

Приложение 1
к приказу МБДОУ
«Детский сад №5
«Радость»»
от «31» августа 2024
№ 61

ПРИНЯТО:

на Педагогическом совете
МБДОУ «Детский сад №5 «Радость»
р.п.Базарный Карабулак Саратовской области»
Протокол № 1 от 31.08.2024г


СОГЛАСОВАНО:

Советом родителей
МБДОУ «Детский сад №5 «Радость»
р.п.Базарный Карабулак Саратовской области»
Протокол № 2 от 31.08.2024г



УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий МБДОУ «Детский сад №5
«Радость» р.п.Базарный Карабулак
Саратовской области»

 /Марушова О.Н./
подпись расшифровка подписи

Приказ № 61 от 31.08.2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ

в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении

«Детский сад №5 «Радость» р.п. Базарный Карабулак Саратовской области»

1. Общие положения

1.1. Служба медиации в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №5 «Радость» р.п. Базарный Карабулак Саратовской области» (далее по тексту – образовательная организация) объединяет воспитанников, педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений и развитии практики медиативного подхода в образовательном учреждении.

1.2. Служба медиации является альтернативной другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение. Результаты работы службы медиации и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Служба медиации является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в Службу медиации, а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации образовательная организация может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Допускается создание Службы медиации только из педагогов и/или специалистов образовательной организации. В работе службы могут участвовать специалисты социальной и психологической службы (организации), работающих во взаимодействии с образовательным учреждением.

2. Цели и задачи службы

2.1. Цели Службы медиации:

2.1.1. принятие участниками образовательных отношений позиции активного участия и соизмеримости с собственными возможностями вклада по отношению к развитию благоприятной среды для духовно-нравственного развития, воспитания и социализации обучающихся;

2.1.2. создание условий для участников образовательных отношений, при которых становится возможным самостоятельно восстановить нарушенные отношения, доверие, загладить причиненный ущерб (психологический (моральный), материальный);

2.1.3. развитие участниками образовательных отношений знаний, умений и навыков конструктивного поведения в конфликте, которые базируются на таких общечеловеческих ценностях как признание уникальности личности, взаимное принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов не в ущерб чужим.

2.2. Задачи службы медиации:

2.2.1. формирование группы, состоящей из участников образовательных отношений, готовых использовать техники и инструменты, применяемые в работе Службы медиации при разрешении конфликтных ситуаций, возникающих между участниками образовательных отношений;

2.2.2. информационно-просветительская деятельность с участниками образовательных отношений;

2.2.3. снижение деструктивного влияния возникающих конфликтов между участниками образовательных отношений;

2.2.4. содействие профилактике агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди обучающихся;

2.2.5. координация усилий родителей (законных представителей, близких родственников и иных лиц) и учреждения, с целью предотвращения неблагоприятных сценариев развития жизни обучающегося;

2.2.6. повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательных отношений;

2.2.7. интеграция медиативных принципов в систему образовательных отношений.

3. Принципы деятельности службы медиации

3.1. Деятельность службы медиации основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий добровольное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в его разрешении при содействии специалиста(-ов) Службы медиации. Допускается направление сторон(-ы) конфликта и их законных(-ого) представителей(-я) на предварительную встречу со специалистом Службы медиации, после которой стороны(-а) могут принять самостоятельное решение о дальнейшем участии или неучастии в последующих встречах. Участники(-к) конфликта могут прекратить свое участие, если посчитают(-ет), что продолжение участия в этих встречах нецелесообразно.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы медиации не разглашать полученные в ходе программы сведения. Договоренности и решения, достигнутые сторонами конфликта на встречах со специалистом(-ми) Службы медиации., могут быть раскрыты третьим лицам только по согласованию со сторонами конфликта;

3.1.3. Принцип нейтральности, запрещающий Службе медиации принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что Служба медиации не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

3.1.4. Принцип равноправного участия сторон конфликта в его разрешении, предоставление равных возможностей высказываться и быть выслушанным, предлагать темы для обсуждения и вносить предложения по решению конфликта. Участники в равной степени ответственны за исполнение принятых ими совместно на взаимоприемлемых условиях решений по конфликту.

3.1.5. Принцип взаимного уважения и сотрудничества, которые предполагают уважительный стиль общения, недопустимость взаимных оценок и оскорблений на встречах всех участников встречи, включая специалиста(-ов) Службы медиации.

3.1.6. Принцип ответственного отношения к принятию решения по урегулированию конфликта, пониманию последствий принятого решения и его исполнению.

Рекомендуется использовать в работе Службы медиации техники и инструменты, приведенные в приложение 6 к положению о Службе медиации в учреждении.

4. Порядок формирования службы медиации

4.1. Служба медиации создается приказом образовательной организации. В целях организации работы Службы медиации утверждается план работы, ведется журнал учета обращений в Службу медиации (приложение 7), журнал регистрации проведения процедуры медиации (приложение 8).

4.2. В состав Службы медиации образовательной организации могут входить педагоги и специалисты, представители родительской общественности образовательной организации. Координатором Службы медиации является педагог или иной работник образовательной организации, прошедший повышение квалификации по соответствующим программам и являющийся сотрудником Службы медиации образовательной организации.

4.3. Для специалистов Службы медиации рекомендуются следующие базовые темы программ повышения квалификации: 1. понятие конфликта; 2. способы разрешения конфликтов и споров; 3. стратегии поведения в конфликте; восприятие и коммуникация; принципы и понятийный аппарат медиативного подхода; ценности и понятийный аппарат восстановительного подхода; техники и инструменты, используемые в работе Службы медиации (техники и инструменты, используемые в медиации, медиативная беседа, восстановительная беседа, круги сообществ, семейная конференция).

4.4. На координатора Службы медиации возлагаются обязанности по руководству Службой медиации образовательной организации приказом заведующего.

4.5. Координатор Службы медиации осуществляет координацию действий по плану работы Службы медиации в образовательной организации. Рекомендуется проводить ежегодную ротацию роли координатора между специалистами Службы медиации.

4.7. Специалисту Службы медиации рекомендуется проявлять внимание к потребностям обучающегося, его отношению к участию родителей (законных представителей) при индивидуальных и совместных встречах с участием специалиста(-ов) Службы медиации, а также готовность к различным реакциям с их стороны.

4.8. Для эффективного функционирования Службы медиации рекомендуется осознанное понимание представителями администрации образовательной организации важности независимой позиции Службы медиации.

4.9. С целью оказания поддержки Службы медиации в ее функционировании или ее развитии рекомендуется осуществлять взаимодействие между службами медиации из других образовательных организаций, а также с региональными службами медиации.

5. Порядок работы службы медиации

5.1. Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, администрации образовательной организации, родителей (законных представителей) воспитанников, членов службы.

5.2. Служба медиации принимает решение о возможности или невозможности реализации плана примирения в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательной организации.

5.3. Реализация плана примирения начинается в случае согласия конфликтующих сторон на решение проблемы Службой медиации. При несогласии сторон им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательной организации формы работы.

5.4. В конфликтных ситуациях переговоры с родителями (законными представителями) и должностными лицами проводит Служба медиации.

5.5. Служба медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения работы в каждом отдельном случае.

5.6. В случае если в ходе примирительной работы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.7. При необходимости служба медиации передает копию примирительного договора администрации образовательной организации.

5.8. Служба медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления, что должно быть оговорено в письменном или устном соглашении.

5.9. Деятельность Службы медиации фиксируется в журнале «Учета обращений», который является внутренним документом службы.

5.10. Служба медиации рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.11. По согласованию с администрацией образовательной организации и руководителем службы примирения, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликты родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам.

6. Организация деятельности службы медиации.

6.1. Администрация образовательной организации оказывает службе медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди всех участников образовательных отношений.

6.2. В случае если стороны согласились на примирительную встречу, то административные действия в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы медиации и достигнутых договоренностях сторон.

6.3. Служба медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательной организации.

7. Заключительные положения.

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее Положение вносятся заведующим образовательной организации и педагогическим советом.

Порядок работы Службы медиации

1. Обращение (устное и/или письменное).
2. Определение статуса возникшей ситуации.
3. Регистрация в Журнале учёта обращений в Службу медиации
4. Проведение программы примирения (воспитанник-педагог, педагог-родитель, воспитанник-группа и др.) (Приложение).
5. Подписание (или устное) соглашение.
6. Отслеживание исполнения договора сторон конфликта.
7. Координатор : анализирует информацию и исполненные программы.

Проведение работы по примирению

В структуре процесса медиации можно выделить 5 основных этапов его реализации:

1. Подготовительный этап.
2. Предварительные встречи.
3. Примирительная встреча.
4. Выполнение примирительного договора.
5. Профилактический

этап. Подготовительный этап

Целью данного этапа является сбор первичной информации и анализ актуальной конфликтной ситуации.

Задачи:

- получение информации о конфликте, оценка конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;
- получение представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников,
- получение согласия на проведение медиации.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание участниками случившегося;
- признание негативных последствий, которые несет конфликт;
- желание обсудить, существующую проблему с другими участниками.

Предварительные встречи

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи.

Задачи:

- установление доверительных отношений со сторонами конфликта;
- принятие переживаний участников ситуации;
- обсуждение предложений по разрешению ситуации;
- подготовка сторон ее к участию в примирительной встрече (информирование о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах поведения).

Основным методом работы медиатора является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с конфликтующими сторонами.

Работа ведется по следующей схеме:

- ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;
- ведущий побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание своей ответственности; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;
- уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

Ожидаемый положительный результат - согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

Примирительная встреча.

Целью данного этапа является организация и проведение примирительной встречи, создание условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.

Задачи:

- организация диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;
- составление примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу.

Ход примирительной встречи

Ведущий приветствует всех, пришедших на встречу, представляется и представляет всех участников встречи. Создает спокойную комфортную атмосферу, подчеркивает, что пришедшие собрались по своему желанию, и что участие в такой встрече - это важный шаг к достижению согласия. Просит участников быть открытыми и максимально честными. Напоминает, что все собрались для того, чтобы разобраться в произошедшем, постараться прийти к соглашению, исправить то, что возможно. Ведущий еще раз оглашает правила проведения примирительной встречи и свои обязанности.

Правила проведения встречи

- Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент.
- Нельзя перебивать говорящего.
- Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.
- Стороны могут выдвинуть свои особые условия.
- Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи.

Обязанности ведущего

- Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.
- Соблюдение конфиденциальности.
- Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

Далее ведущий просит стороны поочередно рассказать о том, что произошло, что они чувствовали в тот момент, и что чувствует теперь, что было утеряно в результате случившегося, и как это повлияло на их жизнь. Во время рассказа ведущий следит, чтобы рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?» ведущий должен убедиться, что творящий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который имело на него случившееся. Ведущий кратко суммирует сказанное, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов, и их задача примириться с произошедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что-то добавить к сказанному, прокомментировать, спросить о чем-то вторую сторону. Просит стороны поделиться своими мыслями о случившемся с учетом услышанного.

Далее ведущий говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению:

- конфликт можно было бы считать разрешенным;
- нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;
- обе стороны выиграли бы от заключения договора.

После того, как условия согласованы, и участники пришли к обоюдному согласию, создается письменное соглашение, которое подписывается обеими сторонами. Для того, чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным необходимо:

- составить его абсолютно точным и конкретным языком, так, чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;
- прописать только реалистичные, удовлетворяющие интересам обеих сторон действия;
- сформулировать соглашение нейтрально, без оскорбления личного достоинства;
- указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение. Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения.

Ожидаемый положительный результат - подписание примирительного соглашения.

Выполнение примирительного договора.

Цель – создание условий, содействующих выполнению договора участниками конфликта.

Задачи:

- проверить выполнение договора;
- организовать при необходимости дополнительную встречу;
- провести анализ эффективности реализации программы примирения.

Ожидаемый положительный результат – налаживание взаимодействия между участниками конфликтной ситуации.

Профилактический этап.

Целью этапа является окончательное восстановление доброжелательных отношений между сторонами конфликта, профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

Задача:

- организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;
- проведение индивидуальной профилактической работы с детьми, имеющими выраженные конфликтогенные особенности;
- реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение детских коллективов.

Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта окончательно налаживаются.

Итак, следует отметить, что разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

Приложение 3
к Положению о Службе медиации
МБДОУ «Детский сад №5 «Радость»
р.п.Базарный Карабулак Саратовской области»

Координатору службы медиации
МБДОУ «Детский сад №5 «Радость»
р.п.Базарный Карабулак Саратовской области»

_____ (Ф.И.О. координатора)
от _____
_____ (Ф.И.О. родителя (законного
представителя)
_____ (Ф.И.О. несовершеннолетнего ребенка)
воспитанника группы _____
проживающего по адресу: _____

Заявление

Прошу Вас провести процедуру медиации в отношении моего ребенка

_____ (Ф.И.О. ребенка, дата рождения)

для разрешения конфликтной ситуации возникшей « ____ » _____ 20 ____ г.

« ____ » _____ 20 ____ г .

_____ Подпись

_____ Расшифровка подписи

Форма примирительного договора

Участники восстановительной программы (медиации, круга сообщества, семейной конференции) в лице:

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

Проверять выполнение условий договора и уведомлять медиаторов об их успешном завершении будет

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время)

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее.

1. Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении лицам. Обсуждавшийся на примирительной встрече медиатор никому сообщать не будет.

2. Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию.

Фамилии, имена и подписи участников встречи

Дата

Подпись

Форма отчета-самоанализа для описания работы со случаем (конфликтом)

Номер программы, фамилии и имена медиаторов (взрослые или дети), группа, дата события, дата медиации, дата написания отчета. Краткое описание ситуации (что произошло, в чем причиненный вред и т. д.)

- Фамилия и имя участников, группа и возраст, перспективы передачи в правоохранительные органы, повторность правонарушения (если правонарушение).
- Кто передал случай в службу примирения?
- Краткое описание случая
- Какая программа проведена (медиация, круг сообщества)?
- Совершали ли ранее подобные действия?
- Участвовали ранее в медиации?

Краткое описание проведенной программы:

- Кто принял участие в проводимой программе (имена и фамилии или число участвующих в программе школьников, число участвующих взрослых)?
- Избавились ли стороны от негативных переживаний и предубеждений, чтобы они могли обсуждать произошедшую ситуацию? За счет чего это удалось сделать?
- В чем проявились негативные последствия конфликтной ситуации для участников?
- Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на совместную встречу?
- Какие вопросы и темы они вынесли на встречу?
- Состоялся ли диалог между сторонами? Участники конфликта сами нашли выход из ситуации?
- Произошло ли исцеление пострадавшего и в чем это выразалось? Какую поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?
- Принял ли на себя обидчик ответственность по заглаживанию причиненного пострадавшему вреда и в чем это выразалось?
- Нормализовались ли отношения между участниками?
- Каким образом привлекались другие заинтересованные люди (друзья, родители и т. п.) и в чем была их роль?
- В чем суть договора?
- На чем основана уверенность, что подобное больше не повторится?

Если программа не завершилась:

- Кто отказался и причина отказа?
- Была ли проведена какая-либо работа со стороной, которая согласилась на участие (если да, то какая)?
- Если была встреча сторон, то был ли составлен протокол программы и что в нем указано?
- Предлагались ли другие формы: челночная медиация, письма другой стороне, психологическая помощь и пр.?
- Каковы административные последствия данного конфликта?

Итоги программы через 2-3 недели:

- Был ли выполнен договор?
- Обращались ли участники в правоохранительные органы или вышестоящие организации?
- Какова дальнейшая реакция ДОУ на ситуацию?
- Каковы отношения участников после программы?
- Что важного для себя поняли участники конфликта в результате участия в восстановительной программе?

- Довольны ли участники результатом?
- Рассказали участники про службу примирения друзьям и знакомым, советовали обратиться к медиаторам?

Вопросы для самоанализа:

- Соответствует ли проведенная программа стандартам восстановительной медиации?
- Соответствует ли проведённая программа порядку работы медиатора?
- Удалось ли удержать позицию медиатора? Когда не удавалось, что помогло вернуть позицию медиатора?
- Какие были сложности в работе медиатора?
- Что нового медиатор приобрел для себя в ходе этой программы?
- Предложения по развитию практики медиации и службы примирения (если есть).

Таблица "Рекомендуемые техники и инструменты, используемые в работе Службы медиации"

| Индивидуальные, раздельные встречи (консультации, подготовка к совместным встречам) участниками образовательных отношений | Совместные встречи с участниками образовательных отношений | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Отдельные участники образовательных отношений (например: между обучающимся и обучающимся, педагогом и обучающимся, родителем обучающегося (законным представителем) и классным руководителем, заместителем руководителя по воспитательной работе и специалистом образовательной организации и иными) | Семьи, близких родственников, заинтересованных лиц из социального окружения обучающегося | Групп участников образовательных отношений (группы: родителей, обучающихся, коллег и иных) |
| 1 | 2 | | |
| <p>техника активного слушания (петля понимания, резюмирование, обобщение, рефрейминг); техника работы с интересами;</p> <p>техника работы с чувствами;</p> <p>техника задавания вопросов; медиативная беседа;</p> <p>восстановительная беседа</p> <p>техника работы с чувствами;</p> <p>техника задавания вопросов;</p> <p>медиативная беседа;</p> <p>восстановительная беседа</p> | <p>техника активного слушания;</p> <p>техника задавания вопросов;</p> <p>техника работы с интересами;</p> <p>техника работы с чувствами;</p> <p>медиативная беседа;</p> <p>восстановительная беседа</p> | <p>техника активного слушания;</p> <p>техника задавания вопросов;</p> <p>техника работы с интересами:</p> <p>техника работы с чувствами;</p> <p>семейная конференция</p> | <p>техника активного слушания;</p> <p>техника задавания вопросов;</p> <p>техника работы с интересами;</p> <p>техника работы с чувствами; круги сообществ</p> |

Журнал
учёта обращений в Службу медиации
в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад №5 «Радость» р.п.Базарный Карабулак Саратовской области»

Ответственный за ведение журнала:

Начат «__» ____ 20__ г.

Окончен «__» ____ 20__ г.

Журнал
регистрации проведения процедуры медиации
в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад №5 «Радость» р.п.Базарный Карабулак Саратовской области»

Ответственный за ведение журнала:

Начат «__» _____ 20__ г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

Виды случаев по составу участников:

педагог-воспитанник
педагог-родитель
педагог-педагог
педагог-администрация
воспитанник-родитель
родитель-администрация

Коды участников:

воспитанник -1
педагог- 2
родитель- 3
администрация-4

Код случая — это двузначное число, в котором первым записывается код того, кто обратился в службу. Если у ситуации есть правовой аспект (официальная жалоба, КДН, ОДН, ВШК, комиссия по трудовым спорам и т. д.), после двузначного кода записывается буква «П».