

Создание служб посредничества в жилищной сфере. Результаты проекта «От «технологии мира» – к созданию служб посредничества в жилищной сфере»

Отношения, связанные с постоянным взаимодействием людей по вопросам, касающимся собственности и управления ею, сегодня, в силу объективных и субъективных причин, являются одними из наиболее конфликтоопасных.

Как показывает практика, местом, где сосредоточено едва ли не самое большое в нашей жизни количество провоцирующих конфликты обстоятельств, стали многоквартирные дома (МКД). Именно здесь на общий уровень социальной неудовлетворенности населения наслаивается огромный пласт неразрешенных вопросов в сфере жилищно-коммунального хозяйства в целом, и в то же время необходимость обеспечивать соседское взаимодействие.

Специалистами Центра социальных инициатив в 2011 году было проведено исследование уровня конфликтности в многоквартирных домах. В первую очередь исследовались вопросы управления многоквартирными домами, т.е. такие способы управления, как ТСЖ и управление посредством привлечения управляющих компаний, на предмет выявления факторов возникновения и развития конфликтов внутри многоквартирных домов и выработке рекомендаций по их разрешению.

В результате было выявлено, что, вопреки бытующему мнению, функционирование ТСЖ в многоквартирных домах сегодня порождает гораздо большее количество конфликтов, чем, например, деятельность управляющие компаний, поскольку к существующим проблемам соседского взаимодействия прибавляется еще и так называемая «борьба за ресурсы» между различными группами собственников. Таким образом, к объективно существующим факторам конфликтности в сфере ЖКХ, прибавляются и внутренние, субъективные аспекты восприятия отношений собственности.

Существенное значение имеет и то обстоятельство, что в одном доме сталкиваются интересы групп с различным социальным статусом и материальным положением. И очень часто ни ТСЖ, ни управляющие компании не имеют ресурсов и компетенции для разрешения такого рода ситуаций.

Кроме того, была выявлена ограниченность отношений собственности. Иными словами, собственники квартир ограничивают свою ответственность исключительно пределами этих квартир и не распространяют эту ответственность на общее имущество в МКД. Это ведет к противопоставлению собственников и управляющих компаний или ТСЖ друг другу, формированию позиции «должны» по отношению к управляющей организации и, как следствие, накапливаемому недовольству качеством содержания и обслуживания домов.

По итогам реализации указанного проекта был проведен круглый стол на тему «Пути и способы снижения конфликтного потенциала в сфере управления многоквартирными домами» с участием представителей органов государственной власти, управляющих компаний и ТСЖ, в ходе которого были выработаны реко-

мендации по вопросам профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе развивать: систему предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления многоквартирными домами; обучать персонал ТСЖ, управляющих компаний, членов советов многоквартирных домов технологиям разрешения конфликтов, а также предусмотреть создание служб посредничества в сфере ЖКХ. Таким образом, были созданы условия для выстраивания системы профилактики и разрешения конфликтов, институализации данного процесса, а именно создания служб посредничества.

В течение 2013 года Центром социальных инициатив с привлечением практикующих медиаторов Пермского края был реализован проект «От «технологии мира» - к созданию служб посредничества в жилищной сфере». При этом предполагалось, что работа таких служб будет направлена на консультирование конфликтующих сторон (раздельное и совместное), с целью избежать разрастания конфликта, или ликвидации самого конфликта и его последствий, а также разрешения конфликтной ситуации во внесудебном порядке.

Деятельность служб посредничества в ходе проекта была тесно связана с распространением знаний и навыков по разрешению конфликтов среди всех групп лиц, имеющих непосредственное отношение к управлению МКД (УК, ТСЖ, Советы многоквартирных домов), а также специалистов органов местного самоуправления.

Для реализации проекта были разработаны программы обучающих и презентационных мероприятий и выработана система организации службы, обеспечивающая возможность проведения и доступность процедур посредничества для местного сообщества:

- разработаны «дорожные карты» для каждой из территорий проекта, согласованы и установлены сроки проведения конкретных мероприятий на местах;
- сформированы рабочие папки служб посредничества, включающие методические пособия по посредничеству (медиации), методические рекомендации и материалы, кейсы, информационные материалы;
- разработаны, изданы и распространены два вида информационных буклетов по тематике проекта, общим тиражом 1800 экз. Буклеты содержат информацию о возможностях посредничества, способах обращения в службу, результативности обращений.

Реализация проекта проводилась на трех площадках:

- п. Суксун – на базе Центра правовой и гражданской активности при МУ “Суксунская центральная библиотечная система”;
- микрорайон “Левшино” Орджоникидзевского района г. Перми - на базе Общественного центра ТОС “Левшино”;
- микрорайон “Владимирский” Свердловского района г. Перми - на базе Общественного центра ТОС “Владимирский”.

Пилотные площадки имеют свои характерные особенности:

г. Пермь, ТОС «Левшино»	В качестве координатора выступает председатель территориального общественного самоуправления «Левшино» С.М. Кудрявцева, сама являющаяся практикующим психологом. Ведется целенаправленная деятельность с управляющими компаниями, работающими на территории. Наблюдается мультипликация полученных знаний на весь Орджоникидзевский район г. Перми, где находится данный ТОС. Хорошее взаимодействие с администрацией района.
г. Пермь, ТОС «Владимирский»	Микрорайон является «островным», отделенным в транспортном и географическом смысле от территории соседних микрорайонов. В микрорайоне всего 2 управляющие компании, которые резко отличаются друг от друга по уровню качества управления многоквартирными домами. Существуют застарелые и затянувшиеся конфликты, связанные прежде всего с этим.
п. Суксун	Сельская территория, относительно небольшое количество многоквартирных домов, всего одна управляющая компания, и та является не частной, а муниципальной. Очень большая заинтересованность существующих соседских сообществ в институализации системы взаимодействий с УК. Поддержка со стороны администрации поселения достаточно существенная. Значительную роль играет Центр правовой и гражданской активности (ЦПГА) при районной библиотеке, сотрудники которого сами прошли специализированное обучение по технологиям посредничества (медиации).

К реализации проекта привлечены ведущие эксперты г. Перми и Пермского края в сфере посредничества и конфликтологических практик, которые, собственно, и стали основными исполнителями проекта:

- Клейн Марина Геннадьевна, руководитель Центра посредничества в переговорах и разрешении конфликтов «Согласие»;
- Хавкина Анна Львовна, руководитель Ассоциация медиаторов Пермского края;
- Яковлева Юлия Аркадьевна, руководитель представительства НП «Лига медиаторов» в г. Перми.

В Суксуне к проведению консультаций и процедур посредничества также привлечены специалисты, прошедшие подготовку по специальностям «Основы урегулирования конфликтов на местном уровне», «Практика урегулирования конфликтов на местном уровне»:

- Сергеева Ольга Степановна, директор МУ «Центральная библиотечная система Суксунского района»;

- Возякова Наталья Петровна, руководитель Центра правовой и гражданской активности при ЦБС Суксунского района.

В микрорайоне «Левшино» самостоятельные консультации и подготовку к процедурам посредничества в рамках проекта проводила координатор и практикующий психолог - Кудрявцева Светлана Михайловна, председатель ТОС «Левшино», что оказало особую поддержку проекту: опыт показал - первичное консультирование обеспечивает, подготавливает клиента к проведению процедур посредничества, и самым позитивным образом влияет на их результативность. Аналогичным образом работа велась и в Суксуне – первичные консультации проводила координатор проекта Н.П. Возякова, а процедуры посредничества – О.С. Сергеева.

Важной составляющей в работе специалистов в рамках данного проекта был сбор и анализ информации (кейсов) об основных, типичных группах существующих конфликтов с целью выявления факторов их возникновения и выработке алгоритмов разрешения. Впоследствии такие алгоритмы стали основой для выработки вариантов решений спорных ситуаций, обсуждаемых в ходе проводимых консультаций.

Определена основная тематика обращений в службы посредничества:

- межгрупповые конфликты в ТСЖ;
- конфликты в сфере взаимодействия жителей и управляющих компаний, а также ресурсоснабжающих организаций;
- соседские конфликты экономического характера;
- межгрупповые конфликты из-за разногласий по вопросам расходов на содержание совместной собственности в многоквартирных домах;
- межличностные конфликты, проявляющиеся в разногласиях по жилищным вопросам;
- неудовлетворенность местных сообществ действиями или бездействием органов местного самоуправления.

В начале проекта для продвижения служб посредничества в местных сообществах проведены информационно-методические мероприятия двух типов по продвижению деятельности служб посредничества на пилотных площадках:

- организованы мастер-классы, проведенные экспертами проекта на базе каждой из пилотных площадок. В мастер-классах участвовали 89 представителей органов местного самоуправления территории, управляющих компаний, ТОС, НКО, жилищных объединений (ТСЖ, Советы многоквартирных домов), специалисты учреждений и территориальных органов государственной власти;
- организована и проведена презентация служб посредничества в каждой из трех пилотных территорий, с приглашением органов местной власти, СМИ, всех субъектов управления многоквартирными домами.

Данные мероприятия проведены с целью обеспечения лучшего понимания сути и особенностей технологий посредничества. Участники ознакомлены с техническими и технологическими возможностями сформированных служб посредничества, получили для дальнейшего распространения информацию о проекте, а также информационные буклеты.

В ходе реализации проекта специалистами служб посредничества в течение апреля-октября 2013 г. проведено 120 консультаций и 30 процедур посредничества. В результате реализации этого важного для Пермского края проекта разработан механизм организации службы посредничества и сформирована методологическая основа профилактики и разрешения конфликтов в жилищной сфере.

В рамках партнерских отношений с коллегами (НП «Союз организаций управляющих недвижимостью Кировской области»), экспертами проекта М.Г. Клейн и Ю.А. Яковлевой в г. Кирове проведен мастер-класс-презентация, с целью продвижения и лучшего понимания сути и особенностей технологий посредничества, трансляцией полученного опыта в Пермском крае.

Клиенты службы посредничества в ходе проекта получили квалифицированную поддержку в целях разрешения сложившихся конфликтных ситуаций – как при организации консультирования, так и при подготовке и проведении процедур примирения.

В ходе проекта впервые в Пермском крае сформированы службы посредничества в жилищной сфере, работающие в рамках сетевой модели. Формирование служб посредничества является существенным шагом по внедрению и отработке новых социальных технологий, в которых нуждается такая социально значимая и в тоже время консервативная отрасль, как ЖКХ.

В результате проекта разработаны, распространены и апробированы алгоритмы формирования и деятельности служб посредничества. Таким образом, отрабатывается практический инструментарий для использования в жилищной сфере в Пермском крае и других регионах, ориентированный на собственников жилья, других субъектов сферы управления многоквартирными домами.

Определен в ходе практической деятельности экспертов основной круг проблем, связанных с конфликтностью в жилищной сфере – от взаимодействия соседских сообществ в многоквартирных домах (городские микрорайоны) до процедур посредничества между инициативными группами граждан и органами местного самоуправления (Суксунский район).

В то же время в период реализации проекта определенную роль сыграли факторы, как объективного, так и субъективного характера, сдерживающие большую эффективность проекта:

- резкое изменение порядка предоставления коммунальных услуг (с сентября 2012 г.), предусматривающее введение т.н. расходов на общедомовые нужды (ОДН), повлекшее существенное увеличение напряженности в жилищной сфере. Потребности местных сообществ в технологиях посредничества, как

выяснилось в ходе мероприятий проекта, в нахождении баланса интересов ресурсоснабжающих организаций и населения, а также управляющих компаний и ТСЖ, резко усилились. Данный запрос проект удовлетворить не в состоянии, хотя квалификация привлеченных экспертов позволяет использовать процедуры посредничества и для решения таких системных конфликтов. Данная проблема носит сложный и многосторонний характер и без определения позиции местной и региональной власти решена быть не может.

- некоторая настороженность в отношении новых технологий со стороны прежде всего представителей старшего поколения в местных сообществах, что, в общем-то, естественно;
- позиции естественных монополий в решении вопросов, связанных с конфликтами вокруг предоставления коммунальных услуг не только неконструктивны, но и содержат неприятие каких-либо переговорных процедур. Совершенно, в отличие от представителей управляющих компаний, не идут на контакт специалисты и руководители ресурсоснабжающих, энергетических организаций – там явно сложилась и укрепилась культура монополизма, пренебрежительно относящегося к интересам населения и представляющим это население некоммерческих организаций.

В то же время очень позитивно воспринимается сама технология посредничества и распространение идеологии «мира вместо войны» представителями территориальных общественных самоуправлений (ТОС) города Перми, которые были ознакомлены с деятельностью по проекту. В этой среде ощущается явная усталость от бесконечных и часто безрезультативных обращений в надзорные и судебные органы по жилищным вопросам.

Проект стал важным не только для пилотных площадок и конкретных благополучателей, а для местных сообществ в целом. Поэтому логичным было бы включение методических материалов проекта в программы обучения специалистов органов местного самоуправления, управленцев в сфере ЖКХ в рамках программ жилищного просвещения, реализуемых на региональном и муниципальном уровнях.

Надо учитывать и тот факт, что организации гражданского общества в Перми обладают достаточным потенциалом, чтобы использовать полученные технологии, образуя при этом свои неформальные сети.

Важной является заинтересованность и поддержка авторитетного в Пермском крае института Уполномоченного по правам человека, что предполагает реальную средне- и долгосрочную перспективу развития системы профилактики и разрешения конфликтов в регионе.

Местные сообщества, представители ТОС и эксперты проекта получили бесценный опыт внедрения новейших социальных технологий. Информация о проекте наиболее эффективно распространяется благодаря именно личным контактам тех, кто уже получил консультирование и экспертную поддержку по разрешению конфликтов в жилищной сфере.