

# ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ

## 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.**



# ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ

## 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.



# ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ

## **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.

# ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ

**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.**

