

Утверждаю:
Директор КГБУ СО «Енисейский
психоневрологический интернат»

Е.А. Сугаков

« 09 _____ 2024 г.

ПРОГРАММА
службы примирения
КГБУ СО «Енисейский психоневрологический интернат»

г. Лесосибирск, 2024

1 Основы медиации

Кокус, это одна из ключевых стадий процедуры медиации — простыми словами это встречи медиатора с «глазу на глаз» с каждой стороной спора или конфликта.

Количество таких встреч и время для них одинаково для каждой стороны (соблюдается принцип равноправия сторон). Каждая такая встреча начинается и заканчивается вопросом конфиденциальности. Вся информация, которая будет обсуждаться на такой встрече не будет вынесена медиатором за общий стол переговоров без разрешения стороны. В конце такой встречи «с глазу на глаз» медиатор обязан уточнить у стороны какая информация является открытой, а какая закрытой для совместного обсуждения.

Беседа «с глазу на глаз» или «кокус» имеет четкий алгоритм и стадии, которым следует медиатор. Такая беседа позволяет помочь стороне проанализировать ситуацию конфликта с разных сторон. Обсудить те вопросы, которые сторона не могла или не хотела обсуждать напрямую с другой стороной (бывают такие ситуации, что стороны не говорят напрямую друг другу о некоторых моментах в отношениях между ними, тем не менее это может влиять на возможность разрешения конфликта).

Медиатор также помогает стороне проговорить свои интересы и сформулировать вопросы для обсуждения на совместной встрече в дальнейшем, чтобы создать максимальные возможности для их реализации. Также медиатор помогает стороне подготовиться к будущим конструктивным переговорам, которые возможно приведут к Соглашению сторон. Проанализировать последствия сорванных переговоров, подготовить различные варианты предложений по повестке дня, определить порядок обсуждения вопросов, возможные гарантии и санкции и т.д.

Когда сторона готова к дальнейшей совместной работе, медиатор еще раз уточняет: какая информация является конфиденциальной и не будет озвучена медиатором другой стороне. Искусство медиатора заключается в том, что каждая сторона будет самостоятельно вырабатывать вопросы повестки дня и свои варианты предложений по ним. Каково же будет их удивление, когда на следующей стадии медиации окажется, что почти все вопросы повестки дня совпадут! (Если конечно медиатор знает, как правильно помогать сторонам формировать повестку дня).

Медиатор не будет оказывать стороне консультаций или чего-то подобного, но он сумеет «достать» из головы стороны то, о чем сторона знает, но зачастую не обращает на это внимания. Медиатор должен быть профессионалом в медиации, а не в придумывании вариантов решений за стороны. Задача медиатора — помочь сторонам самим найти решение.

Кокус — это ключевая стадия медиации, это «сердце» медиации! Невозможно прийти к прочному и исполнимому Соглашению, игнорируя

стадию кокуса. Именно благодаря кокусу возможно заключение прочных и исполнимых медиативных и мировых Соглашений.

2 Цели, задачи, направления

2.1 Цели:

1) Урегулирование конфликтных ситуаций на территории учреждения, участниками которых стали сотрудники, получатели социальных услуг и иные лица.

2) Развитие восстановительного способа реагирования на конфликтные ситуации.

2.2 Задачи:

а) проведение примирительных процедур;

б) разработка эффективных методов работы по урегулированию конфликтных ситуаций;

в) распространение опыта среди сотрудников, взаимодействующих с населением;

г) мониторинг поведения посетителей и получателей социальных услуг;

д) мониторинг тенденций возникновения возражений;

е) корректировка работы с возражениями.

2.3 Основные направления деятельности:

- Нормативно-правовое обеспечение деятельности.

- Организационная деятельность.

- Просветительская деятельность.

- Межведомственное взаимодействие.

- Экспертная деятельность.

2.4 Основные процедуры:

- Работа с обращениями.

- Сбор информации о ситуации, с которой организуется работа.

- Анализ документов.

- Проведение программ примирения с предоставлением отчётов о проделанной работе.

2.5 Подведение итогов: Анализ проделанной работы специалистами службы.

2 Медиация в учреждении

В домах престарелых, пансионатах, психоневрологических интернатах и подобных социальных учреждениях чаще всего оказываются одинокие люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации. Поэтому помимо поддержания их здоровья и нормальной жизнедеятельности, соцработникам просто необходимо позаботиться о духовном равновесии своих подопечных. Ведь у каждого из них давно сформировались определенные взгляды на жизнь, характер, своя точка зрения на те или иные вещи. Неудивительно,

что в социальных учреждениях у проживающих периодически возникают спорные ситуации, из которых они не в состоянии самостоятельно выйти.

Для примирения взрослых людей обычно используется не срочная, а системная медиация. Ежедневно проводя работу с подопечными, делая упор на стабилизацию их духовного равновесия, **медиатор предупреждает возникновение спорных ситуаций**. Если все же конфликта не удастся избежать, для его разрешения используются описанные выше стандартные технологии медиации (приложение 1).

3 Процесс внедрения примирительной деятельности

Данный процесс состоит из следующих этапов:

1) Организационный - включает в себя изучение нормативно-правовых документов, профессиональную подготовку будущих медиаторов, изыскание финансовых средств на создание медиальной службы.

2) Практический - предусматривает разработку программы разрешения споров, а также ее непосредственное применение в стенах социального учреждения.

3) Аналитический - включает оценку функционирования медиации, выявляет сильные и слабые стороны медиальных программ. Направлен на совершенствование деятельности в области разрешения спорных ситуаций.

Несомненно, создание медиальной службы требует много времени и сил. Однако учитывая важность сохранения благоприятного микроклимата в социальном учреждении, подобные затраты будут оправданными и будут приносить положительные результаты на протяжении долгих лет.

План мероприятий

№	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственные	Примечание
1	Создание комиссии по урегулированию конфликтных ситуаций	31.12.2024	Мухаметшина Г.Р.	
2	Разработка методов работы по урегулированию конфликтных ситуаций	Январь 2025 год	Мухаметшина Г.Р., Гришина Л.Н.	
3	Работа с обращениями, сбор информации о ситуации	При возникновении ситуации	Гришина Л.Н.	
4	Анализ документов	При возникновении ситуации	Комиссия по урегулированию конфликтных ситуаций	
5	Проведение программ примирения с представлением отчетов о проделанной работе	При возникновении ситуации	Комиссия по урегулированию конфликтных ситуаций	
6	Подведение итогов. Анализ проделанной работы специалистами службы.	При возникновении ситуации	Комиссия по урегулированию конфликтных ситуаций	