**Рекомендации для медиатора.**

**Способы урегулирования конфликтов.**

При разрешении и урегулировании конфликтов можно использовать следующие методы и приемы:

1. Опорная схема для проведения анализа конфликтной ситуации.

- описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т. д.);

- что предшествовало возникновению ситуации;

- какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, ситуации, поступке;

- ситуация глазами ученика и учителя;

- личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником (чего он хочет: избавиться от ученика, помочь ему или же он безразличен к ученику);

- что нового узнал учитель об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для учителя);

- основные причины возникшей ситуации или конфликта и его содержание (конфликт деятельности, поведения или отношений);

- варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика;

- выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

2. Правила успешного общения в конфликте

1. Говорите только по просьбе или сигналу ведущего (медиатора).
2. Относитесь к другому человеку с уважением и доверием.
3. Обращаясь, называйте оппонента так, как он этого пожелает перед началом вашей встречи, избегая местоимений «он», «она».
4. Не перебивайте ни оппонента, ни медиатора. Проявляйте терпение и выдержку.
5. Знайте, что у вас всегда будет возможность и время сказать все, что вы считаете нужным.
6. Внимательно выслушивайте своего оппонента и старайтесь увидеть в его словах и позиции положительные моменты.
7. Проявляйте добрую волю, настойчивость и старайтесь вести обсуждение, а не уходить от него, замыкаясь в себе.
8. Стремитесь в какой-то степени стать на точку зрения другого человека, увидеть происходящее его глазами.
9. Помните, что медиатор не должен предлагать вариантов решения конфликта, он – только организатор и помощник во взаимодействии двух сторон.
10. Соблюдайте условия конфиденциальности, т.е. полного неразглашения содержания встреч. Но когда работа будет завершена, вы можете сообщить интересующимся основной результат разрешения конфликта.

3. Терапия общения.

Наибольшие проблемы в общении возникают с учащимися десяти-тринадцати лет. Послушный дисциплинированный ученик начальных классов вдруг превращается в неуправляемого, бунтующего, всегда готового на резкость и грубость подростка.

Как «погасить» возбужденного ученика? Как успокоить и сбалансировать его психику? Как снять нарождающийся конфликт во взаимоотношениях с ним? Известно, что, кроме потребности самоутвердиться, у подростков актуализируется потребность в общении. Они много говорят  друг с другом, причем предметом их коммуникаций зачастую выступает их собственное «Я»: как я отношусь к тому или иному человеку, какой я - сильный или слабый, как я выгляжу и т.п. Происходит рождение личности подростка, возникновение его индивидуальности. Он еще и сам не знает: какой он человек? Не нужно обвинять его в эгоизме! Помогите ему успешно пройти сложный путь личного самоопределения, и вы увидите, как назревающий между вами конфликт сменится сердечной дружбой и взаимопониманием. Заведите правило регулярно разговаривать с трудным подростком. Предметом разговора выбирайте темы, интересные для подростка, его переживания, чувства, характер, привычки, желания, потребности. Говорите спокойно, мягко, ровным, умиротворяющим голосом. Не читайте морали, не “учите жизни”, общайтесь на равных. Звук вашего голоса, ваше доброжелательное и открытое лицо выступят эффективными психотерапевтическими средствами. Поведение подростка изменится: он станет спокойнее, сдержаннее, уравновешеннее. И, как следствие этого, все реже будет нарушать дисциплину, начнет лучше учиться.

4. Остановите монолог, организуйте диалог.

Многие конфликты между учителями и учащимися начинаются из-за отсутствия у последних условий для участия в равноправном диалоге. Энергия и активность подростков, которая могла быть задействована во взаимодействиях с учителем, становится невостребованной и в какие-то моменты прорывается наружу. «Вулкан» бушующих чувств, мыслей и эмоций неожиданно начинает действовать: ученик вступает в пререкания на уроке, показывает упрямство, непослушание. Он хочет быть субъектом общения, но поскольку условий для этого не создано, он грубит, отказывается подчиниться, нарушает дисциплину.

Как организовать культурный диалог? Чтобы между вами и учащимися возникло диалоговое взаимодействие, выполняйте следующие условия:

1) Если вы задаете вопрос, то подождите, когда собеседник ответит на него.

2) Если вы высказываете свою точку зрения, то поощряйте ученика в том, чтобы он высказал свое отношение к ней.

3) Если вы не согласны, формулируйте аргументы и поощряйте поиск таковых самими учениками.

4) Делайте паузы во время беседы. Не разрешайте себе захватывать все “коммуникативное пространство”.

5) Чаще смотрите в лицо школьнику, своему собеседнику.

6) Чаще повторяйте фразы: “Как  ты сам думаешь?”, “Мне интересно твое мнение”, “Почему ты молчишь?”, “Ты не согласен со мной? Почему?»

7) Постарайтесь называть ученика по имени даже тогда, когда вы сердиты на него. В школе к ним чаще обращаются по фамилии. Сверстники в этом возрасте предпочитают называть друг друга кличками. Услышав свое имя, ученик «автоматически» настраивается на доверительное общение с человеком.

5. Невербальные средства общения и умение слушать.

В общении учителя с учениками большое значение имеет не только содержание речи, но и мимика, тон, интонации речи, и если, как утверждают специалисты, интонация при общении взрослых может нести до 40% информации, то при общении с ребенком воздействие интонации увеличивается. Ребенок удивительно точно узнает по интонации отношение к нему взрослых, он обладает «эмоциональным слухом», расшифровывает не только содержание, смысл сказанных слов, но и отношение к нему взрослых.

При восприятии слов он сначала реагирует на интонацию ответным действием и лишь потом усваивает смысл сказанного. Крик и монотонная речь учителя лишаются воздействующей силы потому, что сенсорные входы ученика либо забиты (криком), либо он вообще не улавливает эмоционального сопровождения, и это порождает безразличие, как бы четко и правильно ни произносились слова и фразы. Такая речь не вызывает переживаний у ученика, и учитель теряет действительно надежный «мост» к сознанию ученика через его переживания.

Учителю также надо уметь слушать ученика и услышать его. Результативность речи учителя во многом зависит от его умения слушать, «настроиться на волну» ученика. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше затрудняют высказывание («Ладно, все понятно, иди!»), хотя он так и не сказал главного для него. Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, когда у него есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору, да и, кроме того, ему неинтересно говорить с тем, кто его не слышит.

6. Не упрекайте ребенка его близкими!

Никогда не следует упрекать ученика, особенно подростка, за неблагополучие в семье, за поведение родителей, братьев, сестер—этого ученики не прощают учителям! Учитель делает грубейшую ошибку, теряет в глазах ученика статус и учителя, и взрослого. Это недопустимо в той же степени, в какой учителю недопустимо нецензурно выражаться. Каждый имеет святое чувство к родителям, какие бы они ни были.

7. «Возврат эмоций».

Важным средством предупреждения и успешного разрешения конфликтов может быть прием «возврат эмоций».

Осознание своей профессиональной позиции, познание мотивов поступка ученика помогают учителю выйти из плена собственных эмоций и откликнуться на переживания ребенка.

Учитель сопереживает по поводу неудач учеников, радуется успехам, огорчается за срывы в поведении и работе, великодушно прощает — все это не снижает авторитет учителя в глазах учеников, а эмоционально сближает их позиции, порождает сопереживание и взаимопонимание, помогает избавиться от стереотипов в отношениях с учениками.

8. Наказание.

При разрешении конфликтов учителя считают наказание одним из основных средств воздействия. Они полагают, что этим будет достигнуто неповторение поступка, что это устрашит ученика. Но что можно построить на страхе? Весь вопрос в том, какой след переживаний остается в душе ребенка после его наказания: раскаяние, злоба, стыд, страх, обида, вина, агрессия?

А. С. Макаренко писал: Наказание должно разрешить и уничтожить отдельный конфликт и не создавать новых конфликтов. Уже через час после наложения взыскания нужно быть с воспитанником в нормальных отношениях».