hello_html_m49135329.gif

**ЕСЛИ ВЫ:**

* поругались или подрались;
* если вас обижают в классе;
* у вас что-то украли, вас побили, и вы знаете обидчика и т.д.

**ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ В СЛУЖБУ МЕДИАЦИИ**

Работа службы медиации направлена на помощь ученикам школы в мирном разрешении конфликтов. Программы примирения могут проводиться службой только при добровольном участии всех сторон конфликта.

Это альтернативный путь разрешения конфликта.

Люди, ведущие примирительную встречу не будут судить, ругать, кого-то защищать или что-то советовать. Их задача – помочь вам самим спокойно разрешить свой конфликт.

**Главными участниками встречи будете вы сами.**



hello_html_m49135329.gif

**МИССИЯ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ:**

* + Создается альтернативный путь разрешения конфликтов
    - Конфликт превращается в конструктивный процесс
    - Приобретаются навыки активного слушания, лидерства и другие полезные коммуникативные умения
    - Улучшаются взаимоотношения среди детей и взрослых
    - Развивается чувство ответственности за свой выбор и решения, а также усиливается чувство личной значимости

**УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ СИТУАЦИЯ КОНФЛИКТНАЯ МОЖЕТ БЫТЬ РАССМОТРЕНА СЛУЖБОЙ:**

1. Стороны признают свое участие в конфликте (но не обязательно признают свою неправоту) и стремятся ее разрешить.
2. Сторонам больше 10 лет.
3. Стороны не употребляют наркотические вещества и психически здоровы (поскольку они не могут брать на себя ответственность за свои поступки).
4. Если в конфликте участвуют учителя или родители, на встрече возможно присутствие взрослого ведущего.

hello_html_m49135329.gif

**Четырнадцать правил поведения в конфликтных ситуациях:**

**1. Дайте партнеру «выпустить пар».**Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

**2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.** Скажите, что будете учитывать только факты и объек­тивные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.

**3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами**. Например, попросите доверительно у конфликтующе­го партнера совета, задайте неожиданный вопрос. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее… Ваш гнев гораз­до меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации…»).  
Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, компли­менты переключали сознание разъяренного партнера с от­рицательных эмоций на положительные.

**4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.** Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

**5. Попросите сформулировать желаемый конечный резуль­тат и проблему как цепь препятствий.**Проблема — это то, что надо решать. Отношение к че­ловеку — это фон или условия, в которых приходится ре­шать. Не позволяйте эмоциям управлять вами! Опреде­лите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

**6. Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.**Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся поло­жение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на пер­вом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует ис­кать взаимоприемлемые варианты решения.

**7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».** Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит. Давайте оценку только его действиям и поступ­кам.

hello_html_m49135329.gif

**8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.** Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вы­зывает у него уважение. Ведь способны к извинению толь­ко уверенные и зрелые личности.

**9. Ничего не надо доказывать.**В любых конфликтных ситуациях никто никогда и ни­кому ничего не может доказать. Даже силой. Это — бесполезное, пустое занятие. Отрицатель­ные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом».

**10. Замолчите первым.**Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

**11. Не характеризуйте состояние оппонента.** Всячески избегайте словесной констатации отрицатель­ного эмоционального состояния партнера. Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

**12. Уходя, не хлопайте дверью.**Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы.

**13. Говори, когда партнер остыл.**Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

**14. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.**