Правила поведения в конфликтной ситуации:

* Не стремитесь доминировать во что бы ни стало.

* Будьте принципиальны, но не боритесь за принципы.

* Помните, принципиальность хороша, но не всегда.

* Критикуйте, но не критиканствуйте.

* Чаще улыбайтесь. Улыбка мало стоит, но дорого ценится.

* Традиции хороши до определенного предела.

* Сказать правду тоже надо уметь.

* Будьте независимы, но не самоуверенны.

* Не превращайте настойчивость в назойливость.

* Не переоценивайте свои способности возможности.

* Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.

* Проявляйте доброжелательность.

* Проявляйте выдержку и спокойствие в любой ситуации.

* Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.

Медиация *(*лат. *mediatio* – посредничество*) это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) разрешают свой конфликт с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора).*

Медиация в школе – это метод, основой которого является воспитание уважения к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений по конфликту, возможность защиты и удовлетворения интересов конфликтующих сторон, при условии предоставления им равных прав.

Основными принципами медиации являются**:**

1. *Добровольность участия для конфликтующих сторон*.

2. Равноправие сторон - им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и т.д.

3. *Нейтральности медиатора* - в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Он должен сохранять независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивать им равное право участия в переговорах.

4. *Конфиденциальность* - все, о чем говорится или обсуждается в процессе медиации, остается втайне (исключение - информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена).

5. *Информированность сторон* - медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

6. Независимость служб медиации - служба самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

7. *Заглаживание вреда обидчиком - в* ситуации, в которых есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

8. *Ответственность сторон и медиатора - м*едиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации.