

## Положение о Службе медиации Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кежемский»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет цели, задачи, организацию деятельности Службы медиации в Краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кежемский» (далее учреждение).

Служба создается на базе учреждения, подведомственного Министерству социальной политике Красноярского края, на основании приказа директора учреждения.

Деятельность Службы направлена на социальную реабилитацию участников конфликтных ситуаций посредством проведения восстановительных программ разрешения конфликтных ситуаций (далее – восстановительная программа).

Служба осуществляет следующие функции:

- практическая работа с гражданами (целевая категория учреждения), где есть конфликт;
- взаимодействие с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и иными органами и организациями по вопросам необходимости проведения восстановительных программ;
- информационно – просветительская работа с населением.

В своей деятельности Служба руководствуется:

Конвенцией ООН о правах ребенка;

Конституцией Российской Федерации;

Кодексами Российской Федерации (Гражданским, Семейным);

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;

Уставом и локальными актами Учреждения;

Настоящим положением о службе медиации в Краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кежемский».

#### 1.2. Основные понятия и термины:

Восстановительная медиация - это процесс, в котором 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 или противоправных ситуаций.

Медиатор, медиаторы - независимое физическое лицо/физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредника в урегулировании конфликтной ситуации для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Медиативный подход - подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Медиативное соглашение - соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

Медиативные технологии - совокупность техник, методов, приемов (инструментов) профессиональной медиации для предупреждения и разрешения конфликтов, выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного решения, а также с целью сохранения и (или) восстановления отношений с окружающими.

Медиация - способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица - медиатора.

Соглашение о проведении процедуры медиации - соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации.

1.3. Служба медиации создается на основании приказа директора учреждения.

1.4. Деятельность службы направлена на социальную реабилитацию участников конфликтных ситуаций посредством проведения восстановительных программ разрешения конфликтных ситуаций (далее - восстановительная программа).

1.5. Целевая группа - граждане из целевой категории учреждения, в семьях которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов.

1.6. Медиативные технологии применяются при предоставлении социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых услуг в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 28 декабря 2013 года №

442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.7. Медиация и восстановительный подход в практической деятельности используется:

1.7.1. в превентивной практике конфликтных ситуаций в повседневной жизни, участниками которых могут быть как несовершеннолетние, так и взрослые, путем обучения навыкам конструктивного социального взаимодействия;

1.7.2. в коррекционной работе в отношении несовершеннолетних, демонстрирующих девиантное поведение, посредством предоставления помощи и поддержки в разрешении конфликтов, снижения агрессивности (психической, речевой и др.), выстраивания конструктивных отношений с окружающими;

1.7.3. в коррекционной и реабилитационной работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом, вместо карательных действий или наряду с наказанием через исправление зла, причиненного преступлением, заглаживание вреда силами обидчиков, исцеление жертв преступлений, участие в этом процессе ближайшего социального окружения для восстановления отношений.

1.8. Критерии отбора для проведения медиации посредством программы восстановительного разрешения конфликтов: наличие конфликтной ситуации. Стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации; возраст участников старше 10 лет (возможны исключения, необходимо учитывать уровень развития ребенка); стороны не страдают алкогольной, наркотической зависимостью (за исключением периодов стойкой ремиссии); стороны не имеют отклонений в психическом развитии; квалификация медиатора позволяет работать с данным типом конфликта; желательно, чтобы со времени конфликтной ситуации прошло не более месяца.

## 2. Цель, задачи и основные принципы деятельности службы

2.1. Целью деятельности службы является создание условий для разрешения конфликтных ситуаций с конфликтующими сторонами посредством проведения восстановительной программы.

2.2. Задачи службы: проводить восстановительные программы с конфликтующими сторонами (в том числе несовершеннолетними), членами их семей и другими заинтересованными лицами; способствовать формированию у участников процесса медиации методов урегулирования конфликтов, воспитание культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации; проводить информационно-разъяснительную кампанию о деятельности службы.

2.3. Деятельность службы основана на следующих принципах:

- добровольности, предполагающий свободное участие; специалистов (медиаторов) в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиации;
- конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов службы не разглашать сведения, полученные в процессе медиации. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении, при выявлении которой медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена;
- нейтральности, запрещающий специалистам службы принимать сторону какого-либо участника конфликта. Нейтральность предполагает, что специалист службы 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;
- информированности, предполагающий, что медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях;
- ответственности сторон и медиатора, предполагающий ответственность медиатора 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.

### 3. Организация деятельности Службы

3.1. В состав службы входят специалисты учреждения, прошедшие обучение по проведению медиации (в объеме не менее 72 часов) и имеющие самостоятельный опыт проведения медиативных встреч (не менее 2 встреч).

3.2. Руководителем службы может быть специалист учреждения, прошедший обучение по проведению медиации, на которого приказом директора учреждения возлагаются обязанности по руководству службой.

3.3. Руководитель службы организует деятельность службы и распределяет обязанности между ее членами, координирует взаимодействие с заинтересованными ведомствами, учреждениями, организациями по вопросам проведения медиации, осуществляет мониторинг проведенных восстановительных программ и рецидивов по реализованным программам.

3.4. Медиация проводится на основании заявки на участие (приложение 1 к настоящему положению).

3.5. Заявки на проведение медиации принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации (приложение 2 к настоящему положению).

3.6. Руководитель и специалисты службы принимают решение о возможности или невозможности проведения восстановительной программы в каждом конкретном случае, а также выбирают формы деятельности и организации восстановительной программы, назначают ответственных (медиаторов) за проведение медиации.

3.7. Медиатор осуществляет работу со случаем, разрабатывает и реализует восстановительные программы. Привлекает специалистов, осуществляющих сопровождение данного получателя услуг к реализации программ. Ведет необходимую документацию (приложение 3 к настоящему положению).

3.8. Специалисты службы проводят информационную кампанию о деятельности службы.

#### 4. Заключительные положения

4.1. Настоящее положение о службе рассматривается и утверждается приказом директора учреждения.

4.2. Настоящее положение о службе вступает в силу с момента утверждения.

4.3. Изменения и дополнения к настоящему положению о службе вносятся и утверждаются приказом директора учреждения.