

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №32»  
Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан

**Описание кейса**

Успешное разрешение конфликта через посредничество обучающихся при участии  
службы медиации и примирения

1. Название кейса

«Новичок с особенностями: от травли к принятию через диалог»

2. Целевая группа, для которой применен кейс

Обучающиеся 5-го класса, педагоги, классный руководитель, педагог-психолог, директор, советник директора общеобразовательного учреждения, школьная служба примирения, родители.

3. Конфликтная ситуация в образовательной среде

Проблемная ситуация заключалась в возникновении конфликта и травли среди учащихся 5-го класса, вызванного непринятием культурных, внешних и индивидуальных особенностей новенького мальчика. Это проявилось в форме физического и вербального насилия, угроз, унижений, дискриминации, а также в форме социальной изоляции и бойкота новенького. В классе сложилась нездоровая психологическая обстановка, которая негативно сказывалась на эмоциональном состоянии пострадавшего ученика.

4. Сценарий кейса. Описание ситуации конфликта

В конце сентября в одной из школ города N возник конфликт между одноклассниками 5-го класса. Нурсултан (имя изменено) переехал с семьей из российского города в город N Республики Татарстан, по причине перевода папы на местный завод. В семье трое детей, Нурсултан и его младший брат учатся в школе, сестрёнка посещает детский сад. Семья мальчика давно живёт в России.

По национальности Нурсултан казах, мусульманин, говорит с легким акцентом, к тому же не выговаривает многие буквы, что сильно сказалось на общении с одноклассниками (они не всегда его понимали), а также на успеваемости по русскому языку (появилось много двоек). Внешне мальчик полноват, поэтому сложно найти для него подходящую школьную форму, брюки, как правило, велики, часто спускаются, что вызывает смех у одноклассников.

Группа из 4 мальчиков во главе с Маратом – физически слабым мальчиком, пришедшим в данный коллектив во 2-ом классе, проявили агрессию по отношению к

новенькому, смеялись над его недостатками и внешностью. Ребята стали настраивать весь класс против Нурсултана. К этой группе иногда присоединялись и другие ребята.

Одноклассники начали придирается к новенькому: брали личные вещи (кидали пенал, прятали рюкзак), постоянно обзывались, смеялись над его речью (передразнивали произношение звуков, смеялись над неправильно прочитанными словами на уроке литературы и часто напоминали об этом), толкались на перемене, отказывались разговаривать, устраивали конфликты по незначительным поводам. С ним отказывались сидеть за одной партой, не принимали в командные игры. Стресс от переезда усугубился непринятием в коллективе.

Нурсултан столкнулся с травлей. Поводом послужила его непохожесть на других: невнятная речь, отличающаяся внешность (узкие глаза и полные губы), осторожное, порой агрессивное поведение.

Мальчик всем в классе рассказывал, что в прежней школе над ним тоже издевались и не принимали. Он плакал по ночам, и они с мамой даже ходили к врачу. Сам он считает, что сложившаяся ситуация пошатнула его психику, и он теперь не может спокойно реагировать на подобное поведение. Поэтому в ответ на действия одноклассников Нурсултан вел себя агрессивно: нецензурно выражался, в ответ кидал вещи одноклассников, толкался и дрался, а также угрожал ребятам, что придет его папа, и всем будет плохо.

У мальчика есть несколько друзей в классе, но они не могут его защитить от нападков.

Классный руководитель разговаривала с обидчиками, на некоторое время все прекращалось, а потом снова возобновлялось.

В конце октября педагог-психолог пришла в 5б класс, чтобы провести диагностику протекания процесса адаптации. Нурсултан ответил на вопросы методик и на этом же листе написал просьбу о помощи: «Помогите. Я больше так не могу». Мальчик также написал письмо директору школы с просьбой о помощи.

Медиатор (педагог-психолог) сразу:

1. Обеспечила экстренную поддержку Нурсултану.
2. Поставила в известность администрацию школы о необходимости немедленного вмешательства.

В работу включились классный руководитель, педагог-психолог, социальный педагог, школьная служба примирения, заместитель директора по воспитательной работе, родители, директор школы.

5. Характеристика кейса:

**Описание этапов разрешения ситуации конфликта**

5.1 и 5.2 состоит из нескольких этапов, каждый из которых предполагает выполнение конкретных профессиональных действий различными участниками образовательного процесса.

**Продолжительность реализации кейса – 2 месяца**

Этап разрешения ситуации конфликта	Содержание профессиональных действий при решении кейса	Вовлеченность участников образовательного процесса	Продолжительность этапа кейса
<p>Этап 1: Идентификация проблемы</p>	<p>Классный руководитель замечает изменения в поведении и эмоциональном состоянии учащихся своего класса. Мальчик (пострадавший) пишет записку педагогу-психологу и письмо директору школы с просьбой о помощи.</p>	<p>Учащиеся, классный руководитель, педагог-психолог, социальный педагог, директор</p>	<p>1 неделя</p>
<p>Этап 2: Мобилизация ресурсов</p>	<p>Директор собрала срочное совещание, пригласив заместителя директора по воспитательной работе, классного руководителя, педагога-психолога, социального педагога. На совещании была обсуждена произошедшая ситуация и выработан план действий. <i>На совещании заслушали:</i></p>	<p>Директор, педагогический состав, педагог-психолог, социальный педагог,</p>	<p>2 часа</p>

	<p><b>1. Классного руководителя 5б класса:</b> она рассказала, что спустя месяц после того, как она приняла классное руководство 5б классом, стала замечать, что некоторые ребята класса не принимают и травят Нурсултана, и мальчик часто сидит один в плохом настроении. В классе 29 учащихся. После 4-го класса выбыли в другие школы 13 учащихся, прибыли 9 учеников. Нурсултан не единственный новенький, но к остальным ребятам подобное поведение не проявлялось.</p> <p><b>2. Социального педагога:</b> она напомнила присутствующим о проявлениях, причинах и последствиях травли в школе.</p> <p><b>3. Педагога-психолога:</b> она провела групповую консультацию «Роль классного руководителя в профилактике травли в ученических коллективах. Основные действия педагога».</p> <p><b>4. Заместителя директора по воспитательной работе:</b> она проговорила алгоритм действий образовательной организации в случае выявления насилия, травли среди обучающихся.</p> <p><b>Алгоритм действий образовательной организации в случае выявления фактов насилия, травли (кибербуллинга) среди обучающихся:</b></p> <p>Шаг 1. Сообщение/выявление случаев насилия, травли (кибербуллинга)</p> <p>Шаг 2. Немедленное вмешательство в целях прекращения случаев насилия, травли (кибербуллинга)</p> <p>Шаг 3. Оказание первой помощи пострадавшему</p> <p>Шаг 4. Разбор и регистрация случая насилия, травли (кибербуллинга)</p>	<p>заместитель директора по воспитательной работе</p>	
--	---	---	--

	<p>Шаг 5. Оказание помощи, принятие мер и завершение случая</p> <p>5. <i>Директора:</i> она поручила подключить к решению данного инцидента школьную службу примирения, а также провести семинар для всех педагогов школы «Травля в школе. Как заметить и остановить?»</p>		
<p>Этап 3: Поддержка и реабилитация пострадавшего</p>	<p>До встречи с обидчиками педагог-психолог провела несколько встреч поддержки с Нурсултаном.</p> <p>Цели:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нейтрализация негативного эмоционального состояния. Дать выговориться, снять груз вины («Это не твоя вина»).</li> <li>2. Восстановление самооценки через разговор о сильных сторонах пострадавшего. Оказалось, что мальчик прекрасно разбирается в исторических событиях, читает много книг и хочет участвовать в олимпиаде по истории.</li> <li>3. Обсуждение его национальной идентичности как ресурса, а не как недостатка, а также традиций и особенностей народа.</li> <li>4. Поиск ресурсов для восстановления сил и возможности работать с травмирующим событием.</li> <li>5. Разбор ситуации, прояснение целей и принятие дальнейшего решения. Нурсултан сказал, что не хочет переходить в другую школу или в другой класс, так как ему нравятся учителя, есть ребята, с которыми он хорошо общается, мальчик хочет, чтобы к нему просто не приставали, с и не трогали руками или словесно.</li> </ol>	<p>Педагог-психолог, пострадавший</p>	<p>2 недели</p>

	<p>6. Развитие коммуникативных навыков: снижение агрессивности, обучение техникам общения, работа с чувствами.</p> <p>7. Составление рекомендаций по работе с ребенком для классного руководителя и родителей.</p> <p>На данном этапе педагогом-психологом применялись техники «пустого стула», дыхательные упражнения, упражнения для расслабления, метафорические карты для работы с детьми, подростками и родителями, колода «Роботы» Т.Ушаковой, упражнения «Мои плюсы и минусы», «Кто я?», «Что я знаю о себе?». «Письмо себе в будущее» и другие, сказкотерапия, ролевые игры.</p>		
<p>Этап 4: Работа Школьной службы примирения</p>	<p>Передача случая в Школьную службу примирения. Работа ведущих программы примирения проходила по определенным этапам. Описанные этапы и фазы являются стандартными для восстановительной медиации.</p> <p><b>Этап 1. Подготовительный</b></p> <p>Получив информацию о случае, медиатор (педагог-психолог) определила, что случай подходит по критериям для работы с использованием восстановительных программ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стороны конфликта известны;</li> <li>- обидчики признают свое участие в содеянном.</li> </ul> <p>Ведущий заполнила регистрационную карточку случая, через классного руководителя связалась с участниками конфликта и назначила время встреч. На данном этапе родителей решили не приглашать.</p>	<p>Директор, Школьная служба примирения</p> <p>Члены Школьной службы примирения</p>	<p>2 часа</p>

	<p>В ходе следующих этапов медиатором решались следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- установление и удержание контакта со сторонами;</li><li>- создание условий для конструктивного выражения накопившихся эмоций;</li><li>- создание безопасной атмосферы во время работы;</li><li>- создание условий для достижений взаимопонимания всех участников конфликта.</li></ul> <p><b>Этап 2. Встречи со сторонами конфликта</b></p> <p>Члены школьной службы примирения – педагог-психолог, социальный педагог, учащиеся 10 класса – проводили индивидуальные предварительные встречи с каждой стороной конфликта (жертва, агрессоры, свидетели). Работа старшеклассников осуществлялась в паре со взрослым медиатором.</p> <p>На встречах обсуждались причины и последствия конфликта, создавались условия для выражения эмоций, поддерживалась безопасная атмосфера во время работы.</p> <p>В рамках работы службы примирения первая встреча состоялась с пострадавшим.</p> <p><b>1 фаза. Создание основы для диалога</b></p> <p>В ходе этой фазы ведущие представили себя и программу, по поводу какой ситуации собрались, цель ведущих в рамках диалога, обозначали свою нейтральную позицию по отношению к участникам ситуации (они не поддерживают ни одну из сторон, а только помогают наладить конструктивный диалог), также сообщили о добровольности участия в программе и сохранение</p>	Члены Школьной службы примирения	
--	---	----------------------------------	--

	<p>конфиденциальности, отключение телефона или перевод в беззвучный режим.</p> <p><b>2 фаза. Понимание ситуации</b></p> <p>В ходе этой фазы обсуждалась ситуация и ее последствия, выслушивались истории каждого с их личной позиции без осуждения и нравоучений (личное видение ситуации каждым участником). Ведущие помогали участникам конфликта (вопросами, переформулированием, уточнениями и другими техниками активного слушания) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, потерпевшем, своих эмоциях). Также обсуждались последствия произошедшего, в том числе и возможные. Ведущие рассказали, в чем ценность восстановительной медиации.</p> <p>Выяснилось, что обидчикам также не нравятся действия Нурсултана, так как он нецензурно выражается в их адрес, обижает словами, грубо отвечает или не хочет разговаривать, когда они к нему обращаются. Бывает так, что он сам провоцирует конфликт. Пострадавший подтвердил данные факты, объяснив это тем, что бывает несдержанным, не хочет повторения прошлого опыта, когда он учился в другой школе, он, таким образом, защищает себя.</p> <p>Зачинщик конфликта рассказал, что сам тоже пришел в этот класс 2 года назад, и ему сначала было непросто, но потом он понял и принял правила класса, у него появились друзья. Он считает, что новенькому тоже необходимо сделать со своей стороны шаги и поменять свое поведение. Он слишком отличается от других ребят класса, даже внешне (у него узкие глаза и полные губы).</p> <p>В ходе встреч также выяснилось, что для лидера это был способ</p>	<p>Члены Школьной служба примирения</p>	<p>2 недели</p>
--	--	---	-----------------

утвердиться, для других - «быть как все» и страх самому стать мишенью. Никто из них не задумывался о реальной боли и о том, что их действия – это проявление национальной нетерпимости. Когда Нурсултан им отвечал, они чувствовали обиду и хотели обидеть, конфликт слово за слово разрастался.

**Жертве травли задавались такие вопросы, как:**

- Что тебя больше всего задело в случившемся?
- Как ты себя чувствуешь в связи с этим?
- Что исправит ситуацию? Почему это важно?
- Ты какие-то предпринимал действия по предотвращению травли?
- Какие действия были успешными, хотя бы частично?
- Что ты ещё можешь попробовать сделать?
- Какие у тебя есть варианты дальнейшего поведения?
- Какие будут последствия каждого из этих вариантов?
- Какой вариант кажется тебе наилучшим?
- Каких перемен вам хотелось бы?
- Готов ли ты сохранить нормальные отношения?
- Что нужно сделать, чтобы такое не повторялось?

**Агрессорам травли задавались такие вопросы, как:**

- Ты знаешь, по какой причине мы сегодня встретились?
- Что побуждает тебя так вести себя?
- Ты знаешь, что чувствует человек, который подвергается травле? Хотел бы

ты оказаться на его месте?

- Что может быть дальше, если ничего не менять? Куда могут завести такие действия?
- Какие у тебя есть варианты дальнейшего поведения?
- Какие будут последствия каждого из этих вариантов?
- Что ты можешь сделать, чтобы исправить ситуацию?
- Что ты можешь сделать, чтобы такое не повторялось?

**Наблюдателям травли задавались такие вопросы, как:**

- Ты знаешь, по какой причине мы сегодня встретились?
- Почему ты не всегда вмешиваешься, чтобы заступиться, а иногда вмешиваешься в процесс травли, поддерживая обидчиков?
- Что ты испытываешь в ситуации травли: страх, стыд, вину или чувство облегчения?
- Как ты думаешь, что может помочь изменить ситуацию?

Пострадавший ответил, что в сложившейся ситуации он испытывал отрицательные эмоции, не было желания ходить в школу, снизилась успеваемость. Он пытался разрешить ситуацию: обзывался, нецензурно выражался, говорил, что придет папа и разберется. Но ничего не помогало.

Обидчики сказали, что не думали о последствиях и не знали, что однокласснику так плохо от их действий. Они предложили взаимно извиниться, чтобы исправить ситуацию, так как Нурсултан их тоже оскорблял, в дальнейшем могут вести

### **3 фаза. Поиск вариантов выхода**

На этой фазе с каждым участником конфликта обсуждались возможные выходы из создавшейся ситуации и последствия этих выходов; варианты заглаживания причиненного вреда; возможность примирительной встречи и подписания примирительного договора; а также перечень вопросов, которые стороны хотели бы обсудить на совместной встрече. Ведущие предлагали подумать, как исправить ситуацию, поразмышлять над своими поступками и их влиянием на других людей. Главная цель – признание наличия проблемной ситуации, и необходимость личных изменений. У нас общая ситуация, которую мы вместе решаем.

Все участники конфликта высказали согласие на примирительную встречу. Они пожелали обсудить некоторые ситуации и спросить о причинах непонятного поведения друг друга.

### **4 фаза. Подготовка к совместной встрече**

В рамках этой фазы ведущие рассказали участникам о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, возможности участия других лиц). Участникам проговорили правила:

- не перебивать;
- не оскорблять;
- не рассказывать окружающим, что происходило на встрече;
- каждый может предложить перерыв или перенос встречи на другой день;
- медиатор может поговорить с участником наедине или участник с медиатором

при необходимости.

Участников спросили, готовы ли они соблюдать правила и есть ли дополнения. Дополнений не было, все согласились с правилами.

Медиаторы напомнили о своей роли на совместной встрече: обеспечение безопасности, согласование действий, поддержка диалога, а также об ответственности сторон за принятые решения. Обсудили удобное время и место встречи, чтобы никто куда не спешил.

### **Этап 3. Примирительная встреча сторон**

#### **1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами**

На данном этапе было выбрано и подготовлено нейтральное место для встречи – кабинет педагога-психолога, исключающий посторонние шумы и другие помехи. Участники сели кругом, чтобы иметь возможность видеть друг друга.

Ведущие поприветствовали участников, поблагодарили за то, что пришли, сделав мужественный шаг, объявили цели встречи, огласили правила и еще раз обозначили позицию медиатора – нейтральная, помогающая организовать диалог.

#### **2 фаза. Организация диалога между сторонами**

Эта фаза ставила задачу организовать коммуникацию между сторонами и взаимопонимание между участниками в процессе диалога. Задавались следующие вопросы: «Расскажи свое видение ситуации и к каким последствиям она привела», «Как ты услышал, что было важно для Нурсултана?», «Кто и что будет делать для исправления ситуации?», «Кто и что будет делать для нормального будущего и чтобы проблемы не повторялись?», «Как нормализовать отношения?», «Кто что

будет делать для исправления ситуации?».

Медиаторы еще раз предложили сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствий, высказать свое отношение к услышанному, пережитые эмоции и чувства. Ведущие поддерживали диалог между сторонами по поводу ситуации и последствий, задавая открытые вопросы и используя техники активного слушания с целью обеспечения понимания происходящего.

В ходе диалога участники вспоминали происходившие ситуации и уточняли причины действий каждого. Обе стороны сказали, что готовы принести извинения за свои обидные действия и в будущем их больше не повторять. Каждая сторона сделала акцент на том, что готова это сделать, если все это примут и будут выполнять. Все согласились. Ведущие кратко резюмировали сказанное, уточняя, не хотят ли стороны что-либо добавить.

### **3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решения сторон**

Ведущими были озвучены Правила совместной встречи: выслушать и не перебивать; не оскорблять (и не обесценивать); конфиденциальность; добровольность; возможность разговора наедине.

На этой фазе медиаторами был инициирован поиск вариантов решений конфликта и анализ предложений. Были заданы следующие вопросы: «Что вы чувствовали тогда, что вы чувствуете сейчас?»; «Какие последствия имела эта ситуация для вас, для вашего ближайшего окружения, для социума, для потерпевшего?»; «Как вы видите разрешение ситуации?»; «Что вы готовы предложить от себя/ сделать и

	<p>что вы ждете от другой стороны?».</p> <p>Ведущие попросили выработать пункты договора, подумав при каких условиях, по их мнению, конфликт может считаться разрешенным; нанесенный вред можно считать компенсированным; а обе стороны выиграли от этого договора.</p> <p>Участники подумали и предложили свои варианты. Далее были обсуждены и зафиксированы на флип-чарте взаимоприемлемые варианты решения ситуации и приняты механизмы реализации этих решений.</p> <p>Стороны договорились о следующих пунктах договора: принести извинения друг другу за оскорбления, прекратить обзывать друг друга, пинать, толкать, прятать вещи; уважительно относиться друг к другу, при невозможности решить конфликт, обратиться в школьную службу примирения.</p> <p>Все условия были согласованы, принятые решения обоюдными. Примирительный договор был подписан 23 ноября 2024 г.</p> <p>Мальчики принесли друг другу извинения, указав конкретно за что просят прощение. Первыми это сделали обидчики. Все извинения были приняты.</p> <p><b>4 фаза. Обсуждение будущего</b></p> <p>Медиаторы совместно с участниками обсудили следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– что будете делать, если попадете в похожую ситуацию;</li><li>– что будете делать, чтобы подобное не повторялось.;</li><li>– чем будете заниматься в свободное время, хотите ли заниматься в кружке, секции, кто может в этом помочь.</li></ul>		
--	---	--	--

### **5 фаза. Заключение соглашения**

Медиатор (педагог-психолог) составила письменный примирительный договор, в котором прописала произошедшую ситуацию, участников и достигнутые договоренности, также зафиксировали, кто будет следить за выполнением договоренностей, место и время встречи для аналитической беседы (через 2 недели). Обсудили, что если принятые решения будут нарушены, каждый участник имеет право подойти к медиатору и рассказать об этом. В этом случае участники встречаются для беседы раньше обозначенного срока.

Договор был прочитан медиатором вслух. Все присутствующие согласились, что все написано правильно. После этого договор был подписан всеми участниками.

### **6 фаза. Рефлексия встречи**

В ходе данной фазы ведущие с участниками:

- обсудили, удовлетворены ли они встречей, осталось ли что-то недоговоренным;
- спросили, что важного для себя узнали.

Все участники ответили, что все проблемные непонятные ситуации были обговорены и поняты. Им понравилось подробно разбирать конфликт и приходить к общему мнению. В ходе работы службы примирения они почувствовали себя взрослыми, способными мирно решать проблемы и приходить к общим договоренностям.

После подписания договора совместно с медиаторами-старшеклассниками

было организовано чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе, своих увлечениях, успехах, планах на ближайшее будущее.

#### **Этап 4. Аналитическая беседа**

Через 5 дней к медиатору школьной службы примирения обратились мальчики с жалобой на то, что Нурсултан нарушает условия договора: нецензурно выражается в их адрес, оскорбляет. В этот же день медиатор пригласила Нурсултана и обсудила с ним произошедшее. На следующий день была назначена совместная встреча, на которой были выяснены причины произошедшего инцидента. Оказалось, что нарушения договора имели место быть с обеих сторон. Нурсултан объяснил, что у него было плохое настроение, он не удержался и сорвался. А потом об этом пожалел. Решили, что в подписанный договор добавлять ничего не нужно. Если есть трудности с самоконтролем, то необходимо обратиться за помощью к психологу.

10 декабря 2024 г. ребята и медиаторы собрались для аналитической беседы. Они рассказали, что достигнутые соглашения соблюдались. Они общаются как одноклассники, на переменах каждый занимается своими делами или общается со своим кругом друзей. Они рассказали своим родителям и друзьям, что подписали примирительный договор, рекомендуют обращаться в школьную службу примирения, если не получается решить конфликт.

Обучающиеся, являющиеся членами школьной службы примирения участвовали во всех этапах программы, кроме подготовительного этапа.

<p>Этап 5: Работа с родителями (индивидуальная и групповая работа с родителями класса)</p>	<p>Педагог-психолог встретила индивидуально с родителями конфликтующих мальчиков и дала им рекомендации.</p> <p style="text-align: center;"><b>Рекомендации родителям пострадавшего:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оказывать психологическую и эмоциональную поддержку ребенку, дать понять ребенку, что вы на его стороне и приложите максимум усилий, чтобы урегулировать сложившуюся ситуацию с травлей.</li> <li>• Внимательно выслушивать ребенка.</li> <li>• По поводу причины сложившейся ситуации. Ребенок должен попытаться самостоятельно проанализировать свои действия и понять, могли ли его поступки послужить причиной травли. Это поможет ему разобраться, может ли он самостоятельно повлиять на ситуацию в дальнейшем и что, возможно, необходимо подкорректировать в собственном поведении, чтобы в новом социуме ситуация с травлей не повторилась. Ни в коем случае не критиковать и не обвинять ребенка в сложившейся ситуации. Важно донести до него мысль, что на месте «жертвы» может оказаться каждый</li> <li>• Уверить ребенка в том, что проблема не у того, кто является жертвой, а у того, кто выступает агрессором. Шаблон, который является общим для всех моделей поведения агрессоров, заключается в том, что обидчик утверждает в своей самооценке «нездоровым» способом.</li> <li>• Обучение навыкам преодоления трудностей. Понимая такую особенность травли, как дисбаланс власти, стоит объяснить ребенку, что агрессор тем сильнее, чем сильнее расстраивается или злится жертва. В травле побеждает</li> </ul>	<p>Педагог-психолог</p>	<p>1 неделя</p>
--	---	-------------------------	-----------------

тот, кто не расстраивается и не злится. Наоборот, юмор, молчание или уверенный ответ, то есть неагрессивная защита себя, могут предотвратить дальнейшую атаку.

- Обратиться к логопеду, чтобы помочь ребенку улучшить речь и решить проблемы с успеваемостью по русскому языку.

**Рекомендации родителям детей-агрессора:**

- Четко назовите то, что происходит: «То, что ты делаешь – это насилие». Чаще всего дети не осознают, что происходит, для них все может выглядеть безобидной игрой или проявлением личной неприязни. Они не видят ситуацию системно. Важно также то, что агрессор почти никогда не задумывается о том, как на самом деле чувствует себя жертва и насколько его действия сильно ее задевают
- Можно посмотреть вместе фильм о травле («Чучело», «Повелитель мух»). Попросите ребенка поставить себя на место жертвы, описывая конкретные действия: «Вот представь, ты приходишь в класс, никто с тобой не здоровается, а только хихикают между собой, глядя на тебя. Твои вещи как бы случайно роняют на пол. На перемене тебя толкают. Что ты будешь чувствовать?»
- Обозначьте отношение к происходящему: «Это серьезная проблема, причем не только твоя, а всего класса. Есть проблемы, болезни, которыми болеют не люди, а коллективы. Так у вас и произошло. Нужно срочно принимать меры, вам нужна помощь».

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержите вашего ребенка в намерении измениться. Хвалите его за соблюдение установленных школьных правил поведения, скажите, что вы будете помогать ему изменить его поведение, продумайте план мероприятий, способствующих позитивным изменениям</li> <li>• Позитивно проводите с вашим ребенком время</li> <li>• Контролируйте</li> </ul> <p>Также проведено родительское собрание для родителей всего класса «Травля в классе. Как избежать беды?», на котором были обсуждены причины и последствия травли, способы профилактики, особенности возраста и методы сплочения классного коллектива.</p>	Педагог-психолог, социальный педагог	2 часа
<p>Этап 6: Работа с классным руководителем</p>	<p>Педагог-психолог встретила с классным руководителем и дала ей рекомендации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обозначить четкую позицию о недопустимости травли в классе</li> <li>• Выработать с ребятами правила класса</li> <li>• Травля – это объединение нескольких детей ради общей цели. Необходимо продумать позитивные коллективные дела, чтобы у детей была возможность самовыражения</li> <li>• Индивидуальная работа со свидетелями травли</li> <li>• Провести классные часы о школьной дружбе совместно с педагогом-психологом, разработать план</li> <li>• Провести классный час, в рамках которого Нурсултан расскажет о своем народе, традициях, ценностях Казахстана и своей семье (с возможным</li> </ul>	Педагог-психолог	5 встреч по 45-60 минут

	участием родителей). Предложить другим детям класса рассказать о своей семье в течение учебного года		
Этап 7: Работа с педагогическим коллективом	Для педагогов гимназии был проведен семинар с применением практических упражнений и решений кейсов «Методы профилактики травли. Формирование благоприятного психологического климата в классе»	Педагог-психолог, социальный педагог	2 часа
Этап 8: Проведение круга сообщества	<p>На этапе <b>подготовки</b> выбрали для проведения Круга кабинет педагога-психолога. Участники – обучающиеся 5б класса, классный руководитель, медиаторы – педагог-психолог и социальный педагог – сели в круг. Символом слова выбрали мягкую игрушку – плюшевый улыбающийся снежок.</p> <p>Цель Круга – обсудить ситуацию принятия-непринятия новенького мальчика в классе, дать ему возможность быть услышанным, сделать класс безопасным местом для всех.</p> <p>В ходе следующего этапа – открытие круга Хранитель поприветствовал участников, рассказал о формате Круга и правилах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Говорит только тот, у кого в руках Символ слова</li> <li>• Говорить от всего сердца и с уважением</li> <li>• Слушать, не перебивая</li> <li>• Правило конфиденциальности: все, что сказано в круге, остается в круге</li> <li>• Можно пропустить ход, если не готов говорить</li> </ul> <p>На этапе раундов провели 3 раунда. В ходе первого раунда участники поделились своими личными историями и чувствами. Некоторые ребята вспомнили, что похожие истории происходили с ними в детском саду или же с их</p>	Члены Школьной службы примирения	

	<p>друзьями.</p> <p>В ходе второго раунда обсуждали проблему и искали решение. Хранитель задавал открытые вопросы: «Что для нас важно в этой ситуации?», «Что мы можем сделать, чтобы исправить ситуацию?», «Что мешает нам жить дружно?» На этом этапе участники начали предлагать варианты.</p> <p>В ходе третьего раунда участники не просто предлагали варианты, а брали на себя конкретные обязательства. Ребята предложили создать «Правила жизни в классе», чтобы всем было комфортно. Также предложили организовать совместное мероприятие – подготовить совместный новогодний номер. Были предложения сходить с классом в кинотеатр и посмотреть фильм. Хранитель помогал зафиксировать эти предложения в общее решение.</p> <p>На 4 этапе закрытия круга Хранитель попросил участников поделиться своим состоянием: «Что нам дал этот разговор?», «Что я чувствую сейчас?» Ребята сказали, что им понравилось откровенно разговаривать и предлагать варианты по улучшению жизни в классе.</p> <p>Хранитель поблагодарил всех за работу и напомнил о достигнутых договоренностях.</p>		
<p>Этап 9: Работа классного руководителя с классом</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классный час «Правила нашего класса» (создание кодекса и ритуалов класса)</li> <li>2. Классный час «Многонациональная Россия»</li> <li>3. Классный час «Чем мы похожи»</li> <li>4. Упражнения на сплочение класса</li> <li>5. Командная игра «Потерпевшие кораблекрушение» (совместно с педагогом-</li> </ol>	<p>Классный руководитель, педагог-психолог</p>	<p>4 недели</p>

	психологом)		
Этап 10: Мониторинг и оценка результатов	<p>Через месяц проведено собрание педагогического состава и администрации школы, встреча с классным руководителем, социальным педагогом, заместителем директора по воспитательной работе. Подвели итоги по улучшению обстановки в классе, отметили снижения агрессии и повышения уровня доверия между учениками.</p> <p>Нурсултан часто заходил к педагогу-психологу на перемене и после уроков и делился своими проблемами и чувствами. По его словам на данный момент дела в классе нормализовались, мальчики больше не обзывают его, не оскорбляют, не трогают вещи. Он общается с ними, как с одноклассниками. В классе у мальчика есть стабильные друзья, с которыми он общается, имеет общие интересы. Он сказал, что не хотел бы снова переезжать в другой город и переходить в новую школу, так как здесь есть люди, общением с которыми он очень дорожит.</p> <p>Он активно занимается историей, весной будет участвовать в муниципальном этапе олимпиады. Мальчик начал посещать логопеда, его речь заметно улучшилась. Рекомендованные специалистом упражнения он делает и дома.</p> <p>Классный руководитель отмечает, что Нурсултан общается в классе, на ребят не жалуется. Во время подготовки к новогодним мероприятиям сам изъявил желание участвовать, хотя раньше наотрез отказывался. Она отмечает положительные изменения в мальчике и бывших его обидчиках.</p>	Классный руководитель, педагог-психолог, социальный педагог, заместитель директора по воспитательной работе, директор школы	До конца учебного года

### 5.3 Описание условий, в которых успешно решен кейс

#### Предметно-пространственные условия:

- нейтральное удобное пространство – все встречи проходили в уютном кабинете педагога-психолога, вдали от шума и помех. Во время совместных встреч ребята сидели кругом и видели друг друга;
- достаточное количество времени – встречи проходили после уроков, чтобы было время на высказывания и подробное обсуждение ситуации. Или продолжение встречи переносили на следующий день;
- отсутствие помех – отключение телефонов, отсутствие посторонних людей.

#### Организационно-управленческие условия:

- следование этапам примирения;
- управление коммуникацией со стороны медиатора (техники слушания, обеспечение «права голоса»);
- возможность разговора с медиатором наедине.

#### Информационные условия:

- соблюдение конфиденциальности;
- правила – медиатор следит, чтобы никто никого не перебивал, уточняет правильность понимания сказанного;
- соблюдение ясности и четкости соглашений.

#### Программно-методические условия:

- владение медиатором структурой процесса примирения, наличие необходимого обучения;
- владение техниками коммуникации (работа с эмоциями, «сильные» вопросы – открытые, проблемные).

#### Социальные условия:

- обеспечение диалога сторон, мотивации к разрешению конфликта;
- поддержка договоренностей со стороны классного руководителя и родителей;
- развитие эмпатии в процессе медиации – вопросы, направленные на понимание состояния другого человека.

## 5.4 Описание средств, которые использовались при осуществлении данного кейса

### Дидактические средства:

- медиатор в ходе встреч обучал конструктивному ведению диалога – слушать и слышать, задавать вопросы, проявляя уважение;
- следил за соблюдением принятых правил;
- медиатор обучал «Я-высказываниям»;
- медиатор развивал эмпатию через вопросы;
- медиатор обучал проигрыванию будущего («Представьте ваши отношения через 2 месяца»);
- методические разработки для классных часов, наглядные пособия, плакаты, объясняющие принципы дружбы народов.

### Методические средства:

- коммуникативные техники, используемые медиатором, в процессе встреч – эхо-техника, перефразирование, резюмирование, отражение и называние эмоций;
- работа с флип-чартом (фиксация ответов, списка проблем);
- применение мозгового штурма;
- организация частных встреч при необходимости – мальчики подходили отдельно и делились своими чувствами;
- разработанные сценарии уроков, тренингов и программ, направленных на развитие коммуникативных навыков и навыков разрешения конфликтов;
- руководства и инструкции для педагогов по проведению профилактических мероприятий против травли;
- материалы для работы с родителями, включая советы по поддержке детей в сложных ситуациях.

### Информационные средства:

- прозрачность процедуры примирения – медиатор подробно рассказала участникам о процедуре медиации;
- применение медиатором техник активного слушания для понимания информации от участников;
- нейтралитет медиатора;
- уточнение понимания всеми участниками достигнутых договоренностей;
- электронные базы данных и онлайн-ресурсы, содержащие полезные материалы по теме;
- презентации и видеоматериалы, демонстрирующие положительные примеры межкультурного общения.

### Технические средства:

- компьютеры и проекторы для демонстрации презентаций и видеоматериалов;
- аудиосистемы для прослушивания видеороликов.

Игровые и интерактивные средства:

- настольные игры и квесты, направленные на развитие навыков командной работы и взаимопонимания;
- интерактивные задания и викторины, стимулирующие интерес к изучению других.

Материально-технические средства:

- спортивные площадки и залы для организации активных игр и мероприятий;
- канцелярские принадлежности и расходные материалы для творческих.

**5.5. Представление данных, которые подтверждают успешность решения кейса у целевых групп (обучающихся, родителей (законных представителей), педагогов)**

[https://disk.yandex.ru/d/lyr-ztJ\\_4zdwjQ](https://disk.yandex.ru/d/lyr-ztJ_4zdwjQ)