Государственное бюджетное учреждение

социального обслуживания Владимирской области

«Болотский психоневрологический интернат»

**Проект**

**«Создания службы медиации (примирения) в ГБУСОВО «Болотский ПНИ»**

Разработчик и исполнитель:

Тюрина Олеся Викторовна

2024г

Паспорт программы

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование Программы | Программа создания Службы медиации (примирения) Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Болотский психоневрологический интернат» |
| Нормативно – правовое обеспечение Программы | - Конституция РФ;- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;- Гражданский кодекс РФ;- Семейный кодекс РФ; |
| Разработчики Программы | Директор ГБУСОВО «Болотский ПНИ» Морозова М.Ю.Психолог Тюрина О.В. |
| Цель программы | создание безопасного социального пространства, через воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении. |
| Задачи Программы | - организация просветительных мероприятий и информирование участников процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации;- обучение методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;- снижение конфликтности в интернате за счет внедрения процедур медиации при разрешении споров;-профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди получателей социальных услуг;  |
| Сроки и этапы реализации Программы | **Организационный: 2022**- Разработка пакета нормативных документов, регламентирующих деятельность службы медиации (примирения) ; - Повышение мотивации всех субъектов деятельности к выполнению поставленных задач;**Реализационный: 2023** - Отслеживание и корректировка результатов реализации Программы; - Проведение серии мониторингов, анкетирования, социологических опросов;**Итоговый: 2024**- Анализ полученных результатов;  - Корректировка Программы медиации (примирения). |
| Управление реализацией Программы | Управление реализацией Программы осуществляется психологом ГБУСОВО «Болотский ПНИ».Результаты реализации Программы представляются ежегодно директору ГБУСОВО «Болотский ПНИ», общественности; |

**Пояснительная записка**

Особенностью социальных конфликтов в современных условиях является то, что они возникают в ситуации тотального кризиса, обусловленного обострением социальных противоречий и преобладанием силовых способов их разрешения. Ввиду того что деятельность в учреждениях социального обслуживания сопровождается высоким психологическим напряжением, конфликты являются довольно частым явлением.

В мировой практике, а в последние годы и во многих территориях России, в разрешении конфликтов и споров активно используется медиация (от латинского mediаrе - посредничать) - это способ разрешения споров с помощью посредника.

Восстановительная медиация - это процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт. Медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга, и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных ситуаций. В ходе восстановительной медиации стороны, как правило, имеют возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации.

**Словарь ключевых понятий**

 **Процедура медиации** – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения, осуществляется на основании обращения получателей социальных услуг, администрации или работников организации (личного обращения к медиаторам или через почту).

**Служба медиации** – это служба, созданная в социальной организации и состоящая из работников организации, получателей социальных услуг и администрации, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода медиации и медиативного подхода.

**Восстановительная медиация** - это процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

**1. Подходы к организации деятельности Службы медиации**

Можно выделить три подхода к определению миссии службы примирения: профилактический, воспитательный, организационный.

1. Профилактический

Служба медиации (примирения) содействует устранению причин противоправного поведения получателей социальных услуг. Служба медиации (примирения) в этом варианте работает в единой системе со службами занимающимися проблемами отклоняющегося поведения.

2. Воспитательный

Создание службы медиации (примирения) рассматривается как проявление активности получателей социальных услуг, как способ их самореализации в позитивном ключе. Организация программ примирения выступает в качестве коллективной социально-значимой деятельности, которая формирует "воспитательный коллектив" службы. Ценится не столько сам продукт, который производит служба (программы примирения), сколько появление в интернате объединения, воспитывающего у своих членов высокие нравственные и деловые качества через привлечение к добровольчеству.

3. Организационный

 Служба примирения может иметь статус органа социального самоуправления с исполнительными функциями.

**1.1 Основные принципы восстановительной медиации**

**1. Добровольность участия сторон**

Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

**2. Информированность сторон**

Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

**3. Нейтральность медиатора**

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какойлибо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

**4. Конфиденциальность процесса медиации**

Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор, передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

**5. Ответственность сторон и медиатора**

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

**6. Заглаживание вреда обидчиком**

В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

**7. Самостоятельность служб примирения**

Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

**1.2 Цель и задачи службы примирения**

**Служба примирения** – это организационная форма, в которой администрация, получатели социальных услуг и работники организации реализуют в учреждении принципы и технологии восстановительного подхода.

 **Миссия службы примирения** — развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию.

**Цель службы примирения** - создание безопасного социального пространства, через воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении.

**Задачи службы примирения:**

- организация просветительных мероприятий и информирование участников процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации;

- обучение методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;

- снижение конфликтности в интернате за счет внедрения процедур медиации при разрешении споров;

-профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди получателей социальных услуг;

**1.3 Основные функции службы медиации (примирения):**

1. Восстановительная – восстановление статуса пострадавшего и обидчика в социуме интерната.

2. Образовательная – повышение коммуникативной компетентности получателей социальных услуг, работников, администрации.

3. Воспитательная – стимулирование развития у инвалидов рефлексии самостоятельности, ответственности, формирование системы позитивных ценностных установок.

4. Профилактическая – предотвращение конфликтов в современной социальной среде.

**1.4 Принципы организации деятельности службы медиации (примирения)**

Служба медиации (примирения) опирается на принципы восстановительной медиации:

• Принцип добровольности, предполагающий добровольное участие получателей социальных услуг в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

• Принцип согласия сторон, вовлеченных в примирительную программу. Основанием для начала работы может быть письменное заявление работников, администрации или инвалидов.

• Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программы сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности.

• Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

Служба медиации (примирения) стремится:

 • При конфликте перевести общение в русло конструктивной коммуникации (рационального, разумного общения).

 • Строить процесс воспитания на основе коммуникации и взаимопонимания, обращаться к таким ценностям как справедливость и ответственность. Снизить уровень агрессивности в интернате.

**1.5 Конфликты в социальной организации**

Существуют различные **типы конфликтов** в современной среде социальных организаций:

1*) Конфликты в системе взаимоотношений:*

Получатель социальных услуг – получатель социальных услуг.

Работник учреждения – получатель социальных услуг.

Работник учреждения – работник учреждения.

Работник учреждения – администрация организации.

2) *Полиморфные конфликты*:

– конфликты, возникающие на гендерной основе (противостояние женщин и мужчин);

– конфликты как следствие реакции группирования в сообщества по интересам ;

 – конфликты, возникающие в ситуации травли, буллинга;

– конфликты, возникающие на межнациональной, религиозной почве.

Данные конфликты могут быть разрешены в рамках службы медиации.

**1.6 Структура службы медиации**

Служба медиации состоит из команды кураторов и членов «группы равных».

 1. Команда кураторов – работники и администрация организации ( всего 4–5 человек). Все они должны пройти обучение по методу медиации у сертифицированного медиатора.

 2. Члены «группы равных» – получатели социальных учлуг (8–10 человек). В эту группу отбирают инвалидов, которые пользуются авторитетом и доверием . Это могут быть активисты, обладающие позитивными личностными качествами. Получателей социальных услуг с девиантным поведением, имеющих трудности в социализации, включать в группу не рекомендуется. Все инвалиды также проходят обучение методу медиации у обученного куратора службы.

В создании и функционировании службы медиации ключевую роль играет руководитель. Руководитель службы медиации назначается директором на добровольной основе. В его обязанности входит планирование работы, написание отчетов, координация деятельности работников учреждения и получателей социальных услуг, распространение принципов восстановительной медиации в интернате.

На первом этапе служба примирения может состоять только из команды кураторов, которые прошли специальную подготовку по проведению восстановительных программ, но в дальнейшем очень важно участие самих получателей социальных услуг по следующим причинам:

– это дает возможность конструктивно разрешать конфликтные ситуации между получателями социальных услуг, о которых неизвестно работникам учреждения;

 – инвалидам проще строить доверительные отношения между собой;

– инвалиды обретают практический опыт конструктивной коммуникации, который им пригодится в жизни.

Отношения в команде медиаторов (работники учреждения и получатели социальных услуг) должны быть не «вертикальными» (по типу «начальник – подчиненный»), а «горизонтальными» (как сообщества равных людей, заинтересованных в решении проблемы).

**2. Создание службы медиации**

Создание и деятельность службы медиации (примирения) социальной организации происходит по следующему *алгоритму*:

1. Принятие администрацией интерната решения о создании службы медиации.

2. Определение «команды кураторов» из числа администрации и работников учреждения, вовлеченных в работу будущей службы медиации.

3. Обучение «команды кураторов» по вопросам медиации.

4. Разработка функциональных обязанностей руководителя службы примирения.

5. Подписание приказа о создании службы медиации.

6. Разработка и утверждение Положения о службе медиации в соответствии со стандартами восстановительной медиации.

7. Проведение базового семинара по восстановительной медиации.

 8. Отбор получателей социальных услуг на участие в базовом семинаре (инвалиды могут включаться и на последующих этапах).

9. Оформление в организации информационного стенда, размещение информации о создании службы медиации на сайте интерната.

10. Доработка и принятие документов , регламентирующих работу службы.

11. Начало работы службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком работы медиатора. Ведение регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга.

12. Обсуждение с администрацией и работниками результатов работы службы, определение путей улучшения деятельности.

13. Мониторинг работы службы. Обобщение и анализ проведенной работы службы медиации.

14. Установление связей с ассоциацией медиаторов, другими службами примирения с целью оказания взаимопомощи в работе, осуществления обмена позитивным практическим опытом работы.

15. Включение элементов восстановительных практик в различные воспитательные мероприятия в социальной организации.

16. Обучение всех участников (работников, администрации, получателей социальных услуг) техникам позитивной коммуникации в условиях современного социума.

**2.1 Этапы внедрения Службы медиации**

Внедрение службы примирения может проходить в несколько этапов.

 **Первый этап** – *диагностический* (выявление конфликтов, анкетирование работников и получателей социальных услуг).

Для этой цели могут быть организованы семинар или совещание, в которых примут участие представители структурных подразделений интерната, администрация и активисты – получатели социальных услуг.

**Второй этап** – *организационный* (формирование группы работников, администраторов с целью последующего их обучения).

**Третий этап** – *учебно-методический* (обучение администраторов, работников навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации).

**Четвертый этап** – *инновационный* (внедрение медиации в социальное учреждение, начало работы службы примирения). Включает он в себя период создания нормативно-правовой базы данного учреждения по организации работы службы примирения (ознакомление с нормативноправовыми актами федерального значения, разработка и утверждение положения о работе службы примирения, должностных обязанностей ведущих программ примирения, куратора). Медиатор не несет ответственности за соглашение между участниками, но несет ответственность за соблюдение процедуры.

 Основное правило медиации – добровольность участия, т.е. потерпевший и обидчик (зачинщик) имеют право отказаться от процедуры примирения. Насилие или принуждение к участию в медиации фактически означают пренебрежение данным правилом. В конфликте не бывает победителей и побежденных. Для конфликтов трудно выработать единую стратегию урегулирования, так как в каждой ситуации значительную роль играет человеческий фактор. Управлять конфликтами в коллективе чрезвычайно сложно. Медиатор – получатель социальных услуг может выполнять посредническую функцию только в конфликтах между инвалидами. Служебные конфликты могут разрешать только администраторы или специально обученные работники – медиаторы, которые пользуются уважением и доверием в коллективе.

**2.2. Этапы процедуры медиации**

В структуре процедуры медиации можно выделить пять основных этапов ее реализации:

1. Подготовительный этап.

2. Предварительные встречи.

3. Примирительная встреча.

4. Выполнение примирительного договора.

5. Профилактический этап.

1**. Подготовительный этап**

Цель данного этапа – сбор первичной информации и анализ актуальной конфликтной ситуации. Задачи:

 – получение информации о конфликте, оценка конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;

 – получение представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников;

 – получение согласия на проведение медиации;

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап:

• признание участниками случившегося;

• признание негативных последствий, которые несет конфликт;

 • желание обсудить существующую проблему с другими участниками.

 2. **Предварительные встречи**

Цель данного этапа – подготовка к проведению примирительной встречи.

 Задачи:

 – установление доверительных отношений со сторонами конфликта;

– принятие переживаний участников ситуации;

– обсуждение предложений по разрешению ситуации;

 – подготовка сторон к участию в примирительной встрече (информирование о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах поведения).

 Основным методом работы медиатора является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с конфликтующими сторонами.

Работа ведется по следующей схеме:

– ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;

– ведущий побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап:

– признание своей ответственности; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;

– уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

 Ожидаемый положительный результат – согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

3**. Примирительная встреча**

Цель данного этапа – организация и проведение примирительной встречи, создание условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.

Задачи:

– организация диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;

– составление примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории. Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу.

Ход примирительной встречи:

Ведущий приветствует всех, пришедших на встречу, представляется и представляет всех участников встречи; создает спокойную комфортную атмосферу, подчеркивает, что пришедшие собрались по своему желанию и что участие в такой встрече – это важный шаг к достижению согласия. Просит участников быть открытыми и максимально честными. Напоминает, что все собрались для того, чтобы разобраться в произошедшем, постараться прийти к соглашению, исправить то, что возможно. Ведущий еще раз оглашает правила проведения примирительной встречи и свои обязанности.

Правила проведения встречи:

– Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент.

 – Нельзя перебивать говорящего.

– Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.

 – Стороны могут выдвинуть свои особые условия.

 – Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи.

Обязанности ведущего:

 – Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.

 – Соблюдение конфиденциальности.

 – Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

 Далее ведущий просит стороны поочередно рассказать о том, что произошло, что они чувствовали в тот момент и что чувствуют теперь, что было утеряно в результате случившегося, как это повлияло на их жизнь. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?», ведущий должен убедиться, что говорящий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который имело на него случившееся. Ведущий кратко суммирует сказанное, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов и их задача – примириться с произошедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что-то добавить к сказанному, прокомментировать, спросить о чем-то вторую сторону. Просит стороны поделиться своими мыслями о случившемся с учетом услышанного.

Далее ведущий говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению:

– конфликт можно было бы считать разрешенным;

– нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;

 – обе стороны выиграли бы от заключения договора.

 После того, как условия согласованы и участники пришли к обоюдному согласию, создается устное соглашение. Для того чтобы примирительное соглашение по результатам примирения было эффективным, необходимо:

– составить его абсолютно точным и конкретным языком, так, чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;

– сформулировать соглашение нейтрально, без оскорбления личного достоинства;

– указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение. Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения.

Ожидаемый положительный результат:

 – устное примирительное соглашение.

4. **Выполнение примирительного договора**

Цель этапа – создание условий, содействующих выполнению договора участниками конфликта. Задачи:

– проверить выполнение договора;

 – организовать при необходимости дополнительную встречу;

– провести анализ эффективности реализации программы примирения.

Ожидаемый положительный результат – налаживание взаимодействия между участниками конфликтной ситуации.

5. **Профилактический этап**

Цель этапа – окончательное восстановление доброжелательных отношений между сторонами конфликта, профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

 Задачи:

 – организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;

 – проведение индивидуальной профилактической работы с получателями социальных услуг, имеющими выраженные конфликтогенные особенности;

– реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение коллективов.

Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта окончательно налаживаются. Таким образом, разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

**2.3 Алгоритм действий медиатора**

- собирает сведения о каждой стороне конфликта (определять суть конфликта);

- включает творчество для решения сугубо практической задачи по выходу из конфликта (составлять план медиации);

- обеспечивает дополнительную наводящую информацию за счет анализа состояния социума, в котором возник конфликт (комплекс взаимоотношений, внешнее окружение и перспективы ее развития);

- уровень напряжения противоречий, порождающее конфликтную ситуацию;

- причины, разрушающие структуры сотрудничества сторон конфликта.

План медиации: преодоление внутриличностных, межличностных, групповых противоречий; мировое соглашение; переход к сотрудничеству и партнерству.

Важно помнить:

• принципы принятия решений;

• закономерности (системность) обработки информации,

 • состояние мозговых структур, как субстрата памяти и информации, определяющее эффективность принятия решений;

• медиатор опирается на мобилизацию личностного потенциала;

 • использование элементов психологического консультирования, психотерапии.

**2.4 Алгоритм решения конфликтов**

- согласование интересов и ожиданий сторон;

- искать способы оптимизации состояния и влияния внешней социализированной среды;

- выявить ошибки в действиях стороны и создать условия для принятия правильного решения всеми сторонами.

Ошибка может совершаться одним представителем спорных сторон, но исправляется с участием всех представителей конфликта.

*Принятие решений может осуществляться двумя механизмами:*

 • интеллектуальным - осознанием ошибочных реакций;

 • эмоциональным – снятием напряжения, затем осознанием сути проблем конфликта;

**3. План работы службы медиации (примирения) ГБУСОВО «Болотский психоневрологический интернат»**

**Цель**: Создание условий успешной социализации инвалидов, снижение количества конфликтных ситуаций через внедрение модели реализации восстановительных технологий.

**Задачи**:

 1. Оказать помощь в решении конфликтных ситуаций через реализацию восстановительных программ.

2. Организовать и обучить работу актива службы медиации (примирения).

3. Вести мониторинг реализации восстановительных процедур в интернате.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Наименование мероприятия** | **Сроки проведения** | **Ответственные** |
| 1. | Разработка программы о создании службы медиации (примирения) | 2023 год | ДиректорПсихолог |
| 2 | Издание приказа о создании службы медиации (примирения) | 2023 год | АдминистрацияДиректор |
| 3 | Информационное сообщение на общем собрании о создании службы медиации примирения | 2023 год | АдминистрацияДиректор |
| 4 | Проведение общих собраний:«Знакомство со службой медиации», «Разрешение конфликтных ситуаций»; | Январь-февраль 2023 года | Психолог |
| 5 | Проведение ознакомительных встреч с получателями социальных услуг | Январь-февраль 2023 года | Психолог |
| 6 | Формирование команды медиаторов для проведения восстановительных программ (получатели социальных услуг, администрация, работники) | Январь 2024 года | ДиректорПсихолог |
| 7 | Анкетирование получателей социальных услуг по выявлению причин конфликтов | Февраль 2024 года | Психолог |
| 8 | Проведение восстановительных программ | По мере необходимости | Члены службы примирения интерната |
| 9 | Обучение членов службы медиации «За примирение» | В течение года | Психолог |
| 10 | Отчет о проведенной восстановительной работе | Декабрь 2024 года | Психолог |
| 11 | Обсуждение проведенных программ примирения на общем собрании | Декабрь 2024 года | Психолог |
| 12 | Анализ полученных данных (мониторинг) | Январь 2025 года | Психолог |
| 13 | Корректировка программы службы медиации (примирения) | Январь 2025 года | Психолог |

**4. Реализация и мониторинг**

*Служба медиации (примирения) работает на*:

 • сокращение числа конфликтов и обращений в вышестоящие органы;

• улучшение отношений между получателями социальных услуг, работниками и администрацией;

• создание более комфортных отношений в интернате.

*Возможные риски при реализации программы*:

 • Недостаточная поддержка администрацией и работниками социального учреждения.

 • Недостаточная компетентность в вопросах медиации.

*Показатели результативности программы*:

 • Снижение конфликтных ситуаций.

 • Эффективно проведенные программы примирения.

 • Постоянное активное функционирование службы.

**5.Список литературы**

1. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.

2. Коновалова О.В. Организация деятельности школьных служб примирения в образовательных учреждениях Пензенской области. Сборник материалов. Пенза 2013.

3. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. М: Фонд «Новая Евразия», 2012.

4. http://www.671601.ru/index.php/proekt-mediatsiya-v-dejstvii/o-proekte/73- projectinfo

5. <http://mediators.ru/rus/course/school/>

 6. <http://www.rg.ru/2011/03/23/mediacia-dok.html>

7. <http://www.mediate.com/acreducation/>

8.http://www.школьные-службы-примирения.рф/

9. http://www.vashpsixolog.ru/index.php

Приложение 1

**ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ**

1. **Общие положения.**

1.1. Служба примирения является *структурным* подразделением социального учреждения, которое объединяет получателей социальных услуг, администрацию учреждения и других работников, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в социальном учреждении.

1.2. Служба примирения является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения получателей социальных услуг. Результаты работы службы примирения и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Служба примирения является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается, в первую очередь, обратиться в службу примирения, а при их отказе или невозможности разрешить конфликт путем переговоров и медиации социальное учреждение может применить другие способы разрешения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Допускается создание службы примирения только из администрации и/или специалистов социального учреждения, если не выявлено претендентов на медиаторов среди получателей социальных услуг.

1.5. Служба примирения осуществляет свою деятельность на основании

**2. Цели и задачи службы примирения.**

2.1. Целями службы примирения являются:

2.1.1. Распространение среди получателей социальных услуг цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы).

2.1.2. Помощь в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.1.3. Организация в социальном учреждении некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.2. Задачами службы примирения являются:

2.2.1. Проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

2.2.2. Обучение получателей социальных услуг и работников организации цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности.

2.2.3. Организация просветительных мероприятий и информирование получателей социальных услуг и работников организации о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

**3. Принципы деятельности службы примирения**

3.1. Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие получателей социальных услуг в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта и криминальной ситуации.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением информации о готовящемся преступлении.

3.1.3 Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

**4. Порядок формирования службы примирения.**

4.1. В состав службы примирения могут входить администрация учреждения, персонал и получатели социальных услуг прошедшие обучение проведению восстановительной медиации.

4.2. Руководитель службы медиации назначается директором на добровольной основе. В его обязанности входит планирование работы, написание отчетов, координация деятельности работников учреждения и получателей социальных услуг, распространение принципов восстановительной медиации в интернате.

4.4. Вопросы членства в службе примирения, требований к получателям социальных услуг, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться уставом службы, принимаемым службой примирения самостоятельно.

**5. Порядок работы службы примирения.**

5.1. Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от получателей социальных услуг, работников, администрации учреждения, членов службы примирения.

5.2. Служба примирения принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица учреждения.

5.3. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в учреждении формы работы.

5.4. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса.

5.5. Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

5.6. В случае, если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.7. При необходимости, служба примирения передает копию примирительного договора администрации учреждения.

5.8. Служба примирения помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба примирения может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.9. Деятельность службы примирения фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

5.10. Руководитель (куратор) службы примирения обеспечивает мониторинг проведенных программ. Данные мониторинга передаются администрации учреждения.

5.18. Служба примирения рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.19. По согласованию с администрацией учреждения и руководителем службы примирения, взрослые медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между работниками и администрацией, конфлик между двумя и более работниками.

5.20. При необходимости, служба примирения получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных».№ 152-ФЗ.

**6. Организация деятельности службы примирения.**

6.1. Службе примирения администрация учреждения предоставляет помещение для сборов медиаторов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы учреждения (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Оплата работы куратора (руководителя) службы примирения может осуществляться из средств фонда оплаты труда учреждения или из иных источников.

6.3. Поддержка и сопровождение службы примирения может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору на возмездной или безвозмездной основе.

6.4. Должностные лица учреждения оказывают службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди администрации, работников и получателей социальных услуг.

6.5. Служба примирения в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, психиатром, медицинским персоналом.

6.6. Администрация образовательного учреждения содействует службе примирения в организации взаимодействия с персоналом учреждения, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения персонала и получателей социальных услуг в службу примирения, а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

6.7. В случае, если стороны согласились на примирительную встречу (участие в восстановительной медиации), то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы примирения и достигнутых договоренностях сторон.

6.8. Администрация учреждения поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы примирения в собраниях ассоциации (сообщества)медиаторов, в повышении их квалификации.

6.9. Не реже, чем один раз в год проводятся совещания между администрацией и службой примирения по улучшению работы службы и ее взаимодействия с персоналом с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.10. Служба примирения может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в учреждении.

**7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором учреждения по предложению службы примиренияю.

7.3. Вносимые изменения не должны противоречить стандартам восстановительной медиации.