

Некоммерческое учреждение
«Пермский образовательный научно-исследовательский центр
авитальной активности»

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ
ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
В СИСТЕМЕ ПРОФИЛАКТИКИ
ПРАВОНАРУШЕНИЙ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

Методические материалы

Пермь 2014

Стандартизация восстановительных технологий в системе профилактики правонарушений несовершеннолетних: методические материалы. – Пермь: ПОНИЦАА, 2014. – 60 с.

Сборник методических материалов содержит проекты стандартов внедрения инновационных технологий в целях методической поддержки специалистов системы профилактики правонарушений и преступлений среди несовершеннолетних.

МОДЕЛЬ МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ)

(стандарт создания и организации деятельности)

1. Настоящий стандарт разработан Некоммерческим учреждением «Пермский образовательный научно-исследовательский центр авитальной активности».

2. Настоящий стандарт устанавливает требования к содержанию, порядку предоставления, процессу оказания, доступности услуги, а также показатели изменения состояния Потребителей услуги.

3. В настоящем стандарте реализованы общепризнанные принципы и нормы международного права, Конституции Российской Федерации, федеральных законов, регулирующих сферу отношений соответствующей деятельности.

4. Настоящий стандарт разработан в качестве руководства и источника информации для медиаторов, руководителей и специалистов служб медиации и органов управления различных ведомств, а также других специалистов, заинтересованных в развитии медиации в России.

Преамбула

1 июня 2012 г. Президентом РФ подписана Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы, в соответствии с которой Правительством РФ принят план по ее реализации. Документ предусматривает внедрение технологий восстановительного подхода – использование примирительных программ, механизмов возмещения ущерба в работе с несовершеннолетними правонарушителями, работу с жертвами преступлений, совершенных несовершеннолетними.

В различных регионах России в течение 17 лет проводятся программы восстановительного правосудия в рамках деятельности школьных, муниципальных служб примирения, служб примирения в учреждениях социального обслуживания населения.

На 2012 год в 15 территориях России действуют 748 школьных и 77 территориальных служб примирения. За 2012 год ими было разрешено около пяти тысяч конфликтных и криминальных ситуаций, в которых участвовали около пятнадцати тысяч человек, находящихся в конфликте/криминальной ситуации.

1. Специальные термины и определения, использованные в стандарте услуги

Программа примирения – алгоритм работы с участниками конфликтной и криминальной ситуации с помощью посредника, построенный на добровольном участии сторон в разрешении конфликта и принятии ответственности за совер-

шенные действия, направленный на восстановление отношений и возмещении ущерба пострадавшей стороне.

Ведущий программ примирения (медиатор) – нейтральный посредник, который в равной степени поддерживает обе стороны конфликта и помогает им наладить конструктивный диалог по поводу возможного разрешения ситуации.

Конфликт – столкновение противоположных позиций, взглядов, интересов нередко позволяющий его участникам вывести ситуацию на новый качественный уровень развития (отношений). Конфликт в восстановительном правосудии рассматривается, как возможность изменить ситуацию к лучшему.

Конфликтная ситуация связана с нарушением межличностных взаимоотношений.

Служба школьной медиации – волонтерская служба образовательного учреждения, в основе деятельности которой лежит применение посреднических технологий (переговоры, консультация и др.). Необходимо предварительное обучение детей навыкам медиации, квалифицированная поддержка службы руководителем, имеющим опыт проведения ВТ.

Муниципальные службы медиации (примирения) – официальные, закрепленные нормативно-правовыми документами объединения специалистов, реализующих посреднические программы с несовершеннолетними в муниципальных образованиях.

Примирительный договор – Отношения о взаимных обязательствах. Документ, письменно закрепляющий договоренности сторон относительно предмета обсуждения, в котором необходимы подписи участников конфликтной (криминальной) ситуации, посредника, точные сроки выполнения договоренностей. Составление договора позволяет повысить уровень личной ответственности участников конфликта.

Реабилитационная программа – система социально-психолого-педагогических и др. мероприятий, направленная на поддержку, оказание помощи несовершеннолетнему, служащих компенсацией сложившихся обстоятельств. Проводится для закрепления результатов проведенных посреднических программ, индивидуальная траектория которых нуждается в поддержке клиента посредством межведомственных мер.

Супервизия (от англ. «to supervise» – наблюдать и «supervision» – надзор, наблюдение) – профессиональное консультирование специалистов помогающих профессий. Анализ целесообразности и качества использования практических подходов и методов оказания помощи и отношений, возникающих между специалистом и клиентом. В процессе супервизии происходит профессиональный разбор сложных случаев и анализ трудностей в работе.

2. Стандарт создания и деятельности муниципальной службы медиации

2.1. Цели, задачи и основные виды деятельности муниципальной службы медиации.

2.1.1. Целью деятельности муниципальной службы медиации является распространение примирительных практик на территории муниципального района, а также проведение посреднических программ с участниками конфликтных и криминальных ситуаций на основе соблюдения принципов восстановительного правосудия.

2.2. Задачами деятельности службы медиации являются:

2.2.1. Проведение посреднических программ (медиаций, кругов заботы, школьных и семейных конференций) с несовершеннолетними правонарушителями, их родителями, проживающих на территории района.

2.2.2. Содействие в организации и методическое сопровождение служб школьной медиации, созданных в образовательных учреждениях на территории района.

2.2.3. Обучение навыкам проведения примирительных программ кураторов-взрослых и детей-волонтеров образовательных учреждений района.

2.3. Муниципальная служба медиации применяет в своей деятельности следующие принципы:

Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие школьников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

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

Принцип нейтральности, запрещающий службе 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.

Принцип разделения ответственности предполагает ответственность участников службы медиации за организацию и процесс ведения программ (обеспечение безопасности процесса для сторон, соблюдение принципов и стандартов и т.д.); ответственность за результат медиативного процесса несут стороны конфликта; ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

2.4. Виды деятельности

2.4.1. Проведение медиации по конфликтным и криминальным делам из КДН и ЗП, учреждений социальной защиты, правоохранительных органов, суда, образовательных учреждений, от граждан.

2.4.2. Осуществление подготовки руководителя (куратора) и актива служб школьной медиации.

2.4.3. Осуществление методического сопровождения деятельности служб школьной медиации.

3. Порядок формирования муниципальной службы медиации

3.1. Муниципальная служба медиации создается в муниципальном районе на основании постановления главы администрации муниципального района.

3.2. Муниципальная служба медиации действует на основании Положения о муниципальной службе медиации.

3.3. Сотрудники муниципальной службы медиации проходят подготовку в качестве ведущих посреднических программ (медиаторов) и сами проводят программы по конфликтным и криминальным ситуациям.

3.4. В состав муниципальной службы медиации входят:

3.4.1. Специалисты, прошедшие обучение по проведению посреднических программ.

3.4.2. Руководитель муниципальной службы медиации, который осуществляет общее руководство деятельностью службы, анализирует и определяет кадровый состав, организует деятельность, создает условия для работы ведущих посреднических программ, выстраивает взаимодействие с заинтересованными учреждениями и ведомствами, анализирует качество деятельности муниципальной службы медиации и осуществляет мониторинг рецидивов по реализованным программам.

3.4.3. Ведущий посреднических программ при получении заявки от координатора осуществляет работу со случаем, разрабатывает и реализует посреднические программы, привлекает специалистов, осуществляющих сопровождение данных клиентов к реализации программ, выдает рекомендации специалистам по завершении программ, отчитывается по результатам программ перед координатором по установленной форме в установленные сроки, ведет необходимую документацию, участвует в реализации мероприятий по созданию и расширению информационного пространства о медиативных технологиях; участвует в методических мероприятиях с целью повышения профмастерства.

4. Порядок работы муниципальной службы медиации

4.1. Муниципальная служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного или противоправного характера из образовательных учреждений, органов внутренних дел, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – КДН и ЗП), суда, других учреждений системы профилактики, а также по личному обращению граждан.

4.2. Муниципальная служба медиации принимает решение о возможности или невозможности посреднической программы в каждом конкретном случае самостоятельно. Конфликтующие стороны могут быть направлены к медиатору

на предварительную беседу, но сама примирительная встреча проводится в случае согласия конфликтующих сторон.

4.3. Переговоры со сторонами конфликта, родителями и должностными лицами проводят медиаторы (ведущие посреднических программ).

4.4. Если конфликтующие стороны не достигли возраста 16 лет, то в данном случае посредническая программа проводится с согласия родителей (законных представителей).

4.5. Медиаторы (ведущие посреднических программ) могут работать парами.

4.6. Специалисты муниципальной службы медиации самостоятельно определяют сроки и этапы проведения программы в каждом конкретном случае, согласовывая с участниками конфликтной и криминальной ситуации.

4.7. В случае, если в ходе программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут быть зафиксированы в примирительном договоре, заключаемый между сторонами конфликтной ситуации.

4.8. Муниципальная служба медиации при необходимости имеет право предоставить копию примирительного договора между сторонами конфликта и информацию о его выполнении для дополнительной характеристики материалов дела и личности нарушителя в учреждение или организацию, направившую заявку.

4.9. Информация, полученная в ходе проведения медиации, является конфиденциальной, за исключением подписанного сторонами примирительного договора, который может быть передан в учреждение, направившего заявку.

4.10. Специалисты муниципальной службы медиации осуществляют контроль выполнения обязательств, отражённых в примирительном договоре между сторонами, но не несут ответственность за их выполнение.

4.11. При необходимости муниципальной службы медиации информирует участников посреднической программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

4.13. В случае если посредническая программа проводилась с несовершеннолетним, в отношении которого возбуждено уголовное дело, примирительный договор может быть приобщён к материалам дела вместе с документами, дополнительно характеризующими личность обвиняемого и подтверждающими добровольное возмещение имущественного ущерба, а также иные действия, направленные на заглаживание вреда, причинённого потерпевшему.

4.14. Деятельность муниципальной службы медиации фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

4.15. Руководитель муниципальной службы медиации обеспечивает мониторинг проведенных примирительных программ.

5. Поставщик услуги

Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, учреждения социальной защиты, правоохранительные органы, суд, образовательные учреждения, граждане.

6. Потребители услуги

а) Несовершеннолетние в возрасте не моложе 10 лет, находящиеся в конфликтной или криминальной ситуации.

б) Родители или лица их заменяющие, несовершеннолетних, находящихся в конфликтной или криминальной ситуации.

в) Специалисты органов и учреждений, которые работают с несовершеннолетними и их семьями, обращающиеся за помощью в интересах детей.

7. Цели предоставления (оказания) услуги

1. Цель проведения посреднических программ – разрешение конфликтных и криминальных ситуаций, заглаживание причиненного вреда, восстановление разрушенных отношений.

2. Цель подготовки руководителя и актива служб школьной медиации – обучение команды руководителя и подростков для работы в школьной службе медиации.

3. Цель методического сопровождения служб школьной медиации – повышение эффективности деятельности руководителя и актива служб школьной медиации.

8. Результат предоставления (оказания) услуги

1. Результатом посреднической программы являются восстановительные действия (извинения, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Восстановительные действия прописываются в примирительном договоре, который может учитываться органом, направившим случай на медиацию, при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

2. Результатом подготовки руководителя и актива служб школьной медиации является овладение специалистами и учащимися школ знаниями, умениями, навыками медиатора.

3. Результатом методического сопровождения служб школьной медиации является повышение профессионального уровня ведущих посреднических программ.

9. Виды услуг (программ) муниципальной службы медиации

1. Программа медиации по заглаживанию вреда.

2. Программа семейной медиации.

3. Групповая программа «Круг ценностей».
4. Групповая программа «Круг по решению проблемы».
5. Групповая программа «Школьная конференция».
6. Групповая программа «Родительская конференция».
7. Групповая программа «Семейная конференция».
8. Групповая программа «Круг заботы».

10. Периодичность оказания услуги

Услуга на проведение медиации оказывается по мере поступления заявки на проведение примирительные программы.

Услуга на осуществление подготовки руководителей и актива служб школьной медиации и методического сопровождения служб школьной медиации оказывается в сроки, указанные в договоре между Управлением образования и организацией, на базе которой работает муниципальная служба медиации.

11. Правовые основания для предоставления услуги

Настоящая услуга реализуется в соответствии с:

- 1) Указом Президента РФ от 01.06.2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы»;
- 2) Указом Губернатора Пермского края от 24.05.2013 г. № 60 «Об утверждении региональной стратегии в интересах детей в Пермском крае на 2013–2017 годы»;
- 3) Соглашением о взаимодействии краевой КДНиЗП с ГУФСИН по Пермскому краю № 29-05-06/52 от 23.06.2008;
- 4) Постановлением краевой КДиЗП № 4/2 от 30.09.2008 Порядок взаимодействия на территории Пермского края КДНиЗП, ПДН ОВД, ЦЗН, учреждений закрытого типа, Пермской воспитательной колонии, учреждений социального обслуживания семьи и детей с осуждёнными несовершеннолетними;
- 5) Соглашением о сотрудничестве между Правительством Пермского края и Пермским краевым судом № 1 от 30.05.2013;
- 6) Распоряжением Председателя Правительства Пермского края № 130-рпп от 18.10.2010 «О Координационном Совете по созданию и развитию системы ювенальной юстиции в Пермском крае»;
- 7) Постановлением краевой КДиЗП № 1/3 от 22.03.2011 (с изм. от 25.10.2011 № 3/4) Порядок межведомственного взаимодействия системы профилактики правонарушений и преступлений несовершеннолетних и судов по реализации восстановительных технологий;
- 8) Постановлениями глав администраций муниципальных районов, городских округов по внедрению восстановительных технологий в деятельность субъектов профилактики правонарушений в муниципальных образованиях Пермского края.

11. Содержание услуги

11.1. Краткое описание услуги

1. Проведение медиации по конфликтным и криминальным делам из КДН и ЗП, учреждений социальной защиты, правоохранительных органов, суда, образовательных учреждений, от граждан.

1.1. Заявка на данную услугу принимается в письменной (через заявку) и/или устной форме непосредственно при очном обращении к руководителю муниципальной службы медиации. Обращение фиксируется в журнале регистрации заявок. Письменная заявка оформляется от КДНиЗП, суда, ОДН УВД, образовательного учреждения.

1.2. После поступления заявки на услугу руководитель службы после регистрации заявки собирает предварительную информацию по ситуации.

1.3. После сбора информации руководитель службы в ходе совместного обсуждения с ведущими посреднических программ определяет вид услуги, уточняет ее содержание, назначает ответственных за исполнение услуги.

1.4. Руководитель службы в журнале регистрации заявок фиксирует этапы проведения программы, сроки исполнения, ответственных за исполнение.

1.5. Ведущий посреднических программ в зависимости от ситуации осуществляет выбор типа программы и проводит программу.

1.6. Ведущий посреднических программ после проведения программы заполняет учетную карточку.

1.5. Исполнение заявки по разрешению конфликтных и противоправных ситуаций со всеми участниками программы основано на принципе добровольности и может быть прекращено или исполнено не в полном объеме по желанию участника программы. Информация личного характера, ставшая известной членам службы при оказании услуг несовершеннолетним, является конфиденциальной и не подлежит разглашению.

1.6. По итогам проведения посреднической программы ведущий программ пишет отчет с рекомендациями по организации реабилитационной работы с подростком и направляет в КДН и ЗП.

1.7. Руководитель службы по результатам проведения посреднических программ заполняет мониторинг и отправляет его в КДН и ЗП 1 раз в квартал.

2. Осуществление подготовки руководителя (куратора) и актива службы школьной медиации.

2.1. Исполнение услуги на проведение мероприятий по подготовке руководителя и актива служб школьной медиации предварительно разрабатывается специалистами муниципальной службы медиации и согласуется со специалистом Управления образования, курирующим службы школьной медиации.

2.2. Мероприятия по подготовке службы школьной медиации осуществляется в соответствии с совместным планом муниципальной службы медиации и Управления образования и фиксируются в договоре между организацией, на

базе которой создана муниципальная служба медиации и Управлением образования.

2.3. Мероприятия по подготовке служб школьной медиации проводятся по авторским и/или авторизованным программам обучения.

2.4. После прохождения обучения ведущие службы школьной медиации проводят не менее 3 случаев.

2.5. После проведения 3 случаев с ведущими службы школьной медиации проводится супервизия методистом муниципальной службы медиации.

3. Осуществление методического сопровождения деятельности служб школьной медиации.

3.1. Исполнение услуги на проведение мероприятий по методическому сопровождению деятельности служб школьной медиации предварительно разрабатывается специалистами муниципальной службы медиации и согласуется со специалистом Управления образования, курирующим службы школьной медиации.

3.2. Мероприятия по подготовке служб школьной медиации осуществляется в соответствии с совместным планом муниципальной службы медиации и Управления образования и фиксируются в договоре между организацией, на базе которой создана муниципальная служба медиации и Управлением образования.

11.2. Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги

1. Проведение медиации по конфликтным и криминальным делам

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
1.	Предварительный	Мероприятия по сбору информации о правонарушении/преступлении	1-3 часа	Сбор информации о конфликтной/криминальной ситуации, о правонарушителе, пострадавшем	Ведущий посреднических программ
2.	Основной	Предварительная встреча с правонарушителем	1-2 часа	Договор об участии правонарушителя в примирительной встрече	Ведущий посреднических программ
3.	Основной	Предварительная встреча с пострадавшим	1-2 часа	Договор об участии пострадавшего в примирительной встрече	Ведущий посреднических программ

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
4.	Заключительный	Примирительная встреча	1-2 часа	Эффективное разрешение конфликтной/криминальной ситуации (заключение устного или письменного примирительного договора)	Ведущий посреднических программ

2. Осуществление подготовки руководителя (куратора) и актива служб школьной медиации

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
1.	Обучение службы школьной медиации	Групповые занятия по программе «Воздушный змей» (автор программы Ю.В. Яровкина)	30 часов	Овладение специалистами и учащимися школ знаниями, умениями, навыками медиатора	Методист, ведущий посреднических программ муниципальной службы медиации
2.	Отработка трех случаев с применением посреднических программ	Проведение посреднических программ		Разрешение конфликтных ситуаций на уровне школы	Руководитель и актив службы школьной медиации
3.	Профессиональный разбор сложных случаев	Супервизия	1,5 – 2 часа	Анализ трудностей в работе	Методист муниципальной службы медиации

3. Осуществление методического сопровождения деятельности служб школьной медиации

№	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
1.	Индивидуальные методические консультации	1 час	Выявление и осознание трудностей в деятельности медиатора, выбор оптимальных методов решения	Методист муниципальной службы медиации
2.	Супервизия	1,5 – 2 часа	Анализ трудностей в работе	Методист муниципальной службы медиации
3.	Конкурс профмастерства «Лучшая служба школьной медиации»		Совершенствование профессиональной деятельности специалистов и актива школьных служб школьной медиации	Руководитель, методист, ведущие посреднических программ муниципальной службы медиации
4.	Слет служб школьной медиации	2 дня	Презентация и обмен опытом работы служб школьной медиации, защита социальных и творческих проектов детей-медиаторов	Руководитель, методист, ведущие посреднических программ муниципальной службы медиации
5.	Олимпиада служб школьной медиации	1 день	Презентация профессиональных знаний, умений, навыков работы медиатора	Руководитель, методист, ведущие посреднических программ муниципальной службы медиации
6.	Конференция служб школьной медиации	2 дня	Обобщение и презентация опыта работы специалистов и актива служб школьной медиации	Руководитель, методист, ведущие посреднических программ муниципальной службы медиации

11.3. Порядок предоставления услуги

Основание для предоставления услуги

1. Предоставление услуги на проведение медиации осуществляется на основании поступления заявки из комиссии по делам несовершеннолетних и защите прав, учреждений социальной защиты, правоохранительных органов, суда, образовательных учреждений, от граждан.

2. Предоставление услуг на осуществление подготовки руководителя (куратора) и актива службы школьной медиации и методического сопровождения службы школьной медиации осуществляется на основании договора между Управлением образования и организацией, на базе которой работает муниципальная служба медиации.

11.4. Требования к процессу оказания услуги

Требования к кадровому обеспечению деятельности по услуге

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы, периодичность повышения квалификации)	Максимальная нагрузка на специалиста / одновременное число получателей услуги	Периодичность супервизии
Руководитель службы	Высшее профессиональное образование (педагогическое). Курсы повышения квалификации по обучению в качестве ведущего примирительных программ не менее 72 часов. Прохождение супервизий.	Не более 2 случаев в месяц	2 часа 1 раз в месяц
Методист	Высшее профессиональное образование (педагогическое). Курсы повышения квалификации по обучению в качестве ведущего примирительных программ не менее 72 часов, Курсы повышения квалификации по обучению в качестве тренера по обучению ведущих примирительных программ не менее 24 часов. Имеет опыт работы в качестве тренера.		2 часа 1 раз в месяц

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы, периодичность повышения квалификации)	Максимальная нагрузка на специалиста / одновременное число получателей услуги	Периодичность супервизии
	Прохождение супервизий.		
Ведущий примирительных программ	Высшее профессиональное образование (педагогическое). Курсы повышения квалификации по обучению в качестве ведущего восстановительных программ не менее 72 часов. Прохождение супервизий.	Не более 5 случаев в месяц	2 часа 1 раз в месяц

Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

Мероприятие по реализации услуги	Требования к помещению
Проведение медиации	Кабинет соответствует требованиям, учитывающим специфику работы: имеет защищенность от посторонних источников шума; имеет защиту от вторжения.
Осуществление подготовки руководителя и актива службы школьной медиации	В кабинете должно быть достаточно место для проведения тренингов, наличие стульев по числу участников тренинга
Осуществление методического сопровождения служб школьной медиации	Большое помещение и несколько кабинетов для проведения слетов, конференций, олимпиад. Кабинет для проведения супервизий. Небольшой кабинет для проведения индивидуальных методических консультаций.

11.5. Качество услуги

Качество услуги определяется ее соответствием настоящему стандарту.

11.6. Показатели изменения состояния Потребителей услуги

Положительная динамика, достигнутая в ходе реализации услуги

Отсутствие повторных конфликтов, правонарушений, преступлений несовершеннолетних после проведения программ примирения в полном объеме.

Удовлетворенность потребителей качеством услуги.

11.7. Контроль реализации услуги

8.1. Цель контроля – проверка количества и качества услуг муниципальной службы медиации для обеспечения стабильного уровня их качества, свое-

временное предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.

8.2. Внешний контроль количества и качества услуги осуществляют службы методического сопровождения внедрения медиации в Пермском крае, уполномоченные Министерством социального развития Пермского края на основании экспертизы деятельности муниципальной службы медиации; данных мониторинга эффективности, внешней супервизии.

8.3. Внутренний контроль количества и качества услуги осуществляется в соответствии с разработанной системой контроля в организации за деятельностью муниципальной службы медиации, внутренней супервизии после оказания услуги.

8.4. Руководитель муниципальной службы медиации несет ответственность за своевременность и качество ведения документации службы.

Описание услуг муниципальной службы медиации

№\п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	отчетная документация
1	Программа медиации по заглаживанию вреда	Учащиеся, педагоги ОУ	Ведущий примирительных программ	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, прояснение ситуации), сбор информации 2. Информирование учащегося и его законных представителей о встрече (мотивация на работу) Предварительная встреча с несовершеннолетним (обидчиком) и его законным представителем 3. Информирование учащегося и его законных представителей о встрече (мотивация на работу) Предварительная встреча с несовершеннолетним	6-12 часов	1 программа	Наличие примирительного договора	Учетная карточка Договор

№\п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	отчетная документация
				(«жертвой») и его законным представителем 4. Организация и проведение примирительной встречи 5. Документальное оформление исполнения услуги, заполнения карточки ВП 6. Отчет по итогам проведения ВП в суд или КДН (по необходимости), супервизия случая				
2	Программа семейной медиации	Учащиеся и члены его семьи ОУ	Ведущий примирительных программ	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявki, прояснение ситуации), сбор информации 2. Информирование учащегося и его законных представителей о встрече (мотивация на работу) Предварительная встреча с несовер-	6-12 часов	1 программа	Наличие примирительного договора	Учетная карточка Договора

№\п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	отчетная документация
				шеннолетним (обидчиком) и его законным представителем 3. Информирование учащегося и его законных представителей о встрече (мотивация на работу) Предварительная встреча с несовершеннолетним («жертвой») и его законным представителем 4. Организация и проведение примирительной встречи 5. Документальное оформление исполнения услуги, заполнения карточки ВП 6. Отчет по итогам проведения ВП в суд или КДН (по необходимости), супервизия случая				
3	Групповая программа	Учащиеся класса ОУ	Ведущий примирения	1. Работа с первичными документами	8 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителя качеством	Протокол реализации

№\п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	отчетная документация
	«Круг ценностей»		тельных программ	(изучение материалов, регистрация заявки, прояснение ситуации), сбор информации 2. Планирование процесса проведения программы 3. Проведение программы с учащимися класса 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих			услуги	групповой программы
4	Групповая программа «Круг по решению проблемы»	Учащиеся и педагог класса ОУ	Ведущий примитивных программ	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, прояснение ситуации), сбор информации 2. Разработка программы реализации услуги 3. Проведение программы с учащимися класса 4. Подведение ито-	12-16 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителей качеством услуги	Протокол реализации групповой программы

№\п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	отчетная документация
5	Групповая программа «Школьная конференция»	Учащиеся и педагоги класса ОУ	Ведущий примирительных программ	гов реализованной программы, супервизия работы ведущих 1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявок, прояснение ситуации), сбор информации 2. Планирование реализации программы 3. Проведение предварительных встреч с учащимися класса 3. Проведение конференций с учащимися класса 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих	16-24 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Протокол реализации групповой программы
6	Групповая программа «Родительская	Родители и педагоги класса ОУ	Ведущий примирительных программ	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация за-	16-24 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Протокол реализации групповой программы

№\п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	отчетная документация
	конференция»			явки, прояснение ситуации), сбор информации 2. Планирование реализации программы 3. Проведение предварительных встреч с родителями учащихся класса 4. Проведение конференций с родителями учащихся класса 5. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих				
7	Групповая программа «Семейная конференция»	Учащийся и члены его семьи	Ведущий примирительных программ	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация записей, прояснение ситуации), сбор информации 2. Планирование реализации программы 3. Проведение пред-	24-48 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Протокол реализации групповой программы

№\п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	отчетная документация
				варительных встреч с учащимся и членами его семьи 4. Проведение конференций с учащимся и членами его семьи 5. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих				
8	Групповая программа «Круг заботы»	Учащийся, члены его семьи, представители заинтересованных ведомств	Ведущий примирительных программ	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, прояснение ситуации), сбор информации 2. Разработка программы реализации услуги 3. Проведение предварительных встреч с участниками программы 3. Проведение программы с учащимся, членами его семьи, представителями	24-48 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Протокол реализации групповой программы

№\п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	отчетная документация
				заинтересованных ведомств 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих				

МОДЕЛЬ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

(стандарт создания и организации деятельности)

СТРУКТУРА СТАНДАРТА:

Преамбула.

1. Основные термины и понятия.
2. Стандарт создания и деятельности службы школьной медиации.
 - 2.1. Цель задачи, основные виды деятельности службы школьной медиации;
 - 2.2. Принципы деятельности службы школьной медиации;
 - 2.3. Правовые, организационные, функциональные основы формирования и работы службы школьной медиации;
 - 2.4. Этапы организации деятельности службы школьной медиации в образовательной организации;
 - 2.5. Основные требования к созданию службы
3. Услуги службы школьной медиации в образовательной организации:
 - 3.1. наименование услуги (программы);
 - 3.2. результат предоставления услуги (программы);
 - 3.3. услуги (программы службы школьной медиации в образовательной организации);
 - 3.4. порядок и условия предоставления услуг (программ);
 - 3.5. система контроля качества услуги (программы).

Преамбула

В России более 10 лет развивается медиация в образовательной сфере в форме «Школьных служб примирения», направленных на решение конфликтных ситуаций и правонарушений несовершеннолетних. Первая медиация, проведенная школьниками-медиаторами, прошла 16 декабря 2002 года в школе № 464 г. Москвы, и эту дату, как полагают многие практики, можно считать началом деятельности школьных служб примирения в России.

В 2010 году фондом «Защита детей от жестокого обращения» школьные службы примирения были внесены в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребёнка».

В 2012 году задача создания школьных служб примирения вошла в «Национальную стратегию действий в интересах детей на 2012–2017» и в «План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы».

Предлагаемые материалы разработаны на основе опыта Пермского края по созданию школьных служб примирения в образовательных учреждениях. Первые школьные службы появились в Пермском крае в 2003 году. К концу 2013

года создано более 500 служб примирения. За 10 лет работы в Пермском крае накоплен уникальный опыт деятельности служб примирения в образовательных учреждениях. Учащиеся-волонтеры служб проводят программы медиации в школах, обучают сверстников навыкам конструктивной коммуникации, активно участвуют в ученическом самоуправлении. С 2011 года в крае работает профильный краевой лагерь актива, реализуются детские социальные проекты. С учетом масштабов развития деятельности в образовательных организациях актуальность создания общих регламентов создания и организации службы медиации в школе значительно выросла.

Предлагаемый стандарт определяет минимальные требования к созданию и организации службы примирения в образовательной организации, включающие: цель, задачи, основные виды и принципы деятельности службы школьной медиации; правовые, организационные, функциональные основы формирования, этапы организации и требования к созданию служб школьной медиации.

1. Основные термины и понятия

Медиация – в соответствии со ст. 2 ФЗ № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», процедура медиации – это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Медиация позволяет урегулировать спор таким образом, чтобы не было проигравшей стороны. При медиации обе стороны действительно удовлетворены результатом и им не приходится для разрешения конфликтной ситуации чем-то поступиться, смириться с потерей чего-то значимого для себя.

Конфликт – конфликтом принято называть трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями.

Буквально слово «конфликт» означает «столкновение».

Конфликты, как правило, возникают между людьми в связи с решением тех или иных вопросов их жизнедеятельности, а также в условиях противоречий. Однако не всякое противоречие приводит к конфликтам. Это случается тогда, когда оно затрагивает интересы людей, социальный статус личности или группы, престиж, моральное достоинство.

Медиатор – посредник, профессионал, независимое физическое лицо, участвующее в урегулировании спора или конфликта;

Служба школьной медиации – социальная организация, созданная в образовательной организации, основанная на концепции построения толерантных отношений в школе посредством использования таких видов деятельности как медиация, переговоры, фасилитаторство, консультация, обучение навыкам кон-

структивного общения и др. и состоящая из взрослых и детей, прошедших необходимую подготовку.

Переговоры – оптимальные формы взаимодействия в переговорном процессе для достижения соглашения, направленного на разрешение конфликта;

Фасилитация – успешная групповая коммуникация в урегулировании конфликта, с соблюдением правил встречи, её процедуры и регламента, позволяющая участникам сконцентрироваться на целях в содержании встречи и определении необходимых мер;

Конфликтологическое консультирование – консультации по вопросам урегулирования конфликта.

Участники образовательных отношений в службе медиации процесса – работники образовательной организации (педагоги), учащиеся, родители учащихся.

Школьная служба примирения – волонтерская команда учащихся средних и старших классов под руководством педагога (руководителя), целью которой является содействие формированию конструктивных межличностных отношений субъектов образовательного процесса через применение медиативных практик и обучение навыкам конструктивной коммуникации сверстников на основе принципов восстановительного подхода.

Примирительная программа – алгоритм работы с участниками конфликтной ситуации с помощью посредника, построенный на добровольном участии сторон в разрешении конфликта и принятии ответственности за совершенные действия, направленный на восстановление отношений и возмещении ущерба пострадавшей стороне.

Восстановительная медиация – процесс организации диалога с участниками конфликтной ситуации с помощью посредника, построенный не только на добровольном участии сторон в разрешении конфликта и принятии ответственности за совершенные действия, но и включающий отреагирование эмоциональных состояний, прояснение потребностей сторон и совместную разработку вариантов разрешения проблем, возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

Услуга службы школьной медиации – это программа или комплекс программ, направленных на разрешение конфликтных и противоправных ситуаций несовершеннолетних и формирование конструктивных межличностных отношений участников образовательного процесса.

2. Стандарт создания и деятельности службы школьной медиации

2.1. Цель, задачи, основные виды деятельности службы школьной медиации

Основная цель службы школьной медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного образовательного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих основных задач:

1. обеспечение гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп, включая детей, попавших в трудную жизненную ситуацию;
2. создание с использованием процедуры медиации и восстановительного подхода системы профилактической работы с детьми;
3. внедрение новых форм, технологий и методов работы в службе школьной медиации;
4. обеспечение возможности доступа к медиации каждой семьи и каждого ребенка;
5. повышение квалификации педагогических работников образовательных организаций по вопросам применения процедуры медиации в повседневной педагогической практике;
6. создание условий для привлечения общественности в решение стоящих в этой сфере проблем и задач;
7. развитие международного сотрудничества в области применения школьной медиации.

Служба школьной медиации в образовательной организации ориентирована на осуществление следующих направлений деятельности:

1. разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в школьной среде;
2. создание условий для формирования культуры конструктивного поведения субъектов образовательного процесса в конфликтной ситуации, для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса;
3. использование знаний в области медиации как основы для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможности передачи главных общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

2.2. Принципы деятельности службы школьной медиации

Принцип добровольности предполагает добровольное участие участников образовательных отношений (педагогов, учащихся, родителей) в деятельности работы службы, добровольное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в программах службы школьной медиации.

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

Принцип нейтральности медиатора предполагает запрет в ходе реализации программ службы принимать сторону одного из участников конфликта, выяснять вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны. Представители службы являются независимыми посредниками, помогающими сторонам самостоятельно найти решение.

Принцип разделения ответственности предполагает ответственность участников службы медиации за организацию и процесс ведения программ (обеспечение безопасности процесса для сторон, соблюдение принципов и стандартов и т.д.); ответственность сторон конфликта за результат медиативного процесса; ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

2.3. Правовые, организационные, функциональные основы формирования и работы службы школьной медиации:

2.3.1. Правовая основа деятельности службы:

Международное законодательство:

1. Конвенция о правах ребенка.

Законодательство РФ:

2. Конституция Российской Федерации.

3. Уголовный кодекс Российской Федерации.

4. Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации.

5. Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации.

6. Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (ред. от 17.12.2009 г.).

7. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (ред. от 28.12.2010 г.).

8. Указ президента Российской Федерации «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы.

9. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

10. Письмо Министерства образования и науки РФ № ВК-54/07вн от 18.11.2013 «Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях».

Региональное законодательство:

11. Закон Пермской области от 09.09.1996 г. № 533-83 «Об охране семьи, материнства, отцовства и детства» (в ред. Законов Пермской области от 07. 12.1999 N 702-106, от 08.06.2001 N 1534-247, 30.11. 2004 N 1834-390, от 02.08-2005 N 2376-526, от 30.11.2005, N 2703-604, Законов Пермского края от 04.07.2006 N 3129-710 от 28.11 2006 N 3316-761, от 07.09.2007 N 97-ПК, от

30.07.2008 N 285-ПК от 03.09.2008 № 289-ПК с изм., внесенными Законом Пермского края от 28.11.2006 N 29-КЗ).

12. Закон Пермской области от 05.09.2005 г. № 2441-539 «О комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав» (в ред. Законов Пермского края от 02.07.2008 N 260-ПК, от 03.09.2009 N 477-ПК, внесенными Законом Пермского края от 28.11.2006 № 29-КЗ).

Нормативные акты муниципальных образований:

13. Постановления глав администраций муниципальных районов городских округов по внедрению восстановительных технологий в деятельность субъектов профилактики правонарушений в муниципальных образованиях Пермского края, реализации межведомственного взаимодействия в реабилитации семей и детей, находящихся в социально опасном положении.

2.3.2. Организационно-функциональные основы деятельности службы школьной медиации

Служба школьной медиации – социальная организация, созданная в образовательной организации, основанная на концепции построения толерантных отношений в школе посредством использования таких видов деятельности как медиация, переговоры, фасилитаторство, консультация, обучение навыкам конструктивного общения и др.

▲ Служба школьной медиации при исполнении своих функций самостоятельна. Имеет официальный статус в деятельности образовательной организации, закрепленный приказом руководителя данной организации. Организационные вопросы по службе школьной медиации могут определяться Положением, утвержденным директором школы, а также Уставом, принимаемым самостоятельно службой.

▲ Практическая деятельность службы обеспечивается материально-технической, информационной, организационной поддержкой администрации школы.

▲ Служба ведет мониторинг и собирает статистику по поступившим запросам и оказанным услугам (программам).

▲ Состав службы школьной медиации включает руководителя службы (педагога или специалиста образовательной организации), учащихся 5–11 классов. Также в службу могут входить педагоги (специалисты) образовательного учреждения, родители.

▲ Все члены службы должны иметь профильную подготовку начального уровня в объеме не менее 52 часов для взрослых, и 24 часов для учащихся.

▲ Руководитель и взрослые ведущие (медиаторы) службы школьной медиации должны иметь профильную подготовку в объеме не менее 72 часов, практику проведения, как минимум, двух практических случаев, прошедших супервизию.

△ Учащиеся – ведущие программы медиации должны иметь профильную подготовку (основного уровня) в объеме не менее 52 часов, практику проведения, как минимум, двух практических случаев, прошедших супервизию. К проведению программ примирения (медиации) допускаются учащиеся 8–11 классов.

△ Учащиеся, желающие проводить обучающие программы для сверстников, должны иметь профильную подготовку (повышенного уровня) в объеме 72 часов, практику проведения не менее 5 программ примирения. К проведению обучающих тренингов навыкам медиации для сверстников допускаются учащиеся 9–11 классов.

△ Программы обучения участников служб школьной медиации (учащихся, педагогов и родителей) должны быть согласованы и/или рекомендованы организацией, осуществляющей методическое сопровождение служб школьной медиации в регионе.

Функции деятельности специалистов, занятых в службе школьной медиации:

△ руководитель организует деятельность службы: готовит нормативную документацию, обеспечивает распространение информации о службе среди субъектов образовательной организации, привлекает и обеспечивает подготовку учащихся, педагогов, родителей;

△ организует процесс планирования деятельности службы, обеспечивает деятельность команды учащихся; на этапе становления службы и в сложных случаях проводит восстановительные программы; сопровождает учащихся в разрешении конфликтных ситуаций, проводит супервизии; проводит общий анализ деятельности; организует и проводит поддерживающие мероприятия для участников службы школьной медиации; (по необходимости) проводит обучающие тренинги для учащихся и педагогов;

△ педагоги (специалисты), родители, ведущие восстановительные программы (медиаторы) проводят программы службы медиации, обучающие тренинги для учащихся и педагогов, участвуют в мероприятиях службы;

△ учащиеся первой возрастной группы (5–7 классы) обучаются по программе начального уровня профильной подготовки, организуют и участвуют в тематических мероприятиях службы для субъектов образовательной организации, проводят тематические мероприятия для учащихся 1–4 классов, проводят анкетирование, рекламные мероприятия, участвуют в заседаниях службы, принимают участие в обсуждении практических случаев, привлекают заинтересованных учащихся к деятельности службы, участвуют в проектной деятельности службы;

△ учащиеся второй возрастной группы (8–11 классы) обучаются по программам основного и повышенного уровня профильной подготовки, проводят программы примирения, анализируют конкретные случаи,

отслеживают исполнение договора по программам, организуют и проводят тематические мероприятия службы для субъектов образовательной организации, привлекают учащихся для данной деятельности, проводят научно-практические исследования, проводят обучающие тренинги для сверстников, организуют проектную деятельность службы.

△ Служба школьной медиации в своей работе использует разные программы медиации как индивидуально-ориентированные, так и групповые, а именно: программа по заглаживанию вреда, программа семейной медиации, круги сообществ, школьные конференции, семейные конференции. В рамках формирования культуры конструктивного поведения в процессе коммуникации в деятельности службы используются все известные интерактивные формы и методы социально-психологического обучения.

2.4. Организация деятельности службы школьной медиации в образовательной организации включает следующие этапы:

△ Анализ ситуации в образовательной организации об уровне психологической безопасности субъектов образовательного процесса, наличии ресурсов, направленных на ее укрепление.

△ Проектирование деятельности школьной службы медиации в образовательной организации.

△ Разработка и оформление нормативной документации о создании службы.

△ Обучение педагога-руководителя службы медиативным технологиям для организации и сопровождения деятельности службы школьной медиации.

△ Организация информационно-просветительских мероприятий для участников образовательного процесса о службе школьной медиации.

△ Отбор и обучение специалистов для работы в службе школьной медиации.

△ Организация процесса информирования службы о конфликтных ситуациях в образовательной организации.

△ Организация и отработка процесса работы со случаем.

△ Аprobация основных медиативных технологий предупреждения и разрешения конфликтов.

△ Первичная оценка эффективности деятельности службы школьной медиации.

2.5. Основные требования к созданию службы

✓ Нормативная документация о деятельности службы (приказ, положение о службе, внесение дополнения в должностные инструкции педагогов, специалистов службы).

Минимальные требования: приказ о создании службы, положение о службе, план работы службы на календарный год, журнал регистрации заявок на реализацию программ сотрудниками службы, регистрационные карточки о реализации всех программ примирения.

✓ Необходимый уровень подготовки участников службы школьной медиации.

Минимальные требования: руководитель службы, имеет удостоверение о курсах повышения квалификации с объемом не менее 72 часов; все учащиеся имеют профильную подготовку в объеме не менее 24 часов (начальный уровень); учащиеся-ведущие программ имеют профильную подготовку в объеме не менее 48 часов и практику проведения не менее 2-х программ примирения.

✓ Укомплектованность образовательной организации педагогами (специалистами), имеющими соответствующее образование, специальную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей, имеющих возможность систематически повышать свою квалификацию.

Минимальные требования: 1 педагог (специалист), имеющий подготовку в объеме 72 часа, повышающий свою квалификацию не менее 1 раза в год.

✓ Формы мотивации и поощрения за хорошую работу руководителя и специалистов службы школьной медиации.

Минимальные требования: материальное вознаграждение 30% от должностного оклада.

✓ Состояние информации о службе школьной медиации, порядке и правилах реализации программ.

Минимальные требования: проведение информационных мероприятий о деятельности службы один раз в полугодие.

✓ Обеспечение и поддержка участия детей в разрешении конфликтных ситуаций и мероприятиях по формированию культуры конструктивного поведения в коммуникации участников программ.

Минимальные требования: проведение учащимися одной программы примирения в учебную четверть; проведение одного мероприятия по формированию культуры конструктивной коммуникации между учащимися один раз в учебную четверть; проведение супервизии программы примирения, проведенной учащимися один раз в учебную четверть.

✓ Условия размещения службы школьной медиации, специальное и методическое оснащение службы школьной медиации учреждения образования.

Минимальные требования: наличие кабинета для встреч команды школьной службы медиации один раз в неделю на два академических часа, комнаты, оборудованной для проведения тренингов, оборудованного одним компьютером, одним принтером, одним копировальным аппаратом обеспеченным сетью Ин-

тернет; наличие программы обучения команды службы школьной медиации (начальный уровень).

✓ Наличие внутренней системы оценки качества, а также внешней экспертизы деятельности службы школьной медиации.

Минимальные требования: количественный отчет о деятельности службы один раз в квартал, анализ деятельности службы один раз в год, отчет о проведении групповых супервизий по проведенным случаям один раз в учебную четверть; качественные отзывы участников программ, проведенных службой; наличие экспертного заключения о результатах проведенной экспертизы от организации, осуществляющей методическое сопровождение один раз в три года.

✓ Наличие тематической методической литературы, доступа к интернет-ресурсам.

3. Услуги (программы) службы школьной медиации в образовательной организации

3.1. Наименование услуги (программы)

Деятельность службы школьной медиации измеряется в услугах, оказанных субъектам образовательного пространства.

Услуга службы школьной медиации – это программа или комплекс программ, направленных на разрешение конфликтных и противоправных ситуаций несовершеннолетних и формирование конструктивных межличностных отношений субъектов образовательного процесса на основе восстановительного подхода.

Услуга направлена на оказание помощи несовершеннолетним, оказавшимся в ситуации конфликта или противоправной ситуации; испытывающим трудности в выстраивании конструктивной коммуникации со сверстниками, родителями и педагогами образовательной организации. Услуга оказывается как взрослыми членами службы, так и обучающимися по принципу «равные-равным».

Конечная цель оказания услуги: формирование безопасного образовательного пространства для обучающихся, педагогов и родителей образовательной организации.

Заказчик услуги: администрация, классные руководители, педагоги, учащиеся, родители (или лица, их заменяющие) образовательной организации, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.

Получатель услуги: учащиеся, родители (или лица, их заменяющие), педагоги образовательной организации.

Длительность услуги варьируется в зависимости от длительности программы. Услуга оказывается по мере поступления заявки от заказчиков, однако отдельные виды услуг могут реализовываться в плановом порядке.

3.2. Результат предоставления услуги (программы)

Непосредственный результат оказания услуги:

1. Осознание личной ответственности сторон в конфликтной ситуации и исполнение восстановительных действий по заглаживанию нанесенного вреда пострадавшему «обидчиком».

2. Наличие безопасной образовательной среды для учащихся в классных коллективах школы.

3. Наличие навыков конструктивного выхода из конфликтных ситуаций и эффективного общения у учащихся, педагогов, родителей.

Конечный социально-значимый результат оказания услуги:

1. Формирование безопасной образовательной среды в образовательном пространстве школы.

2. Снижение количества нарушения прав несовершеннолетних, обучающихся в образовательной организации.

3. Формирование конструктивных детско-родительских отношений.

3.3. Виды услуг (программ) службы школьной медиации образовательной организации

1. Программа восстановительной медиации по заглаживанию вреда.

2. Программа семейной медиации.

3. Групповая программа «Круг ценностей»

4. Групповая программа «Круг по решению проблемы»

5. Групповая программа «Школьная конференция»

6. Групповая программа «Родительская конференция»

7. Групповая программа «Семейная конференция»

8. Групповая программа «Круг заботы»

9. Тематический классный час для сверстников

10. Мастер-класс для сверстников

11. Тренинговая программа формирования коммуникативных навыков для подростков по принципу «Равный-равному»

12. Тематическое информационное выступление для родителей

13. Тематическое информационное выступление для педагогов

3.4. Порядок и условия предоставления услуг (программ)

3.4.1. Заявка на участие в программе службы принимается в письменной (через любой источник передачи информации) и/или устной форме непосредственно при очном обращении к членам службы или ее руководителю. Обращение фиксируется в журнале регистрации заявок. Заявку может подать любой участник образовательного процесса: учащийся, педагог, родитель, члены администрации образовательной организации, а также КДНиЗП.

3.4.2. После поступления заявки на участие в программе руководитель службы ее регистрирует и собирает предварительную информацию о состоянии проблемы.

3.4.3. После сбора информации команда службы школьной медиации на очередном или внеплановом заседании под руководством ее руководителя в ходе совместного обсуждения определяет вид услуги (программы), уточняет ее содержание, назначает ответственных за исполнение услуги.

3.4.4. Руководитель службы в журнале регистрации заявок фиксирует название услуги, сроки исполнения, ответственных за исполнение, (по необходимости) согласовывает исполнение заявки с родителями несовершеннолетнего (в случае нанесения физического или материального вреда обязательно), инспектором ОДН УВД, педагогами, несовершеннолетними.

3.4.5. Исполнение услуги (программы) на проведение мероприятия по формированию навыков коммуникации предварительно разрабатывается и/или адаптируется к условиям заказчика в ходе заседаний службы. Руководитель службы с заказчиком согласует сроки, время и условия проведения программы.

3.4.6. Для получателя услуга службы школьной медиации реализуется бесплатно.

3.5. Система контроля качества услуги (программы)

3.5.1. *Параметры качества услуги (программы):*

1. Достижение заданных показателей качества деятельности службы школьной медиации (п. 3.9 стандарта)

2. Положительная динамика, достигнутая в ходе реализации услуги (программы)

3. Отсутствие повторных конфликтов и нарушений прав несовершеннолетних после проведения программ примирения в полном объеме.

4. Удовлетворенность потребителей качеством услуги (программы).

3.5.2. *Внешний контроль количества и качества услуги (реализации программы)* осуществляют службы уполномоченные Министерством социального развития Пермского края на основании экспертизы деятельности службы школьной медиации; данных мониторинга эффективности, внешней супервизии.

3.5.3. *Внутренний контроль количества и качества услуги (реализованной программы)* осуществляется в соответствии с разработанной системой контроля в образовательной организации за деятельностью службы школьной медиации, внутренней супервизии после оказания услуги.

Описание услуг службы школьной медиации

№ п/п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	Объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	Отчетная документация
1	Программа восстановительной медиации по заглаживанию вреда	Учащиеся, педагоги ОУ	Учащиеся-волонтеры ШСП, взрослые члены ШСП (в особых случаях)	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, пояснение ситуации), сбор информации 2. Информирование учащегося и его законных представителей о встрече (мотивация на работу) Предварительная встреча с несовершеннолетним (обидчиком) и его законным представителем 3. Информирование учащегося и его законных представителей о встрече (мотивация на работу) Предварительная встреча с несовершеннолетним («жертвой») и его законным представителем 4. Организация и проведение примирительной встречи 5. Документальное оформление исполнения услуги, заполнение карточки ВП 6. Отчет по итогам проведения ВП в суд или КДН (по необходимости), супервизия случая	6-12 часов	1 программа	Наличие примирительного договора	Учетная карточка Договор

№ п/п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	Объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	Отчетная документация
2	Программа семейной медиации	Учащиеся и члены его семьи ОУ	Взрослые члены ШСП	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, разъяснение ситуации), сбор информации 2. Информирование учащегося и его законных представителей о встрече (мотивация на работу) Предварительная встреча с несовершеннолетним (обидчиком) и его законным представителем 3. Информирование учащегося и его законных представителей о встрече (мотивация на работу) Предварительная встреча с несовершеннолетним («жертвой») и его законным представителем 4. Организация и проведение примирительной встречи 5. Документальное оформление исполнения услуги, заполнение карточки ВП 6. Отчет по итогам проведения ВП в суд или КДН (по необходимости), супервизия случая	6-12 часов	1 программа	Наличие примирительного договора	Учетная карточка Договор
3	Групповая программа «Круг ценностей»	Учащиеся класса ОУ	Учащиеся-волонтеры ШСП	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, разъяснение ситуации), сбор информации 2. Планирование процесса проведения программы	8 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Протокол реализации групповой программы

№ п/п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	Объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	Отчетная документация
				3. Проведение программы с учащимися класса 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих				
4	Групповая программа «Круг по решению проблемы»	Учащиеся и педагоги класса ОУ	Учащиеся-волонтеры ШСП, взрослые члены ШСП (в особых случаях)	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, пояснение ситуации), сбор информации 2. Разработка программы реализации услуги 3. Проведение программы с учащимися класса 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих	12-16 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Протокол реализации групповой программы
5	Групповая программа «Школьная конференция»	Учащиеся и педагоги класса ОУ	Взрослые члены ШСП, учащиеся-волонтеры ШСП принимают участие в организации и проведении	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, пояснение ситуации), сбор информации 2. Планирование реализации программы 3. Проведение предварительных встреч с учащимися класса 3. Проведение конференции с учащимися класса 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих	16-24 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Протокол реализации групповой программы

№ п/п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	Объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	Отчетная документация
6	Групповая программа «Родительская конференция»	Родители и педагог класса ОУ	Взрослые члены ШСП	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, разъяснение ситуации), сбор информации 2. Планирование реализации программы 3. Проведение предварительных встреч с родителями учащихся класса 4. Проведение конференции с родителями учащихся класса 5. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих	16-24 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителей качеством услуги	Протокол реализации групповой программы
7	Групповая программа «Семейная конференция»	Учащиеся и члены его семьи	Взрослые члены ШСП	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, разъяснение ситуации), сбор информации 2. Планирование реализации программы 3. Проведение предварительных встреч с учащимися и членами его семьи 4. Проведение конференции с учащимися и членами его семьи 5. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих	24-48 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителей качеством услуги	Протокол реализации групповой программы

№ п/п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	Объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	Отчетная документация
8	Групповая программа «Круг заботы»	Учащиеся, члены его семьи, представители заинтересованных ведомств	Взрослые члены ШСП	1. Работа с первичными документами (изучение материалов, регистрация заявки, пояснение ситуации), сбор информации 2. Разработка программы реализации услуги 3. Проведение предварительных встреч с участниками программы 3. Проведение программы с учащимися, членами его семьи, представителями заинтересованных ведомств 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих	24-48 часов	1 программа	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Протокол реализации групповой программы
9	Тематический классный час для сверстников	Учащиеся 1-6 классов	Учащиеся-волонтеры ШСП, взрослые члены ШСП (в особых случаях)	1. оформление заявки, пояснение запроса 2. Разработка и планирование проведения классного часа в интерактивных формах 3. Проведение классного часа 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия работы ведущих	10-14 часов	1 мероприятие	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Разработка классного часа Краткая справка о результатах проведения мероприятия
10	Мастер-класс для сверстников	Учащиеся 7-11 классов	Учащиеся-волонтеры ШСП,	1. оформление заявки, пояснение запроса 2. Разработка и планирование проведения мастер-класса в интерактивных формах	6-14 часов	1 мероприятие	Удовлетворенность потребителя	Разработка мастер-класса Краткая справка о результатах проведения мероприятия

№ п/п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	Объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	Отчетная документация
			взрослые члены ШСП (в особенных случаях)	3. Проведение мастер-класса 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия роботы ведущих			качеством услуги	зультатах проведения мероприятия
11	Тренинговая программа формирования коммуникативных навыков для подростков по принципу «Равный-равному»	Учащиеся 8-9 классов	Учащиеся-волонтеры ШСП, взрослые члены ШСП (в особенных случаях)	1. оформление заявки, прояснение запроса 2. Разработка и планирование проведения тренинговой программы 3. Реализация тренинговой программы 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия роботы ведущих	14-40 часов	1 мероприятие = 14 часам	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Разработка тренинговой программы Краткая справка о результатах проведения тренинговой программы
12	Тематическое информационное выступление для родителей	Родители учащихся ОУ	Учащиеся-волонтеры ШСП, взрослые члены ШСП (в особенных случаях)	1. Разработка и планирование реализации услуги 3. Реализация услуги 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия роботы ведущих	6-14 часов	1 мероприятие	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Разработка мероприятия Краткая справка о результатах проведения мероприятия
13	Тематическое информационное выступление	Педагогика ОУ	Учащиеся-волонтеры ШСП,	1. Разработка и планирование реализации услуги 3. Реализация услуги 4. Подведение итогов реализованной программы, супервизия роботы ведущих	6-14 часов	1 мероприятие	Удовлетворенность потребителя	Разработка мероприятия Краткая справка о результатах проведения мероприятия

№ п/п	Услуга	Получатель услуги	Исполнитель	Содержание услуги	Объем услуги (час)	Единица измерения услуги	Критерии измерения услуги	Отчетная документация
	для педагогов		взрослые члены ШСП (в особых случаях)	ной программы, супервизия роботы ведущих			качеством услуги	зультатах проведения мероприятия

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ (ПРЕСТУПНИКОВ), СОДЕРЖАЩИХСЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Преамбула

В течение 2013 года специалисты Пермского образовательного научно-исследовательского центра авитальной активности проводили работу в Пермской воспитательной колонии в рамках программы по профилактике аутоагрессивного поведения несовершеннолетних осужденных, являющегося одной из наиболее острых проблем, с которыми сталкиваются сотрудники воспитательной колонии (ВК) и все психологи. Данные психодиагностики несовершеннолетних осужденных в ВК, проведенные нами показали, что у большинства подростков группы риска суицидального поведения преобладают деструктивные процессы – систематические нервные срывы, депрессивное состояние, стрессы, фрустрация, психические отклонения.

Анализ материалов личных дел и данные обследования показали, что подростки исследуемой группы имеют определенный набор личностных качеств, которые можно определить как потенциально криминогенные: низкий интеллектуальный уровень в сочетании со своеволием, акцентуации характера, личностные качества (агрессивность, тревожность, враждебность, склонность к риску, отсутствие стремления к умственному и физическому труду). По данным судебно-медицинской экспертизы у трети подростков группы риска, виновных в совершении убийств, тяжких телесных повреждений, совершении изнасилований, отмечаются психические аномалии, однако обследуемые подростки являются вменяемыми и могут контролировать свои действия.

Учитывая данные психодиагностики и апробированных форм работы, нами предлагается стандарт, в котором излагается система работы и коррекционные мероприятия с целью повышения эффективности организации психологической и педагогической работы с несовершеннолетними преступниками в закрытых учреждениях и организации процесса успешного включения данной категории несовершеннолетних в сферу социализированной законопослушной жизни.

В данном стандарте используются методы и приемы, которые способствуют развитию умений контролировать свое психическое состояние (агрессия) и позитивному взаимодействию с окружающими несовершеннолетних преступников.

1.1. Общие термины и определения, использованные в стандарте услуги

Качество социальной услуги – совокупность свойств услуги, определяющих ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

Конечный социально значимый результат оказания услуги – позитивное изменение состояния целевой группы вследствие осуществления комплекса мероприятий и иных действий, направленных на это изменение.

Содержание услуги – совокупность мероприятий (действий, процедур) необходимых и достаточных для оказания услуги.

Случай – оформленное в установленном порядке дело о нарушении прав и законных интересов ребенка, открытое в целях принятия мер по его защите.

Социальная адаптация осужденного – процесс активного приспособления осужденного к принятым в обществе правилам и нормам поведения, а также процесс преодоления последствий психологической или моральной травмы.

Социальная реабилитация ребенка – мероприятия по восстановлению утраченных ребенком социальных связей, направленных на восполнение среды жизнеобеспечения.

Социальная услуга – результат деятельности социальной службы, заключающийся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации.

Стандарт социальной услуги – утвержденные в установленном порядке требования к содержанию (составу), оказания и качеству социальной услуги.

Супервизия (от англ. «to supervise» – наблюдать и «supervision» – надзор, наблюдение) - профессиональное консультирование специалистов помогающих профессий. Анализ целесообразности и качества использования практических подходов и методов оказания помощи и отношений, возникающих между специалистом и клиентом. В процессе супервизии происходит профессиональный разбор сложных случаев и анализ трудностей в работе. Может рассматриваться как один из методов повышения квалификации специалистов.

Трудные жизненные ситуации осужденных в ВК – это проблемы эмоционального и психологического состояния осужденного, когда знания и опыт, не позволяют обеспечить самостоятельный выход из данного положения.

Индивидуальное сопровождение несовершеннолетних осужденных – это система целенаправленных мер, предусмотренных формой индивидуальной программы адаптации осужденного к условиям пребывания в ВК.

1.2. Потребители услуги

а) Несовершеннолетние, отбывающие наказание в закрытых учреждениях, самостоятельно обратившиеся либо находящиеся в трудной жизненной ситуации.

б) Сотрудники ВК и спецшкол, работающие с детьми и подростками, совершившими преступления.

2. Стандарт оказания услуги несовершеннолетним осужденным

2.1. Цели и задачи предоставления услуги

Цель оказания услуги: создание системы непрерывного индивидуального сопровождения осужденных подростков, содержащихся в закрытых учреждениях, состоящих на профилактическом учете, нуждающихся в проведении реабилитационных мероприятий.

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих основных задач:

обеспечение гарантий прав и интересов несовершеннолетних, находящихся в сложной жизненной ситуации;

создание с помощью современных методов и восстановительного подхода системы профилактической работы в ВК;

внедрение новых форм, технологий и методов работы в системе воспитательной работе в учреждении закрытого типа;

разработка и внедрение технологии по профилактике дезадаптивного, суицидального и других форм деструктивного поведения несовершеннолетних в местах лишения свободы;

повышение квалификации и профессиональной компетенции персонала закрытого учреждения.

2.2. Правовые основания для предоставления услуги в закрытых учреждениях

Настоящая услуга реализуется в соответствии с законодательством РФ:

Конституцией Российской Федерации;

федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

федеральным законом от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Уголовно-исполнительным кодексом РФ от 8 июня 1997 года;

законом РФ от 21 декабря 1996 г. № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

Указом президента РФ «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 г.»;

Приказом Минюста России от 30 декабря 2005 г. № 262 «Об утверждении Положения о группе социальной защиты осужденных исправительных учреждений уголовно-исполнительной системы»;

Приказом Минюста России от 12 декабря 2005 г. № 238 «Инструкция об организации деятельности психологической службы уголовно-исполнительной системы».

2.3. Организационно-функциональные основы оказания услуги

Организацией индивидуального сопровождения осужденных несовершеннолетних в ВК занимаются специалисты по социальной работе, психологи и воспитатели в рамках имеющихся социально-психологических служб.

Специалисты-психологи при выполнении своих функций осуществляют следующие виды деятельности:

психологическое обследование несовершеннолетних осужденных;

психологическое заключение на проблемных осужденных, склонных к деструктивным формам поведения;

рекомендации по организации воспитательной и психокоррекционной работе с ними;

проведение коррекционных групповых и индивидуальных занятий по программе, предложенной данным стандартом.

Специалисты по социальной работе занимаются координацией деятельности профильных специалистов, разработке индивидуальных программ, содействуют адаптации осужденных несовершеннолетних к условиям жизни в ВК, помогают в установлении социальных контактов и утраченных связей с семьями, содействуют в приобретении профессии, необходимой социальной помощи, защите их прав и личных интересов.

Воспитатели в отрядах ВК выполняют следующие функции: осуществление регулярного контроля за повседневной жизнью осужденных в ВК, организацию досуговых мероприятий, соблюдение режима содержания, проведение профилактических бесед, поддержание связи с семьями.

2.4. Организация деятельности привлеченных специалистов-психологов в закрытом учреждении

Анализ ситуации в закрытом учреждении об уровне психологической безопасности несовершеннолетних осужденных, содержащихся в колонии.

Организация и проведение профилактической и коррекционной работы.

Проведение специальных семинаров-тренингов для персонала колонии.

2.5. Принципы деятельности специалистов в ВК

Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие в организации индивидуального сопровождения, так и обязательное согласие сторон на участие в программах ВК.

Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство не разглашать полученных в ходе программ сведений. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности.

Принцип нейтральности

Нейтральность предполагает, что специалисты не выясняют вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

2.6. Требования к доступности услуги

Услуга оказывается несовершеннолетним преступникам, содержащимся в закрытых учреждениях (ВК, СИЗО), состоящих на профилактическом учете (в течение всего периода отбывания наказания).

2.7. Требования к процессу оказания услуги

2.7.1. Требования к кадровому обеспечению деятельности по услуге

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы, периодичность повышения квалификации)	Максимальная нагрузка на специалиста / одновременное число получателей услуги	Периодичность супервизии
Специалисты психологи	Высшее профессиональное образование. Руководитель должен являться специалистом в области психологической помощи и иметь опыт (стаж) работы в качестве консультанта в службе не менее 10 лет.	Не менее 5 консультаций, 2 часа тренинга, 1 занятие с персоналом ВК – 1 час.	2 часа 1 раз в квартал
Медиатор	Высшее профессиональное образование. Профильный диплом. Стаж работы в данной области не менее 5 лет.	Один практический случай на разрешение конфликтной ситуации. 2 часа обучающего тренинга.	Супервизия по 2-м практическим случаям
Воспитатель	Высшее педагогическое образование. Стаж работы не менее 3-х лет.	Проведение индивидуальной беседы с 3 несовершеннолетними. Организация и проведение мероприятий в отряде.	Супервизия по проведенным мероприятиям

2.7.2. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

Мероприятие по реализации услуги	Требования к помещению
Обеспечение условий для оказания услуги	Специально оборудованный кабинет психосаморегуляции не менее 30 кв.м. – кресла, муз. центр, экран, ноутбук, флипчарт
Непосредственная работа с клиентами – индивидуальное консультирование	Рабочее место располагается в помещении площадью не менее 10 кв. м с окном – кресла, столик.
Помещение для медиатора	Наличие кабинета для встреч. Специально оборудованный кабинет для тренингов.
Помещение для воспитателя	Комната для индивидуальной работы, комната для организации воспитательной работы.

2.7.3. Требования к техническому обеспечению предоставления услуги

Мероприятие по реализации услуги	Перечень инвентаря и оборудования	Количество единиц
Обеспечение условий для оказания услуги – рабочий кабинет психолога	Стулья	3
	Стол письменный	1
	Сейф	1
	Настольная лампа	1
	Вешалка/шкаф для одежды	1
	Книжный шкаф (полки)	1
	Принтер/МФУ	1
	Копировальный аппарат	1
	Стол для переговоров	1
	Чайник	1
	Прочее	1

2.7.4. Расходные материалы для предоставления услуги

Мероприятие по реализации услуги	Перечень расходных материалов	Количество единиц
Обеспечение условий для оказания услуги	Флэшнакопители	3
	Бумага для офисной техники (пачки)	1
	Картридж	1
	Фломастеры (пачка)	1
	Ручки	5

Мероприятие по реализации услуги	Перечень расходных материалов	Количество единиц
	Степлер, скрепки	3
	Линейка	5
	Тетради тонкие (блокноты)	5
	Тетради толстые (журналы)	3
	Корзина для мусора	3
	Ключи (к входной двери)	1
	Прочее	1

3. Услуги (программы) индивидуальное сопровождение несовершеннолетних содержащихся в закрытых учреждениях

3.1. Наименование услуги (программы).

Деятельность специалистов по индивидуальному сопровождению несовершеннолетних осужденных, содержащихся в закрытых учреждениях.

Конечная цель оказания услуги: организация процесса успешного включения данной категории несовершеннолетних в сферу социализированной законопослушной жизни.

Заказчик услуги: Пермская воспитательная колония.

Получатель услуги: несовершеннолетние преступники содержащиеся в закрытых учреждениях (ВК, СИЗО), сотрудники исправительных учреждений.

Длительность услуги варьируется в зависимости от длительности программ. Услуги оказываются по мере поступления запросов от сотрудников ВК, отдельные виды услуги могут реализовываться в плановом порядке.

3.2. Результат предоставления услуги (программы):

Непосредственный результат оказания услуги:

1. Стабилизация психоэмоционального состояния несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете.
2. Снижение риска суицидов и дезадаптивного поведения среди осужденных подростков.
3. Формирование адекватного стиля поведения, выражающее в соблюдении требований в условиях закрытого учреждения. Включение несовершеннолетних в сферу специализированной законопослушной жизни в учреждении.
4. Подготовка несовершеннолетних к жизни на свободе.
5. Повышение профессиональной компетентности персонала ВК и спецшколы.

Конечный социально-значимый результат оказания услуги:

снижение уровня рецидивной преступности среди несовершеннолетних;

снижение уровня агрессивности у детей и подростков, содержащихся в закрытых учреждениях;
снижение уровня аутоагрессии среди осужденных подростков;
разрешение конфликтов в семьях, налаживание внутрисемейных отношений, предотвращение жестокого обращения с детьми.

3.3. Порядок и условия предоставления услуги (программы)

3.3.1. После поступления заявки на оказание услуги по индивидуальному сопровождению несовершеннолетних осужденных от администрации ВК, специалисты собирают предварительную информацию о состоянии проблемы.

3.3.2. После сбора информации специалисты в ходе совместного обсуждения определяют вид услуги (программы), уточняют ее содержание, характеристику объектов, которым услуга будет оказана.

3.3.3. Руководитель группы специалистов определяет этапы проведения работы по программе, сроки исполнения, ответственных, согласовывает ход выполнения работы с руководством ВК.

3.3.3. Руководитель с заказчиком согласует сроки, время и условия проведения мероприятий программы.

3.4. Система контроля реализации услуги (программы)

Контроль реализации услуги (в том числе контроль качества) осуществляет Заказчик услуги.

3.4.1. *Параметры качества услуги (программы)*

Положительная динамика, достигнутая в ходе реализации услуги (программы). На профилактическом учете в качестве склонных к членовредительству и суициду состояло к примеру, 40 несовершеннолетних. После проведения работы по программе индивидуального сопровождения большая часть осужденных с аутоагрессивным поведением снята с учета. В ВК фиксируется снижение количества поступков, характеризующих проявление того или иного вида девиантного поведения несовершеннолетних. Наблюдается снижение случаев нарушения дисциплины.

Отсутствие попыток членовредительства, конфликтных ситуаций среди осужденных, а так же осужденных и сотрудников.

Результаты исследований социально-психологического климата среди осужденных показывают, что стабильно идет процесс формирования доверия сотрудникам в решении многих социальных вопросов.

Удовлетворенность потребителей качеством услуги руководством колонии.

3.4.2. *Внешний контроль* количества и качества услуги (реализации программы) осуществляют службы уполномоченные Министром социального раз-

вития Пермского края и уполномоченного по правам ребенка на основании экспертизы деятельности специалистов, данных мониторинга эффективности.

3.4.3. *Внутренний контроль* качества услуги осуществляется администрацией ВК, внутренней супервизии после оказания услуги.

Приложение 1

Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги (программа индивидуального сопровождения несовершеннолетних преступников содержащихся в закрытых учреждениях)

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
1.	Диагностический. Индивидуальное сопровождение несовершеннолетних осужденных.	Психологическое исследование личности несовершеннолетних преступников	1 месяц	Изучить преобладающие типы акцентуаций для разработки программы психокоррекции	Психологи, психиатр
		Методы исследования: опросник (ПДО) А.Е. Личко, опросник К. Леонгарда и С. Шмишека, опросник Басса и Дарки, метод М. Люшера и др.	1 месяц	Выявить наличие психических аномалий у несовершеннолетних, их сопротивляемость негативным влияниям	Психологи
2.	Психокоррекционная работа	Индивидуальная и групповая (тренинги, консультации)		Стабилизация психоэмоционального состояния подростков, формирование стрессоустойчивости	Психологи, психиатр
		Индивидуально-психологическая коррекция осужденных, включенных в группу риска	Не менее 10 консультаций с каждым, 3 месяца	Стабилизация психоэмоционального состояния	Психологи, Психиатр
		Тренинг по определению спосо-	2 недели	Определение способов реаги-	Психологи, воспитатели

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
		бов реагирования подростков на ситуации затруднения		рования подростков на проблемные ситуации в учреждении	
		Социально-психологический тренинг «Адаптация к жизни на свободе»	1 месяц с каждой группой	Отработка навыков принятия решений в сложной ситуации, общение с различной категорией граждан, с родителями	Психологи учреждения
		Тренинг «Суггестивное формирование нового стиля поведения»	10 дней с каждой группой	Формирование адекватного стиля поведения	Психологи
		Формирование адекватной самооценки осужденных подростков: работа с метамоделью, гипнотическая имагогика, телесноориентированная психотерапия	1 неделя с каждой группой	Формирование адекватной самооценки	Психологи
		Развитие психических процессов (память, внимание)	1 неделя с каждой группой	Развитие психических процессов у подростков	Психологи
		Фракционный гетеротренинг «Обеспечение психофизиологической стабилизации»	2 месяца	Формирование навыков стабильного поведения	Психологи ПНИЦАА, привлеченные специалисты
		Тренинг по методике М. Мюррей	2 занятия с каждой группой	Формирование адекватного поведения, навыки работы над собой	Психологи
		Формирование «запускного механизма стрессоустойчивости»	1 месяц	Формирование ресурсных состояний у подростков	Психологи ПНИЦАА, привлеченные специалисты

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
		Тренинг целеполагания	3 занятия	Постановка цели позитивного будущего	Психологи
3.	Работа с персоналом ВК и спецшкол	Лекции и практические занятия	10 занятий	Повышение профессиональной компетентности	Психологи ПОНИЦАА, привлеченные специалисты
		3.1 Лекция основы психологии личности несовершеннолетнего преступника	2 часа	Повышение профессиональной компетентности	Психологи
		3.2 Лекционные и практические занятия по теме «Суицидология»: причины и условия самоубийств; диагностика и основы профилактики; методы проведения профилактической беседы с осужденным; организация комплексной работы по профилактике ЧП в ВК; оказание первой психологической помощи	8 часов	Формирование навыков работы с подростками в кризисной ситуации	Психологи
		3.3. Тренинги «Формирование психологической устойчивости в стрессовой ситуации»	10 часов	Формирование психологической устойчивости персонала	Психологи
		3.4. Тренинг уверенного поведения	2 часа	Формирование навыков уверенного поведения	Психологи
		3.5 Тренинг по разрешению конфликтов	4 часа	Овладение навыками адекватного разре-	Психологи

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
				шения конфликтов	
		3.6. Тренинг по формированию и развитию навыков снятия нервно-психического напряжения	8 часов	Овладение навыками снятия нервно-психического напряжения	Психологи
4.	Организация воспитательной работы	4.1. Воспитательная работа в карантинном отделении ВК	2 недели	Снятие агрессии, напряженности, тревожности. Подготовка к выходу в отряд	Психолог, воспитатель, учитель, сотрудник социальной службы, режима, руководство ВК
		4.2. Воспитательное и коррекционное воздействие на осужденных, склонных к девиантным проявлениям	По коррекционной программе	Оказание помощи подростку: глубокое изучение личности, выявление механизмов девиантного поведения. Формирование конструктивной мотивации на выполнение социальных требований, контроль и коррекция неадекватных форм поведения	Воспитатель, психолог, психиатр
		4.3. Организация и проведение общих профилактических мероприятий в отряде	По необходимости	Укрепление режима и дисциплины, проведение воспитательной работы с учетом социально-психологических факторов (групповых настроений в отряде, состояние психологического климата,	Начальник отряда, воспитатели, психолог, руководство ВК, сотрудники режима

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
				сплоченности, доминирующих обычаев и традиций)	
		4.4. Организация и проведение праздничных мероприятий – День колонии, День защитника Отечества, день матери и др.	По плану работы	Педагогическое воздействие и воспитание культуры	Начальник отряда, воспитатели, руководство ВК
		4.5. Мероприятия по профилактике конфликтов	Возникновение конфликтных ситуаций	Оказание помощи осужденному в ситуации конфликта, укрепление режима дисциплины	Начальник отряда, воспитатель, медиатор
		4.6. Организация и проведение трудового воспитания с несовершеннолетними	По плану	Формирование навыков общественно-полезного труда	Начальник отряда, воспитатели
		4.7. Организация учебного процесса в школе и ПТУ	По плану	Получение образования и профессии	Начальник отряда, учителя школы
5.	Социальная работа с несовершеннолетними осужденными в ВК	5.1. Изучение факторов, способных негативно влиять на личность осужденного, находящегося в трудной жизненной ситуации	По плану индивидуального сопровождения	Оказание помощи осужденному со стороны сотрудников с целью достижения позитивного результата (включение собственных ресурсов)	Психолог, воспитатель, социальный работник
		5.2. Факторы, влияющие на ухудшение трудной жизненной ситуации: ограничение свободы, вынужденный досмотр, притеснения и	По плану индивидуального сопровождения	Оказание помощи, научение решению возникающих проблем, мобилизация собственных ресурсов	Воспитатель, психолог, социальный работник

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
		Т.д.			
		5.3. Подготовка плана социальной работы с несовершеннолетними осужденными	По программе индивидуального сопровождения	Постановка задач – формулирование социальных мероприятий на достижение результата	Различные специалисты ВК
		5.4. Социально-правовая защита несовершеннолетних осужденных	По плану социальной работы	Индивидуальное консультирование по социальным, правовым и др. вопросам, оказание помощи в решении проблем	Группа социальной защиты ВК
		5.5. Содействие в исправлении и ресоциализации осужденных. Проведение массовых воспитательных мероприятий (лекции на правовые темы, нравственные, духовные и экономическое темы)	По плану социальной работы	Ресоциализация несовершеннолетних преступников	Группа социальной защиты и привлеченные специалисты
		5.6. Работа по подготовке к освобождению и социальной адаптации несовершеннолетних	По плану социальной работы	Оказание помощи в бытовом и трудовом устройстве, взаимодействие с органами местного самоуправления, с семьей	Группа социальной защиты

Методическое издание

**Стандартизация восстановительных технологий
в системе профилактики правонарушений
несовершеннолетних**

Методические материалы

Материалы публикуются в авторской редакции

Подписано в печать 17.02.2014. Формат 60х90 1/16.

Бумага ВХИ. Печать на ризографе.

Усл. печ. л. 3,5. Уч.-изд. л. 2,5

Тираж 700 экз. Заказ № 261

Отпечатано в издательско-полиграфическом комплексе «ОТ и ДО»
614094, г. Пермь, ул. Овчинникова, 19, тел. (342) 224-47-47, info@otido.perm.ru