Конфликты являются неизбежной частью жизни современного общества. С ними приходится иметь дело каждому человеку

Школа, детский сад – это всегда срез общества, в ней не удается отгородиться от острых противоречий, свойственных обществу. Современные научные исследования, практический опыт педагогов показывают высокую степень конфликтности образовательной среды. Это требует поиска новых способов разрешения конфликтов. Именно поэтому возникает потребность в формировании медиативной компетентности у каждого педагога, в совершенствовании деятельности служб медиации в ОО. Неразрешенные конфликты в образовательной организации могут обернуться трагедией:

-для детей: дезадаптацией воспитанников, нарушением дисциплины, агрессивными или невротическими проявлениями, психологической травмой или даже суицидальной попыткой.

-для педагогов: потерей доверия и статуса, серьезным стрессом со всеми его негативными проявлениями для душевного и физического самочувствия.

Медиация сегодня – это один из лучших инструментов, позволяющих решить проблемные ситуации.

**Медиация** - способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица – медиатора.

**Медиативный подход** - подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

**Восстановительный подход** - использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба.

Медиативные и восстановительные практики в образовании способствуют формированию культуры диалога, способности людей понимать друг друга и договариваться при решении сложных ситуаций. Часто встречающиеся такие реакции в конфликте как: коммуникативное давление (оскорбление, угрозы, манипуляция, обесценивание и иные), отвержение (травля, изгнание из класса, отчисление из образовательной организации) и наказание или угроза наказанием - деструктивно влияют на атмосферу в образовательной организации и социализацию детей и подростков.

Для решения указанных проблемных ситуаций рекомендуется использовать медиативные и восстановительные практики, которые не являются психологическими, педагогическими, юридическими или правозащитными.

Медиативные и восстановительные практики могут использоваться для профилактики и снижения рисков возникновения конфликтных ситуаций и противоправных действий в образовательной среде. В медиативных и восстановительных практиках могут участвовать все участники образовательных отношений.

Основными **целями службы медиации** (примирения) является создание благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации личности, умеющей принимать решения и нести ответственность за свои поступки, воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте.

Достижению поставленной цели способствует **решение следующих задач**:

− популяризация среди обучающихся, родителей и педагогов альтернативных способов разрешения конфликтов и информирование их о принципах и ценностях медиации;

− помощь в разрешении конфликтных ситуаций на основе принципов медиации;

− повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса, в том числе в сфере эффективной коммуникации в конфликте;

− обучение альтернативным методам урегулирования конфликтов и способам разделения ответственности.

В сочетании с соблюдением **принципов, на которые опирается медиация**: добровольность, равенство сторон, конфиденциальность, нейтральность медиатора – это в целом будет способствовать поддержанию психологической безопасности образовательной среды. Среди множества преимуществ метода «школьная медиация» выделим то, что он учит всех участников образовательных отношений общению, ориентированному на признание ценности каждого человека, внимание к его интересам и потребностям, развивает способность отстаивать собственные интересы и ценности в равноправном диалоге с другими.

Службы медиации в образовательной организации помогают участникам образовательного процесса в конфликтной/проблемной ситуации посмотреть на нее под другим углом, укрепить сотрудничество и ответственную позицию, вместе найти решение и согласованно его реализовать.

Все они способствуют прекращению вражды, достижению мира и поддержки в сообществе, повышению ответственности у участников, размышлению ими о своем будущем.

**Потребности человека, с которыми работает школьная программа медиации**:

- восстановить чувство собственной безопасности;

- получить возмещение ущерба;

- получить ответы на вопросы: «Почему данная ситуация произошла именно со мной?»;

- изложить свою точку зрения на произошедшее;

- убедиться, что никто не будет мстить;

- конфиденциальное разрешение конфликта;

- избавление от клеймения и отвержения, стремление вернуться в общество;

- исправление сложившейся ситуации;

- стремление «не стать врагами»;

- желание донести до другой стороны свое мнение, свою позицию.

Конфликт должен быть решен его непосредственными участниками, только они смогут найти лучшее решение. Если они приняли на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию.

**Порядок разрешения конфликтной ситуации.**

**1.** Определение проблемы.

2.Понимание ситуации и проблемы.

3.Создание основы и условий для диалога.

4.Подготовка к встрече между сторонами.

5.Организация диалога между сторонами.

6.Выработка возможных вариантов решения проблемы.

7.Выбор оптимального конструктивного решения.

8.Обсуждение способа реализации выбранного двумя сторонами решения.

9.Реализация выбранного варианта решения конфликта.

10.Оценка успешности результатов решения конфликта.