

**Сборник материалов проекта
«Интернет коммуникации на
Службе примирения»**

**Составители: Неганова М.Б., Ткачева Л.Н.
Выпускающий редактор: Фирсова Р.О.**

Екатеринбург, 2021

Оглавление

Введение	2
Глава 1. Решение конфликтных ситуаций в сфере «Ученик- Ученик».	11
Кейс № 1	11
Кейс № 2	15
Кейс № 3	20
Кейс № 4	25
Кейс № 5	29
Глава 2. Решение конфликтных ситуаций в сфере «Ученик-Педагог-Родитель»	33
Кейс № 1	33
Кейс № 2	38
Кейс № 3	48
Кейс № 4	53
Кейс № 5	62
Глава 3 «Разработка и решение кейсов с участием всех субъектов системы профилактики»	64
Кейс № 1	64
Кейс № 2	75
Кейс № 3	88
Итоги Проекта	101

Введение

Добрый день, друзья и коллеги!

Министерством образования и молодежной политики в 2021 году был объявлен конкурс социально-значимых проектов. По результатам конкурса АНО ДПО «Уральская академия медиаций и комплексной безопасности» стала его победителем с проектом «Интернет коммуникации на Службе примирения».

Проект адресован педагогам, обучающимся, родителям, заинтересованным в повышении эффективности деятельности «Служб примирения», созданных в образовательных организациях и организациях социальной сферы Свердловской области.

Целью проекта является профилактика негативных проявлений в молодёжной среде, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», развитие служб примирения, внедрение в организациях образовательной и социальной сферы новых технологий, направленных на активное участие субъектов образовательных отношений, привлечения их к конструктивному решению конфликтных ситуаций.

Главный результат проекта – уменьшение конфликтности в сети «Интернет», создание и увеличение позитивного (конструктивного) контента профилактической направленности для подростков, родителей, педагогов.

Проект включал в себя три этапа в формате онлайн на платформе Zoom.

На первом этапе проекта участники решали кейсы с описанием конфликтных ситуации в сфере «ученик-ученик». По итогам первого этапа со всеми субъектами проводился рефлексивно-обучающий онлайн семинар.

На втором этапе участники команд служб примирения решали кейсы, с описанием конфликтных ситуаций в сфере «ученик-педагог-родитель». Завершением второго этапа был рефлексивно-обучающий онлайн семинар для всех участников проекта.

На третьем этапе участники команд служб примирения разрабатывали и решали кейсы с участием всех субъектов профилактики. Были проведены рефлексивные онлайн семинары по итогам третьего этапа и в завершении проекта в целом. По итогам реализации проекта участники получали сертификаты, руководители организаций образовательной и социальной сферы и субъекты профилактики получают благодарственные письма.

Лучшие кейсы и решения рекомендованы участниками для публикации в Сборнике с указанием авторства. В данный сборник вошли эти материалы. Мы старались, чтобы от каждой команды, независимо от того, удалось ли ей дойти до финала, были представлены материалы, которые создали сами ребята - участники служб примирения образовательных организаций. Не все представленные ниже описания решения кейсов проведены идеально с точки зрения принципов и технологии, но это реальная практика, которую можно дальше анализировать, развивать и транслировать.

К участию в проекте приглашались команды в составе 5 человек: 4 обучающихся/воспитанника (желательно с опытом деятельности в службах примирения), 1 руководитель (желательно куратор службы примирения). На первом этапе зарегистрировалось 37 команд, в которые входили учащиеся начальной школы, основной школы, старшей школы, студенты колледжей и организаций системы СПО Свердловской области. В сборнике представлены материалы 22 команд.

КОМАНДЫ – УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА

«ИНТЕРНЕТ КОММУНИКАЦИИ НА СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ»

Команды Тугулымского городского округа – 7 команд

МБОУ Гилёвская основная общеобразовательная школа № 19 – финалисты

Руководитель команды - Русакова Марина Геннадьевна

Состав команды:

Митина Елена Сергеевна

Мотовинских Мария Ильинична

Головко Дарья Сергеевна

МАОУ Луговская СОШ №24 – участники 1 этапа проекта

Руководитель команды - Саукова Екатерина Алексеевна

Состав команды:

Кудина Елена

Зыкова Ксения

Торпан Светлана

Устьянцева Екатерина

МАОУ Тугулымская СОШ № 26 –финалисты

Руководитель команды - Закариадзе Роман Ражденович

Состав команды:

Стебекова Валерия Николаевна

Дружкова Анастасия Олеговна

Нелюбина Анастасия Кирилловна

Якимова Татьяна Сергеевна

МБОУ Ядрышниковская ООШ №22 – участники 1 и 2 этапов проекта

Руководитель команды - Гусельников Александр Михайлович

Состав команды:

Арефьев Сергей

Бибанаев Владимир

Борзунова Кристина

Гаценко Данил

МБОУ Ертарская СОШ № 27 – участники 1 и 2 этапов проекта

Руководитель команды - Старикова Елена Анатольевна

Состав команды:

Ласкин Иван Сергеевич

Матина Екатерина Евгеньевна

Рыбалов Максим Сергеевич

Сморчков Алексей Александрович

Соколова Александра Алексеевна

МБОУ Зубковская ООШ № 20 - участники 1 этапа проекта

Руководитель команды - Дуганов Сергей Васильевич

Состав команды:

Вепрев Дмитрий Сергеевич

Кайгородов Иван Федорович

Пустынников Иван Владимирович

Серебренников Василий Вячеславович

Верховинская СОШ №29 им. А.Н.Корчагина, команда «Мировые дети» – финалисты

Руководитель команды - Нагибина Светлана Валитдиновна

Состав команды:

Башарина Варвара

Тимкина Кристина

Бачерикова Натали

Кольцова Виктория

Чудинова Мария

Фото команды «Мировые дети» - участники службы примирения Верховинской СОШ №29 им. А.Н.Корчагина Тугулымского городского округа



Команды городского округа Красноуфимск – 6 команд



МАОУ ОШ №4 ГО Красноуфимск - финалисты

Руководитель команды - Белоглазова Наталья Валерьевна

Состав команды:

Фоминых Владислав

Магафурова Александра

Горохов Вадим

Кобяков Константин

Горбатова Русалина
Коноплев Артём
Федякова Екатерина
Григорова Елена
Пролубникова Алёна
Шуляк Анна
Бенгарт Анна

МАОУ «Средняя школа № 3» г. Красноуфимск – финалисты

Руководитель команды - Новоселова Галина Викторовна

Состав команды:

Ковина Варвара Евгеньевна
Снежко Анатасия Михайловна
Хафизова Софья Витальевна
Мухаматрахимова Варвара

ГБПОУ СО "Красноуфимский педагогический колледж" – участники 1 и 2 этапов проекта

Руководитель команды - Софронова Мария Александровна

Состав команды:

Гальцова Екатерина
Александрова Алена
Попова Полина
Алексеева Ангелина

Штаб РДШ городского округа Красноуфимск – участники 1 и 2 и начала 3 этапов проекта

Руководитель команды - Дряхлова Ангелина Евгеньевна

Состав команды:

Александра Дряхлова
Александра Зимина
Алексей Грущин
Альбина Пантелеева

МАОУ средняя школа № 9 ГО Красноуфимск – финалисты

Руководитель команды - Яндаева Елена Александровна

Состав команды:

Суханов Никита Алексеевич
Изгагин Никита Андреевич
Голубничая Яна Андреевна
Волкова Анна Олеговна
Беляева Юлия Дмитриевна
Булатова Юлия Алексеевна

Фото команды участников службы примирения МАОУ средняя школа № 9 ГО
Красноуфимск



МАОУ «Средняя школа №1 им. И.И. Марьина» ГО Красноуфимск – финалисты

Руководитель команды - Шаймуратова Ольга Николаевна

Состав команды:

Белоногов Кирилл

Шаймуратова Алина

Гумирова Динара

Нефедова Варвара

Иванова Ксения

Торгашова Екатерина

Фото команды школьной службы примирения МАОУ «Средняя школа №1 им. И.И. Марьина» ГО Красноуфимск



Команды городского округа Екатеринбург – 3 команды

ГО Екатеринбург, ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения" – команда №1 – финалисты

Руководитель команды - - Медведева Мария Валерьевна

Состав команды:

Притчина Екатерина Сергеевна

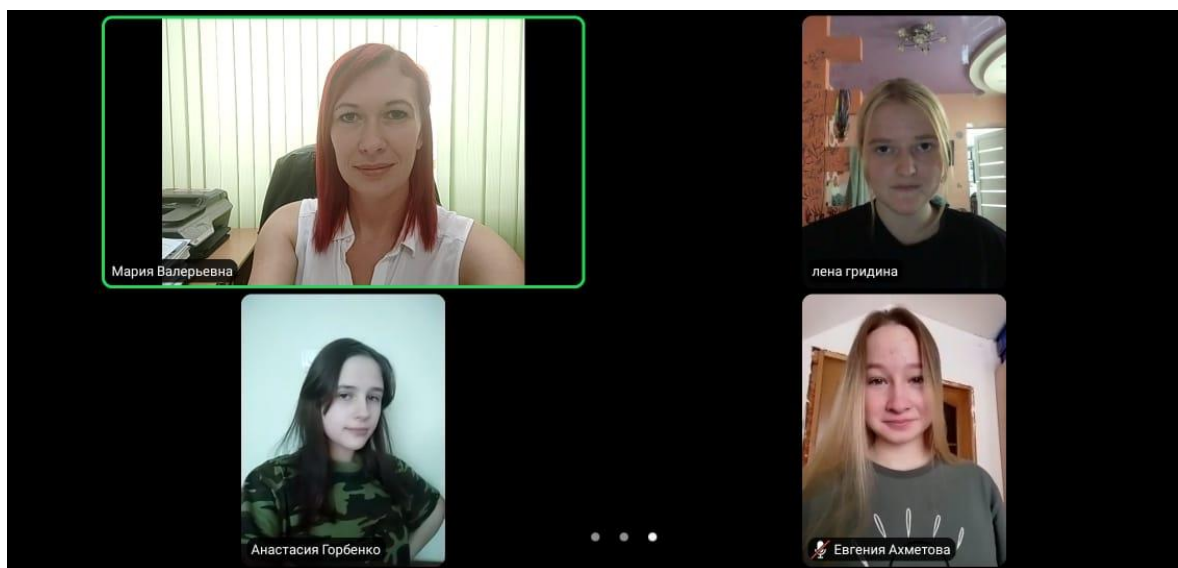
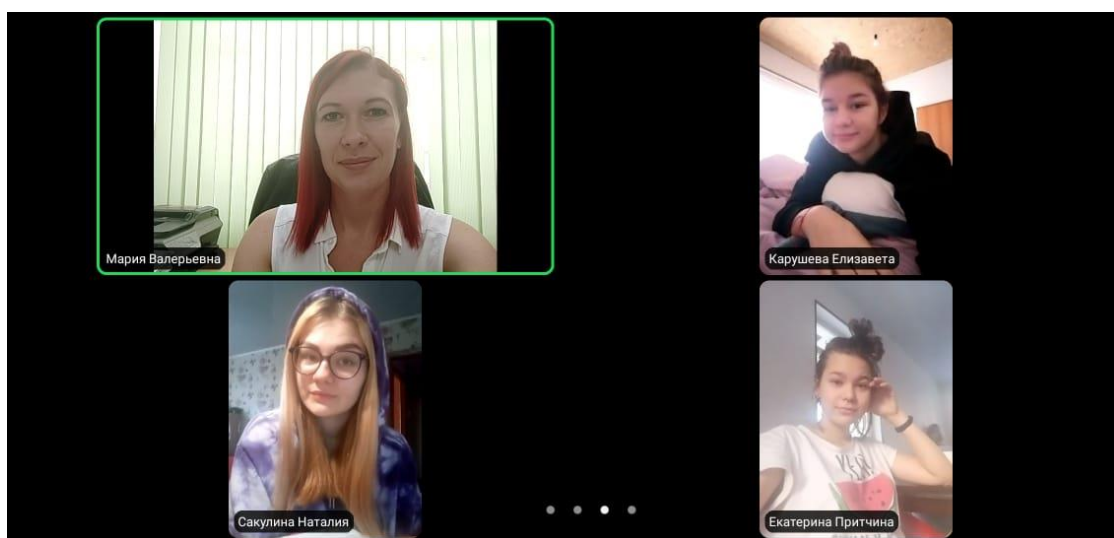
Карушева Елизавета Валерьевна

Сакулина НаталИя Андреевна

Туктакиева Татьяна Альбертовна

Макарова Юлия Александровна

Фото команды ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения"



ГО Екатеринбург, ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения" – команда №2 – финалисты

Руководитель команды - Устинова Лидия Александровна

Состав команды:

Бурцева Елизавета Юрьевна
Ахметова Евгения Игоревна
Гридина Елена Владимировна
Иванова Елизавета Викторовна
Высотина Дарья Андреевна

МАОУ СОШ № 96, ГО Екатеринбург – финалисты

Руководитель команды - Ивлев Игорь Андреевич

Состав команды:

Муксинова София Эдуардовна
Бачурина Кристина Константиновна
Коробицына Анастасия Ильинична
Шубат Глеб Игоревич
Шилов Андрей Дмитриевич

Команды городского округа Ревда – 2 команды

МАОУ "Еврогимназия" ГО Ревда – участники 1 этапа проекта

Руководитель команды - Главатских Елена Сергеевна

Состав команды:

Симаранова Анна Евгеньевна
Главатских Екатерина
Петров Егор
Волколупова Доминика
Ерёмина Ева
Шарапова Вика
Султаншина Милана
Михалёва Ульяна

МАОУ «СОШ № 29» ГО Ревда, команда «Миротворец» - финалисты

Руководитель команды - Ладейщикова Ирина Исмагиловна

Состав команды:

Батанов Ефим Иванович
Будаев Павел Вячеславович
Кирицева Анастасия Павловна
Нагиев Тимур Бахтиярович
Попов Данил Евгеньевич
Прислонова Кристина Александровна
Ретюнских Кристина Александровна
Черных Ярослав Максимович

МО Алапаевское МОУ "Заринская СОШ" - финалисты

Руководитель команды - Вешнякова Ирина Юрьевна

Состав команды:

Сысоева Ксения Дмитриевна
Цотина Екатерина Игоревна
Филякова Ольга Сергеевна
Ермилова Елена Романовна
Белоусова Полина Александровна

Фото команды щкольной службы примирения МОУ "Заринская СОШ" МО Алапаевское

Школьная служба медиации



Мухачева
Евгения Геннадьевна



Вешнякова
Ирина Юрьевна



Зубарева
Марина Николаевна



Ермилова Елена



Кузьминых
Нина
Михайловна



Евдокимова
Ольга
Анатольевна



Белуsoва Полина



ГБОУ СО "Серовская школа - интернат" - финалисты

Руководитель команды - Сняткова Людмила Анатольевна

Состав команды:

Сычугов Владислав Евгеньевич

Траневич Анастасия Дмитриевна

Федарка Софья

Феденев Денис

ГО Лесной МБОУ СОШ №71, МБУ ЦППМСП, команда «Диалог» - финалисты

Руководитель команды - Власова Анна Юрьевна

Состав команды:

Андреев Владимир

Осташова Виктория

Лапина Вероника

Артемовский ГО, МАОУ "СОШ №1" - финалисты

Руководитель команды - Грицик Денис Станиславович

Состав команды:

Попов Никита Михайлович
Садиуллин Даниил Витальевич
Антонов Роман Александрович
Фото команды школьной службы примирения МАОУ "СОШ №1" Артемовский ГО



Верхнесалдинский ГО, МБОУ "Средняя школа №1" – финалисты

Руководитель команды - Панкова Надежда Владиславовна

Состав команды:

Кожевникова Екатерина

Салмина Анна

Лежнёва Виктория

Ершова Александра

Мальцевич Наталья

В завершение хочется выразить огромную благодарность всем участникам проекта: юным медиаторам - волонтерам службы примирения, руководителям и кураторам служб примирения, поддерживающим их директорам школ и техникумов, а также региональным координаторам, которые взяли на себя проведение территориального этапа проекта и в целом всей работы по развитию служб примирения в своём регионе (например, ГО Красноуфимск и Тугулымский ГО)

Надеемся, на продолжение сотрудничества.



Руководитель проекта – Советник министра образования молодежной политики Свердловской области, руководитель Экспертного Совета ОСВ по профилактике подростковой преступности, Президент Уральской академии медиаций и комплексной безопасности, к.п.н., полковник милиции в отставке **Фирсова Раиса Овсеевна**, контакты +79122087200, +7 (343) 2877024 или e-mail: uramkb@mail.ru

Разработчики и ведущие проекта:

Неганова Марина Борисовна - тел.: 8-909-018-91-80, e-mail: marineganova@yandex.ru

Ткачева Лариса Николаевна – тел.:8-963-443-13-85, e-mail: tkacheva@yandex.ru

Глава 1. Решение конфликтных ситуаций в сфере «Ученик-Ученик».

Кейс № 1 для проведения первого этапа проекта «Информационная безопасность в сети Интернет»

Тип конфликта	Ситуация «На перемене»
Имущественный	<p>Ученица 5 класса Татьяна рассказала своей подруге Ольге, которая учится в другой школе, что группа ее одноклассников снимает на фото и видео все, что происходит на перемене. Чтобы было, что снимать, они берут чей-нибудь рюкзак, оставленный в коридоре, выбрасывают его в урну для мусора и ждут, когда владелец рюкзака начнет его искать. Фото и видео ученики выкладывают в разные социальные сети. Это очень неприятная для Татьяны ситуация. Татьяна понимает, что это нечестно, понимает, что в этой ситуации может оказаться любой ученик. Рассказать ситуацию классному руководителю опасно, так как одноклассники будут считать ее «жалобой» и её могут начать «травить». Татьяна не знает, что делать. Ольга, подруга Татьяны, услышав эту неприятную историю, рассказала об этой ситуации одному из участников ШСП своей школы.</p> <p><i>Как бы Вы поступили на месте Татьяны? Что может сделать ШСП, если ребята – участники конфликтов, из другой школы?</i></p>

Ответы на кейс

МБОУ Ертарская СОШ № 27

1. Ольга правильно сделала, что обратилась в ШСП своей школы и объяснила ситуацию с её подругой. Данная служба должна обратиться в ШСП в Татьяниной школе.

2. Решать проблему надо, начиная с класса. ШСП совместно с педагогом-психологом сначала должна исследовать межличностные отношения в Татьянинном классе, которые позволят выявить статус всех учеников в классе: лидеров, аутсайдеров, малые группы, психологический климат в данном классе.

3. Волонтеры ШСП совместно с классным руководителем 5 класса, где учится Татьяна разработать мероприятия на тему «Польза и вред социальных сетей», «10 правил поведения в сети Интернет», «Правила поведения на перемене».

4. Волонтеры ШСП должны объяснить ребятам 5 класса, что при общении в Интернете они должны быть дружелюбными с другими пользователями. Ни в коем случае не надо писать и говорить оскорбительные слова, нельзя опубликовывать в сети чужие фотографии, видео, сведения без разрешения.

5. Социальный педагог должен рассказать детям, что данное поведение влечёт за собой ряд наказаний как для них, так для их родителей, познакомить ребят с законами, которые они нарушили.

6. Куратор ШСП должна разработать программу работы по разрешению данного конфликта в 5 классе с применением техники медиации.

МБОУ Ядрышниковская ООШ №22

Считаем, что Татьяна должна была обратиться сама к участникам школьной службы примирения и описать сложившуюся ситуацию, чтобы представители школьной службы примирения разобрались в конфликтной ситуации с этими плохими учениками. Считаем, что пройти мимо несправедливости и промолчать – это тоже преступление, так же, как и само негативное поведение данных учеников.

Считаем, что участники школьной службы примирения способны оказать воздействие для прекращения конфликтной ситуации, даже при условии, что это действие происходит в другой школе.

Например, можно организовать с классным руководителем беседу, при этом не называя конкретных людей, провести внеклассное мероприятие, в котором будут отражены различные негативные ситуации, происходящее в коллективе подростков, одной из которых будет ситуация, описанная ранее. Чтобы все участники высказали свое мнение – показать суть проблемы со стороны, не называя конкретных участников. Таким образом будет обозначена проблема, озвучены негативные последствия и пути решения, а, главное, никто не будет назван «плохим», или «хорошим», никто из детей не перейдет в разряд «жалобы» с дальнейшими последствиями.

г. Ревда, «Еврогимназия», 6 Б, самые младшие участники Проекта.

Ребята высказывают свое мнение, орфография и пунктуация сохранена:

Егор: «Ситуация довольно сложная, так как если Татьяна выдаст и все узнают то что это она рассказала учителю о потешках ребят, то её репутация довольно сильно ухудшиться, а далее может начаться даже буллинг, дело и в правду может зайти довольно далеко, но найдя правильное решение, это можно не допустить».

Вика: «На месте Тани я бы написала в комментарии на канал где выложили видео «Это не приятно!!!!!! Или бы я пошла вместе с подругой к классному руководителю и все рассказала».

Кирилл: «Я советую Тани следить за своими вещами, и еще советую рассказать родителям или охранять ее портфель кому нибудь, рассказать учителю и чтобы учитель сам что-то посоветовал».

Анна: «Я советую Тани поговорить с этими мальчиками. Если они не поймут, то взять их портфели и выкинуть в мусорку и заснять все на камеру. А потом показать им это видео».

Вова: «Я советую Тани ...а если она то доказать им что они начали первыми».

Милана: «Я советую Тани рассказать об этом самым близким друзьям и что-бы они помогли ей или рассказать маме, папе, они донесут это до классного руководителя».

Кирилл: «Я бы принес телефон бросил об стену, каждому кто в этом участвовал засунул в портфель мусора и сказал бы «Вы что-то обранили?», и дал бы портфель в руки и на последок надел бы урну на голову - чтоб неповадно было. Если бы начали огрызаться то дал бы по губам».

Всеволод: «Я советую Тани рассказать об этом родителям или класному руководителю».

Кирилл: «Я советую чтобы я показал своей маме и она бы пошла бы в школу и разобралась. Или сам пошел до родителей Тани и сказал что с ней там творят».

Ульяна: «Я советую Тане не молчать, а иначе дальше будет еще хуже или ее будет знать весь город не с хорошей стороны».

Артем: «Я советую Тани долбал с вертухи или с кулака врезал в лицо и ябы ябы разбил телефон».

Степан: «Я советую Тане сказать родителям, класному руководителю, либо перейти в другую школу».

Ева: «Да ситуация довольно сложная. По-моему мнению надо сказать учителю, но что-бы это осталось между ними. И учительница должна принять меры. Конечто наругать тех глупых людей. Главное не бояться говорить. Если школа и в правдо заботься о своих учениках то возможно этих людей выгонять из школы, и тогда Татьяна может спокойно и радостно ходить в школу. И еще я очень сильно надеюсь, что такого нигде нету потому-то это очень жестко».

Влад: «Обратиться к родителям поговорить об этом и написать заявление в полицию по причинам: незаконная съемка без разрешения, издевательство и публикация в соц. сети без разрешения этого человека. Почему так? Да потому что такие дети непонимают никак».

Алена: «Я советую Тане сходить к психологу. Он поможет ей справиться с боязнью рассказать комуто родным или класному руководителю».

Вадим: «Я бы сказал бы своей маме потом моя маме сказала маминой Татьяне. Татьяна созналась маме и Татьянина мама обратилась в полицию за выкладывание видео об издевательстве ученика без его разрешения. Кто выложил тому из родителей штраф».

Тихон: «Я бы дал Тане совет пойти к психологу и спросить самый лучший вариант подходящий к этой ситуации. Или же рассказать о травле в школе родителям. А еще я бы посоветовал узнать у одноклассников причину».

Вика: «Я советую Татьяне рассказать все родителям. Родители смогут поговорить с учителем и разобраться в этой ситуации. Или попросить свидетелей рассказать учителю, чтобы с мальчиками разобрались».

Дарья: «Я бы посоветовала Тане подойти к ребятам и спросить (почему вы так со мной поступаете). Или понять проблему и рассказать друзьям и решить проблему вместе с ними».

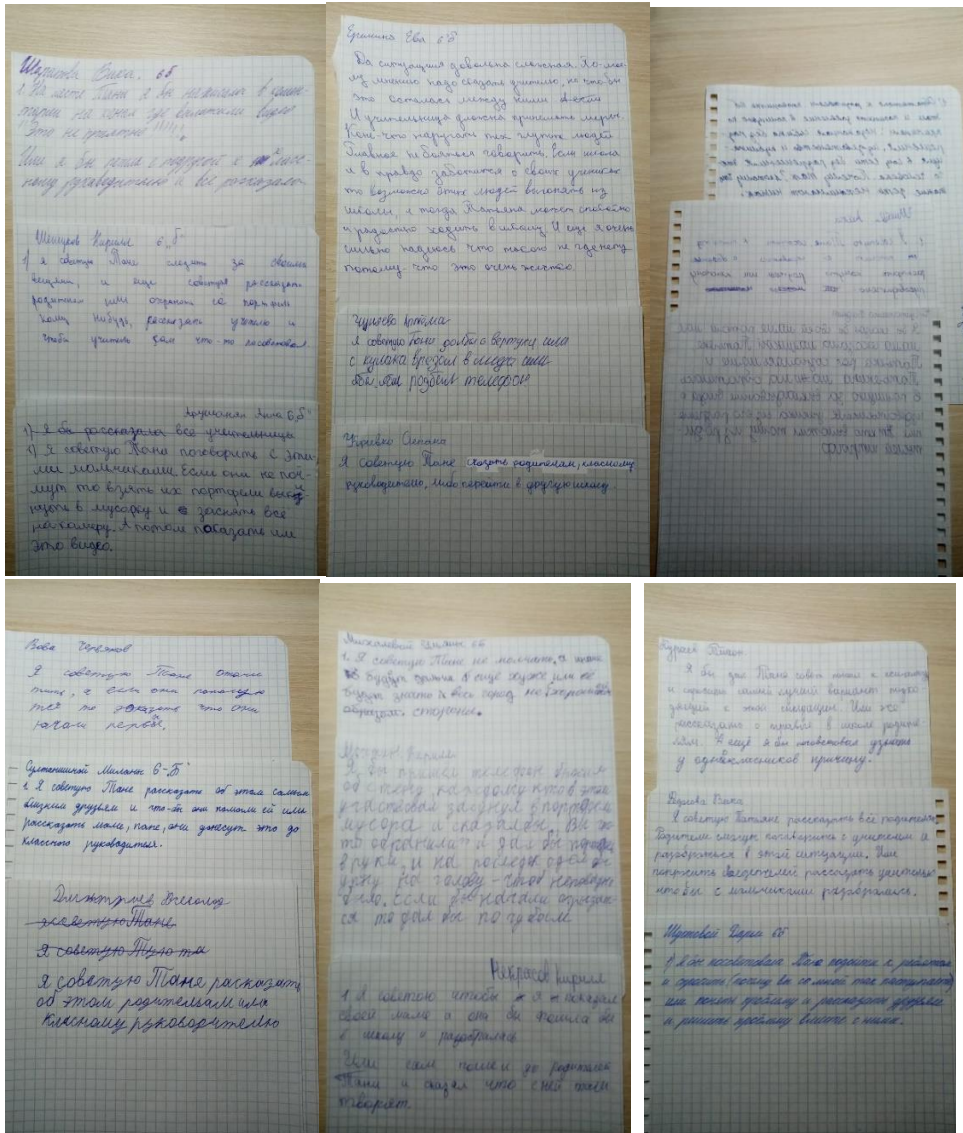
«На месте Татьяны я бы и в правду высказала свое недовольство учителю, но попросила бы что бы моя жалоба оставалась анонимной, так как я не хочу что бы ребята знали про то что я рассказала про эту ситуацию, но так же я не хочу видеть разные позорные видео в разных социальных сетях с участием возможно даже меня или моих друзей . Ребята действуют против закона, портя имущество других учеников (рюкзаки и всё что в них находится), это соответствует статье : УК РФ статья 167-умышленное уничтожение или повреждение имущества».

Совместное решение ребят:

«Нужно связаться с участниками ШСП другой школы объяснить всю ситуацию по поводу этого инцидента. Объяснить ребятам что так делать не стоит и что на этом месте может оказаться каждый. Рассказать примеры случаев и их огорчительные последствия, так же разъяснить, почему эти ребята так делали, а если ребята не поймут провести беседу

с их родителями чтобы это было более влиятельнее. Обязательно чтобы эти ребята извинились перед теми, кого обижали и конечно удалили видео и фото».

«Мы можем сделать большой вывод. Не делайте глупых поступков о которых можете пожалеть, ведь каждый плохой поступок рано или поздно будет наказан. Не нужно задевать чувства других людей, ведь это и в правду низкий и ужасный поступок».



Кейс № 2 для проведения первого этапа проекта «Информационная безопасность в сети Интернет»

Тип конфликта	Ситуация «На перемене»
Межличностный	<p>Член ШСП Александра получила от куратора ШСП задание встретиться с классным руководителем 8 класса, от которой поступил запрос: две девочки-одноклассницы находятся в состоянии конфликта и не идут на разговор с классным руководителем, а одноклассники говорят, что проблема есть, но с ними они тоже не делятся. Участники программы: Мария С. и Лиза К., учащиеся 8 класса, ведущая программы - Александра. Во время встречи с классным руководителем Александра заполнила регистрационную карту и на перемене договорилась о встрече с Марией. Мария во время разговора подтвердила опасения классного руководителя и сказала, что раньше они с Лизой хорошо и много общались, а последнее время Лиза перестала с ней даже здороваться, удалила её из друзей Вконтакте, а общим знакомым сказала, что Мария пыталась увести у неё парня. Мария пыталась сама подойти к Лизе и объясниться, так как никакой вины за собой не чувствует, но Лиза разговаривать не стала. Ещё Мария сказала, что она хотела бы продолжить общаться с Лизой, если не как друзья, то хотя бы как одноклассники и разъяснить сложившуюся непонятную ситуацию.</p> <p>На следующей перемене Александра встретила с Лизой поинтересовалась её мнением по вопросу конфликта с Марией.</p> <p>Лиза сказала, что Мария пыталась увести у неё парня и вступила с ним в переписку втайне от неё.</p> <p><i>Каковы дальнейшие действия Александры как участника ШСП?</i></p>

Ответы на кейс команд ШСП (4 команды)

Тугулымский ГО, МАОУ «Верховинская СОШ №29 им. А.Н.Корчагина

- 1) Разговор Александры с классным руководителем по поводу проведения работы с девочками.
- 2) Встреча с Марией, где берется согласие о том, что Александра передаст её слова о ситуации и её желании на примирение.
- 3) Встреча с Лизой, где Александра говорит о том, что Мария согласна на примирение и её взгляд на ситуацию.
- 4) Получение согласия от Лизы на примирение (***если соглашение не получено, то мы не рассматриваем этот случай***)
- 5) Общая встреча проводится в виде игры.
Правила игры: говорит тот, у кого в руках предмет, эта игра даёт одной стороне выговориться, а другой выслушать, что поможет снизить уровень напряжения между сторонами и сблизить их.
- 6) Получение соглашения на примирение от Марии и Лизы.
- 7) Заключение устного(письменного) договора на выполнение соглашения примирения, где обговариваются ещё раз даты и условия соглашения.
- 8) Обращение к куратору с результатами.
- 9) Проверка выполнения соглашения.
- 10) Организация общего дела:
Обращение к классному руководителю об организации общего дела для девочек: проведение классного часа по подобной теме для предупреждения таких ситуаций.

Примерная тема классного часа: «Так ли всё выглядит, как нам кажется на первый взгляд?»

Задачи: объяснить, что в первую очередь надо объясняться друг перед другом в хороших тонах, если появился конфликт; слушать обе точки зрения; разбираться в ситуации без оскорблений.

ГО Красноуфимск, МАОУ СОШ №3

1. Определить количество участников конфликта.
2. Александра должна переговорить с Лизой и Марией, с классным руководителем. Выяснить в каких отношениях состоят одноклассницы.
3. Обозначить проблему конфликта. Вызвать Лизу и Марию на индивидуальную беседу (привести доказательства, показать переписки с парнем Лизы).
4. Уговорить Лизу пойти на контакт с Марией (прийти к общему решению).
5. Разбор конфликтной ситуации (примирение одноклассниц).
6. Выяснив, отношения друг с другом девочки вместе подходят к классному руководителю и объясняют всю ситуацию.

ГБОУ Свердловской области «Серовская школа – интернат»

Для разрешения сложившейся ситуации предлагаем следующие действия:

После индивидуальных встреч Александры с каждой девушкой, пригласить Марию и Лизу на переговоры, где девушки в присутствии друг друга озвучат свое видение сложившейся ситуации и уточнят свои интересы. На этапе согласования интересов предлагается компромисс – личные отношения между девушками могут быть не восстановлены, но взаимодействие продолжено.

Также возможна встреча Александры с парнем и приглашение его на встречу сторон.

Для обсуждения обучающимися в социальных сетях, кейс выложен в группе ГБОУ СО «Серовская школа – интернат» https://vk.com/detdomserov?w=wall-142640158_809

Артемовский ГО, МАОУ "СОШ №1"

1. Организовать встречу Лизы и Марии по руководством Саши.
2. Мы считаем, что ШСП нужно спросить у Маши, так ли обстоят дела на самом деле, и если нет, то предоставить доказательства Лизе.
3. Выслушать Каждого участника конфликта, узнать его позицию.
4. Если, к сожалению, все так, как рассказывает Лиза, нужно спросить, почему Маша не чувствует вины за свои действия.
5. Попробовать найти компромисс (задать вопросы о причине конфликта – парню Лизы)
6. Девочкам нужно просто принести взаимные извинения и продолжать общаться.
7. Если компромисса достигнуть не удалось, и Мария действительно пыталась увести парня, то Мария должна извиниться перед Лизой.

Мы сомневаемся, что Маша не стала бы чувствовать вину за то, что уводит парня у Лизы. Значит, скорей всего, все не совсем так, как Лиза себе представляет
Кейс обсуждался в ватсапе (скрины)

Никита Попов

Причина, по которой мы не мо...
Так нам нужно тут свои
варианты написать

16:18

Даниил Садиуллин

Лиза абьюзер 16:21

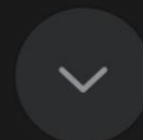
Так 16:21

Вобщем 16:21

Сейчас 16:21

Даниил Садиуллин

Я считаю, что ШСП нужно
спросить у Маши, так ли
обстоят дела на самом деле, и
если нет, то предоставить
доказательства Лизе. Если, к
сожалению, все так, как
рассказывает Лиза, нужно
спросить, почему Маша не
чувствует вины за свои
действия. А не чувствует вины
как раз таки из-за того, как я
предполагаю, что в той
переписке ничего особенного
не было и естественно нужно



16:35

Роман Антонов

Ну а теперь я добавлю

Жги

16:35

Роман Антонов

Первое, организовать встречу Лизы и Марии по руководством Саши

Выслушать Каждого участника конфликта, узнать его позицию
Попробовать найти компромисс (задать вопросы причине конфликта – парню Лизы)

Если компромисс достигнут, то девочкам нужно просто принести взаимные извинения и продолжать общаться

Если компромисса достигнуть не удалось, и Мария действительно пыталась увезти парня, то Мария должна извиниться перед Лизой

16:36

Даниил Садиуллин

И прекратить уводить чужих мужей и отцов из семьи

16:36

Сомневаюсь, что Маша не стала бы чувствовать вину за то, что уводит парня у Лизы

16:33

Значит, скорее всего, все не совсем так, как Лиза себе представляет

16:34

В любом случае, нужны доказательства

16:34

И слова тут по большей мере ничего не решат

16:34

После всего, нужно объяснить Лизе, что так не делается и всегда, прежде чем винить кого-либо, нужно сначала разобраться во всем досконально

16:35



Роман Антонов

Ну а теперь я добавлю

16:35



Даниил Садиуллин

Да и пусть парень общается с кем хочет, к чему этот контроль



**Кейс № 3 для проведения первого этапа проекта
«Информационная безопасность в сети Интернет»
выбрали 6 команд**

Тип конфликта	Ситуация «Доигрался»
Финансовый	<p>В школьную службу примирения за советом обратился ученик 3 класса. Ученик рассказал, что около двух недель назад по электронной почте он получил приглашение от своего друга поиграть в Интернет-игру, доступ к которой открывается по прикрепленной ссылке. Перейдя по указанной в письме ссылке, ученик в появившемся окне подтвердил свое участие, нажав какую-то кнопку. Игра оказалась очень увлекательной, но спустя день на электронную почту пришло письмо с незнакомого адреса с требованием оплаты участия. Ученик его проигнорировал, однако письма стали появляться каждый день и содержать угрозы благополучию его семьи. Со слов ученика он должен уже около 100000 рублей. Родителям рассказать боится. Что предпринять не знает.</p> <p><i>Какой план предложит ШСП для решения ситуации?</i></p>

Ответы на кейс команд ШСП

Тугулымский ГО, МБОУ «Гилевская основная общеобразовательная школа № 19»

1. Беседа с учеником 3 класса для уточнения деталей произошедшего, убедить ученика о беседе вместе с родителями.
2. Беседа с родителями по поводу ситуации.
3. Совместная беседа по поводу ситуации, ученик и его родителями.
4. Принятие решения. Скорее всего, обращение в правоохранительные органы, т.к. есть угроза благополучию семьи
5. Провести профилактическую беседу о том, что интернет - игры увлекательны, но могут привести к большим неприятностям (можно совместно с родителями).
6. Провести беседу с родителями о родительском контроле в интернет сети.

Тугулымский ГО, МБОУ «Зубковская ООШ №20»

1. Успокоить ученика, сказав, что всё будет хорошо, что не разрешаемых вопросов не бывает (отпадёт финансовый вопрос и ситуация в корне изменится).
2. Поговорить с другом мальчика, выяснить приходило ли ему аналогичное письмо.
3. Объяснить, что, скорее всего, это мошенники, т. к. на лицензионных сайтах сначала за игры нужно заплатить, а потом скачивать.
4. Ввести в курс дела родителей мальчиков
5. Убедить не отвечать на письма.
6. Возможно, посоветовать обратиться в правоохранительные органы.
7. Рассказать другим ребятам об этой игре, чтобы они не заходили на сайты под сомнительными ссылками.
8. Посоветовать родителям, отслеживать посещаемость сайтов своими детьми

ГО Екатеринбург, МАОУ СОШ № 96

- 1) Постараться связаться с другом, от которого пришло письмо, узнать, была ли у него такая ситуация.

- 2) Обратиться к классному руководителю с просьбой помочь донести до родителей о сложившейся ситуации.
- 3) Посоветовать родителям обратиться в полицию.
- 4) Сделать выводы о том, что нужно заботиться о безопасности в интернете.
- 5) Предупредить сверстников о том, что возможны подобные ситуации (всеми способами).

ГО Красноуфимск, МАОУ "Основная школа №4"

1. Рекомендовать ребенку рассказать родителям;
2. Напомнить ребенку о безопасности в сети Интернет;
3. Рекомендовать ребенку удалить или заблокировать игру;
4. Разработать и разместить в учебном классе буклет о безопасности детей в сети Интернет;
5. Рекомендовать родителям установить на ПК антивирус и программу родительского контроля;
6. Рекомендовать ребенку спросить у друга по поводу данной ссылки и игры;
7. Обсудить ситуацию в классе.

ГО Красноуфимск, ГБПОУ СО "Красноуфимский педагогический колледж"

- 1) Оповестить взрослых (родителей, педагогов) о данной ситуации
- 2) Прекратить играть в данную игру
- 3) Ни в коем случае не отвечать вымогателям
- 4) Рассказать о всей ситуации взрослым (родителям, старшим братьям или сестрам), они точно найдут выход и решат, что делать с вымогателями
- 5) Изучить правила поведения в Интернете и информацию об опасностях в нем. Никогда не вводить личную информацию на неизвестных сайтах и в играх, при необходимости её введения, советоваться с родителями!

Например.

Правила работы в сети Интернет для детей

Научите ваших детей соблюдать основные правила безопасности работы в сети Интернет. По мере взросления детей добавляются новые разъяснения безопасного поведения в Сети, о которых нужно помнить родителям.

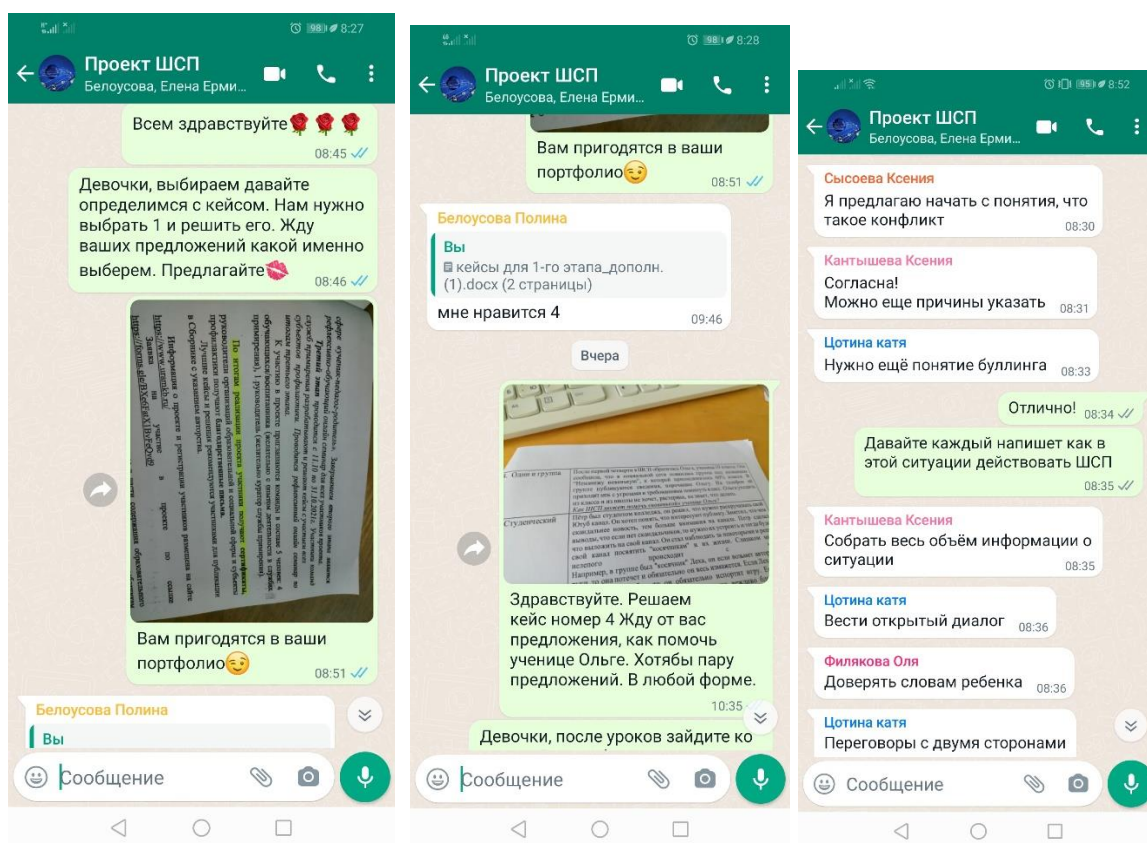
1. Не входите на незнакомые сайты. Не переходите по подозрительным ссылкам. Не отвечайте на «спам».
2. Если к вам по почте пришел файл Word или Excel, даже от знакомого лица, прежде чем открыть, обязательно проверьте его на вирусы.
3. Никогда не посылайте никому свой пароль. Старайтесь использовать для паролей трудно запоминаемый набор цифр и букв, а также периодически меняйте их.
4. При общении в Интернет не указывайте свои личные данные, а используйте псевдоним (ник). При общении лучше выбирать ник, не позволяющий определить половую принадлежность и возраст (не стоит делать частью виртуального псевдонима год своего рождения). Никогда не давай информацию о себе, которая может указать, что ты — ребенок.
5. Нормы поведения и нравственные принципы одинаковы как в виртуальном, так и в реальном мире. в виртуальном пространстве необходимо вести себя абсолютно так же, как в реальности. Не грубить, не сквернословить и не оскорблять других.

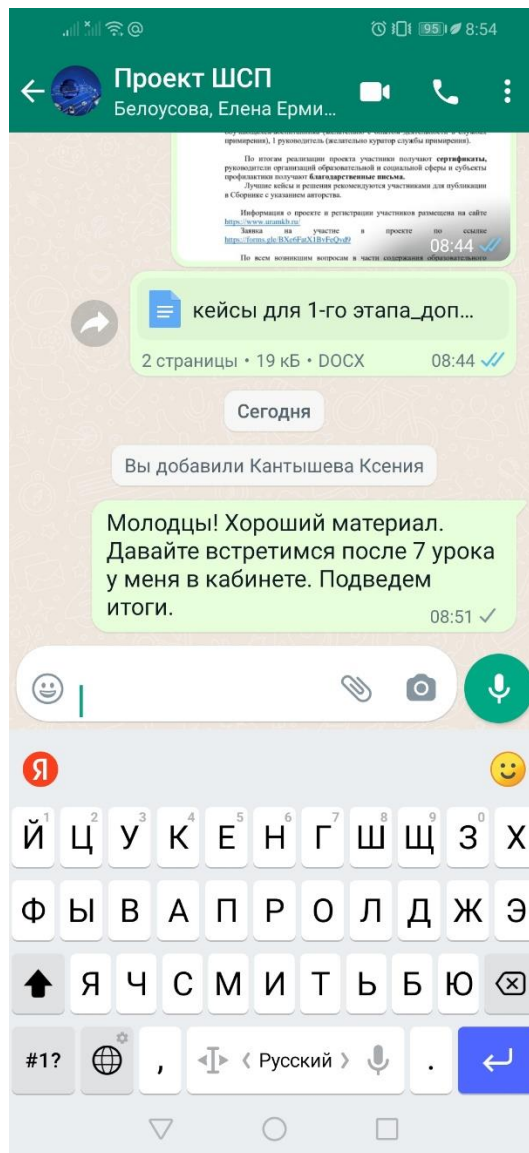
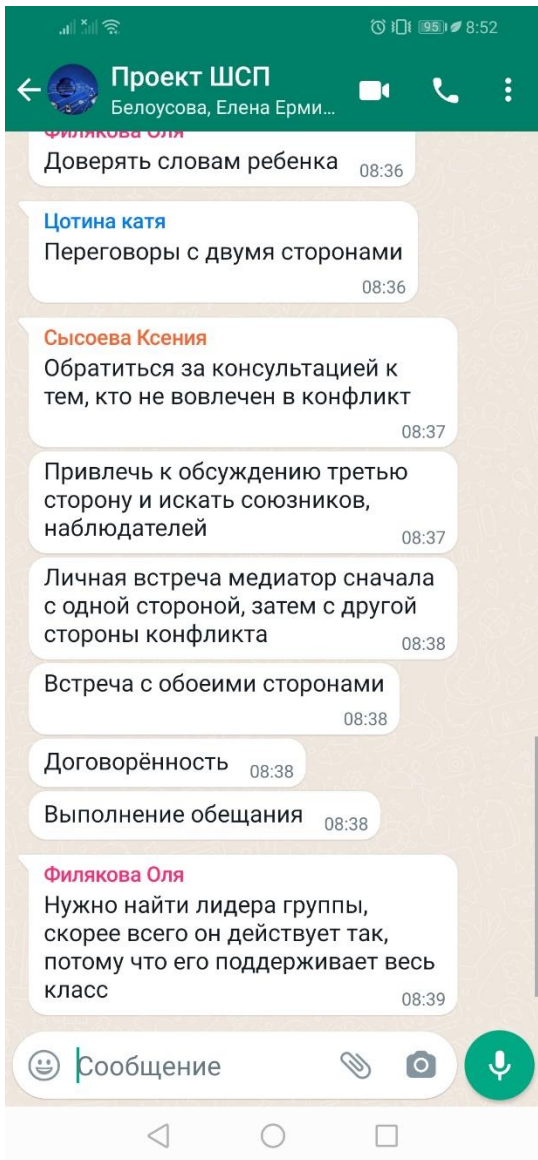
6. Незаконное копирование продуктов труда других людей (музыки, игр, программ и т.д.) считается плагиатом (умышленное присвоение авторства чужого произведения).
7. Не верьте всему, что вы видите или читаете в интернете. При наличии сомнений в правдивости какой-то информации следует обратиться за советом к взрослым. Учите ребенка избирательно относиться к информации в Сети и всегда проверять ее.
8. Нельзя сообщать другим пользователям интернета свою личную информацию (адрес, номер телефона, номер школы, любимые места для игр, местоположение ребенка и родителей, планы, касающиеся длительных путешествий, каникул и отпусков, фото дорогих вещей, фото квартиры, автомобиля или дома, информация о личных документах, номерах автомашин, фото личных документов, банковских карт и т. д. Не отправляйте фотографии людям, которых вы не знаете. Не надо, чтобы незнакомые люди видели ваши личные фотографии).
9. Если вы общаетесь в чатах, пользуетесь программами мгновенной передачи сообщений, играете в сетевые игры, занимаетесь в интернете чем-то, что требует указания идентификационного имени пользователя, тогда выберите это имя вместе со взрослыми, чтобы убедиться, что оно не содержит никакой личной информации.
10. Не сохраняйте важные сведения на общедоступном компьютере. Расскажите ребёнку, что если он использовал чужой компьютер (планшет, смартфон) для просмотра своей странички в социальной сети, то должен обязательно выходить из аккаунта по окончании работы. Нельзя на чужих устройствах сохранять пароли — это могут использовать злоумышленники.
11. Интернет-друзья могут на самом деле быть не теми, за кого они себя выдают, поэтому вы не должны встречаться с интернет-друзьями лично. Главный принцип: если незнакомец кажется подозрительным, угрожает, обещает подарки, деньги или настойчиво просит о чем-то, общение в Сети с ним необходимо моментально прекратить.
12. При возникновении чувства неловкости или тревоги при виртуальном диалоге, а также, если собеседник навязчиво настаивает на перенос отношений в реал, следует прекратить общение и сообщить старшим; Виртуальное знакомство не должно перерасти в реальное. Если такое решение принято, встреча должна состояться в общественном месте и под контролем родителей;
13. Научитесь доверять интуиции. Если что-нибудь в интернете будет вызывать у вас психологический дискомфорт, поделитесь своими впечатлениями с взрослыми.
14. Используйте веб-камеру только при общении с друзьями. Проследите, чтобы посторонние люди не имели возможности видеть вас во время разговора, т.к. он может быть записан.
15. Не добавляйте незнакомых людей в свой контакт лист (ICQ, MSN messenger, соцсети и т.д.).

ГО Красноуфимск, ШСП «Согласие» МАОУ СОШ №1

1. Провести более подробную беседу с обратившимся учеником 3 класса с целью выяснения подробностей его участия в игре, что за друг, который ему передал ссылку, нет ли претензий к этому другу и чего конкретно боится ребенок.
2. Пригласить на беседу друга ученика, который дал ему ссылку на игру, чтобы выяснить с какой целью он передал эту ссылку (нет ли злого умысла навредить), как сам получил ссылку.

3. Предупредить ученика 3 класса о необходимости встречи медиатора с его родителями с целью их информирования о ситуации и принятия мер по организации его безопасности и прекращения угроз со стороны неизвестных.
4. Организовать встречу с родителями ученика совместно с медиатором и психологом. Рассказать родителям о ситуации, в которую попал ребенок, донести мысль, что он находится в стрессе.
5. Организовать встречу с родителями, ребенком и медиатором с целью выработки совместных действий по устранению угроз в сторону ребенка, рекомендовать родителям написать заявление в полицию.
6. Организовать классный час- практикум в 3 классе по кибербезопасности в Интернете.
7. Рекомендовать ученику 3 класса позаниматься со школьным психологом по снятию тревожности в связи с данной ситуацией.





**Кейс № 4 для проведения первого этапа проекта
«Информационная безопасность в сети Интернет»
выбрали 6 команд**

Тип конфликта	Ситуация «Новенькая»
Один и группа	После первой четверти в ШСП обратилась Ольга, ученица 10 класса. Она сообщила, что в социальной сети появилась группа под названием “Ненавижу новенькую”, к которой присоединилось 60% класса. В группе публикуются сведения, порочащие Ольгу. На телефон ей приходят sms с угрозами и требованиями покинуть класс. Ольга уходит из класса и из школы не хочет, растеряна, не знает, что делать. <i>Как ШСП может помочь «новенькой» ученице Ольге?</i>

Ответы на кейс команд ШСП

МО Алапаевское, МОУ "Заринская СОШ"

- собрать весь объём информации о ситуации;
- вести открытый диалог;
- доверять словам ребёнка;
- обратиться за консультацией к тем, кто не вовлечён в конфликт;
- привлечь к обсуждению третью сторону и искать союзников, наблюдателей;
- личная встреча медиатора сначала с одной стороной, затем с другой стороной конфликта;
- встреча с обеими сторонами;
- договоренность;
- переговоры;
- выполнение обещания;

Нужно найти лидера группы. Также полезно понимать кто в классе является интровертом, а кто экстравертом. Как правило, больше страдают интроверты-они чувствительнее к нарушению границ, и их проще ранить. Важно провести беседу со всеми участниками конфликта. Бездействие в подобной ситуации невозможно, иначе конфликт может зайти очень далеко, а его последствия могут быть очень печальными для всех его участников. Важно, не осуждать только зачинщика травли. Скорее всего он действует так, потому что его поддерживает весь класс. Целесообразно привлекать к разбору ситуации педагога-психолога. Специалист сможет поддержать жертву травли, организовать беседу с участниками конфликта и дать рекомендации о необходимости подключения родителей и других одноклассников к разрешению проблемы. Подросткам, ставшим жертвами буллинга в Интернете, необходимо рекомендовать обращаться к родителям и педагогам в случаях продолжения агрессии в свою сторону даже после ограничения доступа к своему аккаунту. Взрослые помогут принять адекватное и взвешенное решение. Родители представляют интересы несовершеннолетних детей, поэтому должны быть в курсе происходящего с ними. Информацию до них необходимо доносить аккуратно, но настойчиво. Родителям стоит рекомендовать следить за эмоциональным состоянием ребенка. В том случае, если ребенок явно подавлен и напуган, родителям целесообразно получить доступ к его аккаунтам в социальных сетях.

ГО Красноуфимск, Штаб РДШ

1. Сбор информации в форме анкетирования (без акцента на ситуацию).

2. Знакомство с классом.
3. Выявление инициаторов травли.
4. Провести воспитательную беседу с лидерами.
5. Работа психолога с Ольгой.
6. Коммуникативные мероприятия (квесты, тренинги, квизы).
7. Организация серии совместных (классом) мероприятий (поход в кино, тур.поход, и т.д.).
8. Разработать план мероприятий с привлечением учреждений дополнительного образования (творческие, спортивные, туристические объединения).

МАОУ «Тугулымская СОШ №26

Для решения ситуации, представленной в этом кейсе, мы считаем, что данный случай, произошедший с Ольгой, можно считать кибербуллингом, поэтому мы предлагаем следующее решение. ШСП может помочь Ольге следующим образом:

- Школьный психолог разъяснит, что такое травля, даст рекомендации, как избежать таких ситуаций, проведет индивидуальные встречи с девочкой и поможет укрепить уверенность в себе.
- Социальный педагог совместно с педагогом-психологом дают рекомендации классному руководителю, что необходимо предпринимать (поставить ребенка в ситуации успеха, чтобы она стала уверенной в себе; постоянный контроль класса; проводить мероприятия и классные часы, завлекать класс в общешкольные мероприятия (подключить для этого педагога-организатора) и т.д.).
- Пригласить Олю в школьное самоуправление, чтобы она могла найти новых друзей и осознать свою значимость для школы.
- Социальный педагог проводит классный час с учащимися, чтобы избежать распространения конфликта. В течение года, контролирует ситуацию, возможно посещает уроки, с целью наблюдения за ситуацией в классе.
- Педагог-психолог проводит индивидуальные занятия с девочкой (возможно, если есть лидер-зачинщик в этой группе, то провести индивидуальные занятия в паре с Ольгой), а также в течение года проводит занятия с классом, направленную на сплочение коллектива.
- Вовлечь ребят из класса в школьное самоуправление, волонтерство, в службу примирения и т.д., для выполнения социально-полезной деятельности.
- Проведение открытого урока инспектором ПДН на тему: «Буллинг и кибербуллинг, а также их последствия» (если это необходимо).

Ссылка на обсуждение кейса - https://vk.com/topic-199769335_48192183

ГО Верхняя Салда МБОУ СОШ №1

1. Выяснить причины ненависти учащихся к девочке:

Гипотезы выявленной причины:

- 1.1 Внешние особенности Ольги (немодная одежда, физические недостатки, неопрятность).

- Беседа с учащимися о толерантности по отношению к людям.
- Организация помощи Ольге медиатором по изменению внешнего вида.

1.2 Характер Ольги:

- Если дерзкая, грубая, наглая, то индивидуальная беседа медиатора с девушкой о границах других людей, информирование о моральных и правовых нормах.
- Если скромная, не может защитить себя, то работа психолога для формирования внутреннего стержня (цикл встреч).

1.3 Негативный поступок из прошлого или сложная ситуация, сплетни об Ольге.

- Медиатор организует индивидуальную встречу с родителями Ольги для прояснения ситуации. Если родители благополучные, то консультирование родителей по развитию личностного потенциала дочери. Если семья неблагополучная, то организуется работа специалистов школы по оказанию помощи семье. Возможна постановка семьи на внутришкольный учет и привлечение субъектов профилактики для оказания помощи и поддержки семье (круг забот).
- Для прояснения ситуации возможно обращение медиатора к специалистам образовательного учреждения, где ранее обучалась Ольга.

1.4 Конкуренция школ.

- Организация мероприятий городского уровня с участием классов из разных школ для поддержания здоровой конкуренции.

1.5. Буллинг (травля) класса Ольги:

- Организация цикла тренингов и мероприятий (поход, театральная постановка, организация конкурсов, волонтерская деятельность) для сплочения класса.
- Выявление агрессоров в травле Ольги и проведение с ними индивидуальной беседы, информирование о моральных и юридических нормах.

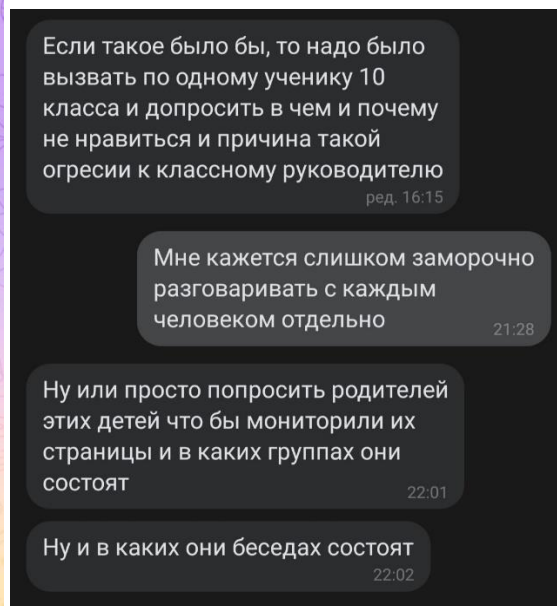
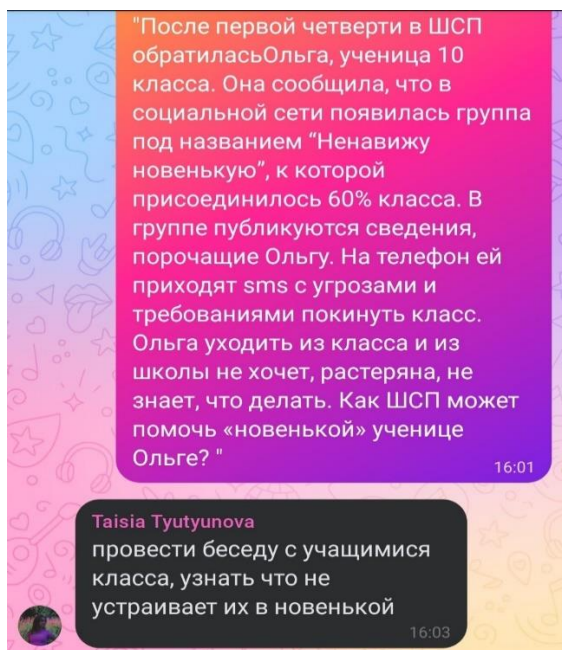
2. Беседа с классом без Ольги, выявление лидеров травли Ольги (агрессоров).

3. В любом случае медиатору информировать родителей детей-агрессоров о совершённом ими поступке и по возможности вызвать родителей данных учащихся на индивидуальную беседу.

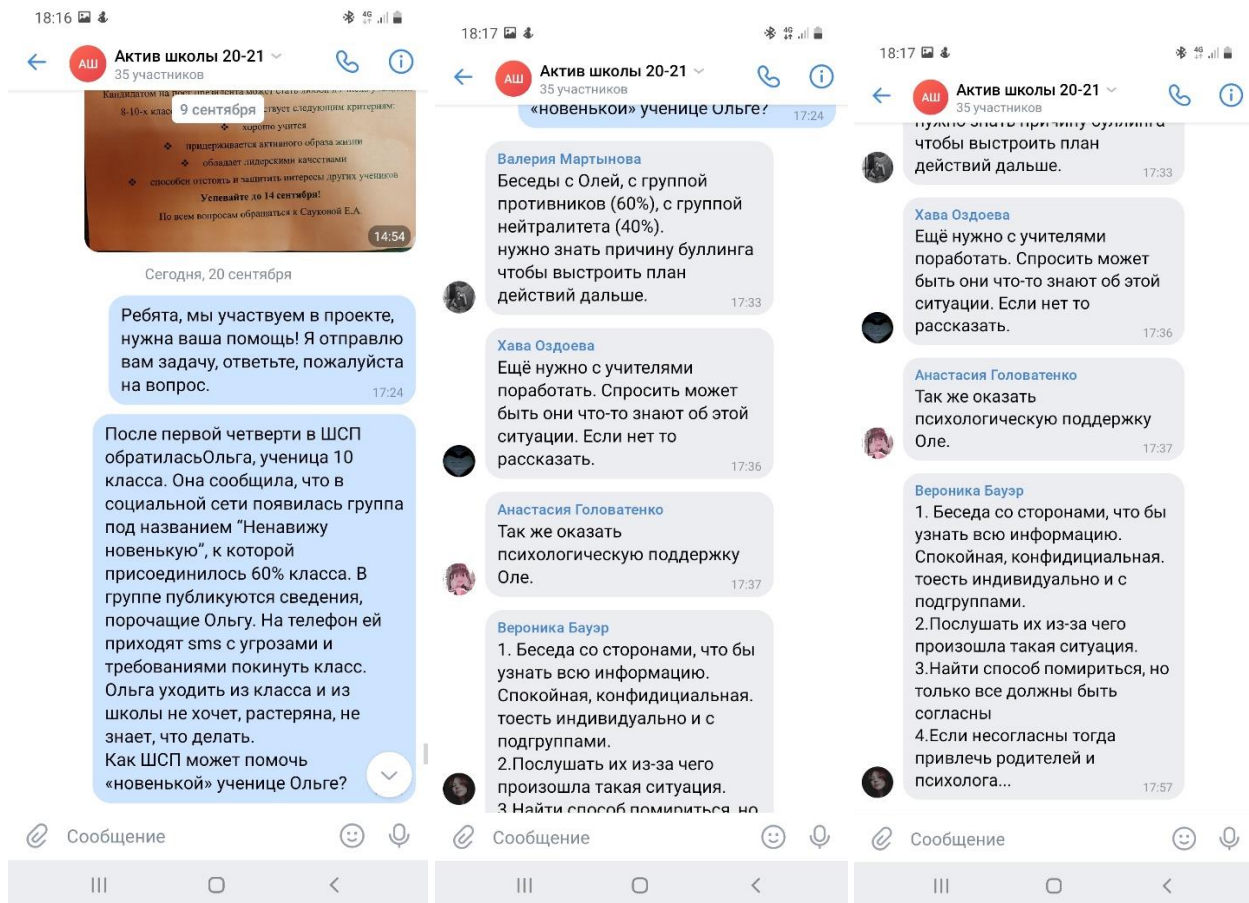
4. Предупреждение агрессоров, создавших группу в социальной сети о юридической ответственности, и при повторении данного поступка, информирование территориальной комиссии по делам несовершеннолетних, ПДН и дальнейшей постановке на внутришкольный учёт.

Важно: проведение медиативной встречи между девочкой и группой одноклассников неэтично. Лучше организовать профилактическую работу с классом в различных формах, которые отвлекут агрессоров от деструктивных форм поведения.

Но возможно проведение медиативной встречи в случае выявления главных действующих лиц конфликта, результатом которой может стать медиативное соглашение, обязывающее агрессора удалить группу в социальных сетях и принести извинения перед Ольгой, загладить моральный вред.



Тугулымский ГО, МАОУ Луговская СОШ №24



ГО Екатеринбург, ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения"

Ссылка на обсуждение решения кейса - https://vk.com/wall-206666758_9

**Кейс № 5 для проведения первого этапа проекта
«Информационная безопасность в сети Интернет»**

Тип конфликта	Ситуация «Косячник Лёха»
Студенческий	<p>Пётр был студентом колледжа, он решил, что нужно раскручивать свой Ютуб канал. Он хотел понять, что интересуют публику. Заметил, что чем скандальнее новость, тем больше внимания на канале. Петр сделал выводы, что если нет скандальчиков, то нужно их устроить и тогда будет что выложить на свой канал. Он стал наблюдать за некоторыми и решил свой канал посвятить "косячникам" и их жизни. Слишком много нелепого происходит с ними. Например, в группе был "косячник" Леха, он если возьмет авторучку в руки, то она потечет и обязательно он весь измажется. Если Леха решил поиграть в баскетбол, то он обязательно испортит игру. Если Леха начнет помогать преподавателю, то они его вежливо благодарят и предпочитают всё сделать сами. В чем же секрет Лехиных косяков? Петр отснял несколько видео и выложил в сеть, многие стали прикалываться и писать слишком глупые надписи. Лёхе стало не по себе, он подошел к Петру и предупредил, чтобы тот не снимал его. Петра этим не напугаешь, потому что он приобрел новых подписчиков. Атмосфера в группе колледжа изменилась, появились глупые усмешки в адрес Лёхи и он замкнулся. А потом исчез. Никакие поиски по телефону не дали результатов. Сам директор колледжа решил вмешаться и с большим трудом он отыскал Леху. После мужского разговора директор понял, что парню тошно от того, что стал комиком в группе. Директор вызвал службу примирения и дал им серьезное задание - примирение группы и Алексея. Дал понять всем, что группа коммерческая и обучение у всех проплачено.</p> <p><i>Как работать команде медиаторов?</i></p>

Ответы на кейс команд ШСП

МО г. Екатеринбург, ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения"

Команда проводила публичный опрос в ватсапе

Действия:

1. Объяснить Петру, что сами зрители его канала не могут долго довольствоваться, как он высмеивает и унижает Алексея тем, что снимает и выкладывает своего одноклассника
 2. Устроить диалог между Петром и Алексеем, помочь Алексею высказать свое недовольство Петру и донести до него, что шутить над кем-то - плохое занятие, которое ни к чему не приведет
 3. Поговорить с группой без Петра, чтобы наладить отношение с Алексеем. Сплотить их, дав совместное занятие, тем самым показав, что Лёша - не "косячник" и все его неприятности - случайности и проделки Петра
 4. Предложить Петру и Алексею совместно вести канал, где будет учитываться мнение обоих, что поможет парням стать дружнее и они будут помогать друг другу в создании новых идей для канала
 5. Сделать в группе команду КВН, благодаря которой каждый сможет почувствовать себя на месте Алексея, благодаря чему изменится отношение группы к Алексею
- За это предложение проголосовали 17 человек в группе ватсапа

Далее представлена переписка руководителя команды студентов с участниками службы примирения.

Лидия Устинова. *Как вы представляете себе сделать группу КВН? На каком уровне вы это планируете?*

Елизавета Моррисон. *Лидия, после пар группа встречается в зале и разыгрывает сценку, которая похожа на ситуацию с Алексеем. Если КВН внутри учреждения удастся, то можно развиваться в этом направлении дальше и выходить на новый уровень КВН*

Лидия Устинова. *А для КВН внутри учреждения, вы будете приглашать поучаствовать другие группы и предложить им создать свои команды?*

Елизавета Моррисон ответила Лидии. *Да, мы разместим объявление на стенде, предложив каждой группе создать свою команду КВН и попробовать себя в ролях, тем самым создав лигу КВН внутри колледжа, где группы будут соревноваться между собой*

Лидия Устинова. *В чем вы видите свою помощь Алексею в высказывании своего недовольства Петру?*

Евгения Ахметова. *Лидия, следить за поведением Петра, чтобы он не переходил границы, поможем Алексею сформировать мысль и донести её до Петра, тем самым устранив конфликт между ними.*

Лидия Устинова ответила Евгении. *Евгения, как вы думаете, это получится сделать в результате одной беседы? Или потребуется несколько бесед? И как думаете сколько бесед нужно, чтобы устранить конфликт полностью?*

Евгения Ахметова ответила Лидии. *Лидия, потребуется 3 беседы. Из первой беседы Пётр не сделает выводов, во второй беседе до Петра дойдёт, что он был не прав, после беседы сделает выводы, в ходе третьей беседы Пётр извинится перед Алексеем, и они решат, что делать дальше*

Лидия Устинова ответила Евгении. *Евгения, что вы будете делать, если три беседы прошли, а Пётр такой же как во время Первой беседы и не хочет меняться и приносить извинения Алексею?*

Евгения Ахметова ответила Лидии. *Лидия, поговорим наедине с Петром (Без Алексея), предложим ему новую идею для канала, чтобы он больше не выкладывал видео с Алексеем. Также мы всячески поможем ему в развитии канала, благодаря чему он поймёт, что публику интересуют не только скандальные видео.*

ГО Лесной, МБОУ СОШ №71, МБУ ЦППМСП

В данной ситуации мы определили стороны:

Обидчик - Петр, который снимал без согласия Леша, с целью личной выгоды (раскрутить свой Ютуб канал).

Пострадавший - Леша, у которого снизилась самооценка от публичных усмешек.

Нейтральная сторона: директор колледжа.

Примирительная программа:

1. После того, как службу примирения поступил запрос от директора колледжа о данной ситуации, на первом этапе примирительной программы члены службы медиации должны провести сбор информации о конфликте от очевидцев и директора колледжа.

Предполагаемыми очевидцами могут быть одноклассники Пети и Леша. После этого члены службы медиации будут иметь общую информацию о ситуации от третьих лиц.

2. На втором этапе примирительной программы на встречу с членами службы медиации сначала будет приглашен Петя. В разговоре с Петром члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать Петра о сложившейся ситуации. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

- Почему Петр выбрал для участия в данных видео именно Лешу?
- С какой целью Петр снимает данные видео, чего хочет достичь в своем хобби?
- Знает ли Петр о том, что сейчас происходит с Лешей и где он?
- Как думает Петр, почему Леша замкнулся и не хочет приходить в колледж?
- Были ли такие похожие на Лешины ситуации в жизни Петра? Хотел ли он тогда закончить конфликт? Как он справлялся с этим?
- Хотел бы он встретиться с Лешей и сказать ему об этом?
- Что он бы сказал Леше, если встретился с ним?
- Какой альтернативный выход из сложившейся ситуации он предложил бы Леше?

Если Петр согласится встретиться с Лешей, тогда на индивидуальную встречу с членами службы медиации будет приглашен Леша.

При индивидуальной встрече с Лешей члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать Лешу о сложившейся ситуации. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

- Как Леша попал в данную ситуацию?
- Какие попытки выхода из сложившейся ситуации Леша прилагал?
- Что он чувствует в данной ситуации?
- Какие альтернативные пути решения выхода из сложившейся ситуации видит Леша?
- Если бы он встретил Петра он бы предложил ему данные варианты и поговорил бы с ним?
- Какие бы вопросы он задал Пете или что он бы сказал, если встретился бы с ним?
- Мы встречались с Петей и разговаривали об этом. У Пети есть предложения по завершению данной ситуации. Мы можем организовать совместную встречу, Петя согласен. Согласен ли Леша?

Если Леша тоже согласится на совместную встречу, то будет организована примирительная встреча.

3. Третий этап примирительной программы:

На ней будут присутствовать члены службы медиации, Леша и Петр. Далее членами медиации будут озвучены следующие правила:

1. Уважаемые участники, члены службы медиации занимают нейтральную сторону в сложившейся ситуации и здесь ради того, чтобы выстроить диалог между сторонами конфликтной ситуации.

2. Процедура медиации носит добровольный характер.

3. Все, что здесь будет сказано носит конфиденциальный характер и не должно оглашаться после при посторонних.

4. Стороны имеют равные права.

5. Уважительное отношение друг к другу и членам службы медиации.

Далее медиаторы предложат регламент процедуры медиации: первым, кому будет дано слово - это Леша, далее - Петя. В заключении медиаторы будут задавать вопросы обоим участникам.

Далее медиаторы просят Лешу повторить свой рассказ. По ходу рассказа медиаторы будут задавать те же вопросы, что и при индивидуальной встрече. После этого медиаторы предложат Пете тоже рассказать о ситуации с его точки зрения. По ходу рассказа медиаторы будут задавать те же вопросы, что и при индивидуальной встрече с Петром.

Далее медиаторы предлагают сторонам задать вопросы друг другу по очереди (те вопросы, которые предлагали участники на индивидуальных встречах). В процессе медиаторы должны отслеживать общее настроение беседы (чтобы не было сильного накала негативных эмоций и стороны сохраняли способность вести диалог) и соблюдение участниками правил процедуры.

После того, как участники задали и ответили на вопросы оппонента, медиаторы задают вопросы к участникам конфликтной ситуации:

- Что вас заботит особенно сильно в сложившейся ситуации?
- Какие чувства вы испытывали в момент конфликта?
- Какие варианты разрешения ситуации вы можете предложить?
- Какие варианты разрешения ситуации вас бы устроили?
- Если конфликт будет урегулирован будут ли они заинтересованы в общении друг с другом?
- Что бы вы пожелали друг другу?

Предполагается, что в процессе процедуры медиации Леша и Петя выслушают друг друга и увидят произошедшую ситуацию с другой стороны, и желая избавиться от чувства вины (у Пети) и чувства обиды и злости (у Леша), ребята придут к компромиссу (например Петя больше не преследует Лешу и не снимает его, а Леша сможет спокойно посещать колледж).

Глава 2. Решение конфликтных ситуаций в сфере «Ученик-Педагог-Родитель»

Кейс № 1 для проведения второго этапа проекта «Информационная безопасность в сети Интернет»

Тип конфликта	Ситуация «Фото с оценками»
Педагог родительский комитет	– Заместитель директора по учебно-воспитательной работе получает обращение от родительского комитета одного из классов. В тексте обращения говорится о том, что в социальных сетях распространяется снимок, на котором виден список учеников класса и их оценки. К жалобе прилагаются скриншоты страницы социальной сети. Родители возмущены и беспокоятся, просят принять меры. Заместитель директора понимает, что фото с оценками обучающихся сделано с экрана компьютера учителя, но непонятно, кто сделал этот скрин и выложил его в сеть. Заместитель директора обратился в службу примирения помочь уладить конфликт с родительским комитетом. С кем и как работать медиаторам? Что можно и чего не получится решить школьной службе примирение?

Ответы на кейс команд ШСП

МО Алапаевское, МОУ "Заринская СОШ"

Варианты решений:

1. Я считаю, что необходимо срочно удалить скрин из социальной сети. Работа медиаторов должна быть направлена в первую очередь с родителями и педагогами. Это должна быть совместная работа, в которой упражнения и игры будут направлены на поиск совместного решения в создавшейся ситуации.

Поскольку изменить и загладить, возникший конфликт невозможно, то претензии родителей останутся, медиаторы смогут только их снизить, а доверие педагогу придётся вновь завоевывать у коллектива родителей.

2. Медиаторы работают с родителями, педагогами детьми. Формы работы - беседы, дискуссии, возможны игровые формы. Возможно, не получится убедить участников ситуации, что во всем и всегда следует придерживаться правил. Не указано, где именно и с какой целью появился скриншот. Возможно, это была родительская группа, и некоторые родители сами попросили учителя об этом. А другие родители возмутились. Возможно, учитель оставил в свободном доступе эти данные, а дети сделали снимок экрана и выложили в другой группе. В любом случае, необходимо обсудить информационную безопасность и правила предоставления информации по запросам родителей. Решение здесь одно - удалить скриншот, так как на нем присутствуют персональные данные.

3. Я думаю, что нужно медиаторам поработать с заместителем директора и с родительским комитетом. Так же я считаю, что еще нужно встретиться с обеими сторонами и поговорить с ними. Также я думаю, родительский комитет сможет пойти на компромисс со службой примирения и уладить конфликт, если все стороны будут согласны.

4. Присоединяюсь к мнению коллег. Необходимо удалить скриншоты. Медиаторам службы примирения следует общаться с представителями родительского сообщества и педагогами. Педагогу необходимо быть предельно внимательным, чтобы не допускать подобных ситуаций. Согласна, что будет сложно восстановить доброжелательные взаимоотношения с родителями.

5. Всем участникам данной ситуации необходимо проговорить о возможных последствиях подобных ситуаций. О законах, о правах.

Ссылка на обсуждение - https://vk.com/wall-195557924_719 .

Отзыв родителей об участии в проекте «Интернет коммуникации на Службе примирения» в МОУ Заринской СОШ.

«Каждое внеклассное мероприятие в школе оставляет массу впечатлений. Участие в данном проекте, также оставило немало впечатлений. Участники проекта и Школьная Служба Примирения проводили встречи, где обсуждали проблематику данной ситуации. Предлагали свои варианты решения. Обсуждали с педагогами, родителями, учениками, и просто подписчиками в социальной сети ВК. Предложенные варианты, указали на возможное возникновение проблем по данной теме. Проговаривались механизмы их предотвращения и решения. На заключительной встрече по решению кейса № 2 участвующие в данном проекте провели рефлексивное завершение».

ГО Красноуфимск, Штаб РДШ

Риски:

Не удастся выявить зачинщика.

Не удастся доказать вину.

Распространение конфиденциальной информации повторится.

Решение:

Определить Компьютер источник распространения информации.

Определить причину распространения информации.

Провести опрос информирование детей и родителей (на тему возникшей ситуации «о разглашении персональных данных»).

Выявить сторону, наиболее заинтересованную в раздувании конфликта.

Принять решение коллегиально о мерах предотвращения повторного вброса (исчерпать секретность информации).

Педагог по запросу любого учащегося может дать комментарий по выставленным оценкам индивидуально.

ГО Красноуфимск, МАОУ СОШ №9

1. Выяснить с какого компьютера произошла утечка информации. (через просмотр видео с камер в учебном кабинете, опрос свидетелей и персонала школы)

2. Проведение повторного инструктажа с педагогами, об информационной. Безопасности в интернет сетях и сохранность персональных данных учащихся, а также провести беседу о последствиях, повлеченных из-за данной ситуации.

3. Выяснение причины у обучающихся, повлекшие к совершению данных действий:

-личная неприязнь к другому учащемуся;

-компрометировать педагога;

-пошутил (обычно для 1-4 класса)

4. Побеседовать с родительским комитетом.
 5. Провести работу педагога психолога как учащимися, так и с родителями.
 6. Обязательно удалить посты и фото с отметками.
- Ссылка на обсуждение - <https://vk.com/shk9ksk>

Тугулымский ГО, МБОУ Ертарская СОШ № 27

Участниками программы ШСП будут:

- учитель, у которого с экрана компьютера информация попала в социальные сети;
- родительский комитет класса;
- дети данного класса.

1) Предварительная встреча с учителем.

В первую очередь медиатору необходимо поговорить с учителем и выяснить все обстоятельства данного случая. Кто мог воспользоваться компьютером учителя в его отсутствие? Кто мог выложить данную информацию в соц. сеть? Причастен ли к этому сам учитель?

2) Предварительная встреча с учениками класса.

Потом поговорить с ребятами данного класса о том, что случилась такая ситуация, выяснить кто из ребят находится в данной социальной сети, на чьей страничке выложена данная информация.

Классному руководителю и волонтерам ШСП провести классный час на тему: «Я и Интернет. Персональные данные». Познакомить ребят с законом РФ о персональных данных. Согласно ст. 3 Закона № 152-ФЗ персональные данные представляют собой любую информацию, относящуюся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу, в том числе его фамилию, имя, отчество; год, месяц, дата и место рождения; адрес; семейное, социальное и имущественное положение; образование и профессия; доходы и другая информация. Объяснить ребятам, что неосторожное обращение с персональными данными может привести к «утечке» важной и значимой для нас информации, которой бы мы не хотели делиться с другими. Когда мы делимся информацией с окружающими нас людьми, мы теряем над ней контроль, что может вызвать у нас чувство тревоги и дискомфорта. Выкладывая персональные данные в Интернет, довольно часто мы не замечаем потери контроля, в этом и состоит основной риск неаккуратного обращения с личной информацией.

3) Предварительная встреча с родительским комитетом о выяснении всех обстоятельств дела.

4) Провести родительское собрание совместно с детьми данного класса по теме «Дети и Интернет»

У ШСП не получится выявить, который первый выложил данный снимок с информацией. Совет: по возможности удалить данную информацию из Интернета. Написать в службу поддержки социальной сети письмо с просьбой удалить изображение, приложив скриншоты из самого публика, подтвердив тем самым неправомерное использование личных данных детей.

Если ситуация повторится, написать в службу поддержки социальной сети письмо с просьбой удалить аккаунт пользователя, за нарушение правил пользования ресурсом.

МАОУ Тугулымская СОШ № 26

Членам ШМУ необходимо обратиться к обучающимися и родителям о необходимости удаления данного снимка из социальных сетей, чтобы исключить дальнейшее распространение снимка.

Медиаторам необходимо выявить виновника:

- 1) выяснить у учителя отправлял ли он кому-либо фотографии списка класса и их оценки;
- 2) узнать у учителя о недоброжелателе в классе, у которого был мотив подставить его и об отношении к нему родителей;
- 3) поговорить с обучающимися, возможно, найдутся свидетели;
- 4) просмотреть запись видеокамер, кто подходил и работал на компьютере учителя;
- 5) выяснить с какого IP-адреса отправлено фото;
- 6) у технического специалиста школы узнать был ли взлом страницы учителя в или вне школы;

У медиаторов, возможно, не получится выявить ученика, который сделал фото и выложил его в сеть.

С обучающимися необходимо провести классные часы на тему «Публикация информации в социальных сетях. Защита персональных данных».

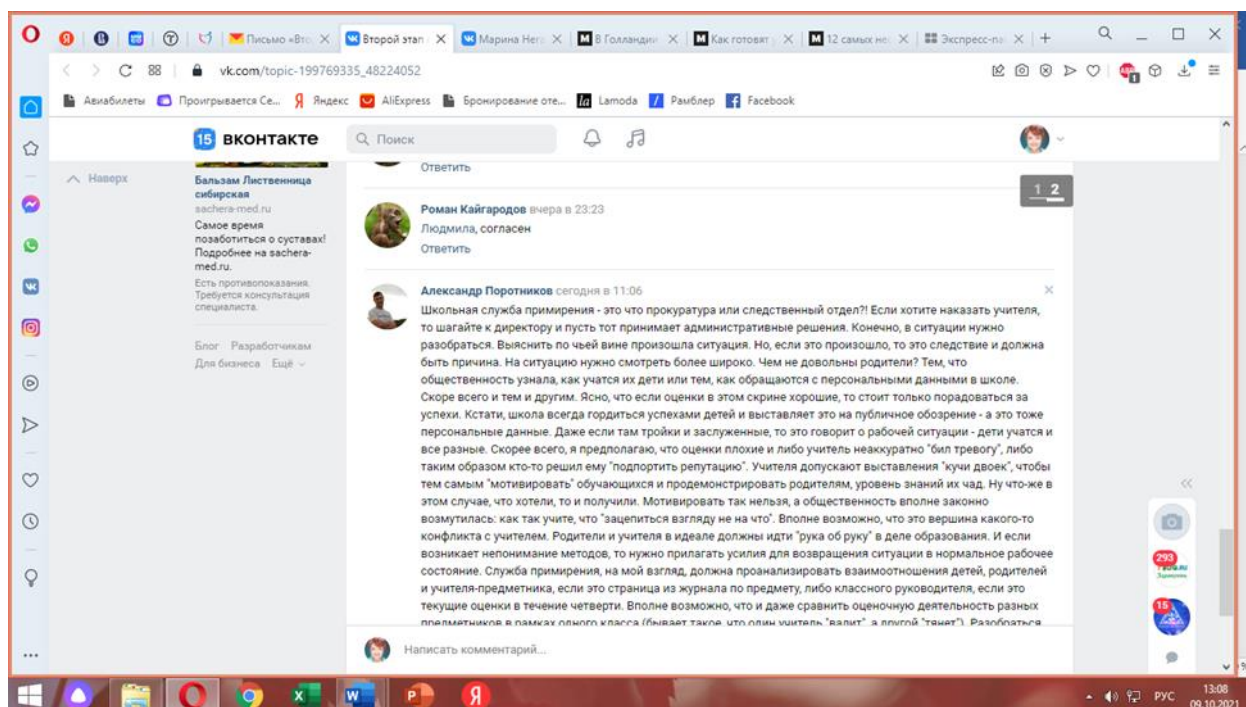
Школьной службе примирения решить технический вопрос доступа к компьютерам учителей и установкой на них паролей.

Медиаторам необходимо на педагогическом совете поднять вопрос о том, что:

- 1) страницу электронного журнала нельзя оставлять без присмотра, чтобы учащиеся не имели доступ к странице, а также после окончания работы не забывать выходить из эл. журнала, так как информация в нем является конфиденциальной;
- 2) Заходя с чужого компьютера или даже с личного, обязательно после работы на ПК выходить из электронного журнала;
- 3) Выключить функцию автоматического сохранения данных либо отклонять её.

Службе примирения следует, после выяснения всех обстоятельств, сделать отчёт для родителей и показать, что приняты все меры для выяснения ситуации.

Ссылка на обсуждение - https://vk.com/topic-199769335_48224052 - 26 комментов



Отзыв педагога - Александр Поротникова

«Школьная служба примирения - это что прокуратура или следственный отдел?! Если хотите наказать учителя, то шагайте к директору и пусть тот принимает административные решения. Конечно, в ситуации нужно разобраться. Выяснить по чьей вине произошла ситуация. Но, если это произошло, то это следствие и должна быть причина. На ситуацию нужно смотреть более широко. Чем не довольны родители? Тем, что общественность узнала, как учатся их дети или тем, как обращаются с персональными данными в школе. Скорее всего и тем и другим. Ясно, что если оценки в этом скрине хорошие, то стоит только порадоваться за успехи. Кстати, школа всегда гордится успехами детей и выставляет это на публичное обозрение - а это тоже персональные данные. Даже если там тройки и заслуженные, то это говорит о рабочей ситуации - дети учатся и все разные. Скорее всего, я предполагаю, что оценки плохие и либо учитель неаккуратно "бил тревогу", либо таким образом кто-то решил ему "подпортить репутацию". Учителя допускают выставления "кучи двоек", чтобы тем самым "мотивировать" обучающихся и продемонстрировать родителям, уровень знаний их чад. Ну что-же в этом случае, что хотели, то и получили. Мотивировать так нельзя, а общественность вполне законно возмутилась: как так учите, что "зацепиться взгляду не на что". Вполне возможно, что это вершина какого-то конфликта с учителем. Родители и учителя в идеале должны идти "рука об руку" в деле образования. И если возникает непонимание методов, то нужно прилагать усилия для возвращения ситуации в нормальное рабочее состояние. Служба примирения, на мой взгляд, должна проанализировать взаимоотношения детей, родителей и учителя-предметника, если это страница из журнала по предмету, либо классного руководителя, если это текущие оценки в течение четверти. Вполне возможно, что и даже сравнить оценочную деятельность разных предметников в рамках одного класса (бывает такое, что один учитель "валит", а другой "тянет"). Разобраться, что не так с этими оценками, почему они стали "камнем преткновения". Далее, посмотреть на то, как учителя работают с персональными данными. Если у учителей условия заходить в электронный журнал в месте, которое недоступно для посторонних людей и как созданы условия для защищенного входа в ПК. У нас, к примеру, во многих кабинетах стоят ПК и есть возможность включить любому ПК и зайти в систему как Гость, потом в Интернет. А дальше, в электронный журнал со страницы учителя. Есть такие, кто сохраняет пароли на автомате. Вот и все - ничего не докажешь и не найдешь крайнего. Было бы неплохо, спросить родителей, а как они вообще узнают об оценках своих детей, как часто это делают. В каком формате это происходит, их пожелания. Какие меры они принимают, какие условия создают, чтобы дети гордились оценками, а не прятали их. Со стороны детей узнать удовлетворены ли они своими успехами, заслуженные ли они и как хотели бы улучшить ситуацию. В общем, мое мнение, в конечном итоге "уйти в сторону" от утечки информации и перевести разговор в плоскость обучения. Наказать учителя всегда можно (причин можно найти кучу), но не нужно идти на поводу у родителей. Тот, кто всю ситуацию устроил, должен не выиграть от этого, а понять, что такие методы "не работают"».

**Кейс № 2 для проведения второго этапа проекта
«Информационная безопасность в сети Интернет»**

Тип конфликта	Ситуация «Компьютеры или сплав»
Педагог – родитель	<p>Каждое лето команда парней отправлялась на сплав по реке. Володя был капитаном команды. Он прекрасно владел техникой сплава на байдарках и бывал во многих экспедициях с отцом. Его отец геолог и поэтому он брал с собой сына далеко и на долго летом. В команде был Андрей, он интересовался байдарками, пробовал ходить в сплав. Но в последнее время он увлекся компьютерными играми и его никто не видел. Андрей отучился и скорее домой. Тренер Владислав Юрьевич очень переживал за каждого парня, он словно отец мог отругать, а мог похвалить. Настал долгожданный день начала подготовки к сплаву. Нужно было изучить маршрут по карте, Андрей не пришел. Потом все готовили оборудование и провизию, он снова не пришел. Владислав Юрьевич отстранил от выхода на реку Андрея. Андрей сказал об этом матери, она не стала разговаривать с тренером, а пошла к директору и грозилась написать жалобу на школу. Директор понимал боль матери, она хотела вытащить сына из-за компьютерной зависимости. Он и тренер тоже этого же хотели. Поэтому директор позвонил матери и сказал слова: "Вы можете жаловаться куда угодно, но никогда и никто не возьмется отрывать вашего сына от компьютерной зависимости. Только Вы и Владислав Юрьевич сможете достучаться до Андрея. Предлагаю поработать медиаторам нашей службы примирения".</p> <p>С кем и как работать медиаторам? Что можно и чего не получится решить?</p>

Ответы на кейс команд ШСП

ГО Красноуфимск, МАОУ СОШ№9

1. Провести беседу с мамой, по поводу технике безопасности и обязательном инструктаже всех участников сплава. (тренер справедливо поступил по отношению к ученику, т.к не мог допустить выхода на реку без подготовки учащегося).
2. Разговор с тренером о предложении взять Андрея в экспедицию с его отцом, чтобы у Андрея снова появился интерес к сплавам.
3. Разговор с тренером для мотивации Андрея к занятию спортом.
4. Разговор с педагога психолога с Андреем о последствиях долгого времяпровождения за играми. Дать понять, что игры и спорт на байдарках можно совместить, например выстроить маршрут для сплава, или разработать новейшую модель байдарок, через компьютер.

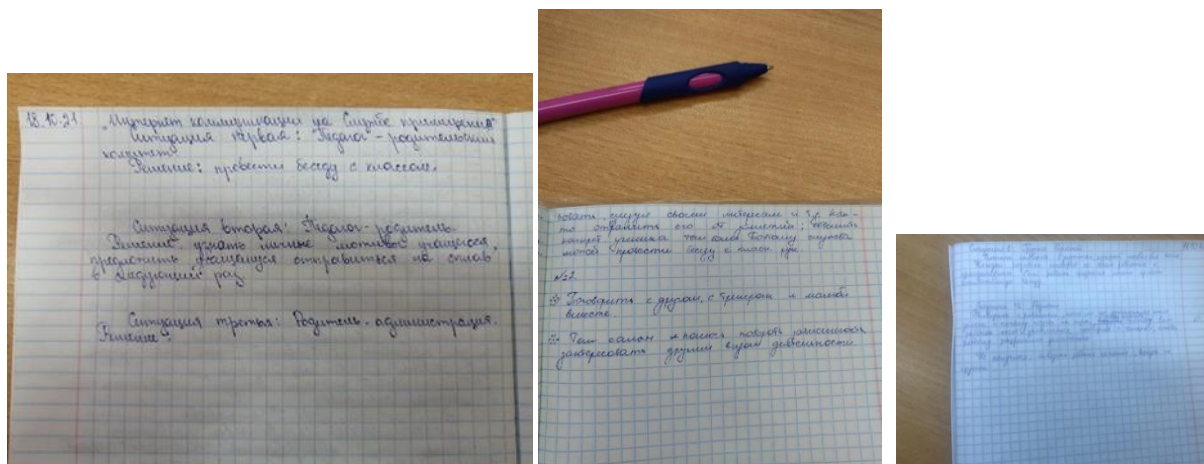
ГО Красноуфимск, ГБПОУ СО "Красноуфимский педагогический колледж"

В первую очередь медиаторам необходимо работать с педагогами (тренерами): проводить профилактические мероприятия для предупреждения данных случаев. Из данной

ситуации видно, что конфликт затянулся и стороны не пытались его решить, заняв выжидательные позиции. Поэтому необходимо не игнорировать пропуск занятий ни тренером, ни мамой мальчика, а выяснять и уточнять обстоятельства после пропуска первой тренировки.

Как это обычно принято классным руководителем выяснять причину отсутствия ребенка на занятиях и незамедлительно применять меры.

Так же медиаторы могут представлять профилактические беседы родителям, с какими трудностями они могут обращаться. Решить возможно данную ситуацию если тренер и родитель будут чувствовать ответственность за то воспитательную деятельность, которую оказывают на мальчика.



ГО Красноуфимск, МАОУ СОШ №3

Мы думаем, что медиатор для начала должен определить стороны конфликта: (работать с Андреем, мамой Андрея, директором)

- Выяснить у Андрея увлечения (беседа должна проходить в непринужденной обстановке и индивидуально)
- С мамой поговорить, чем занят сын в свободное время, знает ли она о его компьютерной зависимости, выяснить взаимоотношения сына с мамой (узнать делиться ли сын секретами)
- Медиатору обговорить с директором о более корректном разговоре с мамой Андрея
- Медиатору нужно выяснить у Андрея причину отсутствия при подготовке к сплаву
- Медиатор предлагает маме поговорить с сыном дома и прояснить ситуацию, что он все таки не прав. Нельзя сплавиться не подготовленным, даже если ты это умеешь.

Что может не получиться решить:

- Конфликт директора и мамой Андрея (мама не стала слушать директора т.к. его слова ее обидели и она написала жалобу на школу) обвиняя еще и директора
- Андрей не захочет разговаривать с мамой о компьютерной зависимости

ГО Красноуфимск, МАОУ "Основная школа №4"

План действий ШСП:

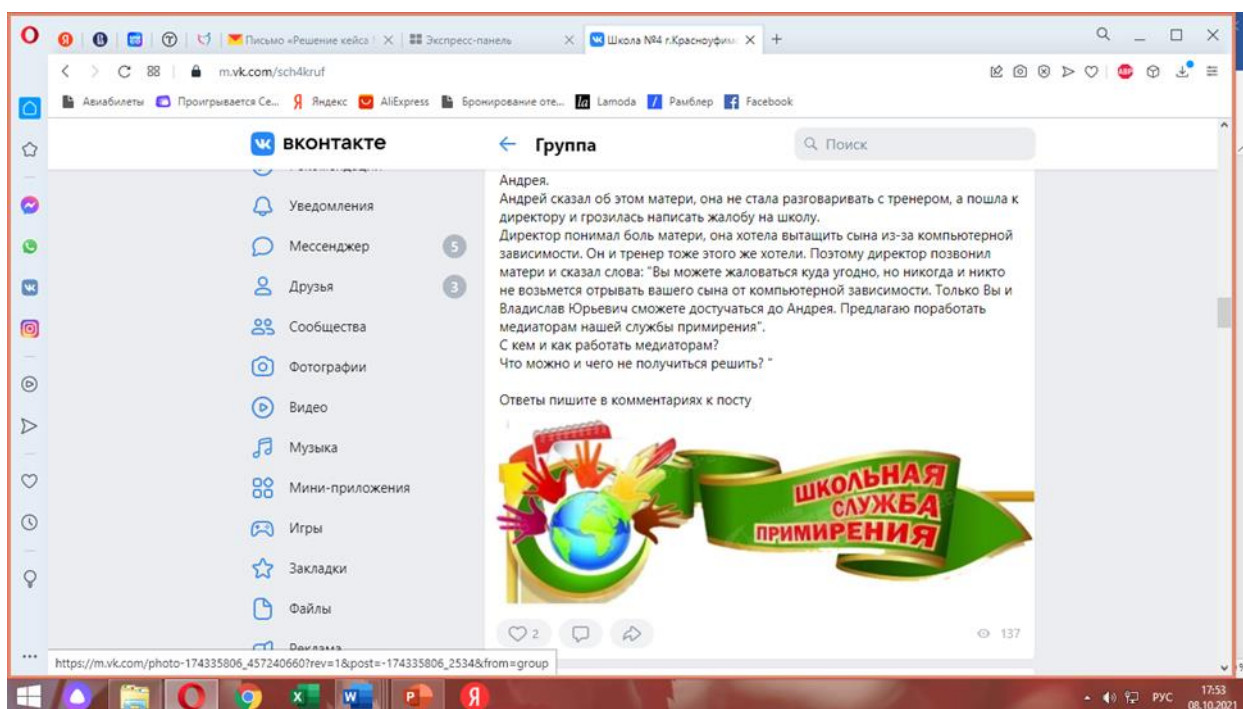
Медиаторам необходимо работать с самим Андреем, его мамой и тренером Владиславом Юрьевичем.

1. Необходимо выяснить у Андрея его намерения продолжать дальнейшее участие в туристических сплавах в составе команды и уточнить причины пропусков;

2. Организовать встречу ребенка, его мамы и тренера с целью прояснить ситуацию;
3. Выяснить настоящие интересы ребенка;
4. Рекомендовать Андрею стараться планировать свой день наиболее эффективным способом;
5. Рекомендовать маме договариваться с сыном о времени нахождения его за компьютером;
6. Вовлечение мальчика в деятельность кружков, исходя из его интересов.

Можно помочь решить вопросы между Андреем и его тренером, выяснить настоящие интересы мальчика, дать рекомендации маме. Могут возникнуть сложности с принятием мамой рекомендаций и их выполнением.

Ссылка на обсуждение: <https://m.vk.com/sch4kruf?from=groups%253Fact%253Dlist>



ГО Екатеринбург, ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения" (команда Устиновой Лидии Александровны)

Способы решения:

1. Провести профилактическую беседу на тему "компьютерная зависимость"
2. Составить для Андрея график времяпрепровождения за компьютером
3. Устроить встречу между тренером и мамой Андрея, чтобы они общими усилиями придумали как убедить Андрея отказаться от длительного времяпровождения за компьютером
4. Устроить встречу между Андреем и Владиславом Юрьевичем, где они обсудят сложившуюся ситуацию и придут к решению, как быть дальше с тренировками и походами

Что получится решить:

1. Беседы с Андреем пройдут продуктивно, он будет соблюдать график времяпровождения за компьютером

2. Тренер и мама Андрея придут к компромиссу: тренер будет сообщать маме, если Андрей пропустит тренировку

3. Если Андрей превысит лимит пропуска тренировок или не будет на них появляться, то в дальнейшем не пойдёт в поход и будет посещать дополнительные тренировки

Что не получится решить:

1. Добиться эффекта с первого разговора с Андреем не получится, поэтому придётся провести несколько бесед

2. Если беседы и помощь в решении проблем не принесут результатов, советуем обратиться к школьному психологу

Ссылка на обсуждение - https://vk.com/wall-206666758_56

ГО Лесной, МБОУ СОШ №71, МБУ ЦППМСП, Команда «Диалог»

В данной ситуации мы определили стороны:

Обидчик – Мама Андрея

Пострадавший – Тренер Андрея, отстранивший его от сплава по реке. Мальчик Андрей.

Стороны конфликта: директор школы, команда ребят по сплаву на байдарках.

Примирительная программа:

После того, как службу примирения поступил запрос от директора школы о данной ситуации, на первом этапе примирительной программы члены службы медиации должны провести сбор информации о конфликте и отношении к нему от директора школы, очевидцев. Предполагаемыми очевидцами могут быть ребята из секции, сам Андрей. После этого члены службы медиации будут иметь общую информацию о ситуации от третьих лиц. Это позволит выяснить взаимоотношения в команде и между другими ребятами и Андреем, наличие или отсутствие конфликтов между участниками команды.

I этап.

На данном этапе примирительной программы на встречу с членами службы медиации сначала будет приглашена мать Андрея. В разговоре с матерью Андрея члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать ее о сложившейся ситуации. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

- Какое отношение у мамы к сложившейся ситуации между тренером и ее сыном Андреем?

- Поддерживала ли мама связь с тренером? Интересовалась ли успехами сына в секции?

- Почему, по мнению мамы, тренер отстранил ее сына от сплава?

- Считает ли она эту причину обоснованной?

- Какие изменения в Андрее она заметила в последнее время помимо ненормального интереса к компьютерным играм? Какой, по ее мнению, является причина ухода Андрея в виртуальный мир?

- Какими она видела отношения между тренером и сыном?

В сложившейся ситуации чувства матери можно понять, скорее всего она считает, что с ее сыном поступили не справедливо, отстранив от сплава, мама чувствует обиду за своего ребенка и злость из-за несправедливости тренера. И, как любой родитель, она старается

уберечь своего ребенка, защищая его от несправедливости, таким образом отстаивая права своего сына.

В данной ситуации следует продемонстрировать матери Андрея, что ее сыну никто не желает зла, а наоборот стремятся помочь. Но т.к сплав по реке на байдарках требует подготовки, практики и слаженности команды, а Андрей пропустил большую часть занятий, таким образом, если бы тренер взял его на сплав, то могли бы случиться непоправимые ошибки. Тренер ответственное лицо и отстранил Андрея от сплава из-за недостаточной подготовки.

-Каким она видит выход из этого конфликта с тренером?

- Что бы она сказала тренеру, встретив его?

-Готова ли она к встрече и обсуждению разрешения конфликта с тренером Андрея?

Если мать Андрея тоже согласится на совместную встречу, то будет организована примирительная встреча.

Так же нужно устроить встречу матери Андрея с психологом школы для получения консультации по семейным взаимоотношениям и компьютерной зависимости ребенка, а также стилям воспитания и особенностям подросткового возраста.

II этап

На данном этапе члены службы медиации приглашают на индивидуальную встречу Андрея.

При индивидуальной встрече с Андреем члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать Андрея о сложившейся ситуации. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

-По какой причине перестал посещать тренировки для подготовки к сплаву?

-Какие отношения у него со своими сверстниками в секции? Комфортно ли ему среди окружающих его ребят? Чего бы он хотел изменить в контактах и общении с ними и тренером?

-Как он считает, что чувствует его мама от его компьютерного увлечения?

-Знает ли он, что его мать написала заявление на его тренера? Если да, то какой причиной он объяснит поступок своей матери?

- Что чувствует Андрей в сложившейся ситуации?

- Как он думает, почему тренер отстранил его от сплава на байдарках?

- Хотел бы он продолжить тренировки?

-Что бы он сказал своему тренеру при встрече. А маме?

III этап

На данном этапе примирительной программы на встречу с членами службы медиации будет приглашен тренер Андрея. В разговоре с тренером Андрея члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать тренера о сложившейся ситуации. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

-Как прошло последнее занятие с участием Андрея, какие отношения, настроения между мальчиками и Андреем он наблюдал?

-Какой, по его мнению, причиной является ухода мальчика в компьютерные игры?

- Что, по его мнению, является причиной такой реакции матери Андрея на отстранение от сплава мальчика? Что чувствует мама в сложившейся ситуации?

- Что тренер чувствует от такого поступка матери, обижен ли он на мать Андрея? Или же понимает ее состояние и чувства? Что бы он сказал или предложил ей при встрече?
- Как тренер считает, он и его действия являются следствием выхода из команды Андрея? Почему?
- Что тренеру известно о судьбе мальчика сейчас?
- Что беспокоит его в данной ситуации, помимо выхода Андрея из команды? Какой способ разрешения конфликта он предлагает?
- Хочет и готов ли он (тренер) внести личный вклад в устранении данного конфликта?
- Готов ли он к встрече и обсуждению разрешения конфликта с матерью Андрея?
- Что бы он порекомендовал, как тренер, матери Андрея при встрече?

IV этап

На нем будут присутствовать члены службы медиации, мать Андрея, тренер. Далее членами медиации будут озвучены следующие правила:

1. Уважаемые участники, члены службы медиации занимают нейтральную сторону в сложившейся ситуации и здесь ради того, чтобы выстроить диалог между сторонами конфликтной ситуации.
2. Процедура медиации носит добровольный характер.
3. Все, что здесь будет сказано носит конфиденциальный характер и не должно оглашаться после при посторонних.
4. Стороны имеют равные права.
5. Уважительное отношение друг к другу и членам службы медиации.

Далее медиаторы предложат регламент процедуры медиации: первым, кому будет дано слово - тренер, далее – мать Андрея. В заключении медиаторы будут задавать вопросы обоим участникам.

Далее медиаторы просят тренера повторить свой рассказ. По ходу рассказа медиаторы будут задавать те же вопросы, что и при индивидуальной встрече. После этого медиаторы предложат матери Андрея тоже рассказать о ситуации с его точки зрения. По ходу рассказа медиаторы будут задавать те же вопросы, что и при индивидуальной встрече с матерью Андрея.

Далее медиаторы предлагают сторонам задать вопросы друг другу по очереди (те вопросы, которые предлагали участники на индивидуальных встречах). В процессе медиаторы должны отслеживать общее настроение беседы (чтобы не было сильного накала негативных эмоций и стороны сохраняли способность вести диалог) и соблюдение участниками правил процедуры.

После того, как участники задали и ответили на вопросы оппонента, медиаторы задают вопросы к участникам конфликтной ситуации:

- Как вы думаете, что является общей целью данной встречи?
- Что вас заботит особенно сильно в сложившейся ситуации?
- Какие чувства вы испытывали в момент конфликта?
- Какие варианты разрешения ситуации вы можете предложить?
- Какие варианты разрешения ситуации вас бы устроили?
- Как они могут помочь Андрею быть успешным и активным?
- Могли бы они сотрудничать друг с другом ради интересов Андрея?
- В чем бы это сотрудничество заключалось? В каких конкретных действиях?
- Что бы они пожелали друг другу?

Предполагается, что в процессе процедуры медиации тренер и мать Андрея выслушают друг друга и увидят произошедшую ситуацию с другой стороны. Служба медиации должна подвести диалог между сторонами к тому, чтобы они начали искать варианты сотрудничества ради Андрея.

V этап. Заключительный

На данном этапе на примирительную встречу будут приглашены тренер, мать мальчика и Андрей. На встрече будет предложено рассказать мальчику, о чем договорились тренер и мать, предложить возможный график тренировок (посещения секций), объяснить важность и значимость этих тренировок.

Ссылка на обсуждение в социальной сети: https://vk.com/schoolmediation71?w=wall-198613945_21%2Fall

Отзывы родителей о решении конфликта из кейса №2 командой «Диалог» из школьной службы медиации.

«По моему мнению очень хорошо, что имеет место быть служба третьих лиц, которая имеет цель примирения конфликта. Бывают случаи, когда у конфликтующих сторон недостаточно информации для правильного понимания ситуации. В таком случае служба медиации очень даже нужна. В конкретной истории, конечно, у мамы Андрея есть вопросы к тренеру. В первую очередь почему он не поставил в известность ее о пропусках тренировок ее сына. Возможно, она не подозревала об этом. Если она знала, то, бесспорно, тренер не виноват совершенно, т.к. без подготовки нельзя идти на сплав. Я бы добавила к выводам рекомендацию тренеру, школе ввести дополнительную систему контроля посещаемости».

Балуева Ксения Евгеньевна, мама ученицы 7 «А» класса МБОУ СОШ №71, г. Лесной

«Решение по конфликту, которое предложили ребята из команды школьной группы медиации 'Диалог' мне очень понравилось. Ребята подошли к проблеме очень грамотно, выслушав все стороны конфликта и задав им правильные вопросы. Думаю, что в данном случае, проблема будет решена положительно для всех сторон!»

Куранова Мария Георгиевна, мама ученицы 1 «Б» класса, МБОУ СОШ №71, г. Лесной

Тугулымский ГО, MAOY «Верховинская СОШ № 29 им. А.Н.Корчагина», команда «Мировые дети»

На первой встрече мы подвели итоги предыдущего кейса и обменялись мнениями о заданиях второго этапа. Все задания из кейсов нам понравились. Было принято решение, что мы собираем отзывы от родителей и учителей, а затем проводим командную итоговую встречу.

Обсуждение шло среди родителей и учителей путём интервьюирования при встречах и в вайбере, были предложены на выбор все задания кейса. После получения результатов в виде устных и письменных отзывов, мы собрались на итоговую встречу.

Хочется отметить желание наших родителей высказаться по ситуациям, были настоящие дискуссии по тому, как стоило бы поступить в той или иной ситуации. Поэтому оказалось так, что все задания кейса мы обсудили с родителями.

На одной из встреч нашей группы, мы составили ряд вопросов для интервьюирования по ситуации «Педагог – родитель» и сразу провели опрос с учителями.

Вопросы.

1. Принимаете ли Вы определенную сторону в данном конфликте? Если «да», то чью? Приведите аргумент в пользу данного выбора.
2. Кто, по Вашему мнению, в данной ситуации прав или не прав?
3. Каким путем Вы бы предложили решить ситуацию?
4. При каком условии служба медиации сможет решить этот конфликт?
5. Что не получится решить медиаторам на Ваш взгляд?

В ходе интервьюирования мы получили ответы на наши вопросы, что позволило нам увидеть самые разные взгляды на одну и ту же ситуацию.

Было интересно, что мнение учителей немного отличается от мнения родителей. Родители были обеспокоены тем, что Андрей может нанести вред другим участникам сплава, так как не владеет знаниями из-за отсутствия на занятиях. Учителя же считали, что данные конфликты можно было бы решить сразу, если изначально подойти к учителю с просьбой. Сказали, что в этой ситуации медиаторы не смогут помочь Андрею, если компьютерная зависимость уже в такой стадии, когда требуется помощь психолога.

Наше общее мнение сложилось из мнения всех участников опроса.

Вывод.

Конфликт можно было избежать, если маме за помощью сразу обратиться к тренеру. Маме Андрея нужно было больше уделять внимание сыну. Капитану команды сразу договориться с Андреем, так как подросткам иногда легче понять друг друга. Тренеру следить за посещаемостью своих подопечных и сразу решать вопрос пропусков.

Сейчас служба примирения может начать работу со всеми участниками ситуации индивидуально. Маме нужно объяснить, что в этой ситуации нужно больше обращать внимание на то, чем занимается сын в свободное время, возможно, предложить посещение психолога. С тренером поговорить о том, как Андрей сможет дальше остаться в команде, составить план по ликвидации задолженности. С Володей придумать способы помощи Андрею в ликвидации задолженности, взять над ним «шефство», чтобы больше проводить совместного времени с друзьями. С Андреем поговорить о том, как его неконтролируемое увлечение компьютерными играми негативно влияет на его жизнь и только он сам может остаться в команде, если согласен на выполнение условий. На общей встрече огласить требования, которые были оговорены на индивидуальных беседах. Далее необходимо проследить их выполнение.

А мы получили новые знания о том, как решать конфликты. Сами составили вопросы для интервьюирования. На практике провели опрос. Сделали выводы.

Спасибо.

1. нет Н. ✎

2. мама не прав, она могла бы прийти на свид с тренером и побеседовать

3. беседа с сыном и тренером = договор.

4. собрание мам, сын, тренер Тренер

5. — уведомить ребенка, о том что мама ✎ на а. воздухе лучше.
пример из жизни

1. нет

2. никто не прав, заранее поговорить

3. стоит быть в походе, запасов, но не выносить.

4. собрать всех, обсудить — общее решение

5. не получить ответа от взрослых.

0, А

2021/10/7 15:08

Я решила взять интервью у своих родителей. И решила в ситуации. И родители решили дать объяснение или ответ на ситуацию. Мои родители думают что в этой ситуации никто не прав. Надо было сделать общее собрание

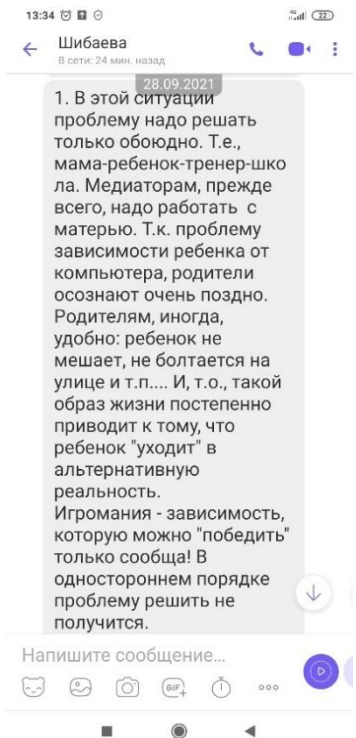
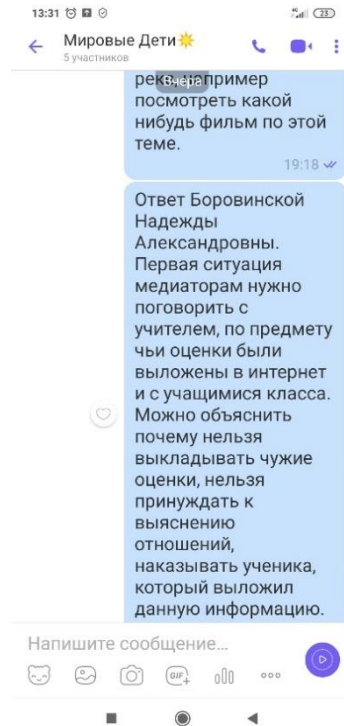
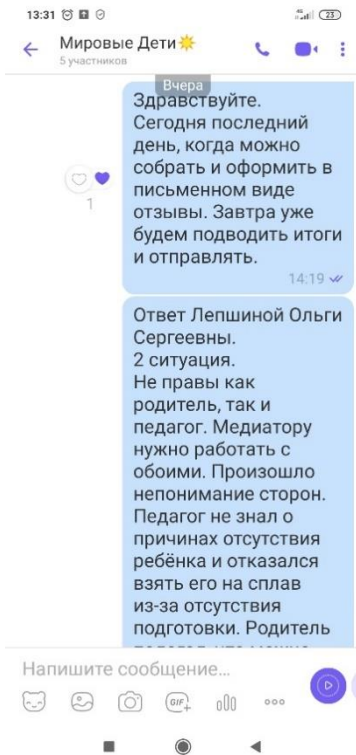
Пилипшина Кристина

Я решила взять интервью у своих родителей. Сначала я договорилась в ситуации. И родители решили дать объяснение или ответ на ситуацию. Мои родители думают что в этой ситуации никто не прав. Надо было сделать общее собрание

Басрикова Наталья

Для того чтобы узнать мнение своего ребенка, я решила взять интервью у своей мамы. Мне понравилась реакция мамы на мое предложение. Спросила ее мнение по поводу конфликта. Мама выказала свое мнение, отделив от моего, выбрала одну сторону конфликта. Но она объяснила свою точку зрения. Я спросила, как бы она повела себя на месте того, кого считает виноватым. Задав интервью, узнала, не против ли она, что ее слова не будут конфиденциальны, т.е. будут видны в общем доступе.

2021/10/7 15:22



T

Кейс № 3 для проведения второго этапа проекта «Информационная безопасность в сети Интернет»

Тип конфликта	Ситуация «Ненавижу новенькую»
Родитель администрация	– После первой четверти к директору школы обратилась мама новенькой девочки из 10 класса. Мама сообщила, что в социальной сети появилась группа под названием “Ненавижу новенькую”, к которой присоединилось 60% класса. В группе публикуются сведения, порочащие девочку. На телефон ребенку приходят sms с угрозами и требованиями покинуть класс. Ребенок уходит из класса и из школы не хочет, однако эмоциональное состояние ребенка беспокоит маму. Разговор с классным руководителем не привел к положительному результату. Директор школы рекомендовал маме обратиться в школьную службу примирения. В какой последовательности лучше решать данную ситуацию? Как выстраивать примирительные встречи?

Ответы на кейс команд ШСП

ГО Красноуфимск, МАОУ СОШ№9

Данная ситуация была в предыдущем кейсе. Можно только еще добавить следующее:

1. Узнать того, кто начал травлю новенькой и провести беседу, а также побудить удалить группу и посты в ней из социальных сетей. рассказать о негативных последствиях данных действий, а также о наказании (если дети несовершеннолетние, то будут отвечать родители).
2. Провести беседу с классом, рассказать о толерантности и узнать причину травли новенькой, побудить к извинениям. Можно провести игру «Золотой стул» когда участник садится на стул и каждый рассказывает о нем только хорошее.
3. Объяснить девочке, что мнение посторонних не должно так сильно травмировать ее душевное состояние (педагог-психолог).
4. Организовать классные совместные мероприятия (поход, поездки, экскурсия), с целью сплочения классного коллектива.

ГО Красноуфимск, ГБПОУ СО "Красноуфимский педагогический колледж"

На наш взгляд конфликт должен быть решен его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. И если они приняли на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию. Нейтральный посредник (медиатор) не судит, не советует, не воспитывает, не защищает, не винит и не принуждает. Медиатор помогает всем участникам снизить эмоциональный накал, услышать и понять друг друга (в чем на их взгляд проблема, какой и кому причинен вред), а также им самим найти выход из конфликтной ситуации и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем. Медиатор организует примирительную встречу только при добровольном согласии обеих сторон и в их интересах и потому он предварительно встречается с каждым из участников отдельно.

Медиатор в равной степени поддерживает обе стороны в стремлении решить конфликт, потому что он легко налаживает с ними контакт.

ГО Красноуфимск, МАОУ СШ №1 им. И.И.Марьина, команда «Согласие»

Для решения ситуации, участниками ШСП были предложены следующие шаги:

1. Первичная встреча с мамой 10-классницы с целью определения, какой результат хотела бы видеть мама после решения данной ситуации.
2. Встреча с самой девочкой по определению ее позиции в данной проблеме (беспокоит ли ее эта ситуация, в чем видит причину такой реакции одноклассников, какой хотела бы получить результат, готова ли на работу с медиаторами по данной проблеме). Рекомендовать девушке обратиться за консультацией к педагогу- психологу по снятию тревожности в связи с данной ситуацией, диагностикой ее личностных особенностей, развитию некоторых навыков саморегуляции, возможно навыков коммуникации в новом классном коллективе.
3. Подключить к данному вопросу школьного психолога с целью проведения социометрической диагностики для определения социального статуса данной девочки в классе, статуса тех ребят, кто создал или вступил в данную группу.
4. Организовать несколько встреч между медиаторами и учениками 10 класса, кто наиболее активно участвует в группе «Ненавижу новенькую» с целью прояснения ситуации с их позиции (по какой причине они негативно относятся к этой девочке, почему пытаются настроить весь класс против нее, какой видят результат своей «деятельности», готовы ли пересмотреть свои взгляды по отношению к однокласснице).
5. Выйти на данный классный коллектив с программой «Круг сообщества» по темам «Все мы разные: это хорошо или плохо», «Буллинг: что это такое и как не стать жертвой буллинга».
6. Спланировать с педагогом- психологом и классным руководителем мероприятия по сплочению класса (тренинги, походы и т.д.).
7. Совместно с психологом и классным руководителем провести классное родительское собрание по проблеме буллинга, информировав родителей о том, что это такое, какие виды буллинга могут быть и его последствия как для того, кто устраивает буллинг, так и для того, кто попадает в ситуацию буллинга.
8. Представить план совместных действий ШСП и педагогов директору школы и маме девочки.

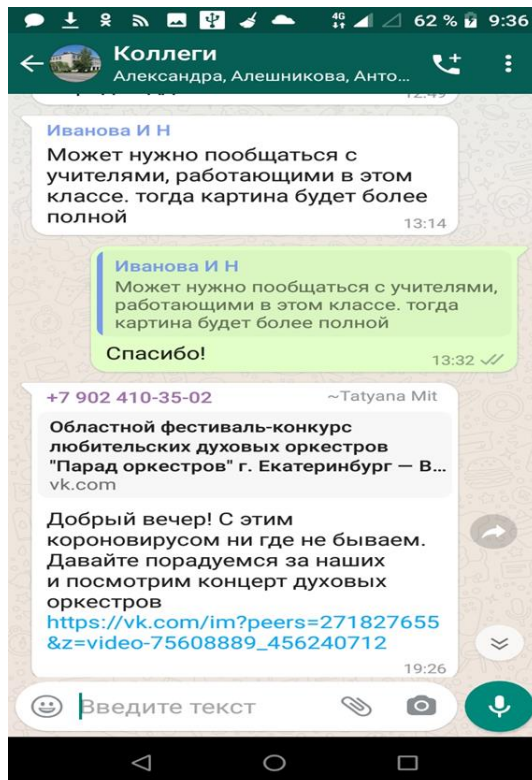
Что может решить ШСП в данной ситуации: с помощью совместных действий медиаторов, психолога и классного руководителя можно помочь девушке определиться с группой одноклассников, которые ее принимают, положительно к ней относятся-это будет ее опора в данной классе. ШСП может представленным планом купировать конфликт между родителем девочки и администрацией, который может случиться, если мама не увидит каких-либо действий по ее запросу.

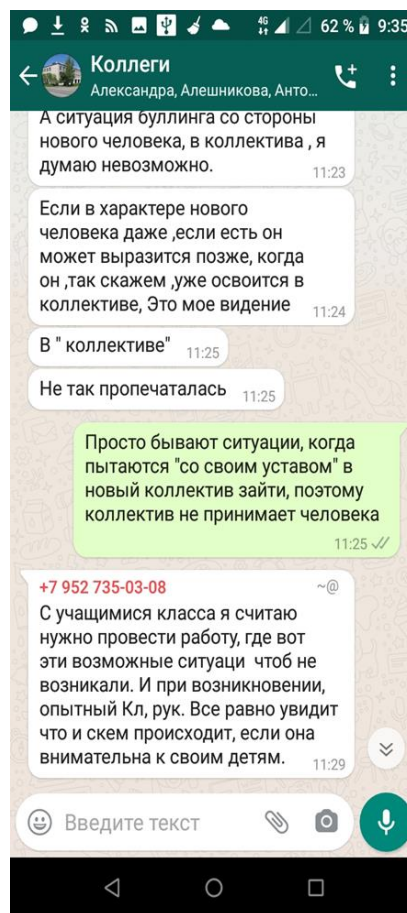
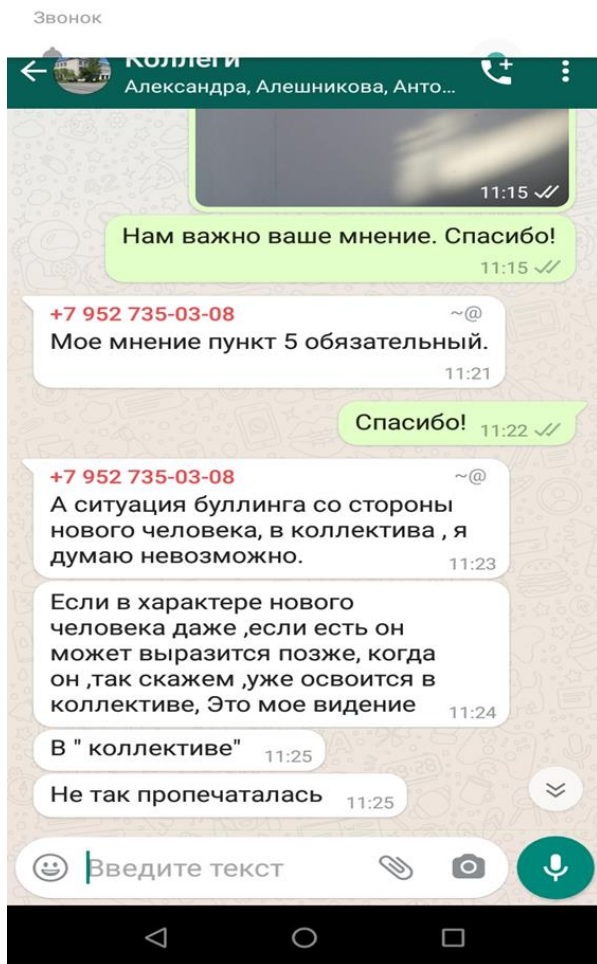
Проведенными совместными мероприятиями (круг сообщества, тренинги, беседы) возможно снижения уровня неприятия данной девочки в классе.

Что может не получиться: может не получиться снять ситуацию буллинга в классе (ведь по описанному кейсу мы не видим причины данной ситуации, может быть так, что причина в самой девушке, что она сама провоцирует данную ситуацию).

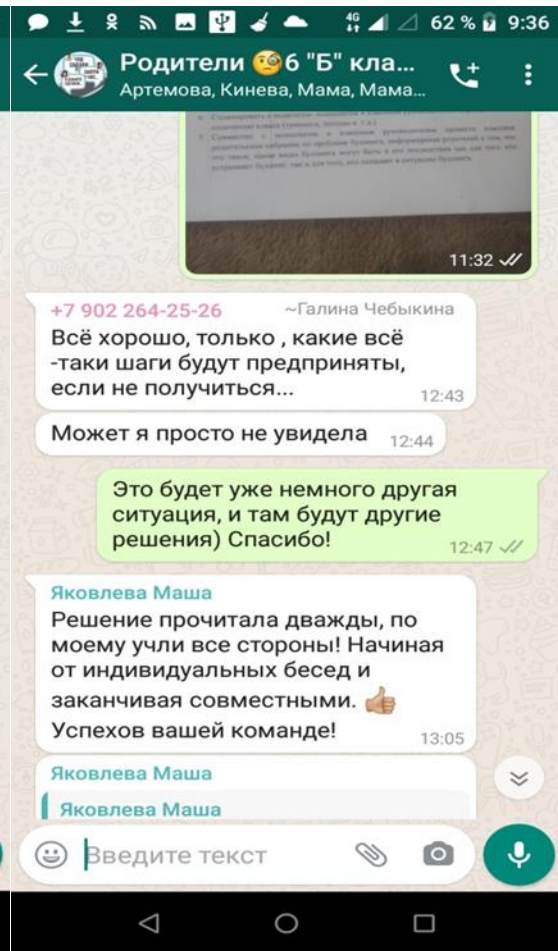
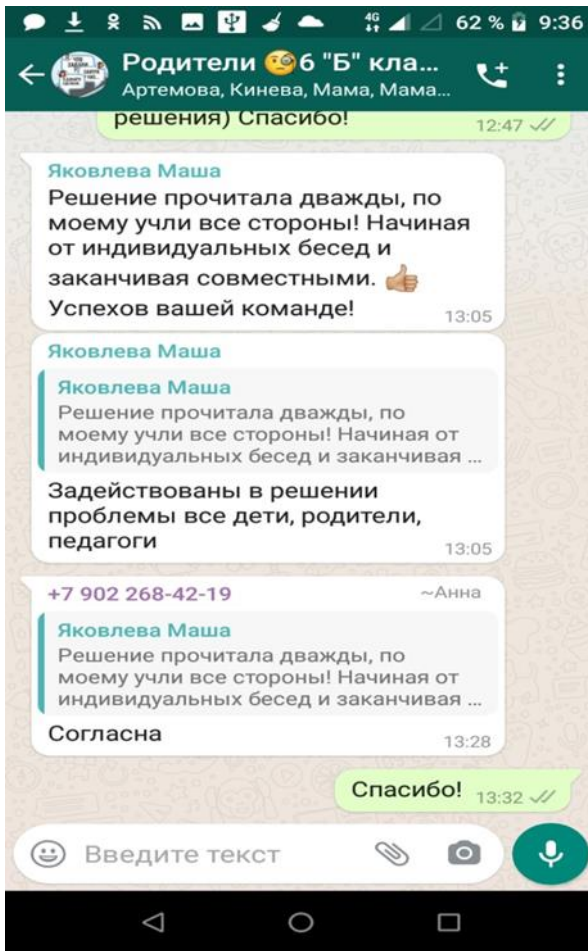
Ссылка на обсуждение - https://vk.com/firstschool_ksk?w=wall-143997177_7492

Скриншоты обсуждения ситуации с педагогами.





Скриншоты обсуждения ситуации родителями.



Кейс № 4 для проведения второго этапа проекта «Информационная безопасность в сети Интернет»

Тип конфликта	Ситуация «Извинения за мат»
Ученик – учитель	<p>Во время урока ученик Александр (студент) некорректно вел себя, мешал проводить урок, преподаватель несколько раз делал замечания спокойным тоном, но Александр игнорировал замечания. Наконец, преподаватель, не выдержав, раздраженно потребовал, чтобы Александр покинул кабинет. Александр выразился в адрес преподавателя нецензурной бранью и ушел с урока. После чего Александр ушёл с урока, но извинился перед преподавателем в соцсетях. Преподаватель не отреагировала на его пост с извинениями и тогда он стал публиковать в соцсетях посты с возмущениями и призывами встать в пикет против несправедливости преподавателей и права учеников посещать занятия.</p> <p>Что может сделать в этой ситуации ШСП? С кем и как работать медиаторам?</p>

Ответы на кейс команд ШСП

ГО Красноуфимск, MAOY COIII №9

1. Провести беседу с учеником, что извинения правильно приносить лично, а не через социальные сети.
2. Побудить ученика и учителя провести разговор друг с другом, чтобы объяснить свои позиции. (почему учитель выгнал ученика, а ученик так не корректно себя вел)
3. Выяснить через разговор с психологом или анкетированием, тестированием, причину такого поведения учащегося (неприятности дома, обида на учителя, самоутверждение в классе и др.).
4. Объяснить обучающемуся о последствиях несанкционированного организации пикета. Удаление из социальных сетей постов и призывов к пикетам.

ГО Красноуфимск, ГБПОУ СО "Красноуфимский педагогический колледж"

Всем обучающимся необходимо понимать, что публичное оскорбление требует публичного извинения, при чем в данном случае не обязательно пост в соц. сетях педагог мог не увидеть, достаточно извинения при той аудитории, при которой произошел конфликт. Так же есть устав ОУ, который необходимо соблюдать педагогам и обучающимся. Так же необходимо внушить нарушителю, что он занимается подстрекательством и далее повлечет либо административную, либо уголовную ответственность.

Тугулымский ГО, МБОУ Ядрышниковская ООШ №22

Считаем, что Александр должен был принести свои извинения публично на уроке, в присутствии обучающихся класса. Размещение извинения в социальных сетях считаем

неравноценным по отношению к содеянному. Дальнейшее действие обучающегося показывает отсутствие осознания своей вины перед учителем.

Считаем, что по данному факту участникам ШСП необходимо довести данную ситуацию до родителей обучающегося и, если не последует положительной реакции от родителей в целях примирения сторон конфликта, передать данные по действиям несовершеннолетнего в ОПДН, поставить вопрос перед педагогическим советом об исключении данного обучающегося из образовательного заведения.

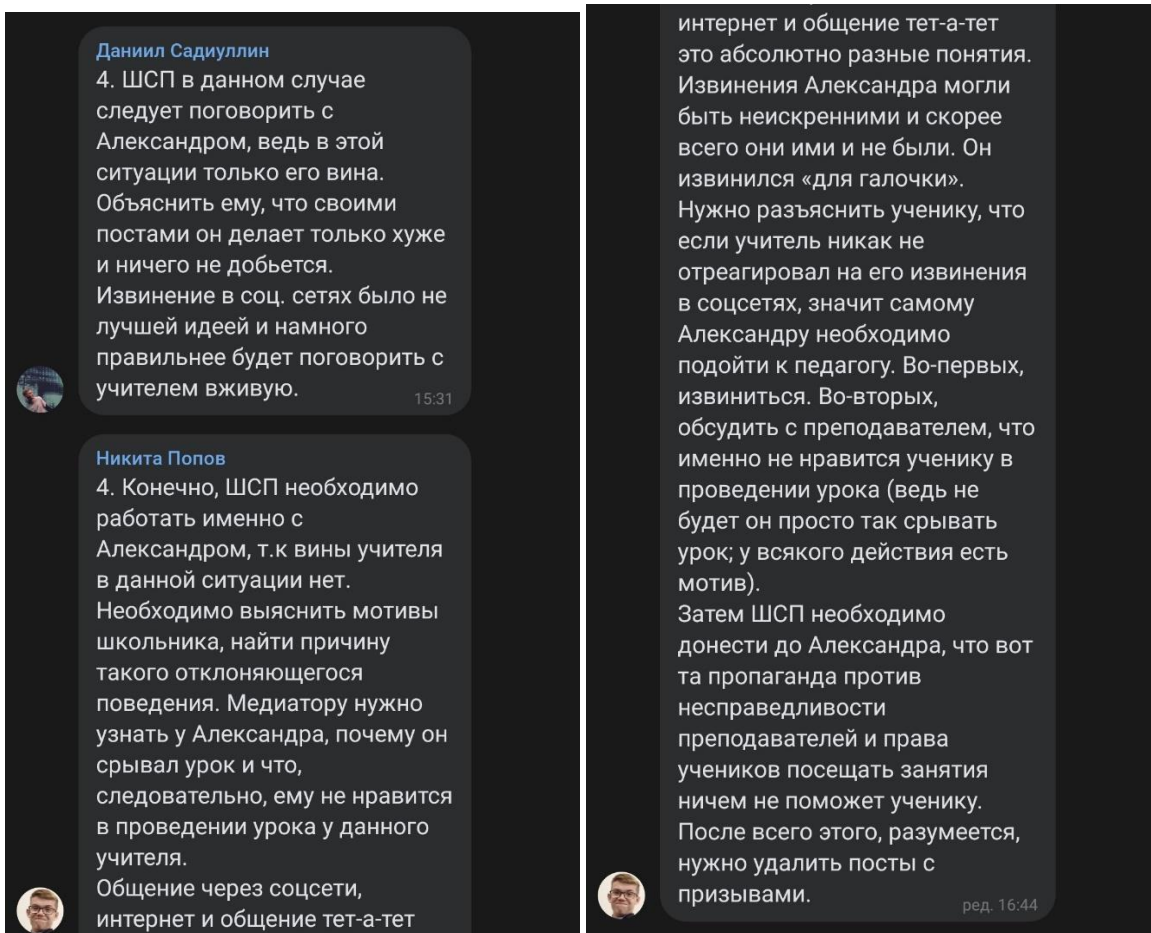
Артемовский ГО, МАОУ "СОШ №1"

ШСП необходимо работать именно с Александром, т.к вины учителя в данной ситуации нет. Необходимо выяснить мотивы школьника, найти причину такого отклоняющегося поведения. Медиатору нужно узнать у Александра, почему он срывает урок и что, следовательно, ему не нравится в проведении урока у данного учителя.

Общение через соцсети, интернет и общение тет-а-тет это абсолютно разные понятия. Извинения Александра могли быть неискренними и скорее всего они ими и не были. Он извинился «для галочки». Нужно разъяснить ученику, что если учитель никак не отреагировал на его извинения в соцсетях, значит самому Александру необходимо подойти к педагогу. Во-первых, извиниться. Во-вторых, обсудить с преподавателем, что именно не нравится ученику в проведении урока (ведь не будет он просто так срывать урок; у всякого действия есть мотив).

Затем ШСП необходимо донести до Александра, что вот та пропаганда против несправедливости преподавателей и права учеников посещать занятия ничем не поможет ученику. После всего этого, разумеется, нужно удалить посты с призывами.

Скриншоты обсуждения в социальной сети.



ГО Екатеринбург, ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения", команда Медведевой Марии Валерьевны

Мы предполагаем, что нам следует поступить следующим образом:

1. Встретиться с Александром, выслушать его позицию, задать вопросы:
 - Как так получилось, что преподаватель выгнала тебя из кабинета? Почему это произошло на твой взгляд?
 - Были ли до этого какие-то конфликты с этим преподавателем?
 - Какие отношения у тебя с другими педагогами?
 - Всегда ли, на всех ли предметах ты себя так ведёшь? (и если нет, от почему здесь вел себя именно так? А если да - то выгоняли ли раньше с уроков и чем именно эта ситуация отличается от прежних, если выгоняли и раньше)
 - Почему ты выбрал способ извинения в социальной сети?
 - Какую цель преследовал, пытаюсь организовать пикет?
2. Встретиться с преподавателем и узнать его видение сложившейся ситуации задавая вопросы:
 - часто ли нарушается дисциплина на её уроках?
 - часто ли она нарушается именно Александром?
 - какие способы взаимодействия с обучающимися применяет преподаватель обычно в таких ситуациях?
 - чем эта ситуация отличалась от других подобных, при которых преподавателю не доводилось удалять студента с занятия?
 - не припоминает ли она ситуаций, из-за которых ученик мог бы себя так вести на занятии, если подобное поведение ему не свойственно?

-видела ли преподаватель извинение Александра в соц сети? (Если видела - почему не отреагировала? В какой форме готова принять извинения? Если не готова - почему?)

- если не видела, то готова ли принять извинения и "сгладить углы", чтобы не обострять конфликт ещё сильнее.

3. Организовать совместную встречу и обсудить варианты разрешения данной проблемы. (Как вариант, в случае крайней индивидуальной непереносимости друг друга - предложить освоение дисциплины в дистанционной форме)

4. Обсудить допустимые способы взаимодействия студента и преподавателя на занятиях и в социальных сетях.

5. По возможности, заключить примирительное соглашение.

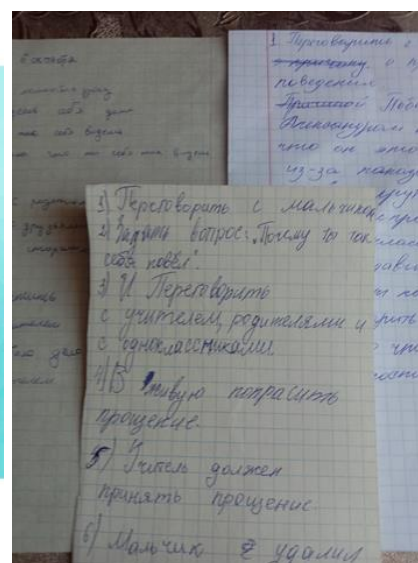
Ничего ли мы не упустили?

Может есть какие-то идеи, что ещё можно сделать, чтобы решить эту ситуацию?

Ссылка на обсуждение - https://vk.com/wall-206666758_48

ГБОУ СО "Серовская школа - интернат", команда Сняtkовой Людмилы Анатольевны

Данный кейс был предложен медиаторами для обсуждения обучающимся 8 классов. Ребята написали свои варианты разрешения ситуации, которые совместно обсудили. Также данная ситуация была выложена в соцсетях – в группе школы в ВКонтакте (группа закрытая). Ссылка https://vk.com/wall-142640158_825



Решение кейса

С целью разрешения сложившейся ситуации медиаторам необходимо провести индивидуальные беседы с каждой стороной конфликта, групповые встречи с обучающимися школы. Также необходимо привлечение завуча школы, проведение консультации родителей Александра.

План действий медиаторов:

1. Индивидуальная беседа медиатора с Александром с целью выяснения почему он так вел себя на уроке, каковы причины данного поведения, почему позволяет себе использовать ненормативную лексику, в том числе и в адрес учителя?

Возможные мотивы:

- показать одноклассникам какой он крутой;
- давление со стороны одноклассников, взять его «на слабо»;
- наличие давнего скрытого конфликта между учителем и учеником;
- использование ненормативной лексики – норма для него и его окружения, семьи.

При выявлении одного или нескольких мотивов рекомендовать встречи с педагогом – психологом, направленные на коррекцию эмоционально-волевой и личностной сферы Александра.

Если выяснится, что среди одноклассников есть провокатор, чьи указания выполняет Александр, провести с ним индивидуальную беседу.

При наличии затяжной конфликтной ситуации - переговорить с обучающимися класса, что они знают об этом.

Также необходимо ему объяснить последствия его действий в соцсетях (вторжение в личные границы учителя, провокация учителя, призывы к пикетированию), ознакомить с правовыми нормами и ответственностью за нарушение закона.

Пригласить родителей подростка на беседу «Стили воспитания в семье».

2. Индивидуальная беседа с учителем с целью выявления причин сложившейся ситуации. Предложить проконсультироваться с педагогом – психологом на тему эмоционального выгорания.

3. Предложить завучу провести педсовет на тему «Дисциплина на уроке», напомнить права и обязанности учителя на уроке, обсудить вопрос: Можно ли выгнать ученика с урока.

4. Провести с обучающимися школы мероприятия:

- классные часы, тренинговые занятия на темы «Личные границы», «Поведение в Интернете», «Кибербуллинг и ответственность», «Права и обязанности обучающихся», «Наша речь: слово лечит, слово калечит»;
- беседы с обучающимися, поддержавшими призывы Александра;
- круг сообществ.

5. Этап согласования интересов.

Варианты разрешения конфликтной ситуации:

- озвучивание эмоционального состояния, чувств сторон на момент конфликта;
- установление уважительных отношений между учителем и учеником с целью дальнейшего конструктивного взаимодействия;
- извинение Александра перед учителем за свое поведение в присутствии всего класса;
- удаление в соцсетях постов с возмущениями и призывами к пикетированию.

ГО Ревда, МАОУ "СОШ № 29", команда «Миротворец»

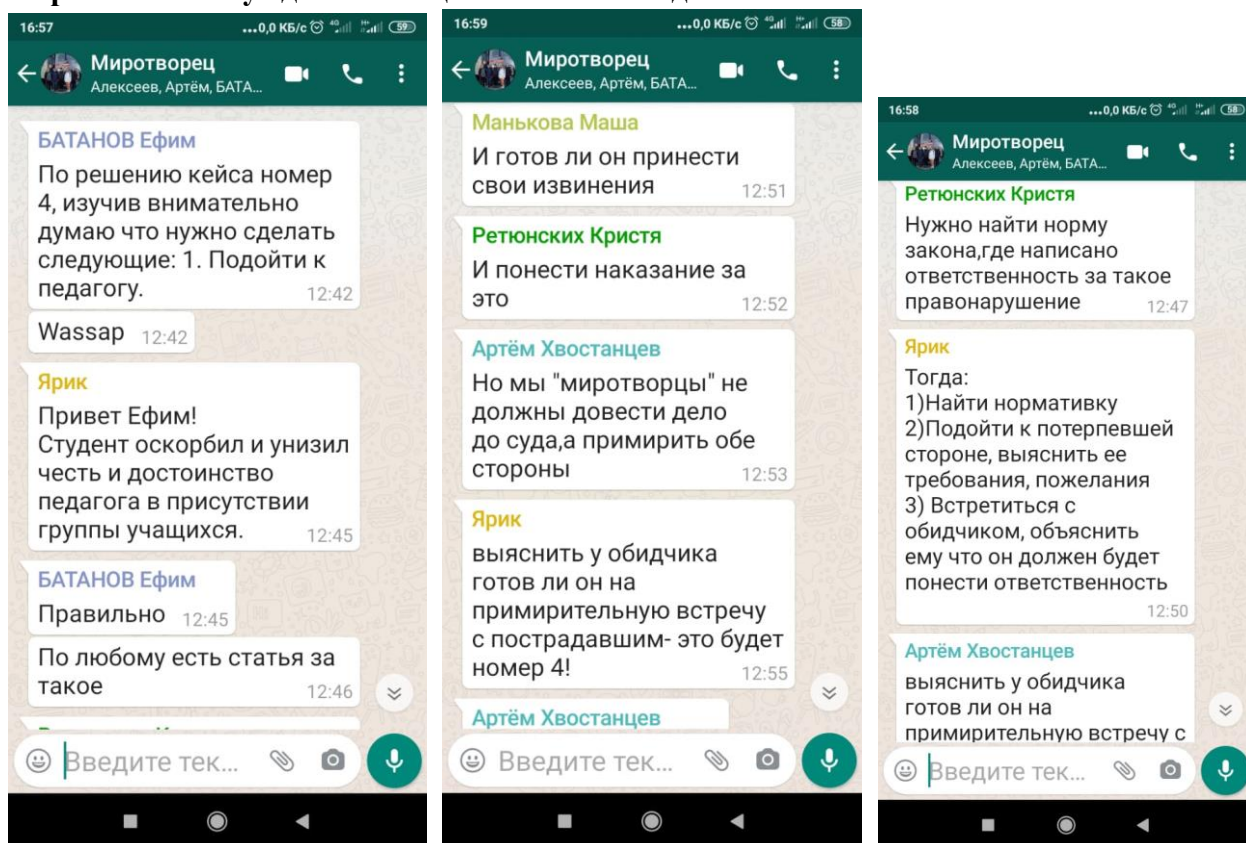
Алгоритм действия ШСП:

1. Ознакомиться с нормами права РФ в части:

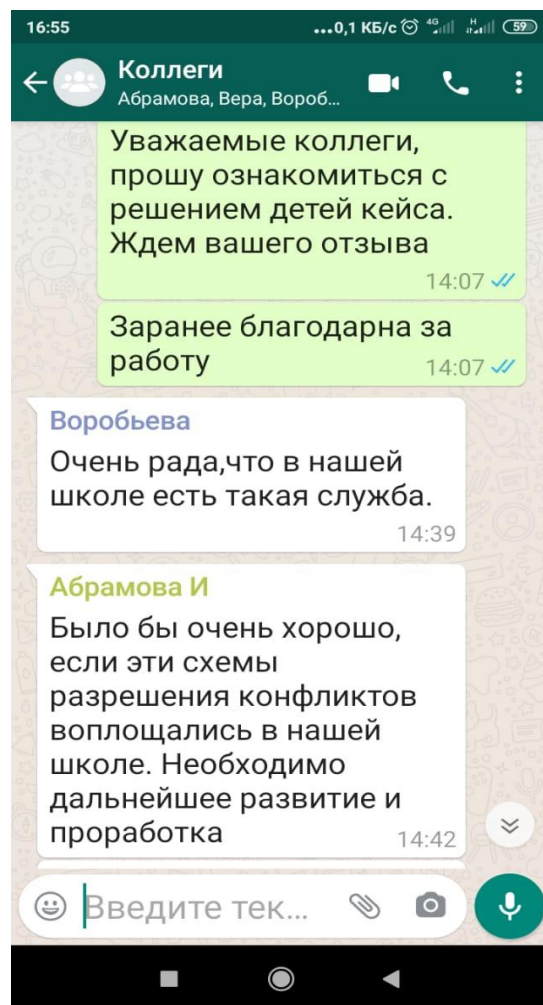
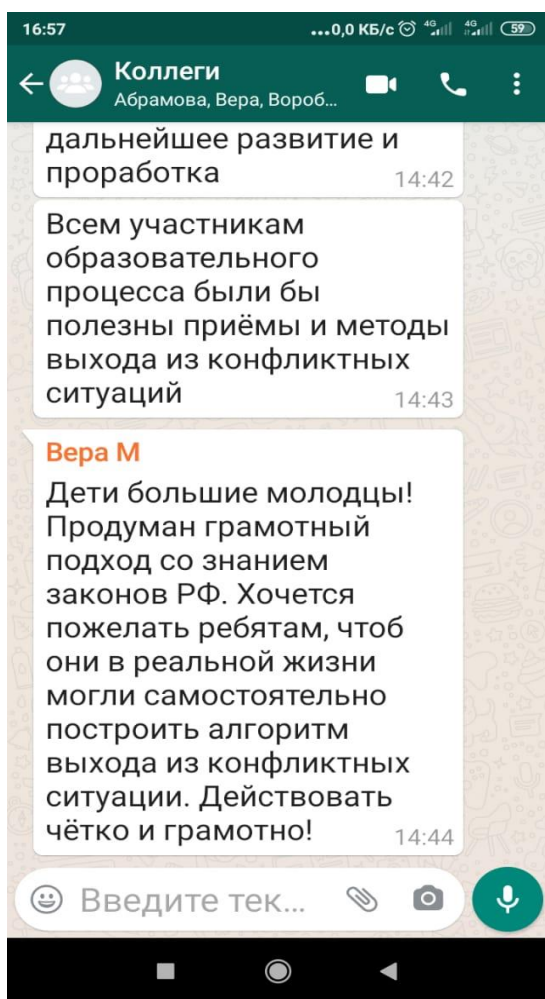
- ответственность за призывы и организацию несанкционированного пикета – административная ответственность и штраф № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях», ст. 20.2 КоАП РФ, которая предполагает для граждан штраф от 20 000 до 30 000 рублей или обязательные работы до 50 часов, или арест до 10 суток;
- ответственности за причинение морального вреда, публичного оскорбления и обнародования ложной информации – административная ответственность и штраф, ст. 5.61 КоАП РФ.

2. Встретиться с обидчиком (нарушителем):
 - представиться, обозначить проблему запроса;
 - объяснить ему о всей ответственности, в соответствии с действующим законодательством РФ, и о возможных последствиях;
 - Предложить студенту помощь в разрешении конфликтной ситуации.
3. Встретиться с (пострадавшей стороной) Преподавателем:
 - представиться, проговорить о своих намерениях помочь в разрешении конфликтной ситуации.
 - довести до педагога информацию о встрече с обидчиком (нарушителем)
 - Спросить у педагога, хотела бы она нашей помощи (получить запрос), готова ли она добавить что-то о случившемся и поделиться своими чувствами; каковы будут желания, спросить разрешения на озвучивание стороне обидчику о чувствах, которые пережил пострадавший.
4. Встретиться со стороной обидчиком:
 - передать пожелания пострадавшей стороны и согласия на примирительную встречу.
5. Организация примирительной встречи
6. Все действия фиксировать в журнале.

Скриншоты обсуждения в социальной сети с детьми.



Скриншоты обсуждения ситуации педагогами.



Верхнесалдинский ГО, МБОУ "Средняя школа №1", команда Панковой Надежды Владиславовны

Решение.

1. Кокус (индивидуальная беседа) с ребёнком.

1.1. Выяснить возможные жизненные проблемы, трудности.

1.2. Узнать чувства, эмоции ребёнка, которые он испытывал в момент плохого поведения на уроке.

1.3. Подвести к тому, как он оценивает свое поведение.

1.4. Похвалить ученика за принесённые извинения перед учителем.

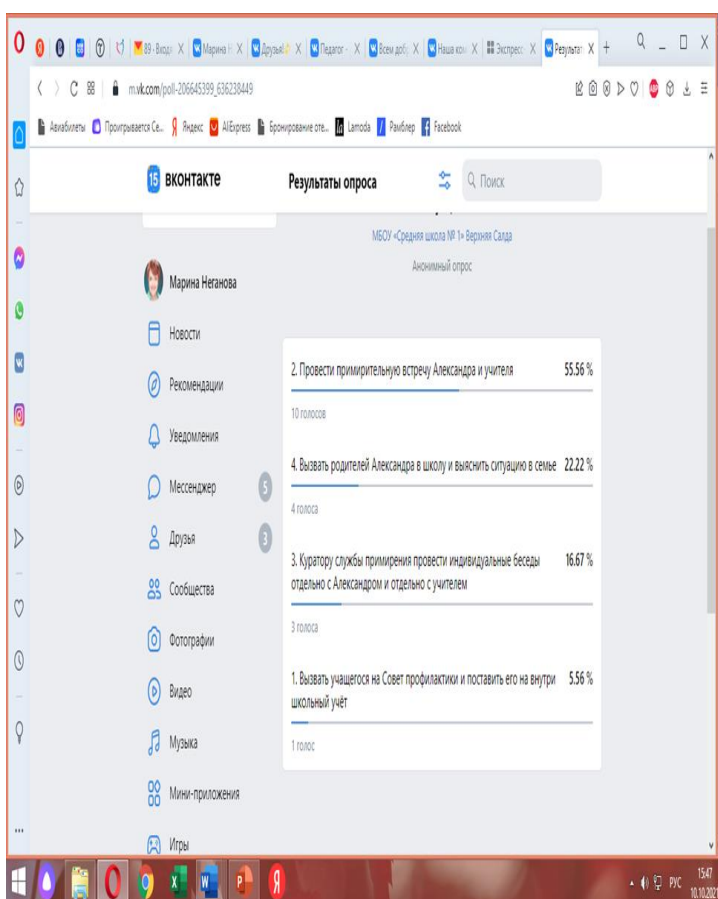
1.5. Предупредить ученика о юридической ответственности.

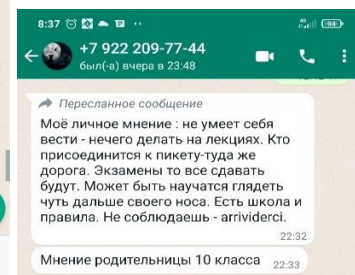
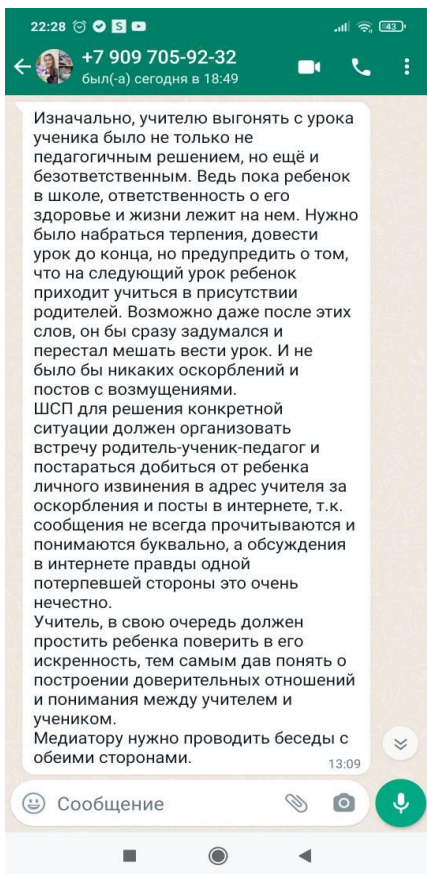
1.6. Вопрос медиатора ученику: чего не хватило, чтобы до конца разрешить данный конфликт? Почему извинения перед учителем в социальных сетях не сработало в сторону разрешения конфликта? Медиатор должен подвести ученика к осмыслению пути окончательного разрешения конфликта - принесение публичного извинения перед учителем и изменения поведения на уроках, основанного на взаимном уважении интересов педагога, учащихся.

! Если ученик не может публично извиниться перед учителем (в связи со страхом, стеснением или по иным причинам), то медиатор должен оказать эмоциональную поддержку, стать опорой для ученика! (вместе подойти к учителю, быть рядом при публичном извинении учащегося)

2. Возможен кокус с учителем с целью расширения его понимания чувств и жизненного положения ученика
3. Поставить родителей в известность о произошедшем конфликте между их ребенком и учителем.
4. Если ученик не желает приносить публичные извинения, то ознакомить его с социальными нормами поведения – проговорить норму поведения в классе и на уроке.
5. Если ребёнок после разговора с медиатором о нормах социального поведения продолжает вести себя некорректно на уроках, то возможно посещение семьи и выяснение условий жизни учащегося.
6. Если конфликт переходит в скрытую форму, то возможно проведение медиативной встречи «учитель-родитель+ ученик» с целью заключения примирительного договора.
7. Если родители не идут на контакт, выявлено во время посещения неблагополучие в семье, то информировать субъекты профилактики – ТКДН, ПДН (по выбору).

Обсуждение ситуации в социальных сетях м педагогами и родителями.





Кейс № 5 для проведения второго этапа проекта

«Информационная безопасность в сети Интернет»

Тип конфликта	Ситуация «Несправедливая отметка»
Ученик – педагог – родитель	<p>В связи с переездом в другой город Аня перешла из одной школы в другую. По итогам 2 четверти ученица осталась не довольна выставленной оценкой по геометрии, так как в прошлой школе по этому предмету у неё была оценка «отлично». Дома на вопрос родителей об удовлетворительной оценке по геометрии Аня сказала, что учитель несправедливо к ней относится и намеренно занижает ей оценки. Мама ученицы написала в родительский чат о своём возмущении о несправедливых оценках учителя. Часть родителей защищала педагога, а другая часть родителей поддержала маму, поскольку их дети тоже имели невысокие отметки по данному предмету. Мама пришла в школу к завучу с жалобой на педагога и показала переписку родителей в чате. Педагог возмущена таким поведением и отношением к ней и считает, что оценка «удовлетворительно» - абсолютно заслуженная. Завуч предложила и родителю, и педагогу разрешить конфликт с помощью школьной службы примирения.</p> <p>Как может служба примирения решить эту ситуацию?</p>

Ответы на кейс команд ШСП

ГО Красноуфимск, MAOY COШ№9, команда Яндаевой Елены Александровны

1. Провести беседу с ученицей и учителем о причине выставления данной отметки, и возможности ее исправления.
2. На родительском собрании выступить учителю, который должен познакомить родителей, законных представителей с критериями выставления отметок по данному предмету, а также с требованием к изучению этого учебного предмета.
3. Учитель может организовать дополнительные консультации как по отдельным темам, так и полностью по предмету.
4. Предложить посетить уроки родителям, совместно со специалистами школы (завуч по УВР).
5. Можно провести независимую контрольную работу, которую будет проверять другой педагог по этому же предмету.
6. Переписку других родителей в родительском чате, запрещено показывать без разрешения родителей, которые ее писали (переписка не является доказательством, только офиц. заявление или жалоба на имя администрации школы, с подписями родителей с их согласия).

ГО Красноуфимск, ГБПОУ СО "Красноуфимский педагогический колледж", команда Софроновой Марии Александровны

В данном случае необходимо собраться педагогу и родителю вместе с ребенком: педагогу объяснить требования к своему предмету и что необходимо знать на конец четверти, выстроить тактику решения и преодоления сложностей и выявленных трудностей ученицы, поддерживать взаимосвязь педагогу и родителям. Родителям чаще

интересоваться успехами дочери, а не только в конце четверти. Только совместная беседа с модератором (под руководством) и участниками конфликта поможет справиться с данной трудностью.

ГО Екатеринбург, МАОУ СОШ № 96, команда Ивлева Игоря Андреевича

Решение:

1. Организовать встречу мамы, девочки и педагога.
2. Попросить педагога показать письменные работы
3. Если не удалось прийти к положительному результату, предложить создать в школе независимую комиссию из педагогов математического профиля и предложить девочке выполнить подобную работу.
4. На повторной встрече обсудить результаты с мамой и девочкой
5. Попросить классного руководителя донести до родителей класса информацию о завершении и результате конфликтной ситуации.

Глава 3 «Разработка и решение кейсов с участием всех субъектов системы профилактики»

Кейс № 1. Кейсы в сфере конфликтов «Ученик-ученик»

ГО Екатеринбург, МАОУ СОШ № 96

Кейс

Девочки, Даша и Полина, ученицы 8 класса. С первого класса являются подругами, ценят и уважают друг друга. Вместе посещают кружки и секции, гуляют в одной компании. Но в последнее время между ними происходят конфликтные ситуации: не так посмотрели друг на друга, не то сказали и т.п. На одной из перемен, Даша подошла к Полине, и сказала, что узнала о ней определенную информацию и приняла решения больше не общаться. Полина очень сильно расстроилась и решила, что не будет больше ходить в школу. Классный руководитель решил обратиться в школьную службу примирения.

Какие действия должен предпринять медиатор в разрешении конфликта? В каком порядке медиатор должен работать с участниками образовательного процесса?

Решение кейса

- 1) Поговорить с Полиной, объяснить важность получения образования и ответственность за пропуски занятий;
- 2) Поставить в известность родителей (законных представителей) о сложившейся ситуации;
- 3) Поговорить с Дашей, узнать, чем обосновывается ее решение;
- 4) Обсудить с Дарьей вопросы, связанные с дружбой, взаимоотношениями, и ценности друзей в жизни каждого человека;
- 5) Организовать встречу Полины и Даши, в присутствии медиатора;
- 6) Определить проблему, которая беспокоит обеих девочек;
- 7) Разобрать ее вместе с ними;
- 8) Найти компромисс (Полина возвращается в школу, Дарья принимает подругу);
- 9) Посоветовать классному руководителю обратиться к учителям-предметникам с просьбой поспособствовать примирению девочек в рамках своих уроков;
- 10) Посоветовать психологу встретиться с девочками.

Отзыв субъекта профилактики на решение кейса

Ситуация для кейса взята интересная и часто встречающаяся в жизни. Нередко подростки, выражая свой протест, отказываются идти в школу. В качестве решения предложения интересные варианты, где задействованы многие участники образовательного процесса. Считаю работу учеников по составлению кейса полезной и достойной высокой оценки. Количество школьных конфликтов в последнее время увеличивается, поэтому работа начинающих медиаторов, несомненно принесёт пользу как детям, так и взрослым.

*Социальный педагог МАОУ СОШ 96 г. Екатеринбурга
Э.Т.Джафаргулиева*

**Решение кейса команды МАОУ СОШ № 96 г. Екатеринбурга командой МАОУ
«Тугулымская средняя общеобразовательная школа № 26»**

1. Медиатору следует поговорить с каждой из девочек и узнать, что они думают по поводу сложившейся ситуации. Попытаться узнать, почему девочки перестали общаться между собой. Уточнить у Даши об информации, правдива ли она, стоит узнать, откуда она была распространена. Также медиатор может поговорить с общей компанией девочек и узнать больше информации об их поведении.
2. Медиатор может помочь Полине обратиться к школьному психологу, чтобы та проработала с девочкой этот момент, и чтобы Полина не замкнулась в себе.
3. Медиатором и школьным психологом могут быть разработаны какие-либо методы по сплочению девочек, их они могут отправить классному руководителю, тот в свою очередь может дать девочкам задание, над которым они могут работать сообща.

ГБОУ СО "Серовская школа - интернат", команда «Мы»

Кейс

В школьную службу примирения обратилась за советом обучающаяся 9 класса Катя В. В разговоре с медиатором девушка рассказала, что на протяжении многих лет она дружила и много свободного времени проводила вместе с Леной С., с которой они проживали в одном доме. Лена обучается в профильной гимназии. Но в последнее время Лена прекратила общаться с Катей, а в соцсетях высмеивает Катю и угрожает ей. Как предполагает Катя, причиной конфликта является расставание Лены со своим парнем, который также нравился и ей.

Вопрос: что должны предпринять медиаторы ШСП?

Решение кейса

Для разрешения сложившейся ситуации предлагаем следующие действия:

1. Куратор ШСП должен обратиться в гимназию, в которой учится Лена и узнать о наличии службы примирения
2. Если такая служба существует, то разъяснить ситуацию и попросить поговорить с Леной.
3. Если не создана, то пригласить Лену на беседу в свою ШСП или обратиться в территориальную службу примирения
4. В ходе разговора с Катей узнать какие варианты разрешения ситуации ее устроят, что для нее важно – сохранение отношений, прекращение буллинга в соцсетях, принесение извинений за оскорбления.
5. В беседе с Леной необходимо
 - проинформировать о поступившем запросе в ШСП от Кати,
 - предупредить об ответственности за организацию кибербуллинга,
 - получить согласие на проведение примирительной программы,
 - выяснить причины сложившейся ситуации.
6. Как вариант, медиаторы могут встретиться с бывшим другом Лены и разъяснить причины их расставания.
7. Если Лена дает согласие на проведение примирительной программы, пригласить ее на совместную встречу.
8. В ходе совместной встречи девушкам предлагается разъяснить свое видение сложившейся ситуации, предложить свои варианты разрешения конфликта.
9. Провести с обучающимися школы и гимназии беседы профилактической направленности «Правила поведения в Интернете».

Отзыв на решение кейс от субъекта профилактики.



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
АДМИНИСТРАЦИЯ СЕВЕРНОГО УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ОКРУГА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**Территориальная комиссия города Серова
по делам несовершеннолетних и защите их прав**

28.10.2021

г. Серов

№ 6/н

Рецензия на проект «Интернет-коммуникации на Службе примирения»
Как председатель территориальной комиссии г. Серова по делам несовершеннолетних и защите их прав хочу отметить, прежде всего, актуальность самой тематики, выбранной для проекта учащимися ГБОУ СО «Серовская школа-интернат». Конфликты между членами семьи, которые зачастую становятся причиной самовольных уходов детей из дома, конфликты между одноклассниками, которые могут спровоцировать суицидальную попытку подростка, конфликты между бывшими супругами, которые делят детей и делают жизнь детей невыносимой или заставляют их «приспособиться» к этой «враждебной» ситуации, – это реальность, с которой сейчас работает комиссия. Умение выйти из конфликта, найти мирный способ его разрешения, умение услышать своего оппонента – это те навыки, которые проект прививает детям, заставляет задуматься над межличностными отношениями. В конечном итоге, проект помогает учащимся адаптироваться в социуме, а это, наверное, главная цель педагога.

С интересом познакомилась, отметив при этом типичность ситуации, с интернет-конфликтом двух подруг Кати и Лены. Хочется отметить просветительскую направленность действий участников проекта в разрешении сложившейся ситуации – освещаются вопросы ответственности за организацию кибербуллинга, принципы конфиденциальности, правила поведения в интернете. Думаю, что четкое построение беседы школьной службы примирения с Катей – узнать, какие варианты разрешения ситуации её устроят, – во многом заставят её задуматься, перейти из поля эмоций в интеллектуальную деятельность и, в конечном итоге, принять решение и активно действовать самой.

Территориальная комиссия г. Серова по делам несовершеннолетних и защите их прав поддерживает проектную деятельность учащихся ГБОУ «Серовская школа-интернат» и готова оказывать помощь как в проектной деятельности, так и в реализации проектов.

Председатель

О.Л. Набиуллина

**Решение кейса 3 этапа проекта «Интернет коммуникации на Службе примирения»
от команды «Мы» из г. Серова командой МАОУ ОШ №4 г. Красноуфимска.**

Вопрос: что должны предпринять участники ШСП?

План действий:

1. Организовать индивидуальную встречу с Леной, чтобы выяснить причину их ссоры с Катей;
2. Выяснить готовность Лены к примирительной встрече с Леной;

3. Организовать индивидуальную встречу с парнем Лены, чтобы выяснить причину их ссоры;
4. Выяснить готовность Лены и её парня к примирительной встрече;
5. Организовать примирительные встречи между Катей, Леной и её парнем (при условии готовности и согласия сторон).

ГО Красноуфимск, МАОУ "Основная школа №4", команда Белоглазовой Натальи Валерьевны

Кейс

В школьную службу примирения поступил запрос от Ивана, ученика 6 класса, с просьбой помочь решить конфликт с одноклассником Михаилом. Причиной конфликта стало неуважительное отношение Миши к однокласснице Юлии. Он обозвал Юлю, а Иван заступился. В результате чего между мальчиками завязался спор, который едва не перешёл в драку. Одноклассники и учитель вовремя успели их разнять. Мальчики разошлись, позже успокоились, но общаться перестали. Иван пытался самостоятельно поговорить с Мишей, но он на контакт не идёт. Действия Службы примирения?

Решение кейса - план действий:

1. Организовать индивидуальную встречу с Мишей, чтобы выяснить причину его поведения по отношению к Юле и ссоры с Иваном;
2. Организовать индивидуальную встречу с Юлей;
3. Выяснить готовность Михаила к примирительной встрече с Иваном;
4. Организовать примирительную встречу мальчиков (при условии согласия обеих сторон);
5. Обсудить ситуацию со всем классом;
6. Организовать в классе тренинг на сплочение коллектива.

**Отзыв - экспертное мнение инспектора ПДН МО МВД России «Красноуфимский»
Кобылиной Галины Сергеевны:**

1. В п.2 плана внести пояснение: организовать встречу с Юлей, чтобы выяснить причину конфликта между Юлей и Мишей;
2. Добавить в план пункт о выяснении готовности Михаила к примирительной встрече с Юлей;
3. Добавить в план действий пункт об организации примирительной встречи Миши и Юлии;
4. Исключить из плана п.5 «об обсуждении ситуации со всем классом», во избежание деления класса на два «лагеря», занимающих ту или иную сторону.

Решение кейса 3 этапа проекта «Интернет коммуникации на Службе примирения» от команды МАОУ ОШ №4 г. Красноуфимска командой «Мы» из г. Серова.

Для разрешения сложившейся ситуации предлагаем следующие действия:

1. Индивидуальная беседа медиатора с Иваном с целью уточнения сложившейся ситуации, возможно, он в курсе отношений между Мишей и Юлей, знает причину, почему мальчик обозвал свою одноклассницу, давний это конфликт или разовая ситуация. В ходе

разговора с Иваном необходимо узнать, что для него важно – сохранение отношений с Мишей, принесение извинений им перед Юлей за оскорбление.

2. Приглашение на индивидуальную беседу Михаила, в ходе которой необходимо

- проинформировать его о поступившем запросе в ШСП от Ивана,
- выяснить причины сложившейся ситуации, возможно Юля сама как-то спровоцировала его,

- получить согласие на проведение примирительной программы.

3. Приглашение на индивидуальную беседу Юлю, в ходе которой необходимо

- проинформировать его о поступившем запросе в ШСП от Ивана,
- выяснить причины конфликта между ней и Мишей.

4. Можно уточнить у одноклассников, какие отношения между Мишей и Юлей были до данного случая.

5. Проведение примирительной программы. Пригласить на совместную встречу Ивана, Мишу и Юлю.

6. Провести с обучающимися класса тренинговые занятия «Правила общения», «Межличностные отношения» и другие.

ГО Ревда МАОУ "СОШ № 29", команда «Миротворец»

Кейс

Кристина учащаяся 8 класса обратилась в ШСП с запросом, помочь в разрешении ситуации. Она сообщила, что у них в классе притесняют (травят) девочку, которая ведет себя не так, как остальные, одевается иначе, высказывает взгляды, которые отличаются от взглядов остальных одноклассников. Поведение одноклассников Кристина осуждает, но не знает, как помочь однокласснице, над которой издеваются и травят.

Как ШСП может помочь девочке?

Решение кейса

1. В первую очередь нужно узнать у человека, подавшего запрос об произошедшей ситуации, дополнительную информацию, если он о ней ранее не говорил:

Кто пострадавшие лицо

Кто является обидчиком

Что послужило причиной произошедшей ситуации

А также, какие отношения были ранее между обидчиком и пострадавшим.

Это даст нам сжатую картину происшествия.

2. После чего стоит направиться к пострадавшей. Диалог, будет предположительно состоять следующим образом:

«Привет, я Анастасия (имя спрашивающего), я из ШСП. Мне рассказала Кристина, (имя человека, который дал нам сведения)

(Это даст нам комфортную зону между собеседником, мы сразу назовём имя человека, который сообщил нам. Таким образом не скрывая информации) о произошедшей в твоём классе ситуации, между тобой и твоими одноклассниками. Ты не против, если мы это немного обсудим? (Для начала стоит просить собеседника, готов ли он начать разговор об это)»

В случае отказа не стоит давить, нужно принять это и дать время собеседнику на соглашение, даже через какой-то промежуток времени.

В случае соглашения, можно продолжать.

Нужно узнать её отношение к происходящему, как она это видит, как она это воспринимает, если у нее на самом деле с этим проблемы, её отношения с определёнными

лицами ранее. Ведь не всегда один человек может с точностью определить эмоции другого.

Нам обязательно нужно выслушать собеседника, после чего задавать вопросы, на которые мы можем услышать точное подтверждение, как:

-Я правильно тебя понимаю, что...

-Могу ли я сделать определённые выводы по этой ситуации, как...

Также нужно удостовериться, что она ничего не имеет против того, чтобы эту ситуацию начать решать.

3. Как же стоит начать разговор со стороны обидчика?

«Привет, я Анастасия и я из ШСП. Ты не против выделить немного времени и поговорить о ситуации, произошедшей между тобой и девочкой из твоего класса? Мне сообщили о том, что у вас произошёл некий конфликт двух сторон, когда твоё мнение разошлось со взглядами и интересами твоей одноклассницы. Могу ли я узнать какие у вас были ранее отношения? Ты встречал ранее людей с похожими взглядами? Что ты думаешь насчёт людей, которые (перечисление тех факторов, которые потенциально были причиной травли девочки)?» Периодически стоит уточнять, задавая самые оптимальные вопросы, как ранее я говорила: Я правильно тебя понимаю?

Стоит спросить, если он готов об этом рассказать, то были ли у него подобные случаи, когда его задирали за какие-то вещи? Этот вопрос и его ответ может послужить нам не прямым ответом, на то, что ранее у него могла остаться некая обида и сейчас он пытается возместить свою обиду на других

Если уже видно, как человек открыт перед тобой, то можно задать вопрос, который послужит прямым ответом:

Что стало причиной вашего конфликта на твой взгляд?

4. После получения определённых ответов, стоит провести параллели.

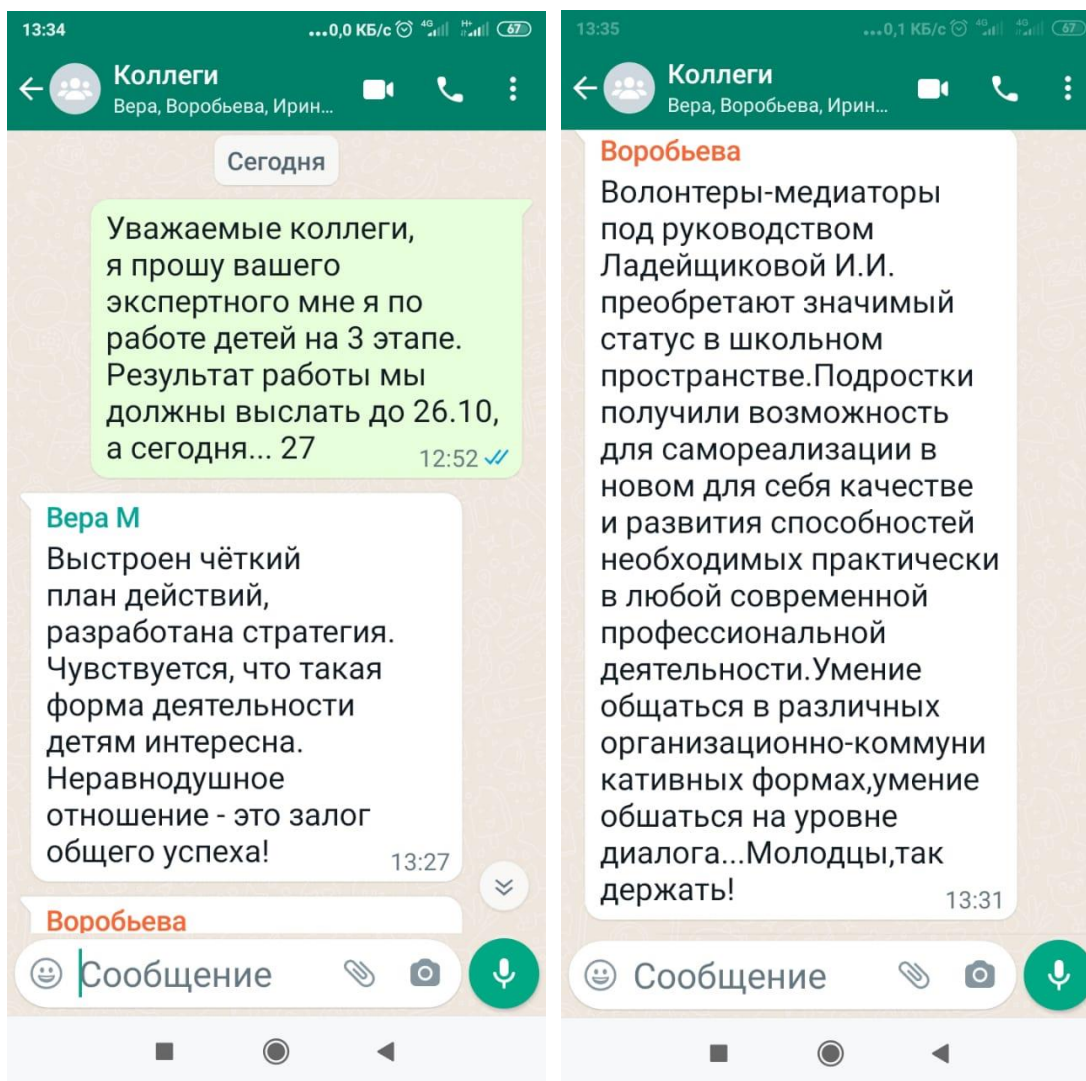
5. Последним этапом должно быть подведение итогов и принятие одного из самых оптимальных вариантов.

Мы должны держать нейтралитет, не перемешивая ни на одну из сторон свою точку зрения. Они должны прийти к единому мнению сами, но в таком случае нам придётся давать какие-то советы касаясь этой ситуации.

Один из присутствующих может отказаться от перемирия или из-за какой-либо тяжёлой обиды, недоверия и просто нежелания соглашаться с изменениями внутренних отношений. В такой ситуации остаётся сглаживать их меры доказательства друг другу истинной правды.

Отзыв от субъектов профилактики

(представлен в сканах обсуждения ситуации с педагогами данной школы)



Решение команды ШСП Верхвино кейса команды «Миротворец» г. Ревда

«Первым делом, нужно договориться о встрече с классом, затем договориться о встрече с девочкой. Побеседовать с классом, чтобы уже потом на беседе с девочкой сказать, что именно вызывает буллинг в ее сторону. Вопросы для беседы с классом: что им не нравится в поведении? что не нравится в ее внешнем виде? как бы они поступили если бы сами оказались в такой ситуации (подверглись буллингу со стороны одноклассников) возможно это поможет в решении конфликтной ситуации. Затем на беседе с девочкой, поговорить, рассказать, что не нравится одноклассникам, постараться пойти на компромисс, так как это может устранить травлю со стороны ее класса. Так же можно посоветовать стараться поддерживать общение с Кристиной, так как она одна из класса обратила внимание на травлю и обратилась к команде ШСП. Через небольшое количество времени, встретиться с классом и девочкой, и узнать получилось ли устранить буллинг.

Отзыв куратора ШСП «Миротворец» СОШ № 29 ГО Ревда Ладейщиковой И.И.

«Буллинг — сложная и неприятная тема. Практически каждый подросток так или иначе встречался с ситуациями травли, в позиции агрессора, жертвы или просто стороннего наблюдателя.

С буллингом также связаны переживания таких неприятных эмоций, как страха, вины, стыда, беспомощности, ненависти, отчаяния, и самое печальное, что эти переживания очень мало обсуждаются.

Вы правы в том, что потерпевшей стороне нужно оказать поддержку всестороннюю (сама Кристина, одноклассники, классный руководитель, родители).

Конечно, важно правильно задавать направляющие вопросы, проявлять интерес к теме беседы. Особенно важно - Удерживаться от критических замечаний, использование техник «Я-высказывание», восстановительные высказывания «я верю в тебя», «смотри, всё получилось, я рада за тебя».

Если наши действия подтолкнут детей к размышлению: где заканчиваются границы другого человека, почему важно их не переходить «люди могут быть очень разными, они могут нравиться друг другу больше или меньше, но это не повод травить друг друга. Люди на то и люди, что они могут научиться быть вместе, даже если они очень разные», это значит – мы с вами на правильном пути.

Успехов вам!»

Тугулымский ГО, МАОУ Верховинская СОШ № 29, команда «Мировые дети»

Кейс

В ШСП Александре поступил запрос от учителя химии, который увидел в ВК на открытой странице выложенную на стене личную переписку ученика 9 класса Евгения с одноклассницей Татьяной с неприятными, оскорбляющими комментариями Евгения в адрес Татьяны. В этой переписке Татьяна призналась Евгению в своих чувствах. Евгению она была не симпатична, поэтому юноша сначала старался не обращать на её письма внимания. Но Татьяна настаивала, писала о своих чувствах, назначала встречи. Евгению это не понравилось, подвергнувшись эмоциям негодования, он выложил переписку с Татьяной в соцсети. Александра решила поговорить с Евгением и попросить его удалить переписку. Но Евгений отказался.

Что в этой ситуации может сделать ШСП? Как поступить Александре?

Решение кейса

План.

- 1) Поговорить с классным руководителем, если кл.руководитель не осведомлен, то рассказать ситуацию.
- 2) Какие могут быть риски, если на ситуацию закрыть глаза:
 - а) Девочка может перестать доверять окружающим из-за страха быть преданной огласке, может возникнуть неприязнь посещения школы из-за чувства стыда, обсуждения за спиной.
 - б) Ухудшение взаимоотношений между учащимися в классе, снижение качества знаний.
- 3) Провести беседу с Татьяной, предложить ей помощь. Постараться объяснить Татьяне, что подобная ситуация может быть. Выслушать её мнение и просьбы по этому поводу. Узнать, не нарушала ли Татьяна личные границы Евгения, что могло спровоцировать дальнейшие события.
- 4) Провести разговор с Евгением. Попросить удалить пост. Если Евгений отказывается, предупредить, что делая такие поступки, школьник может понести ответственность по статье 5.61. КоАП РФ (унижение чести и достоинства), если пострадавший человек отреагирует и решит подать в суд.
- 5) В случае согласия. Просьба удалить пост, попробовать объяснить мальчику, что, делая подобное, он не становится важнее или "круче", ведь делает это за счёт другого человека. Также

предупредить о том, что в другой подобной ситуации мальчик может понести ответственность.

б) Обратиться к классному руководителю с просьбой провести классный час на тему уважения друг друга. Однако, если в классе была большая огласка ситуации, классный час лучше провести через некоторое время, чтобы не смущать стороны конфликта.

Отзыв от субъекта профилактики на представленную ситуацию.

Предложенная для рассмотрения ситуация, к сожалению, становится типичной, поэтому ее решение участниками команды Службы примирения очень важно. Хочется добавить несколько моментов для уточнения хода решения проблемы:

1. Соглашусь, что классный руководитель должен владеть полной и достоверной информацией о своем классе, проблемах детей.

2. Считаю, что для решения проблемы нужно еще раз попытаться поговорить с Евгением, т.к. с его стороны не прослеживаются действия, направленные на решение конфликта с Татьяной.

Служба примирения правильно выбрала тему для разговора: объяснить юноше, что совершая такой поступок, он себя тоже дискредитирует как личность. Он будущий мужчина, который в дальнейшей жизни должен учиться нести ответственность за себя и других, уметь регулировать эмоции. Поэтому логично было бы убедить Евгения удалить пост.

3. Вторым шагом - беседа с Татьяной. Темы и направление для беседы должны помочь осознать Татьяне свое положение, определить границы дозволенности, помочь разобраться в своих чувствах.

4. Третьим шагом предлагаю провести совместную встречу Евгения и Татьяны со Службой примирения. Необходимо услышать все стороны конфликта. Добиться достижения понимания проблемы обеими сторонами. Именно на встрече нужно проговорить все риски данной ситуации.

5. Если Евгений откажется удалить личную переписку вновь, только тогда нужно говорить об административной ответственности и вовлечение в конфликт родителей, которые на данный момент несут полную ответственность за деяния своих детей. Служба примирения должна постараться решить конфликт, чтобы не доводить дело до суда: молодые люди в возрасте от 14 до 18 лет, согласно ст.1074 ГК РФ самостоятельно несут ответственность за причиненный моральный вред.

6. Предлагаю обратить внимание и еще на одну сторону вопроса: если данная информация стала общественным достоянием по инициативе другого учителя, значит и другие ученики могли прочитать данную личную переписку. Тогда надо продумать действия по восстановлению авторитета ребят.

7. Полностью согласна, что классный руководитель должен провести классный час не только на тему уважения друг друга, но и поведения в сети Интернет, не акцентируя внимание на произошедшей ситуации.

Заместитель директора по УВР Нагибина Т.Б.

Основываясь на отзыв завуча школы Нагибиной Татьяны Борисовны, дополнили решение нашей ситуации новыми этапами.

Наш новый ответ.

План.

- 1) Поговорить с классным руководителем, если кл. руководитель не осведомлен, то рассказать ситуацию.
- 2) Какие могут быть риски, если на ситуацию закрыть глаза:
 - а) Девочка может перестать доверять окружающим из-за страха быть преданной огласке, может возникнуть неприязнь посещения школы из-за чувства стыда, обсуждения за спиной.
 - б) Ухудшение взаимоотношений между учащимися в классе, снижение качества знаний.
- 3) Провести беседу с Татьяной, предложить ей помощь.
Постараться объяснить Татьяне, что подобная ситуация может быть. Выслушать её мнение и просьбы по этому поводу. Узнать, не нарушала ли Татьяна личные границы Евгения, что могло спровоцировать дальнейшие события. Темы и направление для беседы должны помочь осознать Татьяне свое положение, определить границы дозволенности, помочь разобраться в своих чувствах.
- 4) Провести разговор с Евгением. Попросить удалить пост. Объяснить юноше, что совершая такой поступок, он себя тоже дискредитирует как личность. Он будущий мужчина, который в дальнейшей жизни должен учиться нести ответственность за себя и других, уметь регулировать эмоции.
- 5) В случае несогласия удалить пост, ещё раз сказать мальчику о том, что делая подобное, он не становится важнее или "круче", ведь делает это за счёт другого человека, и только тогда нужно говорить с ним об административной ответственности и вовлечение в конфликт родителей, которые на данный момент несут полную ответственность за деяния своих детей. Служба примирения должна постараться решить конфликт, чтобы не доводить дело до суда: молодые люди в возрасте от 14 до 18 лет, согласно ст.1074 ГК РФ самостоятельно несут ответственность за причиненный моральный вред.
- 6) Провести примирительную встречу в виде игры «Шахматы», когда используются шахматные часы для возможности вести конструктивно диалог. Необходимо услышать все стороны конфликта. Добиться достижения понимания проблемы обеими сторонами. Именно на встрече нужно проговорить все риски данной ситуации.
- 7) Действия ШСП по восстановлению авторитета ребят. Вовлечение их во внеурочную общественную деятельность в школе.
- 8) Обратиться к классному руководителю с просьбой: провести классный час на тему уважения друг друга, поведения в сети Интернет, не делая акцента на участниках событий. Однако, если в классе была большая огласка ситуации, классный час лучше провести через некоторое время, чтобы не смущать стороны конфликта.

Решение кейса команды «Мировые дети» командой «Миротворец! г. Ревда.

Ситуация ученик-ученик. Межличностный конфликт.

I предварительная встреча с Татьяной:

- 1) говорить вежливо, дружелюбно
- 2) не выражать поддержку ни одной из сторон
- 3) подойти к Татьяне
- 4) представиться, рассказать, чем мы занимаемся
- 5) сказать о том, что поступил запрос в ШСП от преподавателя по химии о ее конфликте с Евгением
- 6) узнать, готова ли она с нами разговаривать

- 7)спросить у Татьяны, готова ли она принять нашу помощь
- 8) расспросить о том, что она чувствовала в тот момент и что она чувствует сейчас
- 9)Узнать, хочет ли она примириться с Евгением и при каких условиях

II предварительная встреча с Евгением:

- 10)Встретиться с Евгением.
- 11)Представиться, рассказать, чем мы занимаемся.
- 12)Рассказать о том, что поступил запрос в ШСП от педагога по химии, о его конфликте с Татьяной и о том, что с Татьяной мы встречались и она готова на примирительную встречу.
- 13)Узнать, готов ли он поговорить о случившемся.
- 14)Спросить о том, что Евгений чувствовал в тот момент размещения в соц.сети их переписку с Татьяной, и какие чувства Евгений испытывает сейчас.
- 15)задать вопрос, что, по его мнению, чувствовала тогда Татьяна.
- 16)Готов ли он примириться с Татьяной и при каких условиях.
- 17)Рассказать о требованиях Татьяны и готов ли он их выполнить, чтобы примириться с ней.

III Примирительная встреча

- 18)Назначить встречу Евгению и Татьяне.
- 19)Попросить их воздержаться от выкрикиваний и обзывательств.
- 20)Еще раз спросить Татьяну и Евгения о их требованиях, и готовы ли они примириться с друг-другом.
- 21)Проследить, чтобы стороны пожали руки в знак примирения.
- 22)Проследить, чтобы стороны составили и подписали Договор примирения.

Комментарии от куратора ШСП команды «Миротворец» Ладейшиковой И.И.:
«Действительно важно, чтобы и Татьяна, и Евгений, как можно больше, рассказали о случившемся. Мы не должны исключать то, что возможно Евгений оказывал Татьяне какие-то знаки внимания, а Татьяна приняла за реальность свои фантазии.

В любом случае важно, чтобы дети не испытывали чувства агрессии, обиды, горечи, ощущения ненужности и пр.

Рукопожатие и подписание Договора примирения – важная процедура, которая носит психологический характер».

Кейс № 2. Кейсы в сфере конфликтов «Ученик-педагог-родитель»

МО Алапаевское МОУ "Заринская СОШ"

Кейс

Ученик 11 класса по имени Андрей, обучающийся в нашей школе. Интеллектуальные способности средние. Отношения с ребятами в классе хорошие, даже есть школьные друзья, то с учителями у него часто возникают конфликты. Дома мальчик выказывает недовольство учителями, отмечает, что многие педагоги занижают ему оценки. Мама безоговорочно верит сыну, поддакивает ему, что еще больше вызывает негатив к учителям. Вулкан конфликта взрывается, когда родительница в гневе приходит в школу с претензиями к учителям и администрации школы. Никакие убеждения и уговоры не оказывают на нее остывающего воздействия. Конфликт не прекращается, пока ребенок не заканчивает школу. Очевидно, что эта ситуация деструктивна.

Как же конструктивно Службе Примирения разрешить подобную ситуацию?

Решение кейса

При возникновении конфликтной ситуации в школе важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения посмотреть на вещи.

Следующим этапом на пути к согласию станет открытый диалог учителя и родителя, где стороны равны. Проведенный анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме родителю, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации.

Используя приведенные выше рекомендации, можно предположить, что Школьная Служба Примирения могла провести анализ сложившейся ситуации примерно так: «Конфликт матери со школьными учителями спровоцировал Андрей. Это говорит о внутренней неудовлетворенности мальчика своими отношениями с учителями в классе. Мать подлила масла в огонь, не разобравшись в ситуации, увеличив враждебность.

Служба примирения может предложить диалог учителей с Андреем и его мамой, который показал бы желание учителей наладить отношения с учеником. Важно чтобы Андрей сам захотел измениться.

Отзыв на решение разработанного кейса участников проекта «Интернет коммуникации на Службе примирения» от ГАУ ЦПСИД г. Алапаевска для участников проекта «МОУ Заринская СОШ»

Проблема, заявленная в данном кейсе, по нашему мнению, считается актуальной. Возможных причин достаточно много в данной проблеме. Проблема, заявленная в кейсе, часто встречаемая по нашему мнению. И решений можно предложить, не мало, думаем необходимо действовать исключительно по индивидуальной ситуации. Что касемо участников «МОУ Заринская СОШ», то были предложены хорошие варианты решений. Добавим немного от нашего субъекта профилактики.

Причины возникновения педагогических конфликтов

Возрастная периодизация и выделение характерных для каждого возраста ситуаций и конфликтов дают возможность учителю ориентироваться в тех причинах, которые нарушают взаимодействие с учениками.

В общем плане такими причинами могут быть действия и общение учителя, особенности личности ученика и учителя, общая обстановка в школе.

Причинами возникновения конфликтов могут быть:

— малая возможность учителя прогнозировать на уроке поведение учеников; неожиданность их поступков часто нарушает запланированный ход урока, вызывает у учителя раздражение и стремление любыми средствами убрать «помехи»; недостаток информации о причинах случившегося затрудняет выбор оптимального поведения и соответствующего обстановке тона обращения;

— свидетелями ситуаций являются другие ученики, поэтому учитель стремится сохранить свой социальный статус любыми средствами и тем самым часто доводит ситуацию до конфликтной;

— учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность, такая оценка часто определяет отношение к ученику других учителей и сверстников (особенно в начальной школе);

— оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье;

— учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится строго наказать ученика, мотивируя это тем, что излишняя строгость по отношению к ученику не повредит;

— немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между учителем и отдельными учениками; личностные качества и нестандартное поведение последних являются причиной постоянных конфликтов с ними;

— личностные качества учителя также часто бывают причиной конфликтов (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность и др.).

Дополнительными факторами выступают преобладающее настроение учителя при взаимодействии с учениками, отсутствие педагогических способностей, интереса к педагогической работе, жизненное неблагополучие учителя, общий климат и организация работы в педагогическом коллективе. Нужно помнить, что всякая ошибка учителя при разрешении ситуаций и конфликтов тиражируется в восприятии учащихся, сохраняется в их памяти и долго влияет на характер взаимоотношений.

Конечно, нет двух одинаковых школ, одинаковых учеников и учителей, и поэтому невозможно предвидеть каждую ситуацию или разработать универсальный прием ее разрешения.

Конфликтные ситуации и конфликты могут быть созданы объективными обстоятельствами независимо от воли и желания людей (из-за транспорта школьник опоздал на урок), но могут возникать и по инициативе оппонентов (проявление, например, грубости), то есть могут быть объективными и субъективными или теми и другими одновременно.

Условия профилактики педагогических конфликтов

Педагогические конфликты, впрочем, как и любые другие, невозможно решить в один миг.

Успешное разрешение конфликтов поэтому обычно включает цикл, состоящий из определения проблемы, ее анализа, действия по ее разрешению и оценке результата. В любой конкретной ситуации следует выявить источник конфликта до того, как заняться разработкой политики по их разрешению. Прежде всего, надо выяснить, что произошло. В чем проблема? На этом этапе важно изложить факты, чтобы все согласилось с определением проблемы. Чувства и ценностные оценки должны четко отделяться от фактов. И руководитель должен представить идеальное решение со своей стороны.

Когда конфликт проанализирован, можно переходить к совместному в духе сотрудничества поиску шагов, чтобы привести всех к примирению.

Конфликты есть деструктивные и конструктивные. Деструктивный – когда он не касается важных рабочих проблем, разделяет коллектив на группы и т.д.

Конструктивный конфликт – когда открывается острая проблема, приводит к столкновению с реальной проблемой и путями ее решения, помогает совершенствоваться. (Можно сравнить: в споре рождается истина.)

При разрешении конфликтов между учителем и учащимся необходимо помимо анализа причин конфликта, учитывать возрастной фактор

Наряду с деловыми конфликтными ситуациями “учитель-ученик” нередки противоречия и личностного характера.

Как правило, они возникают из-за возникшего у подростка чувств взрослости и стремления признать себя таковым, а с другой стороны, отсутствием у педагога оснований для признания его равным себе. И в случае неверной тактики педагога способно привести к устойчивой личной взаимной неприязни и даже вражде.

Попадая в конфликтную ситуацию, учитель может направлять свою активность либо на то, чтобы лучше понять своего собеседника, либо на регуляцию собственного психологического состояния с целью погашения конфликта или его профилактики. В первом случае разрешение конфликтной ситуации достигается путем налаживания взаимопонимания между людьми, устранения недомолвок, несогласованности. Впрочем, проблема понимания другого человека довольно сложная.

В общении педагога с учениками большое значение имеют не только содержание речи, но и ее тон, интонация, мимика. Если при общении взрослых интонация может нести до 40% информации, то в процессе общения с ребенком воздействие интонации существенно увеличивается. Принципиально важно уметь слушать и слышать ученика. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше затрудняют высказывание (“Ладно, все понятно, иди!”). Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, хотя у того есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору.

Реально возникающий конфликт между педагогом и учеником можно проанализировать на трех уровнях: - с точки зрения объективных особенностей организации учебно-воспитательного процесса в школе; - с точки зрения социально-психологических особенностей класса, педагогического коллектива, конкретных межличностных

отношений учителя и ученика; -с точки зрения возрастных, половых, индивидуально-психологических особенностей его участников.

Конфликт может считаться продуктивно разрешенным, если налицо реальные объективные и субъективные изменения в условиях и организации всего образовательного процесса, в системе коллективных норм и правил, в позитивных установках субъектов этого процесса по отношению друг другу, в готовности к конструктивному поведению в будущих конфликтах.

Реальный механизм установления нормальных отношений видится в снижении количества и накала конфликтов путем перевода их в педагогическую ситуацию, когда не нарушается взаимодействие в педагогическом процессе, хотя такая работа связана с определенными трудностями для учителя.

Погасить конфликт — это значит перевести отношения его участников на уровень взаимоприемлемых для обеих сторон, переключить внимание с аффективно-напряженных отношений в сферу деловых отношений учебной работы

ГО Красноуфимск, МАОУ СОШ №3

Кейс

Наталья из 9 «А» класса учится на 4 и 5, любит школу, уважает и выполняет все требования учителей. В середине первой четверти меняется учитель по алгебре. У Натальи с первых уроков снизились оценки, учитель алгебры стала ставить только 3. Ученица сильно переживала о случившемся, и перестала готовиться к алгебре. Своих одноклассников начала уговаривать, чтоб весь класс написал жалобу на учителя директору школы. Мама Натальи приходила в школу и накричала на преподавателя алгебры.

Кто может обратиться в службу примирения и что, в зависимости от этого будет делать школьная служба примирения в этой ситуации?

Решение кейса

В службу примирения может обратиться учитель, так как возник конфликт с ученицей 9 «А» класса и ее мамой. (мама, не разобравшись начала кричать и обвинять учителя). Потому что мама Натальи стремится уличить учителя алгебры в профессиональных ошибках, а учитель настаивает на правильности своих действий.

По существу, конфликт матери с учителем спровоцирован ею (разумеется, бессознательно) и отражает собственный внутренний конфликт девочки. Мать взрастила этот конфликт, внушая дочери чрезмерные притязания и недоверие к людям. При этом у Натальи не получается добиться оценивания своих знаний по предмету, как ей того бы хотелось. И Наталья в адрес учителя алгебры своими уговорами подбивает одноклассников выступить с жалобами. (хотя эта ситуация касается только ее одной).

ШСП предложила маме девочки в доброжелательной обстановке проверить знания Натальи другим учителем математики. (Учитель, мама и Наталья согласись с условиями). Знания девочки были оценены как посредственные, и матери пришлось удовлетвориться решением комиссии. Ситуация разрешилась, что подтвердила объективность оценивания знаний Натальи. А учитель предложил сам Наталье индивидуальные занятия.

Решение кейса МАОУ СОШ №3 г. Красноуфимска

командой МАОУ «СОШ №1» г. Артёмовский

Первое, что должна сделать Наталья – это ни в коем случае не забрасывать обучение. Учитывая то, что она учится в 9 классе, результат такого «протеста» будет очень неутешительный. Мама Натальи вместо того, чтобы ругаться с учителем должна была обратиться в службу примирения. У Натальи и учителя алгебры должен состояться диалог, в ходе которого учитель объяснит Наталье требования к её уроку, потому что даже оформление правильно выполненной задачи может быть непонятно новому учителю, из-за чего учитель ставит низкие оценки. Неправильной была и попытка Натальи писать жалобу на учителя, за это стоит извиниться перед учителем алгебры. В любом конфликте или недопонимании людей, прежде чем ругаться, жаловаться, обвинять в чём-либо, нужно понять причину недопонимания и решение конфликта окажется на поверхности.

Возвращаясь к вопросу кейса, в службу примирения могли обратиться и одноклассники, которые хорошо знают Наталью и, возможно, кто-то уже общался с новым учителем и знает его требования.

ГО Красноуфимск, МАОУ СОШ №1 им. И.И.Марьяна, команда «Согласие»

Кейс

В школу на Совет профилактики был приглашен ученик 6 класса Саша П. с родителями (мамой) по причине неоднократного нарушения Правил внутреннего распорядка ОО. На него систематически поступали жалобы от учителей о неготовности к урокам, несоблюдении дисциплины на уроках, грубости и нецензурной речи как по отношению к учителям, так и по отношению к ученикам, дракам в стенах школы с ребятами 6-9 классов. При рассмотрении данного вопроса на Совете профилактики мама Саши сделала заявление о конфликте ребенка с учителем физкультуры, который предвзято, по словам мамы и Саши, относится к данному ученику, специально не принимает зачеты и ставит поэтому «двойки». По этой причине Саша обозлился на всех учителей и не желает ходить в школу. По данной ситуации председатель Совета профилактики предложил обратиться в Школьную службу примирения.

Какую работу в данной ситуации может провести ШСП? Как медиаторам провести профилактическую работу по предупреждению конфликтов данного вида в школе?

Решение кейса

1. Медиаторы ШСП проводят встречи отдельно с каждой стороной заявленного конфликта: Сашей, мамой, учителем физкультуры. На этой встрече медиаторы работают по алгоритму:

1) Медиатор представляется, говорит о причине организации встречи.

2) Саше задаются следующие вопросы:

- расскажи о том, что случилось у тебя на уроках физкультуры с учителем? Когда это произошло? Как давно, по твоему мнению, у тебя конфликт с учителем? Почему ты считаешь, что учитель к тебе предвзято относится? Как это проявляется? Пробовал ли ты самостоятельно решить конфликт? Что из этого получилось? Каким ты видишь решение данной ситуации? Хотел бы ты решить этот конфликт примирением?

Маме задаются следующие вопросы:

- когда ваш ребенок впервые рассказал о конфликте с учителем физкультуры? На что конкретно жаловался Саша? Что вы советовали ребенку? По каким обстоятельствам вы сделали вывод о предвзятом отношении учителя к Саше? Предпринимали ли вы попытки решения данной ситуации (встрече с учителем)? Что у вас получилось? Каким вы видите решение данной ситуации? Хотели бы вы решить ситуацию примирением?

Учителю задаются следующие вопросы:

-считаете ли вы, что у вас с Сашей есть конфликт? Если да, то на чем он основан? Если нет, то, как вам кажется, на основании чего у Саши и его мамы, как законного представителя, возникли мысли о конфликте между вами? Как ведет себя Саша на ваших уроках? Готов ли Саша к урокам физкультуры? Как вы реагируете на нарушение дисциплины на уроке учениками? Конкретно Сашей? Если вы считаете, что конфликтные отношения между вами и Сашей есть, пытались ли вы урегулировать этот вопрос? Каким способом и что получилось? Чего вы ждете от Саши в результате решения конфликта? Готовы ли вы на разрешение данного вопроса примирением?

2. Для объективности понимания данной ситуации представителем администрации (завучем) и представителем ШСП организовано посещение нескольких уроков учителя физкультуры в разных классах, в том числе и в классе Саши, с целью исследования особенностей педагогического стиля проведения уроков учителем физкультуры, особенностей его общения с учениками. При этом можно понаблюдать, как Саша ведет себя на уроке физкультуры.

3. На основе результатов встреч подготавливается примирительный договор между Сашей, его мамой и учителем. Организуется трехсторонняя встреча по согласованию условий договора и его подписанию.

4. Для профилактики данных конфликтов (конфликтов такого вида) медиаторы ШСП организуют акции «Комплимент-момент» (организация начала дня в школе с того, что учитель в классе начинает урок с комплиментов детям – 1 раз в четверть), акция «Не грызи друг дружку, а грызите лучше сушку», флеш-моб «Фото с любимым учителем». Для учителей провести практикум с представлением конфликтных ситуаций, которые возникают в школе, рекомендации как себя вести при этом, какой выбирать способ решения конфликта.

Отзыв субъекта профилактики

территориальной комиссии города Красноуфимска по делам несовершеннолетних и защите их прав на решение кейса с конфликтной ситуацией МАОУ СШ№1

Территориальная комиссия города Красноуфимска по делам несовершеннолетних (далее территориальная комиссия) в лице ответственного секретаря территориальной комиссии Худяковой Юлии Владимировны, изучив предоставленные материалы, а именно кейс для решения от МАОУ СШ№1, делает вывод о том, что представленный в материалах конфликт не разрешен.

На наш взгляд, самого главного нет в разрешении данной конфликта: нет сценария совместной встречи, на которой Стороны друг другу рассказывают их видение ситуации, их чувства. На этой встрече стороны либо просят друг у друга прощение, либо говорят, что теперь понимают почему другой так себя вёл. И Стороны САМИ вырабатывают

правила на будущее - что каждый из них и они вместе могут сделать, чтобы исправить эту ситуацию, и чтобы в будущем она не повторилась.

Нужно придерживаться четкого алгоритма при решении конфликта ШСП, а именно сначала задать конкретные вопросы ребенку (конечно в присутствии законного представителя или педагога): «Саша, расскажи пожалуйста, когда была неприятная для тебя ситуация на уроке физкультуры?», «Что ты при этом чувствовал (думал)?», «Что можно сделать, чтобы конфликтная ситуация впредь не возникала?», затем учителю физкультуры такого же формата, затем поговорить с ними обоими и прийти к единому мнению разрешения конфликта, как сказано ранее.

Мы считаем, что маме вопросы заданы неуместно, посещение нескольких уроков не является работой ШСП. Проведение мероприятий: акций, флеш-мобов и др. с ребенком и мероприятий с педагогами-это работа педагога-психолога или классного руководителя, но не медиаторами ШСП.

Школьная служба примирения решает конфликтную ситуацию на конкретном примере!!!

Ответственный секретарь ТКДНиЗП г. Красноуфимска

Ю.В.Худякова

Решение кейса команды «Согласие» командой Гилёвской школы Тугулымского ГО

1. ШСП получив информацию, должны определить подходит ли данная ситуация для работы.
2. Предварительные встречи с мамой и Сашей.
(Одной из основных причин конфликта является неконструктивное поведение в общении, «неправильное» поведение. Поясним, что глубокие «личностные причины конфликтов», являются «объектом терапии, а не медиации». А в случае, если они будут выявлены в ходе процедуры медиации, то стороне будет рекомендовано обратиться к психологу)
3. Предварительные встречи с учителем физкультуры
4. Провести восстановительную встречу.
5. Профилактика постконфликта.

По второму вопросу

Проведение тренингов, бесед, классных часов по проблемам конфликтов в школе.

Отзыв на решение кейса командой МБОУ Гилевская основная общеобразовательная школа №19 Тугулымский ГО

Командой ШСП «Согласие» был предложен кейс для решения конфликтной ситуации, который возник между учеником и учителем физкультуры. Команда МБОУ Гилевская ООШ №19 представила поэтапную работу над этой ситуацией, в соответствии с правилами и принципами работы школьных служб примирения. Первым пунктом решения команды МБОУ Гилевская ООШ №19 было определение, подходит ли данный конфликт для ШСП. По этому поводу хотелось бы уточнить, что работа должна быть проведена в любом случае, так как данная ситуация уже была перенаправлена Советом профилактики. По поводу конфликтного поведения Саши и его дисциплины (причиной чего и был Совет профилактики), решение должно быть принято на данном мероприятии, в том числе обращение за помощью к педагогу- психологу и социальному педагогу.

В целом, решение нашего кейса мы принимаем, оно соответствует логике рассмотрения ситуации с позиций деятельности ШСП. Было бы интересно узнать более конкретные мероприятия по п.5 «Профилактика постконфликта» по данному инциденту.

ГО Екатеринбург, ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения2, команда Устиновой Лидии Александровны

Кейс

Алиса хорошо учится в техникуме: посещает каждое учебное занятие, не опаздывая на них, вовремя выполняет домашние задания. У себя дома следит за порядком, помогает брату и сестре, в чем сможет. Помимо учёбы девочка состоит в группе по танцам, где так же отлично справляется со всем, но из-за них часто позже обычного возвращается домой. Мама Алисы против её хобби и запрещает посещать тренировки по танцам. Алиса не знает, что делать, она не хочет заканчивать с танцами, потому обратилась в службу примирения

Решение кейса

1. Наедине поговорить с Алисой и выяснить причину, почему её мама категорично относится к её хобби
2. Пригласить маму Алисы в техникум и рассказать о успехах, достижениях её дочери, незаметно затронув тему танцев, чтобы состоялся разговор
3. Составить график для Алисы, чтобы она успевала все вовремя сделать и оставалось время для танцев
4. Пригласить маму Алисы на выступление дочери, чтобы та убедилась в том, что танцы - любимое занятие девочки и она способна успевать делать все, что от неё требуется

Отзыв субъекта профилактики

ОТЗЫВ

на решение ситуационного кейса: «Я танцевать хочу!»

Команда из ГАПОУ СО «Екатеринбургский техникум химического машиностроения» описала актуальную, жизненную ситуацию, довольно часто возникающую во внутрисемейных отношениях. А именно стремление родителей контролировать досуг своего ребенка, в переходном возрасте.

Ребята из команды грамотно определяют объект и предмет ситуации. Проблема описана достаточно четко, как и способы её разрешения. Заметна личная вовлеченность студентов и искреннее желание помочь участникам.

Можно сказать, что команда ответственно подошла к выполнению задания и приложила все силы к достижению поставленной для себя цели.

Социальный педагог



Л.Р. Мухамадуллина

Решение данного кейса другой командой, командой «Диалог» г. Лесной

В данной ситуации мы определили стороны:

Обидчик – Мама Алисы.

Пострадавший – Алиса.

Стороны конфликта: другие члены семьи, руководитель танцевальной студии, близкие подруги девочки.

Примирительная программа:

После того, как службу примирения поступил запрос от девочки о данной ситуации, на первом этапе примирительной программы члены службы медиации должны провести сбор информации о конфликте и отношении к нему от других членов семьи, очевидцев. Предполагаемыми очевидцами могут быть ребята из секции, подруги. После этого члены службы медиации будут иметь общую информацию о ситуации от третьих лиц. Это позволит выяснить взаимоотношения между мамой Алисы и ей самой, наличие или отсутствие конфликтов между ними.

I этап.

На данном этапе примирительной программы на встречу с членами службы медиации сначала будет приглашена мать Алисы. В разговоре с матерью Алисы члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать ее о сложившейся ситуации. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

- Какое отношение у мамы к сложившейся ситуации между ей самой и ее дочерью?
- По какой действительной причине, по мнению матери, девочка поздно возвращается домой?
- По какой причине она не хочет, чтобы ее дочь продолжала занятия?
- Считает ли она эту причину обоснованной?
- Доверяет ли она дочери?
- По каким дням у девочки проходят занятия, какие успехи делает ее дочь в танцах?
- Довольна ли она настроением отношений между ее дочерью и ей самой?
- Занималась ли она в возрасте дочери какими – либо занятиями?
- Как на ее занятия реагировала ее мать?

В сложившейся ситуации чувства матери можно понять, скорее всего она переживает и боится за жизнь своей дочери. И, как любой родитель, она старается уберечь своего ребенка, защитить.

- Каким она видит выход из этого конфликта с дочерью?
- Готова ли она прийти к компромиссу с дочерью и ее увлечением?
- Готова ли мать поговорить со своей дочерью по – взрослому и прийти к разрешению конфликта и недопонимания?
- Оказавшись на месте своей дочери, как бы поступила она в сложившейся ситуации?

Если мать Алисы согласится на совместную встречу, то будет организована примирительная встреча.

Так же нужно устроить встречу матери Лизы с психологом школы для получения консультации по семейным взаимоотношениям, а также стилям воспитания и особенностям подросткового возраста.

II этап

На данном этапе члены службы медиации приглашают на индивидуальную встречу Алису.

При индивидуальной встрече с Алисой члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать Алису о сложившейся ситуации. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

- Как ее мать отнеслось к новости о том, что девочка обратилась за помощью к школьной службе медиации – чужим людям?
 - Почему, по ее мнению, мать запрещает ей заниматься танцами?
 - Как можно заставить мать изменить свое решение?
 - Готова ли прийти к какому – либо компромиссу Алиса, лишь продолжить занятия?
 - Что чувствует Алиса в сложившейся ситуации?
 - Готова ли она серьезно поговорить по поводу этой проблемы со своей матерью?
- Если мать Алисы согласится на совместную встречу, то будет организована примирительная встреча?

III этап

На нем будут присутствовать члены службы медиации, мать Алисы, Алиса. Далее членами медиации будут озвучены следующие правила:

1. Уважаемые участники, члены службы медиации занимают нейтральную сторону в сложившейся ситуации и здесь ради того, чтобы выстроить диалог между сторонами конфликтной ситуации.
2. Процедура медиации носит добровольный характер.
3. Все, что здесь будет сказано носит конфиденциальный характер и не должно оглашаться после при посторонних.
4. Стороны имеют равные права.
5. Уважительное отношение друг к другу и членам службы медиации.

Далее медиаторы предложат регламент процедуры медиации: первым, кому будет дано слово - это Алиса, далее – мать Алисы. В заключении медиаторы будут задавать вопросы обоим участникам.

Далее медиаторы просят Алису повторить свой рассказ. По ходу рассказа медиаторы будут задавать те же вопросы, что и при индивидуальной встрече. После этого медиаторы предложат матери Алисы тоже рассказать о ситуации с ее точки зрения. По ходу рассказа медиаторы будут задавать те же вопросы, что и при индивидуальной встрече с матерью Алисы.

Далее медиаторы предлагают сторонам задать вопросы друг другу по очереди (те вопросы, которые предлагали участники на индивидуальных встречах). В процессе медиаторы должны отслеживать общее настроение беседы (чтобы не было сильного накала негативных эмоций и стороны сохраняли способность вести диалог) и соблюдение участниками правил процедуры.

После того, как участники задали и ответили на вопросы оппонента, медиаторы задают вопросы к участникам конфликтной ситуации:

- Как вы думаете, что является общей целью данной встречи?
- Что вас заботит особенно сильно в сложившейся ситуации?
- Какие чувства вы испытывали в момент конфликта?

- Какие варианты разрешения ситуации вы можете предложить?
- Какие варианты разрешения ситуации вас бы устроили?
- готовы ли они прийти совместно. Устраивающему обеих компромиссу? Какому?
- Что бы они пожелали друг другу?

Предполагается, что в процессе процедуры медиации Алиса ее мать выслушают друг друга и увидят произошедшую ситуацию с другой стороны. Служба медиации должна подвести диалог между сторонами к тому, чтобы они пришли к решению конфликта, устроившему обеих.

ГО Лесной, МБОУ СОШ №71, МБУ ЦППМСП, команда «Диалог»

Кейс

«Бунтарка Маша и матершинник Петр Петрович»

В школе действует расписание. Согласно которому в определенные дни проводятся занятия физической культурой. В один из таких дней, на занятии физической культурой, ученица Маша из 8 класса, у которого проходили занятия, сначала не захотела добросовестно выполнять необходимые упражнения. Учитель физкультуры Петр Петрович заметил это и сделал Маше замечание с просьбой выполнять упражнения. Однако, ученица проигнорировала замечание, продолжив разговаривать с подругой. От учителя снова последовало замечание. Девочка огрызнулась на замечание, сказав, что не хочет и не будет выполнять упражнения. Между учителем и ученицей зарядилась дискуссия на высоких тонах. В ходе которой учитель единожды использовал ненормативную лексику. Не достигнув компромисса в дискуссии, Петр Петрович поставил ученице «2» за работу на занятии. После завершения урока звонком, Маша пошла к завучу школы и рассказала, что учитель физкультуры матерился прямо на уроке. Об этом узнала мама ученицы, придя в школу, она пошла писать заявление на имя учителя директору школы. Директор, дабы прийти к соглашению и устранению конфликта, предложил ШСМ поработать над разрешением конфликта.

Какие действия нужно совершить медиаторам для устранения конфликта?

Как бы вы решили этот конфликт?

Решение кейса

В данной ситуации мы определили стороны:

Обидчик 1- ученица Мария

Обидчик 2- учитель Петр Петрович

Сторона конфликта - мать Марии

Примирительная программа:

После того, как в службу примирения поступил запрос от директора школы о данной ситуации, на первом этапе примирительной программы члены службы медиации должны провести сбор информации о конфликте и отношении к нему от директора школы, очевидцев. Предполагаемыми очевидцами могут быть одноклассники девочки. После этого члены службы медиации будут иметь общую информацию о ситуации от третьих лиц. Это позволит выяснить взаимоотношения между учениками и учителем.

1 этап.

На данном этапе примирительной программы на встречу с членами службы медиации будет приглашена мать девочки. В разговоре с матерью Маши члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать ее о сложившейся ситуации,

как ей рассказала о ней дочь. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

- У вашей дочери есть другие проблемы с учебой?
- Были ли жалобы вашей дочери по поводу других учителей?
- Часто ли она вступает в конфликты?

В сложившейся ситуации чувства матери можно понять. От ее ребенка поступила жалоба на учителя, который употребил при учениках ненормативную лексику и поставил девочке «2». Она оберегает своего ребенка и защищает его от несправедливости.

В данной ситуации нужно показать маме, что не стоит сразу идти к директору и писать заявление. Ученики должны уважать учителя и выполнять свои обязанности ученика. Да, учитель тоже не прав, но он тоже человек и у него тоже есть чувства. А в этой ситуации его авторитет подорвался и его чувства задеты.

- Каким она видит выход из этого конфликта его дочери и учителя?
- Что бы она сказала учителю, встретив его?
- Готова ли она к встрече и обсуждению разрешения конфликта с учителем Маши?

II этап

На данном этапе члены службы медиации приглашают на встречу с матерью двух одноклассников. Это делается для того, чтобы мама девочки услышала объективную информацию о произошедшем конфликте.

Перед встречей одноклассников предупредят и представят мать Маши. Члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать их о сложившейся ситуации, как они ее видели. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

- Что они слышали на уроке?
- Что в целом могут рассказать?
- Как они могут описать Машу и были ли еще конфликты с учителями.

После ответов одноклассников можно отпустить и перейти к диалогу с мамой. Спросить следующее:

- Изменилось ли у нее представление данной ситуации?
- Как она думает, почему ее дочь так поступила?
- Что, по ее мнению, чувствовал учитель?
- Почему он среагировал именно так?
- Какой может быть выход из этой ситуации?
- Что бы она сказала учителю, встретив его?

III этап

На данном этапе примирительной программы на встречу с членами службы медиации будет приглашена сама Мария. В разговоре с Машей члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать девочку о сложившейся ситуации. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

- Знает ли она о заявлении мамы на учителя?
- Часто ли она отказывается от выполнения заданий на уроках?
- Что мог чувствовать учитель в данной ситуации?
- Как она думает, почему учитель среагировал именно так?
- Какой выход она может предложить из этого конфликта?
- Что бы она сказала учителю, встретив его?
- Готова ли она к встрече и решению конфликта?

IV этап

На данном этапе примирительной программы на встречу с членами службы медиации будет приглашен Петр Петрович. В разговоре с учителем члены службы медиации представятся, скажут о том, что узнали о конфликте от третьих лиц и не представляют интересов ни чьих сторон. После этого попросят рассказать о сложившейся ситуации. В ходе разговора можно использовать следующие варианты вопросов:

- Как он видит эту ситуацию?
- Всегда ли было поведение девочки таким?
- Как он думает, почему девочка так поступила?
- Если бы была возможность что-то исправить, как бы он поступил?
- Хотел бы он встретиться с матерью девочки и с самой Машей?
- Что бы он сказал при этой встрече?

V этап. Заключительный

На данном этапе на примирительную встречу будут приглашены учитель, мать девочки и Мария. Далее членами медиации будут озвучены следующие правила:

1. Уважаемые участники, члены службы медиации занимают нейтральную сторону в сложившейся ситуации и здесь ради того, чтобы выстроить диалог между сторонами конфликтной ситуации.
2. Процедура медиации носит добровольный характер.
3. Все, что здесь будет сказано, носит исключительно конфиденциальный характер и не должно оглашаться после при посторонних.
4. Стороны имеют равные права.
5. Уважительное отношение друг к другу и членам службы медиации.

Далее медиаторы предложат регламент процедуры медиации. В заключении медиаторы будут задавать вопросы всем участникам.

Далее медиаторы просят повторить свой рассказ. По ходу рассказа медиаторы будут задавать те же вопросы, что и при индивидуальной встрече.

Далее медиаторы предлагают сторонам задать вопросы друг другу по очереди (те вопросы, которые предлагали участники на индивидуальных встречах). В процессе медиаторы должны отслеживать общее настроение беседы (чтобы не было сильного накала негативных эмоций и стороны сохраняли способность вести диалог) и соблюдение участниками правил процедуры.

После того, как участники задали и ответили на вопросы оппонента, медиаторы задают вопросы к участникам конфликтной ситуации:

- Как вы думаете, что является общей целью данной встречи?
- Что вас заботит особенно сильно в сложившейся ситуации?
- Какие чувства вы испытывали в момент конфликта?
- Какие варианты разрешения ситуации вы можете предложить?
- Какие варианты разрешения ситуации вас бы устроили?
- Что бы вы пожелали друг другу?

Предполагается, что в процессе процедуры медиации все стороны выслушают друг друга и увидят произошедшую ситуацию с другой стороны. Служба медиации должна подвести диалог между сторонами к тому, чтобы они начали искать общий компромисс.

Кейс № 3. Кейсы с участием всех субъектов системы профилактики

Тугулымский ГО, МБОУ Гилевская основная общеобразовательная школа № 19

Кейс (ситуация описана на реальных событиях, имена изменены)

Урок обществознания в 7 классе был сорван: Вова, никогда не обладал примерным поведением, играл в телефон, не реагировал на замечания учителя, ходил по классу. Остальные ученики были тоже возбуждены — кто смеялся над Вовой и беспомощностью учителя, а кто стремился за ним повторять. В довершение всего Вова накинулся с кулаками на своего соседа Сашу по парте за то, что тот попытался сделать ему замечание. Началась драка. Учительница чувствовала себя абсолютно беспомощной, но в такой ситуации необходимо срочно было что-то предпринять. Она быстро подошла к дерущимся, и растащила, в классе наступила полная тишина. В итоге у Вовы была порвана футболка, а у Саши шишка на лбу. Учитель чувствовала себя виноватой в случившемся и ждала упреков от родителей. Саша обратился в школьную службу примирения.

Как ШСП поможет ребятам и учителю? Поставят ли Вову с Сашей на учет в ПДН?

Решение кейса

1. Получив информацию о событии, определили, что оно подходит для работы с использованием восстановительных программ.
2. Предварительные встречи с участниками драки
3. Предварительные встречи с родителями
4. Предварительная встреча учителя и учеников
5. Предварительная встреча учителя и родителей
6. Примирительная встреча.

В итоге Вова и Саша на примирительной встрече пожали друг другу руки.

Отзыв субъекта профилактики

ШСП побеседует с учителем и каждым ребенком индивидуально, чтобы понять причину случившегося поступка. Потом это случай обсудят совместно со всеми участниками. Если Вова признал свою вину в произошедшем, принес извинения Саше, то с родителями ученика будет проведена беседа. Вова будет находиться на ВШУ, а семья относится к группе риска. Будет составлен индивидуальный график работы с Вовой и его семей. Все будет зависеть от осознанности поступка Вовой. С родителями Саши тоже будет проведена профилактическая беседа.

На учет в ПДН Сашу не поставят, а Вову могут поставить по настоянию учительницы и администрации школы, а также если Вова своей вины в произошедшем поступке не признает и если такое поведение систематически наблюдается.

Соц. Педагог МБОУ Гилевская ООШ № 19

Решение кейса от команды ШСП «Согласие» МАОУ СШ №1 ГО Красноуфимск

1. Медиаторы ШСП проводят встречи отдельно с каждой стороной заявленного конфликта: Сашей, Вовой. На этой встрече медиаторы работают по алгоритму:
 - 1) Медиатор представляется, говорит о причине организации встречи.

2) Саше задаются следующие вопросы:

- расскажи о том, что случилось у тебя на уроке обществознания. Почему ты решил так поступить? Как ты думаешь, чем бы могла закончиться драка, если бы не вмешался учитель? Имеешь ли ты претензии по поводу нанесения тебе вреда твоему физическому здоровью? Готов ли ты возместить материальную ценность порванной футболки, если Вова о таковой заявит? Каким ты видишь решение данной ситуации? Хотел бы ты решить этот конфликт примирением?

Вове задаются следующие вопросы:

- расскажи о том, что случилось у тебя на уроке обществознания. Почему ты так среагировал на замечание Вовы? Как ты думаешь, чем бы могла закончиться драка, если бы не вмешался учитель? Имеешь ли ты претензии к Саше по поводу порванной футболки? Готов ли ты возместить затраты на восстановление здоровья Саши, если он об этом заявит? Каким ты видишь решение данной ситуации? Хотел бы ты решить этот конфликт примирением?

2. При необходимости и в зависимости от ответов ребят, возможны встречи с учителем и их родителями, если у сторон есть взаимные претензии.

3. На основе результатов встреч подготавливается примирительный договор между Сашей и Вовой. Организуется трехсторонняя встреча по согласованию условий договора и его подписанию.

4. Организация подписания примирительного договора. В течение месяца организуется наблюдение (кураторство) соблюдения условий примирительного договора.

Поставят ли Вову с Сашей на учет в ПДН?

Считаем, что постановка на учет в ПДН ребятам не грозит, если со стороны родителей не будет соответствующих заявлений. Кроме этого, данную ситуацию возможно разрешить примирением, поэтому оснований для постановки в ПДН мы не видим. Конечно, необходимо учитывать частоту возникновения таких ситуаций со стороны Вовы.

Отзыв на решение кейса командой ШСП «Согласие» МАОУ СШ №1 ГО Красноуфимск

Командой МБОУ Гилевской школы был предложен кейс для решения конфликтной ситуации, который возник между учеником и учеником. Команда ШСП «Согласие» представила полную развернутую по этапам работу над этой ситуацией, которая полностью соответствует правилам, приемам и принципам работы ШСП.

Решение нашего кейса мы принимаем, оно в полной мере соответствует логике рассмотрения ситуации с позиций деятельности ШСП.

Артемовский ГО, МАОУ "СОШ №1"

Кейс

Учеников девятого класса отправили проходить диспансеризацию. Для этого их освободили от нескольких уроков. После прохождения диспансеризации, ребята вернулись в школу в приподнятом настроении, не в полном составе. Среди обучающихся, которые проходили медосмотр, нашлись те, кто усмотрели хороший повод прогулять оставшиеся уроки, а именно курсы дисциплин, направленных на подготовку к выпускным экзаменам.

Для поддержания хорошего настроения, оставшиеся ученики, не видя преград и границ пошли в туалет покурить. Персонал школы, заметив дым из туалета, быстро сообщил директору, которая в свою очередь заперла детей в уборной на два часа.

Правильно ли поступил директор школы? И что делать детям в этой ситуации?

Решение кейса

Во-первых, директор не должен был так поступать, ему необходимо было вывести детей из уборной и вызвать родителей. Во-вторых, провести и с детьми, и с родителями профилактическую беседу. Родители в праве подать заявление на директора за непрофессиональное поведение по отношению к учащимся.

По поводу детей, то им необходимо соблюдать все требования, которые предъявляет директор в случае, если директор их отпустит по доброй воле, то нужно пойти на уроки.

Решение кейса от команды МАОУ СОШ №3 ГО Красноуфимск

Директор школы поступила необдуманно в данной ситуации, нарушая права детей. Закрывает в туалете, тем самым ограничивая ещё и свободу учеников. Силы здесь не равные, так как директор обладает властью, опытом и знаниями, а ребёнок находится в подчинённом положении. Директору надо было в более спокойной обстановке разъяснить ученикам об их поведении, о вреде курения, нарушении Устава школы. Поручить этим подросткам организовать «День здоровья» для своего класса. Только доброжелательное и справедливое отношение к ученикам станет залогом здоровой атмосферы в школе.

Ученики могут позвонить своим одноклассникам или родителям, чтобы их открыли. Если нет телефона, позвать на помощь.

МАОУ Тугулымская СОШ № 26

Кейс

Спускаясь со второго этажа школы, ученик 5 класса Матвей толкнул своего одноклассника Кирилла. Кирилл упал, получив травму в виде вывиха руки. Он вместе со своей мамой обратился в скорую помощь, которая сообщила о случившемся в полицию.

При разговоре с Матвеем он утверждал, что не толкал одноклассника, а просто шёл следом. Он наклонился, чтобы помочь Кириллу подняться и проводил его до дома. Всю следующую неделю он приносил задания, объяснял, как их выполнять и сдавал тетради учителям. После случившегося дружеские отношения между одноклассниками не изменились. Но следователь в ПДН не поверила Матвею и его поставили на учёт.

Мальчики были друзьями с 1 класса, и мама Кирилла очень расстроилась, что Матвею поставили на учёт из-за такой нелепой ситуации, ведь её сын с детства был очень шустрым, и с ним происходило много подобных историй. Она была благодарна Матвею за его помощь.

Каким может быть разрешение данной ситуации при помощи ШСП?

Решение кейса

1. Мама мальчика должна отказаться от претензий и походатайствовать о снятии Матвея с учёта.
2. Социальный педагог должен провести классный час с учащимися, чтобы избежать повторения подобных ситуаций.
3. На классном часу показать видеоролик с аналогичной ситуацией и провести рефлексию.
4. Социальный педагог должен продолжать контролировать поведение мальчиков для того, чтобы подобное не повторялось.

Отзыв на решение кейса командой МАОУ СОШ № 96 г. Екатеринбург

Наша команда благодарит команду МАОУ СОШ № 96 ГО Екатеринбург за решение кейса. Мы согласны с вами, что индивидуальная работа с Матвеем и беседа о навыках безопасного поведения с классами в данной ситуации необходима. Хотим добавить, что медиаторы могут походатайствовать о снятии Матвея с учёта, потому что мальчик ранее не был замечен в конфликтных ситуациях, а в данной повёл себя как друг.

ГО Красноуфимск, МАОУ СШ №9

Кейс

Артем – отличник. Он любит учиться, любит сам находить информацию в энциклопедиях и в интернете. На уроках он много задаёт вопросов, не обходится и без определённых попыток уличить преподавателя в том, что он чего-то не знает. Учителю русского языка это показалось неприемлемым, и он накричал на Артёма при очередной его попытке похвастаться знаниями. В итоге подросток стал проявлять негативное отношение к нему (но не к предмету!), в разлад оказались втянуты родители и одноклассники Артёма, вставшие на его сторону, и администрация школы. Педагог не пожелал проявить гибкость и отказался вообще вести уроки в этом классе. Артем – отличник. Он любит учиться, любит сам находить информацию в энциклопедиях и в интернете. На уроках он много задаёт вопросов, не обходится и без определённых попыток уличить преподавателя в том, что он чего-то не знает. Учителю русского языка это показалось неприемлемым, и он накричал на Артёма при очередной его попытке похвастаться знаниями. В итоге подросток стал проявлять негативное отношение к нему (но не к предмету!), в разлад оказались втянуты родители и одноклассники Артёма, вставшие на его сторону, и администрация школы. Педагог не пожелал проявить гибкость и отказался вообще вести уроки в этом классе.

Решение кейса

Узнав, что у ребёнка напряжённые отношения с преподавателем, нельзя пускать ситуацию на самотёк. Конфликт с учителем в школе может привести к потере учебной мотивации, снижению успеваемости и даже психологической травме. В то время как помогая ребёнку уладить сложную ситуацию, родители учат его цивилизованному решению проблем.

По какой бы причине ни возник конфликт, необходимо как можно скорее найти решение. Любая межличностная проблема требует взгляда со стороны. Для разрешения противоречий может потребоваться помощь школьного психолога, другого педагога или родителей. Если, конечно, они сами смогут не вовлекаться в ситуацию эмоционально.

Шаг 1. Разговор с ребёнком

Вести беседу лучше дома, в спокойной обстановке. Нужно спросить, с чего всё началось. Как, по мнению школьника, выглядит ситуация глазами учителя, как можно уладить конфликт и готов ребёнок к компромиссу.

Если родители узнали о конфликте от учителя, нужно спокойно рассказать об этом школьнику. Фразы для начала разговора:

«я знаю только одну версию случившегося и думаю, что...»;

«меня это расстраивает, я думаю, что недостаточно разговариваю с тобой...»;

«мне важно выслушать тебя, ведь у тебя тоже есть мнение».

«Если ребёнок отказывается говорить с вами, попросите выяснить причину конфликта других членов семьи. Возможно, с братом или сестрой, бабушкой или дедушкой у школьника более открытый контакт».

Необходимо дать ребёнку выговориться. Не критикуйте учителя. Реплика вроде «Да что эта училка себе позволяет!» окончательно уничтожит авторитет педагога. Вместо этого следует узнать, что думают об этом учителе другие дети. Возможно, кто-то из них подстрекает ребёнка, или конфликт был попыткой завоевать уважение одноклассников.

Не стоит впадать и в другую крайность — обвинять в случившемся школьника: «Сам виноват, старших нужно уважать!». Так вы рискуете потерять доверие ребёнка.

«Хорошо, когда ребёнок легко идёт на контакт и может объяснить или сочинить причины конфликта. Всегда поддерживайте его — ребёнок должен видеть в вас авторитет, опору, безопасность. Даже если он неправ — не спешите его ругать, сейчас ему требуется ваша помощь».

К какому бы выводу ни пришли родители, до поры свои мысли стоит держать при себе. Главное на этом этапе — убедить ребёнка, что разрешить конфликт необходимо.

Шаг 2. Разговор с учителем

По возможности нужно посетить школу и поговорить с преподавателем лично. Ребёнка при этом не должно быть рядом.

Не стоит сразу привлекать к решению проблемы школьное руководство. Обращение к учителю напрямую — знак того, что родитель пришёл разобраться в ситуации, а не скандалить.

«Важен первоначальный посыл. Вы идёте не на разборки. Вы идёте узнать, что происходит. Заранее уточните удобное время для встречи и подготовьте вопросы. Если необходимо, обратитесь к школьному психологу или социальному педагогу за рекомендациями».

Сохраняя доброжелательный тон, нужно расспросить учителя о причинах конфликта. Важно, чтобы разговор строился на фактах. Если преподаватель говорит, что ребёнок плохо себя ведёт или не хочет учиться, нужно поинтересоваться, почему он сделал такие выводы. Если учитель обвиняет ребёнка в хамстве — узнать, что именно он сказал и что этому предшествовало.

Нужно постараться сохранить спокойствие, даже услышав обвинения в плохом воспитании: «Совсем ребёнком не занимаетесь!». Ведь цель разговора с преподавателем — разрешить конфликт, а не найти виноватого. Если разговор зашёл в тупик, нужно просто спросить, какой выход из ситуации видит учитель.

Шаг 3. Урегулирование конфликта

Если проблема в неуспеваемости, нужно помочь ребёнку устранить пробелы в знаниях. Например, можно обратиться к репетитору или подтянуть знания на онлайн-курсах.

Если ребёнку скучно на уроках, можно попросить учителя давать ему дополнительные задания или, к примеру, разрешить читать книгу, пока остальные ребята доделывают упражнение.

Если у ребёнка проблемы с дисциплиной, вероятно, ему потребуется помощь психолога.

Если причина конфликта в борьбе за уважение класса, можно попробовать найти более достойное применение лидерским качествам ребёнка, например, в командных видах спорта.

Если школьник отказывается признать авторитет учителя, можно объяснить, что в жизни будут часто встречаться неприятные в общении люди, но с многими из них придётся выстраивать деловые отношения. Этот навык — признак взрослого цивилизованного человека.

Редко бывают ситуации, когда подросток целенаправленно и умышленно начинает конфликт, когда им руководит осмысленная озлобленность. Чаще он идёт на поводу временных эмоций, необдуманно. И завтра ему будет самому неудобно, он захочет забыть ситуацию, но как выйти из неё, он не знает. Так бывает и со своими детьми, и с учениками. Мы же не знаем, что произошло у ученика, как начался его день, что там у него стряслось. Первый выход, который чаще всего работает, и этого бывает достаточно — превратить в шутку, прокомментировать неконфликтно, то есть посмотреть на ситуацию с позиции взрослого (не в том смысле, что «я взрослый, и все меня должны меня уважать за это», а с позиции «я взрослый и понимаю, что творится у тебя внутри, и вижу, как сложно тебе справляться с эмоциями»). Это проходят все, и я, учитель, это наблюдаю каждый год. Главное — не акцентировать внимание. Подбадривать, когда такой ученик включается в работу. Помнить только хорошее, а плохому дать шанс стереться!

Шаг 4. Контроль ситуации

Важно, чтобы родители и после разрешения конфликта интересовались успехами школьника, время от времени заглядывали в школу и общались с учителями. Зачастую это помогает избежать конфликтов с педагогами.

Отзыв субъекта профилактики

В конфликтной ситуации между учителем и обучающимся (а в дальнейшем и родителями обучающегося) руководителем школьной службы примирения была организована работа по урегулированию конфликта, основанная на принципах медиации, использованы медиативные подходы, даны пошаговые рекомендации как обучающемуся, так и родителям, и учителю для благоприятного развития ситуации, позволяющая избежать дальнейшего конфликта и защитить всех участников образовательных отношений.

В результате деятельности школьной службы примирения в конфликтной ситуации «Ученик-учитель» усиливается формирование толерантности в образовательном пространстве и повышение психологической культуры личности, развитие гармоничных взаимоотношений сторон образовательных отношений.

Социальный педагог МАОУ СШ № 9

Гордеева Ольга Павловна

Решение кейса командой Заринской школы Алапаевского ГО

Разногласия между преподавателями и учениками могут иметь как личный, так и учебный подтекст. Личная неприязнь возникает в том случае, если какие-то черты характера или внешности учителя не нравятся ученику и наоборот – педагог недолюбливает ребёнка из-за его поведения или других особенностей. Столкновения на почве учебы возникают в том случае, если, по мнению ученика, преподаватель недооценивает его или переоценивает кого-то из его одноклассников. Такой конфликт опасен тем, что в него неизбежно включаются все члены коллектива.

Такие ситуации не редкость. Учителя сами признают, что им спокойнее работать со средними детьми, тихими и не слишком въедливыми. Те, чьё поведение выбивается из такого ряда, нарушают привычный ход урока, заставляют преподавателя самосовершенствоваться, меняться. Это неплохо, но далеко не все готовы к такому.

Конечно же, в случае возникновения конфликта между учеником и учителем взрослый обязан найти способ пойти на уступки. Просто, потому что он взрослый и понимает курьезность ситуации. Что делать, если это не получается? Можно опять-таки подключать родителей. Потому что ребёнок не должен справляться со взрослыми. Это неравенство в весе может его сломать либо уничтожить авторитет учителя.

Можно привлечь посредника для переговоров в лице другого учителя. Приемлем, если школьник конфликтует не со всеми педагогами. Есть учитель, с которым присутствует взаимопонимание. Он может выступить в роли медиатора. Третья сила всегда ломает суть противостояния. Таким дипломатом может выступить, и кто-то из класса, но велик риск не удержать равновесия во взаимоотношениях.

Отзыв МАОУ СШ№9 г. Красноуфимск на решение кейса.

Участниками ШСП предложено грамотное решение данной ситуации, особенно нам понравилось, что они хотели бы привлечь посредника для переговоров в лице другого педагога, с которым у ребят взаимопонимание и доверие. Действительна на практике так есть, что третья сила всегда ломает суть противостояния. И как правило конфликт идет на убыль и исчезает. Наступает равновесие во взаимоотношениях ранее конфликтующих сторон. Спасибо за грамотное решение конфликтной ситуации.

Руководитель ШСП Яндаева Е.А

ГО Екатеринбург, ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения», команда Медведевой Марии Валерьевны

Кейс

На уроке студент «сидел в телефоне». Преподаватель сделала несколько замечаний. Мальчик никак на них не реагировал. После чего преподаватель подошла, резко выхватила телефон и убрала в ящик своего стола. Студент начал открывать ящик и у них завязался конфликт, в котором студент и преподаватель применяли по отношению друг к другу физическое воздействие (студент пытался силой прорваться к ящику стола и хватаясь за ручку ящика пытался его открыть, а преподаватель его сдерживала пытаясь не подпустить к ящику, держала его за руки и преграждала путь). Спустя минуту «потасовки» преподаватель резко отстранилась, прекратив его сдерживать (от чего он обломил ручку ящика) и вышла из кабинета.

Студент в это время забрал свой телефон и сел на место, как ни в чем, ни бывало.

Выйдя из кабинета, преподаватель направилась к классному руководителю и написала докладную. Классный руководитель предложила для начала передать этот вопрос на рассмотрение службе примирения.

Решение кейса

1. Встретиться с преподавателем и узнать её видение сложившейся ситуации задавая вопросы:

- Как произошла такая ситуация?
- Происходило ли что-либо подобное ранее с этим или другими студентами на её уроках?
- Как она обычно решает такие ситуации, если они ранее возникали?

- Как она оценивает его заинтересованность и способности в изучении данного предмета?
 - Насколько правильным она считает свою реакцию?
 - С чем связана такая реакция?
 - Был ли до этого конфликт с этим студентом?
 - Каким она видит разрешение данного конфликта?
2. Запросить характеристику на студента от классного руководителя.
 3. Встретиться со студентом, выслушать его позицию, задать вопросы:
 - На всех ли занятиях он «сидит в телефоне»?
 Если ДА – изучить сферу его интересов, сам ли он выбрал эту профессию? И пр.
 Если НЕТ – интересен ли ему предмет? Был ли интересен этот предмет в школе?
 - Есть ли конфликты у него с учителями или он так себя ведёт только на занятиях этого преподавателя?
 - Как он относится к действиям преподавателя?
 - Какие видит варианты «правильного», по его мнению, реагирования и поведения со стороны преподавателя?
 - Как на его взгляд должен проводиться урок, чтобы ему не хотелось сидеть в телефоне?
 Предложить ещё раз ознакомиться с уставом техникума. Вспомнить о целях нахождения в образовательном учреждении. Напомнить о том, что у него есть, не только права, но и обязанности.
 4. Организовать совместную встречу и обсудить варианты разрешения данной проблемы. (Как вариант, в случае крайней индивидуальной непереносимости друг друга - предложить освоение дисциплины в дистанционной форме). Обсудить вопрос с докладной. Выяснить, остались ли у преподавателя и студента взаимные претензии и удостовериться в том, что они не заинтересованы в обострении конфликта.
 5. При необходимости (если возникнет вопрос о законности или не законности чьих-либо действий) привлечь социального-педагога и/или представителя службы по делам несовершеннолетних с целью разъяснения.
 5. Обсудить допустимые способы взаимодействия студента и преподавателя на занятиях.
 6. По возможности, заключить примирительное соглашение.

Решение кейса от команды МАОУ СОШ №1 г. Верхняя Салда

Анализ поведения студента

1. В образовательных организациях в учебное время использование мобильного устройства запрещено, если это не касается выполнения учебного задания или по согласованию с педагогом.
2. Передвижение по аудитории во время учебного процесса без разрешения педагога.
3. Нарушение личного пространства преподавателя.
4. Порча имущества колледжа (статья 167)

Анализ поведения преподавателя

1. Нарушение личной неприкосновенности студента, неприкосновенности личных вещей.

Что должна сделать служба примирения:

1. Куратор службы примирения вызывает студента, чтобы разъяснить правила колледжа и правила поведения во время урока.
2. Что заставило студента использовать телефон во время урока:
 - 2.1 Если это была сложная жизненная ситуация, то предложить психологическую помощь
3. Рекомендовать студенту принести извинения перед преподавателем:

3.1 Если он использовал телефон в развлекательных целях, то принести извинения за нарушения внутреннего распорядка колледжа.

3.2 В случае использования телефона для разрешения сложных жизненных ситуаций, необходимо было получить согласие и разрешение преподавателя.

4 Примирительная встреча преподавателя со студентом (родители приглашаются в случае несовершеннолетия студента и невозможности им оплатить ущерб самостоятельно)

5 Вопросы:

- Как студент видит разрешение конфликтной ситуации?
- Как преподаватель видит разрешение конфликтной ситуации?
- Какие требования выдвигает преподаватель?
- Готов ли студент выполнять выдвинутые к нему требования со стороны учреждения и преподавателя?

6 Примерные условия разрешения конфликтной ситуации (условия примирительного договора):

6.1 Обязательное возмещение колледжу материального ущерба (самостоятельно или при помощи родителей)

6.2 Признание своей ошибки в конфликтной ситуации одной или обеих сторон

6.3 Принятие обеими сторонами правил поведения и правил, касающихся личной неприкосновенности человека.

Отзыв на решение кейса

Ознакомившись с вашим вариантом решения нашего кейса, хотим сказать, что ваше решение хорошо структурировано, логично и должно привести к разрешению конфликта, в случае заинтересованности обеих сторон.

В случае, если кто-то из участников не заинтересован в разрешении конфликта (преподаватель пойдет "на принцип" или студент "упрется" или родители студента откажутся от возмещения), мы бы предложили организовать работу с органами профилактики и социально-психологической службой образовательной организации.

Верхнесалдинский ГО, МБОУ "Средняя школы №1"

Кейс

Участники: Андрей Николаевич (40 лет), сын Петя (11 лет), Марины Владимировна (39 лет), сын Коля (11 лет).

Сын Андрея Николаевича (Петя) пошутил над сыном Марины Владимировны (Коля): взял его телефон на перемене так, чтобы Коля подумал, что его телефон украли. Телефон спрятал в цветок, при этом его одноклассник стал случайным свидетелем данных действий Пети, после чего уборщица полила цветок, вместе со спрятанным в него телефоном. Телефон сломан. Петя своей вины не признаёт, так как воду вылил не он.

Решение кейса

1. Организовать медиативную встречу с детьми, выслушать каждую сторону.

1.1 Выяснить что стало причиной такой шутки.

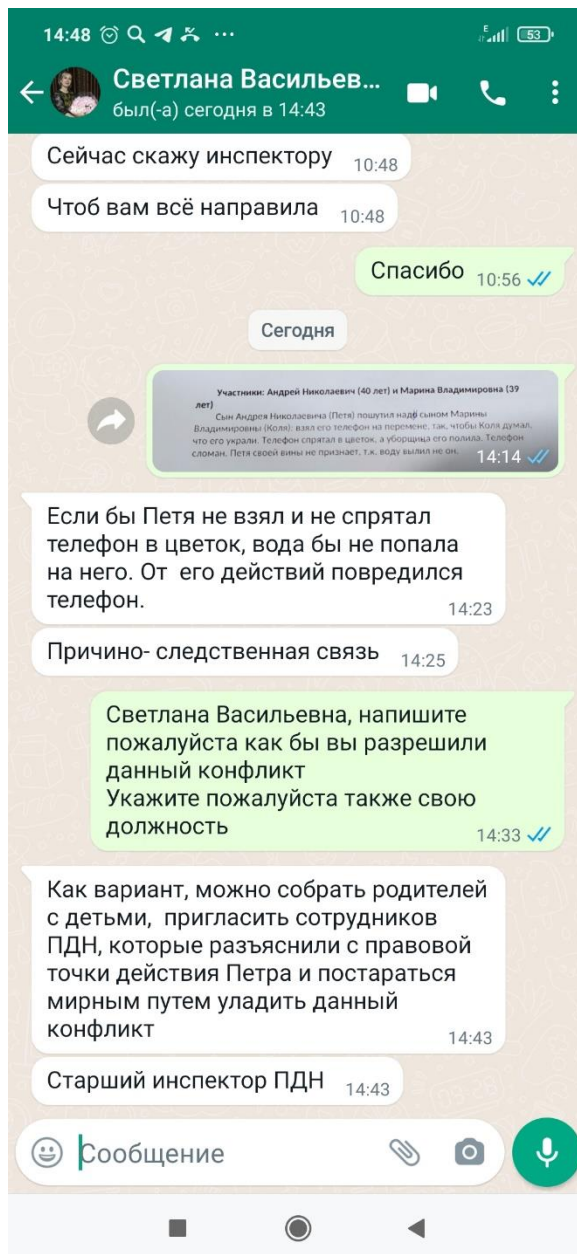
Задать вопрос Пете, как бы чувствовал себя он, если с его вещью поступили так же?

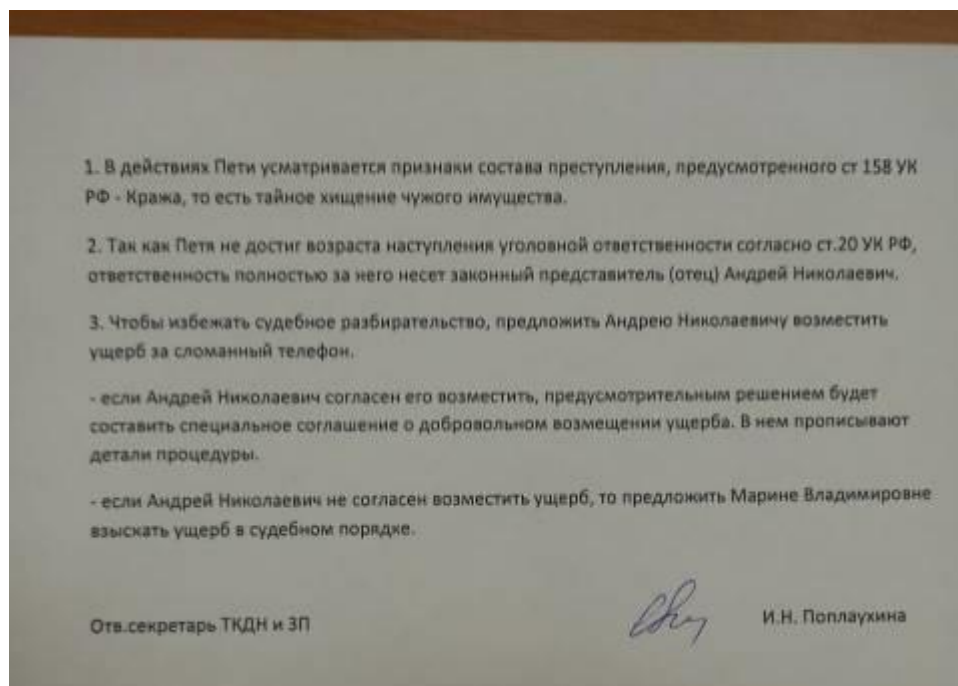
Задать вопрос Коле, бывали ли подобные случаи со стороны Пети и других ребят ранее?

Задать вопрос обоим ребятам, как можно разрешить данный конфликт?

- 1.2 Если имеет место буллинг, то в дальнейшем организовать работу с классом и группой агрессоров, а с Колей, как с жертвой, организовать работу психолога.
- 1.3 Информировать Петю о юридических нормах, которые предусматривают в данном случае возмещение материального ущерба.
- 1.4 Рекомендовать Пете принести извинения Коле, в дальнейшем уважать личные границы и собственность другого человека.
- 1.5 Составление медиативного договора, в котором Петя обязуется уважать личные границы и собственность другого человека.
2. Организовать медиативную встречу с родителями конфликтующих.
- 2.1 Выслушать мать Коли, Марину Владимировну, узнать каковы ее требования или претензии
- В случае, если мама ожидает, чтобы Петя соблюдал социальные нормы, позволить ей провести воспитательную беседу с Петей в присутствии Андрея Николаевича.
 - В случае, когда мама ожидает возмещения ущерба за испорченный телефон, то проинформировать отца Пети о юридических нормах, регулирующих данную ситуацию (если договориться не получится, то мать имеет право обратиться в суд).
- 2.2 Выяснить, как отец относится к данной ситуации, какова причина его несогласия. Если отец согласится выплатить материальный ущерб, то это лучшее разрешение ситуации. В случае, если у отца нет денег, то договориться о рассрочке платежа или выплаты частями.

Отзыв субъектов профилактики





Решение кейса командой ГАПОУ СО "Екатеринбургский техникум химического машиностроения"

В нашем представлении первым о ситуации узнает классный руководитель и соответственно он, должен будет проинформировать родителей о возникшем инциденте, повлекшем за собой порчу имущества.

Обратившись за консультацией к социальному педагогу техникума, мы узнали, что фигурантами данного правонарушения являются несовершеннолетние, а это значит, что с точки зрения закона, ответственность за содеянное может быть только административная и привлечены к ответственности могут быть только родители участников инцидента.

В связи с чем Мы считаем, что в ШСП должен обратиться классный руководитель. С характеристикой на обоих участников ситуации и информацией о том, как родители вовлечены в воспитание своих детей.

Вне зависимости от того, кто обратился в службу изменится лишь очередность взаимодействия ШСП с участниками инцидента.

Общаясь с Петей и его папой, выяснить:

- как часто он берёт чужие вещи и тем более прячет их?
- понимает ли он что вещи делятся на собственные и общие, и как часто берут его собственные вещи?
- почему он не виноват, если именно он спрятал телефон?
- были ли у него конфликты с Колей?
- как думает Петя, почему одноклассники не рассказали Коле, где лежит его телефон?
- Как относится к данной ситуации отец Пети и какие у него есть предложения по урегулированию ситуации.

Общаясь с Колей и его мамой узнать:

- как близко он общается с Петей и были ли у них перед инцидентом конфликты?
- хорошо ли у него общение с одноклассниками?

- часто ли Пётр берёт чужие вещи и тем более их прячет?
- считает ли сам Коля что Петя виноват.
- Чего ожидает мама Коли от родителей Пети?

Нужно будет организовать встречу родителей и понять имеют ли обе стороны претензии друг другу и обсудить пути их решения. Например: готов ли отец Пети вернуть деньги за починку телефона или компенсировать его стоимость.

Провести беседу с классом и объяснить, что есть вещи, которые без разрешения они брать и тем более прятать не могут.

Для усиления эффекта, пригласить представителя отдела по делам несовершеннолетних для проведения профилактической беседы.

Отзыв на решение кейса

Мария, добрый вечер!

Ваше решение кейса начато с правильных шагов — это прежде всего информирование родителей н/л. В данной ситуации нанесен материальный ущерб, такая ситуация регулируется нормами гражданского права. Поэтому, совершенно согласны с вами, что именно участие родителей в данной ситуации необходимо для полноценного разрешения конфликта, но также необходимо в примирительной встрече участие и н/л, что вы, к сожалению, не указали.

Итоги Проекта «Интернет коммуникации на Службе примирения»

Для подведения итогов проекта участникам (руководителям и членам команд) предложена анкета, анализ которой позволяет сделать выводы и сформировать предложения по развитию Служб примирения в образовательных организациях и созданию позитивного контента в интернет пространстве.

Вопрос анкеты. Оцените, пожалуйста, от 1 до 5 баллов (1- самая низкая отметка, 5 – самая высокая отметка) первый и второй этапы проекта по следующим критериям

- *возможность выбора кейса*
- *реалистичность предложенных ситуаций*
- *полезность командного решения ситуации*
- *важность обсуждения ситуации в социальных сетях*

По критериям «выбора кейса», «полезность командного решения» 100 % участников отмечают баллом 5; «реалистичность предложенных ситуаций» - 70 % ставят 5 баллов, оценка по критерию «важность обсуждения в социальных сетях» - 65% отмечают 5 баллов. Мы делаем выводы, что необходимо предусмотреть большее количество кейсов для выбора, предоставляя командам возможность «найти свою», наиболее актуальную тему. Способы открытого обсуждения и разрешения конфликтных ситуаций в сети остаются задачей для Служб примирения, которая требует подготовки руководителей ШСП, педагогов и самих участников – школьников как команд ШСП, так и сторон конфликтов.

Вопрос анкеты. В чём конкретно полезность и значимость лично для Вас решения предложенных кейсов?

ГО Красноуфимск, МАОУ «Средняя школа №1 им. И.И. Марьяна»:

«При обсуждении решения кейсов есть возможность рассмотреть разные варианты решения, разные точки зрения на одну и ту же ситуацию (даже с точки зрения возраста). Кроме этого, ребята - участники отмечают, что, работая таким образом, они получают опыт решения конфликтных ситуаций, учатся друг у друга, узнают друг друга как участников одной команды. Команда при этом учиться слышать друг друга, учиться работать сообща, приходиться к одному решению, принятому всеми»

ГО Серов, ГБОУ СО «Серовская школа – интернат»:

«Служба примирения в ГБОУ СО «Серовская школа – интернат» работает с сентября 2021г. Участие в этом проекте стало очень важным этапом в организации и становлении службы в школе. Ребята познакомились и решали различные ситуации. Разработанные алгоритмы обучающихся смогут использовать в дальнейшем на практике».

Верхнесалдинский ГО, МБОУ «Средняя школа №1»

«Возможность выбирать кейсы учащимся по востребованности и актуальности, разностороннее видение ситуации и способов ее решения, привлечение опыта разрешения конфликтных ситуаций людей разных позиций и социальных статусов».

МО Алапаевское, МОУ «Заринская СОШ»

«Наша команда благодарна, что посчастливилось поучаствовать в данном проекте. Благодаря проекту участники очень сильно сплотились между собой. Спасибо за

уникальную возможность выйти на совершенно другой уровень коммуникации с обучающимися»

Тугулымский ГО, МАОУ Тугулымская СОШ № 26

«Наша группа состояла из 5 участников разного возраста, пола и людей имеющие свою точку зрения. Полезность заключалась в том, что каждый из участников мог поделиться этим мнением и все они были разные, несмотря на то, что ситуация была одна. Работа в команде давала намного развёрнутый ответ, чем если бы кейс решал один человек. В социальных сетях мы могли получить ещё больше информации для решения кейса, так как участниками были все субъекты образовательного процесса, которые также выражали своё мнения исходя из своего социального опыта».

Руководитель команды: «Для меня, это работа в команде, это взаимодействие с детьми, которые порой давали ответы, о котором взрослый человек и не задумывается. В какой-то степени, это сплочение коллектива».

ГО Екатеринбург, ГАПОУ СО «Екатеринбургский техникум химического машиностроения»

«Полезность в сплочении коллектива службы примирения, возможность обмениваться опытом, мнениями, различными взглядами и видениями ситуаций. Возможность транслировать формируемый опыт решения ситуаций и привлекать к решению не только участников ШСП и субъекты профилактики, но и прочих заинтересованных лиц (родителей, педагогов, обучающихся из образовательной организации, друзей и знакомых извне)».

ГО Красноуфимск, ГБПОУ СО «Красноуфимский педагогический колледж»

«Ситуации позволяют оперативно отработать в команде, рассмотреть все возможные варианты решения и тоги к чему могут привести, очень интересный опыт решения задач представляют родители».

ГО Красноуфимск, МАОУ «Средняя школа № 3»

«В проекте мы участвовали впервые. Более того мы углубили свои знания в работе школьной службы примирения. А работа в команде сделала нас более коммуникабельными, научила находить компромиссное решение. Всем участникам представилась возможность проявить себя, выдвинуть свою точку зрения и прийти к единому решению. Мы очень рады, что приняли участие в этом увлекательном и познавательном проекте. Организаторам проекта большое спасибо! Все задания проекта были очень интересными, актуальными, необычными. И дети, и руководители узнали много нового, научились работать в сети. Ждём с нетерпением новых проектов!!! Благодарим всех участников за совместную работу. Творческих всем успехов и побед!».

Вопросы анкеты. Появилась ли собственный канал Интернет коммуникаций для обсуждения кейсов в сети Интернет благодаря проекту? Участвовали ли Вы лично в обсуждениях кейсов в социальных сетях?

Команды, ставшие финалистами (завершили все этапы проекта), создали условия взаимодействия в сетях в 80%, это хороший показатель освоения новых способов участниками ШСП для реализации своих задач примирения сторон конфликтов.

Вопрос анкеты. С кем из субъектов профилактики удалось организовать взаимодействие на третьем этапе проекта?

Ответы участников:

- С завучем по учебно-воспитательной работе;
- Зам. директора по УВР;
- Организовать взаимодействие не удалось в связи высокой занятостью лиц субъектов профилактики (ГО Лесной);
- Социальные педагоги техникума;
- Мы сотрудничали с инспектором ПДН;
- КДН и ЗП, социальный педагог;
- Специалист ТКДН и ЗП;
- Российское движение школьников, общеобразовательные организации. Администрация ОО, педагог по общественному, члены совета по профилактике;
- Председатель территориальной комиссии г. Серова по делам несовершеннолетних и защите их прав - Ольга Леонидовна Набиуллина;
- Специалист по социальной работе ГАУ «ЦСПСиД г. Алапаевска»;
- Территориальная комиссия по делам несовершеннолетних, ПДН МО МВД «Верхнесалдинский», педагоги, родители;
- Социальный педагог.

Все команды использовали возможность установить взаимодействие с субъектами профилактики в своей территории, наиболее продуктивно это удалось сделать в ГО Красноуфимск, ГО Серов, ГО Верхняя Салда. Часть команд ШСП установили отношения с педагогами, специалистами и руководителями образовательных организаций, что обеспечит результативность профилактической работы в конкретных школах и СПО. Полезность взаимодействия с субъектами профилактики команды отмечают, как максимальный балл в 70%.

*Вопрос анкеты. **Оцените, пожалуйста, от 1 до 5 баллов (1- самая низкая отметка, 5 – самая высокая отметка) степень полезности взаимодействия команд в парах по решению кейсов друг друга.***

Команды в 80% отмечают максимальную полезность взаимного обмена кейсами и решениями. На третьем этапе организаторы ставили задачу решения ситуации без учета предпочтений команды, решить конфликтную ситуацию (кейс) нужно было по случайному (случайному) способу.

*Вопрос анкеты. **Оцените, пожалуйста, от 1 до 5 баллов (1- самая низкая отметка, 5 – самая высокая отметка) оперативность организаторов в решении вопросов и ваших запросов.***

Все ответы (100 %) – 5 баллов.

*Вопрос анкеты. **Оцените, пожалуйста, от 1 до 5 баллов (1- самая низкая отметка, 5 – самая высокая отметка) насколько полезным было содержание вебинаров на каждом этапе проекта.***

Участники анкетирования в 95% оценили содержание на 5 баллов.

*Вопрос анкеты. **Что для Вас лично стало результатом участия в проекте?***

«Понимание видения проблемной ситуации с разных точек зрения, возможность предупреждать подобные ситуации, работа с детьми другого возраста»;

«Увидели опыт работы других школ области в ШСП»;

«Сплочение команды, проявление инициативы от ребят команды, возникшее у ребят команды понимание как подходить к конфликтным ситуациям»;

«Решение конфликтной ситуации, продумывание конфликтной ситуации»;

«Понимание некоторых приемов урегулирования конфликтных ситуаций»;

«Смогли организовать детскую команду участников ШСП»;

«Знакомство с работой других ШСП, их опытом»;

«Получение экспертной оценки решения кейсов, а значит получение экспертной оценки своей деятельности, общение и обмен опытом с коллегами других территорий, каждая встреча с Негановой М.Б. и Ткачевой Л.Н.- это как курсы повышения квалификации. Несколько ребят впервые включились в эту деятельность (3 чел.), кто-то приобрел опыт решения похожих на кейсы конфликтных ситуаций в своей жизни, кто-то стал рассматривать возможность профессионального роста в этой сфере через выбор будущей профессии»;

«Решение собственных конфликтных ситуаций в классе относительно обсуждения ситуаций, представленных в кейсах»;

«Получение ценного опыта, знакомство с новыми прекрасными людьми, неоценимая помощь в развитии ШСП»;

«Участие в данном проекте дало нам возможность проанализировать предложенные ситуации и использовать разработанные алгоритмы в дальнейшей работе службы примирения в школе. Ребята приобрели опыт коллективной работы. Они убедились в актуальности и необходимости создания и работы данных служб в образовательных организациях»;

«Проект лично для меня дал много новых идей. Повысила свои знания «медиации». Пополнение своего портфолио документом об участии в проекте»;

«Это возможность узнать больше информации о службе примирения, а также возможность создать ШСП в своей общеобразовательной организации»;

«Мою лично получен опыт, что поможет в работе школьной службы примирения - это минимизировать конфликтные ситуации (ученик-ученик, ученик-учитель, ученик-родитель), так же способствовало развитию умения высказывать свою точку зрения и принимать чужую, правильно уметь применить правила общения, способствующие разрешению и предотвращению конфликта. Мы научились решать их быстрее, эффективнее»;

«Привлечение учащихся и погружение их в деятельность по примирительным технологиям, взаимодействие их с профессионалами в данной сфере»;

«Формирование группы заинтересованных деятельностью в службе примирения обучающихся»;

«Интересный опыт по взаимодействию и рассмотрению разными участниками одного и того же материала»;

«Что мы не выбыли, а дошли до конца проекта».

Вопрос анкеты. Какие идеи проекта будете использовать в будущем?

«Работа в zoom, оперативное обсуждение в соцсетях, профилактическая работа»;

«Использование опыта других команд»;

«Работа с кейсами»;

«Все!»;

«Будем продолжать использовать Интернет-ресурсы для информационного просвещения школьников, родителей и педагогов»;

«Организация интернет- коммуникаций в работе ШСП (создание своей группы), опыт обсуждения поступивших на рассмотрение ситуаций»;

«Решение поставленной задачи посредством коллективного обсуждения»;

«Использование разных форм коллективной работы, направленной на формирование навыков конструктивного общения, совместная деятельность с субъектами профилактики города»;

«Кейсы – тренажёры»;

«Идею «интернет коммуникаций»;

«Развитие группы в социальной сети, где можно выкладывать различные кейсы (задания), которые будут решать дети, родители, педагоги»;

«Нам очень интересны были 2 и 3 этапы проекта. Т. к. мы работали в команде, искали ответы на задания, спорили, предполагали ответы и решения, обмен кейсами»;

«Обсуждение кейсов в соц. сетях, совместное обсуждение кейсов»;

«Видеозвонки родителям и субъектам профилактики, видеоконференции с участниками конфликтных ситуаций в период дистанционного обучения».

Вопрос анкеты. Ваши предложения по перспективам развития Служб примирения

«В области и районе необходимо создать Областную (Муниципальную) службу примирения, которая бы осуществляла бы координацию школьных служб примирения»;

«Продолжать встречаться вместе, сделать такую работу системной. Обучение учащихся основам медиации, организация таких курсов для детей»;

«Провести очное обучение школьников-волонтеров навыкам проведения медиации среди ровесников образовательных организациях»;

«Предлагать подобные проекты для развития навыков у членов служб медиации решать конфликты, почувствовать уверенность в своих силах»;

«Расширять проект, и делать в очном варианте, с углублением в теорию»;

«Обучение школьников- медиаторов необходимо, необходимо налаживание связей между ШСП и другими субъектами профилактики (ПДН и КДН и ЗП)»;

«Выездная плановая работа непосредственно на местах совместно с психологом и социальным педагогом для практической деятельности и получение реального опыта в решении конфликтных ситуаций»;

«Слеты и конференции с участниками других ШСП»;

«Было бы не плохо создать общую базу Школьных Служб Примирения»;

«Поддерживать профессиональное сообщество специалистов медиативных и восстановительных практик в сфере образования, проводить регулярные региональные конференции, семинары и другие мероприятия»;

«Организация взаимодействия территориальных Служб примирения»;

«Формирование сообщества студентов «медиаторов», проведение конференций, семинаров, практикумов, конкурсов, проектов для обучающихся вовлеченных в деятельность ШСП с выдачей сертификатов, грамот, дипломов, благодарственных писем (с целью распространения знаний, обмена опытом, повышения мотивации и вовлеченности обучающихся)»;

«Спасибо за организацию данного проекта!».

Идеи развития Служб примирения, которые обсуждались и поддержаны были всеми участниками Проекта «Интернет коммуникации на Службе примирения»:

1. Провести Мастер-классы от ШСП по подготовке школьников для разрешения конфликтов. Формат - проведение 1 раз в месяц zoom-конференций

2. Провести обучающий конкурс. Предложить несколько этапов – сначала обучающий вебинар, после которого команды выполняют задания. Дифференцировать по опыту команд и типу/виду образовательных организаций.

3. Провести однодневные образовательные интенсивы для ШСП по округам с целью развития движения волонтеров профилактической направленности в каждом округе.