

**ОГАУСО «Центр социально-психологической помощи
семье и детям»**

**Пояснительная записка по технологии
«Восстановительная медиативная технология в работе с семьями,
переживающими конфликты, в том числе личностные».**



Актуальность

Восстановительная медиативная технология в работе с семьями, переживающими конфликты, в том числе личностные, — это процедура урегулирования спора (объекта) сторонами при содействии независимого посредника (медиатора).

Когда в семье накапливаются напряжение, обиды и непонимание, когда конфликты становятся невыносимыми, особенно если в это вовлечены дети, важно не упустить момент, когда еще можно сохранить человеческие отношения.

В 2024 году по супружеским вопросам в отделение обратилось 1404 чел., было оказано 1933 услуги. По вопросам урегулирования конфликтов между детьми и родителями обратилось 631 чел., оказано услуг: 1133.

В моменты конфликтов особенно значима поддержка со стороны, которая поможет наладить диалог, услышать друг друга и найти общее решение.

Именно такую возможность дает восстановительная медиативная технология, реализуемая в ОГАУСО ЦСППСид. Это процедура урегулирования споров, где конфликтующие стороны не остаются наедине со своей болью.

Стороны конфликта садятся за стол переговоров с нейтральным посредником — медиатором, который помогает не спорить, а говорить, не обвинять, а искать выход.

Целевая группа

Восстановительная медиативная технология применяется к семьям, находящимся в трудных жизненных ситуациях: супругам в состоянии конфликта, семьям с острыми внутрисемейными разногласиями, особенно тем, где есть несовершеннолетние дети.

Субъекты восстановительной медиативной технологии — стороны конфликта и иные участники технологии.

Цель

Достижение взаимоприемлемого решения, устраивающего конфликтующие стороны и открывающего возможность для дальнейшего сотрудничества, даже в новом формате.

Описание технологий

Специалисты ОГАУСО ЦСППСИД оказывают помощь семьям как по самообращению, так и по направлению Министерства социального развития Ульяновской области и ОГКУСЗН Ульяновской области. В своей работе они применяют восстановительный и медиативный подходы, сохраняя нейтралитет, уважение к каждому участнику процесса и внимание к эмоциональному состоянию всех вовлеченных.

В центре работа строится в соответствии с нормами Федерального закона от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Реализации восстановительной медиативной технологии состоит из двух стадий:

Организационная стадия.

Заявитель, пришедший в Центр, предоставляет документ от направляющих органов или составляет письменное заявление на проведение альтернативной процедуры урегулирования споров с участием посредника. На основании предоставленных документов (направление или заявление) специалист Центра обговаривает с заявителем приглашение сторон на совместную встречу, назначается медиатор (ы), определяется время встречи.

Практическая стадия (очные встречи).

Приглашенные приходят в назначенное время на встречу, на которой участники процедуры знакомятся с медиатором. Сотрудник центра (медиатор) фиксирует мнения, стремится прояснить недостаточно понятные высказывания, помогает сторонам обозначить свои позиции (выделяя каждому участнику для прояснения своей точки зрения равное количество времени), раскрыть настоящие потребности и интересы, а не только формальные претензии.

Медиатор с помощью наводящих вопросов направляет участников к переходу на уровень интересов, так как на этом уровне договориться

значительно легче, интересы можно согласовать. В процессе регулируемого общения стороны начинают осознавать, что противостояние определяется их конфликтной позицией, а интересы часто схожи.

Понимание интересов и работа на их уровне – это то, что делает технологию альтернативного урегулирования споров эффективной в разрешении конфликтов.

После вступительного слова медиатора, в котором он рассказывает о процедуре, принципах и правилах процесса, ответственности участников за результат, стороны приступают к переговорам.

Участники процедуры с помощью наводящих вопросов специалиста

- проясняют свои позиции (что хочу),
- интересы (почему я этого хочу?),
- предлагают по очереди и рассматривают альтернативные способы решения спора, предлагают свои варианты, обговаривают возможные риски и пути их преодоления,
- из предложенных сторонами способов решения проблемы, совместно, выбирают лучший вариант решения конфликта,
- обговаривают, обсуждают последствия неисполнения,
- составляют двусторонний план действий,
- медиатор оповещает стороны, он отвечает за ведение процедуры, соблюдение ее принципов, обеспечение безопасности для сторон. а так же разъясняет, что именно они несут ответственность за содержательную часть процедуры, касающуюся спора, а также решения и договоренности, достигнутые в ходе переговорного процесса.

Важно, что стороны вместе ищут возможные решения, оценивают последствия и приходят к согласию.

На данном этапе участники конфликта дают письменное подтверждению на участие в процедуре и письменно подтверждают факт информирования о ходе восстановительной медиативной процедуры, степени ответственности участников за принятые решения, правилах поведения каждой из сторон.

В случае отказа одной из сторон-участниц восстановительной медиативной технологии, процедура прекращается.

Этапы внедрения технологий

1. Изучение потребностей в восстановительной медиативной технологии.
2. Подготовка и обучение специалистов по использованию медиативных восстановительных технологий.
3. Информирование учреждений и организаций, работающих с семьями, о возможности получения услуг с использованием медиативных восстановительных технологий.
4. Проведение процедуры медиации и услуг с использованием медиативных восстановительных технологий.
5. Оценка эффективности.
6. Распространение опыта; трансляция опыта работы среди специалистов, работающих с семьей; обмен опытом со специалистами по медиации технологиями из учреждений и организаций;

Формы и методы

Беседа, диагностика, консультация, медиация конфликтов, кокус, заключение соглашения и проверка исполнения соглашения.

Результаты внедрения

В 2024 году специалисты Центра оказали 76 медиативных услуг, помогая семьям не разрушаться, а искать и находить путь к пониманию.