



**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ)**

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

Люсиновская ул., д. 51, Москва, 115093  
Тел. (495) 539-55-19. Факс (495) 587-01-13  
E-mail: [info@edu.gov.ru](mailto:info@edu.gov.ru)  
ОГРН 1187746728840  
ИНН/КПП 7707418081/772501001

14.08.2024 № ДГ-1333/07

Руководителям  
исполнительных органов  
субъектов Российской Федерации,  
осуществляющих государственное  
управление в сфере образования

Председателям комиссий по делам  
несовершеннолетних и защите  
их прав субъектов  
Российской Федерации

О направлении рекомендаций  
Протокол заседания Правительственной  
комиссии от 7 июля 2023 г. № 2,  
раздел I, пункт 8

Во исполнение поручения, предусмотренного протоколом заседания Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 7 июля 2023 г. № 2, в целях профилактики социально-негативных явлений, в том числе агрессивного и деструктивного поведения несовершеннолетних в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по заказу Минпросвещения России федеральным государственным бюджетным учреждением «Центр защиты прав и интересов детей» (далее – Центр) разработаны рекомендации по использованию медиативных технологий в социальных сетях (далее – Рекомендации).

При разработке Рекомендаций Центром учтены предложения заинтересованных федеральных органов исполнительной власти (Минцифры России, Минобрнауки России, МВД России и Росмолодежи), отдельных исполнительных органов субъектов Российской Федерации (Кемеровская и Нижегородская области, Санкт-Петербург), образовательных организаций высшего образования (ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет» и ФГАОУ ВО «Московский государственный

юридический университет имени О.Е. Кутафина (МГЮА)») и Альянса по защите детей в цифровой среде.

Представленные Рекомендации адресованы педагогическим работникам, в том числе классным руководителям, социальным педагогам, педагогам-психологам, отвечающим за службы медиации (примирения) в образовательных организациях, специалистам в области воспитания и профилактики девиантного поведения несовершеннолетних.

Минпросвещения России просит обеспечить направление Рекомендаций в общеобразовательные организации и профессиональные образовательные организации субъекта Российской Федерации и внедрение их в деятельность при организации работы в целях профилактики социально-негативных явлений, в том числе агрессивного и деструктивного поведения несовершеннолетних в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение: на 41 л. в 1 экз.



Д.Е. Грибов



Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Центр защиты прав и интересов детей»

# МЕДИАЦИЯ – ДЕТИ – СОЦСЕТИ

Рекомендации для сотрудников образовательных организаций,  
специалистов в области воспитания и профилактики  
девиантного поведения несовершеннолетних  
по использованию медиативных технологий в социальных сетях



Москва  
2024

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Центр защиты прав и интересов детей»

## **МЕДИАЦИЯ – ДЕТИ – СОЦСЕТИ**

Рекомендации для педагогических работников  
образовательных организаций, специалистов в области воспитания  
и профилактики девиантного поведения несовершеннолетних  
по использованию медиативных технологий  
в социальных сетях

Москва, 2024

*Рекомендации разработаны в рамках государственного задания  
ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей» на 2024 год  
в целях исполнения пункта 8 раздела I протокола заседания Правительственной комиссии по  
делам несовершеннолетних и защите их прав от 7 июля 2023 г. № 2*

**М42 Медиация – дети – соцсети.** Рекомендации для педагогических работников образовательных организаций, специалистов в области воспитания и профилактики девиантного поведения несовершеннолетних по использованию медиативных технологий в социальных сетях / Составители: Козлов А.А., Быкова М.В. – М: ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», 2024. – 43 с.

Рекомендации посвящены вопросам профилактики социально-негативных явлений, в том числе агрессивного и деструктивного поведения несовершеннолетних в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также формированию у детей, подростков и молодежи конструктивных и уважительных форм общения в социальных сетях.

Рекомендации подготовлены на основе разработок ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», а также с учетом предложений Минцифры России, Минобрнауки России, МВД России, Росмолодежи, исполнительных органов субъектов Российской Федерации (Кемеровская и Нижегородская области, г. Санкт-Петербург), ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет», ФГАОУ ВО «Московский государственный юридический университет имени О.Е. Кутафина (МГЮА)» и Альянса по защите детей в цифровой среде.

Рекомендации адресованы педагогическим работникам образовательных организаций, специалистам в области воспитания и профилактики девиантного поведения несовершеннолетних.

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение .....                                                                                                                                                                                      | 4  |
| Особенности и риски общения в Интернете .....                                                                                                                                                       | 5  |
| Онлайн-травля (кибербуллинг).....                                                                                                                                                                   | 8  |
| Медиативный и восстановительный подходы в разрешении конфликтных ситуаций и выстраивании конструктивного общения.....                                                                               | 16 |
| Медиативные технологии как инструмент конструктивного общения.....                                                                                                                                  | 22 |
| Проведение занятий с детьми, педагогами, родителями по формированию навыков уважительного и конструктивного общения.....                                                                            | 28 |
| Информация для администрации образовательных организаций .....                                                                                                                                      | 30 |
| Советы для родителей (законных представителей) несовершеннолетних.....                                                                                                                              | 32 |
| Роль социальных сетей в профилактике негативных социальных явлений.....                                                                                                                             | 36 |
| Приложение 1.Несовершеннолетний подвергается онлайн-травле или имеет трудную ситуацию в общении: где могут помочь?.....                                                                             | 39 |
| Приложение 2. Рекомендуемые интернет-ресурсы с наглядными информационными материалами по безопасному использованию онлайн-пространства и применению медиативных и восстановительных технологий..... | 41 |

## ВВЕДЕНИЕ

Общение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — Интернет, сеть) стало нормой сегодняшнего дня не только для взрослых, но и для несовершеннолетних, например, 80% подростков в возрасте от 14 до 17 лет проводят время в Интернете от 3 часов в день, 23% подростков более 7 часов каждый день<sup>1</sup>.

Интернет-ресурсы встроены в повседневную жизнь многих детей и подростков в качестве средства развлечения, обучения и общения. Коммуникация в Интернет-пространстве разнообразна: тематические форумы, чаты стриминговых сервисов и онлайн-игр, мессенджеры, но ключевым местом концентрации общения являются социальные сети.

Взаимодействие несовершеннолетних в социальных сетях могут быть в личных и групповых чатах, а также в комментариях и обсуждениях.

Специалистам, которые занимаются вопросами воспитания, обучения и профилактики социально негативных явлений среди несовершеннолетних важно знать основные особенности коммуникации детей в социальных сетях, учитывать имеющиеся в Интернете риски, уметь работать с возникающими деструктивными ситуациями и обучать несовершеннолетних уважительным и ненасильственным формам общения, которые они могут применять и в цифровом пространстве.

---

<sup>1</sup> Социологическое исследование Подростки 360°. Социологическое исследование подростков, родителей, педагогов и специалистов: <https://spbu.ru/openuniversity/documents/podrostki-360deg-sociologicheskoe-issledovanie-podrostkov-roditeley>

## ОСОБЕННОСТИ И РИСКИ ОБЩЕНИЯ В ИНТЕРНЕТЕ

Важной особенностью цифрового общения является разделение людей и цифровых пространств на две группы, с которыми мы коммуницируем. Первая, значимая группа – это та, взаимодействие с которой отражается на реальной жизни (чаты классов, групп, секций, родительских комитетов, переписки одноклассников, друзей), с данной группой уместно использовать медиативные и восстановительные технологии и стараться сохранить отношения. Вторая группа – существует только в цифровой среде и не касается реальной жизни (тематические форумы, чаты стриминговых сервисов и онлайн-игр, комментарии в социальных сетях). С данной группой следует быть более осторожными и в случае деструктивного конфликта, агрессии, угроз уместней всего будет прекратить общение и ограничить возможность агрессора писать сообщения (удалить из друзей, заблокировать, добавить в «черный список»).

### **К особенностям цифрового общения в Интернете можно отнести:**

- иллюзию анонимности (возможность создания фейковых аккаунтов, сокрытия данных о себе);
- физическую безопасность (нет риска непосредственно подвергнуться ответной физической агрессии, что создает иллюзию физической безопасности);
- отсутствие временных и пространственных ограничений (общение может происходить круглосуточно, вне зависимости от места нахождения участников, может прерываться на неопределенные сроки и вновь возобновляться по той же теме);
- публичность (к общению в беседах, на форумах, в обсуждениях и комментариях часто есть доступ у неограниченного круга лиц, которые могут стать участниками или свидетелями обсуждения);
- ощущение отсутствия ответственности (несовершеннолетний думает, что за написанные слова в реальной жизни ему ничего, кроме ответных сообщений или удаления его комментария не будет);



- сохранность (в отличие от очного диалога, переписки сохраняются в хранилищах сервисов, есть возможность их копирования, пересылки, фотографирования, цитирования, в том числе вырванных из контекста предложений и фраз);
- понятность (воспринимать печатный текст проще чем речь человека, кроме того, есть возможность его перечитать, скопировать и проверить);
- отстраненность (участники переписки не чувствуют эмоции друг друга, не видят настоящие реакции на написанные слова, реагируют на мини картинки и смайлы. Такая ситуация создает условия, в которых несовершеннолетний может не увидеть грань, после которой его сообщение становится жестоким в отношении другого и может ранить).

**Цифровое пространство имеет целый ряд опасностей и рисков для несовершеннолетних:**

- домогательство, педофилия;
- склонение к противоправным действиям;
- вовлечение в опасные группы и движения;
- доступность психологически небезопасного контента, который может вызвать повышение уровня тревожности или развитие аутодеструктивного, в том числе суицидального поведения;
- онлайн-травля (кибербуллинг);
- завладение личной информацией или материалами, а также возможность создания правонарушителями фейковых медиаматериалов (фотографий / видео / аккаунтов) с целью шантажа или травли;
- кража денежных средств;
- кража паролей / аккаунтов в социальных сетях или играх;
- доступность материалов, предназначенных для старшей аудитории;
- зависимость от сетевых игр, онлайн-казино и иных азартных игр;
- зависимость от социальных сетей;
- столкновение с фейковой информацией на непроверенных источниках;

Задача взрослых создать для детей безопасные условия пребывания в онлайн-пространстве, максимально подготовить их к возможным угрозам и научить несовершеннолетних правильно общаться в сети, обеспечивать цифровую гигиену, распознавать информационные угрозы и правильно действовать в случае возникновения сложной ситуации.

## ОНЛАЙН-ТРАВЛЯ (КИБЕРБУЛЛИНГ)

Нередко случается так, что несовершеннолетние могут не только становиться жертвами противоправных деяний взрослых, но и сами совершать в социальных сетях такие деяния, в том числе проявлять агрессивное и деструктивное поведение. Ярким примером подобных действий является онлайн-травля (кибербуллинг).

**Онлайн-травля** — это намеренное, регулярное враждебное поведение в сети, включающее в себя: оскорбления, угрозы, насмешки, шантаж. Отличие от обычного конфликта заключается в существенной разнице сил, когда жертва никак не может себя защитить от действий обидчиков и не являлась инициатором конфликта. Травля может исходить как от одного человека, так и от группы лиц. При этом онлайн-травля отличается от обычной травли тем, что нападение происходит неограниченное время, часто от анонимного обидчика, а ее свидетелями является неограниченный круг лиц.

Онлайн-травля также включает в себя еще несколько негативных-явлений:

1. Флейминг (бесцельная дискуссия в чате, личной переписке, которая нацелена вызвать у участников сообщества, беседы, чата негативные эмоции);
2. Диссинг (передача или публикация онлайн порочащей жертву информации, в том числе с целью шантажа);
3. Троллинг (провокационное поведение в виде грубых шуток, оскорблений с целью вызова негативных эмоций и потери у жертвы самообладания);
4. Хейтинг (полноценная травля, массовые негативные комментарии в адрес одного человека от группы людей, которые выражают ненависть, оскорбляют);
5. Фрейпинг (случай, когда агрессор получает доступ к аккаунту жертвы и публикует материалы от ее имени без согласия);
6. Киберсталкинг (выслеживание жертвы с помощью социальных сетей и цифровых технологий, целью таких действий в том числе может быть организация нападения, избиения, шантаж, запугивания и угрозы в реальной жизни);
7. Отчуждение (намеренное неприятие или исключение жертвы из виртуальных сообществ, бесед, чатов);

8. Хеппислепинг (публикация в Интернете снятого на камеру процесса избиения).

Важно помнить, что ситуация травли, как в цифровом, так и в реальном пространстве негативно сказывается на психологическом здоровье всех участников: жертвы, обидчика, свидетеля и не является нормой, а даже может вести за собой административное или уголовное наказание обидчиков.

Учитывая рассмотренные нами особенности общения в Интернете, мы получаем ситуацию, когда цифровая травля без реального физического насилия, может иметь уровень опасности не меньше травли, происходящей в реальном мире. Обидчик может круглосуточно воздействовать на жертву, вне зависимости от ее местоположения, а также значительно увеличить количество вовлеченных в травлю лиц как в качестве агрессивных сторонников, так и пассивных свидетелей.

**Поводами для издевательств** могут послужить различные личные особенности жертвы (внешний вид и здоровье — высокий или низкий, худой или полный, состояние кожи, волос; манера общения в Интернете; национальность; характер; умственные особенности и иное).

Согласно исследованиям социальной сети «ВКонтакте» (далее — ВКонтакте) чаще всего жертвами онлайн-травли становятся юные пользователи: ученики начальной школы и младше (10%), ученики средней школы (24%), старшеклассники (19%), молодежь 18-24 лет (15%)<sup>2</sup>.

В первую очередь в «группе риска» находятся дети и подростки, которым не хватает родительского внимания и поддержки, а также те, чье нахождение в цифровом пространстве не контролируется родителями.

**Жертвой онлайн-травли может стать любой человек, поэтому важно помнить, что:**

- жертва не виновата в том, что ее травят (при работе важно учитывать возможность виктимного, провокационного поведения со стороны жертвы, что меняет отношение к ее ответственности за ситуацию). В ситуации буллинга

---

<sup>2</sup> Исследование VK о кибербуллинге: <https://kiberbulling.net/>

виноват агрессор и тот, кто ситуацию «подпитывает»: группа поддержки агрессора, бездействующие свидетели травли;

- педагог и родители (законные представители) несовершеннолетнего могут и должны защитить ребенка. Для этого задействуются разные структуры: от школьной службы медиации (примирения), руководства школы до правоохранительных органов;

- чем раньше взрослые узнают о травле ребенка, тем лучше. Поэтому важно иметь доверительные отношения и поддерживать у несовершеннолетнего уверенность в том, что он может рассчитывать на помощь в любых обстоятельствах.

**Почему ребенок просто не заблокирует агрессора, не перестанет заходить в социальные сети или вообще не удалить аккаунт?**

Для многих детей присутствие в социальных сетях может быть очень важным, поскольку там они проявляют себя, развлекаются, общаются. Фактически, это часть их жизни, такая же существенная как пребывание в спортивной команде или школьном классе. Именно поэтому дети могут настолько болезненно реагировать на кажущиеся взрослым пустяковыми вещи (негативный комментарий, стикеры с их фотографиями, создание мемов с ними).

Также нужно учитывать, что онлайн-травля менее заметна со стороны, она происходит в сети, зачастую в закрытых чатах и сообществах, куда имеют доступ только дети, а сама жертва может не рассказывать о ситуации взрослым. **Такая скрытность со стороны несовершеннолетнего может происходить по нескольким причинам:**

- стыд (что обо мне подумают другие);
- страх (мне угрожают, меня шантажируют, я не знаю, что будет дальше, если расскажу, будут ругать и осуждать, скажут, что я сам во всем виноват, родители запретят пользоваться телефоном);
- недоверие (мне не поверят, не так отреагируют, не помогут);
- непонимание ситуации / паника (я же не сделал ничего плохого, ну пошутил на нем в общем чате);

- травма (это было очень больно, страшно и отвратительно);
- потребность в самостоятельности (я должен справиться сам, тогда меня будут уважать);
- низкая самооценка (правильно он со мной поступил, я этого заслуживаю, так и должно быть, ябедничать нельзя).

**Что может указывать на то, что ребенка травят или у него конфликт в социальных сетях?**

- после использования устройства с доступом в Интернет (смартфон, компьютер, планшет и т.д.) очевидное ухудшение настроения;
- заметное увеличение или уменьшение времени пребывания в виртуальном пространстве;
- появление проблем в учебе (успеваемость, посещаемость);
- ухудшение самооценки, неверие в свои силы, искаженное восприятие себя «хуже остальных», «ни на что не способный»;
- тревожные и депрессивные расстройства, социальные неврозы, социофобия (диагностирует исключительно врач и требуется лечение);
- ухудшение физического самочувствия (под влиянием стресса) – проблемы со сном, изменение пищевых привычек, повышенная утомляемость и раздражительность, снижение внимания;
- появление скрытного поведения (ребенок уходит от вопросов и разговора, избегает вас), хотя раньше было иначе;
- утрата интереса к любимым занятиям;
- общая отстраненность (сторонится одноклассников, школьных мероприятий);
- негативно реагирует на сигнал о новом сообщении или уведомлениях на смартфон.

Важно учитывать, что описанные выше маркеры могут быть только сигналами и сами по себе еще не говорят о наличии у ребенка травли или конфликта, но дают повод уделить ребенку больше внимания.

Нередко случается так, что травля в социальных сетях либо была спровоцирована событиями реальной жизни, либо может повлечь за собой расширение действий обидчиков за пределы онлайн-пространства в личное общение.

Агрессия может исходить как от знакомых вам и ребенку лиц, так и от незнакомых. По данным упомянутого исследования ВКонтакте о кибербуллинге в 78% случаев жертвы отмечали незнакомых людей как основных агрессоров<sup>3</sup>. Это важный вопрос, так как порядок дальнейших действий и возможности по урегулированию возникшей ситуации связаны с тем, знаком ли ребенку этот человек и находится ли он в физическом доступе, например, чтобы провести медиативную беседу.

**Что необходимо сделать если в отношении ребенка в Интернете проявляют агрессию, травят его, угрожают:**

1. Собрать необходимую информацию: поговорить с ребенком, узнать предысторию ситуации, кто еще в нее вовлечен, в чем суть конфликта, поговорить с родителями (законными представителями) несовершеннолетнего, одноклассниками. Обязательно задокументировать (скриншоты, фотографии, сохранение) все переписки;

2. Помочь ребенку в уважительном тоне обозначить личные границы, написав агрессору, что его действия неприемлемы и оскорбительны и предложить альтернативные способы поиска решения вопроса, из-за которого возникла конфликтная ситуация. Возможно предложить личную встречу, если речь идет знакомом сверстнике, но ребенок не должен идти на нее один. Важно помогать ребенку при формулировке данных фраз. Хорошо может помочь такая техника как «Я-сообщение»;

3. Если ситуация не разрешилась, помочь ребенку не поддаваться на провокации и не отвечать на негативные сообщения, комментарии. Если конфликт зашел на уровень прямых оскорблений и угроз, то продолжение общения,

---

<sup>3</sup> Исследование VK о кибербуллинге: <https://kiberbulling.net/>

даже в уважительном со стороны жертвы тоне, даст желаемое внимание обидчику и спровоцирует его на эскалацию;

4. В случае продолжения агрессии необходимо помочь ребенку воспользоваться инструментами приватности и безопасности социальной сети. Заблокировать обидчика, добавить его в «черный список», сообщить службе поддержки, а также модераторам чата или виртуального сообщества о ситуации;

5. Важно объяснить ребенку, что не стоит возвращаться к ситуации, не нужно перечитывать по несколько раз переписку и думать о том, как можно было ответить иначе. Такие действия приводят к повышению тревоги и стресса у жертвы, что ухудшает физическое и психологическое состояние и мешает конструктивно разрешать ситуацию;

6. Обеспечить безопасность персональных данных всей семьи в цифровом пространстве (подробней об инструментах обеспечения информационной безопасности можно ознакомиться в Приложении 2 к данным рекомендациям);

7. Необходимо все время поддерживать ребенка, чтобы он чувствовал себя в безопасности и понимал, что из ситуации есть конструктивный выход.

Объяснить ребенку, что если речь идет именно об онлайн-травле и целью обидчиков является нанесение жертве ущерба (морального или материального), тогда необходимо сразу ограничивать данное общение, так как даже конструктивные попытки выстроить диалог будут подпитывать агрессора и давать ему новую пищу для продолжения травли.

Также необходимо объяснить ребенку, что в социальных сетях действуют такие же правила общения, как и в реальной жизни. В том числе это распространяется и на общение с незнакомцами: нужно его избегать, не отвечать на их сообщения и не добавлять их в друзья, не давать им никакой информации о себе или ком-либо еще. Взрослому важно выстроить доверительные отношения с ребенком, чтобы он сообщал сотрудникам школы и родителям о возникающих негативных ситуациях в цифровой среде.

Но бывает так, что обозначенных выше мер недостаточно для разрешения ситуации и она может нести потенциальную или реальную угрозу ребенку.



Если агрессия исходит от детей, обучающихся в той же образовательной организации, что и ребенок, важно задействовать для решения проблемы всех профильных специалистов: педагога-психолога, классного руководителя, социального педагога, сотрудника службы медиации или примирения, а также родителей (законных представителей) несовершеннолетнего и самих детей. Образовательная организация должна иметь четкие алгоритмы действий в подобных ситуациях.

**Если есть реальная угроза или уже причинен вред ребенку, родителям или сотрудникам образовательной организации необходимо обратиться в правоохранительные органы.** В случае онлайн-травли действия, составляющие ее объективную сторону, могут быть квалифицированы по нескольким отраслям права: каждый подросток и его родители должны знать нормы Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее — КоАП РФ) и Уголовного кодекса Российской Федерации (далее — УК РФ)<sup>4</sup>.

**Действия взрослых и детей, которые в случае возникновения сложной ситуации в общении ребенка в социальных сетях могут только усугубить недопонимание или конфликт и привести к еще более тяжелым последствиям:**

1. Стремление переубедить собеседника, когда она не ориентирован на диалог. Социальные сети зачастую выступают инструментом самореализации, позиционирования, но реже площадкой для конструктивного обсуждения. Если видите, что собеседник не идет на контакт и не готов принимать во внимание вашу точку зрения, лучше закончить разговор;

2. Оскорбление, переход на личности, угрозы. Агрессия порождает ответную агрессию и может понести за собой ряд негативных последствий. Лучше познакомить ребенка с техниками психологической разрядки негативных эмоций и конструктивными формами общения;

---

<sup>4</sup>Подробнее об ответственности за противоправные действия детей в Интернете можно узнать в материале Ассоциации участников рынка интернет-индустрии «Лига безопасного интернета» (далее – Лига безопасного интернета): <https://ligainternet.ru/wp-content/uploads/2022/09/realnye-posledstviya-web.pdf>.

3. Восприятие негативных замечаний, комментариев (хейтинг, троллинг) как здоровую критику или конструктивные замечания. Агрессия и оскорбления несут цель ранить и унижить, а не помочь;

4. Переживание ситуации в одиночестве. Важно, чтобы ребенок мог обратиться к родителям, педагогам и психологам в школе, друзьям, тренерам и наставникам.

Таким образом Интернет, в особенности социальные сети, имеет большое количество рисков для несовершеннолетних. Риски заключаются в том, что дети могут стать не только жертвами агрессоров и мошенников, но и сами выступать в роли обидчиков. Поэтому так важно вести комплексную работу, создавая безопасное цифровое пространство, в семье, в образовательной организации. Ребенок должен уметь анализировать происходящее, определяя, что несет для него угрозу, а что нет, уметь конструктивно реагировать на провокации и оскорбления и знать, что безопасно и важно обратиться за помощью ко взрослым.

## **МЕДИАТИВНЫЙ И ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЙ ПОДХОДЫ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И ВЫСТРАИВАНИИ КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

Одним из действенных инструментов разрешения конфликтных ситуаций, предотвращения ситуаций травли и развития у несовершеннолетних навыков уважительного, конструктивного общения является медиация и восстановительный подход.

**Медиация** — способ разрешения споров путем переговоров на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица — медиатора.

**Медиативный подход** — подход, основанный на принципах медиации, а также способ деятельности, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях.

**Восстановительный подход** — подход, в основе которого лежат принципы восстановительной парадигмы ответа на конфликтные, криминальные и иные сложные ситуации, а также способ деятельности, направленный на всестороннее восстановление отношений, доверия, заглаживание материального и морального вреда, причиненного обидчиком жертве, в том числе при разрешении конфликтов после совершения правонарушений.

Восстановительный подход в работе с ситуациями травли направлен на вовлечение всех участников: агрессора и его группы поддержки, группы нейтральных, а также жертвы и, при наличии, группы поддержки жертвы.

Для того, чтобы профессионально проводить процедуру медиации, медиативную или восстановительную беседу, а также восстановительные программы, необходимо пройти дополнительное профессиональное обучение. Но есть принципы медиативного и восстановительного подходов, а также ряд технологий, которые могут быть интегрированы в повседневную работу с несовершеннолетними как в условиях образовательной организации, так и в семье.

На территории Российской Федерации во многих образовательных организациях созданы и работают службы медиации (примирения), а на уровне субъектов Российской Федерации и муниципальных образований существуют территориальные службы примирения и центры медиации. Именно эти службы могут подключиться к конфликтной ситуации несовершеннолетнего и профессионально оказать необходимую помощь и поддержку на основе медиативного и восстановительного подходов.

**Задача служб медиации и примирения** (далее – Службы) в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, деструктивного поведения и правонарушений несовершеннолетних, в том числе, в Интернет-пространстве. Службы помогают участникам образовательных отношений в конфликтной (проблемной) ситуации укрепить сотрудничество и ответственную позицию, на основе мирного конструктивного диалога вместе найти подходящее решение и согласованно его реализовать.

Для того, чтобы у взрослого с ребенком был диалог, и ребенок хотел поделиться своей сложной ситуацией, сложившейся в виртуальном пространстве, и попросить совета, важно сформировать у него ощущение безопасности и доверия. Доверие к педагогу как к человеку и как к специалисту, и доверие к применяемому им методу.

**Основные принципы**, на основе которых выстраивается вся медиативная восстановительная работа, и на которые может ориентироваться взрослый в выстраивании диалога с ребенком и ребенок в общении с окружающими, в том числе в социальных сетях (таблица):

Таблица

| Принцип                          | Как он действует в рамках реализации медиативного и восстановительного подходов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Как он может действовать в процессе повседневного общения с детьми и между ними                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добровольность                   | Согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в его разрешении при содействии медиатора. Допускается направление участников ситуации на предварительную встречу, но итоговое решение об участии в общей встрече они принимают добровольно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Уважение к ребенку, когда взрослый не оказывает на него давление, принуждая, например, просить прощение, а дает ему определенную свободу действий ( <i>например можно сказать: если сейчас ты не хочешь это обсуждать, тогда мы оставим эту тему, но ты всегда можешь подойти ко мне и продолжить этот разговор</i> )                                                                                                                                |
| Конфиденциальность               | Неразглашение сведений, полученных на встречах с медиатором и (или) обучающимся (юным медиатором / волонтером Службы), поэтому договоренности, решения, и то, на что они дали свое согласие (договор, соглашение, план действий по решению конфликта и иные договоренности) достигнутые сторонами конфликта на этих встречах, могут быть раскрыты третьим лицам только по согласованию со сторонами конфликта, за исключением информации о готовящемся правонарушении, либо представляющая угрозу безопасности и здоровью несовершеннолетних. В случае обращения в Службу иных лиц (не участников конфликта), то копия итогового соглашения, достигнутого сторонами конфликта может быть им передана по согласованию со сторонами конфликта | Важно сохранять тайны, которыми дети делятся со взрослыми, если этого не делать, то не сможет сформироваться доверие, так необходимое для того, чтобы ребенок в критической ситуации мог обратиться к родителю (законному представителю) несовершеннолетнего или педагогу. Если взрослый не может сохранить информацию в секрете, необходимо честно сказать об этом ребенку, объяснив причины, по которым взрослый должен рассказать об этом кому-то |
| Нейтральность (равноудаленность) | Нейтральное (равноудаленное) отношение медиатора ко всем участникам конфликта. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта он не является защитником, советчиком или обвинителем для какой-либо из сторон, не выносит                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Педагогу, а тем более родителю (законному представителю) несовершеннолетнего трудно и не всегда нужно быть нейтральным по отношению к ребенку,                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Принцип</b>                  | <b>Как он действует в рамках реализации медиативного и восстановительного подходов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Как он может действовать в процессе повседневного общения с детьми и между ними</b>                                                                                                                                   |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | решения и в равной степени поддерживает действия участников, направленные на урегулирование ситуации. В случае понимания медиатором невозможности сохранения нейтральности из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, они должны отказаться от продолжения встречи или передать ее другому медиатору и (или) обучающемуся (юному медиатору / волонтеру Службы) | но в данном случае речь идет о безоценочном и понимающем отношении к детям и их поступкам, без клеймения и навешивания ярлыков. Это влияет на то, будут ли взаимоотношения с ребенком доверительными или нет             |
| Равноправие                     | Равноправное участие сторон конфликта в его разрешении, предоставление равных возможностей высказываться и быть выслушанным, предлагать темы для обсуждения и вносить предложения по решению конфликта. Участники в равной степени ответственны за исполнение принятых ими совместно на взаимоприемлемых условиях решений по конфликту                                         | Данный принцип в неизменном виде может быть реализован как в условиях класса, так и в условиях семьи и цифрового пространства, и не только в конфликтных ситуациях, но и при совместном обсуждении планов, правил и т.д. |
| Открытость                      | Открытость медиатора и информированность сторон о сути программы или встречи, ее процессе и возможных последствиях                                                                                                                                                                                                                                                             | Важно, чтобы ребенок понимал почему взрослый его хвалит или ругает и осознавал возможные последствия совершения деструктивных действий, в том числе в социальных сетях                                                   |
| Взаимоуважение и сотрудничество | Уважительный стиль общения, недопустимость взаимных оценок и оскорблений на встречах всех участников встречи, включая медиатора (или) обучающегося (юного медиатора / волонтера Службы)                                                                                                                                                                                        | Данный принцип в полной мере может реализовываться в повседневном общении                                                                                                                                                |
| Ответственность                 | Ответственное отношение сторон к принятию решения по урегулированию конфликта, понимание последствий принятого решения и его исполнения, а ведущего - за организацию процесса и за безопасность участников на встрече                                                                                                                                                          | Данный принцип заложен в основы воспитательной деятельности и относится ко всей жизнедеятельности человека, важно только, чтобы ребенок мог определять свою зону ответственности и знать,                                |

| <b>Принцип</b>     | <b>Как он действует в рамках реализации медиативного и восстановительного подходов</b>                                                                                                                                                                                                                    | <b>Как он может действовать в процессе повседневного общения с детьми и между ними</b>                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | как поступить, если он не справляется                                                                                    |
| Заглаживание вреда | При причинении вреда, в том числе при совершении общественно опасных деяний ответственность состоит в готовности обидчика услышать жертву, осознать причиненный жертве вред и загладить его насколько возможно – собственными усилиями и ресурсами, а при уже их нехватке – с помощью родителей и близких | Данный принцип также в полной мере может быть реализован в ситуациях, когда есть причинный вред физический или моральный |

Таким образом, мы познакомились с основными принципами медиативного и восстановительного подходов, которые создают условия, необходимые для конструктивного, уважительного и доверительного диалога как между взрослым и ребенком, так и между детьми. Взрослым важно следовать данным принципам в общении и обучать им детей.

*В случае, если конфликт в социальных сетях возник между знакомыми несовершеннолетними или взрослыми, например, между одноклассниками или обучающимся и учителем, то важно вывести ситуацию из цифровой среды в реальную и пригласить стороны к живому диалогу. Попытки разрешения ситуации в переписке очень часто приводят к эскалации конфликта, личная встреча в данном случае может быть более эффективной.*

Для проведения подобной встречи, которая может проходить в разных формах (процедура медиации, медиативная и восстановительная беседа, программы примирения, круг сообщества, семейная конференция, школьный родительский или учительский совет, программа по заглаживанию вреда), необходимо подключить специалистов: сотрудников службы медиации (примирения), педагогов-психологов, социальных педагогов и иных. Важно, чтобы встреча состоялась в соответствии с принципами медиативного и восстановительного подходов и была

направлена на разрешение ситуации и создание условий для того, чтобы подобное не повторялось.

В случаях, когда нет возможности провести очную встречу между конфликтующими сторонами и участникам вовлеченными в ситуацию, специалисты службы медиации (примирения) могут организовать онлайн-встречу, с использованием дистанционных технологий (видео и аудио).



## **МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ИНСТРУМЕНТ КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

Как было упомянуто ранее, есть специальные медиативные и восстановительные технологии, которые могут быть интегрированы в повседневное общение детей и взрослых для улучшения качества взаимодействия и снижения конфликтных и деструктивных ситуаций. В первую очередь, при использовании данных технологий нужно помнить, что важно соблюдать принципы медиативного и восстановительного подхода, если принципы будут нарушены, то технология, которая служила способом ненасильственного и уважительного общения, может превратиться в инструмент негативной манипуляции.

Также стоит помнить, что в социальных сетях следует придерживаться тех же правил поведения, которым человек следует в реальной жизни.

Для выстраивания доверительных и уважительных отношений с ребенком взрослым рекомендуется использовать различные технологии медиативного и восстановительного подходов, а также техники понимающей коммуникации.

### **Техника «Петля понимания»**

Петля понимания (другие названия: «Looping», «Эхо-техника») – это одна из базовых техник медиации, наиболее простая и действенная. Суть ее заключается в том, чтобы определить основной смысл сказанного человеком, а затем ответной фразой дать собеседнику понять, что услышали его и уточнить, правильно ли его поняли.

#### Как выполняется:

Определяются смысловые блоки и акценты в речи человека, и, при необходимости, немного перефразировав (иногда можно повторить дословно) «возвращаются» человеку с фразой «Правильно ли я вас понимаю, что...».

При этом полезно озвучивать эмоции, которые чувствует человек (если мы это понимаем по его интонации, жестам, мимике, фразам) и немного сглаживать неоднозначные высказывания (оценочные суждения, оскорбления и иное).

#### Назначение техники:

1. Уточнить информацию у собеседника. Зачастую, нам кажется, что мы поняли человека, однако, на деле может оказаться, что он имел в виду иное, или что он не закончил мысль, поэтому важно использовать Петлю понимания.

2. Чтобы собеседник чувствовал, что мы его слышим и понимаем. Когда нет обратной связи, человек может чувствовать себя некомфортно, он рассказывает, но не знает, правильно ли был понят и был ли услышан вообще. При применении петли понимания люди сильнее раскрываются и доверяются, поэтому могут рассказать больше.

3. Чтобы собеседник мог критически оценить свое высказывание или мысль. Зачастую так бывает, что мы не задумываемся над сказанным, особенно если дело касается таких эмоциональных ситуаций как конфликт, поэтому важно дать человеку возможность услышать себя со стороны и оценить свое высказывание, может он захочет что-то в нем изменить.

4. Снижение эмоционального напряжения собеседника. Если человек в момент разговора с вами испытывает очень сильные негативные эмоции, данная техника позволит их снизить, так как собеседник почувствует, что его понимают, и услышит свою ситуацию со стороны, это позволит ему вернуться в рациональное состояние.

5. Чтобы другая сторона, присутствующая при разговоре, могла еще раз оценить и понять сказанное собеседником. Если мы говорим о ситуациях медиативной беседы или переговоров, то иногда важно проговаривать смысл сказанного сторонами, потому что не только мы могли неверно понять, но и другой человек.

### **Техника «Отражение чувств»**

Суть техники – в озвучивании тех чувств, эмоций и состояний, которые испытывает собеседник, даже если он не называет их прямо, без отражения или при минимальном отражении самого содержания контекста. Прием используется в работе с сильными эмоциональными состояниями людей в следующем порядке: выслушивание человека, реконструкция состояния, словесное выражение (отражение) состояния. Не рекомендуется использовать

категоричные суждения в утвердительном ключе или рекомендации («я знаю, что вы чувствуете» или «не беспокойтесь»). Отражать чувства лучше в виде предположения или вопроса:

«Похоже, тебе больно говорить об этом...»;

«Мне кажется, ты очень обиделся на друга...»;

«Ты чувствуешь себя оскорбленным?»

«Ты боишься наказания, верно?»

Помогает выразить и осознать собственные чувства и состояния, тем самым уменьшить их интенсивность, освободиться от их влияния. Создает у собеседника ощущение, что его понимают, и основу для доверительного общения.

### **Техника «Рефрейминг» (перефразирование)**

Часто поводом для начала конфликта может быть та или иная сказанная или написанная агрессивная или оскорбительная фраза. Говоря ее, человек не всегда хочет напрямую нам навредить, как в ситуации открытой травли, а просто не знает, как иначе сказать о нарушении своих интересов или потребностей.

При использовании рефрейминга мы слушаем собеседника, определяем его интересы, потребности, чувства, скрытые за резкими фразами, и проговариваем их, но уже в позитивной форме, начиная с вопросительных слов: «Я тебя правильно понял...». При этом мы полностью исключаем из того, что говорим мы весь негатив, сарказм, агрессию, сказанную человеком.

У этой техники есть несколько тонкостей. Переформулированная фраза должна отвечать следующим критериям:

- начинаться со слов «Я тебя правильно понимаю...», «Я слышу, что ты...». Важно не делать заключений, а только предполагать. Ребенок либо подтвердит, либо поправит собеседника;
- не содержать в себе упоминаний других людей («...тебе не нравится, что мама критикует...»);
- озвучивать то, что для человека важно или то, что он хотел бы, а не то, что ему не нравится или что он требует («...ты хочешь, чтобы к твоему увлечению относились серьезно?»);

- иногда может содержать наблюдение об эмоциях («...я вижу тебе обидно», «...слышу ты раздражен»).

#### Назначение техники:

- снизить уровень эмоционального напряжения собеседника;
- конструктивно отреагировать на грубое или агрессивное высказывание;
- перевести разговор из детской позиции (претензии, оскорбления, колкости) во взрослую (ясное обозначение интересов и потребностей, разработка способов их достижения);
- продемонстрировать ребенку альтернативный способ реагирования на негативные высказывания (в случае использования техники взрослым).

#### **Техника «Я-сообщение»**

Суть техники в том, чтобы ясно объяснить собеседнику свою позицию (чем мы не довольны, что мы чувствуем, что для нас важно, чего мы хотим). При этом необходимо говорить строго про себя, про свои эмоции, интересы, наблюдения, не переходя на личности и не указывая человеку, что ему делать.

#### Структура техники «Я-сообщение»:

1. Конкретные наблюдаемые нами действия, которые влияют на наше благополучие — это нужно, чтобы установить контекст разговора, указать на определенное событие или поступок человека.

*«Когда я вижу / слышу...»;*

2. Наши чувства относительно того, что мы наблюдаем – это помогает ясно проговорить собеседнику наше отношение к сложившейся ситуации.

*«Я чувствую, что...»;*

3. Потребности, ценности, желание и все остальное, что формирует наши чувства, дают возможность поделиться с собеседником итоговой целью, которой вы хотите достичь через общение.

*«Для меня важно/Потому что я нуждаюсь в...»;*

4. Конкретные действия, о которых мы просим, чтобы обогатить свою жизнь, позволяют предоставить собеседнику план действий по удовлетворению своей же потребности.

*«Могли бы вы/Я прошу тебя...».*

Я сообщение может не требовать ответа и не должно формировать у собеседника чувства вины в случае отказа от выполнения нашей просьбы.

#### Назначение техники:

- конструктивно сказать о своих эмоциях;
- продемонстрировать ребенку позитивную модель поведения;
- попросить о чем-то, не провоцируя в ответ агрессию;
- бережно отнестись к другому человеку и его потребностям.

#### **Медиативные технологии работы с информацией**

Важнейшим элементом медиативных технологий является работа с информацией и пониманием сторонами и медиатором ситуации. Важно помнить, что у каждого человека свои особенности восприятия происходящего и интерпретации событий. Поэтому необходимо учитывать, что действия, которые взрослому кажутся негативными, для ребенка вполне могут быть нейтральными или даже положительными, и наоборот.

Для того, чтобы снизить риск появления конфликтных ситуаций на фоне искажения полученной информации, медиаторы исходят из нейтральной позиции (не оценивают, не додумывают, не судят) и применяют **набор вопросов, который позволяет увеличить информационное поле о споре и у сторон, и у медиатора:**

□ вначале преобладают открытые общие вопросы: *«что произошло?»*, *«как это было?»*;

□ затем идут уточняющие вопросы: *«кто еще участвовал в ситуации?»*, *«когда и где это было?»*;

□ следующее, это прояснение эмоционального состояния: *«как ты себя чувствовал тогда и чувствуешь сейчас?»*, *«то ты испытывал?»*;

□ важно также прояснить мотивационную сферу, какие интересы были у собеседника, какие потребности: *«что для тебя важно в этой ситуации?»*, *«почему?»*;

□ затем мы говорим о возможном решении возникшей ситуации, моделируя его и разрабатывая план реализации: *«как ты видишь себе решение этой ситуации?»*, *«а что ты можешь сделать для решения?»*, *«что может еще потребоваться, чтобы решить ситуацию?»*;

□ в завершение проверяется реалистичность: *«что может помешать реализации намеченных планов?»*, *«ты точно будешь удовлетворен таким решением?»*.

В процессе задавания вопросов важно помнить о рассмотренных ранее техниках: петле понимания (чтобы резюмировать сказанное собеседником и перепроверять правильность понимания вами его) и рефрейминг (чтобы смягчать наиболее резкие моменты рассказа).

*Рассмотренные техники просты в освоении, но требуют практики. Перед их интеграцией в свое общение, обратитесь к медиаторам или ведущим восстановительных программ, чтобы они показали, как их правильно применять. Также, данным техникам важно обучать детей и их родителей (законных представителей), это лучше всего сделать подготовив небольшие памятки на основе представленных выше материалов. Таким образом можно расширить возможности ребенка сказать о том, что важно для него, и конструктивно отстоять свои границы<sup>5</sup>.*

---

<sup>5</sup> Больше узнать о медиативных и восстановительных технологиях и особенностях их применения в работе с несовершеннолетними возможно в «Библиотеке Практик Медиатора» на официальном сайте ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей» на электронном ресурсе: [https://fcprc.ru/video\\_mediacia](https://fcprc.ru/video_mediacia).

## ПРОВЕДЕНИЕ ЗАНЯТИЙ С ДЕТЬМИ, ПЕДАГОГАМИ, РОДИТЕЛЯМИ ПО ФОРМИРОВАНИЮ НАВЫКОВ УВАЖИТЕЛЬНОГО И КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Существенной составляющей создания безопасной, уважительной и конструктивной атмосферы для несовершеннолетних в социальных сетях — это развитие их коммуникативной компетентности и навыков общения всех, кто их окружает. Важно, чтобы образовательная организация проводила просветительские и развивающие мероприятия по вопросам медиативных и восстановительных технологий, альтернативных способов разрешения конфликтов, практик эффективной коммуникации. Такие мероприятия могут проходить в различных форматах: классные часы, родительские собрания, мастер-классы, лекции, семинары, тренинги, игры, конкурсы и фестивали, круглые столы.

*Зачастую именно недостаток инструментария способов взаимодействия может способствовать тому, что ребенок выбирает деструктивные формы достижения собственных потребностей и интересов, потому что они кажутся проще и быстрее (например, вместо разговора – драка).*

Понятие **коммуникативных навыков** многогранно и включает в себя различные процессы, влияющие на общение, которые относятся к универсальным коммуникативным действиям из федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования. В части общения: распознавание предпосылок конфликтных ситуаций и умение смягчать конфликты, владение различными способами общения и взаимодействия, умение аргументированно вести диалог, развернуто и логично излагать свою точку зрения с использованием языковых средств. В части совместной деятельности: понимать и использовать преимущества командной и индивидуальной работы, осуществлять позитивное стратегическое поведение в различных ситуациях, проявлять творчество и воображение, быть инициативным<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Приказ Минобрнауки России от 17 мая 2012 г. № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования»

Эффективной формой развития универсальных коммуникативных действий обучающихся может служить медиативная игра — это специально организованное занятие, в основе которого находится работа участников с конфликтом или конфликтной ситуацией. Это может быть как проведение переговоров между двумя и более сторонами (командами) по конфликтному вопросу, так и моделирование процедуры медиации, где участники выступают в качестве медиаторов. Успешнее всего удаются игры с элементами погружения, так называемые сюжетно-ролевые. Важно, что участники в процессе игры используют медиативные и восстановительные технологии, а также выстраивают коммуникацию, основываясь на принципах медиации, в особенности: добровольности, взаимоуважении, равноправии, сотрудничестве. Хочется отметить, что в соответствии с принципом равноправия в игре наравне с обучающимися участвуют и педагоги.

Медиативная игра требует предварительной образовательной работы с обучающимися. Желательно проводить отдельные занятия по знакомству с принципами медиации и медиативными технологиями и практической их отработке. Игра может служить как инструментом развития интереса к теме медиации, так и тренингом уже пройденных техник общения. Также, медиативная игра дает масштабный ресурс для совместного с обучающимися анализа конфликтных ситуаций. Участники неосознанно применяют разные стратегии поведения в конфликте, манипуляции, демонстрируют разные эмоции. Изучать эти стороны общения наглядней и интересней с обучающимися, когда они сами были участниками рассматриваемых ситуаций.



## **ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АДМИНИСТРАЦИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Для профилактики конфликтных ситуаций, травли, проявления несовершеннолетними агрессивного и деструктивного поведения в социальных сетях и реальной жизни важно создавать и развивать службы медиации (примирения), которые станут проводниками и трансляторами принципов медиативного и восстановительного подходов, смогут способствовать разрешению возникающих между участниками образовательных отношений конфликтных ситуаций, и проводить просветительские и развивающие мероприятия.

Также, необходимо формировать доверительные отношения между педагогами и обучающимися, чтобы дети могли обратиться за помощью и не боялись наказания, осуждения, а знали, что их поддержат и помогут решить ситуацию. Причем важно, чтобы ответственность за ситуацию оставалась в руках ребенка, взрослые в данном случае сопровождают и наставляют, чтобы несовершеннолетний формировал конструктивный опыт разрешения сложных, в том числе конфликтных ситуаций.

Отдельно важно уделить внимание **модерированию существующих виртуальных сообществ, групп, чатов в мессенджерах и социальных сетях** (родительские чаты, чаты обучающихся, чаты педагогов). Для того, чтобы данный процесс был успешным, необходимо выполнить следующие действия:

1. Выработать совместно с участниками чата или сообщества общие правила общения в нем и зафиксировать их так, чтобы они всегда были в доступе для участников (в какое время можно писать, можно ли отправлять поздравительные открытки и новости, можно ли присылать голосовые сообщения и т.д.). Это оптимально сделать посредством кругов сообществ;

2. Сформулировать правила (что нельзя, что можно) и способы (как нужно) общения в социальных сетях на уровне образовательной организации и разместить их на электронных ресурсах школы, а также довести их до всех участников образовательного процесса. Это можно сделать посредством последовательных

кругов сообществ с сотрудниками образовательной организации, родителями (законными представителями) несовершеннолетних, обучающимися;

3. Иметь алгоритм работы со сложными ситуациями, которые могут возникать в цифровом пространстве (онлайн-травля, шантаж несовершеннолетнего, распространение несовершеннолетним запрещенной информации, конфликт в групповом чате и т.д.), в том числе с привлечением сотрудников органов внутренних дел. Такой алгоритм также целесообразно выработать на проектных кругах сообществ;

4. Знать возможности медиативного и восстановительного подходов, а также служб медиации и примирения, которые их применяют, и использовать их при разрешении конфликтных ситуаций, в том числе ситуаций травли в детских коллективах.

## **СОВЕТЫ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ) НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

*Данный раздел также адресован сотрудникам образовательных организаций, специалистам в области воспитания и профилактики девиантного поведения несовершеннолетних для организации работы среди родительского сообщества, в том числе проведения тематических родительских собраний.*

**Родители** – это ближайшие для ребенка люди, которые находятся рядом с ним, знают его и имеют возможность вовремя заметить, что у ребенка в жизни происходит что-то негативное.

Чтобы родители имели возможность помочь ребенку справиться со сложной жизненной ситуацией, в том числе конфликтом, травлей, важно планомерно выстраивать доверительные отношения, присутствовать в жизни ребенка, знать его увлечения и интересы, в том числе в Интернете (какой контент смотрит, на какие группы подписан, с кем общается). При этом лучше всего помнить о рассмотренных ранее принципах медиативного и восстановительного подходов и стараться не оказывать на ребенка сильного давления, так как это может иметь обратный эффект и привести к тому, что ребенок станет скрытен и необщителен.

**Важные параметры выстраивания конструктивных отношений с ребенком, для создания безопасного пространства, когда он может обратиться за советом и помощью и предотвращения развития у него агрессивного и социально-опасного поведения:**

- отнеситесь уважительно и серьезно к виртуальной жизни вашего ребенка, для него она реальна и значима;
- наблюдайте за ребенком, интересуйтесь его интересами, но не превращайте это в слежку и допросы, важно уважать его интересы и личное пространство;
- попробуйте поставить себя на место ребенка, подумать и понять его чувства, потребности, почему он делает так, а не иначе;

- присоединяйтесь к увлечениям ребенка, попробуйте освоить онлайн-игры, социальные сети, попросите у него в этом помощи, это может помочь сблизиться;
- формируйте семейные правила по поводу использования электронных устройств (смартфонов, компьютеров, планшетов и т.д.), а также пребывания в онлайн-пространстве. Договоритесь о времени и продолжительности использования, назначении, для учебы, для развлечений, особые условия: например, когда мы вместе обедаем, ужинаем, телефоны убраны. Важно, чтобы данные правила были приняты не в директивной односторонней форме, а чтобы ребенок на равных участвовал в их выработке, чтобы он понимал их назначение. Также важно, чтобы они были зафиксированы и доступны для напоминания, и необходимо, чтобы им следовал не только ребенок, а все члены семьи;
- постарайтесь не принимать крайних мер, в том числе в виде полного запрета и ограничения доступа к Интернету (если перед этим вы не информировали ребенка о таких последствиях), так как подобное действие может привести к сильной отрицательной реакции ребенка и даже послужить причиной формирования образа врага в отношении вас. Если ребенок совершил проступок, лучше обсудить с ним, как он может исправить ситуацию;
- предлагайте ребенку альтернативу онлайн-развлечениям, совместную или индивидуальную;
- информируйте ребенка об угрозах и рисках, которые несет в себе цифровая среда, он должен знать, как понять, что его пытаются обмануть или над ним зло шутят, также он должен уметь конструктивно выражать свою позицию, не оскорбляя других людей;
- договоритесь с ребенком о порядке действий, если ему пишет незнакомец, если у него в онлайн-пространстве просят денег, если его фотографии попали в руки злоумышленников и т.д. Ребенок должен четко знать, что он может вам об этом сообщить и вы поможете найти выход из ситуации;

- отдельным блоком просвещения необходимо выделить информацию о нормах КоАП РФ и УК РФ<sup>7</sup>. Отдельно необходимо остановиться на вопросе реагирования родителя (законного представителя) несовершеннолетнего на информацию о том, что ребенок совершил негативное или противоправное деяние или просто стал жертвой злоумышленников по собственной неосторожности. Наиболее распространенная реакция – гнев, нравоучения, упреки, вызывание чувство стыда. Подобный подход приводит к разрыву отношений между ребенком и родителем, что влечет за собой нежелание и страх ребенка сообщить родителю о том, что у него произошла беда, а также ребенок перестает воспринимать родителя как авторитетное, значимое лицо и не прислушивается к его советам.

Важно, опираясь на рассмотренные принципы медиативного и восстановительного подхода, используя медиативные технологии, спокойно выслушать ребенка, прояснить ситуацию, задав уточняющие вопросы и помочь ребенку найти конструктивное решение ситуации, которое будет определять его ответственность за случившееся и поможет загладить причиненный вред, восстановить взаимоотношения. Если то, что рассказывает ребенок, вызывает у вас сильные эмоции, возьмите перерыв и вернитесь к этому разговору позже.

**Как родитель (законный представитель) несовершеннолетнего может помочь:**

- объяснить ребенку, что важно пережить испытываемые эмоции, осознать и принять их, а также объяснить, что нормально, когда ему больно, плохо, горько, что он злится (в процессе разговора озвучиваем эмоции, которые транслирует ребенок: я вижу, что ты испуган; я понимаю, что ты очень обижен и это нормально);
- подбодрить, поддержать ребенка, сделав акцент на его сильных сторонах (я знаю, что ты отлично справишься с этим, помнишь, как ты решил вопрос с плохой оценкой в прошлой четверти?);

---

<sup>7</sup> Подробней об ответственности за противоправные действия детей в цифровом пространстве можно узнать в материале Лиги безопасного интернета: <https://ligainternet.ru/wp-content/uploads/2022/09/realnye-posledstviya-web.pdf>.

- обсуждение прошлого опыта, спросите ребенка, были ли у него уже подобные ситуации, или может у его друзей и знакомых, как они решались? Какой был результат? Можете поделиться своим опытом, обсудить его с ребенком;
- для систематизации и анализа случившегося можно предложить ребенку написать о случившемся, либо нарисовать схему событий, это поможет переключиться, реализовать негативные эмоции и критически взглянуть на происходящее;
- смените акценты, покажите ребенку какие плюсы могут быть в случившейся ситуации.

*При этом всегда необходимо обращаться за помощью к специалистам, как в школе: педагог-психолог, классный руководитель, социальный педагог, сотрудник службы медиации (примирения), так и привлекать внешних специалистов: психолог, специалист центра медиации или территориальной службы примирения, психолого-социального центра.*

В случае, если в отношении вашего ребенка совершено правонарушение (шантаж, мошенничество, вымогательство, угрозы, травля), необходимо обязательно обращаться в органы внутренних дел по телефону 112.

Взрослым важно помнить, что они выступают примером для детей, очень многие агрессивные и социально-негативные действия несовершеннолетних скопированы с поведения их социального окружения. Поэтому необходимо демонстрировать конструктивные, уважительные формы общения.

## **РОЛЬ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ В ПРОФИЛАКТИКЕ НЕГАТИВНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ЯВЛЕНИЙ**

Профилактика негативных социальных явлений, в том числе агрессивного и деструктивного поведения несовершеннолетних, в Интернете является одним из приоритетных направлений деятельности современных социальных сетей в рамках обеспечения безопасности пользователей. Для этого в числе прочего необходима возможность осуществления прозрачной модерации и своевременного выявления деструктивного контента, что выполнимо лишь на платформах, соблюдающих российское законодательство. Следует учитывать, что иностранные ИТ-площадки часто игнорируют законы Российской Федерации и регулярно получают штрафы за то, что не удаляют запрещенный контент, что делает их небезопасным пространством для российских пользователей.

На базе социальных сетей ВКонтакте и Одноклассники активно используется гибридный метод модерации, благодаря которому организовано быстрое реагирование на обращения пользователей и общественных организаций, а также официальные запросы. Проводится постоянный внутренний мониторинг, с отслеживанием появления вредоносного контента с помощью механизмов автоматического поиска, блокировки ботов массовой нежелательной рассылки, технологии цифровых отпечатков и нейронных сетей.

Команды ВКонтакте и Одноклассники проверяет каждую жалобу с последующим удалением материалов, не соответствующих правилам пользования, а также с блокировкой сообществ и профилей злоумышленников, распространяющих подобные публикации.

Кроме того, в указанных социальных сетях действуют единые правила для поддержания комфортной, бесконфликтной и безопасной среды, в том числе запрет на распространение угроз, применение насилия, а также на враждебные высказывания, преследование или унижение человека либо группы людей, в том числе на основании религиозной, культурной, расовой, этнической или национальной принадлежности, наличия особенностей физического развития или заболеваний и других признаков.

Одновременно с этим ВКонтакте на регулярной основе разрабатывает и внедряет прогрессивные алгоритмы защиты и механизмы оповещения, проводит аудиты и сертификации, как внешние, так и внутренние, а также уделяет большое внимание образовательной деятельности, в целях информирования пользователей об актуальных способах защиты профилей и персональных данных.

Стоит отметить следующие проекты и инициативы социальных сетей в рамках обеспечения безопасного пользования платформой, в том числе несовершеннолетними:

- сообщество «Безопасность ВКонтакте», в котором состоит 2,5 млн подписчиков (самая большая группа по информационной безопасности в Рунете). Команда разработчиков активно делится с пользователями практическими советами и рекомендациями по обеспечению личной безопасности в сети, а также по формированию комфортной онлайн-среды;

- проект «Центр цифрового комфорта», в котором собраны рекомендации по доверительному общению в сети для взрослых и детей, полезные материалы по поддержке психологического здоровья и тематические новости. Среди материалов Центра — советы, как реагировать на кибербуллинг и справляться с ним, как распознать злоумышленников в сети, а также как настроить приватность профиля и многое другое;

- специальная нейросеть, которая определяет ругательства, оскорбления, и другие негативные высказывания в постах и комментариях ВКонтакте. С помощью специальных алгоритмов нейросеть выявляет всплески подобной активности на страницах пользователей и предлагает включить режим «Личное пространство» — набор настроек, который позволяет на время ограничить круг общения и оградить пользователя от нежелательных собеседников. После активации режима «Личное пространство» настройки приватности страницы изменятся на неделю: писать и звонить смогут только друзья или друзья друзей, а отправлять заявки в друзья — только друзья друзей. Также после включения режима пользователи будут видеть в ленте специальные тематические материалы и рекомендации для улучшения ментального здоровья;



- VKProtect — глобальная программа по защите пользователей цифровых сервисов ВКонтакте. В рамках программы расширено применение двухфакторной аутентификации и предоставлены дополнительные инструменты защиты;

- фильтр нецензурных выражений, запущенный ВКонтакте в рамках стратегии по формированию комфортной цифровой среды для всех пользователей. При включении настройки нецензурные слова в постах и комментариях заменяются на набор символов;

- предупреждения о подозрительных собеседниках в мессенджере – в новом групповом чате или диалоге с незнакомым человеком появится специальный баннер о потенциальной опасности, если алгоритмы зафиксировали подозрительную активность от этого пользователя. Пользователь может мгновенно отправить жалобу и добавить потенциального мошенника в черный список. Чат или диалог будут удалены, чтобы их участники не смогли перейти по опасным ссылкам;

- оповещение пользователей, если их пароль был скомпрометирован в сторонних сервисах.

- для повышения осведомленности пользователей о способах защиты от злоумышленников в сети действует группа «Безопасность — это ОК!», в рамках которой команда информационной безопасности соцсети делится важными советами по цифровой грамотности, свежими новостями и комментариями экспертов по теме безопасности в интернете.

Для того, чтобы обезопасить общение детей онлайн, создана и развивается информационно-коммуникационная образовательная платформа «Сферум». Указанная образовательная платформа — это отдельное закрытое пространство внутри VK Мессенджера для учебы и общения учителей, учеников и родителей (законных представителей) несовершеннолетних.

Сервис устроен таким образом, чтобы в чаты попадали только верифицированные участники. Это уникальная российская разработка, позволяющая интегрировать электронный журнал и дневник и, таким образом, исключая появление в них посторонних (списки классов формируются педагогами в электронных журналах).

**ПАМЯТКА  
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ ПОДВЕРГАЕТСЯ ОНЛАЙН-ТРАВЛЕ  
ИЛИ ИМЕЕТ ТРУДНУЮ СИТУАЦИЮ В ОБЩЕНИИ:  
ГДЕ МОГУТ ПОМОЧЬ?**

**Интернет-ресурсы:**

**Лига безопасного интернета** <https://ligainternet.ru/hotline/> (можно сообщить о факте онлайн-травли и узнать дополнительную информацию по этому вопросу)

**Помощь рядом.рф** для подростков <https://pomoschryadom.ru/> (можно получить консультацию и поддержку по случаям травли и проблем в отношениях)

**Мырядом.онлайн** <https://мырядом.онлайн/> (бесплатная психологическая помощь подросткам)

**Горячие линии:**

**Единый Общероссийский телефон доверия для детей, подростков и их родителей: 8 (800) 200-01-22**

<https://telefon-doveria.ru/>

*Звонок бесплатный. Работает круглосуточно.*

**Горячая линия по оказанию помощи родителям: 8 (800) 444-22-32**

*Звонок бесплатный. Работает с 8.00 до 20.00 с пн. по пт.*

**Горячая линия кризисной психологической помощи** на базе Федерального координационного центра по обеспечению психологической службы в системе образования Российской Федерации Московского государственного психолого-педагогического университета: **8 (800) 600-31-14**

*Звонок бесплатный. Работает круглосуточно.*

**Федеральная круглосуточная горячая линия по оказанию психологической помощи студенческой молодежи** Министерства науки и высшего образования Российской Федерации: **8 (800) 222-55-71**

*Звонок бесплатный. Работает круглосуточно.*

**Телефон горячей линии Федерального портала информационно-просветительской поддержки родителей «Растим детей»: 8 (800) 444-22-32**

*Звонок бесплатный. Работает круглосуточно.*

**Горячая линия по вопросам урегулирования конфликтов в школе, медиации и примирения в образовательных организациях ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей»: 8-800-222-34-17**

*Звонок бесплатный. Работает с пн. по чт. с 09.00 до 18.00, пт. с 09.00 16.45*

**Горячая линия «Ребенок в опасности» предназначен для обращений по вопросам защиты прав несовершеннолетних: 8 (800) 707-70-22**

*Звонок бесплатный. Работает круглосуточно.*

## ПАМЯТКА

**РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ С НАГЛЯДНЫМИ  
ИНФОРМАЦИОННЫМИ МАТЕРИАЛАМИ ПО БЕЗОПАСНОМУ  
ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ОНЛАЙН-ПРОСТРАНСТВА И ПРИМЕНЕНИЮ  
МЕДИАТИВНЫХ И ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**Ресурс «Библиотека Практик Медиатора»** от ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей» (важная информация и полезные материалы на темы медиативных и восстановительных технологий, разрешения конфликтов и ненасильственного общения в виде записей вебинаров, тренингов, мастер-классов и семинаров от экспертов и практиков со всей страны): [https://fcprc.ru/video\\_mediacia](https://fcprc.ru/video_mediacia).

**Проект социальной сети «ВКонтакте» #неткибербуллингу** <https://kiberbulling.net/> и <https://kiberbulling.net/2022/> (вы найдете полезные материалы, включающие тексты и видео, где будет описано, как правильно вести себя в различных ситуациях, если вы или кто-то из ваших близких сталкивается с травлей);

**Проект Минцифры России по кибербуллингу** <https://кибер-буллинг.рф/> (можно получить больше информации об онлайн-травле);

**Портал «Растим детей»** <https://растимдетей.рф/> (портал с информацией по осознанному родительству, а также возможностью обратиться за консультацией по вопросам воспитания детей);

**Портал «Вместе против буллинга»** <https://bullying.shkolamoskva.ru/> (подробно о травле, физическом насилии, запугивании и как этому противостоять);

**Методические рекомендации** для несовершеннолетних, родителей (законных представителей) несовершеннолетних, наглядные информационные материалы по безопасному использованию сети «Интернет» в целях предотвращения преступлений, совершаемых с ее использованием, как самими несовершеннолетними, так и в отношении них:

[https://fcprc.ru/media/media/mediacia/MP\\_Безопасное\\_использование\\_сети\\_Интернет\\_2021\\_VaynOLF.pdf](https://fcprc.ru/media/media/mediacia/MP_Безопасное_использование_сети_Интернет_2021_VaynOLF.pdf).

**Сценарий родительского онлайн-собрания «Пространство соцсетей – без риска для детей»** разработан психологами ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей» для методического обеспечения организации работы педагогов, классных руководителей с родительской аудиторией: понятным и доступным языком, но с опорой на научные исследования и актуальные данные: [https://fcprc.ru/media/media/mediacia/Сценарий\\_Родительское\\_собрание\\_Пространств\\_о\\_соцсетей\\_-\\_без\\_риска\\_для\\_детей\\_cQusZmb.pdf](https://fcprc.ru/media/media/mediacia/Сценарий_Родительское_собрание_Пространств_о_соцсетей_-_без_риска_для_детей_cQusZmb.pdf)

**Методические материалы** Лиги безопасного интернета для проведения уроков безопасного интернета в школах. Материалы подготовлены на основе опыта реальных уроков и учитывают рекомендации педагогов: <https://ligainternet.ru/metodicheskie-materialy/>

**Информационные материалы** ВКонтакте в том числе для несовершеннолетних пользователей, информирующие о способах защиты персональных данных и методах обеспечения всесторонней безопасности в онлайн пространстве:

- советы для подростков: <https://m.vk.com/safety?section=youth>;
- советы для родителей: <https://m.vk.com/safety?section=parents>;
- как управлять приватностью: <https://vk.com/@team-privacy>.

**Образовательный портал «ЦИФРАтека. Библиотека практических знаний»** по цифровой безопасности об угрозах в Интернете и советы, как с ними бороться для детей, родителей и учителей, созданный Альянсом по защите детей в цифровой среде:

<https://internetforkids.ru/projects/tsifrateka-biblioteka-prakticheskikh-znaniy>;  
<https://cifrateka.ru/>