МОУ «Средняя общеобразовательная

школа №74 им. Ю.А. Гагарина»

г. Ярославль

**Памятка для детей, родителей и педагогов**



**Принципы медиации и фразы помогающие погасить зарождающийся конфликт**

**Принцип добровольности**, предполагающий как добровольное участие учащихся в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта.

 **Принцип конфиденциальности**, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Также исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся преступлении.

**Принцип нейтральности**, запрещающий службе медиации принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба медиации не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

**7 фраз, помогающих погасить зарождающийся конфликт**

***1.Что я могу сделать, чтобы улучшить ситуацию?***

Таким образом вы продемонстрируете партнеру вашу готовность решать проблему и направите его в русло конструктивных предложений.

***2. Я готов выслушать внимательно все твои претензии, но давай сначала прервемся на пару минут и посмотрим что-то смешное.***

Этот перерыв поможет вам снять напряжение и вернуться к обсуждению болезненного вопроса в лучшем настроении. Еще полезнее перенести время обсуждения на другой день, когда страсти улягутся.

***3. Помоги мне понять, почему ты так думаешь и на чем основаны твои выводы.***

Эта простая фраза демонстрирует ваше миролюбие и искреннее желание понять точку зрения партнера. Во время конфликта люди часто не слышат друг друга и порой говорят о совершенно противоположных вещах.

***4. Ты привлекательна, даже когда ты ругаешься.***

Может звучать, как желание увильнуть от обсуждения конфликта, но это заставит вас обоих улыбнуться и почувствовать симпатию друг к другу, что в итоге поможет найти правильное решение конфликта. Не забывайте, что вы ищете решение проблемы, а не стремитесь к разрыву отношений.

***5. Как ты думаешь, эта ситуация хуже или лучше, чем землетрясение, которое мы пережили в прошлом году?***

Напоминание о серьезном испытании, которое вы преодолели вместе, позволит вам вспомнить, что вы - команда и вместе способны преодолеть любые испытания.

***6. Давай прекратим ругаться прямо сейчас.***

Эта фраза демонстрирует ваше понимание того, что отношения важнее выяснения истины. Есть случаи, когда не стоит выяснять, кто прав, а кто виноват. Важнее сохранить отношения.

***7. Думаю, чашечка чая поможет нам найти правильное решение быстрее.***

Возможно, вы на пределе от того, что устали или просто проголодались. Любимый напиток поможет снять напряжение и обсудить возникшую проблему в более спокойном русле.

Помните, что из любой ситуации есть выход. И, как правило, не один. Думайте, ищите и вы найдете то решение, которое устроит вас обоих. Делайте это с любовью и вниманием к противоположной точке зрения. Говорите о своих чувствах, не обвиняйте, не оскорбляйте друг друга, а предлагайте конструктивные решения.