Каждый человек хочет быть успешным и счастливым. Чувствовать себя в безопасности. Жить среди добрых и интересных людей. Заниматься творчеством, а не бороться за право на жизнь.

Школьная жизнь – это не только учеба, но и взаимодействие разных людей: родителей, педагогов, учащихся. В ходе этих отношений не редко возникают конфликтные ситуации.

Конфликты в школе, как и в обществе в целом, неизбежны и естественны.

Служба школьной медиации предназначена для того, чтобы создать условия, где две конфликтующие стороны смогли бы снова понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем.

**Алгоритм обращения родителей с жалобой**

1. Классный руководитель

2. Школьная служба медиации (социальный педагог, кабинет иностранного языка)

3. Заместитель директора по внеклассной работе

4.  Директор образовательного учреждения

5. Управление образования

6. Министерство образования Тверской области.

Если Вы обратитесь в **службу школьной медиации**, то с каждым из участников встретится ведущий программы примирения для обсуждения его отношения  к случившемуся и желания участвовать во встрече.

В случае добровольного согласия сторон, проводится примирительная встреча, на которой обсуждаются следующие  вопросы:

* каковы последствия ситуации для обеих сторон;
* каким образом разрешить ситуацию;
* как сделать, чтобы этого не повторилось.

При необходимости составляется план по возмещению ущерба и социально-психологической реабилитации сторон.