

В ходе создания и организации работы служб примирения используется следующая терминология:

Медиатор (от латинского *mediatio* – посредничество) – нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом.

Медиация – это альтернативная форма разрешения споров или конфликтов с участием беспристрастной третьей стороны (медиатора), не заинтересованной в данном конфликте. При этом третья сторона не выносит решения по спору.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создаёт условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причинённого вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

Восстановительные программы – это эффективный способ разрешения конфликтных и криминальных ситуаций путем организации примирительных встреч, взаимоуважительного диалога между конфликтующими сторонами с участием ведущего, медиатора.

Школьная служба примирения – это форма социально-психологической помощи участникам образовательного процесса в разрешении конфликтов, в случаях совершения ими правонарушений и иных трудных жизненных ситуациях.

Школьная служба примирения может быть представлена командой взрослых и учащихся, которые помогают решить конфликты, возникающие между обучающимися, между учащимися и их родителями (законными представителями), между учащимися и педагогами, если проблемная ситуация самостоятельно не разрешена.

Конфликт – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм; ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

Конфликтная ситуация – это представление человека о существующем противоречии, о самом себе (своих целях, возможностях и т.п.), об оппоненте – его целях, индивидуальных и личностных особенностях

в конкретных условиях, а также о том, каково представление оппонента о его представлениях.

Семейный конфликт – состояние дисгармонии во взаимоотношениях членов семьи, основанное на различии мнений, идей, установок по поводу каких-либо сторон семейной жизни.

Деструктивный конфликт – противостояние мнений или позиций, в результате которого происходит разрушение взаимоотношений.

Конструктивный конфликт – противоборство сторон, в результате которого происходит изменение, развитие личности или коллектива.

Волонтер – подросток, прошедший обучение у специалистов, способный помочь своему сверстнику в разрешении конфликтных ситуаций.