

## 5.2.15. Кейс: «Дорога к диалогу: восстановительная практика при решении конфликтной ситуации к в подростковой среде».

1. **Название кейса:** "От противостояния к взаимопониманию: построение доверия в классе".

2. **Участники:**

- **Основная группа:** Ученики 8 класса (возраст 13-14 лет), вовлеченные в конфликт.
- **Поддерживающая команда:** Классный руководитель, школьный психолог, педагог-медиатор.
- **Заинтересованные стороны:** Родители учащихся, участвующих в конфликте, а также одноклассники, которые могут выступать в роли наблюдателей или помощников в разрешении ситуации.

3. **Школьная ситуация:**

В 8 «Б» классе сложилась напряженная обстановка из-за затяжного противостояния между двумя группами учеников (по 3-4 человека). Причинами стали:

- Распространение компрометирующих материалов в закрытых чатах (цифровой травля).
- Публичное унижение одного из учеников на перемене с последующей видеозаписью.
- Отказ от сотрудничества в рамках групповых проектов.
- Формирование в классе враждующих "лагерей" и оказание давления на тех, кто старается оставаться нейтральным.
- Ухудшение успеваемости у пяти учеников, непосредственно вовлеченных в конфликт.
- Обращения родителей в администрацию школы с жалобами.

Конфликт продолжался две недели до момента вмешательства.

4. **Алгоритм урегулирования конфликтной ситуации**

Этап	Действия участников процесса	Ключевые результаты и методы
<b>Инициирование</b>	Классный руководитель, получив жалобу от родителя, фиксирует конфликт и привлекает специалиста – психолога.	Сбор информации: анализ переписок (с разрешения), беседы с учениками, не вовлеченными в конфликт.
<b>Предварительная работа</b>	Психолог проводит индивидуальные консультации с каждой из сторон конфликта.	Выявление и формулирование личных запросов участников: "мне важно чувствовать уважение", "я ожидаю извинений".
<b>Восстановительная сессия</b>	Медиатор организует групповой диалог в формате круга, приглашая обе стороны и 2-3 нейтральных одноклассников.	Использование инструмента "говорящей палочки", принципов "я-высказываний", фасилитация и управление эмоциями.
<b>Заключение соглашения</b>	Совместное создание "Плана по восстановлению взаимоотношений".	Подписание документа, содержащего конкретные обязательства: удаление фотографий, публичные извинения, участие в совместном социальном проекте.



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 00A756145429B0FD1EFCA7AF0C583C4BD1

Владелец: Тухфатуллина Елена Алексеевна

Действителен с 09.04.2025 до 03.07.2026

<b>Мониторинг и рефлексия</b>	Повторная встреча через две недели для оценки выполнения достигнутых договоренностей.	Оценка динамики и изменений в психологическом климате коллектива.
-------------------------------	---	---

## 5. Алгоритм разрешения кейса: от диагностики до закрепления

№	Этап	Основные шаги	Ожидаемый результат и фокус
1	<b>Изучение проблемы (1 день)</b>	Сбор информации от педагогов и родителей, анонимное анкетирование класса, индивидуальные беседы с вовлеченными сторонами.	Определение первопричин, эмоционального состояния участников и скрытых факторов (например, зависть, страх быть отвергнутым).
2	<b>Предварительная работа (1 день)</b>	Проведение тренингов по эмоциональному интеллекту и активному слушанию, разработка правил для предстоящего диалога.	Развитие навыков управления гневом (через "дневник эмоций"), обучение формулированию своих чувств ("Когда ты делаешь X, я чувствую Y").
3	<b>Сессия примирения (1 сессия, 60 мин)</b>	Обеспечение безопасной атмосферы, изложение фактов без обвинений, выражение влияния действий на чувства других, совместный поиск решения.	Использование метафоры "строительства моста": каждый участник вносит свой "кирпичик" в создание общего решения.
4	<b>Реализация плана (2 недели)</b>	Ежедневный контроль выполнения обязательств, назначение нейтрального "миротворца" из числа одноклассников, организация совместного проекта.	Создание классного уголка с правилами общения, проведение совместного мероприятия для укрепления коллектива.
5	<b>Оценка и долгосрочное планирование (7-й и 14-й дни)</b>	Повторное анонимное анкетирование, групповая рефлексия по изменениям, разработка системы предотвращения конфликтов.	Формирование "Кодекса классного сообщества", обучение старшеклассников роли медиаторов для будущих ситуаций.

## 6. Сроки выполнения проекта

Этап	Длительность
Оценка ситуации и подготовка	2 рабочих дня
Проведение восстановительной встречи	1 день (60 минут)
Выполнение достигнутых соглашений	14 календарных дней
Итоговая оценка и анализ результатов	1 день
<b>Общий срок</b>	<b>18 календарных дней</b> (при условии ежедневного контроля)

## 7. Ключевые факторы для успешного разрешения ситуации

### Необходимые условия:

- **Добровольность:** Все участники должны согласиться на участие по собственному желанию, без какого-либо давления.
- **Конфиденциальность:** Информация, обсуждаемая в ходе процесса, остается строго внутри группы и не разглашается.
- **Квалифицированный специалист:** Наличие медиатора, прошедшего обучение и имеющего сертификат по восстановительным практикам.
- **Поддержка руководства школы:** Администрация должна обеспечить необходимое время и место для проведения мероприятий.
- **Информирование родителей:** Родители должны быть ознакомлены с процессом через специальные встречи, но не участвовать непосредственно в восстановительной сессии.

### Потенциальные трудности и способы их преодоления:

- **Трудность:** Один из участников отказывается от дальнейшего участия.
  - **Решение:** Психолог проводит индивидуальную работу с этим участником, или восстановительная встреча переносится.
- **Трудность:** Информация о произошедшем снова распространяется.
  - **Решение:** Родителям предоставляется юридическая консультация относительно статьи 13.11 КоАП РФ, касающейся защиты персональных данных несовершеннолетних.

## 8. Ресурсы для реализации кейса

Вид ресурсов	Конкретные инструменты
Методические	Инструменты для понимания и выражения эмоций (например, "Цветовой круг чувств"), шаблоны для конструктивного общения ("Я-сообщения"), процедуры для разрешения конфликтов ("Протокол восстановительного круга").
Технологические	Цифровые средства для обучения и коммуникации (например, планшет для демонстрации правил цифровой этики, приложение "Классный чат" для анонимных опросов).
Пространственные	Специально организованное пространство для поддержки и урегулирования (например, кабинет психолога с расстановкой мебели для групповой работы, "уголок тишины" для снятия эмоционального напряжения).
Кадровые	Команда специалистов, задействованных в процессе (классный руководитель, школьный психолог, квалифицированный учитель-медиатор).

## 9. Показатели успешности решения кейса

### Количественные результаты:

- **Повышение уровня психологического комфорта:** Индекс комфорта в классе вырос с 2,8 до 4,3 балла (по 5-балльной шкале) всего за две недели.
- **Сокращение числа конфликтов:** Количество конфликтных ситуаций уменьшилось с 5 до 1 случая за месяц.
- **Полное выполнение плана:** Все пункты "Плана восстановления" были реализованы.

- **Академический рост:** Средний балл по предметам у участников конфликтов увеличился на 0,7 балла.

#### **Качественные изменения:**

- **Изменение восприятия:** Ученик отметил: "Я осознал, что за шутками других скрывалась обида. Теперь мы вместе готовимся к олимпиаде".
- **Позитивные изменения в семье:** Родитель сообщил: "Ребенок снова с желанием идет в школу. Утренние истерики прекратились впервые за месяц".
- **Улучшение социальной атмосферы:** Классный руководитель заметил: "В классе исчезли изолированные группы – теперь ученики сидят вместе, образуя смешанные коллективы".

#### **Долгосрочные результаты (через 3 месяца):**

- **Формирование группы поддержки:** В классе создана команда из 3 учеников, которые стали волонтерами-медиаторами.
- **Распространение опыта:** Разработанный кейс стал образцом для работы с конфликтными ситуациями в других классах школы.

Лист согласования к документу № 49 от 11.02.2026  
Инициатор согласования: Тухфатуллина Е.А.  
Согласование инициировано: 11.02.2026 09:30

**Лист согласования**

Тип согласования: **последовательное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Тухфатуллина Е.А.		 Подписано 11.02.2026 - 09:30	-