**Восстановительная технология медиации при работе с конфликтами в дошкольных образовательных организациях.**

В семье часто возникают проблемы, решить которые самостоятельно, без помощи специалиста, практически невозможно. Родители обращаются за помощью к специалистам дошкольных образовательных организаций по различным причинам: из-за типичных детских проблем общения, сложностей в детско-родительских отношениях, эмоциональных затруднений у детей. В действительности в психологической помощи нуждаются не только дети, но и их родители.

Превратить детский сад в безопасное, комфортное пространство для всех участников образовательного процесса (воспитанников, воспитателей, родителей и т. д.) это и есть главная цель медиации.

Служба медиации нужна для мирного решения проблем, снижения уровня агрессии в ДОУ и сохранения добрых отношений. В мировой практике это один из способов разрешения споров, в котором нейтральная сторона, называемая медиатором, способствует выработке внесудебного решения.

*Служба медиации это:*

* Разрешение конфликтов силами детского сада.
* Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
* Профилактика ранней дезадаптации.

Какие способы и средства применяют в медиации?

При разрешении конфликтов существуют разные способы:

Медиация признает, что конфликты между сторонами могут быть решены только в случае, если стороны этого сами захотят (чувства нельзя отменить приказом свыше).

Медиация признает, что если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, им необходимо чувствовать себя комфортно, в безопасности (медиатор вызывает доверие, обеспечивает конфиденциальность).

Медиация признает важность поощрения доверия и уважения, открытого обмена информацией между сторонами (разрушает барьеры).

Медиация признает, что именно сторонам лучше всего судить о том, что же будет являться разрешением конфликта (стороны сами создают свое решение).

Медиация признает, что стороны скорее всего будут склонны к реализации именно тех соглашений, в создании которых они принимали непосредственное участие.

Медиация защищает от клеймения и отвержения, сохраняет конфиденциальность общения.

*Зачем медиация нужна родителям?*

Медиация позволяет разрешать конфликт, выявляя его причину и движущую силу, предотвращать конфликты, оберегать детей от агрессивного, порой отвергающего воздействия окружающей среды, корректировать поведение тех, кто уже оступился.

Кроме того, медиация – это инструмент помощи в разрешении конфликтов между детьми-детьми, между детьми и взрослыми.

Существуют следующие этапы создания службы медиации (примирения) ДОУ.

Первый этап

• Принятие администрацией ДОУ решения о создании службы примирения, заключение договора.

• Договор ДОУ и координирующей организации.

• Согласование с администрацией ДОУ приоритетов при выборе куратора службы.

• Включение в должностную инструкцию сотрудника – руководителя службы обязанностей по организации работы и дальнейшей преемственности службы.

I этап

• Подписание приказа о создании службы.

• Утверждение Положения о службе примирения в образовательном учреждении в соответствии со стандартами восстановительной медиации.

• Первоначальный «срез» информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам).

II этап

• Отбор педагогов на базовый семинар.

• Обучение кураторов волонтеров службы технологии восстановительной медиации (Программа семинара)

III этап

• Создание клуба медиаторов и регулярные встречи взрослой команды службы примирения.

IV этап

• Обсуждение и формулирование командой службы примирения ценностей восстановительной медиации, которые служба собирается нести в свое ДОУ.

V этап

• Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки: педагогического коллектива, родителей воспитанников законных представителей.

• Выпуск информационного стенда, плаката или статьи, создание страницы сайта о создании службы примирения.

VI этап

• Определение администрацией ДОУ, куратором, медиаторами способов получения информации о конфликтах.

• Доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы (примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.)

*Документы, организующие деятельность службы  медиации и работу медиатора*

В образовательной организации могут быть утверждены следующие примерные формы документов:

* приказ заведующего образовательной организации о создании службы медиации и назначении куратора;
* положение о службе медиации;
* форма мониторинга деятельности службы школьной медиации;
* форма регистрационной карточки;
* примирительный договор;
* журнал регистрации случаев (конфликтов);
* форма отчета-самоанализа для описания работы со случаем (конфликтом).

При составлении подобных документов на уровне образовательной организации необходимо учитывать требования Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями) и при необходимости запрашивать у родителей и законных представителей разрешение на сбор персональных данных, их систематизацию и обработку, в том числе в виде электронных баз данных.

Служба медиации действует на основе добровольного участия сторон и помогает освоению навыков и культурных форм взаимодействия путем проведения программ примирения.

Программы примирения добровольны и бесплатны.

Метод медиации реализуется на практике в виде различных форм. В зависимости от содержания происшедшего выбор ведущих может остановиться на одной из существующих программ примирения:

-программа восстановительной медиации (программа примирения);

– программа « восстановительная конференция»;

– программа «круг сообщества» («круг примирения»);

– программа «семейная конференция».

В состав службы медиации ДОУ, в отличие от школы, смогут входить педагоги дошкольного учреждения, прошедшие обучение проведению примирительных программ *(в модели восстановительной медиации)* и родители *(законные представители)* воспитанников. Также очень важно чаще проводить совещания между администрацией и службой медиации ДОУ, чтобы улучшать работу службы и ее взаимодействие с педагогами для предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

В дошкольном образовательном учреждении медиативный подход поможет создать безопасную среду, которая будет способствовать предупреждению конфликтных ситуаций и благоприятному их разрешению.

В системе управления дошкольным образовательным учреждением возможно использовать медиативные технологии таким образом: при организации воспитательно-образовательного процесса с детьми; в процессе взаимодействия с родителями; в процессе управления дошкольным учреждением; в процессе организации методической работы с педагогическими кадрами.

При организации воспитательно-образовательного процесса с детьми медиативный подход можно применять при обучении детей и родителей конструктивному поведению в состоянии конфликта, создавая условия для снижения уровня агрессии, формируя жизненную позицию сотрудничества у детей и взрослых. Медиативный подход обеспечивает человека уже на ранней стадии развития той мотивационной составляющей, которая будет определять его поступки в дальнейшем.

Большое значение имеет семейная медиация, которая обеспечивает возможность конструктивно обсудить интересы и потребности детей. Применяя медиативный подход при взаимодействии с родителями, можно быстрее наладить диалог, избегая обвинительных слов и оценочных категорий. Слова могут разрядить или накалить обстановку, в зависимости от того, как их используют. Применяя медиативные техники можно эффективно наладить контакт, как с родителями, так и с детьми в ситуациях накаленного конфликта, либо использовать их как превентивные средства.

Навыки медиативного подхода необходимы руководителю в процессе управления дошкольным учреждением для нормализации межличностных отношений в коллективе. Многие конфликты на работе создают стены между людьми, которые работают совместно. Насилие в трудовых отношениях достаточно часто встречающееся явление, негативно влияющее на производственную сферу, личностное достоинство работника, на качество взаимоотношений работника и работодателя, а также на отношения между самими работниками. Управленцы, которые знакомы с медиативным подходом, легко справятся с любой конфликтной ситуацией, моделируя позитивное поведение, и, с помощью своего дара убеждения и мастерства управления, помогут коллективу работать более эффективно. Они умеют поддержать, а не судить, позволяют разобраться в ситуации, а не решают чужие проблемы, поощряют работников, а не давят на них.

В процессе организации методической работы с педагогическими кадрами обучение медиативным технологиям поможет повысить профессиональный уровень воспитателей, педагогическое мастерство при реализации своих трудовых функций. Обучение медиативному подходу воспитателей дошкольных образовательных учреждений необходимо для развития их коммуникативной компетенции: желании и умении вступать в коммуникацию, способности ориентироваться в ситуации общения. Владение коммуникативными техниками повысит эффективность и скорость урегулирования конфликтов, возникающих в сфере деятельности воспитателей дошкольных образовательных учреждений.