



АНО  
Территория  
безопасности



**ТИНЬКОФФ**



**Безтравли.рф**

Миронова Е. Я., Беренова А. А.



# Медиация для волонтеров

Пособие для обучения волонтеров-учащихся медиативному подходу «Равный – равному»  
в рамках проекта «Волонтеры антибуллинга», реализуемого при поддержке фонда Тинькофф

Екатеринбург, 2021

УДК 614.8.01+614.8.084(087)  
ББК 58(75.0)  
М42

М42 Миронова Е. Я., А. А. Беренова А. А.

«Медиация для волонтеров». Пособие для обучения волонтеров-учащихся медиативному подходу «Равный – равному» в рамках проекта «Волонтеры антибуллинга», реализуемого при поддержке фонда Тинькофф. Екатеринбург, 2021: практическое руководство / Е. Я. Миронова, А. А. Беренова. — Екатеринбург : АНО «Территория безопасности», 2021. — 32 с.

Данное пособие можно использовать как в рамках обучения старшеклассников медиативному подходу, так и на занятиях годового курса «Антибуллинг-навигатор», представленного на сайте [безтравли.рф](http://безтравли.рф) Принцип «равный – равному» широко используется в Европе для примирения и имеет ряд преимуществ:

- дети за решением конфликтов в некоторых ситуациях легче обращаются к старшеклассникам, чем к взрослым;
- волонтерство дает старт для социального предпринимательства, развивает навыки коммуникации и социальную ответственность;
- в учебном заведении формируется ощущение общности за счет участия детей в жизни школы и уже этим снижается количество случаев травли.

Также на основе описанных упражнений можно проводить процедуру медиативного подхода в случае, если нет возможности обратиться к специалисту, практикумы для наработки навыков медиатора, профилактические мероприятия для коллективов.

Совместно с данным пособием рекомендуем использовать курс лекций «Основы медиации для педагогов», пакет плакатов для работы на уроках по медиации, плакат «Словесная самозащита», презентацию для классов «Что такое медиация?», фильм-урок «Мы – медиаторы», курс лекций по волонтерству.

УДК 614.8.01+614.8.084(087)  
ББК 58(75.0)

© Миронова Е. Я., Беренова А. А., 2021  
© Беренова А. А., дизайн, 2021  
© Трофимов Д. М., иллюстрации, 2021  
При поддержке Фонда Тинькофф



ТИНЬКОФФ



Безтравли.рф

# Что такое общение?

## Информационный блок «Психология общения»

**1. Общение:** единство процессов обмена информацией, взаимодействия и восприятия друг друга.

### 2. Функции общения:

- обмен информацией, необходимой для совместных действий людей;
- объединение людей;
- передача эмоций, переживаний;
- инструмент передачи опыта от поколения к поколению.

**3. Непосредственное и опосредованное общение.** Возрастание роли общения, опосредованного техническими средствами (телефон, телевидение, интернет-чаты), его возможности и ограничения.

### 4. Факторы, определяющие успешность общения:

- искренний интерес к партнеру;
- умение внимательно слушать его, при необходимости задавать уточняющие вопросы;
- восприятие не только того, что партнер говорит, но и того, что он при этом чувствует, переживает (здесь уместно ввести понятие «эмпатия»);
- умение понимать значение не только слов, но и жестов, выражений лица и т. п.;
- учет ситуации, в которой происходит общение;
- разборчивая и грамотная речь.

**5. Обратные связи в общении.** Более высокая эффективность диалога по сравнению с монологом.



## Тест умеешь ли ты слушать?\*

**Инструкция:** «Дано 16 вопросов. Постарайся, не задумываясь, ответить «да» или «нет»

1. Не ждешь ли ты нетерпеливо, пока другой закончит говорить и даст тебе высказаться?
2. Не спешишь ли ты принять решение до того, как поймешь проблему?
3. Не слушаешь ли ты лишь то, что тебе нравится?
4. Не мешают ли тебе эмоции слушать собеседника?
5. Не отвлекаешься ли ты, когда твой собеседник излагает свои мысли?
6. Не запоминаешь ли ты вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Не мешают ли тебе слушать предубеждения?
8. Прекращаешь ли ты слушать собеседника, когда появляются трудности в понимании сказанного?
9. Занимаешь ли ты негативную позицию к говорящему?
10. Всегда ли ты слушаешь внимательно собеседника?
11. Ставишь ли ты себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить так?
12. Принимаешь ли ты, что у тебя с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?
13. Допускаешь ли ты, что у тебя или у твоего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?
14. Пытаешься ли ты выяснить тот факт, что спор может быть вызван различием точек зрения или постановкой вопроса?
15. Избегаешь ли ты взгляда в разговоре, не смотришь ли ты по сторонам, когда слушаешь?
16. Возникает ли у тебя острое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его выводы?



\* Источник: Колмогорова Л.С. доктор психологических наук, профессор,

Алтайская государственная педагогическая академия, Диагностика психологической культуры школьников:  
Практ. пособие для шк. психологов. — Изд-во ВЛАДОСПРЕСС, 2002. — 360 с: ил. — (Б-ка школьного психолога).

## Тест умеешь ли ты слушать?\*

**Интерпретация:** Подсчитайте количество ответов «нет» (баллов) на все вопросы, за исключением 11, 12, 13, 14, ответы на которые не учитываются.



**10–12 баллов.** Ты умеешь достаточно хорошо слушать партнера. Не руководствуясь предубеждениями по отношению к партнеру, обращаешь внимание на главное в его монологе. Твои собственные эмоции не мешают внимательно слушать даже то, что тебе не очень нравится. Многие любят общаться с тобой, поскольку ты даешь им нередко «поплакаться в жилетку». Ты никогда не прерываешь собеседника, чтобы высказаться самому, не делаешь из того, о чем он говорит, скоропалительных выводов.

**8–10 баллов.** Нередко ты проявляешь умение слушать партнера. Даже если у тебя есть предубеждение по отношению к партнеру, ты можешь на некоторое время стать выше его, чтобы дослушать до конца. Если партнер тебе надоел, ты стараешься очень тактично прервать его излияния и закончить общение с ним. Иногда ты все же позволяешь себе прервать партнера для того, чтобы вставить свое «веское» слово.

**Менее 8 баллов.** Ты, к сожалению, еще не научился слушать своего партнера по общению. Постоянно прерываешь его, не даешь высказаться до конца. Если тебе не нравится то, о чем говорит партнер, перестаешь слушать его. Нередко тебе существенно мешают эмоции или предубеждения в правильном понимании содержания того, о чем тебе говорят. Иногда ты можешь занять негативную, конфронтационную позицию по отношению к партнеру, отвлекаешься от основного вопроса обсуждения, особенно если при этом намечаются какие-либо трудности.

\* Источник: Колмогорова Л.С. доктор психологических наук, профессор, Алтайская государственная педагогическая академия, Диагностика психологической культуры школьников: Практик. пособие для шк. психологов. — Изд-во ВЛАДОСПРЕСС, 2002. — 360 с: ил. — (Б-ка школьного психолога).

## Термины и определения

**Конфликт** — столкновение по меньшей мере двух противоположных сторон, мнений, сил; серьезное разногласие, острый спор.

**Инцидент** — переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборство. Инцидент — это тот случай, который инициирует открытое противоборство сторон. Инцидент конфликта следует отличать от его повода.

**Повод** — это то конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий. При этом оно может возникнуть случайно, а может и специально придумываться, но, во всяком случае, повод еще не есть конфликт. В отличие от этого инцидент — это уже конфликт, его начало.

**Эскалация конфликта** — это ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы в противоборстве.

**Кульминация** — это верхняя точка эскалации. Она обычно выражается в каком-то «взрывном» эпизоде (отдельном конфликтном акте) или нескольких следующих подряд эпизодах конфликтной борьбы.

**Медиация** — это альтернативный метод разрешения спора при участии третьей, беспристрастной и нейтральной, стороны, оказывающей содействие сторонам, вовлеченным в спор и добровольно участвующим в процедуре медиации. Ее цель — выработка приемлемого для обеих сторон и жизнеспособного решения по разрешению спора на условиях взаимного уважения и принятия права каждой из сторон защищать свои интересы.



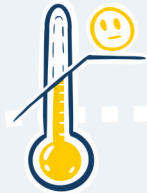
## Стадии конфликта

Предконфликтная ситуация является латентным (скрытым) периодом и включает 4 стадии:

- 1) возникновение проблемной ситуации;
- 2) осознание объективной проблемной ситуации;
- 3) попытки разрешить ситуацию неконфликтными способами;
- 4) возникновение предконфликтной ситуации.

Схема профилактики конфликта на этом этапе должна включать следующие действия со стороны его участников:

- 1) переговоры и договоренности относительно степени опасности предконфликтной ситуации и возможности возникновения конфликта в будущем;
- 2) сбор полной информации о сути и причинах создавшейся предконфликтной ситуации. Главная задача на этой стадии – выявление реальных интересов и целей сторон, которые могут привести их к конфликту;
- 3) выяснение степени вероятности и возможности бесконфликтного и безболезненного разрешения обнаруженных проблем;
- 4) разработка конкретных задач и действий по конструктивному разрешению предконфликтной ситуации, то есть решение имеющихся проблем, не доводя дела до конфликта.



## Стадии конфликта

К завершению (деэскалации) конфликта ведут три пути.

- 1. Кульминация** наступает тогда, когда эскалация конфликта приводит одну или обе стороны к действиям, наносящим серьезный ущерб делу, которое их связывает; организации, в которой они сотрудничают; общности, в составе которой они живут. Она обычно выражается в каком-то «взрывном» эпизоде (отдельном конфликтном акте) или нескольких следующих подряд эпизодах конфликтной борьбы. При кульминации конфликт достигает такого накала, что обеим или, по крайней мере, одной из сторон становится ясно, что продолжать его больше не следует.
  - 2. Эскалация не обязательно заканчивается кульминацией.** Нередко стороны начинают предпринимать меры по погашению конфликта, не дожидаясь, пока он дойдет до кульминационного взрыва. Здесь тоже имеет значение «предел терпимости» конфликтантов. При превышении этого предела они устают от конфликта, им «надоедает» конфликтовать, возникает желание как-то уладить разногласия. Предчувствие, что «добром это не кончится», настраивает их перейти к поиску путей улаживания конфликта, минуя кульминацию.
  - 3. Мертвая точка конфликта** – это процесс остановки конфликта на определенной стадии без изменения ситуации в положительную или отрицательную сторону.
- Завершение конфликта.** Это последний этап открытого периода конфликта. Он означает любое его окончание и может выражаться в перемене ценностей субъектами противоборства. Часто завершение конфликта характеризуется тем, что обе стороны осознали безрезультатность продолжения конфликта и вообще, что «так больше жить нельзя».





## Типы конфликтов

С точки зрения результата конфликт бывает:

- полностью разрешенным;
- частично разрешенным;
- совсем не разрешенным.

Для полностью разрешенного конфликта характерна полная победа какой-либо стороны над другой/другими.

**Разрешение конфликта, или постконфликтный период** — это заключительная стадия конфликта. Часто она характеризуется спадом напряжения между сторонами и повышающимся уровнем комфорта общения между ними, стремлением к сотрудничеству.

Тем не менее, не редки случаи, когда после конфликта у одной из сторон-участников или у всех них наблюдается постконфликтный синдром — ощущение напряженности, недоверия к бывшему оппоненту. В таких ситуациях может возникнуть новый конфликт, зачастую не связанный с предметом завершенного. При этом другим может оказаться не только объект конфликта, но и уровень, на котором разгорается новое противостояние, а также состав сторон-участников.



## Типы конфликтов

Психолог К. Томас выделил пять основных стилей разрешения конфликта:

**Конкуренция** «Акула» — человек, использующий этот стиль, активен и предпочитает разрешить конфликт путем конфронтации. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими, но способен на волевые решения.

**Избегание** «Страус» — когда человек не отстаивает свои права, не хочет сотрудничать, просто уходит от конфликта, избегает его.

**Приспособление** «Медведь» — человек действует совместно с партнером по общению и не пытается отстаивать свои интересы.

**Компромисс** «Лиса» — партнеры по общению сходятся на «золотой середине», то есть на частичном удовлетворении интересов каждого из партнеров.

Мнение, что компромисс — лучшее решение конфликта, довольно распространено. Однако в большинстве случаев компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Это лишь этап на пути поиска приемлемого решения проблемы.

**Сотрудничество** «Сова» — человек активно участвует в разрешении конфликта и устанавливает свои интересы, но при этом учитывает и интересы партнера.

Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одной или обеих сторон, то о сотрудничестве не может быть и речи.

Сотрудничество — самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть полное удовлетворение сторон.



## Пять стратегий в конфликте, практикум

### Упражнение «Мой девиз по жизни»

Каждая подгруппа готовит мини-презентацию доставшегося ей стиля поведения в конфликте, пользуясь следующей схемой (фиксируется на доске):

- девиз, выражающий суть стиля;
- пример из жизни;
- плюсы этого стиля;
- минусы этого стиля;
- ситуации, в которых этот стиль может помочь;
- ситуации, в которых этот стиль может оказаться бесполезным и даже вредным.

Результаты представляются группе.

Тест «Мой стиль в конфликте» можно провести по методу тест-опросника Томаса на поведение в конфликте или обсудить в беседе, какие стили детям ближе.

### Упражнение «Мое представление о конфликте»

Какие эмоции вызывает конфликт?

Цель: актуализация участников относительно понятия конфликта.

Участники делятся на две команды.

Первая пишет «Плюсы конфликта», вторая — «Минусы конфликта», после чего идет обсуждение.



## Правила для участников

### Правила медиации:

- мы называет друг друга по именам;
- мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем;
- мы уважаем друг друга;
- мы с пониманием относимся к чувствам друг друга;
- мы говорим правду, какой бы горькой она ни была;
- мы строго придерживаемся выработанного соглашения;
- мы **ЖЕЛАЕМ** разрешить конфликт;
- мы сохраняем тайну разговора.

Педагог не может использовать полную процедуру медиации в качестве технологии урегулирования конфликтов в классе или школе, т.к. медиация является процедурой, **опирающейся на принцип добровольности участия** в ней и не подчиняющейся четким временным рамкам. Тем не менее, педагоги в школах могли бы использовать некоторые элементы школьной медиации при решении конфликтологических вопросов. Основой метода школьной медиации является медиативный подход к общению.

**Медиативный подход** — понятие более широкое, чем просто урегулирование единичного, даже очень серьезного и трудного, спора. **В основу данного подхода ложатся главные принципы медиации** — **принятие человека со всем комплексом его личностных особенностей, вне зависимости от его поведения; нейтралитет и толерантность по отношению к каждой личности.**



## Подводящие упражнения

### Техника «Активный слушатель»

**Суть:** предоставить собеседнику возможность высказаться, используя коммуникативные приемы, позволяющие собеседнику почувствовать себя услышанным, с интересом задавать уточняющие вопросы, например: «Правильно ли я понял, что...».

**Результат:** формируется доверительное отношение, правильное понимание ситуации. Благодаря уточняющим вопросам можно получить больше информации, которая ранее была не понятной или вызвала сомнения о том, что все участники процесса восприняли ее одинаково.

### Техника «Я – высказывание»

Суть: при высказывании своего мнения относительно какой-либо спорной ситуации, необходимо использовать следующую трехступенчатую коммуникативную схему:

- 1) краткое описание ситуации, которую хотелось бы прояснить («Когда ты срываешь нам репетиции...»);
- 2) чувство, которое вызывает данная ситуация («...я испытываю огорчение и неуважительное отношение к себе...»);
- 3) итог, к которому приводит данная ситуация и который хотелось бы изменить («...т. к. я не могу поставить для вас призовой номер»).

**Результат:** исключение из своего контекста обвинительного тона и предотвращение агрессивной реакции.



## Правила медиации

### **Добровольность участия сторон.**

Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо.

Стороны вправе отказаться от участия в программе как до ее начала, так и в ходе самой программы.

### **Информированность сторон.**

Ведущий программ разрешения конфликтов и криминальных ситуаций обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути программы, ее процессе и возможных последствиях.

### **Нейтральность ведущего.**

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Ведущий нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече стороны должны обсудить исправление обидчиком причиненного вреда.

### **Конфиденциальность.**

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления.

**Внимание!** Медиация не может быть применима в ситуации буллинга, так как в ней нет равенства сторон и желания агрессора выйти из ситуации. Нужно заранее ознакомить волонтеров-медиаторов с признаками буллинга (в рамках материалов сайта безтравли.рф).



## Техники медиации

### Техника «Перифраз»

**Суть:** данная техника направлена на изменение порядка слов в высказываниях конфликтующих сторон с заменой негативно окрашенных слов и выражений на синонимы, близкие по смыслу, при этом сохраняется суть высказывания и порядок составных элементов предложения.

**Результат:** техника направлена на понимание позиций конфликтующих сторон, которое складывается у всех сторон примирительного процесса.

### Техника «Отзеркаливание»

**Суть:** во время общения с собеседником важно уловить его эмоциональное состояние, выражающееся в вербальных и невербальных сигналах, и постараться передать их, заняв ту же позу, что и собеседник, используя те же мимические проявления, те же жесты, тот же тон, что и собеседник.

**Результат:** отзеркаливание чувств и движений собеседника создаст атмосферу доверия между вами, за счет чего он сможет выражать свои переживания и чувства более открыто, а также позволит собеседнику увидеть себя со стороны и, возможно, что-то предпринять для изменения своего поведения.



## Этапы медиации

### 1. Предварительный этап (подготовка, знакомство с ситуацией)

Слушаем, задаем вопросы. Даем высказаться – «выпустить пар». Помним о цели – выяснить причину, увидеть состояние конфликтующих сторон. Наблюдаем, как рассказывает ребенок, анализируем невербальные сигналы. Выявляем проблему. Планируем фразы для диалога.

### 2. Основной этап

Объясняем, зачем собрались, кратко излагаем проблему, называя, что будет в итоге встречи. Выслушиваем точки зрения детей, предлагаем рассказать о случившемся по очереди. Обобщаем услышанное. Проясняем сложные моменты: задаем вопросы по ходу рассказа, разъясняя сторонам интересы друг друга, чувства, устраняя неясности. Помогаем увидеть решение. Обобщаем услышанное. Даем возможность задать вопросы друг другу.

### 3. Заключительный этап

Варианты примирения, найти решение, приемлемое для обеих сторон.

Проводя указанную последовательность переговоров, педагог или ведущий использует следующий инструментарий:

– **я-сообщение (о своих мыслях, чувствах, опасениях)**

Учащийся говорит о своих мыслях, своих переживаниях, проговаривает это вслух;

– **конкретизация обобщений (кто именно, что именно)**

При рассказе участников необходимо переспросить, кто именно и что именно делал и добиться от них полного рассказа уже с именами и действиями;

– **краткий безоценочный пересказ своими словами того, что произошло.**





## Словесные приемы в медиативном подходе

«Фразы-барьеры на пути бесконфликтного общения» и «Фразы-помощники на пути к бесконфликтному общению».



### Фразы-барьеры:

- обращение «Ты!» с обвинением, безапелляционные выводы, советы, слова «только не ты», «всегда», «очевидно» и другие обобщения, демонстрация незначительности проблемы обратившегося, например:

- «Твоя трактовка сложившейся ситуации ошибочна, разве ты сам не видишь?»;
- «Очевидно, что твои проблемы связаны с недостатком воспитания»;
- «Давай поговорим о чем-нибудь другом. Что еще ты хочешь мне рассказать?»

### Фразы-помощники:

1. Начинается с «мне кажется», «можно ли сказать», «похоже» и т. д.: «похоже, тебе было очень обидно?»;
2. Фиксация на решении, а не на проблеме: «Какой самый сложный вопрос сейчас стоит перед тобой?»;
3. Уточнение: «Я правильно понимаю, что ты говоришь об этом?» (и далее уточнение сказанного в корректном контексте);
4. Фиксация результата: «Если подводить итог разговора, я бы отметил(а), что сегодня мы...»;
5. Рекомендация с я-посланием: «Я думаю, в сложившейся ситуации тебе лучше всего поступить следующим образом...».



## Практикумы медиативного подхода

Эти упражнения педагог может применять в практике разрешения споров как в возникшей ситуации, так и как учебное задание для профилактики конфликтов в классе. Также их могут использовать дети-волонтеры, приглашенные к разрешению конфликта как медиаторы.



### Упражнение «Картография конфликта»

**Суть:** это схематическое изображение взаимоотношения между сторонами в конфликте. Для проведения такого анализа конфликта необходимо воспользоваться разработанным предварительно «ключом» – условными обозначениями.

**Результат:** этот метод лучше всего применять на начальной стадии конфликта, когда сохраняется угроза безопасности для вмешательства в конфликт.

**Он поможет:**

- лучше увидеть ситуацию со стороны, взаимоотношения сторон;
- выяснить, где располагаются конфликтующие стороны;
- увидеть другие второстепенные стороны, вовлеченные в конфликт;
- найти отправные точки для работы с конфликтом.

### Упражнение «Фразы-барьеры и фразы-помощники»

**Суть:** дети делятся на две команды. Первая команда пишет как можно больше фраз-помощников, вторая — фраз-барьеров.

**Результат:** дети учатся бесконфликтному общению, видят разнообразие диалогов и результат применения различных стилей общения.



## Практикумы медиативного подхода

### Упражнение «Древо конфликта»

**Суть:** каждый участник конфликта рисует дерево, у которого есть ствол, корни и ветви, затем располагает на нем бумажки с теми проблемами, которые, по его мнению, существуют между сторонами. Глубинные проблемы участники наносят на корни своего дерева, центральную проблему выносят на ствол, а все остальные размещают на ветвях дерева таким образом, что чем ближе эти проблемы к главной причине столкновений, тем ближе они к стволу.

**Результат:** данная технология позволяет визуализировать конфликт, перенести его на бумагу и увидеть со стороны, иногда даже переосмыслить некоторые спорные моменты. Также данная технология требует обязательного участия третьего, не вовлеченного в конфликт, лица, который сопоставляет деревья участников конфликта, находя в них схожести и различия, что позволяет увидеть конфликт глазами всех его участников.



### Упражнение «Луковица»

**Суть:** участникам предлагается нарисовать луковицу и указать следующие слои: верхний слой — позиция, которую мы проговариваем вслух, средний слой — интересы, нижний слой — глубинные потребности.

**Результат:** совместная работа с детьми в составлении луковицы позволяет им лучше понять себя, сформулировать свои истинные потребности и интересы, однако требует непосредственного сопровождения педагога в интерпретации полученных результатов. Сопоставление двух луковиц помогает понять внутренний мир каждого и установить точки соприкосновения.



## Варианты упражнений с классом на развитие навыков медиаторов

### Упражнение «Интервью»

В паре по очереди исполняются роли «звезды» и «журналиста». «Журналист» берет интервью у «звезды» на тему по выбору «звезды»:

- «как я помог разрешить конфликт»;
- «как я пытался разрешить конфликт, но у меня не получилось»;
- «почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты».

### План интервью «Как я помог разрешить конфликт»\*

1. Опиши конфликт, который произошел?
2. Как ты узнал о нем и почему решил вмешаться?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

Обсуждение строится на материале актуальных конфликтов, с которыми столкнулись участники. Перед выбором темы, который делает «звезда», важно подчеркнуть, что любые действия человека, на глазах которого разворачивается конфликт между другими людьми, являются «нормальными» и «правильными» (если только это не оставление в заведомо опасной ситуации).

После интервью участники меняются местами.

\* Аналогичный план «Как я пытался разрешить конфликт, но у меня не получилось», и «Почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»



## Варианты упражнений с классом на развитие навыков медиаторов

### Упражнение «Волшебные вопросы»

На доске написано пять последовательных вопросов: «что случилось?», «что ты чувствуешь?», «чего бы ты хотел?», «зачем тебе это?», «что можно сделать, чтобы получить то, что ты хочешь?»

Для запоминания «волшебных вопросов» медиатора дети делятся на команды и разбирают учебные ситуации по ролям. (можно взять истории как из фильмов «Территория безопасности», так и придумать актуальные для детей ситуации.

Пример ситуации:

«Во время урока математики произошел конфликт между Юлей и Елизаветой. Юля пыталась списать вариант у соседки по парте, но она грубо отказала ей, оскорбив так громко, что услышал весь класс. Юля встала из-за парты и ударила учебником Елизавету, сказав, что разбираться они будут после уроков за школой. В течение всего оставшегося времени урока Юля ничего не делала, а только кидала различные мелкие предметы в Елизавету, несмотря на замечания учителя. Конфликт разрастался».

В течении практикума нужно побывать во всех ролях (конфликтующие стороны, переговорщик). В таком упражнении могут быть разыграны конфликтные истории из литературы или фильмов.

**Вопросы для обсуждения:** какие приемы использовали переговорщики чтобы отстоять свои позиции? Почему договорились/не договорились?



## Варианты упражнений с классом на развитие навыков медиаторов

Вариантом игрового кейса может быть игра «Балда и черти»  
Форма: Дискуссия 2-х команд: Черти и Балда.

**Вводная для команд:** Пошел поп на базар, встретил там Балду. И перед отпуском назначил его управляющим своей фирмы. Поп получил задание взимать арендную плату с должников чертей. Болото сдано в аренду чертям по договору на пять лет. два года черти платили исправно, а на третий год накопился долг. Срок погашения истекает через семь дней. В противном случае их окропят святой водой, а для них это смерти подобно и выселят. Балду устраивает сотрудничество с попом, каждого договора он имеет 10%.

Черти платят подушно (с количества душ). Пять лет назад чертей было 8. Известно, что черти плодятся с интервалом 2-2,5 месяца, достигают взрослого возраста через месяц.

**Конфиденциальная информация для команды Балды:** если удастся не только получить долг, но и заключить новый договор, поп обещает Балде 10% от будущей арендной платы.

**Конфиденциальная информация для команды чертей:** у вас в болоте несметные сокровища, и вы можете заплатить. Однако известно, что если чертей посчитать — они издохнут.

Подробно обсудите результаты с участниками – в особенности, если им не удалось прийти к соглашению. Запишите, к каким выводам относительно позиций и интересов в конфликте подталкивает данное упражнение.



## Упражнения, помогающие волонтеру в медиативном подходе

### Упражнение «Управление эмоциями»

Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и ответить на вопрос: «Из-за чего у меня обычно портится настроение?»

Ведущий объявляет задачу занятия:

«Разобраться с тем, как медиатор может справляться с негативными эмоциями, которые могут возникнуть в связи с работой».

### Упражнение «Страшилка»

Организуется работа в малых группах. Для деления на группы используется прием «Эмоции»: участники вытаскивают из мешочка карточки с названием положительных эмоций (например, радость, удивление, интерес), по команде ведущего изображают их мимикой и таким способом находят партнеров.

Подгруппы сочиняют страшилку о своей будущей работе медиатором, начиная ее словами: «Одна девочка/один мальчик начал работать в школьной службе медиации...» Перед работой участникам напоминается о правилах написания страшилки: в ней нет имен, поступки героев не обязательно должны быть мотивированы, напряжение постепенно нагнетается, потом следует кульминация и развязка. Страшилки «страшным голосом» зачитываются в общем круге. Обсуждается, с какими отрицательными эмоциями может столкнуться медиатор в своей работе.



## Упражнения, помогающие волонтеру в медиативном подходе

### Упражнение «Аптечка самопомощи»

Участники работают индивидуально. Необходимо на отдельных листочках написать те способы справиться с отрицательными эмоциями, которые им помогают в жизни. Затем на доске или на ватмане рисуется «аптечка», разделенная на две части: «препараты экстренного действия» и «общеукрепляющие препараты». Участники приклеивают свои записки в одно из отделений «аптечки» и комментируют их.

### Упражнение «Слушать и слышать»

Выбираются трое водящих, которые выходят за дверь и получают по одной картинке, составленной из геометрических фигур. Затем водящие по очереди описывают доставшиеся им картинки, группа пытается по словесному описанию нарисовать их. В первый раз группе не разрешается задавать вопросы. Во второй раз, с новой картинкой, участники могут поднимать руку и задавать закрытые вопросы говорящему для прояснения непонятного. В третий раз можно задавать открытые вопросы. Затем рисунки сравниваются с оригиналами. В обсуждении делается вывод о важности открытых вопросов для прояснения позиции собеседника.





# План цикла уроков «Обучение медиаторов»

## Урок 1. «Что такое общение?»\*

### Материалы к уроку:

листы для индивидуальной работы, ватман, стикеры, маркеры, плакат «Правила общения».

**1. Разминка-игра** «Не хочу хвастаться, но я», каждый по кругу говорит фразу и продолжает ее, называя какой-либо навык, который не знают одноклассники, 10 минут.

**2. Беседа** «Что такое общение?», 10 минут. Вспоминаем игру «Глухой телефон»\*\* из цикла «Эмоциональный интеллект».

**3. Тест** «Умеешь ли ты слушать?», 10 минут.  
Обсуждение результатов.

**4. Командная работа в группах 6-7 человек** «Изобрази человека, умеющего общаться»,  
обсуждение 15 минут

\* данный поурочный план может быть использован как самостоятельно, так и как модуль курса «Антибуллинг-навигатор» для учащихся средней школы (на усмотрение учителя курс может быть адаптирован для проведения тренингового дня).

\*\* если занятие идет вне цикла «Антибуллинг-навигатор», можно провести игру «Слушать и слышать».



## Урок 2. «Что такое конфликт?»

### Материалы к уроку:

Плакат «Эмоционариум», «Словесная самозащита», «Картография конфликта», «Стратегии конфликта», листы для индивидуальной работы, ватман, стикеры, маркеры, плакат «Правила общения».



**1. Беседа «Что такое конфликт?»** Какие конфликты бывают? Стадии конфликта. Вспоминаем уроки курса «Профилактика травли и навыки разрешения конфликтов», 10 минут.

**2. Беседа «4 стратегии конфликта»**, практикум «Девиз по жизни» и тест «Какой я в конфликте?», 25 минут.

**3. Игра «Интервью со звездой»\*\***, минут.  
Обсуждение результатов.

\* если занятие идет вне цикла «Антибуллинг-навигатор», добавляем упражнения «Дерево конфликта», «Луковица конфликта», «Картография конфликта» на выбор педагога

\*\* может быть заменена на упражнение в группах 6-7 человек «Изобрази человека, умеющего общаться», обсуждение 15 минут



## Урок 3. «Техники медиации»

### Материалы к уроку:

плакат «Техники медиации», листы для индивидуальной работы,  
плакат «Правила общения».

**1. Беседа «Что такое медиация».** Стадии медиации, правила, отличие от других способов разрешения конфликтов, 10 минут.

**2. Просмотр фильма «Мы медиаторы»**, 15 минут.

**3. Практикум «Перефраз»**, 10 минут.  
Обсуждение результатов.

**4. Упражнение «Фразы-барьеры и фразы-помощники»**, 10 минут.  
Обсуждение результатов.



## Урок 4. «Практикум медиации»

### Материалы к уроку:

плакат «Техники медиации», «Порядок медиации», листы для индивидуальной работы, текст «Балда и черти».

1. Обсуждение «Порядок медиации», 5 минут.

3. Практикум медиации «Волшебные вопросы», 30 минут.

Детям можно заранее предложить подготовить актуальные для их истории из жизни.

Вариант задания: игра «Балда и черти».

Обсуждение результатов, 5 минут.

4. Обсуждение цикла уроков «Мы медиаторы», 5 минут.





АНО  
Территория  
безопасности



ТИНЬКОФФ



Безтравли.рф

## Приложение. Волонтерство в школе

**«Волонтер» («доброволец»)** – это человек, который безвозмездно и по собственному желанию помогает людям в решении проблем, работая индивидуально с теми, кто нуждается в помощи, а также участвуя в социально значимых мероприятиях». Делать добрые дела не только нужно, но и полезно, поскольку волонтерство не только поднимает настроение и увеличивает количество новых друзей, но способствует личностному росту, приводит к раскрытию творческих способностей, помогает выбрать будущую профессию, реализовать свои идеи.

**В группе волонтеров можно обсудить цели каждого, создать письменный портрет волонтера.** В конце полезно прописать и оформить обязанности и правила.

В ходе беседы о целях каждого, можно назвать следующие возможности волонтерства:

- совершенствовать коммуникативные навыки и навыки работы в команде
  - возможность попробовать различные виды деятельности
  - волонтерство способствует выбору будущей профессии.
  - возможность получить дополнительное практико-ориентированное образование (в том числе в некоторых учебных заведениях такая деятельность прибавляет баллы)
  - пересмотреть взгляды на себя и окружающих
  - возможность расширить кругозор, познакомиться с новыми людьми
  - занимаясь добровольчеством (волонтерством) можно создавать и воплощать в жизнь собственные проекты.
- Этой теме можно посвятить отдельное занятие

В рамках занятий волонтерством, включая работу волонтером-медиатором, обсуждая цели каждого, можно продумывать профессиональное будущее. Одна из таких возможностей – знакомство с проектной деятельностью и социальным проектированием.

## От волонтерства к социальному проектированию

### Что такое «Социальный проект»?

**Проект** – это четкое спланированное дело, решающее существующую проблему и имеющее конкретные сроки исполнения. В отличие от просто добрых дел, оно подробно планируется заранее, а процесс достижения цели контролируется разработчиками. Важные вопросы проекта: **что, как, когда, кому и для кого делать?**

**В рамках занятия можно разработать мини-социальный проект, который включает:**

1. **Выявление проблемы, исследование потребностей целевой группы.** Понимание целевой группы: для кого разрабатывается проект? Иногда эксперты видят решение проблемы не так, как целевая группа (например, волонтеры для детских домов предлагают не пакеты с подарками, а обучающие курсы).

2. **Постановка цель проекта, задач проекта.**

3. На этом этапе нужно найти **стратегическую цель и методы ее достижения.**

Какие действия приведут к результату?

4. Для этого важно понимать какой **зримый результат будет у проекта** (зримый результат можно измерить, например, «количество конфликтов снизилось на...», это качественный результат, или «с помощью переговоров решено 10 конфликтов за месяц», это количественный результат. Мир во всем мире, сделать счастливыми всех учащихся и т. п. не может быть зримой целью.

5. **Этап внедрения** – самый длинный по времени. Здесь важно фиксировать все промежуточные результаты, чтобы вовремя внести изменения, если что-то не получается.

6. **Заключительный, аналитический этап:** что получилось, а что нет? На этом этапе важно сделать выводы и принять решения о дальнейшем развитии деятельности.

**Такой проект может стать первой ступенькой в социальном предпринимательстве. Мы желаем вам успеха в работе медиаторами и других добрых делах!**

Команда проекта



АНО  
Территория  
безопасности



ТИНЬКОФФ



Безтравли.рф

## Над пособием работали:

### **Анастасия Беренова**

Автор лекций, психолог и идеолог концепции «Умной безопасности».

В 2015–2017 году обучилась на программе «Терапия психической травмы».

Диплом психолога «Процессуально-ориентированная работа в профилактике и ситуации школьной травли».

Сертифицированный специалист по процессуально-ориентированной работе в международной программе IAPOP (ISPWR).

Член Ассоциации процессуально-ориентированных психологов и психотерапевтов

Автор книги «Умная безопасность, как выжить в школе».

Руководитель КЛУБА УМНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

### **Елена Миронова**

Психолог, магистр по психолого-педагогическому направлению, специализация «Медиация в образовании».

Ведущая обучающих тренингов для педагогов и подростков:

«навыки бесконфликтного общения», «механизмы медиации в работе педагога».

Опыт работы: создание и сопровождение школьных служб примирения.

Темы работы: самопознание, постановка целей, отработка навыков проведения дискуссии, переговоры

### **Контакты:**

[безтравли.рф](http://безтравли.рф)

[безопасностьдети.рф](http://безопасностьдети.рф)

+79049804092





**ТИНЬКОФФ**



**Безтравли.рф**

## Медиация для волонтеров

Пособие для обучения волонтеров-учащихся  
медиативному подходу «Равный – равному»  
в рамках проекта «Волонтеры антибуллинга»,  
реализуемого при поддержке фонда Тинькофф



Спасибо за внимание!

Ответственный за выпуск А. А. Беренова  
Корректор Т. Н. Хижнякова  
Дизайн А. А. Беренова  
Верстка А. А. Беренова  
Иллюстрации Трофимов Д. М.,  
Издание подготовлено  
АНО «Территория безопасности»