149	4,9

8.	Қарағандынская область	22	3,43	413	13,6
9.	Қызылордынская область	48	7,5	402	13,2
10.	Қостанайская область	65	10,1	228	7,5
11.	Мангистауская область	10	1,56	173	5,7
12.	Павлодарская область	47	7,34	255	8,4
13.	СКО	29	4,5	316	10,4
14.	ЮКО	39	6,09	404	13,3
15.	г. Алматы	57	8,9	113	3,7
16.	г. Нур-Султан	142	22,18	8	0,3
Всего:		640		3041	

По данным таблицы общее количество профессиональных медиаторов в Казахстане составляет 640. Среди них лидирующие позиции занимает г. Нур-Султан – удельный вес столичных медиаторов от общего количества медиаторов составляет 22,18%. Вторую ранговую позицию занимают медиаторы Восточно-Казахстанской области – их удельный вес 13,9%, третью позицию занимает Костанайская область – 10,1%. На 4-м месте – г. Алматы – здесь медиаторов 8,9% от общего числа медиаторов в республике.

Худшую позицию занимает Жамбылская область – всего 0,6%, далее по возрастающей Мангистауская область – 1,56%, затем Карагандинская область – 3,43%.

Значительно лучше обстоят дела с количеством общественных медиаторов, в РК их зарегистрировано 3041.

Наибольшее количество общественных медиаторов почти в равной пропорции сконцентрировано в Карагандинской области – 13,6%, Южно-Казахстанской области – 13,3% и Кызылординской области – 13,2% (что вполне характерно для южных регионов страны).

Наименьшее количество общественных медиаторов в г. Нур-Султан – 0,3%, г. Алматы – 3,7%, Жамбылской области – 4,9%.

Следовательно, по обеспеченности профессиональными медиаторами лидируют такие регионы как г. Нур-Султан, ВКО и Костанайская область, а по количеству общественных медиаторов Карагандинская область – 13,6%, Южно-Казахстанская область – 13,3% и Кызылординская область – 7,5%.

Наименьшая обеспеченность профессиональными медиаторами отмечается в Жамбылской, Мангистауской и Карагандинской областях.

Данные об обеспеченности медиаторами в республике свидетельствуют о недостаточном охвате регионов процессом обучения и привлечения новых кадров и служит сигналом для Ассамблеи народа Казахстана о необходимости активизации внедрения медиации в регионах с наихудшими показателями.

Из таблицы 4 можно получить представление о непрофессиональных медиаторах в РК:

Таблица 4. Количество медиаторов по Казахстану

	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
Кабинетов медиации по РК	931	872	674	503
			17/ 657	15/488
Количество медиаторов АНК	3549	2998	863	962
Из них: непрофессиональных медиаторов	2578		706	626
Профессиональных медиаторов	971		157	336
Количество обращений, разрешенных споров	1008	30057	33 255	31423
Количество заключенных медиативных соглашений			19 506	19063
Разрешено консультациями			13 749	12360
Проведено мероприятий	731	959	2 032	2205
Охват населения	28 356	43 216	43 527	74652
Публикаций			1596	1476
Прошли краткосрочные курсы и получили сертификаты (всего)			4264	13062

В работе непрофессиональных медиаторов есть ряд проблемных вопросов. Так, в Мангистауской области не оказывается поддержка непрофессиональным медиаторам.

Поступило сообщение на WhatsApp от непрофессионального медиатора Мангистауской области, активно сотрудничающего с АНК области, о непредоставлении площадки для встреч со сторонами спора для ее урегулирования.

Следует отметить тот факт, что это неединичный случай в республике, когда местная исполнительная власть не идет навстречу медиаторам.

Из положительных примеров: в Туркестанской области в целях пропаганды общественной медиации разработано методическое пособие в количестве 1020 экземпляров, которое передано школьным психологам и общественным медиаторам.

21 ноября 2019 года Центром медиации по Туркестанской области было зарегистрировано республиканское издание, познавательный журнал «Медиация и общество», в котором представители суда и государственных органов, профессиональные и непрофессиональные медиаторы делятся своими профессиональным и жизненным опытом.

Цель Совета аксакалов, общественных медиаторов и профессиональных медиаторов – единство и согласие. Общественные медиаторы и аксакалы вносят свои предложения по модернизации института медиации.

ции, также вносят значительный вклад в урегулирование споров в своих регионах.

Предложения по улучшению деятельности института медиации АНК, касающиеся непрофессиональных медиаторов:

1) развивать новые направления института медиации АНК, как института непрофессиональных медиаторов и освоить данный институт в полной мере;

Практически все основные направления медиации по линии АНК возможно разрешать и контролировать при помощи общественных медиаторов.

2) необходимо рассмотреть возможность организации зональных обучающих курсов по подготовке непрофессиональных медиаторов по направлениям медиации АНК, из числа членов структур АНК (советы общественного согласия, советы аксакалов, советы биев, советы матерей, этнокультурные объединения, молодежного крыла и т.д.);

3) провести краткосрочный семинар для специалистов кабинетов медиации, где необходимо указать на надлежащее исполнение своих должностных обязательств, на этику поведения медиаторов, на постоянное повышение своего профессионального уровня и своевременную регистрацию, постановку их на учет в Управлениях статистики.

1.4 Анализ деятельности отраслевых медиаторов

Из-за отсутствия официальной статистики, этот подраздел построен на основе данных, полученных в результате данного исследования, а также информации из открытых официальных источников в интернете.

1.4.1. Становление медиации в разрешении трудовых споров

Для профсоюзов применение ЗПК «О медиации» стало актуальным после принятия нового Трудового Кодекса РК. Согласно действующему законодательству (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.01.2015года) разрешать индивидуальные и коллективные трудовые споры сейчас возможно посредством медиации. Поскольку это было новое направление для профсоюзов, первые шаги были связаны с обучением кадров.

Информация о проведении обучения для лидеров профсоюзов и их членов имеется с 2016 года, с тех пор обучение непрерывно проводится в г.Нур-Султан (21 февраля 2019 года), в Костане и в других регионах.

Хорошая практика наблюдается при работе с областными профсоюзными центрами – подписание договоров с организациями обучающих медиаторов.

По сведениям профсоюзов, в целях реализации Меморандума о взаимном сотрудничестве между Профсоюзным Центром Актюбинской области и Международным правозащитным центром, 10 апреля 2019 г. в Профсоюзном Центре Актюбинской области проведен семинар-тренинг на тему: «Управление, предупреждение и прогнозирование трудовых конфликтов».

В работе семинара приняли участие более 80 человек: представители профсоюзных организаций, члены согласительной комиссии, а также работники кадровых служб.

Подобные курсы проводят и другие организации, как например РОО «Международный центр медиации», который предлагает курс «Медиация в социально-трудовых спорах и конфликтах».

С целью вырастить новое поколение лидеров, Школа профсоюзного лидерства ввела пятимодульное обучение, где один из модулей – «Медиация». Первые выпускники по новой программе закончили свое обучение в начале 2020 года.

Кроме обучения проводятся и другие форумы. По информации Федерации профсоюзов Республики Казахстан тема «Медиация – один из путей разрешения трудовых споров» обсуждалась 12 апреля 2019 г. в Ерейментауском районе на состоявшемся региональном совещании по вопросам развития медиации, взаимодействия с государственными органами, неправительственными объединениями, профсоюзами и Советами биев.

По сведениям Радио «Азаттык», независимые профсоюзы тоже пользуются услугами медиаторов (имеется зарегистрированный случай в г.Шымкенте).

ВЫВОД: медиация в профсоюзных организациях РК не заняла уверенной позиции. Отсутствуют сведения о том, в каких трудовых конфликтов особенно активно работают медиаторы. Возможные причины:

1) при обучении медиаторов в программе не предусматривается тема по работе с межгрупповыми конфликтами;

2) медиатор не является институциональной фигурой в трудовых отношениях;

3) медиация на рабочем месте не развита, т.е., при разрешении конфликтов, которые возникают в ходе трудовых отношений, медиаторы не привлекаются.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1) включить в программу обучения медиаторов блок вопросов по разрешению межгрупповых трудовых конфликтов;

2) придать институциональный статус медиатору, например, в Испании в обязанности медиатора входит изучение потенциальных конфликтов и предотвращать их обострение;

3) развивать медиацию на рабочем месте по примеру моделей, применимых к Казахстану.

1.4.2. Становление бизнес-медиации

Медиация в бизнесе имеет ряд преимуществ: конфиденциальность спора, сохранение репутации бизнес-партнеров, избегание негативных последствий для бизнеса, экономия времени и затрат; низкая эмоциональная цена.

Медиация в этой сфере продвигается Национальной Палатой Предпринимателей РК «Атамекен», предприняты конкретные шаги по введению этой практики разрешения и управления бизнес споров:

- при Палате Предпринимателей Жамбылской области в 2015 году создано представительство медиации Центра арбитражного и третейского разбирательства Национальной Палаты Предпринимателей РК «Атамекен»;
- с 2018 года предприниматели Павлодарской области могут решить спорные вопросы бизнеса при помощи профессионального медиатора в Палате предпринимателей.

В рамках заключенного меморандума о сотрудничестве между Палатой предпринимателей и Павлодарским областным судом, при поддержке Центра медиации КГУ «Қоғамдық келісім» аппарата акима Павлодарской области открыт «Уголок медиатора».

Представители Палаты предпринимателей считают, что медиация является действенным способом урегулирования спорных ситуаций между бизнесменами.

- кабинет медиации открылся в Палате предпринимателей Актюбинской области в 2019 году.

ВЫВОД: бизнес медиация имеет развитие в Казахстане, что можно заметить на примере ряда городов Алматы, Нур-Султан, Павлодар и др. Большое количество медиаторов прошло специальное обучение.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1) активизировать деловые связи организаций медиаторов с Палатой предпринимателей на центральном и местном уровне;

2) в связи с некоторым несовершенством законодательства, между бизнесменами возникают определенные противоречия и диспуты, которые носят медиативный характер. Более широкое применение медиации приведет к улучшению бизнес климата и бизнес среды в стране.

1.4.3. Становление семейной медиации

Анализ развития семейной медиации в Казахстане был проведен Актасовой А.А., которая отмечает: «в настоящее время для предоставления сторонам конфликта реальной возможности найти компромисс, в гражданском процессуальном законодательстве предусмотрены альтернативные виды разрешения спорных ситуаций в суде, которые представлены в главе 17 «Примирительные процедуры» Гражданского процессуального кодекса Республики Казахстан».

Законодательно, частью 1 ст.174 ГПК РК в обязанность суда включено принятие мер для примирения сторон, содействие суда в урегулировании спора на всех стадиях процесса.

«Медиация по спорам в отношении детей необходима при принятии решения о расторжении брака или при раздельном проживании для того, чтобы помочь сторонам сохранить свой статус родителей и отделить совместное выполнение парой своих родительских обязанностей от эмоций, связанных с прекращением их взаимоотношений в качестве партнеров.

Медиация в дополнение к экономии времени и средств, позволяет сохранить нормальные взаимоотноше-

ния между родителями и усиливает их уверенность в способности самостоятельно и эффективно решать собственные проблемы, сфокусироваться на индивидуальных потребностях и чувствах их детей и выработать схему, по которой будут строиться их отношения с детьми в дальнейшем».

Актасова А.А. дает свое заключение в пользу применения в области семейных отношений: «Таким образом, медиацию по спорам в отношении детей можно считать одним из ведущих направлений государственной политики в отношении защиты прав детей, целью которой является обеспечение государством необходимых условий для развития детей и повышения качества жизни детей».

В настоящее время в семейной медиации работает значительное число медиаторов, которые сотрудничают с судами на местах и вызывают доверие людей. Медиаторы посредством своей работы создают условия, чтобы снизить уровень дискомфорта после развода.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1) организовать разъяснительную кампанию по направлению «семейная медиация», люди те, кому необходима такая помощь могли ее получить (в том числе и те, кого относят к уязвимым социальным слоям населения);

2) в рамках компании показать и имеющийся потенциал медиации для пар, которые сожительствуют на супружеских началах, но без брака (если такая пара расходится, то единственный защитник интересов детей – суд не будет вмешиваться, так как в этом вопросе может оказать помощь только медиатор);

3) расширить рамки семейной медиации и выйти за пределы бракоразводной медиации к решению вопросов семейных конфликтов;

4) развивать тенденцию к диверсификации форм семейной медиации, которые не сводятся только к медиативным сессиям (по примеру Каталонии развивать «безопасную зону» – место, где родитель проводит встречи со своими детьми в присутствии медиатора, так, чтобы другой родитель был спокойным, при этом душевное спокойствие детей сохраняется и никто не настраивает их против другого родителя).

1.4.4. Становление школьной медиации

Начало школьной медиации было положено в 2010 году, когда объединение юридических лиц «Форум НКО Астаны» под руководством Баян Ахмеджановой запущен первый пилотный проект (медиатор – Татьяна Дронзина участвовала в нем как тренер).

Реализация пилотного проекта по внедрению школьной медиации в Астане началась в сентябре 2010 года в школах №25, профлицей №6, 61. Кроме того, в проекте участвовали еще три школы с разных регионов. В результате проекта был создан ролик, объясняющий суть школьной медиации, а также руководство по школьной медиации. После этого в столице и в регионах стали проводиться различные мероприятия. Служба школьной медиации была открыта в 2017 году. В настоящее время она работает в 20 школах столицы.

Павлодарским областным судом и ГУ «Управление образования Павлодарской области» внесены предложения по продвижению школьной медиации в области.

В результате во всех колледжах г. Павлодар прошел единый день медиации и правовой культуры, в котором приняли участие около 10000 учащихся школ и колледжей.

В 2017 году в Костанайском государственном педагогическом институте появилось учебное пособие «Основы школьной медиации» (автор Бисембаева Асем).

В 2019 году в трех средних школах Жамбылского района состоялся обучающий семинар на тему: «Школьная медиация».

Специально для данного аналитического отчета экспертами данного проекта был проведен опрос обученных школьных медиаторов, в котором приняло участие 87 человек, из них 16 мужчин и 71 женщина.

При этом больше 32% – из городов республиканского значения, 42,5% – из городов областного значения, остальные из поселков и сел.

На вопрос «Как давно Вы проходили обучение по базовому курсу медиации» (48 часов), почти половина ответила, что прошло 2-3 года, а 20,7% – что прошло не больше года.

Есть также 8% респондентов, которые ответили, что обучались давно, что свидетельствует об интересе к школьной медиации среди казахстанских учителей.

Необходимо отметить, что школьная медиация стала развиваться в мире еще в конце 60-х и начале 70-х годов XX века. Первые практики и ее исследователи утверждали, что дети после 4 класса уже полностью готовы к роли медиатора между ровесниками.

Эти выводы подтверждаются профессором Татьяной Дронзиной, основоположником школьной медиации в Болгарии.

В странах ЕС данная практика привела к уменьшению насилия и улучшению климата в школах.

Такие индикации существуют и в Казахстане. Интервью и опросы с учителями показывают, что введение медиации в школах уже осознанная необходимость со стороны педагогов и администраторов образования.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1) обеспечить материальными ресурсами учителей для их квалификации при которой они могут выбирать самостоятельно и свободно квалификационные курсы, в том числе и медиацию;

- 2) организовать разъяснительную кампанию среди родителей, направленную на рост доверия к школьному медиатору;
- 3) организовать обучение детей по медиации и включить их в число активных участников этого процесса в казахстанских школах.

1.4.5. Становление медицинской медиации в Казахстане

Медиация в сфере здравоохранения (медицинская медиация) новая, но стремительно развивающаяся. 08 июня 2017 года была проведена международная конференция «Медиация в здравоохранении: состояние и перспективы», по результатам которой была выработана резолюция и, благодаря активному содействию Совету Медиации АНК, в пилотный проект Верховного Суда РК 2017 года по внедрению досудебного урегулирования отдельных категорий споров, были включены и споры, связанные с оказанием медицинских услуг.

Основной индикатор качества оказания медицинской помощи – обращения граждан. Обращения включают:

- жалобы на некачественное и неполное проведение медицинскими работниками обследования, и как следствие, неправильно поставленный и (или) ошибочно поставленный диагноз, повлекший осложнение заболевания, вплоть до летального исхода;
- отказ в оказании экстренной медицинской помощи и госпитализации в стационар;
- несоблюдение медицинскими работниками принципов этики и деонтологии.

Количество жалоб на качество оказания медицинских услуг ежегодно растет. В этой связи чрезвычайно актуальным является поиск эффективных мероприятий по снижению количества жалоб, и соответственно, повышению уровня качества оказания медицинских услуг.

Одним из таких мероприятий стала совместная деятельность Международного центра медиации и права «Согласие» с кафедрой «Пропедевтика детских болезней» Карагандинского государственного медицинского университета под руководством заведующей кафедрой, д.м.н., профессора, врача высшей категории, профессионального медиатора С.М.Кабиевой.

Кафедра стала пилотной площадкой для практического внедрения медицинской медиации.

В 2017-2018 учебном году в учебный план студентов 5 курса специальности «Общая медицина» включили дисциплину «Медиация. Особенности медицинской медиации» в объеме 135 учебных часов (3 кредита).

Обоснованием введения дисциплины явились необходимость формирования у будущих врачей психологических характеристик для эффективного общения с пациентом при проведении медицинского интервью, приобретение профессиональных компетенций, освоения медиативных навыков во избежание конфликтных ситуаций в будущей практической деятельности.

Для оценки эффективности обучения студентов дисциплины «Медиация. Особенности медицинской медиации» выявления удовлетворенности студентов качеством образовательных и организационных услуг проведено 2 вида анкетирования.

Анализ данных первого анкетирования об эффективности полученных знаний по медиации и применения их в своей дальнейшей профессиональной деятельности показал следующее:

1) более половины студентов (58,4%), ответили, что сложность дисциплины соответствовала их ожиданиям, 34,8% респондентов ответили, что сложность освоения теоретического материала дисциплины не совпала с их ожиданиями, была менее сложной, но практическое проведение процедуры медиации вызывала затруднение, 6,8% не смогли сформировать своего мнения;

2) абсолютное большинство (88,7%) респондентов были удовлетворены продолжительностью курса обучения, наиболее мотивированная часть студентов (11,3%) предпочла бы уделять изучению дисциплины больше времени;

3) около 90% студентов выразили одобрение предложенной программой обучения;

4) подавляющее большинство студентов (93,8%) отметили полезность курса медиации для профессиональной подготовки врача, 4,5% – посчитали, что скорее нет, 1,2% – затруднились ответить;

5) к концу образовательного курса обучения абсолютное большинство студентов бакалавриата (98,8%) с уверенностью ответили, что врач должен уметь разрешать конфликты. Они готовы использовать приобретенные знания не только для разрешения конфликтов, но и для их профилактики;

6) большинство студентов признало практическое значение дисциплины и порекомендовали бы ее другим студентам.

Анализ второго анкетирования выявил следующие данные:

1) абсолютное большинство (93,85%) респондентов были удовлетворены полученными знаниями, 3,28% не очень удовлетворены и только 2,46% отметили неудовлетворенность полученными знаниями.

Следовательно, составляя рабочую программу по изучению данного курса, ППС кафедры учел все факторы для того, чтобы студенты получили полезные знания и компетенции;

2) основной причиной обращения пациента к медиатору является, прежде всего, желание урегулировать конфликт мирным путем (34,43%) и только небольшая часть респондентов (11,48%) желают наказать «виновных».

Поэтому руководству медицинских учреждений необходимо учесть этот факт и создать службу медиации у себя в учреждениях, чтобы любая конфликтная ситуация разрешалась в стенах данного медицинского учреждения и не стала поводом для жалобы в вышестоящие органы.

3) при выборе специалиста для разрешения конфликтной ситуации абсолютное большинство респондентов (72,54%) предпочтут обратиться к

тому, кто обладает специальными знаниями и прошел профессиональную подготовку. В нашем случае – к медиатору;

Поэтому необходимо учитывать этот факт при проведении обучения медиаторов, т.к., на медиатора, как на специалиста, возложены большие надежды нашего общества.

4) игровая модель в обучении наиболее предпочтительнее у респондентов (43,44%), затем идут изучение кейсов (39,34%), моделирование ситуации (21,72%) и самый минимальный процент получения знаний (3,28%) на круглых столах;

Все это надо будет учесть при составлении учебных программ обучения как тренерам медиаторов, так и методическим отделам ВУЗов.

5) у большинства респондентов (72,13%) приоритетной компетенцией медиатора является его профессионализм, затем следуют умение медиатора быть беспристрастным (30,33%), умение использовать медиативные технологии (25%).

Умение идентифицировать конфликт стоит на самом последнем месте (15,98%). Из этого следует сделать вывод о том, что респонденты хотят видеть в лице медиатора высокопрофессионального специалиста, обладающего медиативными компетенциями.

Для подготовки таких высококомпетентных специалистов необходимо отбирать лучших тренеров-медиаторов. Профессорско-преподавательскому составу ВУЗов необходимо самим пройти такие курсы и все лучшие знания передавать своим студентам.

Поданным двух видов анкетирования, введение дисциплины «Медиация. Особенности медицинской медиации» в программу обучения студентов 5 курса специальности «Общая медицина» Карагандинского государственного медицинского университета показала ее эффективность и полезность для будущих врачей и стала пилотной площадкой для апробации внедрения медицинской медиации.

Медиация в здравоохранении важна:

- не только как способ разрешения спорных ситуаций;
- как способ выявления системных ошибок, которых еще очень много;
- как способ уменьшить количество необоснованных жалоб;
- для роста престижа врачей;
- для роста доверия к качеству оказываемой медицинской помощи;
- как чистка медицинских рядов от некомпетентных специалистов;
- как повысится правовая грамотность населения и медработников.

Медиации поможет снизить количество гражданских и уголовных дел в отношении медицинских работников и медицинских учреждений, что приведет

к снижению конфликтности в обществе, и соответственно, к повышению уровня человеческой безопасности.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

- 1) повысить понимание возможностей медиации в здравоохранении и укрепить доверие медицинских работников в ее возможности;
- 2) дать возможность всем категориям персонала, занятого в медобслуживании, обучиться медиации;
- 3) совместно с медицинскими организациями наладить службы медиации;
- 4) начать диалог между государством, системой здравоохранения и гражданским обществом о создании механизма финансирования медиации в здравоохранении;
- 5) взять за основу опыт Карагандинского государственного медицинского университета при введении дисциплины «Медиация. Особенности медицинской медиации» в программу обучения.

1.4.6. Становление медиации в межэтнических отношениях

В соответствии с подпунктом 11 статьи 6 Закона «Об Ассамблее народа Казахстана» одним из основных направлений деятельности Ассамблеи является выработка рекомендаций и реализация практических мер по урегулированию разногласий и споров, недопущению конфликтных ситуаций в сфере межэтнических отношений и участие в их разрешении.

АНК – уникальный медиатор и площадка для развития медиации при спорах между этническими группами.

По словам экс-руководителя Секретариата Ассамблеи народа Казахстана, Депутат Мажилиса Дархана Мынбай на 25-й сессии Ассамблеи в апреле 2017-го года: «Президент дал поручение о создании Совета медиации АНК. Цель – развитие института медиации в обеспечении общественного согласия, повышении правовой культуры граждан».

Проведены следующие мероприятия:

- сформирован Единый реестр, который включил в себя более 4,5 тыс. медиаторов по всей республике.

Около 600 из них – профессиональные юристы, адвокаты, психологи. Остальные – общественные деятели, старейшины, просто заслуженные и уважаемые люди.

- подписаны меморандумы сотрудничества с Верховным Судом, Республиканской коллегией адвокатов, Национальной палатой здравоохранения, а также с Национальной палатой предпринимателей.

Главный эксперт сектора координации деятельности общественных структур АНК, международного сотрудничества и медиации Талшин Италиева подчеркнула, что за последние четыре года к медиаторам Ассамблеи народа Казахстана поступило 95743 обращения.

Почти половина из них (39 254) разрешена на стадии консультации. Сумма претензий, урегулированных в порядке медиации, превысила 40 млн. тенге.

По ее словам, в институт медиации АНК, в основном поступают обращения по поводу бытовых, социальных конфликтов.

Чаще всего они относятся к семейным отношениям или жилищно-коммунальному сектору. К примеру, нередко случаи, когда медиаторы спасают семьи от разводов, а соседей – от раздора.

К середине 2019 года общереспубликанская сеть медиации АНК состояла из 13 советов медиации и 829 кабинетов медиации при домах дружбы в областях.

Все они оснащены соответствующими техническими средствами. При этом, советы медиации Ассамблеи координируют и разрабатывают стратегию медиации в регионах и постоянно расширяют базу потенциальных медиаторов.

По данным АНК, в Казахстане существует ряд успешных примеров использования инструментов медиации для урегулирования, сглаживания межэтнических конфликтов на местах.

По информации Заместителя председателя АНК: «К примеру, за прошлый год в АНК приходило 33 тыс. обращений от граждан.

Отметим, что при таких обращениях после первой же консультации люди сразу снимали вопросы. Это говорит о важности института медиации.

В 13 749 случаях вопрос снимался после консультации, а в 11 тыс. случаях были достигнуты договоренности и заключались медиативные соглашения».

В марте 2019 года впервые центр медиации открыт в частном ВУЗе. Партнером Ассамблеи народа Казахстана выступил университет «Туран-Астана.

Один из нерешенных вопросов – это оплата работы медиаторов АНК.

Межкультурная медиация в Казахстане находится в подведомстве АНК. Структуры АНК в регионах, используя традиционные методы разрешения конфликтов, способствуют искоренению существующих противоречий.

Казахстан имеет уникальный опыт, которым можно гордиться. Представители местных этнокультурных центров успешно играют роль медиаторов между этническими группами, которые мирно соседствуют в определенных районах страны.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1) укрепить потенциал структурных подразделений АНК в регионах посредством обучения кадров;

2) решить вопрос оплаты деятельности медиаторов, работающих в рамках Ассамблеи народов Казахстана;

3) решить вопрос отношений между Ассамблеей и теми медиаторами, которые сделали медиацию своей профессией.

АНК не является конкурентом для медиаторов и необходимо рассмотреть механизм взаимоотношений, который послужил бы на пользу представителями всех заинтересованных сторон.

РАЗДЕЛ 2. Рекомендации и предложения по снижению социальной напряженности в обществе посредством медиативных техник



В данном разделе будут рассматриваться факторы социальной напряженности до и после появления пандемии COVID-19.

2.1 Экономическое положение как фактор социальной напряженности

Социальная напряженность была связана в основном со следующими факторами:

- инфляция и покупательная способность;
- трудовые конфликты;
- межкультурные конфликты.

2.1.1. Инфляция и покупательная способность до начала пандемии

В 2018 году по сравнению с 2014 годом цены на продовольственные товары и ТНП возросли на 50%, а цены на некоторые товары и услуги – на 150%.

В докладе «Обзор инфляции – Март 2019» Национальный банк РК подтверждает эти слова следующим образом: «Цены на остальные продовольственные товары (за исключением фруктов и овощей) показали рост. Среди факторов роста цен на продовольственные товары, учитывая высокую долю отечественного производства в потреблении, следует отметить ускорение роста цен в сельском хозяйстве, рост цен в обрабатывающей промышленности, в частности, в производстве продуктов питания и табачных изделий».⁶¹

⁶¹ <https://kursiv.kz/news/ekonomika/2019-10/inflyaciya-v-kazakhstane-za-devyat-mesyacev-2019-goda-sostavila-33>

По информации Комитета по статистике Министерства национальной экономики: «Повышение цен отмечено на продукты питания, в том числе пшено – на 52,4%, рис – на 22,6%, картофель – на 19,6%, муку – на 16,5%, баранину – на 14,7%, рыбу мороженую – на 13,9%, говядину – на 13,1%, конину – на 12,1%, хлеб, мясо птицы – по 10% и т.д. В свою очередь, наблюдается снижение цен на свежие овощи на 12,6%, сахар-песок – на 8,7%, молоко сырое – на 3,6%, яйца – на 1,6%, творог – на 1%...». ⁶²

В то же время, прожиточный минимум в Казахстане в 2019 году составлял 29 698 тенге. В России эта сумма составляет 64 866 тенге, Беларуси – 38 417 тенге, Армении – 43 455 тенге. Следует отметить тот факт, что по стандартам ООН предел прожиточного минимума должен составлять 5 долларов в день, то есть 1 875 тенге, в месяц получается 56 250 тенге.

Социальная напряженность в крупных городах показывает, что программы, связанные с развитием аулов и моногородов, не работают, в них не отрегулированы механизмы урбанизации. ⁶³

Доля населения, имеющего доходы ниже прожиточного минимума, на селе в четыре раза больше, чем в городе. ⁶⁴

Несмотря на хорошие макроэкономические показатели (в Казахстане высокий уровень роста экономики (реальный ВВП), низкий уровень безработицы, умеренный прирост цен или инфляции, относительно высокий уровень притока инвестиций и достаточный объем ликвидных активов). ⁶⁵

В ситуации подорожания продуктов и услуг покупательная способность тенге падает, что сказывается негативно на уровне жизни казахстанцев. До начала 2020 года покупательская способность казахстанцев восстанавливалась медленно.

Для конфликтов, возникших в результате протеста людей против экономической нестабильности, рекомендуются следующие медиативные техники:

- 1) идентифицировать заранее возможные конфликтные зоны;
- 2) идентифицировать возможные конфликты;
- 3) подготовить план действия и план коммуникаций при конфликтах, включить в него обученных медиаторов, переговорщиков и посредников;
- 4) действовать абсолютно беспристрастным и нейтральным образом. Малейшее подозрение к медиатору в отсутствии беспристрастности понизит его авторитет или приведет к его устранению;
- 5) объяснять всем сторонам конфликта, что такое медиация и каковы ее возможности;

⁶² <https://www.zakon.kz/4962222-deputat-sotsialnaya-napryazhennost-v.html>

⁶³ <https://ru.sputniknews.kz/radio/20180502/5485841/konurov-degradaciya-selo-socnapryazhennost.html>

⁶⁴ <https://www.zakon.kz/5014550-grozit-li-defolt-kazahstanu.html>

⁶⁵ <https://inbusiness.kz/ru/news/vsplesk-trudovyh-konfliktov-v-strane-prishelsya-na-sentyabr-oktyabr>

б) подчеркнуть сторонам конфликта, что скорейшее разрешение конфликта и его результат, зависит только от них;

7) если дело дойдет до медиации, всегда требовать от протестующих выбрать представителей, но не более 3-5 человек, а не разговаривать со всеми участниками протеста;

8) заранее ознакомиться с полномочиями представителей протестующих (каков их мандат);

9) избегать по мере возможности концентрации людей на небольшой территории, чтобы не создавать толпу;

10) строго придерживаться верховенства закона и попытаться понять, есть ли среди конфликтующих сторон такие, кто пытается использовать медиацию в своих целях, а не в целях разрешения конфликта;

11) предупредить стороны конфликта о том, к чему может привести прекращение медиативного процесса, если такие установки начинают зреть.

2.1.2. Трудовые конфликты

По данным Федерации профсоюзов Республики Казахстан, большинство трудовых конфликтов в 2019 году, произошло в нефтегазовой отрасли, преимущественно в Мангистауской области.

В целом, на предприятиях страны за сентябрь-октябрь зафиксировано 17 социально-трудовых споров. Казахстанцы были недовольны уровнем зарплаты, ее диспропорцией по сравнению с иностранцами, несвоевременными выплатами, нежеланием работодателей идти навстречу, трудовыми нарушениями.⁶⁶

По территориальному принципу, конфликты в нефтегазодобывающей отрасли, их 11, распределяются следующим образом:

- в Актюбинской области – 1 случай;
- в Атырауской и Западно-Казахстанской областях – по 2 случая;

29 июня 2019г. возник конфликт в Атырауской области на территории компании «Тенгизшевройл» (ТШО), где местные рабочие генерального подрядчика ТШО – «Consolidated Contracting Engineering and Procurement S.A.L Offshore» (ССЕР) избили своих арабских коллег.

Из 7 тыс. сотрудников ССЕР около 500 – иностранные специалисты, среди которых 100 арабов. По данным ТШО, в результате массовой драки между казахами и арабами пострадало более 40 человек.

Повод конфликта – непристойная фотография казашки, выставленная ливийцем... Но причины конфликта более глубокие.

В первую очередь, это наличие на самых крупных нефтяных месторождениях Казахстана подрядчиков из числа иностранных компаний.

⁶⁶ <https://www.zakon.kz/5008953-o-konfliktah-iz-za-inostrannoy-rabochey.html>

Казахстанские компании не могут выиграть тендеры, получить статус подрядчика и платить доморощенным специалистам и рабочим достойную зарплату. Причина – их низкий профессиональный уровень.

– в Мангистауской области – 6 случаев.

В частности, сложившейся ситуацией были недовольны работники ТОО «Кезби», ТОО «М-техсервис», ТОО «Актаукрантехсервис», ТОО «Мобил Сервис Групп», Актауского филиала ТОО «Международная нефтяная сервисная компания СИНОПЭК Казахстан», ТОО «Емир Ойл».

Федерация профсоюзов РК отмечает:

- 3) недостаточное внимание и контроль со стороны работодателей к вопросам достойных условий труда;
- 4) отсутствие правовой грамотности с обеих сторон.

По информации первого заместителя министра внутренних дел Марата Кожаева: «Незаконное привлечение иностранцев на рабочие места тоже порождает рост социальной напряженности, которое нередко перерастает в открытые конфликты.

Всего за 2019 год зафиксировано 8 таких фактов на предприятиях, где работали граждане Кыргызстана, Турции и других стран».

Трехстороннее сотрудничество – ключ к эффективному решению трудовых конфликтов. Так, в странах ЕС работают Национальные советы по трехстороннему сотрудничеству, которые являются ключевыми в преодолении разногласий между **работниками, государством и работодателями**.

В Болгарии «Национальный совет по трехстороннему сотрудничеству», является органом для консультаций и сотрудничества на национальном уровне по вопросам труда и смежных вопросов, социального обеспечения и уровня жизни».⁶⁷

Национальный совет обсуждает и дает заключения по проектам законодательных актов, регулирующих вопросы:

- 1) занятости и непосредственно связанных отношений;
- 2) здоровья и безопасности на работе;
- 3) занятости, безработицы и профессиональной подготовки;
- 4) государственного и медицинского страхования;

⁶⁷ https://www.bia-bg.com/uploads/files/NSTS/NSTS_Pravilnik.pdf

- 5) дохода и уровня жизни;
- 6) бюджетной политики;
- 7) социальные последствия реструктуризации и приватизации.

Национальный совет по трехстороннему сотрудничеству состоит из постоянных членов:

- двух представителей Совета министров, один из которых является заместителем премьер-министра;
- представительных организаций работников;
- представительных организаций работодателей.

На других уровнях существует отраслевые и муниципальные советы, которые являются органами для консультаций и сотрудничества в решении трудовых и связанных с ними отношений, социального обеспечения и уровня жизни, которые являются специфическими для соответствующего сектора, отрасли и муниципалитета.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ТРУДОВОМ КОНФЛИКТЕ

НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- 1) самая неподходящая стратегия при трудовых конфликтах – это стараться подавить его, некоторых запугать, других – купить, с третьими – договориться;
- 2) отказаться от утверждения, что «конфликт - результат провокации»;
- 3) отказаться от любительских действий и обратиться к экспертам по конфликтологии, в том числе к медиаторам;
- 4) отказаться от бессмысленных профилактических бесед.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

- 3) в трудовом кодексе РК есть такое понятие как **посредник** – физическое или юридическое лицо, привлекаемое сторонами трудовых отношений для оказания услуг по разрешению трудового спора;

В полной мере посредников не используют так как подготовкой посредников никто не занимается.

Предлагается:

- провести обучение посредников;
- создать реестр подготовленных посредников на базе Федерации профсоюзов РК;
- 4) в трудовых конфликтах одно обстоятельство имеет ключевое значение – организованность рабочих и наличие сильных профсоюзов;

Трудовые конфликты необходимо решать на основе трехстороннего диалога – государство – работодатели – профсоюзы.

При отсутствии одного из этих элементов, никогда не будет цивилизованных протестов, при которых можно при помощи переговоров, посредника или медиатора договориться о будущем развитии взаимоотношений.

Будут только «дикие» (незаконные) забастовки, которые в конце концов закончатся как самые обыкновен-

ные погромы над людьми, имуществом и машинами собственников.

Предлагается: использовать возможности социального партнерства (систему взаимоотношений между работниками (представителями работников), работодателями (представителями работодателей), государственными органами, направленную на обеспечение согласования их интересов по вопросам регулирования трудовых отношений и иных представителей, непосредственно связанных с трудовыми отношениями;

3) найти настоящие причины конфликта, связать их с позициями, интересами и нуждами вовлеченных в конфликт;

4) соблюдать верховенство закона, наказания сами по себе ни к чему не приведут;

5) применять санкции после того, как настоящие причины конфликта идентифицированы;

6) при применении медиации, не использовать другие инструменты (институт биев);

В трудовых конфликтах 2011-2012 года в Мангистауской области данный институт, направленный на разрешение конфликтов традиционного общества, оказался бесполезным при разрешении современных конфликтов.

7) при проведении медиации в трудовых конфликтах важно правильно определить стороны в конфликте.

Факт кажется очевидным, но, так только кажется. Многие конфликты вошли в порочную динамику эскалации только потому, что стороны в них были определены неправильно.

Так, в Жанаозене некоторые конфликты вспыхнули между работниками и их работодателями из-за истекших договоров, а работники протестовали и жаловались акимату.

Акимат может взять на себя роль медиатора в таком конфликте, но не стороны конфликта, потому, что он не является стороной конфликта.

2.1.3. Межкультурные конфликты

Межкультурный конфликт – конфликт, который возник по определенному поводу (не обязательно связан с межкультурными различиями), но который впоследствии приобрел межкультурный характер, поскольку происходит с участием различных культурных, чаще всего этнических групп.

Этнические конфликты имеют свои особенности, которые выражаются в следующем:

1) отличие от трудовых конфликтов, а также от конфликтов, возникающих на основе экономических требований, межкультурные конфликты являются *конфликтами основанными на идентичности;*

2) любому специалисту по разрешению конфликтов известно, что связанные с идентичностью конфликты – самые затяжные, трудно разрешимые и ожесточенные конфликты;

Этническая идентичность – одна из трех основных идентичностей человека (первая – человеческая; вторая – половая; третья – этническая);

3) во имя этнической идентичности человек готов жертвовать ресурсами, усилиями, и даже собственной жизнью;

4) этнические конфликты подлежат прекращению, но не разрешению судебным путем;

5) этнические конфликты могут тлеть поколениями, даже тогда, когда первопричина их возникновения давно забыта;

6) один раз возникшие, этнические конфликты приобретают собственную инерцию, и похожи на снежный ком, который двигаясь, вовлекает все больше и больше людей в конфликт на своем пути.

Рассмотрим, как пример межкультурного этнического конфликта – события в Кордайском районе Жамбылской области.

«Ритм Евразии» определяет их следующим образом: «Это были массовые насильственные действия, направленные против конкретной национальной группы, сопровождавшиеся убийствами, избиениями, уничтожением имущества и грабежом. Причем действия организованные».⁶⁸

Повод – дорожное происшествие в селе Масанчи.

Первые проявления конфликта обозначились 5 февраля, когда сотрудники дорожной полиции в соседнем с Масанчи селе Сортобе остановили автомобиль, за рулём которого находился житель села дунганской национальности.

По версии МВД – водитель попытался скрыться, полицейские начали преследование и настигли нарушителя вблизи его дома. На помощь пришли родственники, которые отбили нарушителя у полицейского экипажа. Видео об инциденте повисло в социальных сетях.

По данным того же источника: «К вечеру 7 февраля в Масанчи вошла большая агрессивная толпа и принялась громить дома и торговые точки, принадлежавшие дунганам.

По данным МВД, прибывшие на место полицейские не смогли ничего сделать, поскольку численный перевес был на стороне погромщиков.

По неофициальным данным – в первые часы конфликта никакой полиции в селе не наблюдалось. Велась любительская видеосъемка, которая быстро распространилась. Спустя какое-то время в соседних с Масанчи селах Сортобе, Аухатты и Булан-Батыр, где компактно проживает дунганская диаспора, также возникли погромы.

⁶⁸ <https://www.ritm Eurasia.org/news--2020-02-21--tancy-na-grabljah.-v-kazahstane-proizoshel-ocherednoj-mezhetnicheskij-konflikt-47611>

Глубокие причины озвучил Президент Казахстана: «Известно, что в районе есть люди, которые активно занимались контрабандой. Участвовать в этом бизнесе хотела и другая группировка. Одним словом, из-за контроля над источниками незаконных доходов возник конфликт между двумя криминальными группами, – заявил он. – В результате пострадало много людей, 11 человек погибли. Об этом надо прямо сказать. Теперь перед правоохранительными органами стоит задача наказать в строгом соответствии с законом всех преступников, независимо от их национальности. Без этого мы не сможем навести порядок в стране». Действительно, этот конфликт начинался как конфликт между двумя преступными группировками, но закончился он как этнический.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ: использовать ресурсы Ассамблеи народа Казахстана в координации работы по развитию казахстанской модели идентичности и единства. В АНК имеется система мониторинга межэтнической ситуации и упреждающие механизмы в сфере межэтнических отношений.

Ежеквартальный мониторинг ситуации в межэтнической сфере позволяет АНК прогнозировать возникновение конфликтных ситуаций в регионах, не допускать эскалации конфликтов и проводить профилактические мероприятия.

Медиация в межнациональных и межэтнических конфликтах – почти единственный способ разрешения конфликтов в этих деликатных сферах человеческих отношений. Для понимания этого инструмента, следует рассмотреть глубже характер межэтнических конфликтов.

Межэтнические конфликты относятся к так называемым идентичностным конфликтам, а идентичность – это самый важный «актив» человеческого существования.⁶⁹

Медиативные техники, направленные на снижение социальной напряженности при этнических конфликтах:

- 1) создать механизм мониторинга межэтнической и межкультурной напряженности;
- 2) провести мониторинг межэтнической и межкультурной напряженности в регионах РК;
- 3) ознакомиться, проанализировать данные и подготовить рекомендации по данным мониторинга;
- 4) провести полный анализ ранее возникавших конфликтов, выработать стратегии, тактики и конкретные шаги по предупреждению межэтнических конфликтов;
- 5) заранее разработать карту с обозначенными местами возможных этнических конфликтов по данным проведенного мониторинга;

⁶⁹ Дронзина Татьяна. Медиация. Учебное пособие. 2015 г.

6) иметь готовый план действий и коммуникаций при этнических конфликтах, в котором ясно расписана роль каждого органа;

7) помнить, что межкультурные конфликты решаются только через аккомодацию (взаимное приспособление одной к другой) культурных групп;

8) подготовить пул медиаторов, специализирующихся на межэтнических спорах и конфликтах;

9) поскольку потребность в идентичности – это естественная человеческая нужда, а этническая идентичность – одна из основных активов человеческого существования, то межэтнический медиатор не должен атаковать идентичность, которая меняется в лучшем случае в среднесрочной перспективе, а поведение, которое регулируется законами, традициями и добрыми нравами;

10) межэтнический медиатор должен хорошо знать все стороны конфликта и пользоваться их доверием;

Предлагается, чтобы медиатор проживал в той же местности, где возник конфликт;

11) межэтнический медиатор должен быть хорошо подготовлен в области постконфликтного восстановления или работать вместе с экспертом по постконфликтному восстановлению, поскольку этнические конфликты имеют тенденцию иметь долгие последствия, которые иногда остаются годами и десятилетиями в этнической памяти;

12) использовать ресурс Ассамблеи народа Казахстана;

13) при этнических конфликтах можно полностью полагаться на традиционные механизмы разрешения конфликтов и авторитет аксакалов;

14) при этнических конфликтах особенно полезными могут быть непрофессиональные (общественные) медиаторы, которые отлично знают местное сообщество или характеристики соответствующие той или иной этнической группе;

15) при управлении этническими конфликтами надо особенно внимательно изучать прежний опыт таких конфликтов и извлечь из них необходимые уроки;

16) поскольку этнические конфликты касаются одной из основных человеческих идентичностей и имеют долгосрочные последствия, здесь особенно важна превенция.

2.1.4. Снижение социальной напряженности при помощи медиативных техник, в условиях пандемии COVID-19

Во время чрезвычайного положения в Казахстане предполагалось возникновение двух основных типов конфликта:

- *первый* произойдет из-за ограничений, установленных властью;
- *второй* – из-за экономических последствий пандемии.

Большинство людей понимают серьезность настоящей пандемии, которая содержит многие неизвестные величины, некоторая часть населения будет противостоять чрезвычайному положению и мерам, предпринятыми правительством. Это означает, что часть конфликтов в Казахстане будет возникать из-за недовольства граждан в связи с ограничением их свободы.

Социолог Серик Бейсембаев комментирует следующим образом результаты опроса: «Интересные данные есть у Международной ассоциации независимых исследовательских агентств Gallup International, которая во второй половине марта провела опрос среди жителей 28 стран мира. Уже на тот момент заразиться вирусом опасались всего 53% казахстанцев, тогда как в других странах этот показатель был заметно выше – 67%.

При этом, 60% наших граждан высказывали мнение, что угроза коронавируса преувеличена (для сравнения: по миру – 49%). А это косвенно указывает на то, что общественные страхи в Казахстане вызваны не столько самой эпидемией, сколько пониманием дальнейшего ухудшения материального положения».⁷⁰

Одна из хороших медиативных техник, которая была здесь применена – это подробное объяснение предпринятых шагов, как это сделал Президент страны:

4) «Я подписал указ «О мерах по обеспечению стабильности функционирования государства». Этот документ позволит повысить эффективность государственных органов, укрепить вертикаль власти и оперативно принимать все необходимые решения в условиях кризиса, в том числе в налоговой сфере, если это понадобится», – сказал Токаев.

5) «Указ дает право проводить необходимые закупки медикаментов и других средств в упрощенном порядке, в основном у отечественных производителей.

6) Таким образом, мы сэкономим драгоценное время и средства, что очень важно в сложившихся чрезвычайных обстоятельствах».⁷¹

В Казахстане введение чрезвычайного положения совпало с другим неблагоприятным обстоятельством – падением мировых цен на нефть и резкого удешевления тенге.

Режим изоляции во всем мире, спровоцированный распространением коронавируса, и сопутствующее этому снижение экономической активности привели к резкому сокращению нефтяного спроса и, соответственно, переизбытку поставок – один из самых тяжелых ударов, которая экономика Казахстана понесла во время чрезвычайного положения. Но, если в этом году нефть останется на уровне 20-30 долл. за баррель, «даже после окончания карантина и возобновления работы крупных предприятий, страна всё равно столкнется с серьезными экономическими проблемами».⁷²

В числе негативных последствий – безработица в Казахстане, которая как и во всем мире, повышается быстрыми темпами.

⁷⁰ <https://camonitor.kz/34712-nichto-nas-ne-izmenit-kakimi-kazahstancy-vyydut-iz-koronavirusnogo-krizisa.html>

⁷¹ <https://inbusiness.kz/ru/news/pryamoe-vklyuchenie-pravitelstvennogo-chasa>

⁷² <https://rus.azattyq.org/a/central-asia-kazakhstan-turkmenistan-oil-gas-econimy/30573895.html>

Тенгизское месторождение временно покинут 17 тысяч работников.⁷³ Нефтесервисные компании, в которых трудятся более 200 000 казахстанцев (с учетом их семей, это около 1 млн чел.), уже обратились к Президенту Казахстана Касым-Жомарту Токаеву с просьбой помочь сохранить рабочие места при падающем потреблении нефти.

По словам казахстанских экспертов-экономистов: «Взять хотя бы простой пример с перекрытием г.Алматы и Нур-Султана: без работы осталось множество простых работяг, которые приезжали из пригородов и соседних аулов таксовать или торговать на базаре. Впервые за 30 лет у нас введен режим чрезвычайного положения. Это сразу же ударило по всему сектору услуг. Он у нас составляет 50% всей экономики. Основная масса населения – больше половины – занята в сфере услуг, и мы понимаем, что с текущей ситуацией у нас через месяц-два встанет вопрос растущей безработицы».⁷⁴

Казахстанских политологов волнуют следующие вопросы: «Вы представляете, что это такое? Они лишились единственного своего источника доходов... Нужны хотя бы какие-то пособия для тех, кто потерял работу. Это же по всей стране будет, когда крупные города будут закрывать, а люди из соседних аулов не смогут приезжать туда подрабатывать. Хаос социальный может начаться».⁷⁵

Подобные сигналы идут и из других отраслей. Например, 25 апреля 2020 г., казахстанские птицефабрики сообщили, что находятся на грани банкротства.

Девальвация тенге привела к мгновенному повышению себестоимости компонентов – кормов, вакцин, запасных частей и комплектующих к оборудованию, – закупаемых за рубежом в иностранной валюте, а также основной составляющей кормосмеси – пшеницы, цена которой подскочила на 25-30%.

Но самое негативное влияние оказало прекращение госсубсидий.⁷⁶

Кроме того, согласно Указу Президента РК, Правительство получило право устанавливать предельные тарифы и цены на продовольственные и другие товары, необходимые для бесперебойного жизнеобеспечения населения и экономики Казахстана, то положение производителей окажется на самом деле катастрофическим.

Жертвами всего этого станут самые уязвимые социальные слои, потому что для них бедность будет проектироваться в снижении не только количества, но и качества потребления продуктов первой необходимости, в ухудшении рациона питания и инвестиций в образование.

⁷³ <https://liter.kz/tengizskoe-mestorozhdenie-vremenno-pokinut-17-tysyach-rabotnikov/>

⁷⁴ <https://liter.kz/tengizskoe-mestorozhdenie-vremenno-pokinut-17-tysyach-rabotnikov/>

⁷⁵ <https://rus.azattyq.org/a/kazakhstan-interview-with-economist-kasymkhan-kapparov/30495841.html>

⁷⁶ <https://kstnews.kz/news/economy/item-59127>

Кризис обрушится полной силой на самые незащищенные слои:

- 7) малоимущих;
- 8) пенсионеров;
- 9) многодетных семьи;
- 10) неформально занятых в низкооплачиваемых секторах экономики;
- 11) матерей-одиночек;
- 12) детей, лишенных родительской заботы.

Возможно, что одним из последствий будет объединение людей в политические партии, ассоциации, профессиональные союзы, группы прессинга, потому что подобная организация общества поможет вести диалог в ситуации социальной напряженности.

Президент РК К.Токаев: «Несмотря на экономические катаклизмы, в Казахстане будут предприняты все необходимые меры, чтобы не допустить рост социальной напряженности и безработицы.... Мы переориентируем бюджетные расходы на те направления, которые дадут максимальный эффект для обеспечения занятости и бизнеса».⁷⁷

РЕКОМЕНДАЦИИ: для снижения социальной напряженности при помощи применения медиативных техник:

- 1) на всех уровнях – национальном, региональном, местном – выработать план действий и коммуникаций в условиях пандемии, с четко расписанными обязанностями;
- 2) выработать список возможных конфликтов по степени их серьезности;
- 3) предварительно «проиграть» все возможные решения с учетом их последствий;
- 4) регулярное и честное осведомление со стороны государства о ситуации в стране. Как это делать, уже было показано Президентом К.Токаевым и Елбасы Н.Назарбаевым, которые специально обратили внимание на это;
- 5) принимать во внимание все жалобы и требования всех социальных групп и секторов, и говорить откровенно, что можно удовлетворить, а что – не по силам государству;
- 6) как в любой хорошей медиативной сессии, показать ответственность участников в диалоге и в процессе разрешения конфликтов;
- 7) показать народу, что все находятся в одной лодке, и что преодоление кризиса возможно только путем всеобщих усилий;
- 8) как и везде в других сферах, медиация будет работать только при эффективном функционировании судебной системы, при полном соблюдении верховенства закона.

2.2 Создание синтеза медиации и информационно-коммуникативных технологий

Постановлением Правительства Республики Казахстан №827 от 12 декабря 2017 года была утверждена Государственная программа «Цифровой Казахстан».

⁷⁷ <https://liter.kz/tokaev-skazal-chto-sdelayut-v-kazahstan/>

Сегодня информационно-телекоммуникационная инфраструктура становится важнейшим элементом экономического развития. Без современной доступной телекоммуникационной инфраструктуры невозможно закрепление Казахстана в мировом экономическом и информационном пространстве.

Цель Программы «Цифровой Казахстан»: ускорение темпов развития экономики Республики Казахстан и улучшение качества жизни населения за счет использования цифровых технологий в среднесрочной перспективе, а также создание условий для перехода экономики Казахстана на принципиально новую траекторию развития, обеспечивающую создание цифровой экономики будущего в долгосрочной перспективе.

Рассмотрим более подробно то, что предлагают нам наши российские коллеги для проведения онлайн медиаций: «Поскольку в современном обществе высока ценность видео контента, размещенного в глобальной сети Интернет, аутифицированного и релевантного обсуждаемой проблемной ситуации, будь то заключение сделки, урегулирование конфликта, оказание деловых, социальных либо государственных услуг, автор и возглавляемая им организация предприняли эксперимент, направленный на удовлетворение данной потребности, творчески развивая общеизвестные образовательные технологии и технологии онлайн разрешения споров и расширяя сферу применения этих технологий».

В результате можно получить следующее:

- мощный инструмент для создания информации нового качества, обладающей ценными потребительскими свойствами;
- устные сделки в социальной сфере и устные коммуникации граждан, организаций с органами власти, приобретают юридическую силу и могут стать прочной основой для социального взаимодействия наравне с привычными юридическими документами.
- персонализированный контент, отвечающий нуждам участников конфликтной, или говоря более широко, социальной ситуации.

С юридических позиций фрейм – это и есть документ, сделка, обращение либо запрос. Если фрейм релевантен обсуждаемой конфликтной ситуации, то он обладает потребительской ценностью – он может стать «квантом социального взаимодействия», и напротив, основной поток информации в современном мире представляет собой информационный шум, т.е. продукт сомнительного качества и зачастую даже вредный». ⁷⁸

Пандемия COVID-19 и те меры, которые предприняли все государства в мире, оказали свое воздействие на нашу жизнь, привычки и устои. Ситуация с COVID-19 и объявленным карантином явилась толчком к увеличению конфликтов. Увеличилось количество трудовых и семейных споров. А как известно, один конфликт порождает последующие конфликты.

К медиатору обратился за консультацией Работник со своей ситуацией: Работодатель вынужден отправить в неоплачиваемый отпуск на весь период карантина работника. При этом организация не подпадает в чис-

⁷⁸ Постановление Правительства Республики Казахстан № 827 от 12 декабря 2017 года «Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 20.12.2019 г.)

ло тех организаций, которым разрешено работать в условиях карантина. Работник не хочет идти в отпуск без содержания, так как является единственным кормильцем в семье, кроме того проживает в квартире, на которую взят ипотечный кредит. Дома двое несовершеннолетних детей и жена – инвалид 2 группы. В данном случае ситуация на работе стала предпосылкой конфликта семейного, а в дальнейшем и банковского спора.

Подобных конфликтных ситуаций, возникших во время карантина множество. Многие люди оказались не готовы к таким последствиям.

Программа «Цифровой Казахстан» позволяет медиаторам проводить процедуры медиации в онлайн - формате.

Экспертами в рамках проекта был проведен опрос по возможностям проведения медиации в онлайн – формате, в котором приняли участие 104 человека. Из них 74% – женщин, 26% – мужчин.

При этом, 39,4% опрошенных достигли возраста 35-45 лет, 30,8% – 45-55 лет, 16,3% – в возрасте старше 55 лет, 12,5% – достигли возраста 25-35 лет, и только 1% – был в возрасте до 25 лет.

В опросе приняли участие граждане Казахстана (28 респондентов -представители городов республиканского значения, 31 представитель городов областного значения, 8 – из городов районного значения и 2 – проживают в поселке), граждан России (10), Кыргызстана (10), Беларуси (4), Украины (8), Латвии (1) и Австрии (1).

Из 104 прошедших опрос – 89,4% – медиаторы, а 10,6% – не медиаторы, в том числе, прошли обучение 2-3месяца назад 4,3%, 1-3 года назад до 52,8%, 4-5 лет назад 17,2%, более 6 лет назад 25,8%.

Респонденты считают, что риск нарушения принципа конфиденциальности медиатором – незначительный – 80,8%, очень существенным – 12,5%, существенным – 6,7%.

Риск нарушения конфиденциальности сторонами незначительным считает 43,3% опрошенных, 33,7% – существенным, 23,1% – очень существенным.

55,8% респондентов считает что риск низкой эффективности и результативности самой процедуры медиации незначительный, 22,1% опрошенных считает его существенным и 22,1% считает этот риск очень существенным.

Большинство опрошенных считает, что:

- предварительное знакомство можно провести по телефону;
- согласовать процедуру медиации можно по телефону и в переписке, и в чате;
- заключить договор о медиации можно по почте и при личной встрече;

- проводить отдельные встречи со сторонами возможно, по телефону и при помощи видеозвонка;
- проводить совместные встречи возможно, при помощи видеозвонка и при личной встрече;
- подписывать соглашение о медиации лучше при помощи переписки по почте и при личной встрече;
- передавать документы лучше всего при личной встрече и при помощи переписки по почте.

Из опрошенных 50 респондентов ответили, что и после карантина будут проводить онлайн – медиации, 7 медиаторов ответили, что не будут и затруднялись ответить, 35 респондентов посчитали возможным попробовать.

Рекомендации коллег-медиаторов при проведении онлайн – медиации:

- учесть, что возникает сложность в подписании документов, отсутствует возможность эмоциональной связи при онлайн медиации,
- возникают сложности с урегулированием дистанционного размещения сторон,
- возможно плохое качество и нестабильность связи, существует зависимость от скорости интернета;
- возможен некоторый дискомфорт в самом начале процедуры и если возникают проблемы с интернет соединением, все эти возможные проблемы должны учтены;
- так как не все технически обучены, иногда это может как снижать, так и повышать градус эмоций.
- возникают проблемы с тем, что стороны могут отвлекаться на бытовые вопросы и страдает принцип конфиденциальности;
- возможна неуверенность в принятии решений сторонами;
- может возникнуть ощущение формальности процесса, а также значительная затрата времени в сравнении с офлайн;
- возникает невозможность контролировать в полной мере процесс медиации;
- обычно при нежелании продолжать разговор клиент ссылается на нестабильную связь, в итоге переходят в офлайн.
- важно иметь несколько вариантов решения ситуации, с обозначением преимуществ.
- нужно просто попробовать и в ходе работы при необходимости делать корректировки;
- не стоит бояться онлайн-формата и важно демонстрировать свой профессионализм в той области, с которой вы хорошо знакомы.
- больше времени нужно уделять на подготовку, изучение документов, планирование общей встречи;
- важно быть уверенным, отбросить сомнения, соблюдать при этом беспристрастность и конфиденциальность;
- помнить, что онлайн-медиация важно проводить только в случаях, когда нет времени ждать и нужна срочность в решениях, а также удобна, когда люди находятся далеко и нет времени и финансов на проезд;
- важно быть очень внимательными по вопросам сохранения конфиденциальности сторонами.

– всегда выбирать надежные платформы и проводить в режиме видеоконференции.

По мнению медиатора из России, руководителя «Сибирского центра медиации» Марата Авдыева: «Медиация в социальной сфере – это синтез технологий социальной работы, медиативных техник и современных способов коммуникаций.

Возрастает роль видеоконтента и дистанционной работы, совершение юридических действий с электронной подписью.⁷⁹

Обобщить результаты нашего опроса по возможностям медиации в онлайн формате можно словами нашего коллеги и партнера Фиданы Алиевой (международный медиатор, медиатор CAO (Группа Всемирного Банка, США), медиатор ADR-ODR International (Соединенное Королевство), судья международного конкурса по коммерческой медиации Международной Торгово-промышленной Палаты (Париж), стипендиат программы по коммерческой медиации WeinsteinJAMSInternationalFellowship (США), консультант по внутренним и внешним коммуникациям, сертифицированный бизнес-тренер, генеральный директор Центра Медиации и Переговоров, медиатор и арбитр Международного Третейского Суда при ТПП КР): «Мир изменился, МЕДИАЦИЯ тоже принимает новые формы. Медиация сейчас актуальна не только как ODR (онлайн – разрешение споров), но и как инструмент, помогающий ДОГОВАРИВАТЬСЯ по вопросам различного характера, начиная с семейных, трудовых, бизнес-отношений и заканчивая ГЛОБАЛЬНЫМИ вопросами».⁸⁰

ВЫВОДЫ:

- 1) ситуация с пандемией COVID-19 «оголила» слабые места;
- 2) согласно Программе «Цифровой Казахстан» доля пользователей сети Интернет в 2020г., должна была составить 81,8%, 82% в 2021 году, 82,3% в 2022 году, а уровень цифровой грамотности населения должен составить в 2020 г. – 80%, в 2021 г. – 81,5%, в 2022 г. – 83%.⁸¹

Реальность показала, что до введения Чрезвычайного положения и карантина, казахстанцы еще не достигли планируемого уровня Программы цифровизации.

За два месяца самоизоляции достиг прогресса в цифровизации быстрее, чем за несколько предыдущих лет.

- 3) ранее площадки – ZOOM, MEET, системыMODUL,UNIVER и др. знало незначительное число казахстанцев, а после карантина доля пользователей сети Интернет и уровень цифровой грамотности, мог достичь уровня, заложенного Программой «Цифровой Казахстан»;

- 4) медиация в онлайн – формате возможна, а иногда и необходима.

⁷⁹ «Онлайн урегулирование споров и видео-документоборот в медиации, арбитраже и госуправлении» Марат Александрович Авдыев, директор Сибирского Центра медиации. marat@eMediator.ru

⁸⁰ https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=10156754225546277&id=665631276

⁸¹ https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1426127620881775&id=100004536517026

5) в своем выступлении на заключительном заседании Государственной комиссии по чрезвычайному положению Президент Касым-Жомарт Токаев обозначил следующее: «Образование следует сделать гораздо более гибким, следует разработать протоколы и методики обучения детей и студентов в удаленном режиме, завершить реальную цифровизацию всех учебных заведений страны. Необходимо форсировано внедрять современные дистанционные технологии. Предстоит пересмотреть содержание образовательных программ, сделать их доступными и интерактивными. Подготовка самих педагогов должна осуществляться с учетом новых требований».⁸²

Таким образом, пришло время для внесения изменений и дополнений в Правила прохождения обучения медиаторов, утвержденные Постановлением Правительства РК № 770 от 03.07.2011 г. и предусмотреть возможность обучения медиаторов в онлайн – режиме или дистанционно.

2.3 Использование гибридных техник, доступных спорящим сторонам

Профессиональная деятельность медиатора в современных условиях происходит в динамично изменяющихся социальных, политических и экономических условиях. Изменения условий коснулись не только подходов к определению вариативности используемых медиаторами техник, но и в оценке качества результатов проведенных процедур медиаций.

Качественному преобразованию подвергаются взаимоотношения между различными школами медиаций, в плане влияния на медиаторов, их отношения к центру, который организывает обучение, а также характер взаимодействия организаций медиаторов с медиаторами, состоящими у них в реестре и другими организациями медиаторов.

До сих пор остается открытым вопрос о том, какая модель (подход) будет наиболее эффективной в определенных условиях. Медиатор, исходя из своего личного опыта применяет ту или иную технику в процедуре медиации. Методы и техники, которые применяют медиаторы, используются и при проведении переговоров, в коммуникативных и психологических тренингах, в системной семейной терапии, Гештальт терапии. Элементы этих техник могут быть адаптированы и для медиации в соответствии с целями и задачами, стоящими перед медиатором.

О.А. Мачучина в своем научном исследовании особое внимание уделила гибридным процедурам: «Смешанные, или гибридные, процедуры (формы примирения) – это независимое разрешение (adjudication), действия комиссии по рассмотрению споров (disputereviewboards), посредничество-арбитраж (med-arb), мини-процесс (mini-trial), partnering».⁸³

Некоторые ученые связывают возникновение арбитража с результатом соединения медиации и «независимого разрешения».⁸⁴ Консультативные формы при-

⁸² <https://www.youtube.com/playlist?list=PLTEqkFs1g-Qd-4TY6NyfCow9yFGbyu0k>

⁸³ О.А. Мачучина «Институт примирения: теоретико-правовые основы». Самара 2018 г.

⁸⁴ Mustill. Arbitration: History and Background // Journal of International Arbitration. 1989, №6, P.43, Цит. по: Law and Practice of International Commercial Arbitration Redfern A. et al. London, 2004. P. 44.

мирения – это coaching, установление обстоятельств (factfinding), ombudsman.

Кроме того, существуют и такие формы реализации института примирения:

- частный суд (privatejudging);
- предварительная независимая оценка (earlyneutralevaluation);
- досудебное совещание по урегулированию спора (settlementconferences);
- «суд со множеством дверей» (multi-doorcourthouse);
- упрощенный суд присяжных (summaryjurytrial).⁸⁵

В рамках необязательной группы, представленной такими формами примирения, как conciliation, facilitation, mediation, negotiation⁸⁶, существует сложность в разграничении данных понятий, поскольку в Европе, как и в некоторых областях США, они используются в качестве взаимозаменяемых. Попробуем провести разграничение между ними.

Переговоры (negotiation), представляют собой обмен информацией между двумя и более лицами, с целью достижения компромисса в спорной ситуации.

Независимое разрешение (adjudication), в первую очередь необходимо понимать значительное сходство данной процедуры с рассмотрением дела в суде, поскольку арбитр (третья сторона), исследуя представленные документы, позиции, выносит решение о правах и обязанностях сторон, которое, однако не обладает обязательной силой. Отличительной чертой является состязательность процедуры.

Посредничество – арбитраж (med-arb) или арбитраж-посредничество (arb-med). Это комбинированная процедура, в которой название зависит от того, с чего она начинается – с арбитража или медиации, и включает отличительные черты указанных двух процедур, рассмотренные выше.

Таким образом, гибридные, или смешанные, формы реализации института примирения наряду с общими чертами имеют и ряд особенностей, характерных для той или иной процедуры (сфера деятельности, обязательность заключительных актов и др.).

Что же касается консультационных форм, то они выполняют роль «помощников» для обязательных и необязательных форм реализации института примирения.

В Великобритании в качестве способа APC (ADR) применяется, например, нейтральная оценка (neutralevaluation) или предварительная нейтральная оценка (earlyneutralevaluation)⁸⁷, где независимое, третье лицо обеспечивает оценку конкретных обстоятельств дела, не являющуюся обязательной для сторон.

Необходимо отметить, что в данном случае не предполагается проведение исследования обстоятельств дела. В Казахстане также можно включить такую предварительную нейтральную оценку, медиаторы готовы для этого, а стороны конфликта ждут этого.

⁸⁵ См. подробнее: What are the different types of dispute resolution processes?// American Bar Association URL: https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/DisputeResolutionProcesses.html (дата обращения: 15.05.2016)

⁸⁶ См.: What is ADR? URL: <http://adr-ontario.ca/for-the-public/what-is-adr/> (дата обращения: 14.10.2013)

⁸⁷ См.: Early Neutral Evaluation URL : <https://www.ashurst.com/en/news-and-insights/legal-updates/early-neutral-evaluation/> (дата обращения: 10.09.2017 г.)

Способ независимого установления фактов (neutralfactfinding) используется преимущественно в делах, где наличествует комплекс технических вопросов, независимый эксперт изучает обстоятельства дела (в отличие от нейтральной оценки) и выносит необязательную оценку обстоятельств.

Омбудсмен (ombudsman), (что в переводе со шведского означает «представитель чьих-либо интересов»), в рамках частного права представляет собой специальное независимое лицо, которое учреждается в отдельных бизнес-сферах, а также в сфере услуг и обслуживания, целью которого является рассмотрение жалоб потребителей. Его решения обязательны для компаний, выступающих частью таких структур. В случае несогласия потребителя с решением омбудсмана, он может обратиться в суд.

Омбудсмен как форма урегулирования конфликтов, возникающих в международных коммерческих сделках, широко применяется не только в Великобритании, но и в Австрии, в Германии. В Казахстане поднимается статус страхового и банковского Омбудсмана, а также Омбудсмана по правам человека. Настало время их привлечения в разрешение конфликтов.

Что же касается такого понятия, как coaching (коучинг, личный тренер), то это не AlternativeDisputeResolution в традиционном понимании. Многие практикующие юристы общего права считают коучинг одной из основных частей примирительной стратегии. Основная целью является оказание помощи лицам, занимающимся урегулированием конфликтов с целью дальнейшего выработки и развития ими своих способов конструктивного влияния на участников конфликта.

Выводы:

1) анализ международной практики применения различных видов медиативных техник, применяемых при их проведении и практика их применения в Казахстане показывают их эффективность и необходимость;

2) для более широкого внедрения APC в Казахстане использовать гибридные техники, используемые в переговорах, арбитраже, примирительных процедурах, а также и в медиации;

3) для более эффективного использования медиации при разрешении конфликтов необходимо на законодательном уровне: а) закрепить специализацию медиации; б) определить профессиональные требования к медиаторам по сферам применения медиации;

4) увеличить количество часов в программе обучения по специализированному курсу медиации;

5) уполномоченному органу вести реестр медиаторов по специализации (семейные; школьные; в сфере здравоохранения; коммерческие; банковские и др.);

6) уполномоченному органу вести реестр специалистов в сфере APC – переговорщиков; арбитров; посредников.

РАЗДЕЛ 3. Практические кейсы



3.1 Обзор правового поля институтов примирения в зарубежных странах

В данном пункте будет рассмотрено имеющееся правовое поле институтов примирения в разрезе правовых семей и предложены рекомендации для их применения в Казахстане.

Институты примирения в романо-германской правовой семье имеет некоторые особенности: во Франции и Италии правовые нормы по примирительным процедурам заложены в Кодексах, в Австрии и Российской Федерации имеются законы, регулирующие примирительные процедуры, а в Германии специальное законодательство о реализации института примирения отсутствует.

В тоже время в странах, относящихся к романо-германской правовой семье имеются общие принципы:

- конфиденциальности;
- добровольности;
- равноправия;
- сотрудничества.

Вместе с тем нужно понимать высокий уровень конвергенции всех правовых семей как в Европе, так и во всем мире и отметить, что все страны, входящие в состав ООН придерживаются норм Типового закона о международной коммерческой согласительной процедуре, принятого в 2002 году Комиссией ООН по праву международной торговли и рекомендованного странам, для включения в национальное право. Закон состоит из 14 статей.

Австрия, где действует Федеральный закон «О медиации в гражданских делах» от 1 мая 2004 года определяет посредничество как добровольную процедуру с участием сторон, при участии профессионально подготовленного, нейтрального посредника, который систематически способствует сторонам в урегулировании спора, используя утвержденные сторонами методы общения.

Профессия медиатор внесена в номенклатуру профессий. Но есть и ограничение в сферах применения медиации, такие как торговля, коммерция и производство, регулируемые актом BGBl №194/194 от 1994 года. Институт примирения в уголовном процессе представлен как медиация (примирение) обвиняемого с потерпевшим и института отказа от уголовного преследования, но в ограниченной категории дел: в отношении несовершеннолетних, по делам, не попадающим под юрисдикцию суда присяжных или суда шефферов, а также не связанные со смертью человека.

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: включить профессию медиатора в ЕТКС для дальнейшего внедрения этой профессии во все сферы жизни общества.

Франция – нормы примирения закреплены в Кодексе и формами реализации института примирения. Примирение осуществляется с участием посредника и примирение без его участия, проведенное сторонами как по собственному желанию, так и по инициативе суда на любой стадии процесса.

Данный процесс оформляется протоколом примирения, который подписывается судом и сторонами, выписки из него обладают статусом исполнительного документа, кроме того, председатель суда большей инстанции по ходатайству стороны может придать исполнительную силу представленному документу.

Мировое соглашение, как указывается в Гражданском кодексе Франции, есть договор, который прекращает как уже возникший спор, так и тот, который может возникнуть.

Таким образом, ему придается статус судебного решения, вынесенного судом в последней инстанции (статья 2052 ГК Франции).

Для некоторых категорий дел примирение должно предшествовать судебному рассмотрению дела, например, в случае расторжения брака. Посредником может выступить как физическое лицо (требования к нему отражены в статье 131-5), так и некоммерческая организация.⁸⁸

Французская Республика имеет обширный опыт применения различных форм примирения (при этом во французском языке вместо термина ADR Alternative Dispute Resolution используют собственный термин MARC или MARL), и после проведения ряда серьезных реформ в 2010-2011 году во Франции стали активно практиковать семь основных моделей альтернативных судебному рассмотрению: переговоры, медиация, согласительная процедура, мировое соглашение, экспертиза, арбитраж и партисипативная процедура.

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: доводить до сведения общества, что исполнительную надпись на медиативном соглашении на текущий момент

⁸⁸ Гражданский кодекс Франции (Кодекс Наполеона). Москва, 2012 г. Страницы 2-592.

может поставить любой нотариус по заявлению стороны медиации, желающей истребовать исполнение медиативного соглашения в принудительном порядке, если оно не исполняется в согласованных объемах и сроках.

Италия также включила в Гражданский процессуальный кодекс основные нормы права института примирения, так, например, в нем закреплены обязанности судей содействовать в примирении сторон, которое возможно в любой инстанции, за исключением кассационной. Протоколы примирительных процедур приобретают статус исполнительного документа, после того как достигнуты соглашения о примирении.

В кодексе Италии специально прописывается необходимость наличия права на заключение примирения в деле у представителей лица. В случае, если в договоре стороны предусмотрели примирительную форму и это обстоятельство стало известно суду, он вправе отложить судебное заседание для ее проведения.⁸⁹ Кроме этого Законом о процедурах №5 от 17 января 2003 года закреплена обязательная процедура досудебной медиации (посредничество) для обращения в суд.

Таким образом, законодательство Италии предусматривает примирение как предварительное и в некоторых случаях обязательное условие для начала судебного рассмотрения дела по существу, начальное примирение длится 120 дней, что значительно больше срока, установленного, например, в Финляндии (1-2 дня по гражданским делам). Кроме того, законодательство Италии закрепляет и принципы посредничества, а именно конфиденциальности и независимости посредника.

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: доводить до сведения общества, что включение в тексты типовых договоров медиативной оговорки обязывает стороны предварительно обратиться в процедуру медиации и переходить к судебным процедурам только при наличии заключения медиатора о невозможности достижения соглашения или отказе второй стороны проходить процедуру медиации по приглашению другой стороны.

Германия. Система права отражает федеративный характер и связана с уникальными историческими событиями разделения и объединения страны в разные периоды XIX и XX века.

До недавнего времени отсутствовало законодательство, регулирующее процедуры примирения, кроме закрепления в обязанности судьи способствовать регулированию всего спора или его части.

21 июня 2012 года в Германии принят Закон «О поддержке медиации и других процедур внесудебного регулирования конфликтов»⁹⁰, который основан на Директиве 2008/52/УС от 21 мая 2008 года «Об определенных аспектах медиации по гражданским и коммерческим делам». Существовавшие примирительные

⁸⁹ Гражданский процессуальный кодекс Италии от 28 октября 1940 г. Доступ из справочника правовой системы «Консультант Плюс».

⁹⁰ Аболонин В.О. Закон Германии «О поддержке медиации и других процедур внесудебного регулирования конфликтов» (Mediations G) (с кратким пояснением) // Вестник гражданского процесса 2013 г. № 5 страницы 203-217.

формы реализации в рамках суда и вне его претерпели изменения, поскольку медиацией теперь может быть только внесудебная процедура.

Особенность примирения – в активности судебной медиации, а также обязательности досудебного порядка регулирования спора, в том числе при помощи медиации для налоговых споров.⁹¹ Итогом медиации является заключение медиативного соглашения, которое по желанию сторон может быть оформлено в письменном виде.

Кроме того, следует рассмотреть также концептуальную идею немецкого уголовного права – примирение с потерпевшим, при котором виновная сторона возмещает полностью или значительную часть причиненного вреда, либо показывает серьезное стремление лица возместить вред, либо в возмещении ущерба в ситуации, когда это предполагает значительные личные затраты или личный отказ от чего-либо.

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: продолжить реализацию пилотных проектов по судебной медиации, а также обращать внимание судей при принятии дел к рассмотрению на наличие или отсутствие медиативной оговорки в оспариваемых договорных отношениях.

Нидерланды. Наблюдается активное использование медиации при разрешении административных споров, урегулирование налоговых споров, при котором, если услуга предложена налоговым органом, то она бесплатна для сторон.

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: рассмотреть возможность применения медиации в административных спорах.

Институты примирения в англо-саксонской правовой семье, распространяются на такие страны как Англия, США, Канада, Австралия и имеют широкий круг применения.

Например, в некоторых штатах США примирение может проводиться как по инициативе суда, так и до обращения в суд, при этом суд обладает правом на приостановление производства по делу в случае обращения сторон к разным формам примирения. В странах общего права большинство дел разрешается на досудебной стадии без проведения судебного процесса, в судебном заседании рассматриваются не более 2% дел.⁹²

Одна из последних инноваций гражданского процесса Великобритании pre-action protocols, что представляет собой заключение соглашения на досудебной стадии между юристами и другими лицами.

Данные «подготовительные протоколы» – это совокупность процессуальных требований, направленных на поощрение к урегулированию конфликта, уменьшению спорных вопросов, содействие эффективному, а также к экономически выгодному дальнейшему рассмотрению дела в суде.

⁹¹ Уголовный кодекс Федеративной Республики Германия. Доступ из справочника правовой системы «КонсультантПлюс».

⁹² Чекмарева А.В. Тенденции развития института подготовки гражданских дел к судебному разбирательству // Законы России: опыт, анализ, практика 2015 г №3 страница 58.

Выделяют три группы альтернативных способа урегулирования спора: *обязательные, необязательные и консультативные*. Также существуют смешанные формы, которые сочетают в себе несколько форм, поскольку стороны, после завершения одной процедуры могут прибегнуть к другим.

Арбитраж относится к обязательной группе форм примирения.

Необязательная группа представлена следующими формами:

- примирение (conciliation);
- посредничество (facilitation);
- медиация (mediation);
- переговоры (negotiation).

Медиация используется как в гражданских, так и в уголовных делах, но только в случае если нарушитель и потерпевший с разрешения органа уголовного преследования или суда пытаются решить конфликт в рамках медиативного соглашения, прибегая к посредничеству третьих лиц.⁹³

Очень актуальны и широко применяются *смешанные/гибридные* процедуры (формы примирения) – это независимое разрешение (adjudication), действие комиссии по рассмотрению споров (disputereviewboards), посредничество – арбитраж (med-arb), мини-процесс (mini-trial), партнерство (partnering).

Консультативные формы примирения – это коучинг (coaching), установление обстоятельств (factfinding), омбудсмен (ombudsman).

Кроме того, существуют и такие формы реализации института примирения:

- частный суд (privatejudging);
- предварительная независимая оценка (earlyneutralevaluation);
- досудебное совещание по урегулированию спора (settlementconferences);
- «суд со множеством дверей» (multi-door courthouse);
- упрощенный суд присяжных (summaryjurytrial).⁹⁴

В *Англии, США и Канаде* распространены такие примирительные формы в рамках уголовного процесса, как сделки о признании вины, а также смягчения наказания в обмен на действия подсудимого по после преступному сотрудничеству. В *Англии* медиация подразделяется на судебную и полицейскую (направленную на отказ от уголовного преследования).⁹⁵

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: расширить применение медиации в уголовных делах, взамен процедуры «за примирением сторон», которые очень активно используются в органах дознания и следствия на этапах до судебных процедур.

Широкие механизмы примирения в рамках восстановительного правосудия характерны в *Канаде*, они представлены:

- кругами поддержки и ответственности (Circlesof Support and Accountability), применяемыми после назначения наказания (Peacemaking Circles);
- кругами примирения, состоящими из исцеляющих кругов и кругов для назначения наказания;

⁹³ Головки Л.В. Альтернативы уголовному преследованию в современном английском праве // Правоведение 1998 № 3 страницы 108-113.

⁹⁴ What are the different types of dispute resolution processes&// American Bar Association/ https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/DisputeResolutionProcesses/

⁹⁵ Ельчанинов А.П. Зарубежный опыт реализации процедур медиации в уголовно-правовой сфере // Мировой судья. 2013 г №2, страницы 24-28.

- конференциями местного сообщества (примирительная процедура с участием сторон и их близких при помощи фасилитатора);
- общественным форумом правосудия (помимо участников конфликта и их близких привлекается медиатор).

Также существуют и иные механизмы примирения, такие как встреча жертв с лицами, совершившими аналогичные преступления, или встреча лиц, совершивших преступления с жертвами подобных преступлений (Surrogate Victim-Offender Restorative Justice Dialogue).⁹⁶

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: в целях развития гуманного общества предлагать в уголовно-исполнительном производстве такие виды примирения, как медиация в период отбытия наказания виновными, а также учитывать такие действия со стороны виновного как веское основание для применения норм условно-досрочного освобождения.

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: при отсутствии возможности проводить медиацию по административным правонарушениям внедрять практику проведения медиации между предприятиями нарушителями и государственными службами по охране окружающей среды, по исполнению восстановительных мер, по вопросам восстановления экологии.

Институты примирения в *религиозно-традиционной правовой системе* следует рассматривать в разрезе двух правовых групп: религиозной (еврейское право, мусульманское право, индусское право) и традиционная (право стран Дальнего Востока, ряда стран Африки, Мадагаскара). Для каждой религии характерно свое отношение к таким категориям как «должное» и «греховное» в поведении человека (свои социальные и религиозные нормы поведения).

К внесудебным формам разрешения споров в *еврейском праве* относятся третейское разбирательство, переговоры, примирительные процедуры и основной сферой примирения являются трудовые споры.

Мусульманскому праву свойственно применение канонов Ислама и признания его государственной регалией с применением в регулировании социальных, экономических, духовно-этнических и политических сферах жизни общества.

Фундаментом Ислама выступает умеренность во всем, избегание крайностей не только в поведении, но и в мыслях, а также поиск компромисса [43].⁹⁷

Мусульманскому праву свойственно обращение к процедуре *маслиата*, или примирения сторон в любых видах спора, где посредником зачастую выступают представители духовенства.

При этом функции шариатского суда выполняет муфтий или имам мечети, решения их носят рекомендательный характер, исполнение их является делом совести.

⁹⁶ Арутюнян А.А. Концепция восстановительной юстиции и медиация в уголовном судопроизводстве/ статья на ресурсе <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsiya-vosstanovitelnoy-yustitsii-i-mediatsiya-v-ugolovnom-sudoproizvodstve>

⁹⁷ Малько А.В. Саломатин А.Ю. Сравнительное правоведение, учебно-методический комплекс. Москва, 2008 г. стр. 199.

Обратившимся разъясняют позицию шарията, которой должна руководствоваться обратившаяся сторона. В мусульманском праве можно говорить о трех формах посредничества, которые используются в той или иной общественной среде.

Первая форма характеризуется обращением каждой из сторон спора к «своему» посреднику, который участвует в достижении соглашения (применяется для семейных отношений и споров), вторая форма характеризуется понятием медиации в судебном процессе, третья – это посредничество уважаемого эксперта (муфтия).

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: доводить до сведения общества, что применение медиации в вопросах религиозных разногласий также допустимо при наличии у муфтиев и священнослужителей статусов профессиональных или непрофессиональных медиаторов.

Индуское право является правом общины, исповедующей индуизм, центральное положение которого, это определенное миропонимание через призму учения о перевоплощении души, происходящим в соответствии с кармой.

Каждый человек общины выстраивает свое поведение по совести и справедливости в соответствии с социальной кастой, которые являются основой урегулирования споров, в случае пробела в законодательстве.

Разрешение споров посредством медиации в Индии происходит на основе Закона «Об арбитраже и примирительной процедуре» от 16 августа 1996 года и его особенность в том, что медиативное соглашение имеет равную юридическую силу с третейским (арбитражным) решением и не ставится в зависимость от наличия или отсутствия возбужденного судебного производства.

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ Казахстана: доводить до сведения общества о наличии такой же нормы как признание медиативного соглашения сделкой, нарушение условий которого не требует судебных разбирательств, а является обязательным к исполнению сторонами: в добровольном или принудительном порядке (при наличии исполнительной надписи нотариуса).

Китайское право построено на философских учениях даосизма, конфуцианства и легизма. В даосизме центральной идеей является следование в своих помыслах и деяниях единой цели, руководствуясь при принятии решения определенным высшим путем и принципом «недеяния».

В конфуцианстве человек наделен активной позицией в процессе самосовершенствования, чтения и соблюдения ритуалов в повседневной жизни и демонстрации этого. Нормы поведения при этом должны быть в гармонии с природными законами, поэтому внешнее

право отождествлялось с произволом, нарушением порядка, установленного природными законами.

Таким образом, гражданин должен был исключить любое обращение к правосудию, формы примирения были намного ценнее для него и поэтому предпочтение в разрешении конфликтов всегда отдавалось посредничеству.

Легисты же считали, что философских учений мало для поддержания порядка и признавали равенство всех перед законом, утверждая, что правила поведения действуют в отношении всех, в одинаковой мере. Правовые нормы должны быть ясными, четкими и известными народу. Государству присуща решающая роль в разрешении конфликтов.⁹⁸

Институт перемирия в праве Китая характеризуется активной или посреднической ролью судьи, это означает, что судья исполняет две функции: посредника и арбитра в едином процессе. Примирение в рамках судебного процесса является обязательной процедурой для определенной категории дел, таких как расторжение брака, уплата алиментов, а также дел, по которым возможно немедленное исполнение или в отношении которых отсутствует необходимость в составлении мирового соглашения.⁹⁹

Можно говорить о наличии национальной особенности системы примирения в Китае, в форме широкого привлечения общественности в качестве свидетелей, наделения местных народных представительств функциями по урегулированию споров между гражданами, функционирования народных примирительных комиссий.

В последнее время арбитраж Китая активно использует новый способ примирения «совместное урегулирование», который заключается в том, что при возникновении спора между китайскими и иностранными предпринимателями каждый из них обращается с ходатайством о совместном урегулировании в арбитраж своего государства, затем арбитражные органы обеих сторон назначают лицо, осуществляющее примирение. Этот способ привлек к себе внимание арбитров всего мира и лиц, осуществляющих внешнеэкономическую деятельность.¹⁰⁰

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: доводить до сведения общества и судей, важности медиативной активности судьи и преимуществ именно судебной медиации.

Важно также отразить идеи примирения, послушания и уступчивости, господствующие в Японии со времен эпохи «просвещенного правления» (эпоха Мейдзи), однако на японское правосознание оказали влияние и синтоизм, буддизм, конфуцианство.

⁹⁸ Право и информационные конфликты в информационно-телекоммуникационной сфере: монография // А.К. Жарова. Москва, 2016 г., стр. 248.

⁹⁹ Литвинова С.Ф. К вопросу о необходимости государственной стратегии продвижения процедуры медиации // Российский судья 2014. №11 стр. 12-15.

¹⁰⁰ Литвинова С.Ф. Примирение как традиционный метод разрешения споров в КНР // Арбитражный и гражданский процесс. 2011. №3 стр. 36-39.

Важным для японского правосознания является понятие «ва» (или «дух, гармония»), выражающиеся в мирном разрешении споров.

Именно на гармонии строятся человеческие отношения. Как и в Китае, Гражданский процессуальный кодекс Японии предусматривает возможность инициирования судом примирения (путем заключения мирового соглашения), что носит обязательный характер.

С 1 января 2004 года в Японии действует институт внештатных судей, которые используются до возбуждения дела в суде и при его использовании адвокаты, назначенные внештатными судьями в течение одного дня в неделю, содействуют сторонам в разработке приемлемого для сторон варианта разрешения конфликта.¹⁰¹

Кроме того, в Японии в рамках гражданского процесса используется институт примирительных комиссий, состоящий из граждан, но существующих при суде. Традиционно обращение в суд рассматривается как поведение, которое достойно порицания, и в силу этого, формы реализации института примирения широко распространены в Японии.

В Японии развита система административного конфликтного посредничества (guosei-kugo-assen). Так, на уровне правительства действует независимый контрольный орган – Агентство по административному менеджменту (somu-cho), которые в ходе административных проверок разбирает заявления граждан о несогласии с действиями административных органов, и если потребуется выступают в роли посредника.

На местном уровне существует большое разнообразие таких систем конфликтного посредничества, которые существуют наряду с омбудсменами при местных органах власти.¹⁰²

РЕКОМЕНДАЦИЯ ДЛЯ КАЗАХСТАНА: рассмотреть возможность использования непрофессиональной медиации при акиматах, путем создания примирительных комиссий, состоящей из граждан, но существующих при суде.

В целом для стран религиозно-традиционной правовой семьи характерны трансформация идеи примирения в законодательно закрепленном принципе взаимодействия субъектов права.¹⁰³

На основе изученных данных по правовым полям институтов примирения, в разрезе различных мировых правовых семей, мы разработали опорную таблицу, где предлагаются успешные практики, рекомендуемые для Казахстана.

¹⁰¹ Здрок О.Н. Примирительные процедуры в гражданском судопроизводстве: понятие, классификация, тенденция развития // Вестник гражданского процесса. 2012 г, стр. 201.

¹⁰² Тенденции развития контроля за деятельностью публичной администрации в зарубежных государствах: монография /А.Б. Зеленцов (и др.) Москва 2015 г, стр. 446.

¹⁰³ Мачучина О.А. Институт примирения: теоретико-правовые основы // диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук. Самара, 2018 год.

Успешные зарубежные практики, рекомендуемые для Казахстана

№	Страны	Практики, рекомендуемые для Казахстана	Насколько рекомендуемые практики могут быть полезными для Казахстана
13.	Австрия	Включить профессию медиатора в ЕТКС для дальнейшего внедрения этой профессии во все сферы жизни общества.	Составление профессиональной рамки стандартов по этой профессии определит влияние уровня квалификации, количество лет стажа, специализации на уровень дохода и востребованности этой профессии во всех отраслях деятельности.
14.	Франция	Довести до сведения общества через СМИ о полезности заключения именно медиативных соглашений, так как исполнительная надпись нотариуса при неполном или несвоевременном исполнении принятых обязательств стороной медиации принимается судебными исполнителями наравне с судебным приказом.	Существенное снижение нагрузки на суды по соседским, семейным, гражданским делам, по которым стороны смогли прийти к медиативному соглашению ранее. Обращение к любому ближайшему нотариусу, а также доступная стоимость за услуги по вынесению исполнительной надписи сокращают время передачи дел судoisполнителю до 10 рабочих дней.
15.	Италия	Довести до сведения общества через СМИ, что включение в тексты типовых договоров медиативной оговорки обязывает стороны предварительно обратиться в процедуру медиации и переходить к судебным процедурам только при наличии заключения медиатора о невозможности достижения соглашения или отказе второй стороны пройти процедуру медиации по приглашению другой стороны.	Гражданским кодексом предусмотрены только основные условия договора, остальные детали и оговорки стороны вписывают самостоятельно и суды обязаны при наличии таких оговорок учитывать при принятии дел к рассмотрению в первой инстанции. Наличие медиативной оговорки, о том, что в случае возникновения спорных ситуаций по договору, стороны должны сначала попытаться решить вопрос путем переговоров или через обращение к медиатору, и только при невозможности достижения согласия обращаться в суд существенно сократило бы нагрузку на суды всех инстанций, а также развило бы культуру обращения в процедуру медиации.
16.	Германия	Продолжить реализацию пилотных проектов по судебной медиации как в 2014 и 2017 годах, а также обращать внимание судей при принятии дел к рассмотрению на наличие или отсутствие медиативной оговорки в оспариваемых договорных отношениях.	Применение судебной медиации является высшей степенью признания качества судебного разбирательства. Так как решение не принимается судом, а только утверждается принятое сторонами совместное решение, компетенция судьи является 100% миротворческой, нейтральной и посреднической, что исключает повторность и обжалование принятых решений сторонами судебного процесса.

17.	Нидерланды	Рассмотреть возможность применения медиации в некоторых категориях административных споров.	Одним из категорий административных споров, которые давно просятся процедуры медиации – оплата штрафов за определенные нарушения при совершении ДТП. При применении судебной медиации в этих вопросах, можно было бы часть административных споров перевести в поле медиативных соглашений между сторонами.
18.	Англия, Канада, США	Расширить применение медиации в уголовных делах, взамен процедуры «за примирением сторон», которые очень активно используются в органах дознания и следствия на этапах до судебных процедур.	В связи с широким применением норм «Гуманного общества» в органах следствия и дознания очень активно используются основание для закрытия уголовных дел «за примирением сторон», но зачастую такие дела позже повторяются с рецидивом, так как примирение происходит формальное, без посредников и проработки всех зон разногласий. Также применение медиации в подобного рода уголовных делах снизило бы существенно коррупцию в органах следствия и дознания.
19.	Канада	В целях развития гуманного общества предлагать в уголовно-исполнительном производстве такие виды примирения как медиация в период отбытия наказания виновными, а также учитывать такие действия со стороны виновного как веское основание для применения норм условно-досрочного освобождения.	Зачастую, после вынесения судебного приговора связь между потерпевшим и виновным прерывается, что создает высокую степень неудовлетворенности наказанием с обеих сторон. Искреннее и глубокое раскаяние виновной стороны, а также принятия этого раскаяния потерпевшей стороной могли бы не только улучшить удовлетворенность сторон судебным процессом и восстановлением справедливости, но и послужить основанием для УДО для виновной стороны.
20.	США	При отсутствии возможности проводить медиацию по административным правонарушениям внедрять практику проведения медиации между предприятиями нарушителями и государственными службами охране окружающей среды по исполнению восстановительных мер по вопросам восстановления экологии.	Вопросы восстановления экологии не возможно измерять только штрафными санкциями, зачастую это меры по восстановлению баланса флоры и фауны мест, подвергшихся экологическому загрязнению или катастрофе Медиация в процедурах исполнения мер по восстановлению были бы реальной основой эффективного взаимодействия государственных органов по охране окружающей среды и предприятий-нарушителей экологических норм.
21.	Мусульманское право	Довести до сведения общества через СМИ, что применение медиации в вопросах религиозных разногласий также допустимо при наличии у муфтиев и священнослужителей статусов профессиональных или непрофессиональных медиаторов.	Чаще всего религиозные каноны Шариата могут тесно соприкасаться исполнением сторонами гражданских обязанностей или соблюдения гражданских прав, и зачастую религиозный конфликт – это коллизия с гражданским правом. Представители духовенства могли бы грамотно использовать знания религиозных норм не в ущерб гражданским нормам и выступать при этом медиаторами, приводя стороны к медиативным соглашениям.

22.	Индусское право	Довести до сведения общества через СМИ о наличии нормы как признание медиативного соглашения гражданской сделкой, нарушение условий которого не требует судебных разбирательств, а является обязательным к исполнению сторонами: в добровольном или принудительном порядке (при наличии исполнительной надписи нотариуса).	Каждый член общества должен понимать и принимать норму, что заключенное при третьей нейтральной стороне соглашение является бесспорной сделкой, которое не может оспариваться в суде, так как было принято добровольно и с пониманием всей ответственности за последствия неисполнения. Бесспорность сделок – новая культура Казахстанского общества, привыкшая судиться по всякому поводу из-за доступности судебной системы (маленькие госпошлины и несовершенство законодательства).
23.	Китай	Довести до сведения общества через СМИ и судей о важности медиативной активности судьи и преимуществ именно судебной медиации.	Для поднятия статуса судьи – как беспристрастного и незаинтересованного в исходе дела, закрепляющего принятое сторонами решение – введение судебной медиации очень актуальный инструмент повышения рейтинга судей и доверия к судебной системе. Зачастую судьи принимают решение не по справедливости, а из страха, что суд высшей инстанции может опровергнуть его решение, руководствуясь нормами права, а не внутренним убеждением судьи, принявшим решение при рассмотрении в первой инстанции.
24.	Япония	Рассмотреть возможность использования непрофессиональной медиации при акиматах в создании примирительных комиссий, состоящих из граждан, но существующих при суде.	На текущий момент непрофессиональная медиация практически не используется акиматами, а является своеобразной самодеятельностью самих медиаторов. Роль акиматов в их деятельности может быть более активной через такие примирительные комиссии как при судах, так и при акиматах. Спорных вопросов очень много и в основной своей массе они решаются через общественные приемные партии «NUROTAN», хотя это должно быть в поле ответственности государственной местной исполнительной власти.

3.2 Триггеры социальной напряженности

Триггер (с англ. trigger – «спусковой крючок») – событие, вызывающее у человека, больного ПТСР, внезапное реперезивание психологической травмы, само по себе не являющееся пугающим или травматичным.

Больные посттравматическим стрессовым расстройством обычно всеми силами сторонятся встреч с триггером, стремясь избежать нового приступа.

Рассмотрим определения факторов социальной напряженности в обществе в относительно спокойное, то есть не обремененное кризисом, пандемией, чрезвычайной ситуацией или войной время.

Факторами выступают следующие явления:

- 1) слабая, продолжительное время ухудшающаяся экономическая ситуация, связанная с повышением цен на основные продукты и товары, а также постоянно повышающаяся инфляция национальной валюты;
- 2) снижение уровня демократии и свободы слова и волеизъявления граждан;
- 3) высокая степень бюрократии при получении государственных услуг;
- 4) коррупционное поведение государственных служащих;
- 5) не развивающаяся инфраструктура в образовании, медицине и торговле;
- 6) слабая внешнеполитическая деятельность государства.

Названные факторы окружают обычных людей в обычной жизни, которые имеют базовые и завершенные ожидания (экспектации) к себе.

Если у человека нарушаются завышенные ожидания, он начинает проявлять тревогу и желание восстановить предыдущее состояние комфорта, проявляя свою тревогу в виде:

- высказываний в социальных сетях (физических и виртуальных);
- письменных и устных обращения к официальным и неофициальным органам;
- объединением в определенные социальные группы для придания значимости и весомости своим высказываниям и обращениям.

Что происходит с человеком, когда нарушаются базовые ожидания такие как:

- право на жизнь;
- право на сохранность здоровья;
- право на свободу перемещения;
- право на работу;
- право на общение с близкими.

У человека появляется страх, который сковывает его активность, парализует его действия становится его внутренним состоянием, обусловленным грозящим реальным или предполагаемым бедствием.

За четыре месяца 2020 года пандемия в совокупности с мировым кризисом привела в состояние страха большое количество населения всех стран мира.

Общее состояние страха перед неконтролируемым распространением болезни, а также искусственное управление сложившимся, поддерживаемое всеми правительствами всех стран в виде введения чрезвычайных мер сковало в обычных и привычных действиях миллиарды людей. Казахстан здесь, не является исключением.

Усиление страха, а как следствие и временного бездействия людей, закрытых в самоизоляции или вынужденной карантинной изоляции, обеспечивается мерами применения административной и уголовной ответственности к каждому, кто нарушит эти ограничения базовых ожиданий.

Обеспечивая людям минимум потребностей в питании и в проживании, доступа к информации в виде откры-

тых социальных сетей и телевидения, наша власть провоцирует свой народ, тем самым подталкиваю население к действию.

3.3 Примеры кейсов из зарубежного опыта

3.3.1. Политическая медиация

Особенность *политической медиации*, являющейся одним из видов отраслевой медиации, является субъект – сторона медиации, которая является субъектами политического процесса. Зачастую это, политические силы внутри отдельной страны (формализованные или неформализованные субъекты политического процесса).¹⁰⁴

По сфере применения политическую медиацию можно разделить на:

- 1) медиацию во внутривнутриполитических конфликтах;
- 2) медиацию во внешнеполитических (международных) конфликтах;

Внутриполитическая медиация имеет вид стихийного процесса, в моменты острых политических конфликтов внутри государства и как следствие медиативные процедуры в такого рода медиации мало соответствует классическому пониманию процедуры медиации.

Но в этом стихийном процессе начала процедуры медиации и есть явный сигнал о «небезнадежности» сложившейся ситуации. Такой сигнал для сторон медиации, государства, общества в целом способствует стабилизации обстановки в стране еще до разрешения конфликта и имеет «терапевтическую роль» для снижения конфликтности среды, в которой будет дальше протекать процедура медиации.

Внешиполитические (международные) споры имеют в основном обозначенную и «формализованную» форму дипломатических переговоров, основанных на нормах международного права – конвенциях, рекомендациях ООН, правилах иных международных организаций, таких как ОБСЕ, ЕС и т.д.

Самым ранним документом, регламентирующим внешнеполитические конфликты, является Конвенция о мирном разрешении международных столкновений, подписанная в Гааге 18 октября 1907 года и направленная в первую очередь, не только на регламентацию международного третейского суда, но и на вопросы медиативного поведения между конфликтующими государствами (раздел II «О добрых услугах и посредничестве». Во всем мире стало нарицательным выражение «Гаагская конвенция»).

При этом нужно обратить внимание, что особенностью политической медиации можно считать, великое многообразие форм ее проведения: при помощи официальных посредников, в лице отдельных государств (яркий пример, «Нормандский формат», медиативных процедур на уровне гражданских обществ спорящих (враждующих) государств, или участия в качестве посредников нескольких государств (ко медиация).

Такие процедуры долгие по срокам, требуют политической гибкости сторон, но они хороши тем, что постоянно меняется состав переговорщиков. А регулярные

¹⁰⁴ Шмелев А. Политическая медиация как способ разрешения международных и внутривнутригосударственных конфликтов. Вестник восстановительной юстиции №10, 2013, страницы 24-30.

встречи, проходящие на нейтральной территории и прямой диалог, друг с другом является благотворной средой для эффективных переговоров.

В целом, сложность внешнеполитической медиации заключается в параллельности медиативных процедур как на уровне официальных делегаций, так и на уровне общественных движений.

Соблюдение баланса интересов усложняется возможным разнонаправленными требованиями или настроениями сторон в разных процедурах медиации. Также существенным минусом является «затяжной» характер медиативных процедур.

В целом политическая медиация отличается от классической медиации более широким специфичным перечнем принципов организации. Так в Руководстве ООН по проведению процедур медиации есть такие важные принципы:

- 1) государства или организации, стремящиеся играть роль посредника должны обеспечить надлежащий уровень подготовки;
- 2) добавляется понятие инклюзивности и национальной ответственности;
- 3) необходимо опираться на международное право и нормативные базы;
- 4) слаженность, координация и комплементарность посреднических усилий;
- 5) заключение качественных мирных соглашений.

Под инклюзивностью понимается то, насколько полно и каким образом представлены и учитываются в процессе и результатах посреднических усилий позиции и потребности сторон, и других вовлеченных участников.

При инклюзивном процессе с большой долей вероятности будут определяться и устраняться первопричины конфликта, а также будет обеспечиваться учет потребностей затронутых слоев населения.

Инклюзивность также повышает легитимность и национальную ответственность за мирное соглашение и его осуществление, уменьшает вероятность, что не участвующие в процессе субъекты воспрепятствуют его осуществлению.

При этом инклюзивный процесс не означает, что все вовлеченные стороны будут принимать непосредственное участие в официальных переговорах, однако он способствует взаимодействию между сторонами в конфликте и другими вовлеченными сторонами и создает механизмы для учета всех объектов в процессе.¹⁰⁵

Классический принцип медиации – ответственность сторон, в политической медиации по урегулированию международных конфликтов. Перенос понятия ответственности в понятие обязанности сторон защищать интересы представляемых ими народов, интересов их государств, а также необходимости адаптации посреднических процессов к местной культуре и правилам, с учетом принципов международного права и национальной нормативной базы.

¹⁰⁵ Шмелев А. Политическая медиация как способ разрешения международных и внутригосударственных конфликтов. Вестник восстановительной юстиции №10, 2013, страницы 24-30.

Во внутривластной практике медиации можно выделить процесс посредничества Святейшего Патриарха Московского и Всея Руси Алексия II в период противостояния первого президента России Б.Н. Ельцина и Верховного Совета РФ в сентябре-октябре 1993 года в период «двоевластия», которая хотя и не увенчалась успехом, но явилась примером осуществления медиативных процедур в политической сфере в России и показала, что такая форма урегулирования конфликтов имеет потенциал для развития.¹⁰⁶

Политическая медиация не применяет некоторых базовых принципов классической медиации как независимость и беспристрастность посредника и конфиденциальность, но она не игнорирует их полностью, зачастую трансформируя в другие специфические принципы.

3.3.2. Семейный буллинг

Буллинг – это заносчивое, оскорбительное поведение, агрессивное преследование одного из членов коллектива (школьного, студенческого или профессионального) со стороны остальных членов коллектива или его части.

При травле жертва оказывается не в состоянии защитить себя от нападков. Таким образом, травля отличается от конфликта, где силы сторон примерно равны.

Буллинг имеет больше психологические корни, чем противоречие между сторонами, которое можно было бы рассмотреть в порядке медиации.

Решение вопросов семейного буллинга, являющегося разновидностью домашнего, бытового насилия или дурного обращения одного члена семьи по отношению к другому, совершаемое в домашних условиях, опирается в то, что медиация не возможна там, где есть насилие.

Чаще всего семейному буллингу подвержены дети, пожилые родители, или члены семьи с ограниченными возможностями.

Формы выражения семейного буллинга могут быть самыми разнообразными:

- вербальный буллинг, выражаемый на словах с приданием оскорбительного тона обычным словам, или применением нецензурных и оскорбительных выражений и сравнений;
- религиозный буллинг, выражаемый в оскорблении чувств и отношения преследуемого к религиозным заповедям, текстам, писаниям и обрядам;
- психологический буллинг, выражаемый в создании атмосферы игнорирования или активной провокации на действия оскорбительного

¹⁰⁶ Руководство ООН по вопросам эффективной посреднической деятельности (приложение к докладу Генерального секретаря об укреплении роли посредничества в мирном урегулировании споров, предотвращении и разрешении конфликтов (документ A/66/811 от 25 июня 2012 года)). Нью-Йорк, ООН, 2012, С13- 25.

характера, насмешки со стороны других членов семьи или третьих лиц, а также создания обстановки коллективного порицания поведения преследуемого члена семьи,

– физический буллинг, выраженный в виде физических действий, ограничивающих или вызывающих ответные действия, после которых возможны возникновения состояния жертвы у преследуемого.

Все вышеперечисленные действия одной или нескольких сторон, по отношению ко второй стороне не могут рассматриваться объектом примирительных процедур и разрешения путем применения процедуры медиации, т.к., являются характерными чертами бытового насилия, которое должно пресекаться и наказываться, а также подвергаться осуждению в обществе, как неприемлемые нормы поведения.

Меры пресечения и административной и уголовной ответственности также специфичны для каждого государства, хотя имеют общие черты в виде наличия правовых норм привлечения к ответственности лиц, совершивших насилие в любой форме его проявления в отношении членов семьи.

Общая проблема в решении вопросов семейного буллинга лежит в несовершеннолетних инструментах выявления для порицания или наказания виновных, а также не обращении лиц, подверженных семейному буллингу, ввиду отсутствия культуры таких обращений, психологической травмы, мешающей понимать возможность поиска защиты от семейного буллинга и возможно недоверия к органам опеки и контроля, за которыми закреплены права выявления и привлечения к ответственности.

3.3.3. Урегулирование правовых споров в сфере охраны окружающей среды

Применение медиативных процедур в урегулирования правовых споров в сфере охраны окружающей среды можно представить на примере США. Так, например, институт примирения широко используется в рамках неюрисдикционного процесса, примером является заключение соглашения организационного характера по результатам инспекционных проверок, выявивших экологические правонарушения.

Сторонами данного соглашения являются предприятия нарушители, Агентство США по охране окружающей среды и контролирующие органы штатов.

Данное соглашение заключается после подачи иска в суд, но до вынесения решения.

Еще одной смешанной формой медиативной процедуры является Dispute Review Board или Dispute Board, что переводится, как «действие комиссии по рассмотрению споров». Обычно данная комиссия состоит из трех опытных, независимых и беспристрастных людей.

Эта процедура, в отличие от иных является превентивной мерой, которая существует с момента возникновения отношений между субъектами и заключается в издании заключений по тем или иным вопросам.

По результатам рассмотрения вопроса комиссия дает необязательные рекомендации или временно обязательные.

Однако, иногда, данная комиссия может быть сформирована в тот момент, когда уже возник спор после урегулирования, которого она подлежит роспуску.

Эта форма примирения используется преимущественно в сфере строительства, так как преимущественно спорные вопросы находятся вокруг охраны окружающей среды, а первое использование было инициировано Департаментом автодорог Колорадо при строительстве второй части туннеля Эйзенхауэра.

3.3.4. Медиация в спорах, связанных с религиозными воззрениями

Рассмотрение вопросов *института медиации в спорах, связанных с религиозными воззрениями*, связаны с вопросами совместимости принципов медиации с урегулированием споров между верующими в религиозных организациях, где высока вероятность превращения религиозной медиации в подобие третейского суда и возможного нарушения в связи с этим прав и свобод человека.

Религиозные нормы продолжают играть роль одного из регуляторов общественных отношений.¹⁰⁷ Вероисповедание не только определяет личное отношение человека к «потустороннему» миру, к сверхъестественному, но и оказывает существенное влияние на поступки людей, их отношения в среде единоверцев и с другими людьми.

Поведение верующих во многих конфессиях (в христианстве, исламе, иудаизме, индуизме, даосизме, конфуцианстве и других) регламентировано определенным сводом религиозных прав и обязанностей, отклонение от которого порицается и расценивается как грех. Правила, диктуемые религией, непременно сталкиваются с принципами и нормами современного светского законодательства, поэтому возникает два вопроса:

- 1) возможно ли использование современных правовых институтов как подспорья для разрешения споров между верующими;
- 2) каковы пределы возможного вторжения религиозных норм в сферу, традиционно считающуюся владением светского законодательства.

Законодательство большинства развитых стран построено на основе принципа отделения религии от государства, где государство не возлагает на религиозные объединения выполнение функций органов государственной власти, других государственных органов, государственных учреждений и органов местного самоуправления, а также не вмешивается в деятельность религиозных объединений, если она не противоречит законодательству.

Одновременно государство гарантирует свободу вероисповедания, что означает свободу каждого человека не только исповедовать, свободно

¹⁰⁷ Леонов Н.С. Крестный путь России 1991-2000. Русский дом, 2003.

выбирать, иметь и распространять религиозные убеждения, но и действовать в соответствии с ними.

Немаловажным является и тот факт, что зачастую существуют нормы признающие применения «обычая» – не предусмотренное законодательством правило поведения, независимо от того, зафиксировано ли оно в документе.

Под определением «обычай» могут попадать сложившиеся и широко применяемые правила поведения, основанные на религиозных нормах.

Учитывая, что природа медиации определяется как процедура, которая в отличии от арбитража, нейтральная, третья сторона призвана предложить соглашение после заслушивания аргументов каждой стороны и не имеет право навязывать данное соглашение, а всего лишь предлагает выход, который устраивает обе стороны.

Возникает вопрос, может ли выступать священнослужитель, исполняющий обязанность религиозных судей, а также являющийся специалистом по «религиозному праву» медиатором в процедуре медиации.

В большинстве случаев такая процедура с участием священнослужителя больше выполняется как третейское разбирательство, а не медиативная процедура, потому что священнослужитель или религиозный судья в принципе не может не соотносить поведение сторон с требованиями того или иного вероисповедания.

Обнаружив такое несоответствие или противоречие, он неизбежно выступит в роли не примирителя участников спора, а судьи, арбитра, консультанта, что противоречит сущности медиатора и требованиям законодательства о медиации.

Вопрос о возможности религиозной медиации сомнителен. Но можно рассматривать гибридный способ медиации, когда стороны медиации могут обратиться к независимому медиатору с просьбой о привлечении эксперта по «религиозному праву», экспертное заключение которого при соответствии нормам действующего законодательства ляжет в основу медиативного соглашения.

Можно выделить основные обязательные условия, при которых возможна и успешна религиозная медиация:

- определение статуса религиозного медиатора, чтобы его роль в процессе медиации отвечала требованиям и принципам медиации;
- исключить любую возможность принуждения или дискриминации сторон религиозной медиации;
- определить круг споров, которые могут быть разрешены при помощи религиозной медиации;
- решить вопрос об осуществлении медиации в рамках самой религиозной организации, либо в рамках специализированной организации, оказывающей услуги религиозной медиации;
- разработать правила медиации религиозных споров.¹⁰⁸

¹⁰⁸ Мухаметзарипов И.А. Религия и светское законодательство: применение института медиации при разрешении споров с элементами религиозных норм (на примере ислама. Ислам в России. Исламоведение, 2014 г, № 4 страница 18-28.

3.3.5. Профилактика конфликтного поведения в подростковой среде

Для профилактики конфликтного поведения в подростковой среде важно учитывать, что подростковый возраст считается особо благоприятным периодом в развитии коммуникативной компетенции, в связи с тем, что общение выходит на уровень ведущей деятельности.

Интерес к сверстнику становится очень высоким, происходит интенсивное установление дружеских контактов и разнообразных форм совместной деятельности подростков.

Основы поведения человека в предконфликтных и конфликтных ситуациях закладываются как в семье, так и преимущественно в общеобразовательной школе.

Зачастую подростки не умеют выстраивать конструктивных отношений и становятся провокаторами или участниками различных конфликтных ситуаций, в этой связи проблема становления и развития межличностных отношений имеет большое значение для развития личности подростка.

Конфликты между подростками в пределах школы чаще всего основаны на эмоциях и личной неприязни. Конфликт обостряется и охватывает все больше людей, вовлекая в него не только подростков, но и родителей и педагогов.

В такой ситуации особая роль должна отводиться педагогу современной школы, который должен хорошо владеть навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в подростковой среде.

Конфликт в подростковой среде характеризуется столкновением подростков с различными взглядами, чертами характера, с которыми они впервые сталкиваются без сопровождения родителей и таким образом нарабатывают свой первый опыт самореализации. Конфликты в подростковом возрасте являются скорее фактором нормального роста и социализации, а работа по их профилактике должны быть связана не с их полным искоренением, а скорее с их грамотным управлением, для того чтобы вполне нормальный конструктивный процесс конфликта не перешел в его деструктивную форму.

Процесс управления конфликтными ситуациями в подростковой среде должен начинаться с осознания самими подростками что такое конфликт, конфликтная ситуация и конфликтогены, также они должны понимать, как соотносятся эти части к самому конфликту и должны уметь различать источники конфликтной ситуации или причины возникновения конфликтогенов. Также понимание видов конфликтов, цены конфликта и соизмерение вреда и потерь в конфликте должны преподаваться в подростковой среде также как преподается любой общеобразовательный предмет.

Высокий авторитет неформальных лидеров в подростковой среде может быть построен и на способностях в проведении примирительных процедур самими подростками-посредниками.

Все это является основой школьной медиации, которая широко распространена во многих странах и имеет великолепные результаты там, где активно поддерживается административно-педагогическим составом общеобразовательных школ.

- Л.А. Петровская выделяет такие виды конфликтов в подростковой среде:
- адекватно понятый конфликт, в котором стороны правильно оценивают конфликт и все его составляющие;
 - неадекватно понятый конфликт, стороны осознают конфликт, но не понимают соответствие действительности;
 - ложно непонятый конфликт, когда конфликтная ситуация существует, но не осознается сторонами;
 - ложно понятый конфликт, когда отсутствует конфликтная ситуация, а стороны ее расценивают как конфликтную.

В основе школьной медиации лежит восстановительная медиация, в которой необходимо осознание совершенных действий, достижение глубокого раскаяния и достижение сторонами состояния «взаимного прощения», приводящего к дальнейшему примирению. Восстановительная медиация, применяемая в уголовных правонарушениях, отличается от восстановительной школьной медиации, методами, инструментами и основной целью проведения.

Так, например, в подростковой среде важно проводить восстановительную медиацию не со сторонами, обозначенными как «виновный» и «жертва», а с равнозначными сторонами, которые если и оказались в состоянии жертвы и преступника, то возможно важно «примерить» противоположную роль, чтобы понять истинные причины произошедшего.

Создание быстрой, неформальной, неперегруженной системы разрешения конфликтов в подростковой среде даст возможность достичь основной цели школьной медиации восстановить нормальные взаимодействия между конфликтующими сторонами без ущерба несовершеннолетнему нарушителю и потерпевшей стороне.

Кабинеты школьной медиации способствуют созданию в школах безопасного и комфортного пространства для участников, так как сейчас конфликты между подростками затрагивают национальные, социальные, политические, религиозные и другие взгляды, сложившиеся у подростков, которые поддаются как положительному, так и отрицательному влиянию информационного потока идущего через Интернет сети.

Способность администрации школы предотвратить порождение судебных споров имеет глубокий воспитательный характер и повышение доверия и уважения родителей и детей к общеобразовательной школе.¹⁰⁹

¹⁰⁹ <http://infozakon.kz/courts/10911-shkolnaya-mediaciya-kak-tehnologiya-razresheniya-konfliktov-v-podrostkovoy-srede.html>

3.3.6. Медиация при ликвидации чрезвычайных ситуаций

Для рассмотрения медиативной функции психолога при ликвидации чрезвычайных ситуаций необходимо сначала понять, что психолог при ликвидации чрезвычайных ситуаций выполняет не только роль традиционного психолога, к которому на прием добровольно и самостоятельно приходят клиенты, понимающие потребность в консультациях психолога, надеющиеся на квалифицированную помощь, и самое главное с четко сформулированным запросом на консультирование.

В экстремальном состоянии при чрезвычайных обстоятельствах роль психолога делится на два направления:

1) экстренная психологическая помощь жертвам и родственникам жертв чрезвычайной ситуации, не осознающие произошедшего, находящиеся в состоянии протрации и шока;

2) психологическая помощь этим же жертвам по прошествии некоторого времени после чрезвычайной ситуации по их самостоятельному и осознанному запросу.

Первое направление связано с необходимостью проведения психологом мер по успокоению жертв и их родственников, которые находятся в состоянии растерянности, разрушенных представлениях о привычном укладе жизни, когда в их восприятии и мышлении отсутствуют готовые алгоритмы разрешения ситуации или дальнейших частных действий.

Медиативная роль психолога заключается в том, чтобы, по возможности, давать ответы на интересующие вопросы, не допускать возникновения конфликтов между пострадавшими и спасателями, пожарными, медицинскими работниками, военными и полицейскими, которым они будут мешать своими вопросами и действиями.

При работе с родственниками жертв, для которых потеря родственника – это острое горе, нужно учитывать, что такие родственники способны на самые необычные, неожиданные, а порой и опасные реакции: истерия, плач, апатия, страх, тревога, нервная дрожь, гнев, злость, агрессия, двигательное возбуждение.¹¹⁰ При этом эта опасность может быть, как для самих родственников, так и для спасателей, пожарников, медицинских работников, военных и полицейских. Выходом будет направлена критика, агрессия, истерика, и как следствие могут возникать споры и конфликты. Задача психолога при этом заключается в коммуникативном взаимодействии с родственниками пострадавших, оказания им профессиональной психологической помощи.

Вероятность конфликтов очень высока и задача психолога в переключении внимания таких людей на себя, осуществление информирования или профилактической беседы, разъяснения ситуации со стороны, вежливой просьбы не вмешиваться в работу специальных служб, при этом обосновывать

¹¹⁰ Шойгу Ю.С. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных. Москва, 2007 страница 319.

причины такой просьбы, а желающим помочь поручить какую-либо безопасную работу в помощь себе.¹¹¹

Медиативная функция психолога в чрезвычайной ситуации не является дополнительной или желательной функцией психолога, а она есть обязательная компетенция психолога, в задачи которого входит сделать все возможное, чтобы не допустить возникновения конфликтов между жертвами, их родственниками и специальными службами по ликвидации последствий.

Для второго направления важно использовать медиативные функции при разрешении уже сложившихся спорных и конфликтных ситуаций, а также для предотвращения назревающих, используя методы и инструменты классической медиации.

3.4 Разработка кейсов для Казахстана

Основные вопросы, повышенная конфликтность которых приводит к массовым формам протестов

Динамика конфликта по лестнице эскалации конфликта Ф.Глазль выглядит следующим образом: Первые три ступени данной лестницы «обострение», «обсуждение» и «действия» входят в первый этап «выигрыш-выигрыш» для которого характерны внутриличностные и межличностные конфликты без вовлечения третьих лиц и расширения круга противоборствующих сторон. Также этому этапу свойственны долгосрочность и камуфлирование отношений в некую «здоровую конкуренцию» и соревновательный характер отношений. При этом каждая сторона, испытывая напряжение, старается быть лучше противоположной стороны. По сути, эта часть конфликта имеет сильную конструктивную функцию и позволяет оставаться в выигрыше конфликтующие стороны.

1. Обострение	Напряженная обстановка, тупиковая ситуация. Осознанность напряженности и натянутости. Совместное разрешение конфликтов. Стороны еще не стали непреклонными.
2.Обсуждение	Конкуренция. Ощущение собственного превосходства. Использование более агрессивного стиля поведения. Сарказм, язвительные шутки, категоричность
3. Действия	Нежелание менять сформировавшееся мнение. Резкое снижение симпатии. Исчезает совместная ответственность за разрешение конфликта. Блокируются совместные решения.

Следующие три ступени данной лестницы: «создание образа», «потеря лица» и «целевые стратегии» входят во второй этап «выигрыш-проигрыш» для которого характерны межгрупповые конфликты с вовлечением все большего количества третьих лиц и расширения круга противоборствующих сторон. Этому этапу свойственны публичность обсуждения и нарастание политики «создания негативного образа врага».

¹¹¹ Моисеева И.Г., В.А. Пученкина. Медиативная функция психолога при ликвидации чрезвычайных ситуаций. Сборник материалов III международной научно-практической конференции. Саратов 7 декабря 2017 года. – стр. 79-81.

На стадии «потери лица» стороны показывают насколько сильно они готовы потерять в репутации в своем желании очернить образ противоположной стороны, и зачастую выигрыш одной обеспечен проигрышем второй стороны (переговоры с «нулевым» результатом).

1. Создание образа	Обострение конфликта. Привлечение сторонников (создание коалиций). Категоричное «черно-белое» решение. Двойные стандарты и парадоксальные инструкции.
2. Потеря лица	Использование «грязных приемов». Выставление конфликта на показ. Избегание друг друга. Неэтичное поведение. Изгнание из общества/коллектива.
3. Целевые стратегии	Жесткие требования. Угроза санкций. Ультиматумы. Стресс.

Последние три ступени данной лестницы «зуб за зуб», «разрушения» и «вместе в пропасть» входят в третий этап «проигрыш-проигрыш» для которого характерны многочисленные жертвы, разрушения и катастрофические последствия для всех вовлеченных в конфликт сторон.

Этому этапу свойственны непримиримость, особая жестокость и отсутствие поля переговоров. На этом этапе все стороны оказываются в проигрыше в большей или меньшей степени. Вмешательство посредников на этом этапе не эффективно и даже опасно для посредника.

1. «Зуб за зуб»	Противоположная сторона воспринимается как неодушевленный объект или враг. Жестокость и насилие. Нанесение вреда другим людям и возможно себе
2. Разрушение.	Потеря трудоспособности. Систематическое разрушение.
3. Вместе в пропасть	Назад пути нет. Смерть или инвалидность.

Массовые формы протестов определяют по умолчанию, что период внутриличностного и межличностного конфликта уже перерос в ступени второго этапа и каждое неосторожное действие сторон по отношению сначала потери положительного имиджа противоположной стороны, а после и собственного имиджа приводит как к массовому вовлечению в конфликт людей, так и возрастанию потерь, увеличению жертв и растрачиванию жизненной энергии конфликтующих.

Учитывая, что не все вопросы могут быть вынесены за рамки межличностных конфликтов, когда основная часть разногласий все же остается между конфликтующими сторонами, можно выделить следующие группы вопросов, которые могут привести к массовым формам протеста, так как основой массовости является целенаправленное вовлечение большого числа участников, среди которых активно идет поиск сторонников, а также одновременно создается негативный образ противоположной стороны.

Нужно учитывать, что эти группы вопросов специфичны именно для Казахстана и имеют ярко выраженную национальную особенность казахов:

1 группа вопросов: вопрос продажи земли в частную собственность иностранным гражданам и организациям «Жер дауы»;

2 группа вопросов: языковой вопрос – владение и применение казахского языка как в обиходе, так и в получении государственных услуг, деловой переписке с государственными органами;

3 группа вопросов: социальная защищенность многодетных и одиноких матерей «Жесір дауы»;

4 группа вопросов: разные условия оплаты труда казахстанцев и экспатов (иностранцев работников в Казахстане);

5 группа вопросов: компактное проживание этнических групп, ярко выражающие сплоченность в своей этногруппе;

6 группа вопросов: преследование инакомыслящих, неугодных государственной политике лиц коренной национальности.

Рассмотрим подробнее основные факторы увеличения масштабности вовлекаемых в каждой группе вопросов.

Группа вопросов, связанная с продажей земли иностранным организациям и гражданам, является довольно болезненным вопросом именно из-за специфической геопозиции Казахстана между двумя сверхдержавами Россией и Китаем, а также политическими интересами третьей сверхдержавы США, желающей иметь возможность базирования своих интересов на приграничных к России и Китаю территориях.

Девятая в мире по размеру территория и особо богатая полезными ископаемыми, флорой и фауной земля Казахстана, при очень низком уровне населенности - является большим лакомым кусочком для любого потенциального инвестора, и если казахстанское гражданство частного владельца земли является относительной, но все же гарантией защиты от иностранной экспансии, то любое изменение Земельного кодекса в сторону возможного отчуждения земель в пользу иностранного владения является посягательством на суверенитет страны и на личную свободу казахстанцев на своей земле и в своем государстве.

Как показали события последних лет, довольно лояльные во многих вопросах казахстанцы очень остро воспринимают любые послабления в земельном вопросе. Исторически сложившиеся границы земель Казахстана, которые не раз подвергались демаркации даже в новейшей истории всегда сопровождалась массовыми протестами и являются очень острыми и взрывоопасными вопросами, мгновенно приводящие к массовым протестам и возможной потере контроля над действиями участников протеста при стихийных выступлениях, и как следствии вынужденных военных подавлениях последствий такого массового протеста.

Тщательная и выверенная процедура обсуждения и управления такого рода стихийными митингами, публичное разъяснение и приведение веских доводов ответственными и медийными личностями требуют высокого уровня их компетентности, ведения сложных переговоров и навыков публичного выступления.

Один из ярких примеров, в которых стало возможным эффективное использование медиативных техник, стало обсуждение поправок в Земельный кодекс, который вызвал волну протестных митинговых движений

в апреле 2016 года начавшиеся в городе Атырау, и далее поддержанные населением по всему Казахстану.

Группа вопросов, связанная с использованием казахского языка, как государственного в деловой переписке и при получении государственных услуг, а также применения его в обиходе – является «бикфордовым» шнуром, который может расколоть в любой момент общество на два непримиримых лагеря «нағыз» казахов (настоящих казахов) и «шала» казахов (наполовину казахов), которые хоть и переплетены во всех структурах как многослойный пирог, являясь по отношению друг другу отцами и детьми, все же имеют массу взаимных претензий, связанных с серьезной трансформацией миропонимания и ценностной шкалы у «шала» казахов.

Влияние русской и европейской культуры, индивидуализма, противопоставляется общинно настроенному исходному коду казахов, в котором отделение от целого считается порочным.

Ярким примером использования медиативных техник в регулировании протестных и митинговых движений по усилению роли казахского языка явились события в сентябре 2011 года, когда крупными деятелями искусства было подписано открытое письмо Президенту об исключении из Конституции пункта об употреблении русского языка наравне с государственным казахским языком.

Группа острых социальных вопросов, которые могут вызвать массовый протест: **социальная защищенность многодетных матерей и одиноких женщин.** Исторически сложилось так, что кочевой образ жизни, постоянный риск остаться без кормильца и защитника, массовые репрессии мужского населения в XIX-XX веках, участия в Великой Отечественной войне 1941-1945 гг. казахских мужчин, голодомор казахского населения 20-х годов прошлого столетия очень обнажил вопрос одиноких матерей и многодетных матерей.

Потеря 50% численности в начале XIX века коренного населения Казахстана была восполнена только природной и национальной особенностью приветствовать и культивировать образ многодетной казахской семьи. Любой вопрос несправедливости в этом чувствительном для казахского народа «содержание многодетной семьи» вылился в источник социальной напряженности в целом для казахстанского общества.

Показатели по разным периодам изменились на незначительный процент в сторону естественного старения населения, но печальная статистика и динамика такова, что почти 30% женщин в возрасте 25-29 лет, 18% в возрасте 30-34 года, а также 12% женщин в возрасте 35-39 лет никогда не выходили замуж, а если взять эти цифры в совокупности с количеством разведенных и вдов, то эта цифра составляет устойчивые 28-30% одиноких женщин, воспитывающих самостоятельно детей или не имеющих их вообще, в своем детородном возрасте.

В целом по Казахстану, в браке состоят менее 50% женщин, за исключением возраста до 19 лет. А это значит, любой вопрос социальной незащищен-

ности многодетных и одиноких матерей вызывает большую тревогу и высокую готовность к протестным акциям этой активной части населения.

Количество получателей пособий на детей на 2018 год составило более 1 млн. человек, при этом количество детей в дошкольных учреждениях, школах и колледжах составляет более 4,8 млн. человек.

Многодетность в традиционной казахской семье была и возможно остается абсолютной нормой, способствующей сохранению и повышению численности населения. Но если складывать вышеперечисленные факторы 50% неполного состава семей, то основная ответственность ложится на многодетных матерей.

Вопрос содержания детей очень остро обсуждается в массовом формате и вызывает устойчивую основу для протестных движений.

Группа вопросов о разных условиях оплаты труда местных и иностранных работников является одной из постоянно «взрывоопасных» тем, для массовых протестных движений. Казахстан с 1991 года, вот уже почти 30 лет открыт для иностранного инвестирования в промышленность, добычу полезных ископаемых, переработку, строительство, торговлю и финансовые рынки и безусловно одним из принятых условий для благоприятной инвестиционной среды являлось очень серьезные послабления по привлечению иностранной рабочей силы.

При этом, Трудовым кодексом предусмотрены меры защиты внутреннего рынка труда и сглаживания границ между условиями труда и размером оплат иностранных работников (экспатов).

Данные условия регулируются еще и квотами по привлечению тех работников, которые представлены работникам – резидентами Казахстана, но все же, очень большой и многократный разрыв по оплатам за одинаковый объем труда создавали, создают и будут создавать социальное напряжение в трудовых коллективах, где совместно работают местные и иностранные работники.

Зачастую поводом для массовых протестных явлений служат незначительные отклонения в нормальном поведении иностранных работников, а также специально организованные провокации заинтересованных группировок внутри смешанных коллективов.

Одним из последних практических кейсов использования медиативных техник был случай массовых митинговых и протестных движений казахстанских работников группы компаний ТОО «Тенгизшевройл», против наемного иностранного персонала, спровоцированное оценочным суждением по фотографиям казахских девушек с иностранцами на рабочем месте в декабре 2019 года.

Группа вопросов о компактном проживании сплоченных этнических групп ярко выражающие сплоченность в своей этногруппе связаны: с

исторически сложившимися миграции дунган, корейцев и уйгуров в начале XIX века, процессами эвакуаций с территории военных действий во время ВОВ, депортаций чеченцев, ингушей, корейцев во времена репрессий сталинского режима, насильственной миграции больших этнических групп во времена послевоенных заселений пленными немцами северных территорий Казахстана, добровольной миграции населения из всех союзных республик СССР во время поднятия целины и возвращении по приглашению Президента оралманов – казахов со всего мира. Казахстан – многонациональная страна и для каждой народности предоставление широкие возможности для реализации и сохранения идентичности.

Последним тревожным инцидентом, который удалось частично урегулировать именно медиативными техниками стал межэтнический конфликт в поселке Масанчи в местах компактного проживания дунган в Жамбылской области в феврале 2020 года.

Основные острые вопросы возникают на почве групповой сплоченности внутри этнической группы против других национальностей в местах их компактного проживания.

Обычно конфликтная ситуация нарастает годами и выливается в открытое противостояние через бытовой инцидент или уголовно наказуемое деяние. Массовые протестные движения выливаются в преступления с особой формой жестокости и погромами, которые останавливаются только с применением военных сил.

В указанных массовых протестах, четко прослеживается внешнее управление заинтересованными лицами в таких конфликтах.

Группа вопросов преследования инакомыслящих, неугодных государственной политике лиц казахской национальности связаны в основной своей массе с открытым высказыванием ими недовольства авторитарным режимом власти, высоким уровнем коррупции в государственной и местной власти. Оппозиционные силы внутри и за пределами Казахстана по-разному влияют на позицию инакомыслящих государственной политике лиц, зачастую манипулируя ими в угоду своим частным интересам и интригам.

Таким образом, терпеливые в отношении плохих бытовых условий, но непримиримые по вопросам земли, многодетных и одиноких матерей, инакомыслящие казахи спокойны в своих высказываниях «до поры до времени», пока не переполнится чаша терпения, однако следует отметить, что они достаточно манипулируемы третьими лицами, чем последние активно и пользуются.

Выводы:

Применение медиативных техник при регулировании споров и конфликтов, связанных с протестными движениями, митингами и межэтническими спорами показали свою эффективность именно в том виде, в котором сейчас осуществляются, а именно:

1) при возникновении митинговых и протестных движений организуется работа расширенных составов общественных приемных партии «NURROTAN», в котором принимают участие как волонтеры, снимающие основные запросы

участников протестов, так и более экспертных специалистов, которые могут выяснить истинные интересы протестующих и направить в те или иные ведомства для более полного разрешения противоречий;

2) важно усиливать медиативные компетенции участников расширенных составов общественных приемных, а также закрепить медиативные компетенции как ключевой навык у всех постоянных работников общественных приемных на всех уровнях от местных до республиканских;

3) повышение квалификации специалистов общественных приемных должны осуществляться как от знаний базовых инструментов и медиативных техник, так и глубокого изучения всех направлений и методик отраслевой политической медиации.

Список использованной литературы

1. <https://kursiv.kz/news/ekonomika/2019-10/inflyaciya-v-kazakhstane-za-devyat-mesyacev-2019-goda-sostavila-33>
2. <https://www.zakon.kz/4962222-deputat-sotsialnaya-napryazhennost-v.html>
3. <https://ru.sputniknews.kz/radio/20180502/5485841/konurov-degradaciya-selo-socnapryazhennost.html>
4. <https://www.zakon.kz/5014550-grozit-li-defolt-kazahstanu.html>
5. <https://inbusiness.kz/ru/news/vsplesk-trudovyh-konfliktov-v-strane-prishelsya-na-sentyabr-oktyabr>
6. <https://www.zakon.kz/5008953-o-konfliktah-iz-za-inostrannoy-rabochey.html>
7. https://www.bia-bg.com/uploads/files/NSTS/NSTS_Pravilnik.pdf
8. <https://www.ritmearasia.org/news--2020-02-21--tancy-na-grabljah.-v-kazakhstane-proizoshel-ocherednoj-mezhetnicheskij-konflikt-47611>
9. Дронзина Татьяна. Медиация. Учебное пособие. 2015г.
10. <https://camonitor.kz/34712-nichto-nas-ne-izmenit-kakimi-kazahstancy-vyydut-iz-koronavirusnogo-krizisa.html>
11. <https://inbusiness.kz/ru/news/pryamoe-vklyuchenie-pravitelstvennogo-chasa>
12. <https://rus.azattyq.org/a/central-asia-kazakhstan-turkmenistan-oil-gas-economiy/30573895.html>
13. <https://liter.kz/tengizskoe-mestorozhdenie-vremenno-pokinut-17-tysyach-rabotnikov/>
14. <https://liter.kz/tengizskoe-mestorozhdenie-vremenno-pokinut-17-tysyach-rabotnikov/>
15. <https://rus.azattyq.org/a/kazakhstan-interview-with-economist-kasymkhan-kapparov/30495841.html>
16. <https://kstnews.kz/news/economy/item-59127>
17. <https://liter.kz/tokaev-skazal-chto-sdelayut-v-kazahstan/>
18. Постановление Правительства Республики Казахстан № 827 от 12 декабря 2017 года «Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 20.12.2019 г.)
19. «Онлайн урегулирование споров и видео-документоборот в медиации, арбитраже и госуправлении» Марат Александрович Авдыев, директор Сибирского Центра медиации. marat@eMediator.ru
20. https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=10156754225546277&id=665631276
21. https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1426127620881775&id=100004536517026
22. <https://www.youtube.com/playlist?list=PLTEqkFs1g-Qd-4TY6NyfCow9yFGbyu0k>
23. О.А. Мачучина «Институт примирения: теоретико-правовые основы». Самара 2018г.
24. Mustill. Arbitration: History and Background // Journal of International Arbitration. 1989, №6, P.43, Цит. по: Law and Practice of International Commercial Arbitration Redfern A. et al. London, 2004. P. 44.

25. См. подробнее: What are the different types of dispute resolution processes?// American Bar Association URL: https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/DisputeResolutionProcesses.html (дата обращения: 15.05.2016).
26. См.: What is ADR? URL: <http://adr-ontario.ca/for-the-public/what-is-adr/> (дата обращения: 14.10.2013).
27. См.: Early Neutral Evaluation URL : <https://www.ashurst.com/en/news-and-insights/legal- updates/early-neutral-evaluation/> (дата обращения : 10.09.2017).
28. Пирогов И.В. Социальная напряженность: теория, методология и методы измерения: Автореферат диссертационной работы кандидата социологических наук / И.В. Пирогов. – Иваново: Издательство Института социологии РАН, 2002 г. – С.24.
29. Данакин Н.С. Механизмы социальной регуляции технологии управления конфликтом / Н.С. Данакин, Л.Я. Дятченко, В.И. Сперанский // Социально-политический журнал – 1998 г. -№3 – С. 151-162.
30. Рукавишников В.О. Социальная напряженность: диагноз и прогноз / В.О. Рукавишников (и другие) // СОЦИС – 1992 г. -№ 3 – С. 3-23.
31. Муханова Н.М. Ценностные установки и поведенческие стратегии студенческой молодежи // Модернизация социальной структуры российского общества / М.Н. Муханова – Москва, Издательство Института социологии РАН. 2008 г. – С. 271-285.
32. Дмитриев А.В. Конфликтогенность миграции: глобальный аспект / А.В. Дмитриев // СОЦИС – 2004 г. – №10 – С. 3-22.
33. Тучков Е.В. Социальная напряженность в регионах Центра России: механизмы диагностики и регулирования. Автореферат диссертационной работы кандидата социологических наук / Е.В. Тучков. – Орел, Издательство Орловской региональной академии государственной службы, 2000 г. – С. 28.
34. Гражданский кодекс Франции (Кодекс Наполеона). Москва, 2012 г. Страницы 2-592.
35. Гражданский процессуальный кодекс Италии от 28 октября 1940 г. Доступ из справочника правовой системы «КонсультантПлюс».
36. Аболонин В.О. Закон Германии «О поддержке медиации и других процедур внесудебного регулирования конфликтов» (Mediations G) (с кратким пояснением) //Вестник гражданского процесса 2013 г., № 5, С. 203-217
37. Уголовный кодекс Федеративной Республики Германия. Доступ из справочника правовой системы «КонсультантПлюс».
38. Чекмарева А.В. Тенденции развития института подготовки гражданских дел к судебному разбирательству // Законы России: опыт, анализ, практика 2015г., №3, С.58.
39. Головки Л.В. Альтернативы уголовному преследованию в современном английском праве // Правоведение, 1998г, № 3, С. 108-113.
40. What are the different types of dispute resolution processes&// American Bar Association/https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/DisputeResolutionProcesses/
41. Ельчанинов А.П. Зарубежный опыт реализации процедур медиации в уголовно-правовой сфере // Мировой судья., 2013г, №2, С. 24-28.
42. Арутюнян А.А. Концепция восстановительной юстиции и медиация в уголовном судопроизводстве/ статья на ресурсе<https://cyberleninka.ru/>

article/n/kontseptsiya-vostranovitelnoy-yustitsii-i-mediatsiya-v-ugolovnom-sudoproizvodstve

43. Малько А.В., Саломатин А.Ю. Сравнительное правоведение, учебно-методический комплекс. Москва, 2008 г, С. 199

44. Право и информационные конфликты в информационно-телекоммуникационной сфере: монография// А.К. Жарова. Москва, 2016 г., с. 248.

45. Литвинова С.Ф. К вопросу о необходимости государственной стратегии продвижения процедуры медиации // Российский судья 2014, №11, С. 12-15.

46. Литвинова С.Ф. Примирение как традиционный метод разрешения споров в КНР //Арбитражный и гражданский процесс. 2011, №3, С. 36-39.

47. Здрок О.Н. Примирительные процедуры в гражданском судопроизводстве: понятие, классификация, тенденция развития // Вестник гражданского процесса. 2012 г., С. 201.

48. Тенденции развития контроля за деятельностью публичной администрации в зарубежных государствах: монография /А.Б. Зеленцов (и др) Москва 2015 г., С. 446

49. Мачучина О.А. Институт примирения: теоретико-правовые основы // диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук. Самара, 2018 г.

50. Шмелев А. Политическая медиация как способ разрешения международных и внутригосударственных конфликтов.// Вестник восстановительной юстиции №10, 2013, С. 24-30.

51. Руководство ООН по вопросам эффективной посреднической деятельности (приложение к докладу Генерального секретаря об укреплении роли посредничества в мирном урегулировании споров, предотвращении и разрешении конфликтов (документ A/66/811 от 25 июня 2012 года)) //Нью-Йорк, ООН, 2012, С.13-25.

52. Леонов Н.С. Крестный путь России 1991-2000. Русский дом, 2003.

53. Мухаметзарипов И.А. Религия и светское законодательство: применение института медиации при разрешении споров с элементами религиозных норм (на примере ислама. Ислам в России. Исламоведение 2014 г, № 4, С. 18-28.

54. Мухаметзарипов И.А. Религия и светское законодательство: применение института медиации при разрешении споров с элементами религиозных норм (на примере ислама. Ислам в России. Исламоведение 2014 г, № 4, С. 18-28.

55. <http://infozakon.kz/courts/10911-shkolnaya-mediatsiya-kak-tehnologiya-razresheniya-konfliktov-v-podrostkovoy-srede.html>

56. Шойгу Ю.С. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных. Москва, 2007, С. 319.

57. Моисеева И.Г., Пученкина В.А. Медиативная функция психолога при ликвидации чрезвычайных ситуаций. Сборник материалов III международной научно-практической конференции., Саратов, 7 декабря 2017 года, С. 79-81.

