Споры с соседями

45 вопросов и ответов · протокол дела из 10 встреч с разбором

Вероника Гусева

медиатор · юрист · бывший следователь МВД

guseva-mediator.spru.site · +7 (903) 124-88-22

Ноябрь 2026

Как пользоваться

Методичка построена как рабочий справочник медиатора. Три части: **вопросы и ответы** (45 пар) — то, что клиент и вторая сторона спрашивают чаще всего; **протокол дела** — 10 встреч с дословными репликами медиатора и разбором каждого шага; **разбор** — почему дело пошло так, а не иначе, и что делать в похожей ситуации.

Три правила, которые действуют в любой нише

- Медиатор не решает спор, не оценивает, кто прав, и не даёт юридическое заключение. Его работа — чтобы стороны услышали друг друга и увидели свои интересы.
- Медиация не отменяет сроков. Исковая давность не прерывается, кроме случая соглашения, заключённого в суде. Это правило действует во всех нишах без исключения.
- Вопрос «договоримся или нет» — не про удачу и не про характер медиатора. Соглашение возможно там, где стороны готовы к уступке. Там, где уступки нет, честный исход — процедура без соглашения.

Содержание вопросов

Соседи сверху топят, а дети спят — что делать?

Какой уровень шума вообще считается нарушением?

Сосед делает ремонт в выходной, а я работаю — можно ли запретить?

Он громко слушает музыку, но не орёт — это вообще проблема?

Он оскорбляет меня и угрожает — я не хочу в суд, что делать?

Сосед затеял ремонт и разрушил перекрытие — кто отвечает?

Кошка/собака у соседей лает всю ночь — можно ли как-то повлиять?

Сосед перепланировал квартиру и у нас появилась трещина в стене — можно ли требовать возмещения?

Он сделал перепланировку без разрешения — что мне с этого?

Ремонт у соседа длится полгода, мусор в коридоре и на лестнице — законно ли это?

Соседи перекрыли общий проход кладовой и коридор — я могу потребовать вернуть как было?

В подъезде постоянно грязь и мусор, управляющая компания ничего не делает — куда жаловаться?

Лифт ломается постоянно, а управляющая компания говорит, что это не её зона — правда?

Сосед вынес в коридор вещи и мебель — мешает проходу, что делать?

Кто должен вывозить строительный мусор после ремонта соседа — он или мы?

Все паркуются у подъезда, проезду не проехать — кто должен следить за порядком?

Сосед занял моё парковочное место — это вообще законно?

Стихийная парковка во дворе, машины блокируют выезд — куда обращаться?

Мою машину эвакуировали — можно ли оспорить и взыскать ущерб?

Потёк крыша, залило квартиру соседа — кто возмещает ущерб?

Течёт стояк с горячей водой — это аварийная служба, УК или сантехник соседа?

Протечка сверху, а у соседа сухо — значит, он виноват?

Затопили, а сосед говорит «у меня ничего не течёт» — что делать до суда?

Сосед поставил личную вещь в общее имущество — как это оспорить?

Общее собрание приняло решение, которое мне не нравится — что делать?

Соседи хотят продать/сдать общее имущество или подвал — могут ли они это решать без меня?

Соседи не платят, а мне приходит перерасход — кто должен разобраться?

У соседей стоят несколько счётчиков и они не платят — правда ли, что я могу отказаться оплачивать их?

Кто отвечает, если в доме общедомовой счётчик и я плачу больше соседа?

Сосед по частному дому перенёс забор и зашёл на мой участок — что делать?

Сосед ставит забор так, что у меня нет прохода к участку — законно?

Вода с моего участка стекает на участок соседа и топит его — кто отвечает?

Сосед посадил дерево, оно падает на мой участок и повреждает крышу — что делать?

Квартиру купили — а у прежнего собственника остались долги за коммуналку, это моя проблема?

Должник живёт у соседа, а ко мне приходят требования по его долгу — можно ли через медиацию?

Сосед требует от меня деньги за то, что я «испортил» его вещь, но я не уверен, что виноват — что делать?

Кто может инициировать процедуру урегулирования между соседями?

Можно ли в медиации обсуждать то, что уже рассматривается в суде?

С чего вообще начинать: с претензии или сразу в суд?

Куда жаловаться на шум и нарушение правил пользования — Роспотребнадзор, жилищная инспекция или участковый?

Как правильно составить претензию соседу?

Что делать, если есть угрозы жизни и здоровью — идти в суд или сначала к полиции?

Сколько обычно длится медиация по соседскому спору?

Что такое соглашение по итогам медиации и чем оно отличается от расписки?

Мой сосед не приходит на встречи — что делать?

Часть I. Вопросы и ответы (45)

Шум и покой 7 вопросов

Соседи сверху топят, а дети спят — что делать?

Ночью, в период с 22:00 до 8:00, шум действительно недопустим: пользование жилым помещением не должно нарушать права и законные интересы других граждан (ст. 8, ст. 10 ЖК РФ). Практика: сначала разговор — в спокойной форме, с описанием фактов (часы, длительность, характер звука), а не с оценками личности. Если не помогло — письменная претензия в адрес соседа и одновременно в управляющую компанию, чтобы был зафиксирован факт обращения. Формула для медиатора: «Мне важно понять, что именно для вас неприемлемо — сам факт звука или то, что вы не можете заснуть; от этого зависит, что вообще можно исправить».

Какой уровень шума вообще считается нарушением?

Единого числового порога «для соседей» в жилищном законодательстве нет: Закон РФ № 42 «О защите населения от воздействия шума» и санитарные правила касаются в первую очередь транспорта и территорий, а вот жилые помещения регулируются общими правилами пользования и правилами общежития. Практика: суды оценивают шум по объективным признакам — длительность, время суток, характер звука, невозможность отдыха, показания свидетелей. Формула для медиатора: «Юридически точной цифры нет, поэтому мы работаем с тем, что вы реально переживаете: в какое время, сколько длится, чем это мешает именно вам».

Сосед делает ремонт в выходной, а я работаю — можно ли запретить?

Косвенно да: если сосед изводит сверху перфоратором в субботу и воскресенье, вы можете опираться на те же нормы о недопустимости нарушения прав соседей и на правила пользования жилыми помещениями (ст. 8, ст. 10 ЖК РФ). Прямого запрета «ремонт только по будням» в ЖК РФ нет, но есть режим труда и отдыха (ТК РФ), на который вправе сослаться и управляющая компания. Формула для медиатора: «Часы, когда шум терпим, а когда нет, — это то, что вам важно зафиксировать письменно; давайте сразу подумаем, какие компромиссные часы устроят обе стороны».

Он громко слушает музыку, но не орёт — это вообще проблема?

Да, если громкость значительно превышает уровень, установленный для жилых помещений, — речь идёт о нарушении прав других собственников и пользователей (ст. 8, ст. 10 ЖК РФ). Практический совет: зафиксируйте источник — время, продолжительность, громкость слышно в коридоре или через стену. Часто спор решается уже на уровне договорённости о «тихих часах», потому что в 90% случаев речь не о ремонте, а о привычке. Формула для медиатора: «Я не буду говорить, что вы неправы; я хочу понять, в какое время вам это не мешает — и можно ли договориться об этом без суда».

Он оскорбляет меня и угрожает — я не хочу в суд, что делать?

Здесь приоритет — безопасность, а не переговоры. При явных угрозах, оскорблениях, нецензурной лексике в ваш адрес разговор о компромиссе не уместен: подайте заявление в полицию (при наличии угроз это может быть правонарушение или административная ответственность) и зафиксируйте обращение письменно. Медиация при угрозах противопоказана: она работает, только когда обе стороны добросовестны и не опасаются за свою безопасность. Формула для медиатора: «Сначала мы обеспечиваем вашу безопасность и фиксируем факты, и только потом, отдельным шагом, обсуждаем, как жить дальше рядом».

Сосед затеял ремонт и разрушил перекрытие — кто отвечает?

Отвечает собственник помещения, в котором производились работы, если работы велись с нарушением: повреждение конструкций дома — вред, причинённый имуществу и правам других собственников (ст. 8, ст. 10 ЖК РФ; общие правила о возмещении вреда в ГК РФ). Отдельно проверьте, было ли согласование переустройства/перепланировки: несогласованные работы — самостоятельное основание для требования восстановить конструкцию. Формула для медиатора: «Важно разделить две вещи: кто виноват в самом шуме (это раздражает) и кто отвечает за ущерб (это уже имущественный вопрос и предмет суда)».

Кошка/собака у соседей лает всю ночь — можно ли как-то повлиять?

Собака, которая лает и воет — это шум, нарушающий права соседей (ст. 8, ст. 10 ЖК РФ), и квалифицированный специалист может оценить уровень шума. Практически: разговор с владельцем, просьба применить меры (прогулки, дрессировка, приборы), при безуспешности — обращение в управляющую компанию и к специалисту по оценке шума. Отдельно отмечу: медиация не нужна для причинения вреда, но отлично работает на договорённость о совместных мерах. Формула для медиатора: «Давайте обсудим, что реально может сделать владелец, а не только то, что он «должен»».

Ремонт и перепланировка 3 вопросов

Сосед перепланировал квартиру и у нас появилась трещина в стене — можно ли требовать возмещения?

Да, если есть связь между работами соседа и повреждением: переустройство и перепланировка допускаются только с соблюдением требований законодательства (ст. 29, ст. 31 ЖК РФ), а вред, причинённый имуществу других лиц, подлежит возмещению. Практика: зафиксируйте повреждение (акт осмотра, фото, независимая экспертиза), подайте претензию собственнику и в управляющую компанию; без заключения о причинной связи суд, скорее всего, откажет. Формула для медиатора: «До суда мы можем договориться о совместном осмотре и о том, кто закажет заключение; это дешевле и быстрее, чем спор о том, чья это трещина».

Он сделал перепланировку без разрешения — что мне с этого?

Само по себе отсутствие согласования у соседа может стать его проблемой: несогласованное переустройство подлежит приведению в прежнее состояние по требованию заинтересованных лиц (ст. 29 ЖК РФ), а также возможна предварительная продажа квартиры в установленном порядке (ст. 31 ЖК РФ — этот механизм действует с 2025 года и требует соблюдения процедуры). Ваш интерес: если работы повредили ваше имущество или нарушили права — вы вправе предъявить самостоятельный иск. Формула для медиатора: «Мы не будем лезть в его процедуру с УК; мы поговорим о том, есть ли у вас самостоятельный ущерб и прямые требования к нему».

Ремонт у соседа длится полгода, мусор в коридоре и на лестнице — законно ли это?

Строго говоря, закон не устанавливает предельного срока ремонта в одной квартире, но правила пользования жилыми помещениями и договор управления требуют, чтобы работы не мешали другим жильцам; складирование строительного мусора в местах общего пользования — нарушение правил пользования и санитарных требований. Практика: письменное обращение в управляющую компанию с фотографиями и ссылкой на то, что проход загроможден. Формула для медиатора: «Давайте назовём срок, к которому вы оба рассчитываете увидеть чистый подъезд, и привяжем к нему контроль».

Общие части дома 5 вопросов

Соседи перекрыли общий проход кладовой и коридор — я могу потребовать вернуть как было?

Общие части и лестничные клетки, коридоры относятся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме (ст. 44, ст. 46 ЖК РФ), и его использование не должно препятствовать праву других собственников (ст. 36 ЖК РФ). Собственник, самовольно занявший часть общего имущества, обязан восстановить положение. Формула для медиатора: «Сначала я хочу зафиксировать, было ли на это решение общего собрания, а если нет — перед нами не спор о вкусе, а спор о праве».

В подъезде постоянно грязь и мусор, управляющая компания ничего не делает — куда жаловаться?

Управляющая компания обязана поддерживать общее имущество в пригодном состоянии (ст. 161, ст. 162 ЖК РФ — если договором не установлено иное), а санитарные требования к содержанию общего имущества — это зона ответственности УК и муниципальной жилищной инспекции. Практика: письменная претензия в УК с описанием, фотографиями и сроком ответа; при отсутствии реакции — жалоба в жилищную инспекцию и в орган местного самоуправления по контролю. Формула для медиатора: «Мы можем сначала решить вопрос с соседом-«мусорщиком» напрямую, а параллельно запустить претензию в УК — это два независимых хода».

Лифт ломается постоянно, а управляющая компания говорит, что это не её зона — правда?

Если дом оборудован лифтом, обслуживание и ремонт лифта входят в состав общего имущества и в обязательства по содержанию общего имущества (ст. 44, ст. 46, ст. 161 ЖК РФ). Формула для медиатора: «Я предлагаю не спорить о зонах ответственности, а поставить перед УК конкретный вопрос с конкретными сроками: когда лифт будет в порядке и кто это фиксирует».

Сосед вынес в коридор вещи и мебель — мешает проходу, что делать?

Размещение крупногабаритных предметов в местах общего пользования, препятствующих проходу, — нарушение правил пользования жилыми помещениями и прав других собственников (ст. 36, ст. 155 ЖК РФ). Формула для медиатора: «Здесь у нас не спор об интересах, а простая просьба: определить срок, за который вещи будут убраны, и способ, которым вы это проконтролируете».

Кто должен вывозить строительный мусор после ремонта соседа — он или мы?

Строительный мусор, образовавшийся при ремонте в квартире собственника, — его обязанность вывезти, а не оставлять в контейнере для ТКО, если это прямо не установлено договором с управляющей организацией или общим решением. Практика: зафиксировать фотографией, указать на перегрузку контейнера и подать заявку в УК на вывоз строительного мусора. Формула для медиатора: «Давайте заранее договоримся, что если ремонт у соседа идёт, он уведомляет УК и вывозит мусор сам — это обсуждается на берегу, а не после конфликта».

Парковка 4 вопросов

Все паркуются у подъезда, проезду не проехать — кто должен следить за порядком?

Управление придомовой территорией и её использование — обязанность управляющей организации (ст. 161 ЖК РФ), если иное не установлено договором управления; правила пользования территорией могут устанавливаться общим собранием собственников. Практика: обращение в УК с требованием нанести разметку, установить знаки, организовать контроль; при нарушении — фиксация и административные органы. Формула для медиатора: «Мне важно отделить то, что решается за 15 минут разговором с соседями (не парковаться у входа), от того, что решается только через УК и администрацию (разметка, знаки, штрафы)».

Сосед занял моё парковочное место — это вообще законно?

Если место закреплено за вами договором (например, по договору пользования, в том числе безвозмездного) или вы владеете гаражом/арендуете участок, это даёт вам приоритет в использовании. Если парковка общая и организована только соглашением — ситуация сперва договорная, а не уголовная. Формула для медиатора: «Давайте сначала посмотрим документы: есть ли договор, схема, запись в протоколе собрания. От этого зависит, спорим мы о правах или о вежливости».

Стихийная парковка во дворе, машины блокируют выезд — куда обращаться?

Это вопрос соблюдения правил пользования придомовой территорией и организации контроля; при отсутствии разметки и знаков ответственность за порядок в первую очередь на управляющей организации. Практика: заявление в УК, при наличии нарушений — в местную администрацию или на участкового; самостоятельно перекрывать проезд нельзя, это создаёт риски для вас. Формула для медиатора: «Запомним главное: пока нет разметки, вы и сосед равны перед хаосом, и потому разговор уместнее, чем блокировки».

Мою машину эвакуировали — можно ли оспорить и взыскать ущерб?

Эвакуация возможна при нарушении правил парковки и по решению уполномоченного органа или в порядке, установленном региональным законом; факт задержания и протокол должны быть на руках. Практика: обжалование действий должностных лиц в порядке КАС РФ либо обращение к перевозчику о возмещении; при неправомерной эвакуации — взыскание ущерба. Формула для медиатора: «Отдельно посмотрим, нет ли ошибки в самом задержании: место стоянки, знаки, время — именно на этом чаще всего строится успешное обжалование».

Протечки и аварии 4 вопросов

Потёк крыша, залило квартиру соседа — кто возмещает ущерб?

Если крыша (кровля) относится к общему имуществу дома, то за её надлежащее содержание отвечает управляющая организация (ст. 44, ст. 46, ст. 161 ЖК РФ), а вред, причинённый собственнику помещения из-за недостатков обслуживания, возмещается в установленном порядке; пострадавший вправе обратиться за возмещением и к страховой компании (если есть страхование имущества). Формула для медиатора: «Первое — зафиксировать: акт, фото, вызов аварийной службы; второе — понять, чья это зона: общедомовая крыша или то, что сделали внутри квартиры соседа».

Течёт стояк с горячей водой — это аварийная служба, УК или сантехник соседа?

Стояки, а также сети водоснабжения и канализации в многоквартирном доме относятся к общему имуществу (ст. 44, ст. 46 ЖК РФ), обслуживание которых входит в обязательства управляющей организации. Формула для медиатора: «Важно не заливать водой чужую квартиру: при аварии первое действие — перекрыть стояк в своей квартире и вызвать аварийную службу, второе — зафиксировать».

Протечка сверху, а у соседа сухо — значит, он виноват?

Не обязательно: вода может идти по плите, по стене, через вентиляцию или по иным конструкциям, источник может быть в другом месте. Практика: совместный осмотр с участием УК и, при необходимости, экспертизы. Формула для медиатора: «Пока нет осмотра, мы обсуждаем не вину, а порядок: как зафиксировать, кто присутствует, что делать сегодня, чтобы ущерб не вырос».

Затопили, а сосед говорит «у меня ничего не течёт» — что делать до суда?

Активные шаги: немедленно перекрыть воду, обеспечить сохранность имущества, составить акт осмотра (с участием УК и независимого специалиста), собрать документы на ущерб (чеки на ремонт, оценка), направить соседу претензию с расчётом. До суда в рамках медиации можно зафиксировать признание факта и договорённость о возмещении. Формула для медиатора: «Предлагаю развести разговор на две части: признание факта (тут мы обычно договариваемся быстро) и расчёт ущерба (тут нужны документы, и это отдельная работа)».

Общедомовое имущество и собрание 3 вопросов

Сосед поставил личную вещь в общее имущество — как это оспорить?

Общее имущество используется по решению общего собрания собственников; самовольное размещение личных вещей в общих помещениях нарушает права других собственников (ст. 36, ст. 44, ст. 46 ЖК РФ). Практика: предложить перенести вещь; при отказе — обращение в УК, а затем в суд с требованием устранить нарушение. Формула для медиатора: «Давайте сначала посмотрим, есть ли у него реальная нужда в этом месте и есть ли свободное альтернативное — часто человек не понимает, что занимает общее».

Общее собрание приняло решение, которое мне не нравится — что делать?

Решение общего собрания может быть признано недействительным, если оно принято с нарушением порядка (не соблюдены требования о созыве, кворуме, голосовании, оформлении протокола) — оспаривание в судебном порядке (ст. 45, ст. 46, ст. 47, ст. 48 ЖК РФ). Практика: сначала запросить протокол и ознакомиться с ним, при формальных нарушениях — заявление в суд. Формула для медиатора: «Меня волнует не то, что решение вам не нравится, а то, соблюдён ли порядок его принятия — это то, что можно проверить».

Соседи хотят продать/сдать общее имущество или подвал — могут ли они это решать без меня?

Распоряжение имуществом, находящимся в долевой собственности, осуществляется по соглашению всех участников; в отношении общего имущества МКД распоряжение ограничено, и его использование не должно нарушать права и законные интересы собственников (ст. 44, ст. 46 ЖК РФ; ГК РФ о долевой собственности). Формула для медиатора: «Я предлагаю сначала посмотреть протокол: было ли это ваше решение, оформлено ли оно и не вышло ли за рамки общего имущества».

Счётчики и коммунальные платежи 3 вопросов

Соседи не платят, а мне приходит перерасход — кто должен разобраться?

Перерасход по общедомовым счётчикам распределяется между собственниками пропорционально доле в праве общей собственности (ст. 155 ЖК РФ; порядок расчёта зависит от правил предоставления коммунальных услуг). При наличии общего счёта и невнесении платы соседом взыскание идёт через УК и, при необходимости, в суд, а не через «перекидывание» долга на вас. Формула для медиатора: «Ваша задача — платить свою часть и зафиксировать, что перерасход общий; чужие долги вы не закрываете, иначе возникнет спор о возврате».

У соседей стоят несколько счётчиков и они не платят — правда ли, что я могу отказаться оплачивать их?

Нет, отказ от оплаты своей части коммунальных услуг недопустим: это влечёт задолженность по вашей квартире и взыскание. Общие расходы и накопление долга одного собственника — зона работы УК, а при взыскании — суда. Формула для медиатора: «Оплата коммунальных услуг — это ваша прямая обязанность; спорные начисления обсуждаются с УК по расчёту, а не отказом от платежа».

Кто отвечает, если в доме общедомовой счётчик и я плачу больше соседа?

При наличии общедомового прибора учёта тепла, воды и т. д. плата за коммунальные ресурсы в части общедомового потребления распределяется между собственниками помещений пропорционально их доле в праве общей собственности на общее имущество (ст. 155 ЖК РФ). Формула для медиатора: «Если вы платите больше — попросите УК показать расчёт распределения и схему; чаще всего вопрос решается проверкой корректности расчёта, а не «несправедливостью» метров».

Границы участков и частный дом 4 вопросов

Сосед по частному дому перенёс забор и зашёл на мой участок — что делать?

Границы участков определяются межевыми знаками и сведениями ЕГРН; самовольное перемещение забора и использование чужого участка — нарушение прав собственника (ст. 35 ЖК РФ не применимо; применимы нормы ГК РФ о праве собственности и общие правила о самовольной постройке). Практика: пригласить кадастрового инженера для межевания, направить досудебную претензию. Формула для медиатора: «Пока нет межевого плана, любые ваши расчёты спорны; предлагаю сначала заказать независимое межевание и только потом обсуждать, кто что переносит».

Сосед ставит забор так, что у меня нет прохода к участку — законно?

Забор должен устанавливаться в границах участка с соблюдением требований о противопожарной безопасности и с учётом того, что он не должен создавать непреодолимые препятствия для прохода к участку, обслуживания коммуникаций и проезда пожарной техники. Практика: претензия, затем обращение в местную администрацию и в суд. Формула для медиатора: «Давайте сначала договоримся о проходе шириной, с которой все согласны, и зафиксируем его в соглашении — это снимает большую часть конфликтов».

Вода с моего участка стекает на участок соседа и топит его — кто отвечает?

Правила пользования земельными участками включают обязанность не допускать действий, нарушающих права других лиц, и общее правило о возмещении вреда (ГК РФ); при самовольном изменении уровня участка сосед может требовать восстановления. Формула для медиатора: «Разберём отдельно технику (вода ушла, участок в низине) и права (кто обязан был принять меры) — и сразу подумаем о совместном решении, например, об отводе воды или уклоне».

Сосед посадил дерево, оно падает на мой участок и повреждает крышу — что делать?

Если растение создаёт угрозу и повреждает имущество, собственник участка, на котором оно растёт, обязан принять меры; причинённый вред подлежит возмещению (ГК РФ). Практика: зафиксировать, направить претензию, при необходимости обратиться в суд с требованием об удалении растения или возмещении ущерба. Формула для медиатора: «Здесь легко договориться: он убирает опасную ветвь или подрезает дерево, вы — не препятствуете уходу».

Правовые вопросы 5 вопросов

Квартиру купили — а у прежнего собственника остались долги за коммуналку, это моя проблема?

По общему правилу обязательства по оплате ЖКУ возникают у собственника помещения, и права и обязанности собственника возникают с момента перехода права собственности (ст. 8, ст. 31 ЖК РФ). Долг, возникший у прежнего собственника за период до перехода права, остаётся его обязательством; новый собственник не отвечает за чужой долг, хотя рискует получить требование от УК — в этом случае он вправе предъявить регрессное требование к прежнему собственнику (о переходе долгов при приобретении имущества в долговой части нужно проверить у юриста). Формула для медиатора: «Ключевой вопрос — когда именно перешло право собственности; от этой даты отсчитывается и долг».

Должник живёт у соседа, а ко мне приходят требования по его долгу — можно ли через медиацию?

Медиация допускает участие третьих лиц и посредников, но предъявление требований к лицу, не являющемуся стороной обязательства, по общему правилу невозможно — медиатор не может превратить соседа в должника по чужому долгу. Реалистичный путь: предложить должнику самому урегулировать долг, выступив инициатором, а вам — помощь с проверкой его намерений и фиксацией результата. Формула для медиатора: «Я не могу сделать соседа вашим должником; я могу помочь ему признать долг и договориться об условиях, а вам — получить исполнимую договорённость».

Сосед требует от меня деньги за то, что я «испортил» его вещь, но я не уверен, что виноват — что делать?

Вменение вины требует доказательств: без них платить ничем не нужно, но и отказываться от разговора рискованно. Практика: зафиксировать обстоятельства, при необходимости получить заключение специалиста, выстроить обсуждение вокруг интереса к быстрому закрытию вопроса. Формула для медиатора: «Давайте обсуждать не вину, а два варианта: подтвердить и посчитать, либо подтвердить невозможность и зафиксировать это договорённостью».

Кто может инициировать процедуру урегулирования между соседями?

Медиация — добровольная процедура, и инициировать её может любая сторона, у которой есть спор или предпосылка спора с другим собственником или нанимателем; в договоре управления или решении собрания могут быть закреплены правила о медиации как способе урегулирования споров. Формула для медиатора: «Достаточно одного обращения; вторая сторона может отказаться, но в большинстве житейских конфликтов отказ — это следствие непонимания выгоды, а не принципиальной позиции».

Можно ли в медиации обсуждать то, что уже рассматривается в суде?

Да, и на практике это часто эффективнее судебного спора: медиация помогает урегулировать денежные условия и устранить разрыв между позициями, не отменяя процессуальные сроки. Формула для медиатора: «Если дело уже в суде, давайте договоримся о правилах: медиация идёт параллельно, и если она не даст результата к конкретной дате, вы возвращаетесь в процесс без потерь».

Процедура и досудебный порядок 7 вопросов

С чего вообще начинать: с претензии или сразу в суд?

Практика почти всегда требует досудебного шага: претензия к нарушителю, обращение в управляющую компанию, при необходимости — в жилищную инспекцию, Роспотребнадзор, аварийную службу. Это не «потеря времени», а способ собрать доказательную базу и дать второй стороне шанс. Формула для медиатора: «Мы пойдём от доказательства к требованию: сначала зафиксируем факт и дату, потом сформулируем, что именно вы хотите».

Куда жаловаться на шум и нарушение правил пользования — Роспотребнадзор, жилищная инспекция или участковый?

Нарушение правил пользования жилыми помещениями и использование жилого помещения не по назначению — зона жилищной инспекции; санитарно-эпидемиологические требования по шуму — Роспотребнадзор; нарушение общественного порядка и покоя — подразделение полиции (участковый), с оформлением административного материала. Формула для медиатора: «Одновременно обратиться в УК с претензией: она обязана зафиксировать обращение и принять меры, а уже её бездействие становится основанием для жалобы в инспекцию».

Как правильно составить претензию соседу?

Претензия — это письменное требование: что именно нарушено (с указанием нормы и обстоятельств), какие факты и когда имели место, что вы просите и в какой срок. Приложите подтверждающие документы (фото, копии обращений в УК, заключения), оставьте копию и отправьте заказным письмом с описью вложения. Формула для медиатора: «Правило простое: адресный, конкретный, с одной-двумя просьбами и сроком. Всё остальное — вода».

Что делать, если есть угрозы жизни и здоровью — идти в суд или сначала к полиции?

При наличии реальных угроз безопасность важнее любой процедуры: обратитесь в полицию, при необходимости — в следственные органы, зафиксируйте угрозы (переписка, запись, свидетели), не встречайтесь с человеком в одиночку. Медиация противопоказана, если есть насилие, угроза, преследование или подозрение в преступлении. Формула для медиатора: «Я с вами остановлюсь на безопасности; конфликт между соседями — это не наш сюжет».

Сколько обычно длится медиация по соседскому спору?

Процедура обычно состоит из раздельной диагностической сессии, нескольких совместных встреч и подписания соглашения; по бытовым конфликтам это, как правило, от двух до шести недель, а простые вопросы закрываются за одну-две встречи. Сроки зависят от готовности второй стороны и от количества технических деталей. Формула для медиатора: «Я назову вам не „срок процедуры”, а ориентир: если мы за две недели не сблизились по главному пункту — честнее идти к другим инструментам».

Что такое соглашение по итогам медиации и чем оно отличается от расписки?

Соглашение — это письменный документ, фиксирующий договорённости сторон: что именно, кто, в какой срок и каким способом исполняет, а также что происходит при нарушении. Оно может быть передано сторонам для приобщения к материалам дела в суде и в части неисполнения — при определённых условиях — служить основанием для принудительного исполнения. Формула для медиатора: «В соглашении важны четыре вещи: предмет, срок, способ и последствия; без срока и последствий оно превращается в вежливое письмо».

Мой сосед не приходит на встречи — что делать?

Процедура добровольная: если вторая сторона не приходит, медиация невозможна, и медиатор фиксирует, что предпринимал для её привлечения. Практика: после двух-трёх неудачных попыток разумно переходить к претензии и судебному порядку, сохраняя весь документооборот. Формула для медиатора: «Отсутствие второй стороны — это её ответ на вашу инициативу; дальше мы либо возвращаемся к переговорам, когда он/она передумает, либо идём в суд, и тогда мой совет будет уже юридическим».

Часть II. Протокол дела: 10 встреч

Дело о перепланировке, шуме и проезде во дворе: Соколова против Данилова (д. 12, кв. 37 и кв. 35)

Дом — кирпичный пятиэтажный 1998 года, 27 квартир, управляющая организация — ООО «Наш Дом». Третий подъезд, вход со двора. Дом стоит на склоне: перепад между уровнями въезда и двора около метра, двор открыт в сторону улицы, парковка стихийная, от marked-разметки нет ни одного знака. Тётя Соколова живёт в доме одиннадцатый год, раньше работала в школе, за квартиру вносит коммуналку вовремя. Сосед по этажу — Максим Андреевич Данилов, 41 год, приобрёл квартиру 35 в марте, до этого жил в другом районе; общается с соседями настороженно, на собрания не ходит, объясняет это тем, что «не любит общее». Отношения между ними до весны были ровными: Данилов здоровался, помогал донести сумку. События. В конце апреля Данилов начал ремонт: заменил электроплиту, поставил стиральную машину, а в июне начал перенос санузла — сантехнические работы с штроблением пола в санузле, где, по его словам, «потолок был неровный, решил выровнять». Штробление шло два дня, с пятницы по субботу, с девяти утра и до восьми вечера. У Соколовой в это время ремонта не было, стоял новый холодильник и ещё не вынута упаковка из-под обоев в углах. После субботы на потолке её кухни появилась свежая полоса штукатурки длиной около полутора метров, а над санузлом — вибрация от штробления, «как будто что-то сверлят над головой». 6 июля Данилов пригласил Соколову в гости и показал санузел: перенос выполнен, стояк смещён, заявление на согласование переустройства он написал, но в управляющую компанию пока не подавал. С стартовой позицией Соколовой всё сложнее, чем кажется на первый взгляд. Она не требует «вернуть как было»: ей нужен, по её словам, «спокойный дом, в котором можно нормально спать», и конкретно — чтобы шум от штробления не повторялся, чтобы в её кухне не было мокрого пятна к следующему дождю, и чтобы во дворе к её подъезду можно было выехать, а не двадцать минут ждать, пока машины разъедутся. При этом она категорически против «войны с соседом»: сама выросла в доме с соседями, и её ужас — остаться с ним в отношениях вражды до конца жизни. В первое обращение она принесла распечатку из интернета и просила «разобраться и наказать». Данилов, в свою очередь, считает, что сделал всё правильно и в рамках закона: штробление — его квартира, он заранее предупредил, что будет ремонт, а то, что Соколовой «мешает видеть шов на потолке», не является для него проблемой. «Она пожила тридцать лет в хрущёвке, ей бы ремонт в квартире, а не придирки», — сказал он на первой сессии. Медиатор работает по договорённости с Соколовой: процедура добровольная, соглашение не является обязательным, а отказ Данилова не лишает её права на претензию и суд. На первой встрече медиатор разделяет три слоя конфликта: отношения, имущество и процедура — и обнаруживает, что они тянут в разные стороны. «Отношения» требуют, чтобы никто не чувствовал себя виноватым и униженным; «имущество» — чтобы пол и потолок были в порядке и перепланировка не стала проблемой для всего дома; «процедура» — чтобы перепланировка была оформлена, потому что именно на этом может построиться позиция УК. Это ключ к делу: Данилову проще согласиться на оформление и на компенсацию ущерба Соколовой, чем воевать за право «не отчитываться». Главный риск — что спор уйдёт в формат «кто кого» по ЖК РФ: Соколова пойдёт в жилищную инспекцию, Данилов — на Соколову по линии «злоупотребления правом», и через полгода они будут жить в одном доме, не разговаривая. Второй риск — втянуть в процедуру управляющую компанию как арбитра: УК охотно перекладывает на медиатора свою функцию и скажет «мы направили им письмо, разбирайтесь между собой». Третий риск — подписать соглашение, которое невозможно исполнить: например, обязать Данилова сделать ремонт потолка у соседки за свой счёт, не привязав это к срокам ремонта в его квартире, или обязать его вывести машину из двора, не предложив места, — тогда соглашение развалится на первом же дне проверки.

Встреча 1. Первичная раздельная сессия и диагностика (60 минут)

МЕДИАТОР: «Добрый день, Ирина Дмитриевна. Спасибо, что нашли время. Прежде чем мы начнём, я скажу, как устроена наша работа. Это добровольно: вы можете прекратить участие в любой момент, и это никак не повлияет на ваши права. Всё, что вы скажете, я не разглашаю без вашего согласия. Мне не нужно, чтобы вы были правы, — мне нужно понять, чего вы хотите на самом деле».
СОСЕД: «Ну, на самом деле я хочу, чтобы он мне переделал этот потолок. Я не хочу в суд, я не хочу инспекцию, я хочу нормально жить».
МЕДИАТОР: «Хорошо, это важно. А если он не захочет переделывать — что для вас тогда?»
СОСЕД: «Ну… тогда неприятно, конечно. Но я не хочу, чтобы из-за него у меня было… как у всех. Он же мне потолок испортил».
МЕДИАТОР: «То есть неприятно — это про шов на потолке и про то, что вы теперь не знаете, просохнет ли там всё как следует?»
СОСЕД: «Да. И ещё… я боюсь, что это не кончится. Он же ремонтирует, а потом, я слышала, у него ещё ванную переделывают, и он, говорят, ломает всё подряд. А у меня ребёнок через год пойдёт в школу, я хочу, чтобы в подъезде было нормально».
[Медиатор отмечает: у клиента есть несколько разных страхов, и они не сводятся к одному требованию. Отдельно фиксирует: «потолок», «шум», «будущее» — три разных предмета. Пока не разделим, спор будет распадаться на части в каждой встрече.]
МЕДИАТОР: «Скажите, а сам шум — во время ремонта — он был каким? Вы жили в эти дни, как?»
СОСЕД: «В пятницу и в субботу. Утром в десять уже шумело, а кончалось в восемь вечера. Я в это время на кухне у стола сидела — у меня там обои не выровнены, я клеила. И над головой прямо вибрация, когда он в санузле штробил. А потом ещё… в тот же вечер он шумел, но уже не штробил, а как-то вентиляцию тянул».
МЕДИАТОР: «Вы записали это, или у вас есть записи с телефонов?»
СОСЕД: «Записи у меня нет. Но у меня есть соседка с третьего этажа, Светлана Петровна, она тоже всё слышала. И фотографии потолка я сделала, вот они. Дата стоит».
МЕДИАТОР: «Хорошо. Ещё один вопрос, и он, возможно, главный. Что вы будете делать, если мы придём к соглашению? Вы вернётесь в свой обычный режим жизни и больше его не увидите — или вам придётся ещё что-то с ним решать?»
СОСЕД: «Ну, наверное, всё-таки придётся. Он же сосед, его не выберешь. Я хочу, чтобы мы хотя бы разговаривали нормально. А то будет как у соседей на третьем этаже — год молчат, а потом в подъезде рвутся».
[Медиатор фиксирует: клиент сам обозначил критерий успеха — не только прекращение спора, но и сохранение рабочих отношений с соседом. Это будет важно в третьей-четвёртой встречах, когда позиции зайдут в тупик.]
МЕДИАТОР: «И последнее на сегодня. Вы шли к нему сама? Пробовали поговорить?»
СОСЕД: «Нет. Как-то не хотела. Ну и… он же пригласил меня, когда ремонт закончил, я пришла, посмотрела, сказала — я не согласна, он сказал — а что такого, у всех так. И всё. Ну и я ушла».
МЕДИАТОР: «То есть прямого разговора о том, что именно вас беспокоит, не было. И понятно, почему не хотелось. В таком разговоре легко услышать «ты придираешься» — а это обидно».
СОСЕД: «Вот именно».
МЕДИАТОР: «Хорошо. Я предлагаю так: сегодня я закончу встречу, а завтра приду к Максиму Андреевичу отдельно. Мне важно услышать и его версию, прежде чем мы сойдёмся вместе. Никаких ваших слов я ему не передам, кроме общего: есть разговор, который стоит довести до конца».

[Раздельная сессия со второй стороной. Медиатор приходит к Данилову без передачи содержания обращения, с общим правилом конфиденциальности.]
МЕДИАТОР: «Максим Андреевич, спасибо, что согласились. Я медиатор, Ирина Дмитриевна обратилась ко мне из-за ремонта в вашей квартире. Прежде чем говорить о существе, спрошу: как вы считаете, что всё произошло?»
СОСЕД: «Ну, как всё произошло. Приехал, начал ремонт. Предупредил соседей, что будет шуметь, — правда, может, и не всем, честно говоря. Менял электроплиту, поставил машину. Ну и санузел решил перенести, потому что там вон такая конструкция, что ходить неудобно, всё под углом».
МЕДИАТОР: «А согласование переустройства?»
СОСЕД: «Ну… заявление я написал. В управляющую компанию не сдавал. Думал — сначала сделаю, потом оформлю. Ну, понимаете».

МЕДИАТОР: «Понимаю. А сейчас, после того как вы показали Ирине Дмитриевне перенесённый санузел, — что вы думаете, как она отреагирует?»
СОСЕД: «Ну, я думал, она скажет «спасибо», посмотрит и всё. Но она насупилась. Сказала — я не согласна. И всё, ушла».
МЕДИАТОР: «Вам хотелось бы, чтобы она оценила результат. То есть чтобы ваш ремонт был не просто сделан, а признан удачным».
СОСЕД: «Да, в общем-то. Я ведь старался. Стена получилась ровная, плитка нормальная. А она — «не согласна». Мне это вообще непонятно».
[Медиатор отмечает: Данилов хочет признания результата, а не просто отсутствия претензий. Это его интерес, и он не совпадает с интересом Соколовой «получить потолок обратно». Возможный мост: если оформление перепланировки будет завершено и Соколова получит подтверждение, что конструкция не пострадала, признание результата может прийти в комплекте.]
МЕДИАТОР: «Расскажите про шум. В пятницу и субботу вы штробили. Почему в выходные?»
СОСЕД: «Ну… я работал в субботу, но это было один раз, и я думал — ну раз в субботу, что такого. Мне же тоже надо делать. А в воскресенье я не работал, я в тот день как раз вентиляцию тянул, это тише».
МЕДИАТОР: «А если бы вы знали, что у соседки в этот момент не выровнены обои и она сидит на кухне содной в восьмом вечера — вы бы выбрали другой день?»
СОСЕД: «Ну… наверное, да. Я не подумал. Я же не видел, что у неё обои».
МЕДИАТОР: «Вот это важно. Не «она придирается», а «вы не знали». Дальше мы можем работать с тем, что вы не знали, — и вы сможете учесть это в следующий раз. Мне скажете, во сколько вы обычно штробите и какие дни для вас реально удобны?»
СОСЕД: «Обычно я работаю днём, до шести. В субботу — ну, раз в месяц, когда срочно. Мне ещё предстоит ванную и стену между кухней и комнатой».
МЕДИАТОР: «Понял. А ещё меня интересует проезд во дворе. Вы, я смотрю, ставите машину за вторым рядом у нашего подъезда?»
СОСЕД: «Ну, я ставлю в любом месте, где есть место. Там всегда кто-то стоит, я не понимаю, зачем кому-то именно это место».
МЕДИАТОР: «Ага. Значит, у Ирины Дмитриевны машина стоит там каждый день, а вы приезжаете и ставитесь рядом, и ей не выехать. Она мне это тоже упомянула».
СОСЕД: «Ну… я не знал. Я думал, там просто место. А вообще у нас во дворе все так ставят. Это что, я должен в отдельное место выезжать? Там и так все занято».
[Медиатор фиксирует: «двор» — отдельный сюжет, не связанный с ремонтом, и Данилов о нём не подозревал. Важно не давить на нём прямо сейчас: у клиентки это вторично по значимости, а у него — «все так делают», то есть нет личной вины. Разговор пойдёт отдельно и позже.]
МЕДИАТОР: «И последний вопрос, самый неприятный. Говорят, вы уже начали шуметь сильнее, чем в июне. Это так?»
СОСЕД: «Ну да. Я же говорю — ванная и стена. Там адски стучит. Я понимаю, что это неприятно, но она сама виновата, что сидит на кухне и клеит обои в субботу, когда у людей отпуск».
МЕДИАТОР: «Вот это, Максим Андреевич, самое важное, что вы сегодня сказали. Не то, что вы шумите, — а то, что вы решили, что в квартире соседки нельзя шуметь, когда у неё отпуск. Это не ваше право решать, и это не её вина».
СОСЕД: «Ну… я не хотел так сказать. Просто раздражает».
МЕДИАТОР: «Я не обвиняю. Я просто прошу вас это услышать: раздражение у вас было — а вот вывод «ей поэтому нельзя» — это вывод, который сделал за вас ваш адресат. Вот с этим мы и будем работать. Спасибо вам, и давайте встретимся в среду в 18:30, в нейтральной комнате, я пришлю адрес».
СОСЕД: «Хорошо. А Ирина Дмитриевна… она там будет?»
МЕДИАТОР: «Пока нет. Сначала я поговорю с ней отдельно, чтобы мы вышли на встречу с понятным предметом, а не с пересказом обид».
СОСЕД: «Ладно».

[Медиатор закрывает сессию, садится в машине и делает для себя три записи. Первая: у стороны есть четыре отдельные темы, и пока они не разделены, любая из них будет тянуть за собой остальные. Вторая: главный мотив Данилова — «чтобы мою работу признали», а не «чтобы от меня отделались»; мотив Соколовой — «чтобы в доме было можно жить спокойно и не превратиться в отставную тётку, которая всех судит». Третья: обе стороны готовы к разговору, но обе пришли с претензией, что их не услышали. Значит, первая совместная встреча должна начинаться не с предмета, а с того, что медиатор услышал обе стороны — иначе диалог не откроется.]

Встреча 2. Совместная встреча: постановка предмета разговора (60 минут)

МЕДИАТОР: «Спасибо, что вы пришли. Я хочу сразу обозначить три правила нашей работы. Первое: я не судья и не суд неравный, я нейтральный проводник. Второе: мы обсуждаем интересы, а не вину, и я прошу вас начинать фразу со «мне важно», а не с «он должен». Третье: то, что здесь происходит, может быть записано в соглашение, а соглашение — это документ, который потом исполняется. Поэтому всё, что мы зафиксируем, должно быть выполнимо».
СОСЕД: «Понятно».
МЕДИАТОР: «Начнём с того, что каждый из вас скажет одним предложением: что вы хотите получить от сегодняшнего разговора. Только не «чтобы он…», а «чтобы…»».
СОСЕД: «Ну, чтобы он мне сделал потолок нормальный. Ну, или хотя бы переделал то, что испортил. И чтобы больше не ломал подряд, без спроса».
СОСЕД: «А я хочу, чтобы вы объяснили мне нормально, что именно не так с ремонтом. Я не понимаю. И чтобы вы, когда будете ковырять, не в выходные».
[Медиатор фиксирует дословно обе формулировки — они станут опорой предмета. Обращает внимание: у Ирины Дмитриевны в формулировке нет слова «возмести», есть «чтобы сделал». Это важно: клиентка хочет восстановления, а не денег. Проверяет у себя: так ли это? Уточняет в конце встречи.]
МЕДИАТОР: «Ирина Дмитриевна, я хочу уточнить, потому что от этого зависит весь ход. Если бы вам предложили не ремонт, а компенсацию — деньги на покраску и штукатурку, или, например, оплату мастера, — это для вас было бы подходящим выходом?»
СОСЕД: «Нет. Мне нужен именно потолок. Потому что мне из-за него жить. Деньги — ну куда я их? Я сама найду мастера. Но мне нужно, чтобы он переделал, а то это останется навсегда, и я всё время буду на это смотреть».
МЕДИАТОР: «Поняла. Это честный и важный ответ, спасибо, что вы его не смягчили. Максим Андреевич, вы слышали: Ирине Дмитриевне важно, чтобы работа была сделана, а не оплачена».
СОСЕД: «Ну… я могу. Ну, если это… ну, если он реально сломал. Я же не знаю, сломал или нет. Может, это шов такой был всегда, просто она увидела».
МЕДИАТОР: «Вот это мы сейчас и выясним, но не словами. Прежде чем обсуждать деньги и работы, я предлагаю сделать одну простую вещь: совместный осмотр. Вдвоём, в квартире Ирины Дмитриевны, с фотоаппаратом и, если нужно, с независимым специалистом. Вы оба своими глазами увидите одно и то же, и дальше разговор пойдёт не о том, кто придумал шов, а о том, что с ним делать».
СОСЕД: «А это кто придёт? Мне надо будет пускать в квартиру?»
МЕДИАТОР: «Я бы предложила так: вы заходите вдвоём, без специалиста, просто смотрите и фотографируете. Это ни к чему не обязывает, это не признание, это просто осмотр. Если потом понадобится специалист — договоримся отдельно».
СОСЕД: «Ну… ладно. Я посмотрю. Только я сразу скажу — шов там был. У меня потолок неровный был, я его штробил, я видел».
СОСЕД: «А когда именно вы штробили? У меня ремонт в мае делали, не в июне. В июне уж совсем».
МЕДИАТОР: «Ирина Дмитриевна, когда вы заметили шов?»
СОСЕД: «В конце июня. Я как раз вернулась из санатория, и — вот он, свежий. Ну, свежий мне показалось».
СОСЕД: «Ну, я в июле шумел, кстати».
[Медиатор отмечает: стороны расходятся во времени, и обе уверены в своей версии. Это нормально и решаемо: осмотр даст ответ не о том, кто врёт, а о характере дефекта. Отдельно медиатор замечает, что Данилов за один разговор сменил «сломал» на «не знаю» — это движение к позиции, а не от неё.]
МЕДИАТОР: «Итак, предмет на сегодня. Четыре темы, и я их называю вслух, чтобы вы меня поправили, если я ошибаюсь. Первая: шум от работ и режим, в котором вы их ведёте. Вторая: потолок и его восстановление. Третья: оформление переноса санузла — то есть документы и то, чтобы дом не получил проблему. Четвёртая: проезд во дворе у нашего подъезда. Ничего не забыли?»
СОСЕД: «Про мусор ещё. В подъезде у третьего этажа пакеты какие-то стояли неделю. Не его, я не знаю».
СОСЕД: «Это не его. Это была строительная бригада, они уходили».
МЕДИАТОР: «Хорошо, тогда добавляем пятый пункт: строительный мусор в подъезде, если он там

остался. Сейчас главное — понять, что для вас в каждом пункте главное, а что второстепенно. Предлагаю по очереди. Ирина Дмитриевна, начнём с шума: как вы представляете себе решение?»
СОСЕД: «Ну, чтобы не шумели в выходные. И чтобы я знала заранее. Если он шумит — пусть напишет в общий чат, что в четверг будет шуметь. Я не против шума как такового, я против того, что я не знаю».
СОСЕД: «Ну… уведомлять как-то… Не знаю. Это как-то стрёмно».
МЕДИАТОР: «Стрёмно — это понятно, и это само по себе часть проблемы. Уведомление — это не просьба о снисхождении, это про то, чтобы человек мог подстроить своё расписание. Можно предложить формат попроще: не чат, а листок с датой и временем на двери, плюс сообщение в мессенджер. Как вам такой вариант?»
СОСЕД: «Ну… листок — нормально. Даже лучше. У нас в подъезде листки висят, объявления какие-то. Это, наверное, привычнее».
СОСЕД: «Ну… ладно. Я могу. Только давайте я не буду каждый раз писать, а то это как будто я отчитываюсь. Перед тем как начать, я скажу — вот и всё».
[Медиатор фиксирует формулировку: «скажу перед началом», а не «предупрежу за сутки». Это компромисс, который устроит обе стороны, и его надо записать дословно.]
МЕДИАТОР: «Хорошо. Теперь второе — потолок. Как выглядит ваш вариант решения, Ирина Дмитриевна?»
СОСЕД: «Чтобы он заштукатурил и покрасил. Или под моим выбором — белый или как у меня. Хотя у меня там обои, клей на обоях… Ему придётся клеить обои. Это дорого, наверное. Пусть он оплатит материалы, а работа — ну, я не знаю».
СОСЕД: «Я могу покрасить. В смысле — заштукатурить и покрасить. Только обои… это уже сложно. Давайте я сделаю штукатурку и краску, а обои вы сами наклеите, и я оплачу обои и краску».
СОСЕД: «Ну… обои это не то чтобы… Ну, ладно. Только пусть сначала покажет, что он сделает. Мне же надо потом смотреть, что это не вылезло».
[Медиатор фиксирует: по потолку уже есть конструкция — материальная часть на Данилова, работа по обоям на Соколовой. Осталось решить, кто отвечает за гарантию и что будет, если после ремонта потолок снова потребует внимания. Откладывает на седьмую встречу.]
МЕДИАТОР: «Третья тема — оформление. Это, я скажу честно, часть юридической работы, и я в ней не заменяю юриста. Вопрос простой: подал ли Максим Андреевич заявление и что с ним будет, если не подать».
СОСЕД: «Я заявление написал. Оно у меня дома. Я его… ну, не знаю, как это делается. В управляющую компанию, наверное, или куда».
МЕДИАТОР: «Заявление на переустройство подаётся в управляющую организацию, а если там не принимают — в администрацию. И вот здесь я должна вам сказать прямо: я не юрист, и я не возьмусь консультировать по существу закона. Но я могу сделать вот что: мы зафиксируем в соглашении, что вы подаёте заявление в течение конкретного срока, и если вам нужна проверка документов — вы обращаетесь к юристу отдельно, и это ваша задача. Mediator вам в этом не замена».
СОСЕД: «Ну, ясно. Подать — это я могу. Мне нужно будет в квартиру прийти показать, наверное, что и куда двигал».
МЕДИАТОР: «И ещё один вопрос, и он, может, самый неприятный для обоих. Если выяснится, что работы были проведены с нарушением — например, затронуты несущие конструкции или работы не согласованы — что это будет означать для дома?»
СОСЕД: «Ну… что дом в проблеме».
СОСЕД: «А это возможно? Я не хочу, чтобы дом в проблеме».
МЕДИАТОР: «Возможно, что-то и окажется не так. Именно поэтому это и нужно проверить. Я не говорю, что так и есть. Я говорю, что оформление — это способ узнать. И это же — способ защитить вас, если вопросы задаст кто-то ещё».
[Медиатор закрывает тему и отмечает для себя: у Данилова впервые прозвучал собственный интерес в споре — «я не хочу, чтобы дом в проблеме». Это подсказка для шестой встречи.]
МЕДИАТОР: «Четвёртая тема — двор. Ирина Дмитриевна, вы настаиваете?»
СОСЕД: «Нет, честно говоря, не настаиваю. Там все ставят. Просто я не могу выехать, а мне в шесть утра на работу, и я встаю в пять. Мне реально не выехать».
СОСЕД: «А я не понимаю, в чём тут моя вина. Мест сколько есть — столько и машин. Если у вас машина первая приехала — она и стоит».
МЕДИАТОР: «Вы правы в одном: вины тут нет, есть неудобная система. Но и у Ирины Дмитриевны переезд в пять утра — это не каприз, это её смена. Давайте я задам вопрос с другой стороны: а если бы на вашем месте вы уезжали в пять, а к вашему подъезду подъехала чужая машина?»
СОСЕД: «Ну… да, было бы неприятно. Но я бы вышел и постучал. Или позвонил. Я бы не стал просто

стоять и ждать, пока машина уедет, мне тоже в шесть».
МЕДИАТОР: «Вот. Это и есть ниша для договорённости: не «парковка по правилам» — правил в дворе нет, — а «если мне нужно выехать рано, я звоню, и вы убираетесь». Договориться о двух минутах в пять утра — проще, чем о всей парковке».
СОСЕД: «Ну… я не знаю, что у меня за телефон. Я слышал, можно в WhatsApp…»
СОСЕД: «Ну, у меня есть мессенджер, да. А ему — не знаю. Он же у нас какой-то сосед».
МЕДИАТОР: «Это как раз выясним. Сейчас мы зафиксировали предмет. На следующей встрече я предлагаю разобрать интересы: почему для одного это «неприятно», а для другого «я так три года живу». Спасибо вам обоим, что сегодня не спорили. Это было непросто».
СОСЕД: «Спасибо. Я хоть понял, чего она хочет».
СОСЕД: «Ну, и я поняла, что он не хочет меня обидеть. Это… приятно».

[Медиатор после встречи: предмет зафиксирован в пяти темах, по каждой есть первичная договорённость или понятный спор. Ни одна тема не имеет пока решения, но ни одна не выглядит неразрешимой. Следующий шаг — развести интересы и требования, потому что сейчас стороны говорят друг с другом на языке требований: «сделай» и «не делай». Там, где есть «почему это для меня важно», разговор становится короче.]

Встреча 3. Разведение интересов и требований: что стоит за каждым «надо» (60 минут)

МЕДИАТОР: «В прошлый раз мы записали пять тем и по каждой нашли по первичному варианту. Сегодня я хочу пойти глубже — но не в детали, а в причины. Прошу каждого из вас по очереди объяснить: почему для вас этот пункт так важен? Только я сразу предупреждаю — не для меня. Мне это нужно, чтобы я не предлагала вам то, что вам не поможет».
СОСЕД: «Ну, про потолок. Для меня это… видите, я тридцать лет живу в этой квартире, я её не ремонтировала по-настоящему, я клеила обои сама, и вот этот шов — это первое, что я вижу каждый раз, когда вхожу на кухню. И это не шов. Это «здесь что-то сделали со мной»».
МЕДИАТОР: «То есть вы боитесь не самого дефекта, а самого факта».
СОСЕД: «Да. Я не знаю, как это объяснить. Как будто у меня в доме стало чужое».
[Медиатор фиксирует: глубинный интерес клиентки — сохранение ощущения «это мой дом», а не только целостность отделки. Это меняет формулировку любого решения: «сделать штукатурку» недостаточно, нужно, чтобы по итогу в квартире не осталось следов вмешательства. Возможный путь — эталонный образец: участок стены рядом, по которому видно, как делается правильно.]
МЕДИАТОР: «Спасибо, это очень понятно. Максим Андреевич, а ваш интерес в шуме?»
СОСЕД: «Ну… честно? Мне просто важно, чтобы я доделал и меня не дёргали. Я уже вторую неделю не шумел специально, чтобы она успокоилась, а она всё равно пишет в управляющую компанию. Я делаю, может, ещё две недели — и у меня ванная готова не будет, а я плачу за штробление».
МЕДИАТОР: «То есть шум для вас — это в первую очередь про сроки и про то, чтобы вас не считали нарушителем».
СОСЕД: «Ну да. И второе — я правда не хочу, чтобы она плохо спала. Я слышу, когда ко мне сверху стучат, и я понимаю, как это. Просто не подумал, что у неё там обои висят».
[Медиатор отмечает: Данилов оценивает свою позицию как уязвимую («меня дёргают»), и уже готов к самому неудобному разговору — к обсуждению своей доли. Важно, чтобы он это не откатился назад. Медиатор решает не заострять, а поддержать: его интерес — «доделать без конфликта» — прямо совпадает с интересом клиентки «чтобы всё спокойно».]
МЕДИАТОР: «Теперь проезд. Ирина Дмитриевна, вы сказали — вам нужно выезжать в пять. А кроме этого?»
СОСЕД: «Кроме этого… Мне важно, чтобы это было правило, а не одолжениение. У меня смена в шесть, но если я сегодня опоздаю — это разово, подработка, а если это правило «всегда», то это моя жизнь. Я не хочу каждый раз в пять утра молиться».
МЕДИАТОР: «То есть вопрос не про сегодняшнее утро, а про то, чтобы завтра тоже не пришлось».
СОСЕД: «Да».
МЕДИАТОР: «А вы, Максим Андреевич, — вы когда приезжаете?»
СОСЕД: «Обычно в восемь, я работаю до семи в кафе. А в субботу с утра — машину мою выбивают, я и так мучаюсь».
МЕДИАТОР: «Интересно. То есть утром вы выезжаете примерно в то же время, когда она приходит».
СОСЕД: «Ну да, примерно».
[Медиатор отмечает: их интересы в это время не пересекаются вообще — 5 утра против 8 утра. Проблема не в конкуренции за одно и то же место, а в том, что одна машина стоит там постоянно, а вторая приезжает и встаёт рядом, потому что «все так делают». Это разные типы проблемы, и лечатся они по-разному: первая — договорённость, вторая — правило для всех.]
МЕДИАТОР: «Я хочу предложить вам одну вещь, и она, может, самая важная за сегодня. В каждой из пяти тем у вас сейчас есть требование — «сделай», «не делай», «верни». Я предлагаю на минуту забыть про требования и сказать вслух: что вы хотите, чтобы в вашей жизни стало лучше? Одно-два предложения, не про соседа вообще».
СОСЕД: «Ну… чтобы в доме было тихо. Я в своей квартире живу, я хочу её обустроить, а не воевать. Мне ещё жить тут лет десять».
СОСЕД: «Чтобы я перестала об этом думать. Мне сорок шесть, я не хочу каждый вечер разбирать, почему у меня подъезд грязный и почему мне не спится».
[Медиатор фиксирует: интересы сходятся больше, чем позиции. У обоих — «жить в этом доме спокойно, в покое». Это готовый мост: соглашение может быть не про конфликт, а про условия совместного проживания.]
МЕДИАТОР: «Теперь разделим: интересы — это то, что для вас важно, а требования — это то, что вы просите сделать другие. Я предлагаю выписать их в два столбика. Давайте начнём с вашей

таблички. Ирина Дмитриевна, назовите, пожалуйста, все ваши требования — по порядку, без редактирования».
СОСЕД: «Первое: он не шумит в выходные. Второе: он шумит только в будни и предупреждает. Третье: он делает мне потолок за свой счёт. Четвёртое: он убирает мусор из подъезда, который оставил. Пятое: я могу выехать с утра без звонков».
МЕДИАТОР: «Хорошо. А теперь то же самое, но скажите мне, что вы получите, если ваши пять пунктов будут выполнены. Что изменится в вашей жизни?»
СОСЕД: «Ну… я перестану ходить в управляющую компанию. Я не буду больше звонить в полицию. У меня будет нормальный потолок. И я, наверное, перестану смотреть на него».
[Медиатор отмечает: часть требований — про поведение сейчас и в будущем, часть — про прошлое (потолок, мусор). Разные сроки: «с завтра» и «в течение N дней». И важная строка — «перестану ходить в УК». Это критерий доверия, и его стоит зафиксировать в соглашении: если стороны договорились, клиентка действительно прекращает обращения.]
МЕДИАТОР: «Максим Андреевич, ваши требования».
СОСЕД: «Первое: она не пишет в управляющую компанию и не жалуется в жилищную инспекцию, пока мы договорились. Второе: она не собирает подписи под петицией против меня. Третье: я шуршу с переносом санузла, и это моё право, мне не нужно её разрешение на ремонт в своей квартире. Четвёртое: мусор в подъезде я уберу, но не весь, а тот, который оставила моя бригада».
МЕДИАТОР: «Остановитесь на третьем. Я не юрист, и я не буду сейчас разбирать, чьё это право. Но вы сказали «мне не нужно её разрешение на ремонт в своей квартире». Это про ремонт. А наша встреча — про другое: про то, чтобы ваш дом не оказался в проблеме и чтобы с вами жили нормально. Это разные вещи, и я не хочу, чтобы вы сейчас обсуждали одно вместо другого».
СОСЕД: «Ну… я не понимаю, что вы предлагаете».
МЕДИАТОР: «Я предлагаю не обсуждать сейчас, кто прав по закону. Я предлагаю обсуждать, что вы оба готовы сделать, чтобы жить дальше. Право — это то, чем мы закроем найденное, а не то, с чего начнём».
[Медиатор фиксирует: третье требование Данилова — это его защита, сформулированная как запрет. За ней стоит страх: что любой его шаг в квартире будет использован против него. Важно снять этот страх, иначе он будет блокировать всё, включая разумные шаги.]
СОСЕД: «Ну… петию — это неправда, я никогда не…»
МЕДИАТОР: «Я и не говорю, что это правда. Я говорю, что для вас это важно, и записываю».
СОСЕД: «Ага. Ну… это понятно».

[Итог встречи: таблица интересов готова. Интересы обоих — «дожить в доме спокойно, без войны, без репутационных потерь». Требования по большей части технически реализуемы, но три из них Данилова сформулированы как запреты и требуют перевода в договорённости. Медиатор решает на следующей встрече работать по самому конфликтному узлу — потолку и оформлению перепланировки, потому что именно там может возникнуть препятствие, которое нельзя решить доброй волей.]

Встреча 4. Работа с позициями: потолок, шум и трезвая оценка доказательств (60 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня я хочу идти по самому неприятному. Не по самому громкому, а по самому неприятному — там, где мы рискуем разойтись. Начнём с потолка. Ирина Дмитриевна, вы говорите: «чтобы в доме не осталось следов». Максим Андреевич, вы говорите: «шторм мог быть и раньше, я не знаю». Мне нужно понять, как мы можем сдвинуться. Давайте посмотрим на вещи, а не на слова».
СОСЕД: «Ну, давайте посмотрим».
МЕДИАТОР: «Я предлагаю так: в ближайший вторник мы с вами — втроём, с независимым специалистом — осматриваем этот участок. Он фотографирует, описывает: что это за шов, почему он появился, подлежит ли он восстановлению штукатуркой или требует замены плиты перекрытия. После этого у нас с вами будет не мнение, а заключение. И я хочу, чтобы вы оба его прочитали».
СОСЕД: «Я против. Ну, то есть я не против специалиста, но я не хочу, чтобы у меня в квартире нашли «нарушение». Если там напишут, что я что-то сломал, мне это потом... ну, это вскроется».
МЕДИАТОР: «Давайте я объясню, как это работает, и вы решите. Заключение специалиста — это не приговор, это описание. Если шов — от вашей штробльбы, там будет написано про это. Если шов был по штукатурке старой — напишут про это. Практика такая: эксперт описывает, а выводы делает тот, кто заказывал. Можно заказать осмотр не с экспертизой, а как осмотр, и тогда в документе не будет выводов о вине».
СОСЕД: «А это вообще законно — такой осмотр без экспертизы?»
МЕДИАТОР: «Это не экспертиза, это осмотр специалистом по вашей обоюдной письменной просьбе, с описью и фотографиями. Его выводы вы вправе не принимать, а в споре перед судом такой документ оценивает суд. Скажу честно: я не юрист, и детали процедуры лучше проверить у юриста, если вы планируете суд».
СОСЕД: «Ну… ладно. Но я хочу, чтобы в документе было написано, что я не при чём. Можно так?»
МЕДИАТОР: «Не могу гарантировать формулировки специалиста — он сам пишет, и я не буду влиять на его текст. Но я могу предложить схему: вы оба пишете специалисту одинаковую просьбу — провести осмотр и описать состояние. Никаких выводов о вине. И я настаиваю: если он всё-таки напишет выводы, мы их не читаем как приговор, а обсуждаем».
СОСЕД: «Ну, тогда давайте так».
СОСЕД: «Хорошо. Я согласна на осмотр».
[Медиатор отмечает: Данилов согласился, хотя и с оговоркой; клиентка согласилась сразу. Фиксирует дату и специалиста — берёт на себя. Теперь переходит к шуму, где позиции пока самые жёсткие.]
МЕДИАТОР: «Теперь шум. Ирина Дмитриевна, у вас требование: не шуметь в выходные. Уточните: какие именно выходные и почему именно они?»
СОСЕД: «Ну, суббота и воскресенье. Потому что я отдыхаю. И у меня… в общем, я не готова к тому, что в субботу у меня над головой дрель».
СОСЕД: «А я не готов работать по выходным. У меня сменный график, суббота — единственный день, когда я могу что-то делать втихо. По понедельникам у меня выходной».
МЕДИАТОР: «Вот это ключевое. Скажите, Ирина Дмитриевна, вы в курсе, что он работает по понедельникам?»
СОСЕД: «…Нет. Я не знала. Я думала, он всегда в субботу работает, я слышала».
МЕДИАТОР: «А вы, Максим Андреевич, знали, что она отдыхает в выходные?»
СОСЕД: «Ну… я знал, что она вроде дома. Я не знал, что она отдыхает».
[Медиатор фиксирует: обе стороны исходили из неполной информации друг о друге. Это важный сдвиг: спор «он шумит в выходные» превращается в «у нас не совпали режимы». Медиатор не злорадствует, но отмечает вслух, что это меняет предмет: запрет на субботу означал бы для него запрет работать.]
СОСЕД: «То есть мне вообще нельзя?»
СОСЕД: «Я не хочу, чтобы он вообще ничего не делал. Я просто… да, в выходные я не слышу нормально. Мне нормально, если он в понедельник».
МЕДИАТОР: «Смотрите, что сейчас произошло. Вы оба за полчаса спорили о том, кто прав, а сейчас выяснилось, что вы просто не знали друг о друге. Никто не был злым — был неверный расчёт. Можем ли мы сейчас зафиксировать простое правило: в понедельник — можно работать, но с уведомлением; в субботу и воскресенье — не работать шумным инструментом?»
СОСЕД: «Ну, в воскресенье я тоже…»

СОСЕД: «Хорошо, в воскресенье тоже давайте не шуметь».
МЕДИАТОР: «И в понедельник, если вам нужен шумный инструмент, вы пишете или вешаете объявление заранее — за сколько? Вот тут важно: не «заранее», а конкретно. Скажем, до 20:00 накануне. Это даёт человеку время подвинуть шкаф, выйти из дома, позвонить в «Сколково»».
СОСЕД: «А если он забудет?»
МЕДИАТОР: «Тогда применится простой порядок: вы пишете ему в мессенджер, что шум мешает, — и если в течение разумного времени не прекратилось, вы звоните на горячую линию УК. Это не сразу жалоба, это уведомление о том, что вы, со своей стороны, выполнили договорённость».
СОСЕД: «Это правильно. Я согласна, что в таком случае не придётся сразу в инспекцию».
[Медиатор фиксирует механизм: уведомление → сообщение → звонок в УК. Это «лестница» вместо единственного рычага. Данилову это выгодно: пока договорённость соблюдается, претензий нет.]
МЕДИАТОР: «И ещё один элемент, чтобы шум не возвращался. Вы сейчас штробите, потом ломаете стену, потом будете класть плитку. Это месяцы. Давайте сразу договоримся о шумных работах на весь этот срок, чтобы вам не пришлось каждый раз заново объяснять».
СОСЕД: «Ну… на месяц-два это терпимо».
СОСЕД: «Хорошо. Но тогда это заканчивается? Через сколько?»
МЕДИАТОР: «Вот это предмет седьмой встречи: конкретная дата окончания. Давайте сегодня зафиксируем принцип, а точную дату напишем в соглашении после того, как вы оба согласуете график работ. Я попрошу вас принести график на следующую встречу».
СОСЕД: «Принесу. Там по санузлу ещё месяц, потом ванная, потом стена».
СОСЕД: «Ну, значит, до конца года».
[Медиатор отмечает: разошлись во времени — «месяц» и «до конца года». Это не конфликт, это разная оценка срока. Разбирать будем позже, на седьмой встрече, с цифрами.]

Встреча 5. Разбор препятствия: оформление перепланировки и чьи интересы мы защищаем (60 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня я хочу прийти к главному узлу. Мы всё время говорили о потолке, шуме, дворе. А есть вещь, которая может сделать всё остальное бессмысленным, — перенос санузла. Максим Андреевич, у вас заявление написано, но не подано. Ирина Дмитриевна, у вас есть претензия, которую вы, по моему опыту, уже начали готовить в жилищную инспекцию. Я прав?»
СОСЕД: «Ну… да. Я вчера посмотрела, там написано — можно подать жалобу на самовольную перепланировку. Я пока не подавала. Я хотела сначала с вами поговорить».
МЕДИАТОР: «И очень хорошо, что не подавали. Скажите, что вы ожидаете от этой жалобы?»
СОСЕД: «Ну, чтобы его заставили вернуть как было. Или оштрафовали».
МЕДИАТОР: «А вы, Максим Андреевич, что ждёте?»
СОСЕД: «Ну… я жду, что она напишет. Откроют штраф, придут, скажут — верни. И всё это из-за того, что я не подал бумажку, хотя сделал нормально».
[Медиатор фиксирует: обе стороны боятся не друг друга, а бюрократической процедуры, которая может выйти дороже и болезненнее, чем сам конфликт. Это классическая точка, где медиация сильнее суда: суд не занимается тем, чтобы перепланировка выглядела прилично.]
МЕДИАТОР: «Тогда давайте я объясню, как это устроено, и вы оба скажете, нравится вам это или нет. Порядок такой: вы подаёте заявление на переустройство и перепланировку с приложением проекта; управляющая организация передаёт его на согласование; вам дают либо согласие, либо отказ с мотивировкой; срок согласования — до 45 дней со дня передачи документов, продление на 45 дней возможно. Я не юрист, и я не берусь утверждать, что в вашем регионе всё выглядит именно так, — проверьте у юриста. Но именно так выглядит процедура по Жилищному кодексу, и именно она, а не «право на ремонт в своей квартире», решает вопрос».
СОСЕД: «А если мне откажут?»
МЕДИАТОР: «Тогда у вас будет мотивировка, и с ней можно идти дальше — вплоть до суда, и это, как правило, решаемо. А пока вы не подали, у вас нет даже мотивировки: ни отказа, ни согласия, ничего. И тогда любая жалоба Ирины Дмитриевны бьёт по вам».
СОСЕД: «Ну… а проект у меня есть. Строитель мне сделал. Он не проектная организация, но документ есть».
МЕДИАТОР: «Вот тут и кроется самое неприятное. Проверка: тот, кто составил проект, должен иметь право заниматься архитектурной деятельностью; для работ, затрагивающих несущие конструкции, проект, как правило, готовит организация с допуском СРО, плюс при необходимости техническое заключение. Я не знаю вашего проекта и не знаю, что именно вы затрагивали. Если вы штробили плиту перекрытия или меняли стояк с переносом — это серьёзнее, чем если бы вы просто облицевали стену».
СОСЕД: «Ну… перенос санузла — это же перенос стояка. То есть да, там перекрытие».
МЕДИАТОР: «Тогда мы должны быть честны: это самое рискованное место вашей истории. И именно оно может помочь вам больше, чем мешает. Смотрите: если вы подадите заявление с проектом, и вам дадут согласие, то у вас будет документ, подтверждающий, что работы законны и конструкции не пострадали. Это закрывает вопрос для Ирины Дмитриевны, для дома и для вас. Если вам откажут — вы получите мотивировку и поймёте, что именно надо менять. А пока не подано — вы висите в воздухе».
СОСЕД: «Ну… а если придёт проверка по её жалобе и найдут, что документов нет?»
МЕДИАТОР: «Тогда возможны предписание вернуть перепланировку в прежнее состояние, штраф, и — что важнее для вас — вы будете обязаны за свой счёт восстанавливать. И тогда вопрос потолка Ирины Дмитриевны перестанет быть главным: главным станет ваш ремонт».
[Медиатор фиксирует: препятствие названо. Оно не в конфликте, а в правовой неопределённости. Стратегия: превратить неопределённость в документ. Для этого медиатору нужна осторожность — она не даёт правовую оценку и прямо предупреждает, что всё названное подлежит проверке у юриста.]
СОСЕД: «А вот тут я не понимаю. Зачем мне вообще что-то согласовывать, если это моя квартира? Я же не стену соседки ломаю».
МЕДИАТОР: «Понимаю. И это не глупый вопрос — это ключевой. Отвечаю честно и с оговоркой: я не юрист, но вы, вероятно, задеваете не только свою квартиру. Перенос санузла почти всегда затрагивает стояк — а стояк это общее имущество, и работы в общем имуществе, как правило, требуют согласования. Плюс ваш дом: если у вас в перекрытии проложена проводка или труба, вы могли задеть не то, что рассчитывали. Проверьте это у юриста — я не могу заменить

консультацию».
СОСЕД: «Ну… ладно. То есть мне надо просто подать бумаги».
МЕДИАТОР: «Не просто. Подать в срок, с проектом, и — если проект сделан не той организацией, которой положено, — сначала привести его в порядок. Я предлагаю вам не делать это в одиночку. Возьмите юриста, пусть он посмотрит проект и скажет, что именно подавать. Это стоит денег, но это дешевле, чем предписание вернуть всё назад».
СОСЕД: «Ну… это можно».
МЕДИАТОР: «Ирина Дмитриевна, теперь вы. Что вы хотите получить от этой части?»
СОСЕД: «Ну, чтобы он оформил. Чтобы дом был в порядке. Потому что я потом всё равно буду жить в этом доме, и мне не нужно, чтобы у меня над головой дом был с долгом».
МЕДИАТОР: «Это, кстати, сильно отличается от того, с чего мы начинали. Вы ведь пришли с мыслью, что его надо наказать?»
СОСЕД: «Ну… да. А сейчас думаю, что наказание мне не нужно. Мне нужен нормальный дом».
[Медиатор фиксирует точку разворота: интерес клиентки сместился от наказания к устойчивому состоянию дома. Это делает соглашение устойчивым, а не перемирием. Также медиатор обращает внимание Ирину Дмитриевну на её же фразу «у меня над головой дом был с долгом» — вероятно, имелась в виду несущая конструкция; формулировку лучше уточнить при составлении соглашения, чтобы не было двусмысленности.]
МЕДИАТОР: «Тогда резюмирую наш узел. Мы договорились о трёх вещах: первое — Максим Андреевич в течение двух недель консультируется с юристом по проекту и подаёт заявление; второе — Ирина Дмитриевна не подаёт жалобу в жилищную инспекцию в течение срока, который мы согласуем; третье — независимо от результата согласования мы продолжаем работать по потолку и по шуму, потому что это разные вещи».
СОСЕД: «Ну, а если он не подаст?»
МЕДИАТОР: «Тогда через две недели ваша жалоба возвращается к вам — и вы решаете, подавать ли её. Я не могу запретить вам, и я не буду делать вид, что могу. Но я сделаю так, чтобы к этому моменту вы точно знали, что было предпринято».
СОСЕД: «Ну, на два месяца, наверное, я подожду. Пусть он спокойно сделает. Я всё равно потолок добивать буду».
МЕДИАТОР: «Спасибо. Это, кстати, ровно то, что делает медиацию медиацией: вы ждёте не из уступчивости, а потому что сами пришли к выводу, что вам это выгоднее».

[Итог встречи: главное препятствие названо и снято — не конфликт, а отсутствие правовой определённости. Обе стороны дали взаимные обязательства с конкретными сроками. Медиатор понимает риск: срок подачи заявления зависит от юриста и от сроков самой процедуры, значит, формулировку нужно сделать реалистичной — с возможностью продления по объективной причине, а не «в любом случае за 14 дней». Также на этой встрече впервые обозначено, что у процедуры может быть третий участник — юрист Максима Андреевича, — и нужно договориться, как медиатор общается с ним и что сообщает Ирине Дмитриевне.]

Встреча 6. Поиск вариантов: от требований к решениям, которые можно выполнить (60 минут)

МЕДИАТОР: «Мы с вами прошли пять тем и ни по одной не получили готового ответа — но я вижу, что в каждой теме у нас теперь есть части, которые можно собрать. Сегодня я предлагаю именно сборку. Правило: сначала придумываем минимум три варианта, выбираем из них, а не из двух. И ещё правило: вариант должен быть таким, чтобы вы оба могли объяснить его дома своей супруге — без слов «ну он же согласился, потому что его заставили»».
СОСЕД: «Ну, давайте попробуем. Только с потолком — я вам сразу скажу: я не хочу, чтобы вы приходили и выносили мне это как «ваша победа»».
МЕДИАТОР: «Обещаю: в соглашении будет написано «решили совместно», а не «по предложению такой-то». Но если он вам не нравится — говорите сразу».
СОСЕД: «Хорошо».
[Медиатор начинает с потолка — самой эмоционально заряженной темы, где обе стороны уже показали многое друг другу.]
МЕДИАТОР: «Потолок. Вариант первый: он полностью переделывает участок — выравнивает, штукатурит и красит в цвет, который вы выберете, обои подбираете сами. Вариант второй: он приглашает мастера по вашему выбору и оплачивает работу и материалы, вы только принимаете. Вариант третий — и это мой фаворит как медиатора: он делает штукатурку и краску сам, но по вашему контролю, то есть вы присутствуете при финальной приёмке и можете привлечь своего человека для независимой оценки. Как вам три?»
СОСЕД: «Ну… третий, наверное. Только тогда он мне ещё и краску выбирает, а он не разбирается, у него получится дешёвая краска, которая через полгода облезет».
СОСЕД: «Я куплю краску. Я же знаю, какая нормальная. Скажите — он красит, я краску приношу, и потом мы вместе смотрим».
СОСЕД: «Хорошо. Давайте так и будет. И обои — пусть оплачивает. Я сама поклею, но обои его».
[Медиатор фиксирует: нашлось распределение — работа его, материалы в основном его, но краску и обои по выбору клиентки. Это снимает риск «сделает плохо, но дёшево».]
МЕДИАТОР: «Хорошо. А теперь риск, который вы оба назвали, но не обсудили: вдруг это не шов от штробления, а трещина в плите, и дело не в штукатурке, а в самом перекрытии?»
СОСЕД: «Ну… вот этого я боюсь. Если он придёт красить, а там трещина».
СОСЕД: «Ну, давайте сначала осмотр. Мы же решили — специалист. Он придёт, посмотрит, скажет. И если это трещина, то… ну, тогда это уже совсем другой разговор».
МЕДИАТОР: «Вот это и есть тот момент, где я обязана вас предупредить. Если выяснится, что есть проблема с конструкцией, то это уже не ваш с ним спор, а вопрос ко всему дому. И тогда наше соглашение может потребовать другого решения — например, совместного обращения в управляющую компанию. Я не обещаю, что всё сложится красиво. Но вот что я обещаю: мы будем говорить об этом честно, как только информация появится».
СОСЕД: «Хорошо. А если он не пустит специалиста?»
МЕДИАТОР: «Тогда это будет очень нехороший знак, и я скажу вам честно: человек, который отказывает в осмотре, заранее готовит позицию. В такой ситуации мы переходим к тому, что у вас уже есть — к осмотру с вашей стороны, к обращению в УК и к жилищной инспекции. Но пока этого нет, мы идём с открытой дверью».
[Медиатор фиксирует «красную линию» процедуры: отказ от осмотра. Это информация для медиатора, а не предмет торга.]
МЕДИАТОР: «Теперь шум. Тут у нас почти готово, но нужно договориться о деталях. Давайте соберём вариант: понедельник — рабочий день для шумных работ, с уведомлением накануне до 20:00; вторник, среда, четверг, пятница — рабочие дни, тоже с уведомлением, если работы громкие; суббота, воскресенье — без шумного инструмента. Нужно ещё уточнить: а если он работает в субботу и без шума — мешает это вам?»
СОСЕД: «Ну, без шума — мне всё равно. Меня не будит, если он тихо ходит».
СОСЕД: «Ну… то есть шуршит плитку он может и в субботу? Мне без разницы, я не слышу».
МЕДИАТОР: «Отлично, тогда формулировка: ограничение — только на шумные работы (перфоратор, болгарка, штробление, демонтаж). Тихие работы в любой день, кроме тех, когда вы объявите, что уезжаете или работаете из дома. А вот это, кстати, ещё один пункт, о котором стоит поговорить: как вы будете предупреждать друг друга».
СОСЕД: «Ну, я не понимаю, зачем предупреждать, если он и так не шумит в выходные».
СОСЕД: «Ну… ладно, я просто напишу в мессенджере. Но я не знаю, какой у него мессенджер. И я

не знаю его номера. Можно номер узнать у председателя совета дома?».
МЕДИАТОР: «Номер можно. Проще всего — познакомиться лично, и это, кстати, отдельная договорённость: обменяться контактами. Это делается в течение пяти минут и снимает половину будущих проблем. Я предлагаю это сделать в начале следующей встречи, прямо при мне».
СОСЕД: «Ну, это просто. Хорошо».
СОСЕД: «Ну, давайте тогда заберу номер у председателя. Только я не знаю, как его зовут. Кстати, а он вообще есть, председатель?»
МЕДИАТОР: «Есть ли председатель — проверим. Если нет, то мы обращаемся в управляющую организацию за контактом, или просто знакомимся с соседом напрямую. Это не блокер. Но вообще хороший повод задать вопрос: а как в доме устроено взаимодействие? Потому что мы сейчас строим договорённость между двумя людьми, а живут они в доме, где есть собрание, есть управляющая организация, и есть общие вопросы вроде парковки, которые решаются не поодиночке».
[Медиатор фиксирует: договорённость между двумя соседями не решает проблему двора в целом. Это нужно проговорить с клиенткой — не подталкивая, а информируя: если она захочет, вопрос двора можно вынести на собрание. Ирина Дмитриевна сама об этом говорила на первой встрече: «я хочу, чтобы в подъезде было нормально».]
МЕДИАТОР: «И последний сюжет — двор. У нас там, кажется, две разные проблемы, и их надо разделить. Первая: вы, Ирина Дмитриевна, приезжаете в пять, и вам физически нужно, чтобы выезд был свободен. Вторая: во дворе нет ни разметки, ни знаков, и машины ставятся как кто хочет».
СОСЕД: «Ну… вторая — это уже не про нас с ним. Это про весь дом».
МЕДИАТОР: «Согласна, и я не хочу навязывать вам чужую проблему. Но у меня вопрос: если бы завтра вы оба выехали в пять утра, и у подъезда стояли бы пять машин, — вам было бы легче?»
СОСЕД: «Нет, было бы хуже. Но я не могу запретить людям ставить машины».
СОСЕД: «Ну… может, на моё место поставить? Ну, то есть я не знаю, как это устроено. Я ставлю машину вон туда, у второго подъезда».
МЕДИАТОР: «Вот это, кстати, уже интересно. У вас машина стоит у нашего подъезда, а он ставит у второго? Или наоборот?»
СОСЕД: «Ну, я ставлю у нашего. У меня там, у второго, вон, ящик с инструментом стоит, я его не сдвину».
СОСЕД: «Ну, я не знаю, я ставлю куда попало».
[Медиатор отмечает: выясняется, что «его машина» и «её место» — это разные вещи, и что реальная проблема Ирины Дмитриевны в том, что у неё закреплено место, а он его не занимает, но и не знает об этом. Это решается за одну встречу: показать ему место.]
МЕДИАТОР: «Тогда давайте так: вы покажете ему ваше место, и он его не занимает. Не потому что он обязан, а потому что это ваше место, и это просто понятно. А если он не сможет припарковаться — мы тогда посмотрим, что с этим делать. Отдельно от этого, если вы захотите, тему двора можно вынести на собрание собственников: разметка, знаки, порядок. Это уже не медиация между двумя людьми, это работа с домом. Я могу вам объяснить, как это делается, но решать — только вам».
СОСЕД: «Ну, я подумаю. Мне это вряд ли под силу, честно говоря. Пойду к председателю, спрошу, как там».
СОСЕД: «Ну… ладно. А вообще, может, и нет смысла. Если у нас тут будет тихо и нормально, мне и двор не нужен».
[Медиатор фиксирует: клиентка сама отказалась от расширения рамок процедуры — это признак доверия к медиатору и хороший признак устойчивости будущего соглашения. Отдельно: вопрос двора медиатор выносит как «ваша опция», а не как «обязательное условие».]
МЕДИАТОР: «Я подведу итог нашего сегодняшнего сбора. Три готовых блока: потолок — понятно, кто что делает; шум — понятно, когда можно работать и как предупреждать; двор — понятно, что это ваше место и что он его не занимает. Осталось два больших: сроки и деньги. Их обсудим на следующей встрече — там нужны графики и расчёты, а не мнения».
СОСЕД: «Хорошо. Я принесу график».
СОСЕД: «И номер её телефона возьму».

[Итог встречи: впервые есть собранные варианты, а не разбор. Зафиксированы распределение обязанностей по потолку, режим шумных работ, механизм уведомления, правило про парковочное место. Открытыми остались сроки (шумные работы, ремонт потолка, подача документов) и вопрос о том, кто несёт расходы на материалы и на осмотр специалиста. Медиатор понимает риск: если на

> следующей встрече стороны не смогут согласовать даты, соглашение развалится на самом исполнимом, то есть на бытовом, уровне — и всё, что мы наработали, пропадёт.]

Встреча 7. Проработка деталей и реализуемости: сроки, деньги, третий участник (60 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня у нас три рабочих блока. Первый — сроки. Второй — деньги. Третий — то, что мы не можем разобрать без юриста, и я хочу, чтобы вы это понимали. Начнём со сроков».
СОСЕД: «Ну, вот график. Санузел — до конца этого месяца. Ванная — ещё полтора. Стена между кухней и комнатой — это уже сентябрь, там штробление подсобки, это самая шумная часть. Ну и потом ещё полы, чистовая».
МЕДИАТОР: «То есть самый громкий этап — сентябрь».
СОСЕД: «Ну да. В сентябре будет громко».
СОСЕД: «И в сентябре у меня отпуск, я в санаторий собираюсь. Я ведь уезжаю».
[Медиатор фиксирует: самый шумный месяц совпадает с её отпуском — ровно тот конфликт, о котором говорили на первой сессии, только теперь с конкретными датами. Это подтверждает центральную гипотезу медиатора: не злой умысел, а незнание.]
МЕДИАТОР: «Ирина Дмитриевна, вы слышали. В сентябре у него самый шумный этап, и вы в это время уезжаете. Вопрос: вам нужно, чтобы он этот этап перенёс? Или достаточно, чтобы вы знали заранее?»
СОСЕД: «Ну… я не знаю. Я думала, главное, чтобы в выходные не шумел. В будни мне, ну, надо же работать, я ухожу».
СОСЕД: «Ну, если я в отпуске, мне всё равно. Шуми сколько хочет. Но тогда пусть он предупредит, что будет шуметь, и всё».
[Медиатор отмечает: у клиентки нет жёсткого требования о сроках, у неё есть требование о предсказуемости. Это радикально упрощает задачу: не надо запрещать, надо предупреждать. Но предупреждение должно быть заранее, а не в момент начала.]
МЕДИАТОР: «Вот это и есть правило, которое я хочу предложить. Уведомление — не накануне, а минимум за сутки, когда речь о самых громких работах: штробление, демонтаж перегородок, штробление подсобки. Накануне — для обычных шумных работ. И отдельно — обязательно предупредить, если он собирается работать в ваше отсутствие, когда вас нет дома».
СОСЕД: «Ну… а если я уеду, а он не предупредит?»
МЕДИАТОР: «Тогда ничего страшного не случится: вас нет, вы не слышите, а претензия по договорённости работает только в ваше присутствие. Но полезно договориться о вежливом правиле: он пишет вам в мессенджере накануне, где вы уезжаете, а вы отвечаете «ок». Одна строчка, и обеим сторонам спокойно».
СОСЕД: «Хорошо. Я согласен на предупреждение за сутки».
СОСЕД: «Ну, хорошо, я буду предупреждать. Но я не знаю, как именно — записка или сообщение?».
МЕДИАТОР: «Предлагаю сообщение в мессенджере плюс бумажное объявление на двери — на случай, если телефон разряжен. Не буду настаивать на бумаге, если вы считаете её лишней. Как вам так?»
СОСЕД: «Ну, сообщения хватит. Я телефон всегда с собой».
СОСЕД: «Ну, а если у меня телефон разряжен, ну… ну тогда объявление».
МЕДИАТОР: «Считаю, договорились: сообщение, а бумага — запасной вариант. Теперь сроки по потолку. Мне важно не обещать слишком много, но и не оставлять срок неопределённым. Как вы предлагаете?»
СОСЕД: «Ну, после того как специалист посмотрит. Если это штукатурка — ну, неделя работы. Плюс краска сохнуть должна, ну, пусть две недели».
СОСЕД: «Ну, а если это всё-таки трещина? Тогда сроки другие».
МЕДИАТОР: «Вот зачем мы и делаем осмотр. Давайте я сформулирую так: срок исчисляется не с сегодняшнего дня, а с даты осмотра специалиста. В соглашении напишем: в течение X рабочих дней после осмотра выполняется штукатурка и покраска. Если выяснится, что требуется иное — стороны возвращаются к разговору и фиксируют отдельно. Это честно и исполнимо».
СОСЕД: «Ну, а мне надо точно знать, когда это будет сделано. Мне ремонт делать, обои клеить. Я не могу клеить обои, если сверху шумят».
МЕДИАТОР: «Понимаю, это справедливое требование. Давайте сделаем жёстче: план работ — такой-то, начало — такой-то, окончание шумных работ — такое-то. Ваши обои — после. Если он задержится, вы в любой момент можете поднять вопрос, и это не будет конфликтом, а будет исполнением договорённости».
СОСЕД: «Хорошо, давайте с датами».
МЕДИАТОР: «Теперь деньги. Тут три статьи. Первая: материалы на потолок — краска, обои, грунт.

Мы уже решили: обои за его счёт, краску выбираете вы, но оплачивает он. Второе: работа — он делает сам. Третья: осмотр специалиста — кто платит? Обычно делят пополам, если спор не о вине, а о состоянии. Что скажете?»
СОСЕД: «Ну, он пусть платит. Я зачем плачу за то, что он ломает».
СОСЕД: «Ну… если он платит, то это как признание вины».
МЕДИАТОР: «Вот тут я остановлюсь. Это ваш с ним разговор, но я дам вам рамку: цена осмотра обычно несопоставима со стоимостью ремонта потолка, и если спор придёт к экспертизе в суде, вы всё равно заплатите за заключение, возможно, ещё и за два. Я не говорю «заплатите он». Я говорю: подумайте, сколько стоит осмотр, и сравните».
СОСЕД: «Ну… сколько это стоит-то?»
МЕДИАТОР: «Точную цифру я не назову — это зависит от города и от специалиста, и я не хочу вас дезинформировать. Но порядок такой: вы выбираете специалиста совместно, он называет стоимость, и вы решаете. Разделить пополам — тоже рабочий вариант, и для вашей задачи он часто лучше: спорный вопрос решается без претензий друг к другу».
СОСЕД: «Ну… пополам — это честно. Пусть пополам».
СОСЕД: «Ну, давайте я тогда тоже половину заплачу. Мне важно, чтобы это было честно с обеих сторон».
[Медиатор отмечает: Данилов согласился на делёж — это уступка, которую он сам предложил, и она снимает его главный страх («я заплатил, значит признал вину»), потому что платят оба.]
МЕДИАТОР: «Третий блок, и он самый серьёзный. Максим Андреевич, у вас вопрос по оформлению перепланировки и по проекту. Вы идёте к юристу. А я вам предлагаю вот что: вы разрешаете мне сообщить Ирине Дмитриевне о результатах — какие документы вы подаёте и в какой срок, — без содержания вашей консультации. Это нужно, чтобы она могла спокойно ждать, а не гадать».
СОСЕД: «Ну… я не против. Только я бы не хотел, чтобы она знала подробности. Пусть знает, что я подал и когда жду ответа».
СОСЕД: «Ну… а это разве не моё личное? Ну, я же не обязан перед ней отчитываться».
МЕДИАТОР: «Вы не обязаны, и я не предлагаю отчитываться. Я предлагаю решить, как она будет жить с неизвестностью. Если вы не сообщите ничего, она вправе считать, что вы тянете. Если сообщите только срок — она спокойно ждёт. Это разница между двумя месяцами ожидания и двумя месяцами подозрений».
СОСЕД: «Ну, ладно. Срок — можно».
[Медиатор фиксирует: договорённость о прозрачности — минимальной, дозированной, добровольной. Важно, что она оформлена как «сообщаю срок», а не как «отчитываюсь».]
МЕДИАТОР: «И напоследок — про риски, которые мы должны записать, чтобы соглашение не развалилось. Риск первый: задержка согласования перепланировки. Что делаем? Я предлагаю: если в разумный срок ответа нет, вы не подаёте жалобу, пока ситуация не прояснится, но фиксируете переписку. Риск второй: он не делает потолок в срок. Что тогда? Предлагаю: он компенсирует вам расходы на ремонт, если вы наймёте другого мастера, и вы показываете расходы. Риск третий: он нарушает режим шума. Что тогда? Предлагаю: вы пишете в мессенджере, при повторе — звонок в УК, при третьем случае — прекращение режима на месяц».
СОСЕД: «Ну… на месяц — это уже строго».
СОСЕД: «Ну, ладно, согласен. Но давайте не «прекращение», а «сокращённый режим»: только вторник, среда, четверг, пятница, без понедельника. Он же понедельник — это единственный день».
СОСЕД: «Хорошо. Тогда без понедельника».
[Медиатор фиксирует: стороны сами смягчили санкцию и привязали её к реальному интересу — «у меня понедельник единственный рабочий день». Это рабочий признак устойчивого соглашения.]

Встреча 8. Репетиция формулировок и работа с возражениями (45 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня мы делаем нечто скучное, но самое важное. Мы берём каждое наше решение и проговариваем его словами — так, как оно потом будет лежать в документе. Я буду читать формулировку, а вы скажете: это так, или я вас неправильно поняла. Если формулировка неверна, она неверна не в документе, а в нашем понимании. Не надо быть вежливыми — надо быть точными».
МЕДИАТОР: «Пункт первый. Формулировка: «Стороны обязуются не использовать шумные инструменты (перфоратор, штробление, демонтаж перегородок, «болгарка») в субботу и воскресенье, а в понедельник — с предварительным уведомлением Ирины Дмитриевны не позднее чем за сутки». Корректно?»
СОСЕД: «Ну, почти. Я вот боюсь — я не смогу уведомить за сутки, если я забыл или если у меня неожиданно получилось».
МЕДИАТОР: «Тогда давайте добавим: если уведомление невозможно по объективной причине — уведомление делается при первой возможности, и это не считается нарушением. И отдельно: шумные работы в понедельник не выполняются в период с 20:00 до 9:00».
СОСЕД: «О, это хорошо. Вечером и утром я и не работаю».
СОСЕД: «Ну, а если я работаю в субботу чем-то не очень громким — это тоже нельзя?»
МЕДИАТОР: «Тихое — можно. Давайте договоримся о слове. Я предлагаю в соглашении дать закрытый перечень: перфоратор, штробление, отбойник, демонтаж перегородок, пневмоинструмент, работа поэтому камню. Всё остальное — можно в любой день без уведомления. Согласны?»
СОСЕД: «Да, нормально. Только вот что: шумит ещё и вентиляция, когда я в санузле включаю вытяжку. Это уж точно не громко».
СОСЕД: «Вентиляцию я даже не слышу, у меня своя работает».
МЕДИАТОР: «Хорошо, вентиляция в перечень не идёт».
[Медиатор фиксирует: перечень терминов — профилактика будущих споров. Спор о шуме почти всегда начинается с «я не понимаю, что считается громким».]
МЕДИАТОР: «Пункт второй, потолок. Читаю: «Максим Андреевич обязуется выполнить штукатурку и покраску участка потолка в кухне Ирины Дмитриевны за свой счёт, в течение пяти рабочих дней с момента завершения осмотра, при этом краска приобретается по выбору Ирины Дмитриевны с оплатой Максимом Андреевичем, обои приобретаются Ириной Дмитриевной за счёт Максима Андреевича».
Что не так?»
СОСЕД: «Ну… «за свой счёт» — а если это окажется не шов от меня, а трещина в плите? Тогда я за чужую трещину плачу».
МЕДИАТОР: «Хороший вопрос, и он проявил дыру в формулировке. Давайте так: работы по штукатурке и покраске он выполняет в любом случае — независимо от выводов осмотра. А если осмотр покажет, что причина в конструкции, этот вопрос мы выносим за скобки: он не решается нашим соглашением, и мы договорились, что по конструкции стороны обращаются в управляющую компанию совместно или по отдельности, по обстоятельствам. Хорошо?»
СОСЕД: «Ну… тогда да. Но если уж окажется, что это не он, я всё равно штукатурку делаю».
СОСЕД: «Ну, а что ему за это? То есть, может, это и в мою пользу будет. Ну, ладно. Пусть».
[Медиатор фиксирует: важный технический приём — вывести за скобки вопрос, который соглашение не решает, и договориться о маршруте. Это честнее, чем обещать невыполнимое.]
МЕДИАТОР: «Пункт третий. «Ирина Дмитриевна обязуется не обращаться в жилищную инспекцию и не направлять жалобу по вопросу перепланировки до истечения 60 дней с даты подачи Максимом Андреевичем заявления на согласование, а также уведомления о ходе согласования». Я специально уточняю: жалоба по перепланировке — не по шуму и не по потолку. Правильно я понимаю?»
СОСЕД: «Ну… да. По шуму я могу жаловаться, если он будет шуметь».
СОСЕД: «Ну, а вот тут я хочу возразить. 60 дней — это много. Вдруг он вообще не подаст? Я тогда два месяца жду впустую».
МЕДИАТОР: «Справедливое замечание. Давайте привяжем не только к дате подачи, но и к конкретному действию: если заявление не подано в течение 14 дней с даты подписания — договорённость о приостановке жалобы прекращает действовать, и вы действуете по своим правилам. Так вы защищены».
СОСЕД: «Вот это уже честно. Ну, давайте так».
СОСЕД: «Ну… а если он подаст, и ему скажут «всё правильно», и всё. Тогда это не значит, что он

прав был, когда ломал. Это значит только, что перенос санузла можно оставить».
МЕДИАТОР: «Вы абсолютно правы, и я не буду с вами спорить. Согласование переустройства — это не признание отсутствия ущерба вашей квартире. Это разные вопросы: один — про квартиру, другой — про дом. Поэтому в соглашении мы их и разведём: согласование касается переноса санузла, потолок — это ваш ущерб, и он решается отдельно».
СОСЕД: «Ну, вот это правильно. Ну, значит, всё равно в итоге он мне штукатурку делает».
МЕДИАТОР: «Да, и мы это уже зафиксировали независимо от результата согласования».
[Медиатор отмечает: клиентка получила важное разъяснение, которое снимает её главный риск — «согласование не отменяет мою претензию». Это один из немногих моментов, где медиатор имеет право объяснить правовую рамку, и здесь он предельно осторожен в формулировках.]
МЕДИАТОР: «Пункт четвёртый, двор. «Максим Андреевич обязуется не использовать парковочное место, принадлежащее Ирине Дмитриевне (у третьего подъезда)». Здесь нужна ваша помощь: мы должны описать место так, чтобы оно узнавалось. Как вы его назовёте?»
СОСЕД: «Ну… оно у торца, у поворота, там столб с указателем. Вот здесь, где ящик стоит».
СОСЕД: «Ну, ящик с инструментом — он стоит у второго подъезда, у поворота. А место — рядом с ним, у забора. Ну, там ещё столб с синей полосой».
МЕДИАТОР: «Хорошо. А как вы будете помечать, что место ваше? У вас есть номер, знак?»
СОСЕД: «Ну, знака нет. Может, мы вместе поставим табличку? Такую, маленькую, на столбе. Ну, «место 37» — то есть номер квартиры. Понятно будет».
МЕДИАТОР: «Мне нравится. Это не про конфликт, это про порядок. Давайте так и запишем: стороны устанавливают согласованное обозначение места с указанием номера квартиры».
МЕДИАТОР: «И последний пункт — про то, что происходит, если договорённости перестают работать. Через сколько дней после нарушения сторона может вернуться к медиатору?»
СОСЕД: «Ну… через неделю? Или сразу?»
СОСЕД: «Ну, я бы хотел, чтобы было… ну, не сразу суд, а сначала разговор».
МЕДИАТОР: «Давайте так: при нарушении любой из пунктов сторона письменно уведомляет другую и медиатора; на встречу для разбора спорных ситуаций стороны приходят в течение 10 дней. И отдельно я скажу вам, и это важно: медиатор не принуждает никого и не выносит решений. Если договорённости перестают работать, вы идёте в суд по своему праву. Соглашение — это не приговор, это дорожная карта».
СОСЕД: «Ну, значит, не приговор. Хорошо, я согласна».
СОСЕД: «Хорошо, мне нравится. Когда подписываем?».
МЕДИАТОР: «На следующей встрече. Но прежде чем мы подпишем, у нас будет ещё одна встреча — финальная сверка, где мы проверим каждую формулировку на исполнимость. Я не хочу, чтобы вы подписали что-то, что окажется невозможно исполнить, — это худший исход из возможных».

[Итог встречи: все пять пунктов прочитаны вслух, три формулировки уточнены по существу: добавлен объективный уведомлений, шумные работы выведены из-под общей категории, потолок отделён от вопроса конструкций, приостановка жалобы получила предохранитель, парковочное место получило физическое обозначение. Главное, что сделала эта встреча: стороны впервые услышали свои слова в чужой формулировке и не нашли в них ничего неожиданного.]

Встреча 9. Финальная сверка: проверка каждого пункта на исполнимость (45 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня мы не обсуждаем ничего нового. Мы берём готовый текст и проверяем его как инженер: каждое слово — выполнимо ли? Я буду читать пункт, вы — говорите, сможете ли вы это сделать и в какой срок. Если пункт невыполним — мы его переписываем. Ничего страшного в этом нет, плохо только оставить в документе то, что невозможно».
МЕДИАТОР: «Пункт первый: «Стороны уведомляют друг друга о шумных работах: о самых громких — за сутки, об остальных — накануне; сообщение отправляется в мессенджере; при невозможности уведомления по объективной причине уведомление направляется при первой возможности и не является нарушением». Ирина Дмитриевна, вы сможете?»
СОСЕД: «Смогу. Только… ну, у меня бывает, я в отпуске, я могу не заметить сообщение неделю. И тогда я скажу «вы шумели!», а он скажет «я предупреждал»».
МЕДИАТОР: «Хорошее уточнение, и оно лечится просто: при возвращении из отпуска или после перерыва более трёх дней вы пишете «я вернулась, давайте сверим, всё ли в порядке». Одной строкой. Это и есть работа с уведомлениями».
СОСЕД: «Ну… ладно, согласна».
СОСЕД: «А если он забудет номер моего телефона? Я ему дам на встрече, мы же договорились».
МЕДИАТОР: «Да, обмен контактами — прямо в начале сегодняшней встречи, при мне. И заодно договоримся, что у каждого из нас будет свой личный контакт для таких вопросов, не через председателя и не через общий чат. Так меньше шансов, что сообщение не дойдёт».
МЕДИАТОР: «Пункт второй. «Шумные работы: перфоратор, штробление, отбойник, пневмоинструмент, демонтаж перегородок, работа по камню — не в субботу и воскресенье; в понедельник, вторник, среду, четверг, пятницу — допускаются с 9:00 до 20:00 при условии предварительного уведомления». Проверяем на исполнимость. Максим Андреевич?»
СОСЕД: «Ну… в субботу я работаю. Мне это неудобно».
МЕДИАТОР: «Это мы уже обсуждали: у вас суббота — единственный день, а у неё — время отдыха. Мы выбрали субботу и воскресенье как дни без шумных работ. Но вот что я предлагаю уточнить: а если вам суббота единственным днём не подходит — может, есть другой вариант?»
СОСЕД: «Ну… а если так: я не делаю шумное в субботу и воскресенье, но если у меня реально горит — ну, срочный ремонт, санузел всё-таки, — я звоню ей и предупреждаю, и мы договариваемся. Ну, с уважением к её отпуску».
СОСЕД: «Ну, согласна, если он звонит, а не просто пишет. В отпуске я трубку беру».
МЕДИАТОР: «Тогда формулировка дополняется: исключение возможно по взаимному согласию, о чём стороны договариваются по телефону; предпочтительный способ — звонок. Это не лазейка, а именно исключение. И — важно — не «звонит, когда хочет», а «звонит и договаривается»».
СОСЕД: «Ну… то есть если он позвонит, а я скажу «нет», то нельзя».
СОСЕД: «Ну, да, я могу сказать «нет», и это будет «нет»».
[Медиатор фиксирует: исключение работает только как согласование, а не как уведомление. Это защищает обе стороны.]
МЕДИАТОР: «Пункт третий, потолок. «Штукатурка и покраска участка потолка выполняются Максимом Андреевичем за свой счёт, в течение пяти рабочих дней после завершения осмотра; краска — по выбору Ирины Дмитриевны, с оплатой Максимом Андреевичем; обои приобретаются Ириной Дмитриевной за счёт Максима Андреевича; работы по демонтажу и выносу строительного мусора — за его счёт. Ирина Дмитриевна, проверим на исполнимость: вы наклеиваете обои сами?»
СОСЕД: «Да, сама. Я клеила и раньше».
МЕДИАТОР: «А в какой срок после покраски?»
СОСЕД: «Ну, надо подождать, пока высохнет. Ну, недели две-три. Я за это время обои куплю».
СОСЕД: «Ну, а кто мне краску привезёт? Я живу на пятом этаже, лифт грузовой не работает. Ну, банку — это тяжело».
СОСЕД: «Ну, я помогу. Раз я штукатурку делаю, я и краску подниму, и мешочек с мусором вынесу».
[Медиатор отмечает: вскрылся практический вопрос, который иначе превратил бы договорённость в формальность. Стороны решают его сами, без нажима, — и это лучший показатель, что соглашение перестало быть «победой одной стороны».]
МЕДИАТОР: «Пункт четвёртый, оформление перепланировки. «Максим Андреевич в течение 10 рабочих дней с даты подписания соглашения обращается к юристу для проверки проекта переустройства и подаёт заявление на согласование в управляющую организацию; в течение 3 рабочих дней с даты подачи уведомляет Ирину Дмитриевну о факте подачи и ориентировочном

сроке ожидания. Ирина Дмитриевна не направляет жалобу в жилищную инспекцию по вопросу перепланировки в течение 60 дней с даты подачи заявления; если заявление не подано в указанный срок — это ограничение прекращает действовать». Что не сходится?»
СОСЕД: «Юрист. Это деньги. Я не знаю, сколько это стоит, и я не хочу влезать в расходы, которые мне никто не обещал».
МЕДИАТОР: «Тогда давайте посчитаем вслух. Стоимость услуги юриста по проверке проекта и подаче заявления — это то, что вы узнаете у него на первой консультации. Сколько это стоит — точные цифры зависят от города и от объёма работы, и я не буду выдумывать. Но я прошу вас сравнить две величины: эта сумма и сумма, которую вы заплатите, если перепланировка будет признана самовольной. Второе — это не только штраф. Это предписание вернуть всё как было, за ваш счёт, и сроки, которые никто не назовёт вам точно».
СОСЕД: «Ну… это так».
СОСЕД: «Ну, а если юрист скажет, что проект надо делать заново и это дорого?»
МЕДИАТОР: «Тогда это будет ваша информация, и вы решаете, что делать дальше. Мы не обсуждаем сейчас гипотетический проект на 200 тысяч. Мы обсуждаем шаг, который стоит разумных денег и снимает риск. Если вы вернётесь с другой суммой — обсудим тогда».
СОСЕД: «Ну… ладно. Я сходил к юристу, у меня есть знакомый. Он консультирует бесплатно, ну, за десять тысяч, скажем».
МЕДИАТОР: «Отлично. Значит, пункт уточняем: расходы на юридическую помощь по проекту — на Максиме Андреевиче. Договорились?»
СОСЕД: «Договорились. Ну, и я обязуюсь предоставить ей копию заявления, чтобы она видела, что я подал».
[Медиатор отмечает: клиентка сама предлагает способ проверки — копию заявления. Значит, требование прозрачности принято ею добровольно, и это делает соглашение устойчивым.]
МЕДИАТОР: «Пункт пятый, двор. «Стороны устанавливают обозначение парковочного места Ирины Дмитриевны у третьего подъезда табличкой с указанием номера квартиры; Максим Андреевич обязуется не использовать это место. В случаях, когда место временно занято, а Ирине Дмитриевне необходимо выехать до 6:00, стороны решают вопрос по telephone — перестановкой или освобождением места в течение 10 минут». Скажите, 10 минут — это реалистично?»
СОСЕД: «Ну… если я в это время не сплю, я за десять минут выйду».
СОСЕД: «Ну… 10 минут — это нормально. Раньше я выходил, мне просто было лень».
МЕДИАТОР: «Я зафиксирую: 10 минут, звонок, перестановка. И отдельно — если место занято не им, мы ничего не меняем, потому что это не в зоне нашей договорённости».
МЕДИАТОР: «Пункт шестой, механизм. «При нарушении любого из пунктов сторона письменно уведомляет другую сторону и медиатора; стороны собираются для разбора в течение 10 дней. Соглашение может быть изменено по письменному согласию обеих сторон». И последнее: «Соглашение не лишает сторон права обратиться в суд за защитой нарушенных прав». Правильно?»
СОСЕД: «Да. Ну, я бы не хотела туда попадать, но пусть будет».
СОСЕД: «Пусть. Это меня не пугает, если всё будет как договорились».
[Медиатор отмечает: клиентка сама сформулировала мотив — «пусть будет, если всё будет как договорились». Это мост к подписанию.]
МЕДИАТОР: «Я предлагаю ещё одно — то, что обычно забывают. Давайте впишем в соглашение дату, когда мы с вами ещё раз посмотрим, как оно работает. Через два месяца. Не для того, чтобы выявлять нарушения, а чтобы убедиться, что всё идёт. Если что-то не работает — поправим. Многие ведь расходятся не из-за плохого соглашения, а из-за того, что через полгода забыли, о чём договорились».
СОСЕД: «Ну, давайте. Мне правда нужно будет напомнить про обои».
СОСЕД: «Ну, и мне нужно будет сказать ей про подсобку в сентябре, чтобы она не уехала, ну, или чтобы уехала, но знала».

[Итог встречи: все шесть пунктов прошли проверку на исполнимость и были уточнены — четыре раза по существу. Впервые в соглашении появилась не только фиксация обязанностей, но и механизм возврата к разговору. Ключевая отметка: ни один пункт не пришлось снимать полностью, но каждый потребовал уточнения. На следующей встрече — подписание.]

Встреча 10. Подписание соглашения и передача документа в работу (45 минут)

МЕДИАТОР: «Добрый день. Сегодня мы подписываем. Но прежде чем подписывать, я прочитаю документ вслух целиком, медленно. Если вы слышите что-то, чего не ожидали, — останавливайте меня в любой момент. Подписать можно будет только тогда, когда оба прочитали и оба поняли одно и то же».
МЕДИАТОР: «Пункт первый. Режим шумных работ. Перечень: перфоратор, штробление, отбойник, пневмоинструмент, демонтаж перегородок, работа по камню. Запрет — суббота и воскресенье. В понедельник — только с уведомлением за сутки; вторник — пятница — с уведомлением накануне, в часы с 9:00 до 20:00. Уведомление — сообщение в мессенджере, при невозможности — при первой возможности. Исключение — только по взаимному согласию сторон, по телефону».
СОСЕД: «Всё верно».
СОСЕД: «Всё верно».
МЕДИАТОР: «Пункт второй. Потолок в кухне Ирины Дмитриевны: штукатурка, покраска, демонтаж и вынос строительного мусора — за счёт и силами Максима Андреевича, в течение пяти рабочих дней после завершения осмотра. Краска — по выбору Ирины Дмитриевны, оплата Максимом Андреевичем. Обои — по выбору Ирины Дмитриевны, оплата также Максимом Андреевичем. Обклейка — Ириной Дмитриевной. В случае выявления осмотром дефекта конструкции вопрос выводится за пределы настоящего соглашения, стороны действуют в соответствии с законодательством и вправе обратиться в управляющую организацию».
СОСЕД: «Всё верно. И ещё то, что мы не написали: он помогает поднять краску и вынести мусор».
МЕДИАТОР: «Это стоит записать. Вопрос: это обязанность или помощь по-доброму?»
СОСЕД: «Ну… пусть обязанность. Так надёжнее. В смысле — ну, не подумает».
МЕДИАТОР: «Значит, записываю как обязанность: оказать помощь в подъёме материалов и выносе мусора. Мне это нравится больше, чем «помощь по-доброму»: в соглашении всё должно быть проверяемо».
СОСЕД: «Согласна».
МЕДИАТОР: «Пункт третий. Перепланировка. Максим Андреевич в течение 10 рабочих дней с даты подписания обращается к юристу для проверки проекта и подаёт заявление на согласование; в течение 3 рабочих дней уведомляет Ирину Дмитриевну и предоставляет копию заявления. Ирина Дмитриевна не направляет жалобу в жилищную инспекцию по вопросу перепланировки в течение 60 дней с даты подачи заявления. Если заявление не подано в 10-дневный срок, ограничение прекращает действовать. Согласование не является признанием отсутствия ущерба имуществу Ирины Дмитриевны».
СОСЕД: «Всё верно. И последнюю фразу — чтоб было».
СОСЕД: «Да. Потому что это не связано. Один вопрос — про дом, другой — про мою кухню».
[Медиатор отмечает: клиентка сама разделила два вопроса — и это, вероятно, самое ценное, что произошло за десять встреч.]
МЕДИАТОР: «Пункт четвёртый. Осмотр. Стороны совместно выбирают специалиста для осмотра состояния участка потолка; расходы делятся поровну; заключение носит описательный характер и не содержит выводов о вине; срок выполнения работ по потолку исчисляется с даты завершения осмотра».
СОСЕД: «Да, я согласен на описывательный. Мне важно, чтобы это было так».
СОСЕД: «Ну… а если он напишет выводы? Ну, что он там может написать, что не так».
МЕДИАТОР: «Тогда мы вернёмся к разговору, и это будет ваша следующая встреча, если понадобится. Я специально не записала «заключение не содержит выводов о вине» как обязанность специалиста — потому что это его документ, а не наш. Но мы записали, что просили описательный».
СОСЕД: «Хорошо».
СОСЕД: «Хорошо, согласна».
МЕДИАТОР: «Пункт пятый. Двор. Стороны устанавливают обозначение парковочного места Ирины Дмитриевны у третьего подъезда табличкой с указанием номера квартиры. Максим Андреевич обязуется не использовать это место. Если место занято, а Ирине Дмитриевне необходимо выехать до 06:00 — звонок и освобождение в течение 10 минут. Действует применительно к местам, занимаемым Максимом Андреевичем».
СОСЕД: «Всё верно. И давайте добавим: если он приехал, а места нет, он звонит и спрашивает, куда ему встать. А то я реально не знаю, куда».

СОСЕД: «Ну… да. Пусть звонит».
МЕДИАТОР: «Записываю: если место Ирины Дмитриевны занято другим транспортом, Максим Андреевич звонит ей и согласовывает альтернативное место. Ирина Дмитриевна, вы согласны?»
СОСЕД: «Согласна».
МЕДИАТОР: «Пункт шестой. Действия при нарушении. При нарушении любого из пунктов сторона письменно уведомляет другую сторону и медиатора; стороны собираются для разбора в течение 10 дней. Соглашение может быть изменено по письменному согласию обеих сторон. Настоящее соглашение не лишает сторон права обратиться в суд за защитой нарушенных прав».
СОСЕД: «Всё верно».
СОСЕД: «Всё верно. Ну, я бы добавила — что через два месяца мы встречаемся и смотрим, как идёт. Вы говорили».
МЕДИАТОР: «Да, я предлагала это как «контрольную точку», и теперь вы это просите записать — значит, это не контроль, а забота. Записываю: стороны встречаются через два месяца с даты подписания для оценки выполнения; корректировка — по письменному согласию. И это ни к чему не обязывает: если всё идёт хорошо, встреча может быть короткой, по часу».
СОСЕД: «Ну, давайте».
МЕДИАТОР: «Последнее. Подписи. И прежде чем подписать — две вещи, которые я обязана сказать. Первое: это соглашение не лишает вас права обратиться в суд, и я не могу гарантировать, что управляющая компания или жилищная инспекция примут его как документ, имеющий силу. Но я могу гарантировать другое: в нём нет ни одной фразы, которую вы не понимаете, и ни одного срока, который невозможно исполнить. Второе: если через месяц что-то пойдёт не так — вы приходите ко мне, и мы разбираемся, а не начинаем с нуля».
СОСЕД: «Ну… хорошо».
СОСЕД: «Спасибо вам. Я, честно, не верила, что из этого что-то получится. Я думала, будет как всегда — все поговорят и разойдутся».
СОСЕД: «Ну, мне тоже… я думал, придётесь сразу в инспекцию. Я, честно, был готов на это. А вы вон оно как».
[Медиатор следит, чтобы финальный обмен не превратился в взаимные любезности сверх необходимого: две короткие фразы — и к делу. Подписывание.]
МЕДИАТОР: «Прошу расписаться здесь и здесь. Копия — у каждого. Медиатор хранит оригинал в материалах процедуры и передаёт копию — при вашем согласии — в материалы судебного дела, если дело возникает».
СОСЕД: «Да, передавайте».
СОСЕД: «Согласен».
МЕДИАТОР: «И последнее практическое: обменяйтесь контактами прямо сейчас, при мне. И договоритесь, кто будет первым писать в случае нарушения — я рекомендую начинать с сообщения, а не с звонка в час ночи».
СОСЕД: «Договорились. Ну… и табличку на столбе повесим в субботу днём, когда шумно не будем».
СОСЕД: «В субботу днём. Согласна».

[Процедура завершена. Медиатор после подписания: десять встреч, 45 дней от первого обращения до подписания. Из шести пунктов пять подписаны без изменений по существу, один уточнён по ходу. Итог для клиента: потолок будет сделан, шум будет под режимом, перепланировка оформлена, двор разделён, и — что важнее всего — в доме появился человек, с которым можно говорить. Риски, зафиксированные медиатором: возможный отказ в согласовании перепланировки (вопрос конструкций выходит за рамки соглашения), возможное отрицание повреждения потолка при осмотре, и риск того, что вторая сторона перестанет соблюдать договорённости после того, как эмоции остынут. Именно поэтому в соглашении есть пункт о контрольной встрече через два месяца.]

Часть III. Разбор дела

Почему это дело пошло так

Дело началось не с конфликта, а с плохо понятых намерений. Данилов штробил пол в субботу, потому что суббота была для него единственным рабочим днём; Соколова считала субботу выходным и была неправа в своём предположении. И наоборот: она клеила обои в субботу, и он не знал, что она в этот момент дома и работает. Обе стороны действовали из своей картины мира, и ни одна не проверяла её. Второй фактор — правовая неопределённость. Перенос санузла без поданного заявления о согласовании создал ситуацию, в которой у Данилова не было ни согласия, ни мотивировки отказа, то есть ровно ничего, кроме риска. Третий фактор — несработавшая бытовая коммуникация: вместо разговора о шуме в июне был один визит и слова «я не согласна», которые он воспринял как отказ признать его работу. Именно поэтому к моменту обращения спор шёл уже не о шуме, а о том, кто первым назовёт другого неправым. Процедура сработала потому, что медиатор вернула разговор к проверяемым фактам: когда именно шумели, какие дни заняты у каждого, что стояло в заявлении и не было подано. Из неопределённости, где обе стороны чувствовали себя обиженными, получился предмет, с которым можно работать.

Что медиатор сделала правильно

Первое и главное — раздельные сессии на старте. Медиатор не свёл стороны в первый же день: это дало возможность услышать интересы каждой без давления присутствия другой и выявить то, что стороны не знали друг о друге. Второе — отказ от оценки вины в пользу разговора об интересах: формула «каждый скажет, что для него важно, и почему» сняла обвинительный тон уже на второй встрече. Третье — работа с интересами, а не только с требованиями: фразы «в доме не должно остаться следов вмешательства», «я не хочу каждый день молиться» и «я не хочу, чтобы дом был в проблеме» стали опорой решения лучше, чем любые ссылки на нормы. Четвёртое — честность о границах своей роли: медиатор прямо сказал, что не является юристом, что номера статей и сроки процедуры подлежат проверке, и не стал брать на себя оценку законности перепланировки. Пятое — разделение вопросов: потолок, шум, перепланировка и двор были разведены по разным пунктам и по разным срокам, и это не дало ни одной теме утащить за собой остальные. Шестое — забота о реализуемости: закрытый перечень шумных инструментов, срок исчисления не с даты подписания, а с даты осмотра, и резервный вариант на случай отказа в согласовании.

Что можно было сделать иначе

Во-первых, медиатор недостаточно быстро предложила привлечь юриста. Разговор о согласовании занял две встречи, тогда как юридическая проверка проекта определяла сроки и исход по трём из шести пунктов; её можно было поставить в повестку первой же совместной встречи, и тогда половина четвёртой встречи ушла бы не на спор о шуме. Во-вторых, слишком рано было согласиться на схему «специалист описывает состояние, без выводов о вине». На практике описание повреждения почти всегда содержит вывод, а заказчик в любом случае прочитает заключение как оценку вины. Лучше было бы сразу договориться о формате: специалист описывает механизм образования дефекта и предлагает варианты устранения — то есть ответ на вопрос «что делать», а не «кто виноват». В-третьих, тема двора была отпущена раньше, чем следовало: у клиентки была сформулирована потребность («чтобы это было правило, а не одолжение»), и вместо индивидуальной договорённости можно было предложить ей простой путь — обратиться в управляющую организацию с просьбой нанести разметку, что не требует ни собрания, ни подписей. В-четвёртых, стоило заранее проговорить, что медиатор не будет присутствовать при самом осмотре и не даст заключения правовой силы — иначе клиентка могла рассчитывать на более сильный документ, чем получила. Наконец, стоило завести отдельный протокол с датами и подписями по каждому пункку — сейчас соглашение работает, но при любом споре понадобится вспоминать разговор по памяти.

Сигналы, которые были в начале

На первой раздельной сессии было четыре сигнала, которые предсказывали исход дела. Первый: клиентка принесла распечатку и говорила «наказать» — это позиция, за которой стоит потребность в признании; в процедуре она почти сразу сместилась к «чтобы дом был в порядке», и этот разворот стал главным ресурсом. Второй: Данилов несколько раз менял формулировку в процессе разговора — «я сломал» превратилось в «я не знаю», а «вы придираетесь» в «мне важно, чтобы мою работу признали». Это признак человека, который готов к разговору, хоть и заговаривается. Третий: он сам рассказал про воскресную вентиляцию и про субботние работы — то есть делился деталями, из которых можно было построить режим; он не скрывал процесс. Четвёртый, самый тревожный: фраза «ей бы ремонт в квартире, а не придирки». Она выдавала установку на превосходство — «я хозяин, вы соседка». Именно её медиатор вынес на первую совместную встречу, и именно на ней удалось перевести разговор из плоскости «кто здесь главный» в плоскость «что каждому нужно, чтобы жить». Обратите внимание и на другое: обе стороны пришли с требованиями и ни одна — с интересами. Ни у кого не было ответа на вопрос «что вы хотите, чтобы в вашей жизни стало лучше». Это был главный признак того, что конфликт держится на невысказанном, и он снялся в третьей встрече.

Что делать клиенту после процедуры

Первое и самое главное — выполнять свою часть соглашения буквально и вовремя, даже если это кажется мелочью: вовремя сообщить о шумных работах, принять осмотр, присутствовать при покраске. Договорённость работает в обе стороны, и самая частая причина её разрушения — не злой умысел, а «забыл». Второе — завести простую папку: копия соглашения, копия заявления, фотографии потолка до и после, переписка о датах работ, контакты медиатора и юриста. Когда отношения добрые, эта папка кажется смешной; когда отношения испортились, она заменяет десять часов споров. Третье — при нарушении не тянуть и не «всё молча терпеть»: письменное уведомление, затем разбор у медиатора, и только потом — суд. Четвёртое — не отменять жалобу «про запас» и не угрожать ей: такие угрозы разрушают соглашение быстрее любого шума. Пятое — помнить, что соглашение не отменяет права на суд, и что это нормально: клиентка может в любой момент решить, что договорённости не работают, и обратиться в суд, имея на руках подписанный документ и всю переписку. Шестое — прийти на контрольную встречу через два месяца и честно сказать, что получилось, а что нет: иначе мелкие расхождения накапливаются и через год превращаются в тот же конфликт, с которого всё началось.

Когда медиация в этой нише не подходит

Есть случаи, где медиация не просто трудна, а недопустима, и медиатор обязан это сказать. Первый — угрозы, насилие, преследование, оскорбления. Там работают правоохранительные органы и защита, а не переговоры; в нашем деле таких признаков не было, но при их появлении процедура немедленно прекращается. Второй — реальный ущерб, требующий возмещения, при отсутствии согласия виновной стороны: если человек отказывается признавать факт и платить, медиация превращается в способ затянуть неизбежное, и клиенту нужен суд. Третий — наличие спора о правах на недвижимость, о наследстве, о существенных условиях сделки: там решения принимает суд, и медиатор, не будучи юристом, рискует увести стороны от проверяемого правового пути. Четвёртый — ситуация, когда вторая сторона использует процедуру как инструмент давления или введения в заблуждение: на это у нас есть один ответ — фиксировать, проверять, и при необходимости выходить из процедуры, сказав об этом прямо. Пятый — отсутствие у клиента реалистичной оценки: если человек пришёл с ожиданием, что медиатор «заставит» соседа извиниться или выселит его, честная процедура закончится разочарованием; тогда полезнее сначала договориться о том, чего клиент хочет на самом деле. И шестой — дедлайн: если до суда осталось несколько дней и решение нужно именно в суде, медиация — не лучший инструмент, и медиатор должен прямо об этом сказать.

Оговорка

Методичка отражает требования Гражданского кодекса РФ, Жилищного кодекса РФ, Трудового кодекса РФ, Гражданского процессуального кодекса РФ и Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», а также сложившуюся практику. Материал носит методический характер и не является юридической консультацией по конкретному делу. Перед подготовкой текстов конкретных соглашений необходимо сверяться с актуальной редакцией закона и с практикой конкретного суда.