

Описание кейса успешного разрешения конфликта через посредничество обучающихся при участии службы медиации и примирения

1. Название кейса:

«Гармония взаимоотношений».

Профилактика травли среди учащихся общеобразовательной организации

2. Целевая группа, для которой применен кейс.

Два подростка 8 класса

3. Конфликтная ситуация в образовательной среде

Конфликтная ситуация между учениками, которая переросла в дисгармонию взаимоотношений, травлю, унижение, словесное издевательство.

4. Сценарий кейса:

В 8 классе между одноклассниками В и Н произошёл конфликт. В - явный лидер класса, мальчик агрессивный, неуравновешенный, не любит, когда про него говорят неприятные вещи, учится посредственно. Н - спокойный, воспитанный, немного нерасторопный, у подростка проблемы со зрением, учится удовлетворительно.

Классный руководитель заметила, что Н на переменах держится в стороне от одноклассников, мало общается с детьми, на уроках отказывается отвечать и выходить к доске, часто находится в подавленном настроении. На вопросы педагога мальчик отвечал, что ребята его не замечают и не общаются с ним. Классный руководитель связалась с родителями Н по этому вопросу. Мама сказала, что с Н не общаются некоторые одноклассники, и он очень сильно переживает.

Побеседовав с классом и мальчиками о причине, выяснилось: В - яркий индивидуалист, нашел «жертву», которая помогает ему самоутвердиться. Он всячески обзывал Н, словесно унижал, угрожал, замахивался, но никогда не применял физическую силу. Ребята из класса видели эту травлю и просто наблюдали. Н перестал учиться в полную силу, терпел и молчал, т.к. был запуган отщепенцем. Когда терпение Н дошло до предела, он обратился к родителям и классному руководителю.

В совместную работу включилась служба медиации. Роль школьной службы медиации и примирения заключается в создании безопасной образовательной среды, где конфликты разрешаются конструктивно, а не через насилие или административные меры. Её миссия — развивать у участников образовательного процесса навыки взаимопонимания, уважения и мирного урегулирования споров, формировать культуру конструктивного поведения в конфликте.

Преимущества вовлечения сверстников в медиацию:

- подросткам проще построить доверительные отношения со старшеклассниками, они «говорят на одном языке»;
- участники конфликта более откровенны и больше доверяют медиатору-старшекласснику, чем взрослому;
- у медиаторов-школьников развивается опыт конструктивной коммуникации, который пригодится в дальнейшей жизни;
- после нескольких удачных опытов участники конфликтов становятся более

мирными и конструктивными в обсуждении разногласий

5. Характеристика кейса:

5.1. Действия и мероприятия, которые предпринимались для вовлечения подростков в процесс разрешения конфликта:

- В разрешении конфликта приняли участие куратор и медиаторы-ученики старших классов, прошедшие специальную подготовку. Они выступили в роли медиаторов, помогая ученикам урегулировать спор.

-Организовали индивидуальные встречи с участниками конфликта. Перед общей встречей медиаторы провели отдельные беседы с каждым участником. Это позволило глубже понять причины конфликта, уточнить позиции сторон и подготовить их к совместному обсуждению.

-Организовали примирительную встречу. На общей встрече участники конфликта озвучили претензии, обсуждали варианты уступок и совместно искали решение. Медиаторы моделировали диалог, следили за соблюдением правил (например, «один говорит — другие слушают», запрет на оскорбления), помогали сторонам услышать друг друга.

-Постконфликтная работа. Через 4 недели после медиации проводилась контрольная встреча для оценки выполнения договорённостей и обсуждения результатов.

-Просветительские мероприятия. Для профилактики конфликтов и популяризации медиативного подхода проводились классные часы, тренинги, беседы, «круглые столы», акции.

- «Способы разрешения конфликтных ситуаций»,
- «Как научиться дружить?»,
- «Как поступить в конфликтной ситуации»,
- «Эмпатия: встань на место другого»

Школьники-медиаторы вовлекали подростков во внеурочную деятельность, активизировали работу театра: ставили шуточные мини постановки на праздники, снимали видеоролики по профилактике травли, о здоровом образе жизни, проводили «веселые перемены» не только для подростков, но и для младших классов. Ребята активно включились в проект. Составляли сценарии, придумывали сюжеты, обсуждали текущие вопросы по постановкам — все это помогло сплотить класс.

5.2.Продолжительность реализации кейса и каждого его этапа.

1. Подготовительный этап, индивидуальные встречи — 1 день
2. Примирительная (общая) встреча — 1 день
3. Оформление соглашения. 1 час
4. Контроль выполнения соглашения и профилактическая работа — 2 месяца

5.3.Описание условий, в которых успешно решен кейс

Успешное разрешение кейса школьной медиации зависит от комплекса условий.

Организационно-управленческие условия

- Поддержка администрации школы.
- Чёткая структура службы.
- Школьники-медиаторы участвуют в разрешении конфликтов сверстников, что повышает доверие и эффективность процесса.

- Служба медиации может сотрудничать с педагогом-психологом, советом профилактики, а также с советом профилактики

Предметно-пространственные условия

Для медиативных встреч администрация предоставляет кабинет. Важно, чтобы туалеты находились недалеко для возможности сделать перерыв. Хорошее естественное освещение. Помещение должно создавать атмосферу доверия и нейтральности, способствующую открытому диалогу

Информационные условия

На сайте школы есть раздел о службе медиации с контактными данными, базовыми документами (положение о службе), полезными материалами.

Программно-методические условия

Кураторы и школьники-медиаторы прошли специальное обучение на кружке от Точки роста. Программы включали изучение принципов медиации, коммуникативных техник, алгоритмов проведения встреч.

Использовались проверенные методики проведения медиативных встреч, включая предварительные индивидуальные беседы с участниками конфликта, общую примирительную встречу, формирование соглашения.

Велась статистика проведённых медиаций, анализировались результаты, чтобы корректировать работу службы.

Социальные условия

- Все стороны конфликта добровольно согласились на медиацию. Информация, полученная в ходе медиации, не разглашается без согласия сторон. Исключение — случаи угрозы жизни и здоровью ребёнка, тяжких преступлений.
- О медиации были уведомлены родители. Это повышает шансы на успешное разрешение конфликта и профилактику рецидивов.
- Все участники процесса соблюдали принципы равноправия, взаимного уважения, нейтральности медиатора.

5.4. Описание средств, которые используются при осуществлении данного кейса

Дидактические средства

- Обучающие модули и тренинги для медиаторов
- Материалы для участников конфликта (памятки, чек-листы)
- Наглядные пособия (плакаты, инфографика)

2. Методические средства

- Протоколы и бланки
- Алгоритмы и сценарии
 - сценарий вступительной части (правила, роли, ожидания)
 - вопросы для прояснения позиций («Что для вас важно в этой ситуации?», «Как вы видите выход?»);
 - техники модерации дискуссии (например, «круг высказываний», «письмо оппоненту»).
- Инструменты анализа конфликта:
- Методы работы с эмоциями:
 - техника «я-высказываний»;

- упражнения на эмпатию («посмотри на ситуацию глазами другого»);
- релаксационные приёмы (глубокое дыхание, пауза).

3. Информационные средства

На сайте школы есть вся необходимая информация.

- буклеты для родителей («Как поддержать ребёнка в конфликте»);
- памятки для учителей («Признаки эскалации конфликта», «Когда направить на медиацию»).

5.5. Представление данных, которые подтверждают успешность решения кейса у целевых групп

- До конца года не было ни одного конфликта и случая травли

Повысилась осведомлённость о медиации.

Желание участвовать в медиации, свидетельствуют о заинтересованности и осознании ценности такой деятельности.

Развитие навыков коммуникации и ответственности. Анкетирование и наблюдения могут показывать, что учащиеся, прошедшие медиацию или обучение в «группах равных», лучше справляются с конфликтами, проявляют больше эмпатии и ответственности за свои действия.

- Родители отмечают, что медиация помогла разрешить конфликт, сохранить отношения с ребёнком, избежать эскалации ситуации. Опросы определили рост доверия к медиации и готовности обращаться в службу в будущем.

- Педагоги отмечают снижение нагрузки, связанной с конфликтами, требующих их вмешательства, или сокращение времени, затрачиваемого на урегулирование споров.

Улучшение психологического климата в классе. Учителя фиксируют повышение общей атмосферы в коллективе, снижение напряжённости и агрессивности среди учащихся.

- Комплексный анализ этих данных позволяет объективно оценить эффективность школьной медиации и её влияние на **гармонию взаимоотношений**.