

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
Кочетовская средняя общеобразовательная школа**

Рассмотрена
рекомендована к
утверждению
Управляющим советом
протокол № 1 от «01» 09 2016 г.

Утверждаю
Директор школы
Т.А.Петришева Т.А.Петришева
Приказ № 141
от «01» 09 2016г.



**Программа развития
Школьной службы примирения
(медиации)**

2016

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы.....	3
2. Анализ ситуации.....	6
3 Основные сферы стратегических изменений.....	8
5. Ожидаемые результаты реализации программы.....	11
6. Механизм управления программой.....	11
7. Структура СШМ.....	14
8. План действий по достижению результатов	15
9. Мониторинг реализации программы.....	20
10.Глоссарий.....	22
Приложение 1 Форма мониторинга работы службы медиации	24
Приложение 2 Журнал регистрации конфликтных ситуаций.....	25

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

Полное наименование	Программа развития Службы школьной медиации муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Кочетовской средней общеобразовательной школы на 2016-2019 годы (далее- Программа)
Основание разработки Программы	Усиление миграционные процессов, обострение межнациональных и межконфессиональных проблем
Дата принятия	01.09.2016 г.
Заказчики Программы	Обучающиеся, педагоги, родители обучающихся, администрация школы
Разработчики Программы	Руководитель Программы: Курочкина С.А. Блудова А.В., педагог- психолог
Цель Программы	Создание благоприятного, гуманного и безопасного пространства (среды) для развития и социализации детей и подростков, в том числе, при возникновении трудных жизненных ситуаций; содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций в школьной среде.
Задачи Программы	<ol style="list-style-type: none"> 1) Обеспечить освоение и внедрение в практику работы принципов восстановительной медиации, восстановительных технологий 2) Интегрировать принципы восстановительной медиации, восстановительные технологии в работу школьных сообществ и объединений, таких, как Совет по профилактике безнадзорности и правонарушений, педагогический совет, методическое объединение классных руководителей; 3) Создать комфортную среду для развития навыков конструктивного взаимодействия в разных сферах жизни школы, таких, как: система классных часов, система воспитательной работы, внеурочная деятельность, социальное проектирование; 4) Обеспечить обучение обучающихся, педагогов и родителей восстановительным технологиям и школьной медиации, в том числе и внутрифирменное; 5) Обеспечить проведение супервизий, как внутри школы членами Службы школьной медиации, так и членами муниципального сообщества медиаторов из других школ Тамбовской области; 6) Создать систему мониторинга: мониторинг конфликтов, мониторинг случаев обращения в службу, мониторинг завершенных программ.
Направления реализации Программы	Разрешение конфликтов, классные часы, участие в областных мероприятиях, информационное поле

Сроки и этапы реализации Программы	
1.Подготовительный (2016-17 уч. г.)	<p>1)Разработать нормативно-правовую базу Службы школьной медиации;</p> <p>2)Разработать программу развития службы школьной медиации;</p> <p>3)Изучить восстановительные технологии - школьная медиация, «Круги сообщества» и опыт их применения в Российской Федерации и за рубежом:</p> <p>4) Создать группу школьных медиаторов из числа педагогов и школьников;</p> <p>5) Начать применение восстановительных технологий школьная медиация, «Круги сообщества» при урегулировании парных и групповых конфликтов;</p> <p>6) Внедрить элементы восстановительных технологий в разные сферы школьной жизни;</p> <p>7) Организовать обучение педагогов-медиаторов и обучающихся - медиаторов восстановительным практикам;</p> <p>8)Совершенствовать материально-техническое оснащение образовательного учреждения для проведения восстановительных программ.</p>
2. Практический (2017 - 2018 уч.г.)	<p>На данном этапе планируется</p> <p>1) Принять участие в конкурсе программ развития Службы школьной медиации;</p> <p>2) Начать реализацию программы развития Службы школьной медиации;</p> <p>3) Продолжить совершенствование нормативно-правовой базы Службы школьной медиации;</p> <p>4) Проводить медиацию и восстановительные программы школьная медиация, «Круги сообщества»;</p> <p>5) Принять участие в обучающих тренингах, семинарах, проводимых Службами школьной медиации других школ, учреждений дополнительного образования</p> <p>6) Обучить весь педагогический коллектив школы восстановительным программам через прохождение курсов повышения квалификации</p> <p>7) Установить связи с социальными партнерами</p>
3. Обобщающий (2018-19 уч. г.)	<p>На этом этапе планируется</p> <p>1) продолжить реализацию программы развития Службы школьной медиации;</p> <p>2) Подвести итоги реализации программы;</p> <p>3) создать банк опыта Службы школьной медиации (кейсы, описание случаев);</p> <p>4) представить опыт деятельности Службы школьной</p>

	<p>медиации педагогическому сообществу. Сообществу медиаторов.</p>
<p>Ожидаемые результаты реализации Программы</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сформированная база нормативно-правовых документов, регламентирующих работу школьной службы медиации. 2. Положительная динамика решения конфликтов с использованием посреднических процедур. 3. Снижение случаев повторного участия в конфликтах лиц, прошедших процедуру примирения. 4. Сокращение числа учащихся, стоящих на внутришкольном учете. 5. Число учащихся, включенных в школьные мероприятия выше 50%. 6. Оформлен и регулярно обновляется информационный стенд для размещения информации о деятельности Службы школьной медиации; информации о деятельности службы размещена на сайте школы
<p>Источники финансирования</p>	<p>Бюджетные средства</p> <p>Внебюджетные источники</p>
<p>Ответственные лица для контактов</p>	<p>Директор школы: Петрищева Т.А.</p> <p>координатор Службы школьной медиации: Курочкина С.А.</p>

АНАЛИЗ СИТУАЦИИ

Развитие служб школьной медиации в образовательных организациях обусловлено целым рядом причин. На сегодняшний день все в большей степени наблюдается социальное расслоение в обществе, при этом механизмы социальной мобильности - социальные лифты, «обеспечивающие равный старт и продвижение каждого человека на основе его способностей и таланта», не запущены. Отсутствие социальных лифтов приводит к росту социального напряжения, озлобленности и конфликтности, обострению межнациональных отношений.

Усиливаются миграционные процессы, обостряются межнациональные и межконфессиональные проблемы. В этой связи возникает необходимость в формировании навыка умения жить в многонациональном обществе, вести межкультурный диалог.

На этом фоне происходят процессы ослабления роли семьи как фундаментального общественного института. Семья утрачивает свои ведущие позиции в процессах социализации детей, в организации их досуга. При этом все в большей степени эти функции начинают возлагаться на образовательные организации.

В результате этих и других факторов растут или остаются стабильно высокими асоциальные проявления: детская наркомания, алкоголизм, безнадзорность и беспризорность, детская и подростковая преступность, правонарушения, совершаемые несовершеннолетними, проявление суицидального поведения.

В последние годы значительно повысилось внимание гражданского общества к проблемам создания благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации детей. Различные неправительственные организации предлагают самые разнообразные меры - от полезных и важных до вызывающих опасения.

На уровне государства данная проблема обозначена и получила свое оформление в ряде нормативных актов: Указ Президента РФ «О национальной

стратегии действий в интересах детей на 2012- 2017 годы»; Федеральный Закон от 27.07.2010 г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»; Приказ Министерства образования и науки РФ от 14 февраля 2011 г. N 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов»; Региональная стратегия действий в интересах детей до 2017 года и др.

Риски создания Службы школьной медиации и способы их нивелирования:

Возможные риски	Возможные способы их нивелирования\устранения
Конфликт между большой загруженностью педагогов во время образовательного процесса и большим количеством времени, требуемым на реализацию восстановительных программ.	1. Учет работы педагога –медиатора при проведении процедуры стимулирования (дополнительные баллы). 2. Учет опыта работы педагогов-медиаторов при аттестации
Конфликт между большой загруженностью учеников во время образовательного процесса и большим количеством времени, требуемым на реализацию восстановительных программ.	1. Учет времени, потраченного на работу медиатора, как волонтерская деятельность волонтерская книжка, дополнительные баллы при поступлении в ВУЗ. 2. Стимулирование учеников –медиаторов через направление в тематические зимние и летние лагеря
Опасность сойти с роли медиатора или замена роли медиатора на роль заместителя директора, психолога, инспектора и др.	1. Обучение: КПК, тренинги, семинары, внутрифирменное обучение. 2. Супервизии, в том числе и внутрифирменные. 3. Участие в работе сообществ медиаторов.
Отсутствие кабинета для проведения медиаций	Использование кабинета психолога для проведения медиаций.

Основные сферы стратегических изменений

№	Сферы изменений	Содержание изменений
1	Формирование и укоренение восстановительной культуры в образовательном пространстве	<p>1) принятие педагогами ценностей восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений;</p> <p>принятие учениками и родителями ценностей восстановительного подхода, доверие к службе школьной медиации;</p> <p>2) уменьшение доли административного способа решения конфликтов;</p> <p>3) переход от традиционных (административных) способов решения конфликтов к альтернативным (восстановительным программам, технологиям и техникам)</p> <p>4) внедрение в школу восстановительных практик и формирование восстановительной культуры;</p> <p>5) включение восстановительных принципов в разные аспекты школьной жизни (деятельность классного руководителя, система классных часов, внеклассная работа в школе, внеурочная деятельность, социальное проектирование, как профилактика стрессов при подготовке к экзаменам, родительские собрания, педагогические советы, методические объединения, т.п.);</p>

		<p>б) внедрение элементов восстановительной культуры и восстановительных практик в разные сферы школьной жизни;</p> <p>7) создание команды школьников - медиаторов Службы школьной медиации;</p> <p>8) проведение занятий со школьниками-медиаторами (работа Клуба медиаторов);</p> <p>9) проведение супервизий медиаторов-школьников (анализ работы медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации);</p> <p>10) увеличение количества школьников, желающих и способных проводить восстановительные программы; обеспечение подготовки детей-медиаторов на место учащихся, окончивших школу;</p>
2	Жизненное пространство школы	<p>1) оформление информационного стенда для размещения информации о деятельности Службы школьной медиации;</p> <p>2) оборудование кабинета для проведения медиаций;</p> <p>3) размещение информации о деятельности Службы школьной медиации на сайте школы</p>
3	Школьный менеджмент	<p>1) анализ доминирующих способов реагирования на конфликты и разработка программ под конфликты;</p> <p>2) создание условий для принятия</p>

		<p>педагогическим коллективом восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминогенных ситуаций, напряженных взаимоотношений;</p> <p>3) проведение мониторинга прошедших восстановительных программ, анализа изменений в поведении участников конфликтов и взаимоотношений в школе в результате работы ШСП;</p> <p>4) информирование школьного сообщества о результатах работы Службы школьной медиации;</p>
4	Профессионализм кадров	<p>1) обеспечение обучения педагогов современным способам разрешения конфликтов через применение восстановительных технологий; в том числе, с использованием внутрифирменного обучения;</p> <p>2) формирование у педагогов ключевых компетенций: принятие ценностей восстановительной медиации, принципов деятельности Службы школьной медиации, стандартов восстановительной медиации;</p> <p>3) овладение педагогами технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения;</p> <p>4) повышение квалификации медиаторов через участие в семинарах, конференциях, тренингах, курсах и т.п.;</p>

Ожидаемые результаты реализации программы

1. Сформированная база нормативно-правовых документов, регламентирующих работу школьной службы медиации.
2. Положительная динамика решения конфликтов с использованием посреднических процедур.
3. Снижение случаев повторного участия в конфликтах лиц, прошедших процедуру примирения.
4. Сокращение числа учащихся, стоящих на внутришкольном учете.
5. Число учащихся, включенных в школьные мероприятия выше 50%.
6. Число родителей, включенных в школьные мероприятия выше 30 %.

МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММОЙ

Служба школьной медиации (координатор или медиатор):

- 1) разрабатывает программу развития Службы школьной медиации и представляет её на Управляющем совете школы и педагогическом совете;
- 2) вносит корректировки в программу на всех этапах её реализации; разрабатывает нормативно-правовую базу;
- 3) реализуют восстановительные программы;
- 4) размещает информацию о Службе школьной медиации на стендах и сайте школы;
- 5) проводит мониторинг банка обращений в Службу, завершённых программ;
- 6) вносит предложения по представлению опыта работы медиаторов, подготовке и размещению публикаций.

Управляющий совет школы:

- 1) принимает участие в разработке программы развития Службы школьной медиации;
- 2) рекомендует программу развития Службы школьной медиации к утверждению;
- 3) заслушивает на своих совещаниях итоги работы Службы школьной

медиации (2 раз в год)

- 4) вносит предложения по корректировке Программы.

Администрация школы:

- 1) утверждает программу развития Службы школьной медиации с последующей разработкой ее нормативно-правового обеспечения;
- 2) утверждает нормативную базу по реализации Программы;
- 3) способствует поиску финансовых ресурсов для реализации Программы;
- 4) обеспечивает методическое сопровождение реализации Программы;
- 5) организует и координирует непрерывное образование педагогических кадров в соответствии с направлениями Программы;
- 6) передает конфликтные случаи обращения учеников, педагогов и родителей для разрешения посредством восстановительных программ;
- 7) пропагандирует ценный опыт по реализации Программы

Педагог-психолог:

- 1) анализирует выполнение Программы в рамках своей компетенции;
- 2) вносит предложения по корректировке Программы;
- 3) выполняет Программу в рамках своей компетенции с учетом ценностей восстановительного подхода, принципов восстановительной медиации;
- 4) участвует в мониторинговых исследованиях по оценке промежуточных и итоговых результатов реализации Программы.

Педагоги школы:

- 1) внедряют принципы и ценности восстановительных программ в учебно-воспитательный процесс;
- 2) реализуют Программу с учетом особенностей школы;
- 3) вносят предложения по корректировке Программы.

Классные руководители:

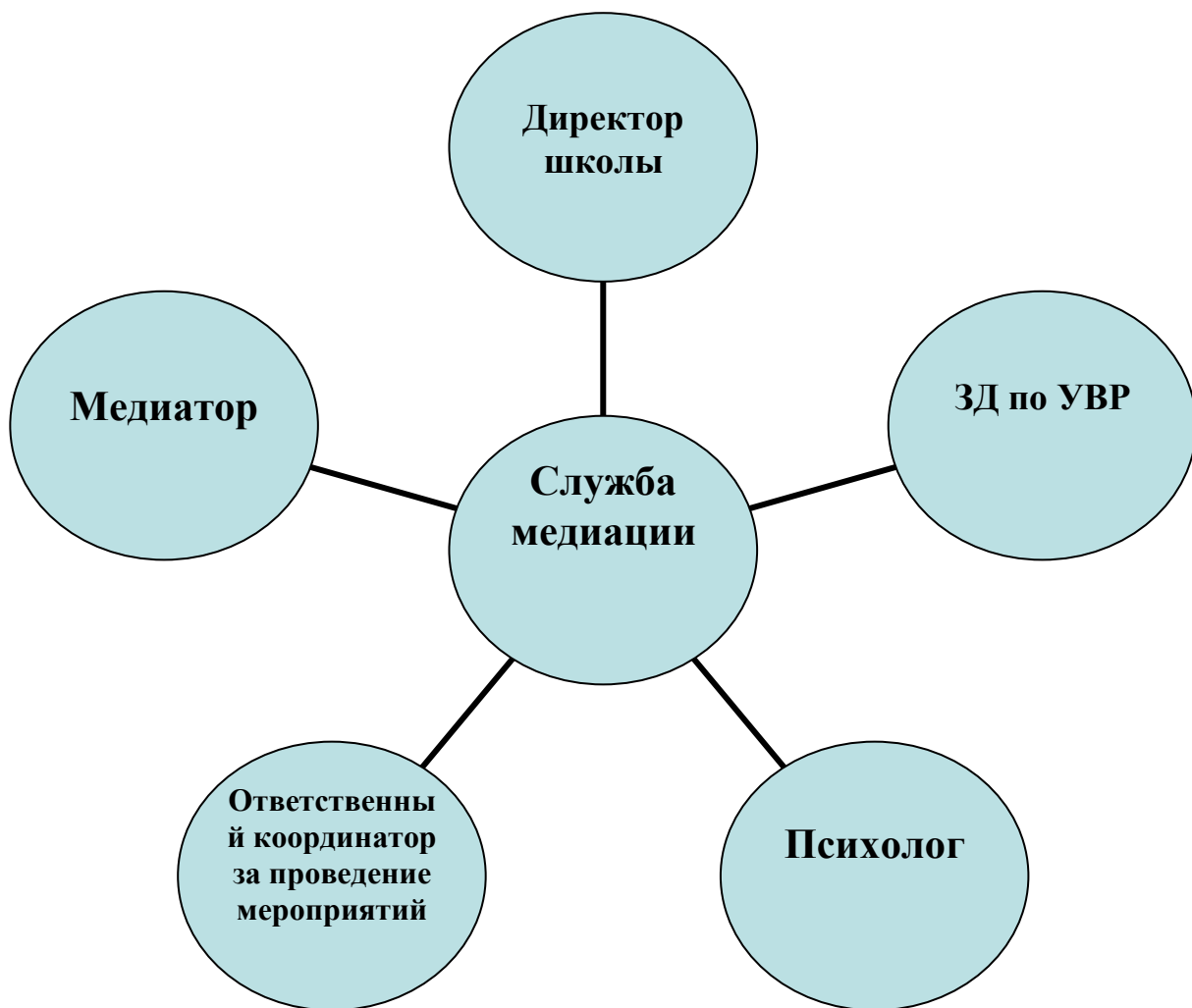
1) вместе с педагогом-психологом проводят мониторинг конфликтов в классе и обеспечивают реализацию программ, направленных на обучение бесконфликтному общению;

2) взаимодействуют со Службой школьной медиации (передают трудные случаи для решения посредством восстановительных программ);

3) формируют группу поддержки Службы со стороны школьников;

4) вносят предложения по корректировке Программы.

Структура СШМ



**План
работы службы школьной медиации в МБОУ Кочетовской СОШ
на 2016-2017 учебный год**

№ п/п	Мероприятия	Сроки проведения	Предполагаемый результат	Ответственный
<i>Нормативно-правовое обеспечение деятельности</i>				
1	Организация работы службы школьной медиации в 2016 – 2017 учебном году - изучение нормативно-правового обеспечения деятельности - определение состава (педагоги и учащиеся)	Сентябрь	Приказ об организации работы службы школьной медиации в 2016 – 2017 учебном году	Заместитель директора по УВР
2	Разработка должностных инструкций специалистов Разработка Положения о службе школьной медиации.	Сентябрь	Утвержденные ДИ Создание Положения о службе школьной медиации.	Директор, заместитель директора по УВР
<i>Организационно-методическая деятельность</i>				
3	Планирование работы на учебный год	Сентябрь	Утверждение Плана работы	Зам. директора по УВР,
4	Формирование электронной библиотеки «Восстановительные технологии»	В течение учебного года	Создание электронной библиотеки	Члены службы школьной медиации
5	Информирование участников образовательного	Октябрь	Информированность педагогов, учащихся и	Члены службы школьной медиации

	процесса (учителей, родителей, учащихся) о задачах и работе школьной службы медиации		родителей о СШМ	
<i>Просветительская деятельность</i>				
6	Размещение информации о деятельности СШМ на сайте школы	Октябрь	Страница на сайте	Ответственный за работу школьного сайта
7	Организация и проведение ознакомительного семинара «Работа службы школьной медиации»	Октябрь	Расширение знаний о деятельности СШМ	Куратор СШМ
8	Оформление стенда « Служба школьной медиации»	Октябрь	Информирование о работе СШМ	Члены службы школьной медиации
9	Создание буклета о деятельности СШМ	Ноябрь	Буклет	СШМ
10	Обучение учащихся - членов СШМ	Октябрь	Расширение знаний о деятельности СШМ	Куратор СШМ
11	Обучение педагогов – членов СШМ	Январь-февраль	Расширение знаний о деятельности СШМ	Куратор СШМ
<i>Реализация восстановительных процедур</i>				
12	Работа с обращениями	По мере необходимости	Полная информация о ситуации	Члены СШМ

1 3	Сбор информации о ситуации, с которой организуется восстановительная процедура	По мере необходимости	Полная информация о ситуации	Члены СШМ
1 4	Анализ документов	По мере необходимости	Полная информация о ситуации	Члены СШМ
1 5	Проведение программ примирения с предоставлением отчетов о проделанной восстановительной работе	По мере необходимости	Защита Законных интересов участников образовательного процесса	Члены службы школьной медиации

**План
работы службы школьной медиации в МБОУ Кочетовской СОШ
на 2017-2018 учебный год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки проведения	Ответственные
1.	Организационное заседание.	сентябрь	Руководитель ШСМ
2.	Составление плана работы службы на 2017-2018 учебный год.	сентябрь	Члены ШСМ, администрация школы
3.	Проведение рабочих заседаний состава школьной службы медиации	1 раз в четверть	Члены ШСМ
4.	Изучение литературы по восстановительной медиации и восстановительному правосудию.	в течение года	Члены ШСМ
5.	Анкетирование учащихся 5-11 классов по выявлению причин конфликтов	сентябрь, январь	Педагог-психолог, кл. руководители
6.	Сбор заявок, случаев для рассмотрения ШСМ	в течение года	Члены ШСМ
7.	Проведение программ примирения	по мере поступления	Члены ШСМ
8.	Организация информационно-просветительских мероприятий для родителей и обучающихся образовательной организации по работе службы школьной медиации.	в течение года	Руководитель ШСМ, инициативная группа
9.	Индивидуальные профилактические беседы с учащимися.	в течение года	Члены ШСМ
10.	Социально-психологические тренинги «Конфликты и пути их преодоления»	декабрь, февраль	Педагог-психолог
11.	Сотрудничество с органами и учреждениями профилактики правонарушений, дополнительного образования.	в течение года	Члены ШСМ
12.	Подготовка отчетов о работе с семьями, учащимися по запросам муниципальной службы медиации, ПДН, органов опеки и попечительства	по мере необходимости	Руководитель ШСМ

13.	Участие в конкурсах, семинарах, вебинарах, совещаниях, направленных на повышение квалификации в сфере деятельности школьной службы медиации	в течение года	Члены ШСМ
14.	Сотрудничество с Советом профилактики школы	в течение года	Члены ШСМ
15.	Размещение информации о работе ШСМ на школьном сайте.	в течение года	Члены ШСМ
16.	Проведение цикла классных часов на тему: «Как избежать конфликтов»	февраль – март	Кл. руководители, зам. директора по ВР
17.	Подготовка и проведение активом ШСМ цикла занятий для учащихся начальной школы «Азбука общения»	декабрь	Актив ШСМ
18.	Организация рекламной деятельности (разработка буклетов, информационных листов)	1 раз в квартал	Актив ШСМ
19.	Акция «За все прощаю и благодарю»	апрель	Актив ШСМ
20.	Мониторинг деятельности ШСМ за 2017- 2018 учебный год	май	Руководитель ШСМ

Мониторинг реализации программы

Планируемые результаты	Критерии достижения результатов
Сформирована и укоренена восстановительная культура в образовательном пространстве	<p>Регулярное проведение восстановительных программ, что отражено в документации Службы (журналы, описание работы службы по случаям).</p> <p>Наличие банка конфликтов для дальнейшего разрешения (журнал).</p> <p>Наличие опыта проведения восстановительных программ и его востребованность педагогами участниками образовательного процесса.</p>
Создана система психолого-педагогического и методического сопровождение школьной службы примирения психолого-педагогической сопровождения и поддержки обучающихся	<p>Наличие банка конфликтов по классам и программ по их преодолению.</p> <p>Реализация программ под конфликты педагогом-психологом в сотрудничестве со всеми службами школы.</p> <p>Наличие плана методической работы по теме.</p> <p>Наличие банка методических материалов по направлению работы Службы.</p> <p>Наличие социальных партнеров, заключенные договоры.</p> <p>Педагоги школы имеют свидетельства о прохождении курсов повышения квалификации в соответствии с направлением «Школьная медиация».</p> <p>Участие медиаторов в сообществах медиаторов разного уровня.</p> <p>Прохождение супервизий.</p> <p>Позиционирование опыта работы школы на муниципальном, региональном, Всероссийском уровнях.</p>
Собран банк опыта	наличие программ, спецкурсов, обучающих семинаров, тренингов; наличие банка случаев обращения и реагирования на

	<p>конфликты; статистика по завершенным и незавершенным программам; кейсы; публикации</p>
<p>Организованы постоянно действующие семинары</p>	<p>согласованность позиций участников семинаров; готовность педагогов к применению восстановительных программ, возможность обсуждения вопросов по основным направлениям работы; наличие сценариев, планов, программ. востребованность итоговых материалов, обсуждаемых на семинарах</p>
<p>Обеспечена открытость результатов деятельности школьной службы примирения</p>	<p>сформированность открытой позиции у участников образовательного процесса; наличие информации о деятельности Службы на сайте школы</p>

ГЛОССАРИЙ

Агрессивное поведение – поведение, нацеленное на подавление или причинение вреда другому живому существу, не желающего подобного обращения.

Аддиктивное поведение – зависимое поведение – поведение, связанное с психологической или физической зависимостью от употребления какого-либо вещества или от специфической активности, с целью изменения психического состояния.

Интервенция – воздействие с целью позитивных изменений, например преодоление нежелательного поведения (коррекция поведения, реабилитация личности)

Классическая программа медиации – это программа примирения жертв и правонарушителей (Victim-Offender Reconciliation Programs), известная также под названием «Медиация жертв и правонарушителей». Ее ядром является встреча сторон и достижения соглашения по заглаживанию вреда. Эта программа также включает предварительные встречи медиатора со сторонами. Можно сказать, что это медиация полного цикла (исходя из нашей схемы – законченная медиация).

Медиация - это альтернативный метод разрешения споров, в котором третья нейтральная сторона - медиатор, оказывает содействие сторонам, вовлеченным в спор в поиске взаимовыгодного, жизнеспособного решения, отражающего их интересы. Основным отличием медиации от других видов споров с участием третьей стороны является отсутствие у него полномочий вынесения решений. Стороны в медиации совместными усилиями вырабатывают решение, которое отвечает их интересам

Медиативный подход - это комплекс принципов, обеспечивающих личность гарантиями, что она будет принята во всей своей многогранности, со всеми ее потребностями и интересами

Медиативные процедуры – процедуры, применяемые в отношении конфликтующих сторона, а также для профилактики конфликтов в группе. Наиболее распространенные процедуры: программа примирения, круги заботы, школьные конференции

Медиатор - третье нейтральное, независимое лицо (посредник), помогающее сторонам разрешить имеющийся конфликт, спор

Образовательное пространство - динамическая сеть взаимосвязанных образовательных событий, собираемая усилиями субъектов различного уровня (коллективных и индивидуальных) и способная выступать интегрированным условием личностного развития человека и взрослого, и ребенка.

Программа примирения – одна из медиативных процедур, представляющая собой добровольную встречу нарушителя (обидчика) и пострадавшего (жертвы). Организуется школьной службой примирения, осуществляются на основе правил восстановительного подхода.

Школьная медиация - собирательное понятие, применимое ко всему многообразию вариантов общения детей, подростков и молодежи в целом, как между собой, так и с представителями других возрастных групп, в основе которого лежат принципы открытости, понимания, ненасилия, позитивного эмоционального контакту и др.

Школьная служба примирения – служба, осуществляющая работу с конфликтными ситуациями, возникающими внутри школы. В качестве ведущих (медиаторов) в службе работают подростки - ученики школы. Подростки работают под руководством взрослого куратора, который, как и ребята, проходит специальное обучение, чтобы стать медиатором. Встречи между конфликтующими сторонами подростки проводят самостоятельно. Если же в конфликте участвует и взрослый человек, то подросткам помогает куратор службы или внешний специалист.