

Описание кейса успешного разрешения конфликта через посредничество обучающихся при участии службы медиации и примирения

Проблема травли в образовательной среде является одной из наиболее острых и актуальных. Она затрагивает не только психоэмоциональное состояние детей, но и их успеваемость, социальную адаптацию и общее развитие. В данном кейсе мы рассмотрим успешный опыт реализации мероприятий, направленных на профилактику травли.

1. Название кейса

"Школа общения и примирения"

2. Целевая группа

- ученики 5-6 классов (11-12лет), участвующие в конфликте.
- Медиаторы: Обучающиеся, прошедшие курс подготовки по медиации.
- Учителя: Классные руководители и педагоги, поддерживающие процесс.
- Администрация школы: Директор и заместители, обеспечивающие ресурсы и поддержку.

3. Проблемная ситуация в образовательной среде

В школе произошел конфликт между двумя группами учеников, который привел к ухудшению отношений между ними и созданию напряженной атмосферы в классе. Ученики начали избегать друг друга, что негативно сказалось на учебном процессе. Одна из групп обвинила другую в распространении слухов, что вызвало эмоциональное напряжение и недовольство.

4. Сценарий кейса

1. Идентификация конфликта: Учителя заметили ухудшение взаимоотношений между учениками и обратились к службе медиации.
2. Обсуждение с участниками: Медиаторы провели предварительные беседы с каждой из сторон конфликта для понимания их точек зрения.
3. Организация медиации: Создание безопасного пространства для обсуждения конфликта с участием обеих сторон и медиаторов.
4. Процесс медиации: Участники конфликта обсудили свои чувства и переживания, выслушали друг друга и работали над поиском решений.

5. Характеристики

- **Инновационность:** Использование обучающихся в роли медиаторов, что повышает доверие между сторонами конфликта.
- **Участие стейкхолдеров:** Вовлечение всех участников конфликта, включая свидетелей и учителей.
- **Ожидаемые результаты:** Улучшение отношений между группами, восстановление дружбы и создание гармоничной атмосферы в классе.

5.1. Этапы

1. Диагностика проблемы:

- Наблюдение за поведением учеников (1 неделя).
- Проведение анонимных опросов для выявления уровня напряженности.

2. Подготовка к медиации:

- Обучение медиаторов основам медиации (2 недели).
- Подготовка материалов для встречи (1 неделя).

3. Процесс медиации:

- Проведение первой встречи с участниками (1 день).
- Обсуждение решений и разработка плана действий (1 день).

4. Оценка результатов:

- Повторные встречи для мониторинга ситуации (через 1 месяц).
- Оценка изменений в отношениях и атмосфере в классе.

Алгоритмы действий

- Подготовка к медиации:

1. Определить участников конфликта.
2. Назначить медиаторов.
3. Подготовить место для встречи.

- Процесс медиации:

1. Установить правила общения (уважение, слушание).
2. Дать каждому участнику возможность высказаться.
3. Работать над поиском компромиссных решений.

5.2. Продолжительность

- Диагностика: 1 неделя.
- Подготовка к медиации: 3 недели.
- Процесс медиации: 2 дня.
- Оценка результатов: 1 месяц.

5.3. Условия реализации

Организационно-управленческие: поддержка директора и классного руководителя, наличие регламента для работы службы медиации, чёткие процедуры конфиденциальности и информирования родителей.

- Предметно-пространственные: выделенная нейтральная комната для медиации, материалы для визуализации, доступ к технике (для опросов).
- Информационные: доступ к переписке/свидетельствам при согласии сторон, протоколы встреч.
- Программно-методические: стандартизованные инструкции для медиаторов, методики подготовки посредников, чек-листы для всех этапов.
- Социальные: культура доверия в школе, готовность учеников участвовать, поддержка родителей.

5.4 Используемые средства и данные

- Дидактические: карточки эмоций, схемы «я-сообщений», правила общения, чек-листы для переговоров.
- Методические: план сессии медиации, шаблоны соглашения, анкеты-опросники для мониторинга.
- Информационные: протоколы встреч, согласия на участие, отчёт о проделанной работе (для администрации).
- Технические: ноутбук для презентаций тренинга, бланки, флипчарт/маркеры.
- Психологические техники: активное слушание, перефразирование, техники регуляции эмоций (дыхание, короткие перерывы).

Заключение

Этот кейс демонстрирует эффективность использования медиативных подходов в образовательной среде для разрешения конфликтов между учениками. Участие обучающихся в роли медиаторов способствует не только разрешению текущих конфликтов, но и формированию навыков коммуникации и сотрудничества среди школьников, что положительно сказывается на общем климате в школе.