Развитие навыков ведения переговоров у подростков. Материалы для подготовки.

Быкова Л.В., *ГБУ ДО ЦППМСП*
Василеостровского района Санкт-Петербурга
М.В.Орлова,
ЦПМСС Красносельского района Санкт-Петербурга

Введение

Мотивация подростков к обучению основам медиации наиболее успешно проходит при использовании всевозможных интерактивных форматов: игр, тренингов, круглых столов, конкурсов, педагогических мастерских – всего того, что увлекает ребенка и дает ему возможность попробовать себя в практике (в полном соответствии с требованиями ФГОС).

Переговорный (медиативный) кейс – это обобщенная на основе реальных историй или специально сконструированная «с нуля» ситуация, описанная с точки зрения всех сторон конфликта, а также с точки зрения объективного внешнего наблюдателя. Стороны обычно обладают большей информацией, однако их видение может быть искажено. В переговорном кейсе не обязательно затрагиваются только те проблемы, которые актуальны для конкретной возрастной категории обучающихся. Наоборот, перенос проблемы в фантастические или сказочные декорации может способствовать наполнению, казалось бы, отвлеченной ситуации реальными, а не социально одобряемыми и ожидаемыми паттернами поведения.[3]

Ниже приводится описание переговорных кейсов для двухсторонних и многосторонних переговоров по сценарию сказки А.Милна "Винни-Пух и все-все-все".[4]

Описание игры «Винни-Пух – великий поход за медом»

Описание ситуации и содержание ролей для проведения двусторонних переговоров основано на материалах книги по переговорам петербургских авторов [1], которые в свою очередь ссылались на бизнес-тренинг, где проводилась эта деловая игра [2]. Впервые игра была представлена 16.11.2015 года на первом соревновании команд медиаторов-ровесников школ Василеостровского района Санкт-Петербурга.[5] За шесть лет проведения игры были написаны еще две роли, а также переговорная игра на шесть ролей. В написании ролей участвовали авторы: М.В.Орлова «Кристофер Робин» (2018 год), многосторонние переговоры (2019 год), А.Ю.Скорик «Тигра» (2018 год); роли «Винни», «Кролик», «Сова», «Иа», «Пятачок» описаны Л.В.Быковой совместно с Н.А.Александровой (2015); содержание ролей отредактировано Быковой Л.В. в 2020 году, в 2019 году составлена памятка по оценке переговоров для жюри (см. Приложение 1).

Материалы для подготовки целесообразно использовать в формате деловой игры, когда у переговорщиков есть возможность реализовывать в диалогах различные задачи, а также наблюдать за ведением переговоров другими участниками. Также возможно использовать сценарии двусторонних переговоров для отработки навыков в парах. По окончании деловой игры необходимо проанализировать процесс ведения переговоров, отметить удачное применение коммуникативных техник и приемов; анализ видеозаписи переговоров – лучший способ развития навыков.

Участники двусторонних переговоров:

- от команд медиаторов-ровесников - Винни-Пух;
- от жюри или от команд соперников: Кролик, Пятачок, Сова, Ослик Иа, Тигра, Кристофер Робин.

Цель игры: провести переговоры с позиции сотрудничества, продемонстрировав навыки эффективной коммуникации

Задачи:

- сохранять структуру диалога;
- владеть техниками постановки вопросов, активного слушания и обратной связи, приемами аргументации;
- в переговорах устанавливать и сохранять контакт со второй стороной;
- прояснить и согласовать интересы сторон, сформулировать повестку переговоров, сохранять содержание переговоров в рамках заявленных тем;
- урегулировать конфликт в стратегии «выигрыш-выигрыш».

Критерии оценки переговоров представлены в Приложении 2.

Вопросы для группового обсуждения итогов игры:

- Кто из игроков был самым успешным в переговорах?
- Благодаря каким приемам?
- Что наиболее эффективно работает?
- Каким образом переговорщики учитывали индивидуальные особенности друг друга?
- Что было самым сложным?

Инструкция командам

- подготовьтесь к переговорам с каждым из друзей
- используйте в переговорах приемы эффективной коммуникации
- проясняйте области совпадения своих интересов и интересов другой стороны

Материалы для участников соревнования.

Описание ситуации.

Сейчас вечер, и Винни-Пух срочно собирается в горы за горным медом. Ждать нельзя, уже едут оптовики, они выкачают весь мед! У Винни на завтра были другие планы, он собирался встречаться с друзьями и вечером идти на торжество по случаю дня рождения Ослика Иа. Теперь

необходимо отправляться в поход, осталось совсем немного времени, чтобы передоговориться со всеми друзьями и попросить у них то, что нужно для похода. В поход Винни отправляется рано утром, чтобы до темноты дойти до меда и вернуться. Договариваться с друзьями нужно лично.

Инструкция для Винни-Пуха

Как известно, Вы большой любитель меда. За горным медом нужно идти срочно, завтра утром. Вы не можете отменить или перенести свой поход на другое время. Действовать необходимо быстро, чтобы опередить торговцев-оптовиков, которые выкачают весь мед до капли. Но вы уже договорились встретиться завтра с друзьями!

Вам необходимо встретиться с каждым из друзей лично, объяснить ситуацию и договориться о встречах в другое время. К тому же, у друзей есть вещи или что-то другое, необходимое вам в походе. Вы должны получить это у каждого из друзей до того, как пойдете в поход.

1.Переговоры с Пятачком

Вы обещали Пятачку завтра научить его писать стихи. Пятачок давно ждет, что вы выполните обещания. Вам неловко, что придется перенести завтрашнюю встречу. Кроме того, вам нужно взять у Пятачка воздушные шары без которых вам не подлететь к дуплу и не достать мед. Вам необходимо сохранить дружбу с Пятачком, подготовиться к завтрашнему походу.

2.Переговоры с Совой

Вы обещали Сове отремонтировать колокольчик в ее домике. Она очень переживает, беспокоится, надеется на вашу помощь. Вам нужно уговорить Сову одолжить вам ружье на завтра, чтобы отпугивать пчел, а также помочь ей решить ее проблемы.

3.Переговоры с Осликом Иа

Самой страшное, что на завтра намечено торжество по случаю дня рождения Ослика Иа! Иа давно готовится к этому событию и пригласил на него всех друзей, включая вас, конечно! Когда вы пойдете в поход за медом, вы не успеете прийти на празднование, и Иа может серьезно обидеться. Но он ваш друг и ваша задача поговорить с ним, чтобы он не обижался, и при этом не отменять или переносить свой поход.

4.Переговоры с Кроликом

Вы случайно разбили все пустые горшочки для меда у себя в доме. Вам совсем некуда положить мед! Но у Кролика есть пустые горшочки. Один горшочек остался у Кролика после того, как вы с Пятачком зашли к нему в гости и немного «посидели». Вам потом пришлось еще долго и с большим трудом выбираться из домика Кролика. Иногда вам приходят мысли, что Кролику стоило позаботиться о гостях и сделать вход пошире!

Вам нужно уговорить Кролика одолжить вам пустой горшочек для меда для вашего похода.

5. Переговоры с Тигрой

Вы обещали завтра утром научить Тигру метко бросать палочки, чтобы он мог победить в игре «Пустяки», когда все кидают под мост палочки и ждут, чья выплывет первой. У него есть пружинки для лап, с помощью которых Вы (если вдруг лопнет воздушный шарик) сможете допрыгнуть до ветвей дерева рядом с дуплом, где пчёлы прячут мёд.

По правде говоря, Вы слегка побаиваетесь гнева Тигры, ведь он непредсказуем! Но Вы знаете, что Тигра, помимо себя, очень любит и своих друзей, поэтому надеетесь на успех! Цель переговоров с Тигрой – уговорить его одолжить Вам пружинки для лап.

6. Переговоры с Кристофером Робином

Вы планировали завтра помочь Кристоферу Робину с уборкой по дому. Это нужно сделать обязательно до начала праздника у Иа. Но теперь все планы нужно перестраивать. Цель переговоров с Кристофером Робином – получить у него карту местности и фонарик для похода за медом.

Инструкции для друзей на переговорах с Винни.

Инструкция для Пятачка

Вы – Пятачок, большой любитель поэзии Винни – Пуха и его друг.

Совсем недавно Вы находились в прекрасном расположении дух, потому что планировали завтра вместе с Винни – Пухом научиться писать стихи, о чем Вы уже давно мечтаете. Вы мечтательно поглядывали на воздушные шары, подбирали рифму к слову «летать».

Однако, вашим планам стать поэтом, не суждено сбыться, так как Винни – Пух срочно засобирался завтра пойти за медом, к тому же он хочет одолжить у вас ваши воздушные шары. Конечно вы против этого. Но вы очень любите Пуха, и он-ваш лучший друг.

Вы не знаете, как поступить: высказать ему все свои претензии, например, сказать, что он всегда думает только о себе; что обещал научить писать стихи, а сам – уходит в поход! Или не говорить ничего, сделать вид, что ничего не происходит.

Вы будете готовы дать Винни – Пуху воздушные шары в случае, когда убедитесь, что вы для него - тоже очень важны.

Например, Винни даст вам высказаться, то есть выслушает вас; спросит – «Что я могу для тебя сделать?» (или задаст другой вопрос с похожим смыслом); пообещает научить вас писать стихи в другое удобное вам время; научит вас летать на воздушном шаре; извинится за причиненные неудобства.

Проверка обещаний Винни-Пуха на реалистичность – по инициативе Пятачка.

Инструкция для Кролика

Вы Кролик, друг Винни-Пуха; у вас есть пустой горшочек для меда. Пустым он стал, после того как Винни-Пух и Пятачок зашли некоторое время назад к вам в гости и «немного посидели», да так, что в тот день были съедены все припасы; Винни-Пух застрял у вас в норе на некоторое время, поломал дверной косяк, доставил вам моральные неудобства. Все это выглядело крайне глупо, вы думаете, что все ваши многочисленные друзья и родственники посмеивались над вами из-за того, что вы водите дружбу с таким невежей, к тому же, вам приходилось слишком долго пользоваться запасным входом! Когда выталкивали Винни-Пуха из норы, он повредил вам еще и крыльцо!

Конечно, вы теперь злитесь на Винни-Пуха за то, что он не только не предложил компенсировать ущерб, так еще и приходит с новой просьбой!

1. Вы решили проучить Винни, и не намерены с ним разговаривать, пока он не спросит Вас о вашем состоянии (например: «Я вижу, ты сердишься на меня, Кролик»)
2. В ходе диалога, Винни должен задать вопрос о компенсации ущерба.

В ответ вы расскажете о ремонте и о том, что считаете, что Винни должен сесть на диету. Винни может не согласиться с вашим мнением относительно, нужна ему диета или нет. Но Винни должен решить вопрос с ремонтом двери и крыльца, а также возмещением всех съеденных запасов.

Вы готовы дать взаймы пустой горшочек для меда при условии выполнения пунктов 1 и 2.

Проверка обещаний Винни-Пуха на реалистичность – по инициативе Кролика.

Инструкция для Совы

Вы - мудрая Сова и владелица ружья. Но, в настоящий момент вы сильно переживаете по поводу сломанного колокольчика. Винни-Пух обещал завтра зайти и починить его, но, его планы, как всегда, изменились!

Вас расстраивает тот факт, что колокольчик у дома все еще сломан, что обещания нарушены и вам совершенно не нравится идея одолжить Винни-Пуху ружье. Вы высказываете ему все свои претензии и опасения.

Вы будете готовы дать Винни – Пуху ружье в случае, когда убедитесь, что:

1. Винни – Пух пообещает отремонтировать колокольчик в другое удобное Вам время;
2. Винни расскажет Вам, как конкретно он позаботится о своей безопасности при обращении с оружием;
3. Винни – Пух принесет вам немного меда для медицинских целей как лекарство от простуды.

Информацию об условиях, при которых вы отдадите Винни – Пуху ружье (пункты 1, 2, 3), вы можете озвучить только после вопроса «Что я могу для тебя сделать?» (или другого вопроса с похожим смыслом). Проверка обещаний Винни-Пуха на реалистичность – по инициативе Совы.

Инструкция для Ослика Иа

Вы - Ослик Иа, сегодня у вас, как обычно, тяжелый день; вы чувствуете себя очень уставшим и вам грустно.

Не смотря на усталость, вы готовитесь к завтрашнему торжеству по поводу вашего Дня рождения! Уже сделаны все приготовления. Завтра придут в гости Винни, Сова, Пятачок, Кролик, Кристофер Робин и Тигра.

В хлопотах, Вы даже отвлеклись от самой главной своей мечты – найти, наконец, свой хвост. Тут приходит Винни-Пух и сообщает, что вместо вашего дня рождения, он идет в Великий поход! Конечно, вашему расстройству, обиде, горю и негодованию нет предела!

Вы рассказываете Винни Пуху о всех своих чувствах только после его вопроса о ваших чувствах или предложения поговорить о ваших чувствах.

А вдруг Винни-Пух в походе заодно найдет ваш хвост?

О своей мечте найти хвост Вы можете рассказать Винни, *только после его вопроса «Что я могу для тебя сделать?» (или другого вопроса с похожим смыслом)*

Вы будете готовы простить и поддержать Винни – Пуха в его планах в случае, когда: Винни – Пух поговорит с вами о ваших чувствах, а также предложит помочь вам найти ваш хвост.

Проверка обещаний Винни-Пуха на реалистичность – по инициативе Ослика Иа.

Инструкция для Тигры

Вы – Тигра, нетерпеливый, порывистый, с бьющей через край энергией. Вам трудно усидеть на одном месте. Вы сначала «напрыгиваете», а потом думаете. Но, очень часто получается, что окружающие Вами недовольны и слишком много Вас критикуют: «Тигра, вечно ты прыгаешь, играешь, ты можешь, наконец, посидеть смирно?!»

В последнее время у вас не очень хорошо получается играть в «Пустяки»: палочки, которые вы кидаете в реку, приплывают последними. Вы договорились с Винни – Пухом, что завтра утром он вас научит метко бросать палочки. Однако, планы Винни – Пуха поменялись!

Винни – Пух вместо игры с вами собрался завтра за медом, кроме того, он хочет, чтобы Вы ему одолжили пружинки на лапы, с помощью которых так удобно прыгать! Вашему негодованию нет предела! Вы громко выражаете своё возмущение!

Вы будете готовы дать Винни – Пуху пружинки, если

1. Винни – Пух пообещает научить вас кидать палочки завтра вечером после возвращения из похода (большего ожидания вы не выдержите!)
2. Винни – Пух согласится поиграть с вами в «прыжки», где вам нет равных, а медвежонок, конечно, проиграет.

Условия, при которых вы передадите Винни – Пуху пружинки вы можете озвучить только после комплимента в ваш адрес (Винни похвалит вас за что-нибудь, или скажет что-то приятное о вас) и вопроса «Что я могу для тебя сделать?» (или другого вопроса с похожим смыслом).

Проверка обещаний Винни-Пуха на реалистичность (например, когда вы с Винни будете играть в прыжки?) – по инициативе Тигры.

Инструкция для Кристофера Робина

Вы - Кристофер Робин, друг Винни Пуха и всех-всех-всех.

Скоро закончится лето и Вы отправитесь учиться в школу. Это очень беспокоит Вас. Вам придется расстаться с друзьями, вас ждет неизвестность. Вы беспокоитесь за них, как они переживут расставание. И Вас волнует, сможете ли Вы учиться в школе.

Вы договорились встретиться завтра с Винни Пухом и вместе убраться у Вас дома. Вы хотели поговорить с ним о расставании и о школе, а также передать Винни на память карту и фонарик. Вы хотели, чтобы это был серьезный прощальный разговор наедине. Вы хотите, чтобы Пух позаботился без Вас о Ваших друзьях.

Похоже, планы у медвежонка изменились, и Вашему разговору не суждено будет пройти так, как Вы хотели.

Вы рассказываете Винни Пуху о всех своих переживаниях только после его вопроса о ваших чувствах или предложения поговорить о ваших чувствах.

Информацию о том, что Вы хотели бы, чтобы Пух позаботился о друзьях в Ваше отсутствие, Вы можете озвучить только после вопроса «Что я могу для тебя сделать?» (или другого вопроса с похожим смыслом)

Вы будете готовы отдать Винни Пуху фонарик и карту в случае, когда Винни Пух поговорит с Вами о Ваших чувствах; Винни Пух пообещает вам позаботиться о друзьях.

Проверка обещаний Винни-Пуха на реалистичность – по инициативе Кристофера Робина

Сценарий многосторонних переговоров "Винни-Пух, праздник продолжается"[1]

Многосторонние переговоры рассчитаны на шесть ролей, у каждой из которых есть свои черты характера, предпочтения или наоборот, неприемлемость каких-либо действий. Каждый участник, пользуясь текстом роли, может обозначить свою позицию. Цель переговоров задается ведущим: участникам необходимо прийти к общему соглашению по трем обозначенным в инструкции вопросам.

Организация переговоров по времени зависит от контекста, в котором проводится упражнение. Можно играть одним составом "до победного конца". Можно играть, применяя смену переговорщиков для каждой команды, установив лимит времени для каждого круга 5-10 минут. Во втором случае, в игре смогут принять участие все члены команд. Однако, при смене переговорщиков, часто сами переговоры начинают идти по кругу, так как не всегда участники команд успевают следить за ходом переговоров.

Критерии оценки включают в себя параметры, используемые для оценки двусторонних переговоров:

- начало и завершение коммуникации;
- умение прояснить позиции и интересы других (что ты хочешь? почему для тебя это важно?);
- умение отстоять свой интерес, аргументировать свою точку зрения (быть удовлетворенным конечным результатом переговоров);
- проявление коммуникативных техник, таких, как использование обратной связи (перефразирования, резюмирования);
- подведение промежуочных итогов в переговорах (особенно, если формат проведения подразумевает смену состава переговорщиков).

Список критериев дополнен организационными и лидерскими качествами, проявляющимися именно в групповой работе:

- проявление инициативы по организации процедуры переговоров (выдвижение предложений по ведению переговоров, темам обсуждения, порядке выступлений и т.д.);
- определение общей повестки переговоров, через сбор информации у участников;
- управление процедурой в течение всех переговоров (обращение внимания на мнение всех участников, направление переговоров в русло обсуждаемой темы, контроль времени, пресечение попыток сорвать переговоры и т.д.).

Общая инструкция для переговорной игры (6 участников).

День рождения Иа-Иа не особенно удался. Пух со всеми о чем-то передоговаривался, сам пришел поздно. Иа был огорчен и расстроен,

[1] Автор многосторонних переговоров "Винни-Пух, праздник продолжается» М.В.Орлова.

остальные друзья тоже были не в настроении. Что-то пошло не так. Но ведь любую ситуацию можно исправить?

Друзья решают провести новый праздник в удобное для всех время.

Для того, чтобы праздник удался, необходимо распределить задания по подготовке:

1. Убраться на поляне, предназначенной для праздника.
2. Украсить поляну.
3. Приготовить угощение.
4. Придумать интересные для всех развлечения.

Ваша задача:

1. Договориться, кто за что отвечает.
2. Договориться, в чем именно заключается данная работа (какие развлечения будут придеманы, какие угощения приготовлены, в чем состоит уборка поляны, какие украшения необходимо развесить).

Инструкции для переговорщиков

Инструкция для Винни-Пуха

Винни любит вкусно поесть, но, привык пользоваться готовыми продуктами (или заказывать доставку пиццы). Сам готовить не умеет. С удовольствием ест в гостях.

Хорошо умеет сочинять стихи и знает несколько игр в слова. Не возражает против активных игр, если они не связаны с прыжками и быстрым бегом.

Не умеет наводить порядок. Как правило, пустые горшки от меда запихивает в кладовку, даже не отмывая их, а другие не особенно нужные вещи прячет под кровать.

Готов заняться украшением поляны к празднику, если туда не входит предварительное подметание и вытирание пыли. Развесить фонарики и гирлянды - это ответственное и важное занятие, как раз ему по плечу.

Обрадован, что намечается новый праздник, ведь день рождения Иа прошел как-то неудачно, было много накладок, Иа был расстроен. Теперь можно все исправить! Главное, чтобы кто-то навел порядок, кто-то приготовил угощение, кто-то придумал конкурсы и развлечения.

Инструкция для Совы

Сова умеет абсолютно все. Имеет свое мнение относительно любой подготовки к празднику. Может раскритиковать любое блюдо, найти пыль в малоприметном месте, дать советы по украшению поляны. Из развлечений предпочитает интеллектуальные игры: викторины, шарады, разгадывание кроссвордов.

Не любит подметать, не любит вытирать пыль. Не готова заниматься украшением поляны, так как считает это пустой работой.

В плане приготовления угощений - сама готовит крайне редко, но в гостях праздничную еду ест с удовольствием. Ненавидит протертый суп из тыквы и прочие овощи на пару.

С уважением относитя к ослику Иа, считает, что день рождения Иа не удался, и новый праздник поможет исправить впечатление от неудачного.

Понимает, что подготовка к празднику - дело ответственное, и, хоть и не любит много работать, готова внести посильный вклад в подготовку. Считает, что любое дело лучше делать с помощником.

Инструкция для Тигры

Тигра знает толк в развлечениях, любит активные игры, любит прыгать, скакать, напрыгивать, пугать, бегать! Никогда самостоятельно ничего не организовывал, но не сомневается, что умеет это делать.

Ненавидит уборку и наведение порядка. Хаос и неразбериха - это очень круто и добавляет веселья в любой праздник.

Украшение поляны к празднику - плевое дело! Навесить кое-где гирлянды и фонарики - легкотня! Тем более, для такого прыгучего зверя, как Тигра. А если будут воздушные шарики, то можно их повесить, а потом и лопнуть! Вот будет весело и неожиданно!

Не умеет готовить, но с удовольствием дегустирует разные вкусности.

С нетерпением ждет праздника и готов принять участие в любых мероприятиях по подгоовке, кроме уборки, конечно!

Инструкция для Кролика

Кролик любит во всем порядок и четкость. Причем, порядок должен быть неизменным. Стулья расставлены вдоль столов, на столе салфетки и приборы, обязательно на своих местах. Готов следить за наведением порядка. Не любит подметать и протирать пыль, особенно в больших масштабах. Готов дать ценные советы по уборке.

Любит вкусно поесть. Готов проконсультировать по приготовлению блюд праздничного стола. Ненавидит мытье посуды. Не любит стоять у плиты и заниматься готовкой.

К организаторским способностям Тигры относится с большим сомнением.

Считает, что игры и развлечения на празднике должны быть интеллектуальные, например, придумывание сихов или отгадывание загадок.

Ждет нового праздника, но глубоко убежден, что без его советов остальные участники не смогут ничего толком подготовить.

Инструкция для Пятачка

Пятачок обожает прыгать и бегать по лесу. А если бег и прыжки включены в организованные игры на празднике - будет еще веселее. Скорее бы новый праздник! Только развлечения должны быть обязательно динамичные, подвижные, чтобы не уснуть. Решать головоломки и

кроссворды - скукотища. Вот хорошо бы, если бы нашелся кто-то, кто придумает много классных подвижных игр!

Пятачок умеет готовить яичницу. Больше ничего готовить не пробовал, но любит праздники, ведь там всегда такие интересные угощения! Готов поэкспериментировать у плиты, так как мечтает научиться готовить праздничные салаты и торт. Но здорово боится делать это без помощи настоящего повара.

Часто забывает, куда кладет свои вещи. Наводить порядок умеет плохо, хотя и понимает, что порядок - это здорово! Пыль вытирать умеет, но подметать пол очень не любит.

Украшение зала должно обязательно быть из воздушных шариков. Из огромного количества воздушных цветных шариков. Знает телефоны, где можно заказать шарики.

Хочет быть похожим на Винни-Пуха.

Готов помогать Пуху в любом деле. Лучше, конечно, если ответственность за все возьмет Пух.

Инструкция для Иа-Иа

Иа умеет и любит готовить маленькие порции диетической пищи. Ведь в таком возрасте, самое важное - покой и правильное питание! Готов приготовить брокколи на пару. Ну, если очень нужно, то и суп-пюре из тыквы. Но при этом кто-то должен перемыть всю выпачканную посуду, а ее будет много.

К наведению порядка относится спокойно, но не готов заниматься этим в одиночестве, считает это большой несправедливостью.

Спокойно относится к украшению поляны. Жаль только, если куча денег будет выкинута на ветер - всякие воздушные шарики стоят дорого, а живут и радуют окружающих так мало. Хлоп - и нет шарика. А вместе с лопнувшими шариками, лопаются и надежды. Нет, шарики - слишком печальная история. Никаких шариков!

Активные развлечения сильно напрягают. Никак не может забыть игру в "Пустяки", когда его уронили в реку и хотели прибить камнями к берегу. Лучше провести вечер в воспоминаниях о былом. Вспомнить молодость, когда деревья были большими, погода была лучше, и каждый день что-то радовало! Не то, что сейчас.

Приложение 1

№ ОУ	Имя переговорщика (учащийся)	отсутствует	1-2 балла
1	Начало коммуникации Окончание коммуникации	0	0,5 0,5
2	**Обратная связь** Примеры: эхо, уточнение, перефразирование	0	2

	«Да, я помню, я обещал…..»		
3	**Прояснение чувств** Неоднократно разговор про чувства «Я вижу, ты расстроен…» «Тебе весело, когда …..?» «Ты рассказал историю, и мне стало грустно, Иа»	0	2
4	**Прояснение интересов** Для Тигры может быть важно внимание, его можно похвалить, предложить игру; Для Совы может быть важна безопасность, забота («Винни, зачем тебе ружье?», «Я дам тебе ружье, если ты пройдешь инструктаж»); Пятачку важно убедиться, что для Винни так же важна и дружба, как и для него. Примеры вопросов и фраз для прояснения интересов: • «Что я могу для тебя сделать?» • «Какие есть варианты, чтобы ты дала ружье, а я что-нибудь сделал?» • «…ты предлагаешь мне, а я могу тебе дать …» • Правильно ли я понял, тебе важно….	0	2
5	**Получение результата** «Когда конкретно, мы сядем писать стихи?»	0	1
6	Этапность проведения переговоров **подведение итогов, резюмирование**, для сохранения и структурирования информации, обозначения промежуточных итогов.	0	2
7	**Ведение переговоров в стратегии сотрудничества** В ходе переговоров у сторон появляются новые варианты взаимовыгодных решений «Пока я хожу за медом, ты можешь пожить у меня».	0	2
8	Командная работа:		
	- смена переговорной стратегии Переговорщик изменил стратегию, когда «зашел в тупик»	0	1
	- смена переговорщика Команда выставляет на каждый раунд нового переговорщика	1	
	максимально баллов *Примечания*		14

Приложение 2

Оценочный лист

Член жюри _____

№ОУ	Имя переговорщика (учащийся)	Оценка	Мах баллов
1	Начало и окончание коммуникации		1
2	Обратная связь		2
3	Прояснение чувств		2
4	Прояснение интересов		2
5	Получение результата		1
6	Этапность переговоров (подведение промежуточных итогов переговоров, резюмирование)		2
7	Ведение переговоров в стратегии сотрудничества		2
8	Командная работа		
	смена переговорной стратегии		1
	смена переговорщика		1
	Итого		14

Список литературы

1. Авидон И.,Гончукова О., Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения. СПб.: Речь, 2008., с.137;
2. Боченков В.А. Актуальная метафорическая игра // Дмитриев Д.В. и др. Семь инструментов успеха в работе бизнес-тренера. Спб.: Речь, 2008.
3. Бриль М.С. и др. Основы использования медиации в Санкт-Петербурге: методическое пособие / Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодёжи «КОНТАКТ». СПб., 2018
4. Алан А.Милн. Винни-Пух и все-все-все. Росмэн-пресс, 2018
5. Турнир школьных команд медиаторов-ровесников.История http://pms-centr.spb.ru/nasha-jizn/arhiv/251-turnir-shkolnykh-komand-mediatorov