

Конфликт – это несогласие сторон, причем, каждый добивается от оппонента, чтобы он принял его сторону, активно мешая противнику внедрить личные идеи. Это отсутствие согласия между личными мотивами, убеждениями, двумя и более сторонами, как конкретными лицами, так и группами.

Если Вы поругались с кем-либо, что-то не поделили и поссорились, или Вас обижают в классе, или у Вас что-то украли, и Вы знаете обидчика и прочее, то Вы можете обратиться в службу медиации.

Работа службы медиации направлена на помощь ученикам школы в мирном разрешении споров, конфликтов, ссор. Процедура медиации может проводиться только при добровольном участии всех сторон конфликта.

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

Главными участниками являетесь Вы сами!

В чем же плюсы медиации, как способа разрешения конфликтов?

- Создается альтернативный путь разрешения конфликтов;

- Конфликт трансформируется в конструктивный процесс;

- Участниками приобретаются навыки активного слушания, лидерства и другие полезные, важные коммуникативные умения;

- Улучшаются взаимоотношения среди детей и взрослых;

- Развивается чувство ответственности за свой выбор и решения, а также усиливается чувство личной значимости.

Правила поведения в конфликтных ситуациях:

1. Дайте партнеру «выпустить пар».

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Можно предложить почеркать на бумаге, покричать на улице, побить подушку и т.д.

2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.

Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.

3. 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».

4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.

Проблема — это то, что необходимо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе проблему (суть раздора) и сосредоточьтесь на ней.

5. Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а продумайте все возможные выходы. Потом из списка выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения, которые устроят обе стороны.

6. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».

Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию. Не переходите на личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам.

7. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.

Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные, зрелые личности.

8. Ничего не надо доказывать.

Это — бесполезное, пустое занятие. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать все за и все против, соглашаться с «врагом».

9. 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 позволит выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно двое, а если один исчез — с кем ссориться?

10. Уходя, не хлопайте дверью.

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Не делайте резких движений, стуков, хлопков.

11. 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 последнее слово, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему развиваться.

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

Если же самостоятельно не получается разрешить конфликтную ситуацию, то Вы можете обратиться к

психологу, в свою школьную службу медиации.



Также вы можете обратиться в наш центр за бесплатной консультацией специалиста.

Предварительная запись по телефону 8-914-438-90-50 либо 8-914-369-50-80 или по адресу г. Чита, ул. Ленина, 27А.

 semya2003@list.ru

 www.centр-semya.ru

Мы в социальных сетях:



Государственное учреждение
«Забайкальский краевой
Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи
«Семья»

Конфликты, как их разрешить? Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов



Чита, 2023 год