

УТВЕРЖДАЮ

Директор Санкт-Петербургского государственного
бюджетного стационарного учреждения
социального обслуживания населения «Дом
социального обслуживания «Вместе»

«24» декабря 2025 года

А. А. Алексеенко

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе медиации (примирения)

Санкт-Петербургского государственного бюджетного стационарного учреждения
социального обслуживания населения
«Дом социального обслуживания «Вместе»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует организацию деятельности службы медиации (примирения) (далее – СМ) Санкт-Петербургского государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания населения «Дом социального обслуживания «Вместе» (далее - Учреждение).

1.2. СМ является объединением получателей социальных услуг (далее ПСУ), представителей ПСУ, сотрудников Учреждения и других участников, заинтересованных в восстановительной медиации (далее Стороны), действующим в Учреждении на основе добровольческих усилий Сторон.

1.3. Под медиацией понимается создание условий для восстановления способности понимать друг друга и договариваться о приемлемых вариантах разрешения сложившихся ситуаций.

1.4. В основе медиации лежит организация диалога между Сторонами, который дает возможность Сторонам лучше понять друг друга и перейти к позитивным взаимоотношениям, в первую очередь родителям (законным представителям) с ребенком.

2. Цель и задачи СМ.

Основная цель СМ состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации ПСУ.

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих основных задач:

1. Создать систему защиты, помощи и гарантий прав и интересов ПСУ с использованием процедуры медиации.
2. Разработать систему профилактической и коррекционной работы с целевой группой посредством методов медиации.
3. Внедрять новые формы, технологии и методы взаимодействия между участниками целевой группы с помощью медиационных процедур.
4. Повысить эффективность социальной, психологической, педагогической и юридической помощи для семей с детьми.
5. Обеспечить координацию усилий семьи и учреждения для предотвращения неблагоприятных сценариев развития жизни ПСУ.
6. Внедрить технологии альтернативного урегулирования конфликтов (медиации) для создания благоприятной, бесконфликтной среды в учреждении и семье, а также формирования у участников позитивной мотивации.
7. Проводить профилактику отказов от воспитания ПСУ и способствовать восстановлению биологических семей.
8. Оказывать своевременную помощь целевой группе в решении конфликтных ситуаций через процедуры медиации.

3. Основа и принципы деятельности СМ

Основа деятельности службы медиации:

- *Разрешение конфликтов.* Устранение различных и разнонаправленных конфликтных ситуаций, возникающих в «ДСО «Вместе», посредством применения медиационных технологий. Важной составляющей является ведение просветительской работы среди участников конфликтных ситуаций для формирования культуры конструктивного взаимодействия.
- *Выявление и профилактика конфликтов.* Обнаружение потенциальных конфликтных ситуаций и их причин на ранних этапах, своевременное предотвращение их развития и нарастания, что способствует поддержанию благополучной психологической атмосферы внутри учреждения.
- *Использование медиативного подхода* для восстановления и укрепления биологических семей через мотивацию, создание условий для взаимопонимания, учета потребностей ребенка и его семьи с целью сохранения семейных связей и предотвращения выхода ребенка в социальные стационары.
- *Информационно-просветительская деятельность.* Работа с семьями, основанная на информировании и просвещении, с целью переоценки принятых решений относительно направления ребенка-инвалида в социальные учреждения, а также формирования у семей понимания и поддержки своих детей.

Процедура медиации проводится при взаимном волеизъявлении Сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора.

1. *Принцип добровольности.* Решение о рассмотрении спора в медиации принимают Стороны самостоятельно без какого-либо принуждения. Никто не вправе заставить Стороны участвовать в этой процедуре.

2. *Принцип конфиденциальности.* Процедура медиации и все, что происходит в рамках нее, должно оставаться абсолютно конфиденциальным, если Стороны не договорились об ином. Сам факт обращения к процедуре медиации по договоренности между Сторонами может быть сохранен в тайне.

3. *Принцип сотрудничества и равноправия сторон.* Стороны равноправны. Ни одна из Сторон не имеет процедурных преимуществ. Сторонам предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий медиативного соглашения.

4. *Принцип беспристрастности и независимости медиатора.* Медиатор должен проводить процедуру медиации оставаясь нейтральным и беспристрастным. В любое время, если медиатор не способен сохранить беспристрастность и нейтральность, он обязан прекратить процедуру медиации.

4. Порядок формирования и работы СМ.

4.1 Руководителем СМ может быть представитель администрации, психолог или педагог-психолог, на которого приказом директора учреждения возлагаются обязанности по руководству СМ.

4.2 Руководитель и специалисты СМ проходят обязательное обучение по программам медиации, подтверждающее их квалификацию и обеспечивающее профессиональную компетентность.

4.3 СМ получает информацию о случаях конфликтного характера от сотрудников учреждения, в том числе от самих сотрудников СМ, а также от представителей ПСУ.

4.4 Совместно с отделом по социальным вопросам рассматривает каждое личное дело ПСУ, родители которого лишены родительских прав, для определения возможности применения медиативной программы с целью восстановления их в родительских правах.

4.5 Работа с родителями ПСУ, которые не добросовестно выполняют свои родительские обязанности, ведется с применением восстановительной программы. Цель — стимулировать принятие родительских обязанностей и недопущение дальнейших случаев лишения прав.

4.6 СМ самостоятельно на рабочей группе принимает решение о целесообразности использования процедуры медиации в каждом конкретном случае, исходя из ситуации и особенностей дела.

4.7 Процедура медиации начинается только при наличии согласия Сторон. Без согласия сторон процедура не проводится.

4.8 Сотрудники СМ самостоятельно устанавливают сроки и этапы проведения медиационных процедур, учитывая специфику каждого конкретного случая и формы проведения восстановительного процесса: «восстановительная медиация», «семейная конференция», «круг сообщества», «профилактическая встреча».

4.9 Если в ходе процедуры достигнуто соглашение, его результаты фиксируются в письменном виде — медиативном соглашении или протоколе о результатах восстановительной программы.

4.10 Вся деятельность СМ фиксируется в журнале регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций. Отчеты по работе являются внутренними документами СМ.

5. Организация деятельности СМ.

5.1 Администрация учреждения обеспечивает СМ помещение для проведения процедур медиации, также предоставляются иные ресурсы учреждения: оборудование, канцелярские принадлежности, средства информации и другие необходимы для эффективной работы службы.

5.2 Руководители учреждения оказывают содействие в распространении информации о деятельности СМ среди сотрудников, чтобы повысить их осведомленность и способствовать более активному использованию службы.

5.3 В случае согласия сторон на проведение медиации, административные действия в отношении участников конфликта приостанавливаются. Решение о возобновлении таких действий принимается после оценки результатов работы СМ, достигнутых договоренностей и общего состояния ситуации.

5.4 Ежегодно, не позднее 1 января, руководитель СМ совместно с сотрудниками СМ организует планирование деятельности на следующий год, определяя ключевые цели, задачи и мероприятия.

5.5 Администрация учреждения способствует организации взаимодействия СМ с отделами учреждения и другими межведомственными организациями для обеспечения комплексной работы и расширения возможностей по разрешению конфликтных ситуаций.

6. Заключительные положения.

6.1 Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

6.2 Изменения и дополнения в настоящее Положение принимаются решением рабочей группы СМ и утверждаются директором Учреждения.

Разработано:

Начальник отдела социальной и консультативной помощи _____ / Киселева Ю.А.

Согласовано:

Заместитель директор по СВ Иванова / Македонова И.Е.

Заместитель директора по УВР Прудникова / Прудникова О.А.

Заместитель директора по МЧ Пак / Пак А.А.