Муниципальное общеобразовательное учреждение

«Средняя школа № 13»

150002, г. Ярославль, ул. Маланова, д. 10г,

тел/факс 32-76-54

**Описание модели**

**Службы школьной медиации (примирения)**

**муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 13»**

г. Ярославль, 2017

Содержание

**Введение………………………………………………………………………3**

* 1. Обоснование актуальности создаваемой модели…………………………3
  2. Обоснование выбора структуры описываемой модели………………….5

1. **Концептуально-целевой компонент………………………………………..5**
   1. Ключевая идея, цели, задачи……………………………………………….5
   2. Политика, принципы организации деятельности службы медиации…...6
2. **Содержательный компонент…………………………………………………8**
   1. Краткое описание модели …………………………………………………..8
   2. Описание взаимосвязей между объектами/субъектами………………….9
   3. Нормативно-правовое обеспечение ……………………………………….12
   4. Направления, сферы и виды деятельности службы медиации…………13
3. **Процессуальный компонент………………………………………………..13**
   1. Формы, методы, средства организации службы медиации, используемые технологии………………………………………………………………….13
   2. Определение ресурсов и степени их доступности………………………15
   3. Управление внедрением модели в практику деятельности……………..15
   4. Финансовое обеспечение деятельности службы медиации…………….16
4. **Аналитико – результативный компонент………………………………..16**
   1. Определение критериев и показателей эффективности деятельности службы медиации…………………………………………………………..16
   2. Проведение мониторинга деятельности службы медиации…………….16
   3. Условия и возможные риски внедрения модели………………………..17
5. **Динамика развития службы медиации………………………………….17**

**Словарь ключевых понятий………………………………………………..20**

**Список литературы………………………………………………………….22**

**Введение**

Современная школа – это образовательная среда, являющаяся отражением социума, в котором она функционирует. В связи с тем, что в настоящее время в обществе происходит социальное расслоение, обострение межнациональных и межконфессиональных проблем, ослабление роли семьи в вопросах воспитания личности, в школе наблюдается рост конфликтов между учениками, учениками и учителями, родителями и учителями. Увеличение числа конфликтов, на наш взгляд, объясняется тем, что участники образовательного процесса приносят такие модели поведения, которые они видят и используют в повседневной жизни за пределами школы. В этом ключе в самую большую группу риска входят подростки, у которых часто не сформирована социально активная позиция; они не умеют твердо сказать «НЕТ» негативным явлениям социума; не могут правильно выбрать стиль общения с окружающими в попытках самоутвердиться; не знают к кому обратиться в трудной жизненной ситуации. Поэтому научить подростков конструктивно взаимодействовать, развивать у них и у их родителей (законных представителей) умение находить компромиссные решения, формировать позитивное общественное взаимодействие – это одна из актуальных задач современной школы. Служба школьной медиации (примирения) способствует решению задач, стоящих перед образовательной организацией.

* 1. **Актуальность создания модели Службы школьной медиации (примирения)**

Начиная работу по созданию Службы школьной медиации (примирения), мы задумались над вопросом, что же такое «Служба школьной медиации (примирения)», и действительно ли она нужна в образовательной организации?

Во всем мире люди стали все чаще прибегать к помощи медиаторов при разрешении различных споров и конфликтов. Понятие медиация для правовой системы нашей страны считается относительно новым. Медиация является одной из технологий альтернативного урегулирования споров, в процессе которого участвует третья (нейтральная) сторона, не заинтересованная в данном конфликте. Этой стороной является медиатор. Он помогает участникам конфликта выработать определённое соглашение по предмету спора и условиям его разрешения, при этом стороны самостоятельно принимают решения.

В муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №13» обучаются дети из семей разного социального положения, разных национальностей, разного уровня воспитания. Эти факторы способствуют созданию потенциально конфликтной среды. Несложно предположить, что, находясь в конфликтной ситуации, будь то ожидающая после школы «разборка» или коллективное «игнорирование», ни один из обучающихся не будет думать об уроке, пока не найдет из нее выход. Для многих подростков важными являются вопросы их статуса среди сверстников, общения, взаимоотношений с противоположным полом, способности влиять на других, принадлежности к определенной группе в классе, апробация разных социальных ролей. Таким образом, первая пара возможных конфликтующих сторон: ребенок – ребенок. Кроме того, не всегда существует и взаимопонимание между детьми и их родителями, в итоге возникает вторая пара: ребенок – родитель. Так же случается, что ребенок испытывает на себе прессинг чужих родителей, которые таким образом защищают своих детей, соответственно, третья конфликтная пара: ребенок – чужой родитель. Наконец, пара ребенок – педагог, конфликт между которыми, всегда отрицательно сказываются не только на взаимоотношениях, но и на эмоционально-психическом состоянии каждой из конфликтующих сторон.

Негативный опыт поведения самого ребенка в конфликте, несправедливое отношение других людей и всего мира вокруг оказывают серьезное воздействие на психику ребенка. Формируются стереотипы и установки, которые он позднее переносит во взрослую жизнь. В дальнейшем это чревато осложнениями и может потребовать вмешательства специалистов, применения комплекса реабилитационных мер.

В школьные годы спектр необходимых навыков для обучения поведению в конфликте и его решению становится гораздо шире. Благодаря созданию Службы школьной медиации (примирения) появляется возможность обучать школьников для работы в качестве школьных медиаторов, или в качестве помощников школьных медиаторов (в тех случаях, когда начинающему «медиатору» необходима поддержка со стороны взрослых или более опытных учащихся). Эта работа происходит вне школьных уроков, а значит, ребенок получает возможность заниматься интересной для себя деятельностью, не связанной с учебой. Мотивация к подобным занятиям очень высока, так как она связана с признанием школьника человеком, наделенным ответственностью с целью помощи другим в разрешении спора. Это настоящая «взрослая» деятельность, в результате которой ребенок получает возможность осмысленно воспринимать окружающий мир и свое место в нем. Не только обучение, но и дальнейшая «профессиональная» деятельность в роли школьного медиатора осуществляется в тесном контакте со взрослыми, и в ее основе лежит общность интересов взрослого и ребенка.

**1.2 Обоснование выбора структуры описываемой модели.**

В средней школе №13 деятельность Службы школьной медиации (примирения) направлена на формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства, необходимого для развития и социализации личности школьника. В то же время работу школьной Службы медиации (примирения) мы рассматриваем и как элемент образовательного процесса, способствующего выполнению Федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования (утвержденного приказом от 17.12.2010 г. № 1897 Министерства образования и науки Российской Федерации), ориентированного на «становление личностных характеристик выпускника».

Мы надеемся на то, что функционирующая в нашей школе модель Службы школьной медиации (примирения) будет способствовать улучшению взаимоотношений между всеми участниками образовательного процесса и сделает более эффективной систему помощи учащимся и их родителям.

1. **Концептуально целевой компонент: ключевая идея, цель, задачи, принципы**

**Ключевая идея**. Медиация является наиболее мягкой формой альтернативного разрешения споров, процессов общения и переговоров между людьми, находящимися в конфликте. Во время процедуры медиации стороны, участвующие в конфликте, самостоятельно приходят к взаимовыгодному решению, опираясь на опыт, знания и умения медиатора, прошедшего обучение. Роль медиатора поясняется сторонам конфликта в самом начале: что произойдет (процесс) и как произойдет (правила). Разрешение спора полностью зависит от воли самих спорящих.

**Школьные медиаторы выполняют следующие функции:**

* осуществляют мониторинг процесса медиации;
* помогают сторонам внимательно выслушать друг друга;
* предлагают новые способы анализа ситуации;
* помогают сторонам прийти к обсуждению реальных, глубинных причин конфликта, при этом сами не выносят никаких решений, стараются не выражать свое мнение и не советовать что-либо сторонам.

**Цель:** создание коммуникативного пространства через вовлечение педагогов, родителей (законных представителей) и самих учащихся в процесс разрешения и урегулирования конфликтов.

**Задачи:**

* создание условий реализации программ примирения для участников школьных конфликтов;
* организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологиях восстановительной медиации;
* обучение учащихся и других участников образовательного процесса методам урегулирования конфликтов;
* самовыражение каждого члена Службы через участие в работе Службы;
* обеспечение отношений сотрудничества между учителями и обучающимися;
* ранняя профилактика правонарушений и преступлений.

**2.2 Политика, принципы организации деятельности службы медиации**

Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №13» обеспечивает реализацию конституционных прав проживающих на территории г. Ярославля детей на получение ими бесплатного основного общего и среднего общего образования. Одной из стратегических задач школы является расширение безопасного пространства для ребенка, пространства, в котором ему комфортно и интересно, где он получает качественное образование и имеет возможность развивать свои способности. Средняя школа №13 относится к самому распространенному кластеру образовательных организаций, численность учащихся в которых превышает 500 человек. Сегодня в школе обучается 860 учеников из семей с различным уровнем достатка и социального положения. Школа расположена в микрорайоне, в котором функционируют четыре крупных промышленных предприятия, и это объясняет тот факт, что большинство родителей наших учащихся являются представителями рабочих профессий и имеют начальное профессиональное или среднее профессиональное образование. В связи с этим учебно-воспитательный процесс организуется с учетом указанных специфических особенностей. Разнообразные проблемы и конфликты, которые возникают в процессе образования и воспитания в средней школе №13, мало чем отличаются от конфликтов, вспыхивающих в других городских школах с большой наполняемостью. Однако способы профилактики и пути решения конфликтов каждая образовательная организация выбирает самостоятельно, исходя из конкретных условий и имеющихся ресурсов. Действующая в нашей школе Служба школьной медиации (примирения) - это технология решения конфликтных ситуаций в школе, которая направлена на:

* формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства необходимого для развития, социализации личности школьника;
* применение дополнительного элемента образовательного процесса, способствующего выполнению ФГОС ООО;
* улучшение взаимоотношений между участниками образовательного процесса;
* внедрение гуманного инструментария решения сложных и конфликтных ситуаций в сферу защиты прав и интересов детей.

Служба школьной медиации (примирения) опирается на принципы восстановительной медиации:

- Принцип добровольного участия. Любая сторона вправе отказаться от участия в медиации, как до ее начала, так и в ходе процесса примирения.  
- Принцип информированность участников медиации. Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.  
- Принцип нейтральность медиатора.  Медиатор не должен принимать сторону одного из участников конфликта.  
- Принцип конфиденциальности процесса медиации.

**3. Содержательный компонент**

**3.1 Описание модели**

В состав службы школьной медиации (примирения) входят:

* учащиеся 4, 7-11 классов, прошедшие обучение проведению восстановительной медиации;
* учителя-участники Службы школьной медиации (примирения), заместители директора по УВР, ВР, безопасности, представители родительской общественности, инспектор ПДН, ТКДН и ЗП;
* социальный педагог, педагог-психолог, уполномоченный по правам ребенка;
* руководитель (куратор) службы (им может стать социальный педагог, педагог психолог или иной работник образовательной организации, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству Службой примирения приказом директора образовательной организации).

# Служба школьной медиации (примирения) активно сотрудничает с муниципальным учреждением «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

# C:\Users\COMPUTER51\Desktop\1.png

**3.2 Описание взаимосвязей между объектами/субъектами**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Объекты/субъекты** | **Виды деятельности** | **Результат** |
| Администрация образовательной организации | Содействует службе медиации (примирения):   * в организации взаимодействия с педагогами образовательного учреждения; * взаимодействует с социальными службами и другими организациями; * поддерживает обращения педагогов и учащихся в службу медиации (примирения); * поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы (примирения) в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации. | Освоение навыков восстановительного разрешения конфликтов. |
| Социально-психологическая служба школы | Поддержка и сопровождение школьной службы медиации (примирения) в рамках своей компетенции | * В результате работы школьной службы медиации (примирения) у школьника может возникнуть стремление изменить свое поведение, обучиться недостающим навыкам (умение контролировать свою агрессию, умение сказать «НЕТ» на сомнительное предложение, планировать свое время и т.д.). * Формирование и развитие психолого-педагогической компетентности участников образовательного процесса. |
| МУ Городской центр психолого –  педагогической медицинской  и социальной помощи | * просвещение педагогического коллектива в вопросах управления конфликтами**;** * повышение компетентности педагогов в вопросах профилактики основных проблем, приводящих к конфликтным ситуациям (школьный моббинг, деструктивное поведение, неудовлетворительные коммуникации и т.д.); * просвещение родителей в вопросах управления конфликтами и разрешения трудностей во взаимоотношениях с детьми; * формирование у обучающихся активной позиции в разрешении и предотвращении конфликтных ситуаций; * обучение учащихся 4, 7-11 классов медиативным техникам; способом предупреждения конфликтных ситуаций и правилам конструктивного поведения в конфликтах. | * приращение у педагогов навыков разрешения конфликтных ситуаций, умение создавать в классе соответствующую интеллектуальную и эмоциональную обстановку, атмосферу психологической поддержки; * владение педагогами и родителями компетентностями, обеспечивающими неконфликтное личностно-ориентированное общение; * владение педагогами и родителями современными диагностическими и практическими технологиями работы по заявленной проблематике; знание медиативных техник и приемов работы с конфликтами; * совершенствование способности к осуществлению самоконтроля и контроля над взаимодействием с обучающимися; * владение обучающимися медиативными техниками; * формирование и развитие у обучающихся навыков поведения в конфликтных ситуациях, навыков предупреждения конфликтов. |

**3.3 Нормативно – правовое обеспечение**

*Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является:*

* [Конституция](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/zakonodatelstvo/konstituciya-rossiyskoy-federacii) Российской Федерации;
* Гражданский [кодекс](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/zakonodatelstvo/grazhdanskiy-kodeks-rossiyskoy-federacii-chast-pervaya-ot-30111994-no-51-fz) Российской Федерации;
* Семейный [кодекс](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/zakonodatelstvo/semeynyy-kodeks-rossiyskoy-federacii-ot-29121995-no-223-fz) Российской Федерации;
* Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный [закон](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/zakonodatelstvo/federalnyy-zakon-ot-29-dekabrya-2012-g-no-273-fz-ob-obrazovanii-v-rf) от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Конвенция о правах ребенка;
* Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге, 1980, 1996, 2007 годов;
* Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

*Служба школьной медиации (примирения) является элементом системы школы, и, следовательно она должна иметь определенную документацию регламентирующую её деятельность:*

* приказ директора школы о создании Службы школьной медиации (примирения)
* Положение о службе школьной медиации (примирения)
* программа Службы школьной медиации (примирения)
* должностная инструкция куратора Службы школьной медиации (примирения)
* план работы Службы школьной медиации (примирения)
* формы обращений в Службу школьной медиации (примирения)
* журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций
* программа сопровождения учащихся (участников конфликта)
* формы отчетов
* информационные листы о работе Службы школьной медиации

**3.4 Направления, сферы и виды деятельности Службы школьной медиации (примирения)**

Проанализировав существующие организационные модели служб медиации, средняя школа № 13 создала комбинированную модель Службы школьной медиации (примирения) используя «профилактическую» и «восстановительную» (педагогическую) модели и опирающеюся на принципы восстановительной медиации (добровольности, согласия сторон, конфиденциальности и нейтральности).

Служба школьной медиации (примирения) средней школы №13стремится:

* При конфликте перевести общение в русло конструктивной коммуникации (рационального, разумного общения).
* Реализовать совместную деятельность (детей и взрослых) по улучшению школы как элемента управления.
* Строить процесс воспитания на основе коммуникации и взаимопонимания, обращаться к таким ценностям как справедливость и ответственность.
* Снизить уровень агрессивности в школьном сообществе.

**Направления профилактической работы:**

* Пропаганда законопослушного поведения и знания законов РФ
* Пропаганда здорового образа жизни
* Пропаганда различных форм разрешения межличностных конфликтов
* Пропаганда корректных детско-родительских отношений
* Пропаганда тесного общения людей разных поколений
* Пропаганда этнотолерантного отношения к людям

1. **Процессуальный компонент**
   1. **Формы, методы, средства организации Службы школьной медиации (примирения)**

В своей работе, в зависимости от ситуации, мы можем воспользоваться одной из существующих программ примирения: программа примирения жертвы и обидчика; программа примирения в семье; семейная конференция; круги заботы; круги сообщества, классные часы, семинары, школьная и общественная конференция.

Службой школьной медиации средней школы №13 были разработаны и проводятся:

**Для 5-9- х классов серия классных часов «Мир без конфликтов»**

* Конфликт как спор или возможность?
* Мой выбор – мое действие
* Учимся общаться
* Учимся принимать решения

**Для начальной школы цикл занятий** «**Уроки общения**»

* Поговорим о доброте
* Добро и зло
* Путешествие в мир доброты
* Мой путь к доброте
* Я и конфликты
* Пути выхода их конфликта. Медиация.

**«Круги сообщества»**

**Для обучающихся:**

* - Адаптация 1, 5, 10 классов (для обучающихся и родителей)
* - Безопасность в сети интернет
* - ЗОЖ и отношение к своему здоровью
* - Конфликт
* - Ненормативная лексика
* - Трудность с определенным предметом
* - Экзамен
* - Формирование толерантности

**Для педагогов и администрации:**

* Совет по профилактике
* Роль классных руководителей
* Педагоги и администрация. Сплочение педагогического коллектива.

Эффекты работы:

* 1. **Развивающий** – развиваются навыки конструктивного диалога, умение видеть и слышать другого, учитывать его интересы, навык грамотного взаимодействия с «партнером по конфликту», способность договариваться.

1. **Воспитательный** – воспитание ответственности, собственного достоинства, сплоченности коллектива, толерантности.
2. **Профилактический** – уменьшение количества прогулов, ликвидация неуспеваемости, профилактика суицидов, употребления ПАВ, уменьшение числа правонарушений, (и других дисфункциональных последствий конфликтов).
3. **Реабилитационный** – восстановление разрушенных отношений, доверия, самооценки, социального статуса.
4. **Общекультурный** (гуманитарный) *–*усвоение ценностей дружбы, понимания, толерантности, культуры общения и диалога, мирного сосуществования и цивилизованного урегулирования конфликтов.
   1. **Определение ресурсов и степень их доступности**

Ресурсы образовательной организации:

- оборудование,

- оргтехника,

- канцелярские принадлежности,

- информационный ресурс,

- электронный ресурс,

- кадровый ресурс,

- помещение для Службы школьной медиации (примирения);

* 1. **Управление внедрением модели в практику деятельности**

Управление реализацией моделью осуществляется директором школы. Результаты реализации Программы представляются ежегодно директором школы Управляющему совету школы, общественности.

* 1. **Финансовое обеспечение деятельности службы медиации (примирения):** *бюджетные и внебюджетные средства, спонсорские средства.*

1. **Аналитико- результативный компонент**
   1. **Определение критериев и показателей эффективности деятельности службы медиации.**
2. снижение деструктивного влияния неизбежно возникающих конфликтов между участниками образовательного процесса за счет обучения взрослых основам медиации, а также обучения детей медиативному подходу и технологиям позитивного общения в «группах равных»;
3. снижение уровня агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей;
4. сокращение количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними;
5. формирование условий для предотвращения неблагополучных траекторий развития ребенка;
6. повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательного процесса,
7. динамика изменения психоэмоционального состояния обучающихся, их статуса в школьном коллективе и социуме.
   1. **Проведение мониторинга деятельности Службы школьной медиации (примирения)**

Руководитель Службы школьной медиации (примирения) обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведенной работой со школьниками – медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации. Итоговая оценка эффективности деятельности Службы школьной медиации (примирения):

Мониторинг работы службы школьной медиации за 2016-2017 г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | Источник обращения | | | | | **Дата** | **Форма работы** | **Количество участников** | **Краткое описание случая** | **Итог работы** | **ФИО медиатора,**  **подпись** |
| **обучающийся** | **родители** | **педагоги** | **администрация** | **иное** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**5.3 Возможные риски внедрения модели:**

* неготовность педагогических кадров к реализации нового вида профессиональной деятельности
* формальный подход со стороны учителей к созданию Службы школьной медиации из-за боязни увеличения временных затрат
* неготовность родителей (законных представителей) учащихся к получению новых знаний по вопросам разрешения конфликтных ситуации путем диалога
* низкая информированность участников образовательного процесса о школьной медиации может привести к скептическому отношению к работе Службы школьной медиации.

1. **Динамика развития Службы школьной медиации (примирения)**

Для реализации проекта по созданию Службы школьной медиации (примирения) школы были проведены следующие мероприятия:

- Администрацией средней школы №13 было принято решение о прохождении всеми педагогическими работниками школы курсов повышения квалификации (КПК) «Актуальные вопросы в деятельности педагога: разрешение конфликтных ситуаций» проведенными специалистами ГЦ ПМСС г. Ярославля.

- Коллектив средней школы №13 прошел цикл консультативно- тренинговых занятий по теме «Обучение навыкам восстановительных программ (медиация и круг сообщества) в рамках создания службы примирения» на базе ГАУ ДПО ЯО "Институт развития образования" .

- Проведено анонимное анкетирование, в котором принимали участие 322 человека: педагоги, учащиеся школы, родители, жители микрорайона. Вопросы анкетирования:

1. Считаете ли Вы полезным создания Службы школьной медиации (примирения)?

2. Если в Вашей жизни происходит конфликт, легко ли получается находить конструктивный выход?

**Были разработаны:**

- Положение о Службе школьной медиации (примирения) муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя школа №13»;

- Информационные стенды и буклеты для педагогов, обучающихся и их родителей;

- Для 5-9- х классов серия классных часов «Мир без конфликтов»;

- Для начальной школы цикл занятий «Уроки общения» ;

- «Круги сообщества» (для всех участников образовательного процесса)

- и т.д.

**Были проведены:**

* Открытые педагогические советы,
* Общешкольные родительские собрания,
* Родительский всеобуч по параллелям на тему «Причины возникновения конфликтов» привлекались специалисты центра ГЦ ПМСС г. Ярославля
* Круглый стол с участием социальных партнеров по теме «Медиативный подход в решении проблем профилактики правонарушений несовершеннолетних»

Результаты работы Службы школьной медиации (примирения):

* повышение квалификации педагогов по вопросам применения медиации в повседневной жизни;
* изменение учителями методов разрешения конфликтов;
* совершенствование умений педагогов по защите достоинства и интересов учащихся (Стандарт профессиональной деятельности педагога);
* развитие способностей учащихся решать конфликт рационально, проявляя самокритичность и доброжелательность в оценкё партнера (ФГОС ООО);
* получение учащимися новых знаний и умений по праву, культуре поведения и т.п.;
* снижение числа школьников с деструктивным поведением;
* увеличение количества родителей (законных представителей), способных разрешать конфликты путем диалога

**Словарь ключевых понятий**

* **Медиация** - специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации (с участием третьей стороны) процесса нахождения конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволяет прекратить конфликт. Медиация является одним из наиболее древних и всеобщих способов разрешения конфликтов. [1]
* **Процедура медиации** – способ урегулирования споров при содействии медиатора, основанный на добровольном согласии сторон, в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Осуществляется на основе личного или дистанционного обращения к медиаторам учащихся, родителей или педагога.
* **Служба школьной медиации** – служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода.
* **Восстановительная медиация**представляет собой процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости — о компенсации причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.[6]
* **Школьная медиация** – это собирательное понятие, применимое ко всему многообразию вариантов общения детей, подростков и молодежи в целом, как между собой, так и с представителями других возрастных групп. При столь широком спектре общения часто приходится иметь дело со столкновением интересов. Школьная медиация подразумевает, что мы можем сократить количество подобных столкновений и облегчить их последствия.
* **Спор** — состояние общественных словесных состязаний, в которых цель участников является убеждение друг друга в своей правоте, и причиной которых обычно являются противоречия мнений или точек зрения.
* **Конфли́кт**(лат. conflictus — столкнувшийся) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.[2]

**Список использованных источников и литературы:**

1. Брылина И.В. Конфликтология. Учеб. Пособие //Том. политехн. ун-т. – Томск, 2009. – 116 с.
2. Википедия: свободная электронная энциклопедия: на русском языке [Электронный ресурс] // URL: [http://ru.wikipedia.org](http://ru.wikipedia.org/) (дата обращения: 27.03.2017)
3. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.
4. Мазина О. Н., Лыпко Е. В. Образовательная медиация как действенный инструмент защиты прав детства в условиях службы примирения // Молодой ученый. — 2014. — №5. — С. 532-535.:
5. Овчинникова Т.С. Технология восстановительного правосудия в социально – педагогической деятельности. – Тюмень: Тюменский издательский дом, 2006.
6. Сафиулина Н.Р. Организация школьных служб примирения. Школьная медиация//<http://edusev.ru/consultation/ombudsmen/organizaciya_shkol_nyh_sluzhb_primireniya_shkol_naya_mediaciya>
7. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. – М: Фонд «Новая Евразия», 2012.