Кейс школьной службы медиации: «Бойкот в 8А»

1. НАЗВАНИЕ КЕЙСА

«Бойкот в 8А: Включение сверстников-медиаторов для преодоления группового конфликта и социальной изоляции»

2. ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Прямые участники:

- София С., 8А класс
- Елена П., Полина Б., Злата Т. (группа девочек 8А, 14-15 лет, инициаторы бойкота)

Косвенные участники:

- Остальные ученики 8А класса (22 человек)
- Классный руководитель 8А (Н. Айгуль Габбасовна)
- Родители Софии и девочек

Основные исполнители:

- Куратор службы медиации (Елена Валерьяновна, советник директора по воспитанию)
- Медиаторы-обучающиеся: Аиша М. и Камиля Д. (9 класс, прошли подготовку)

3. КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

Предыстория: София - девочка творческая, увлекается digital-артом, но несколько замкнута. Елена П., Полина Б., Злата Т. — неформальные лидеры класса, активные, занимаются танцами.

Триггер конфликта: В общем чате класса появился скриншот переписки, где София якобы писала подруге из другого класса, что "девочки в 8А выглядят как клоуны в своей форме". Девочки потребовали объяснений. София отрицала, что это её сообщения, предположила, что её аккаунт взломали или это фейк.

Эскалация: В ответ группа девочек:

1. Организовала "молчаливое" игнорирование Софии в классе
2. Создала закрытый чат без Софии, где обсуждали её "странности"
3. Распространила слух, что София "всех обсуждает за спиной"
4. На переменах демонстративно отворачивались, шептались

Последствия через 3 недели:

- София: 3 пропуска школы, слёзы перед уроками, отказ от обеда в столовой
- Класс: раскол на "сторонников" девочек и нейтральных, которые боялись вступиться
- Учитель: заметила снижение активности Софии на уроках, ухудшение оценок

4. ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ

ЭТАП 1: ИНИЦИАЦИЯ И ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ВСТРЕЧИ (Неделя 1)

День 1: Классный руководитель Айгуль Габбасовна обращается к куратору службы Елене Валерьяновне. Предоставляет:

- Скриншоты из чата (после согласия родителей)
- Характеристики на детей
- Свои наблюдения

День 2-3: Елена Валерьяновна проводит индивидуальные встречи:

ПРОТОКОЛ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ С СОФИЕЙ

Дата: 10.12.2025
Медиатор: Елена Валерьяновна (куратор)
Участник: София, 8А

Ключевые моменты диалога:

Е.В.: София, я вижу, тебе очень тяжело. Расскажи, что происходит?
София: (тихо) Они все меня ненавидят... Я даже не знаю за что.
Е.В.: Что было первым сигналом?
София: Однажды на перемене Полина громко сказала: "Кто распускает сплетни, тот сам сплетник". Все посмотрели на меня.
Е.В.: А что было в чате?
София: Это не я писала! У меня даже такой фразы нет в лексиконе "выглядеть как клоун"... Это кто-то подстроил.
Е.В.: Что ты чувствуешь сейчас?
София: Одиночество. Страх. Каждое утро думаю: "Опять этот ад".
Е.В.: Что бы могло помочь?
София: Хочу, чтобы выслушали. Чтобы перестали врать про меня.

Эмоции: Обида (8/10), Беспомощность (9/10), Страх (7/10)
Согласие на медиацию: Да, но с условием, что будет поддержка

Особые условия: Просит, чтобы на встрече был кто-то из старшеклассников как поддержка

ПРОТОКОЛ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ С ГРУППОЙ ДЕВОЧЕК

Дата: 11.12.2025
Медиатор: Елена Валерьяновна
Участники: Елена П., Полина Б., Злата Т. (встреча групповой, но с каждой отдельной беседой после)

Ключевые тезисы каждой:

Елена:
"Мы просто защищались. Она начала первой — обсуждала нас. Мы не хотели, чтобы весь класс думал, что мы какие-то не такие"

Полина:
"Мне неприятно, что человек пришёл и сразу начал поливать грязью. У нас в классе свои правила"

Злата:
"Я не хотела участвовать, но... когда все молчат, ты либо с ними, либо против. Я выбрала сторону подруг"

Общие эмоции: Обида (из-за якобы сказанного), Справедливый гнев, Солидарность
Согласие: Условное — "если она признает"
Опасения: "А что, если она опять будет врать?"

День 4: Елена Валерьяновна знакомит медиаторов-обучающихся (Аишу М. и Камилю Д.) с ситуацией через **анонимизированные протоколы** (имена заменены на "Участник А", "Группа Б").

День 5: Совместное решение — использовать **модель круга примирения** с поэтапным включением участников.

ЭТАП 2: ПОДГОТОВКА МЕДИАТИВНОЙ ВСТРЕЧИ

Совещание команды (куратор + медиаторы):

Распределение ролей:

- **Аиша** — ведущий (у неё лучшие навыки эмпатии)
- **Камиля** — наблюдатель + технический секретарь
- **Елена Валерьяновна** — супервизор (наблюдает со стороны)

Проработанные сценарии:

Сценарий А (оптимистичный):
Девочки готовы к диалогу → быстрый выход на извинения и договорённости

Сценарий Б (средний):
Сопротивление → нужно больше времени на выражение чувств → возможна вторая встреча

Сценарий В (сложный):
Отрицание вины → переход на обвинения → нужна пауза и индивидуальная работа

Разработанные вопросы медиаторами:

От Аиши М.(ведущий):

1. "Давайте начнём с того, что каждый назовёт одно чувство, с которым пришёл сегодня"
2. "София, можешь рассказать, какой был самый трудный день за последний месяц?"
3. "Девочки, как вы думаете, каково это — приходить в новый класс и оказаться в такой ситуации?"
4. "Что для вас важнее: доказать свою правоту или найти способ сосуществовать в одном классе?"
5. "Представьте, что через полгода вы смотрите на эту ситуацию. Что бы вы хотели, чтобы из неё вынесли все?"

От Камили Д.(наблюдатель):

- Вопросы на осознание последствий: "Как вы думаете, что чувствуют другие одноклассники, наблюдая за этим?"
- Вопросы на будущее: "Каким вы хотите видеть ваш класс через месяц?"

Дидактические материалы подготовлены:

1. Карточки эмоций (расширенный набор: одиночество, предательство, стыд)

2. Плакат правил с пиктограммами
3. Чистые листы для рисования эмоций (для невербального выражения)

ЭТАП 3: ПРОВЕДЕНИЕ ПРИМИРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ (Встреча 1 — 1,5 часа)

Хронология встречи:

0-10 мин: Введение

Аиша М. "Спасибо, что пришли. Это смелый шаг. Сегодня здесь нет правых и виноватых — есть люди с разными чувствами. Я — Аиша, это Камиля. Мы здесь, чтобы помочь вам услышать друг друга".

Камиля Д. раздаёт карточки эмоций.

10-40 мин: Презентация сторон

София (говорит с помощью карточек):
"Я выбрала карточку 'Одиночество'. Вот что я чувствую последний месяц. (Показывает рисунок) Это я в углу класса. Все — в круге. Меня — нет.

Когда появился этот скриншот... это была не я. У меня есть своё творчество, мой аккаунт в арт-сообществе. Я бы никогда так не сказала. Но мне не поверили.

Самый страшный день — когда я зашла в столовую, и за соседним столиком резко замолчали. Я поняла — обсуждали меня".

Полина (после паузы):
"Я... вижу эту картинку. (Пауза) Мы думали, что защищаемся. Этот скрин — он как доказательство измены.

Но... когда ты сейчас говорила про столовую... У меня тоже был такой момент в 5 классе. Я тогда плакала в туалете".

Елена и Злата делятся похожими историями из прошлого.

40-70 мин: Диалог фасилитируется медиаторами

Переломный момент:

Аиша М.: "Давайте остановимся на чувствах. София, ты сказала 'одиночество'. Девочки, а что вы чувствовали, когда увидели скрин?"

Елена: "Предательство. Как будто нас высмеяли".

Аиша М.: "Получается, с обеих сторон — боль. Алина от изоляции, вы — от насмешек. Как думаете, что было общим для всех?"

Камиля Д: "Может, беспомощность? Никто не знал, как остановить этот снежный ком".

(Все кивают)

70-90 мин: Поиск решений

Предложения сторон:

От Софии:

1. "Я готова показать свой реальный аккаунт, чтобы вы видели, как я общаюсь"
2. "Могу помочь с дизайном для школьного мероприятия — чтобы вы увидели, что я умею делать"

От девочек:

1. "Мы удалим тот чат и все перейдём в общий"
2. "Можем вместе сделать проект к 9 мая — София делает дизайн, мы — содержание"

Общее решение: Начать с малого — совместный постер ко Дню Победы.

ЭТАП 4: ЗАКЛЮЧЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

ПРИМИРИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ №7/2024

Мы, Елена, Полина, София и Злата, ученицы 8А класса, договорились:

1. О прошлом:

- Признаём, что все испытали боль: София — от изоляции, девочки — от чувства, что их обсуждают за спиной.
- Принимаем, что скриншот мог быть фейком или результатом взлома.
- Сожалеем о том, что ситуация зашла так далеко.

2. Конкретные шаги на ближайшие 2 месяца:

- **12-19 апреля:** Совместная работа над постером ко Дню Победы. Распределение: София — дизайн и визуал, Елена— текст, Злата — поиск фото, Полина — презентация.
- **15 апреля:** Общий выход в кино (по Пушкинской карте) для неформального общения.
- **До 20 апреля:** Удаление закрытого чата и переход в общий классный чат с правилами уважения.

3. Правила общения:

- Не распространять слухи без проверки.
- Если есть претензия — говорить напрямую, а не через третьих лиц.
- Раз в неделю на классном часе — 5 минут "обратной связи" (анонимные записки с пожеланиями).

4. Если что-то пойдёт не так:
Обратиться сначала к медиаторам (Аише и Камиле), затем — к куратору службы.

Подписи:
София С. _____
Елена П. _____
Полина Б. _____
Злата Т. _____
Медиаторы: Аиша М. _____ Камиля Д. _____

Дата: 12.12.2025

ЭТАП 5: ПОСТМЕДИАТИВНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Через 2 недели (26.12.25):

- **Наблюдения классного руководителя:** Девочки сидят за разными партами, но общаются на переменах
- **Обратная связь от Софии:** "Стало легче. Не идеально, но я хотя бы могу дышать"
- **Обратная связь от Златы:** "Я до сих пор не уверена насчёт того скрина... но она действительно круто рисует"

Через 1 месяц (12.01.2026):

- София вошла в группу по подготовке к выпускному
- В классе проведён тренинг на сплочение с участием медиаторов

5. ХАРАКТЕРИСТИКА КЕЙСА

5.1 УСЛОВИЯ УСПЕХА

Организационные:

- Приказ директора о создании службы медиации
- Комната примирения с мягкой мебелью и звукоизоляцией

Методические:

- 72-часовая программа подготовки медиаторов-обучающихся
- Библиотека кейсов для разбора
- Супервизия 1 раз в месяц

Социальные:

- Доверие классного руководителя
- Информированные родители

5.2 ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СРЕДСТВА

Методический пакет:

1. Протоколы (см. выше)
2. Шаблон соглашения

3. Чек-лист подготовки к встрече
4. Памятка "10 фраз медиатора"

Дидактические материалы:

1. **Набор карточек "Эмоции подростка"** (30 карт с описанием и примером)
2. **Плакат "Правила диалога"** в стиле комикса
3. **Рабочая тетрадь участника** с упражнениями
4. **Бланк "Моё состояние до/после"** (шкала от 1 до 10)

5.3 ДАННЫЕ УСПЕШНОСТИ

Количественные показатели:

- 100% выполнение соглашения (4/4 пункта)
- Снижение пропусков Софии с 3 до 0 в неделю
- Участие 85% класса в пост-медиативных активностях
- 4,7/5 — средняя оценка встречи в обратной связи

Качественные изменения:

Из отзывов участников:

София: "Я перестала бояться перемен. Не сказать, что мы подруги, но... есть уважение".
Елена: "Я поняла, что лидер — это не тот, кто заставляет молчать, а кто даёт говорить".
Классный руководитель: "В классе появился язык для решения конфликтов. Теперь они сами говорят: 'Давайте это в медиацию'".
Родители Софии: "Вернулся наш ребёнок. Спасибо, что не давили, а помогли договориться".

6. РЕФЛЕКСИЯ МЕДИАТОРОВ

Аиша М. (ведущий):
"Самым сложным было не принимать сторону Софии. Видишь девочку, которая плачет, и хочется её защитить. Но наша задача — не защитить, а дать защитить себя самой через диалог. Момент, когда Полина вспомнила свою историю из 5 класса — это был прорыв. Они нашли общую боль".

Камиля Д. (наблюдатель):
"Я вёл протокол и заметил интересную динамику: первые 20 минут — обвинения, потом 40 минут — чувства, и только последние 30 — решения.

Это как формула: без выражения чувств решения поверхностные. Буду использовать этот тайминг в других встречах".

Елена Валерьяновна (куратор):
"Кейс показал эффективность модели 'сверстник-сверстник'. Как взрослый, я бы не получила такого уровня откровенности. Но и подготовка медиаторов должна быть серьёзной — они работали с суицидальными рисками (изоляция Софии могла привести к тяжёлым последствиям)".

7. РЕКОМЕНДАЦИИ НА ОСНОВЕ КЕЙСА

1. **Для подобных кейсов с бойкотом:**
   - Обязательная предварительная диагностика суицидального риска
   - Работа не только с "жертвой" и "агрессорами", но и с наблюдателями
   - Пост-медиативная программа включения в коллектив (не менее 1 месяца)
2. **Для подготовки медиаторов:**
   - Ввести модуль по работе с групповой динамикой
   - Добавить отработку навыков распознавания манипуляций
   - Проводить межвозрастные супервизии (медиаторы разных возрастов)
3. **Для школы:**
   - Ввести ежегодный мониторинг психологического климата в классах
   - Создать систему быстрого реагирования на сигналы психологической травли
   - Разработать программу родительского просвещения о медиации

Кейс подтверждает: Школьная служба медиации с участием обучающихся-медиаторов способна решать сложные групповые конфликты, предотвращая эскалацию и создавая культуру диалога в школьном сообществе.