

## Медиация необходима в следующих случаях:

- 1) Когда необходимо прийти к тому или иному решению в результате переговоров и закрепить его документально;
- 2) Когда между сторонами есть договоренности, которые они не могут раскрывать третьим лицам, и хотят сохранить конфиденциальность;
- 3) Когда раздражение и эмоции препятствуют эффективному общению сторон;
- 4) Когда стороны ограничены временными рамками и экономят средства;
- 5) Когда стороны хотят оставаться в партнерских или добрых отношениях.

### ЕСЛИ ВЫ:

- поругались или подрались;
- если вас обижают в группе;
- 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. 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.



### Правила бесконфликтного общения

1. Старайся жить так, чтобы людям рядом с тобой было хорошо.
2. Прежде чем обратиться к человеку, улыбнись ему: ведь хорошие отношения начинаются с улыбки.
3. Научись радоваться не только своим успехам, но и успехам товарищей по классу.
4. Старайся прийти на помощь товарищу, не жди, пока тебя об этом попросят.
5. Никогда никому не завидуй и не ябедничай: ябеда озлобляет людей и разрушает их отношения.
6. В споре будь сдержан и тактичен.
7. Избегай конфликтов, ссор, не совершай необдуманных поступков.
8. Научись сотрудничать, договариваться, уступать, находить компромисс.
9. Главное – относись к людям так, как ты хочешь, чтобы относились к тебе

### Правила 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.

**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?

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

ГАОУ ПО «ИРО» г. Севастополь

**Служба медиации ИРО**

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

