

## Правила поведения в конфликтных ситуациях:

**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.

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

**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».

**Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цель препятствий.** Проблема — это то, что надо решать. Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

**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.*

**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.

**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».



Координатор направления развития службы школьной медиации (примирения) (СПМ(П)) в Нижегородской области -

**ГБУДО НО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»**

Адрес: г. Нижний Новгород, ул. Красных партизан 8А, Литер Б

Телефон: 8(831) 25-04-67

Сайт: медиацияровесников52.рф  
[https://vk.com/mediation\\_coevals](https://vk.com/mediation_coevals)  
| ВКонтакте



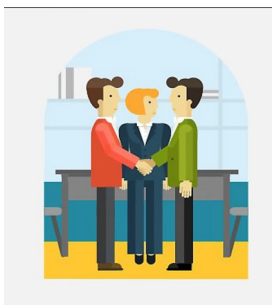
## ПАМЯТКА «Что такое служба школьной медиации (примирения)?»



*«Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения».*

# Служба школьной медиации (примирения) –

это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.



*Цель медиации заключается в поиске выхода из ситуации, а не в поиске виноватых.*

Служба школьной медиации основывается на следующих принципах:

**Добровольность** - медиация происходит с согласия обеих сторон, включая принятие решения..

**Конфиденциальность** - медиатор и стороны не имеют права разглашать информацию, полученную в ходе медиации, без согласия сторон. Это помогает сторонам конфликта чувствовать себя защищёнными.

**Нейтральность медиатора** - медиатор не решает, кто прав, а кто виноват, он помогает сторонам договориться.

**Равноправие сторон** - каждый из участников имеет равное право высказаться, принимать участие в обсуждении и принятии конечного решения.

## Медиация необходима в следующих случаях:

1. Когда необходимо прийти к тому или иному решению в результате переговоров и закрепить его документально;
2. Когда раздражение и эмоции препятствуют эффективному общению сторон;
3. Когда стороны хотят оставаться в партнерских или добрых отношениях.

## Если у вас:

- ⇒ межличностные конфликты;
- ⇒ нецензурные оскорбления;
- ⇒ угрозы;
- ⇒ причинение незначительного материального ущерба;
- ⇒ взаимные обиды.

***Вы можете обратиться в службу медиации!***

## Задачи службы школьной медиации:

- ⇒ Создать альтернативный путь разрешения конфликтов;
- ⇒ Превратить конфликт в конструктивный процесс;



*Медиация должна быть направлена на развитие и поддержку, а не на критику и наказание.*

- ⇒ Формировать навыки активного слушания и другие полезные коммуникативные умения;
- ⇒ Улучшать взаимоотношения среди детей и взрослых;
- ⇒ Развивать чувство ответственности за свой выбор и решения.



## Порядок работы службы школьной медиации (примирения):

1. СШМ может получать информацию о случаях конфликтного характера от педагогов, учащихся, администрации учреждения, членов СШП, родителей.
2. СШМ принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно.
3. Программы восстановительного разрешения конфликтов проводится только в случае согласия обеих конфликтующих сторон на участие.
4. В случае если конфликтующие стороны не достигли возраста 14 лет, примирительная программа проводится с согласия классного руководителя и родителей (законных представителей).
5. Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.
6. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в протоколе и письменном примирительном договоре.
7. Служба примирения осуществляет контроль над выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре (но не несет ответственность за их выполнение).
8. Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой, и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей.