

ОПИСАНИЕ КЕЙСА

успешного разрешения конфликта через посредничество обучающихся при участии службы примирения МОУ СШ № 130 Ворошиловского района Волгограда

1. **Название кейса:** "Цифровые оскорблении: тень в онлайн-пространстве"
2. **Целевая группа, для которой применен кейс:** ученики 7 класса, классный руководитель (Соломеина Ю.С.), школьный психолог (Реброва Л. Н.), медиатор и руководитель школьной службы примирения (Братухина С. В.) родители (законные представители) учеников, администрация школы.
3. **Конфликтная ситуация в образовательной среде:** в 7 классе возникла конфликтная ситуация, связанная с распространением оскорбительных комментариев на публичной странице социальной сети. Конфликт изначально был межличностным между двумя ученицами, но перерос в массовое явление, вовлекая других учеников класса, создавая враждебную атмосферу, снижая уровень доверия и негативно влияя на эмоциональное состояние учеников и учебный процесс.
4. **Сценарий кейса:**
 - **Обстоятельства возникновения:**
 - **Личный конфликт:** между двумя ученицами, Карельцевой Ариной и Цыгановой Марией, возникло недопонимание и обида из-за личных причин (конкуренция за внимание, слухи, ревность).
 - **Недостаток навыков конструктивного общения:** митроны не смогли или не захотели решить проблему напрямую.
 - **Активное использование цифровых коммуникаций:** ученики активно общаются в социальной сети.
 - **Попытка "отомстить" через онлайн-пространство:** одна из сторон начинает распространять негативные, оскорбительные комментарии, направленные против другой стороны.
 - **Эффект "толпы":** другие ученики класса, присоединяясь к одной из сторон или просто следя общему настроению, начинают участвовать в конфликте, распространять информацию.
 - **Проявления:**
 - **Цифровое преследование (кибербуллинг):** негативные и оскорбительные сообщения, направленные против Арины и ее друзей.
 - **Распространение сплетен и ложной информации:** ученики делятся непроверенными слухами, которые унижают честь и достоинство отдельных учеников.
 - **Эмоциональное состояние:** Арина и другие пострадавшие испытывают тревогу, снижается самооценка, появляются проблемы с концентрацией на учебе.
 - **Участники:**
 - **Инициаторы конфликта:** Арина, Мария (друг против друга).
 - **Активные участники:** несколько учеников из класса, поддерживающих одну из сторон или просто активно участвующих в конфликте.
 - **Жертвы:** Арина и ученики, которые встали на ее сторону.
 - **Пассивные участники (свидетели):** большая часть класса, которые знают о происходящем, но не вмешиваются.
 - **Классный руководитель:** Обнаруживает проблему.
 - **Школьный психолог:** Привлекается к разрешению конфликта.
 - **Медиатор:** Привлекается к разрешению конфликта.
 - **Родители:** Узнают о ситуации от детей или от школы.
 - **Роль службы медиации и примирения (с привлечением сверстников):**
 - **Первоначальное выявление:** классный руководитель и школьный психолог замечают тревожные сигналы: снижение успеваемости Арины.

- **Диагностика:** психолог проводит индивидуальные беседы с ключевыми участниками, выявляет масштабы проблемы, степень вовлеченности разных учеников.
- **Обучение медиаторов-сверстников:** несколько учеников, являющихся неконфликтными лидерами мнений, проходят обучение основам медиации, активного слушания, беспристрастности.
- **Информационная кампания:** проведение уроков, классных часов на тему безопасного поведения в Интернете, кибербуллинга, этики онлайн-общения.
- **Организация медиативных встреч:** с участием руководителя ШСП, медиаторов-сверстников, школьного психолога, классного руководителя.
- **Вовлечение родителей:** проведение родительских собраний, индивидуальные консультации.
- **Действия, предпринятые для решения:**
 - **Индивидуальные беседы:** психолог и классный руководитель беседуют с Ариной, Марией и наиболее активными участниками конфликта.
 - **Ролевые игры и тренинги:** медиатор проводит обучение по выработке навыков эмпатии, умения говорить "нет", конструктивного выражения эмоций.
 - **Создание "правил онлайн-общения" класса:** совместно с учениками разрабатываются и принимаются правила поведения в школьных чатах и публичных группах, в социальных сетях.
 - **Медиация "сверстник-сверстнику":** обученные ученики-медиаторы проводят беседы с учениками, которые распространяли слухи, объясняя им последствия их действий и помогая понять чувства пострадавших.
 - **Круглый стол с участием всех сторон:** обсуждение проблемы, выражение чувств, поиск общих решений.
 - **Модерация контента:** администрация школы и классный руководитель контролируют контент в официальных школьных ресурсах, социальных сетях.
- **Степень вовлеченности и действий участников:**
 - **Инициаторы:** после медиации стали более спокойными, готовы к диалогу.
 - **Активные участники:** после обсуждения и работы с медиаторами-сверстниками начали осознавать свои ошибки, проявлять раскаяние, предлагать варианты примирения.
 - **Пассивные участники:** постепенно стали более активными в поддержке позитивного общения, выступали против травли, если она возобновлялась.
 - **Медиаторы-сверстники:** активно участвовали в переговорах, слушали, помогали сторонам понять друг друга, мотивировали к примирению.
 - **Классный руководитель и психолог:** координировали процесс, оказывали поддержку, проводили мероприятия, направленные на профилактику и разрешение конфликта.
 - **Родители:** частично были вовлечены в обсуждение, оказывали поддержку своим детям, взаимодействовали со школой.
- **Конечный результат:**
 - Урегулирование межличностного конфликта между Ариной и Марией.
 - Снижение уровня враждебности и напряженности в классе.
 - Осознание учениками ответственности за свои слова и действия в онлайн-пространстве.
 - Повышение уровня цифровой грамотности и культуры общения.
 - Улучшение эмоционального состояния пострадавших учеников.
 - Формирование более сплоченного и поддерживающего коллектива.
 - Разработанные и принятые "правила онлайн-общения" класса, которые стали соблюдаться.

5. Характеристика кейса:

5.1. Описание этапов, алгоритмов и содержания действий службы медиации и примирения с посредничеством обучающихся при решении кейса, степень вовлеченности и содержание действий обучающихся на каждом этапе:

- **Этап 1: Диагностика и выявление (1-2 недели)**
 - **Действия службы медиации:** Психолог проводит экспресс-анкетирование (анонимное) на тему "Климат в классе" и "Кибербуллинг", проводит индивидуальные беседы с Ариной, Марией и учениками, которые, по наблюдениям, активно участвуют в онлайн-дискуссиях. Классный руководитель анализирует активность в школьных чатах, в социальной сети.
 - **Действия обучающихся:** ученики заполняют анкеты, дают разъяснения психологу, могут проявлять настороженность или, наоборот, делиться своими обидами.
 - **Вовлеченность:** высокая у пострадавших и активных участников.
- **Этап 2: Обучение медиаторов-сверстников и информационная кампания (2-3 недели)**
 - **Действия службы медиации:** руководитель ШСП проводит 2-3 тренинга для 3-4 выбранных учеников (лидеров мнений, авторитетных для сверстников, беспристрастных). Темы: основы медиации, активное слушание, эмпатия, конфиденциальность. Параллельно классный руководитель проводит классные часы на тему "Цифровая этика", "Права и ответственность в Интернете".
 - **Действия обучающихся:** ученики-медиаторы активно участвуют в тренингах, осваивают навыки. Остальные ученики участвуют в классных часах, обсуждают проблему, формируют понимание важности темы.
 - **Вовлеченность:** высокая у будущих медиаторов, средняя у всего класса.
- **Этап 3: Медиативные встречи и переговоры (3-4 недели)**
 - **Действия службы медиации:** Руководитель и медиатор ШСП организуют и контролируют медиативные встречи. Сначала проводятся отдельные встречи с "группой Арины" и "группой Марии" (с участием медиаторов-сверстников), где каждая сторона может высказаться. Затем проводится общая встреча. Основной акцент делается на работе медиаторов-сверстников, которые организуют диалог между учениками.
 - **Действия обучающихся:**
 - **Стороны конфликта (Арина, Мария):** высказывают свои обиды, слушают друг друга, участвуют в поиске решений.
 - **Медиаторы-сверстники:** активно слушают, задают уточняющие вопросы, помогают сторонам услышать друг друга, поддерживают атмосферу уважения, фиксируют договоренности.
 - **Другие ученики:** присутствуют на общих встречах (если это необходимо), высказывают свое мнение о ситуации, предлагают идеи для примирения.
 - **Вовлеченность:** высокая у сторон конфликта и медиаторов, средняя у других учеников.
- **Этап 4: Формирование новых правил и закрепление результатов (2-3 недели)**
 - **Действия службы медиации:** помогают классу обобщить результаты медиации и сформулировать "Правила онлайн-общения класса". Организуют "мозговой штурм" по созданию этих правил. Контролируют их выполнение.
 - **Действия обучающихся:** активно участвуют в разработке правил, предлагают конкретные пункты, голосуют за них. Затем демонстрируют следование этим правилам в повседневной жизни.
 - **Вовлеченность:** высокая у всего класса.

5.2. Продолжительность реализации кейса и каждого его этапа:

- **Общая продолжительность:** Примерно 8-12 недель.
- **Этап 1 (Диагностика):** 1-2 недели.

- **Этап 2 (Обучение):** 2-3 недели.
- **Этап 3 (Медиация):** 3-4 недели.
- **Этап 4 (Закрепление):** 2-3 недели.

5.3. Описание условий, в которых успешно решен кейс:

- **Организационно-управленческие:**
 - Поддержка администрации школы.
 - Четкое распределение ролей между классным руководителем, школьным психологом, медиатором.
 - Готовность родителей к сотрудничеству.
- **Предметно-пространственные:**
 - Доступ к помещению для проведения медиативных встреч (кабинет психолога, классная комната).
 - Возможность использовать мультимедийное оборудование для классных часов.
- **Информационные:**
 - Наличие школьного сайта и доски объявлений для информирования о мероприятиях.
 - Доступ к Интернету для проведения обучения медиаторов (онлайн-ресурсы).
 - Возможность использовать мессенджеры для оперативной связи (под контролем).
- **Программно-методические:**
 - Наличие методических материалов по профилактике кибербуллинга и медиации.
 - Разработанная программа тренингов для медиаторов-сверстников.
 - Навыки педагогов в области медиации и конфликтологии.
- **Социальные:**
 - Готовность большинства учеников класса к изменениям и сотрудничеству.
 - Авторитет классного руководителя и школьного психолога.
 - Позитивная динамика в целом в школе в направлении создания безопасной среды.
 - Поддержка культуры диалога и уважения в коллективе.

5.4. Описание средств, которые используются при осуществлении данного кейса:

- **Дидактические:**
 - Анкеты, тесты для диагностики.
 - Презентации и видеоматериалы для классных часов.
 - Раздаточные материалы для тренингов медиаторов (памятки, кейсы для разбора).
 - Карточки с упражнениями на развитие эмпатии и активного слушания.
- **Методические:**
 - Методика проведения медиации (этапы, техники).
 - Разработанные сценарии классных часов, тренингов.
 - Техники фасилитации групповых дискуссий.
 - Индивидуальное консультирование.
- **Информационные:**
 - Школьные мессенджер-чаты (для оперативной связи и контроля).
 - Публичная страница класса (как поле для применения новых правил).
 - Школьный сайт для публикации информации о важности безопасного поведения в сети.
- **Игровые:**
 - Ролевые игры для отработки навыков общения.
 - Симуляции конфликтных ситуаций.

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

- **У обучающихся:**

- **Повторное анкетирование:** сравнение результатов анкет до и после реализации кейса покажет снижение уровня агрессии, повышение уровня доверия, улучшение межличностных отношений.
- **Наблюдение:** снижение количества конфликтных ситуаций в чатах, более позитивное общение.
- **Обратная связь:** интервью с учениками (включая Арину и Марию) о том, как изменилась атмосфера в классе, как они себя чувствуют.
- **"Парта надежды":** метод, когда ученики пишут на листах, что они хотели бы изменить или улучшить в классе (динамика положительная, количество позитивных предложений увеличилась).
- **У родителей (законных представителей):**
 - **Результаты родительских опросов:** вопросы об изменениях в поведении детей, об их настроении, об атмосфере в классе, о взаимодействии родителей с классным руководителем.
 - **Обратная связь:** отзывы родителей, записанные или письменные, о том, как изменилась ситуация в классе, как они оценивают работу школы.
- **У педагогов (классного руководителя, психолога, учителей-предметников):**
 - **Анализ динамики успеваемости и посещаемости:** улучшение показателей у учеников, которые были вовлечены в конфликт.
 - **Наблюдение за атмосферой в классе:** педагоги отмечают снижение уровня напряжения, улучшение дисциплины, более конструктивное взаимодействие между учениками.
 - **Отчеты классного руководителя, медиатора и психолога:** описывают ход кейса, предпринятые действия и достигнутые результаты.
 - **Собрания педагогического коллектива:** обсуждение успешного опыта с коллегами, обмен методическими наработками.