

Сборник подготовлен на основе опыта педагогов-психологов различных регионов России.

1 часть. Кейсы по работе со школьниками.

2 часть. Кейсы по работе с педагогами.

### **1 часть. Кейсы по работе со школьниками.**

#### **Кейс «В кабинете английского языка»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:** классный руководитель Ю.И.

**Стороны:** учащиеся 7а класса Ваня, Паша, Света

**Фабула:** 7.09.20.. года во время перемены в кабинете английского языка произошла ссора между мальчиками Ваней и Пашей, во время ссоры упали очки ( дорогостоящие) на пол между рядами парт. Вошедшая в кабинет Света, не заметив очки на полу, проходя мимо мальчиков, раздавила их. Разъяренный Ваня ударил Свету.

**Цели встречи:** создать благоприятные условия для общения подростков и их родителей; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между подростками, компенсации материального и морального вреда участникам конфликта.

7 сентября 20.. года во время перемены дежурный Паша просил всех одноклассников выйти из кабинета для проветривания помещения. Одноклассники покинули класс, но Иван остался. Паша подошел к нему и еще раз повторил просьбу выйти из кабинета. Иван грубо ответил однокласснику отказом, аргументировав его тем, что ему нужно повторить урок. В ответ на услышанное, Павел толкнул Ивана в сторону выхода. Иван толкнул одноклассника в ответ. Во время потасовки с парты Ивана упали очки, которые были куплены Ивану родителями на заказ и имели высокую цену. Иван потребовал, чтобы Павел поднял очки, т.к. все произошло, по мнению Ивана, из-за него. В это время раздался школьный звонок и дети стали входить в класс. Света проходила по проходу между партами и, не увидев предмет на полу, наступила на очки Ивана. Разгневанный Иван оскорбил Свету и Пашу, ударил одноклассницу по плечу, после чего заплакал и убежал из кабинета. После этого случая подростки не общаются между собой, но активно общаются при индивидуальных встречах с медиаторами ШСП. Наше предложение о примирительной встрече подростки отвергли, объяснив это тем, что себя виноватыми не считают и будут общаться только в присутствии родителей. Мы предложили ребятам все рассказать родителям, которые о своем решении должны сообщить медиатору ШСП (соц. педагогу). Ребята рассказали о

случившемся родителям и те согласились на примирительную встречу.

9 сентября 20.. года состоялась первая встреча подростков и их родителей. На встречу пришли все. Паша и Света выразили свое отношение к конфликту, эмоции, чувства во время ссоры. Иван отказался говорить. Мы предложили Паше, Светлане и Ивану высказать свои пожелания по разрешению ситуации. Первым начал говорить Павел, который сказал, что нужно было оставить в покое Ивана и тогда ничего бы не случилось и очки были бы целыми. Павел выразил свое желание помириться и попросил родителей купить Ивану новые очки. Родители Ивана ответили, что очки очень дорогие и купить их не так просто. В разговор вступили родители Светы, которые сообщили о готовности частичного возмещения ущерба, т.к. их ребенок тоже пострадал от Ивана и очень переживает о случившемся. Мы предложили вступить в разговор Ивану, убедив его в том, что он может объяснить, почему он так расстроился из-за случившегося, что заставило подростка так грубо отнестись к одноклассникам. Ивана робко начал объяснять о своих опасениях. Оказалось, мальчик очень боялся сообщить родителям о сломанных очках, он был уверен, что те его будут ругать, и поэтому не мог простить Свету и Павла. Иван, опустив глаза, произнес слова извинения в адрес Светы.

В разговор вступила Света, которая очень эмоционально стала говорить о том. Что никогда не сделала бы это специально, она знала: насколько важны очки для Ивана и обратилась к своим родителям с вопросом: «Мы, правда, поможем купить очки?». Родители Светы подтвердили свое решение. В разговор вступили родители Ивана, которые согласились на помощь в размере 50% стоимости очков.

Результат встречи: примирение сторон, частичное возмещение материального ущерба.

После окончания встречи мы предложили родителям ребят задержаться. Мы задали вопрос: «Когда ребята рассказали родителям о случившемся и как это произошло?». Выяснилось, что только Светлана рассказала родителям в тот день, когда произошел конфликт, а Иван и Павел оговорили о конфликте только после нашего разговора с ними и рассказали немного, объяснив это тем, что родители все узнают в школе. Мы предложили родителям подумать о том, почему ребята не были с ними откровенными и не доверили свои проблемы, дали несколько советов психологов во время общения с подростками, озвучили возможность дальнейших встреч, если это будет необходимо.

### **Кейс «Карандаш и ручка»**

***Источник направления информации об участниках конфликта:***  
классный руководитель С.Ю.

**Стороны:** учащиеся 3а класса Илья, Вадим, Оксана

**Фабула:** 13 мая 20.. года во время перемены в кабинете начальных классов произошла ссора между мальчиками: Вадим отобрал карандаш и Илья, так как считал его своим, Илья забрал в ответ ручку с парты Вадима. После этого мальчики начали толкать друг друга и обзывать. Вадим очень сильно толкнул одноклассника и тот спиной ударился об Оксану, стоящую у соседней парты. Оксана по инерции налетела на спинку парты и ударилась спиной. От сильной боли девочка заплакала. Испуганные мальчики немедленно сообщили о случившемся классному руководителю. Девочка попала в больницу с диагнозом: «перелом позвоночника».

**Цели встречи:** создать благоприятные условия для общения подростков и их родителей; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между ребятами, компенсации финансовых затрат одной из конфликтующих сторон.

Мы пригласили на первую встречу мальчиков, и они охотно согласились, было видно как они переживают случившееся. Мальчики попросили нас поговорить с родителями Оксаны и узнать о ее состоянии. На наш вопрос говорили ли они о случившемся дома с родителями, они ответили, что не успели, так как обо всем рассказал классный руководитель по телефону.

На вторую встречу были приглашены родители Оксаны. Очень долго и эмоционально мама рассказывала о слабом здоровье дочери, о беспокойных детях в классе, о плохом воспитании мальчиков, обидчиков дочери. Мама предоставила справки и квитанции об оплате лекарства и сообщила о дальнейших финансовых затратах на лечение дочери. Мы предложили родителям Оксаны встретиться с родителями мальчиков, сообщив о том, что Вадим и Илья очень переживают за Оксану, интересуются ее здоровьем. Также мы сообщили о желании родителей мальчиков встретиться и обсудить случившееся, готовности финансовой помощи.

Третья встреча состоялась через три дня после конфликта. Родители девочки рассказали о здоровье дочери, о том, что ей еще необходимо остаться в больнице, пройти дорогостоящее лечение. Разговор велся в сдержанной форме. Решение о предварительной встрече с родителями Оксаны было очень своевременным и правильным, т.к. из разговора мы поняли, что отец Оксаны был готов подать заявление в КДН, но после нашей встречи передумал. Мама девочки предъявила собравшимся квитанции об оплате лекарства, сообщила о том, что отец девочки уезжает в командировку и, так как в семье есть еще маленький ребенок, она теперь не знает как сможет навещать дочь в больнице. Родители мальчиков принесли свои извинения, сделав акцент на том, что мальчики сделали это не специально и очень переживают. Далее они предложили денежную сумму на лекарства в размере 80% от потраченной

суммы и услуги транспорта два раза в неделю в утренние часы. Родителей Оксаны все устроило. Наше предложение о том, чтобы родители обменялись телефонами и общались на случай необходимости, участники встречи приняли.

Результат встречи: примирение сторон, частичное возмещение финансовых затрат.

### **Кейс «Пятнашки»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:** дежурный учитель С.Ю.

**Стороны:** учащиеся 5 б класса.

**Фабула:** 23 сентября 20.. года во время перемены одноклассники играли в пятнашки. В игре были задействованы почти все ученики. Девочка Марина пробегала мимо Коли и, решив, что он в игре, «запятнала» его легко ударив по плечу. Николай это воспринял как удар, развернулся и с оскорблениями налетел на девочку, ударив ее несколько раз, один удар пришелся по лицу. За девочку заступились одноклассники, оттащив мальчика от нее. После этого Николай схватил стул и помчался за одноклассниками, выкрикивая, как он ненавидит их. Конфликт остановил учитель, проходящий мимо. Во время урока участники конфликта не общались. На следующей перемене к Николаю подошла старшая сестра Марины и, резко развернув его к себе, оскорбила и толкнула, от чего мальчик упал на пол. Разъяренный Николай набросился на сестру Марины и, повалив ее на пол, стал наносить удары по спине. Вовремя подоспевший дежурный учитель прекратил драку и обо всем рассказал ШСП.

**Цели встречи:** разрешить острый конфликт, создать благоприятные условия для общения подростков и их родителей; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между подростками

Нам пришлось привлечь к решению конфликта несколько групп медиаторов, так требовалось немедленно поговорить с участниками конфликта, чтобы избежать

«разборок» вне школы.

Первые встречи состоялись в тот же день после уроков с одноклассниками Коли и сестрой Марины. Ребята очень оживленно осуждали поведение Николая и были уверены в том, что сестра Марины поступила правильно, сама же старшеклассница молчала. Когда мы предложили представить ребятам эту ситуацию вне школы, где не оказалось бы рядом взрослых, ребята задумались. Сестра Марины начала первой высказывать предположения о трагичном исходе конфликта. Неожиданно она сказала: «...можно было бы с пацаном поговорить по-другому, ведь я его унизила при всех и еще и повалила на пол, конечно, он разозлился. Получается, что за мою сестру заступились все вокруг, а за него никто...Я бы тоже разозлилась на

обидчиков... Все на одного...». Ребята спорили дальше о том, что он сам виноват, всегда так поступает. Тогда в разговор вступили мы, предложили подумать почему, зная особенности своего одноклассника, уже пять лет, ребята не смогли предотвратить конфликт? Ребята ответить не смогли. Мы предложили ребятам подумать над этим и встретиться на следующий день в это же время.

Встреча с самим Николаем не получилась, так как он не захотел общаться и быстро ушел домой. Мы предложили Коле одного из наших медиаторов для сопровождения домой, сказав, что ему идти по пути с мальчиком. Коля нехотя согласился. Вернувшийся медиатор рассказал о том, что Николай благополучно дошел до дома, но по пути молчал. Так как путь домой был очень коротким, «разговорить» мальчика не удалось.

На следующий день ребята сами подошли к нам и наперебой стали предлагать варианты, которые смогли бы предотвратить конфликт и драку. Но, когда мы предложили подумать над тем, что сейчас может помочь восстановлению взаимоотношений одноклассников и сестер никто не смог ответить. Позже ребята объяснили, что все действия будут бесполезны, так как Николай никогда никого не прощает и не может мирно жить с одноклассниками. Мы предложили подумать о тех чувствах, которые может испытывать Коля в течение всего учебного дня, пока находится среди своих одноклассников. Ребята сделали вывод о том, что мальчику намного сложнее, чем любому из них, он просто не умеет общаться и ему очень одиноко и, скорее всего, он завидует другим и поэтому злится, что сам не умеет дружить, играть в коллективные игры. Ребята стали вспоминать о том, что у подростка не было никогда друзей, он не приходил ни к кому на день рождения, если начинал с кем-то общаться, то это всегда заканчивалось ссорой. Мы предложили ребятам несколько игр исключаящих контакт, но очень интересных для их возраста. Предложили встретиться через несколько дней, чтобы обсудить насколько изменилась ситуация во взаимоотношениях между подростками.

Встречи с Николаем организовывались неоднократно, но подросток винил всех окружающих и был уверен в своей правоте. Тогда мы предложили встречу его родителям. Во время встречи выяснилось, что конфликт дома известен и папа подростка одобрил действия сына: «..бей обидчиков, чтоб боялись...». Мы предложили родителям проанализировать все известные им конфликты сына с одноклассниками, сверстниками на улице, в школе и попытаться понять причины столь частных конфликтных случаев, которые практически всегда были очень яркими, агрессивными. Родители мальчика сделали вывод о том, что сыну очень сложно общаться с подростками своего возраста. Мы предложили несколько советов общения с подростками, которые помогут родителям научить Николая бесконфликтно общаться с

одноклассниками. Мы предложили родителям мальчика встретиться с родителями сестер, классным руководителем и возможно с

одноклассниками сына для более близкого знакомства, тем самым показав пример сыну. Родители пока не дали ответ, объяснив это тем, что пока наблюдаю ситуацию, может быть Коля сам сможет примириться с ребятами.

Наши наблюдения в течение недели показали, что детский коллектив старается вовлечь Колю в общение, игры. Сам Николай охотно вступает в игры, но старается брать на себя руководящие роли, роль исполнителя отвергает и отказывается играть дальше. Конфликтных ситуаций в течение недели не произошло, но нас насторожила данная ситуация тем, что ребята принялись угождать подростку, выполняя его требования (лишь бы не злился, не дрался, не обзывался), при этом сам подросток ничего для установления мирных взаимоотношений не делает. Мы пригласили снова родителей мальчика и классного руководителя, от которого мы узнали, что ссор сейчас нет, все дети уделяют внимание Коле и стараются с ним играть в коллективные игры, но, к сожалению, Коля не принимает общих правил, а диктует свои, друзей пока у подростка не появилось. Родители мальчика и классный руководитель разработали единую стратегию действий, составили план мероприятий, в который включили день рождения сына с приглашением всех одноклассников, а также пообещали, что смогут убедить сына приходить на дни рождения других ребят, когда его будут приглашать. Участники встречи договорились о частых встречах и телефонных звонках. Мы в свою очередь пообещали сделать подборку игр, в которых правила должны меняться очень часто и менять их должен каждый участник игры.

Дальнейшие наблюдения медиаторов и встречи с ребятами 5 класса показали, что взаимоотношения между подростками стали менее конфликтными.

Результат работы ШСП: решение острого конфликта, частичное примирение сторон; создание условий для развития толерантности подростков.

### **Кейс «Дай списать»**

**Источник информации об участниках конфликта:** учитель-предметник Е.П.

**Стороны:** учащиеся 9а класса Валерия, Никита, Алексей и Алена

**Фабула:** 12 февраля 20.. года во время урока математики произошел конфликт между Никитой и Алексеем. Никита пытался списать вариант у соседа по парте, но тот грубо отказал ему, оскорбив так громко, что услышал весь класс. Никита встал из-за парты и ударил учебником Алексея, сказав, что разбираться они будут после уроков за школой. В течение всего оставшегося времени урока Никита ничего не делал, а только кидал различные мелкие

предметы в Алексея, несмотря на замечания учителя. Конфликт разрастался.

**Цели встречи:** создать благоприятные условия для общения подростков; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между ребятами.

Мы решили незамедлительно встретиться с участниками конфликта и предложить им назначенную ими встречу перенести в комнату ШСП. Подростки засомневались. Тогда мы задали вопрос о том, как они хотели общаться только друг с другом или в присутствии посторонних свидетелей. «Между собой», - ответил Алексей. Мы уверили подростков в том, что самое укромное место это кабинет ШСП, откуда не уходит информация. Никита предположил, что на улице их могут увидеть, сфотографировать и потом выложить в сеть интернет. Пришли к выводу, что встреча будет в кабинете ШСП, но подростки взяли с нас слово, что ни один человек не будет знать о том, что будет происходить в комнате примирения.

Первая встреча конфликтующих сторон произошла 12 февраля после уроков в комнате ШСП.

Мы предложили каждой стороне высказать свое отношение к конфликту, постараться не давать оценку действиям обидчика, а наоборот, объяснить свои чувства на услышанное и увиденное, последствия для каждого, предложить свой путь из создавшейся ситуации. Начал разговор Алексей, который объяснил, что списать он не мог разрешить однокласснику, так как его бы за это наказал учитель, поставив единицу. Алексей вспомнил случай, когда произошла аналогичная ситуация и дома его ругали за незаслуженную двойку. «Мне не жалко, но зачем мне двойки, как я их потом закрою, мне три за четверть никак нельзя иметь, родители не купят мопед, а я давно мечтаю...» Никита ответил, что не знал этих обстоятельств, теперь он понимает, почему Алексей отказал, но слова оскорбления простить ему никогда не сможет, ведь это было публично... Подростки замолчали. Мы задали Никите вопрос: «Как ты думаешь, а удар книгой по голове при всем классе это публичное унижение?» Алексей вступил в разговор: «Может, будем квиты, оба виноваты? А я помогу тебе решить алгебру вечером, спишемся по инету...» Никита согласился, в знак примирения подростки пожали друг другу руки. Алексей заметил: «вот бы сейчас всю школу собрали на «стрелку» и как глупо бы выглядели...», Никита, улыбнувшись, согласился.

Результат встречи: примирение сторон.

### **Кейс «Дело было вечером»**

**Источник информации об участниках конфликта:** учащиеся 10 класса  
**Стороны:** учащиеся 10 а класса Алиса, Олег, Юра, Оля.

**Фабула:** 27 апреля 20.. года в вечернее время произошла драка между одноклассниками Юрой и Олегом на крыльце дома Олега. Вечером Юра

пришел разгневанный к своему однокласснику и, не выяснив обстоятельств дела, ударил один раз по лицу Олега, Олег нанес ответный удар. На шум вышла мама Олега и разняла сцепившихся юношей, которые ничего ей не хотели объяснять, после этого Юра быстро ушел. На следующий день юноши не пришли в школу, одноклассники выяснили, что у Олега сломан передний зуб, а у Юры синяк под глазом. Ребята были обеспокоены тем, что родители могут подать заявления в полицию и тогда подростков поставят на учет, и они не смогут поступить в военное училище, куда собирались.

**Цели встречи:** создать благоприятные условия для общения подростков; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между ребятами, возмещению финансовых затрат.

Первая встреча конфликтующих сторон произошла 28 февраля после уроков в комнате ШСП.

На встречу одноклассники привели с собой девушку Леру с параллельного класса и Юру, которого уговорила прийти Лера. Увидев, как смущаются подростки, мы предложили ребятам подумать, кто должен остаться в комнате, кому это важнее. Ребята единогласно решили оставить с нами пару подростков. Лера робко начала рассказывать о том, что она виновата в случившемся. Подростки уже около года дружат, и каждый вечер гуляют по улице. Вечером при встрече Юра спросил, почему у Леры плохое настроение. Она рассказала ему, что в школе Олег во время пересменки в гардеробе наступил ей на ногу и даже не извинился, ей показалось, что на ее реплику он ей ответил оскорблением. Лера призналась нам, что хотела посмотреть как отреагирует друг на обиду подруги и даже обрадовалась, когда тот, проводив ее домой, направился к обидчику. Она даже себе представить не могла насколько будет серьезным конфликт. Юра молча сидел в углу. Мы предложили подумать, что может произойти дальше и как можно это предотвратить. Юноша предположил, что родители Олега могут написать заявление в полицию, но он все равно ни о чем не жалеет. Лера заплакала и сказала, что этого допустить нельзя, так как Юру могут поставить на учет, и он не сможет поступить в военное училище, как мечтал, она стала просить нас организовать встречу с Олегом и его родителями. На наше предложение сделать это самим ребята отказались, сославшись на то, что не сумеют убедить вторую сторону конфликта прийти на примирительную встречу.

Вторая встреча была организована на следующий день вместе с родителями Юры и Олега и самим Юрой. Выяснилось, что накануне вечером Лера и Юра рассказали родителям Юры о случившемся и о последствиях. После чего родители Юры, позвонив семье Олега, уговорили ничего не предпринимать до встречи в ШСП. Во время встречи были все очень напряжены. Мы предложили начать разговор тому, для кого все произошедшее



очень важно. Немедленно отозвалась Лера и рассказала все, что говорила нам на первой встрече. В ответ на услышанное Олег возмутился: «Я тебя совсем не оскорблял, я, если честно, даже и не понял, что произошло. Я клянусь, что даже не заметил как наступил тебе на ногу, поэтому и не понял почему должен просить прощения. На твои требования принести извинения я лишь сказал: больше ничего не хочешь?» Родители Олега задали вопрос Лере: насколько оскорбительными для нее являются эти слова? Девушка смущенно ответила, что она ослышалась и теперь жалеет о том, что о своих домыслах рассказала Юре. Родители Юры в защиту сына рассказали о том, что они всегда воспитывали в детях уважение к женщине и стремление ее защитить, но и представить не могли, что он с такой легкостью ударит другого человека. В разговор вступил Олег, который сказал, что догадывался, зачем к нему пришел Юра и мог бы предложить ему поговорить, но не стал этого делать, а лишь грубо спросил: что ему нужно не на своей территории. Юра в ответ на услышанное сказал, что сам виноват, поддался гневу, а можно было и словами выяснить. Юноши пожали друг другу руки и спросили о том, будут ли держать обиду дальше, оба ответили утвердительным отказом. Далее разговор продолжался между родителями, которые решали вопросы оплаты услуг стоматолога, подачи заявления в полицию. Родители Олега обещали не подавать заявление, а родители Юры пообещали оплатить 70% от суммы услуг стоматолога в любой указанный срок.

Результат встречи: примирение сторон, частичное возмещение финансовых затрат.

### **Кейс «По дороге домой»**

**Источник информации об участниках конфликта:** классный руководитель 6 в класса

**Стороны:** учащиеся 6 класса Семен и Слава

**Фабула:** 3 марта 20... года по дороге домой из школы произошла драка между Семеном и Славой. Дорога пролегла через парк, где было очень скользко. В портфеле у Семена был планшет. Семен подскользнулся на дорожке, хотел задержаться за рукав куртки Славы, но тот его резко оттолкнул и засмеялся, когда увидел, что одноклассник упал прямо на портфель. Семен вскочил на ноги, убежденный в том, что разбил планшет и всему виной Слава, ударил несколько раз портфелем своего одноклассника побегал домой.

На следующее утро к нам в ШСП обратилась классная руководительница 6 класса и рассказала, что ей вечером звонила мама Семена и требовала встречи с родителями Славы для того, чтобы те купили новый планшет ее сыну, так как он разбит по вине Славы. Мама Семена пригрозила тем, что в случае не

выполнения ее требований она подаст заявление в полицию и подростка привлекут за хулиганство и порчу чужого имущества, разговор с классным руководителем она продолжать не захотела.

**Цели встречи:** создать благоприятные условия для общения подростков и их родителей; способствовать компенсации материального ущерба.

На первую встречу мы пригласили подростков, которые, после случившегося не общались друг с другом, но на встречу согласились. Мы предложили каждой стороне высказать свои предположения о том, в какой момент мог сломаться планшет. Подростки вспоминали дорогу домой и оказалось, что Семен падал не один раз, но не так жестко, как в последний. Слава предположил, что планшет, скорее всего, сломался в момент удара рюкзаком по спине. Мы предложили подросткам представить, что можно было бы изменить, чтобы последствия были другими. Слава ответил сразу, что забыл про планшет Семена, а если бы помнил, то обязательно помог бы однокласснику удержать равновесие в момент падения. Слава не мог объяснить, почему он оттолкнул Сеню, наверное, ему показалось, что это часть игры. Сеня согласился с тем, что планшет мог разбить он и сам до последнего падения. На наш вопрос: какую версию рассказали подростки родителям. Они ответили, что были версии своей невиновности, много подробностей они просто скрыли от взрослых, опасаясь наказания. Мы предложили сторонам конфликта представить мысли и действия их родителей после того, как подростки им «все» рассказали. Семен предположил, что мама будет требовать новый планшет от родителей Славы. А Слава предположил, что его родители будут обвинять только Семена в случившемся, да еще и обвинят подростка во лжи. Мы задали вопрос участникам встречи: хотели бы они что-то изменить в данный момент, почему и как это сделать. Слава предположил, что если бы все сейчас собрались и без ругани выслушали друг друга, то, наверняка, что-нибудь бы придумали. «Может быть, планшет можно починить за небольшие деньги и мы сможем сами заплатить за ремонт, ведь это же не ясно из-за чего он разбился, да и причем тут Слава. Когда я сам виноват», - сказал Семен. Мы предложили участникам свою помощь в организации встречи, но высказали уверенность в том, что если подростки сами начнут разговор, похожий на сегодняшний, то это будет намного лучше. Подростки, подумав, согласились.

На следующий день в 13.10 ч. в комнате ШСП прошла вторая встреча с участием подростков и их родителей. Ребята сдержали слово и повторили все, что говорили нам на первой встрече. Мы спросили родителей: не изменилось ли их мнение после услышанного, как они оценивают откровенность своих детей. Ребята были довольны тем, что родители похвалили их за смелость, решительность и равнодушие друг к другу. Мама Семена выразила свое сожаление о том, что наговорила классному руководителю и порадовалась

тому, что не сделала в тот вечер звонок родителям Славы. Затем она объяснила свой гнев тем, что на планшет она очень долго копила деньги и во многом себе отказывала, но сын заслуженно его получил, так как хорошо закончил четверть. Отец Славы предложил увезти планшет в свою ремонтную мастерскую, после чего встретиться и обсудить затраты на ремонт. Стороны договорились на повторную встречу через неделю, уже без участия ШСП.

Результат встречи: примирение сторон.

Дальнейшие наблюдения показали, что подростки продолжили общение, а родители совместными усилиями произвели ремонт планшета.

### **Кейс «На перемене»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:** классный руководитель А.А.

**Стороны:** учащиеся 8а класса Артем и Алина, учащиеся 2а класса Сергей и Валя

**Фабула:** 13 мая 20... года во время перемены произошла ссора между

учениками 2 класса Сережей и Валей. Сережа отобрал у девочки пенал и не хотел ей отдавать. Валя, отчаявшись получить назад свои вещи, смахнула с парты Артема все школьные принадлежности, одноклассник сделал то же самое. После этого ребята стали кричать друг на друга с требованиями поднять раскиданные предметы. На шум отреагировали одноклассники и побежали на поиски старшей сестры Артема и старшего брата Вали. Первой в класс вбежала сестра Артема, которая стала кричать на девочку, хватать ее за руку и заставлять поднимать раскиданные вещи с пола. В это время пришел брат Вали. Увидев происходящее, он оттолкнул свою одноклассницу от сестры и, угрожая расправой, увел сестру домой. На следующий день в школу пришли родители той и другой стороны конфликта. Классный руководитель 2 класса обратилась за помощью в ШСП, так как не могла успокоить родителей подростков, готовых подать заявление в полицию.

**Цели встречи:** создать благоприятные условия для общения подростков и их родителей; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между подростками; создать условия, способствующие осознанию последствий своих действий каждым участником конфликта.

Было решено на первую встречу пригласить родителей. Родители были очень возбуждены. Каждому родителю мы предложили рассказать о том, что известно им из слов детей. После выплеска негативных эмоций мы попросили взрослых быть спокойными и терпеливыми, так как приглашали на встречу детей. Одноклассники поссорившихся детей рассказали подробности

конфликта. Оказалось, что ссоры между Валей и Артемом происходили очень редко, ребята хорошо дружили и сейчас нормально общаются. Ребята признались в том, что они преувеличили факты, рассказывая старшим сестре и брату о конфликте Вали и Артема, чтобы те побыстрее пришли в кабинет. Ссору детей они представили в виде драки и сообщили о том, что ребята ломают друг у друга линейки и ручки. Родители сделали вывод о том, что преждевременные выводы подростков поспособствовали их агрессивным поступкам. Родители были очень удивлены: с какой легкостью они, взрослые, поддались эмоциям, поверили в рассказы детей и, не пытаясь выяснить подробности из других источников, обвинили подростков в угрозах, расправе над малолетними. Мы договорились с родителями о том, что необходимо дать время школьникам самим разобраться в случившемся и понять последствия сказанных слов и действий, мы обещали помочь ребятам. Родители согласились. Мы задали вопрос родителям: какие рекомендации они дали своим детям на будущее. Родители с сожалением признались в том, что одобрили поступки старших детей и рекомендовали заступаться за младших всегда и везде, наказывать обидчиков. «Получается, что мы сами дали «зеленый свет» на разборки. Если бы не сегодняшняя встреча в ШСП наши дети продолжили бы конфликт, но на уровне разборок подростков, а это уже другие последствия...», сказал папа Артема. Родители пообещали поговорить с детьми дома о том, что малышей нужно было просто помирить и научить их бесконфликтному общению.

Вторая встреча состоялась в этот же день с подростками. Брат и сестра поссорившихся детей гневно смотрели друг на друга. Каждый был уверен в своей правоте. Мы предложили ребятам рассказать о своих чувствах в момент, когда они узнали о том, что обижают их брата (сестру). Подростки с удивлением отметили: какие похожие эмоции, мысли были у них в тот момент. Мы задали вопрос: пытался ли кто-нибудь из них выяснить обстоятельства конфликта. Ребята ответили, что нет, да и для чего, ведь все и так рассказали ученики 2 класса, они же все видели. Нам пришлось вновь пригласить ребят из 2 класса, которые повторили все, что рассказали родителям ребят. Подростки еще раз уточнили у малышей о факте драки, и получили утвердительный отрицательный ответ. Предупреждая гневные обвинения подростков, мы предложили старшим дать несколько советов малышам как действовать в подобных ситуациях. Мы предложили старшеклассникам привести примеры из собственной жизни, где им удавалось избежать конфликтов или скоро разрешать их. Подростки с большим желанием, эмоционально рассказывали о своих случаях, а малыши слушали. Мы предложили старшеклассникам помочь ШСП и провести несколько бесед с малышами на классных часах по актуальной теме ссор и конфликтов и возможных последствиях. Мы обещали

вооружить знаниями старших ребят, чтобы им легче было общаться с малышами. Подростки, довольные таким доверием, охотно согласились и дали согласие на посещение нескольких занятий ШСП. Малышам мы предложили высказать свои мысли после всего пережитого, и с удивлением отметили, что ребята осознали свою ошибку и возможные последствия.

Третья встреча была назначена для Вали и Артема на следующий день 15 мая. Мы спросили у ребят: как они общаются между собой и выяснили, что о ссоре дети давно забыли и снова дружат и, не понимают: из-за чего все взрослые так злятся. Мы попросили ребят представить себя на месте брата (сестры) и родителей, которые узнали о том, что любимых близких кто-то сильно обижает. Малыши единодушно утверждали, что тоже желали бы заступиться за родных. Мы пригласили на встречу двух одноклассников ребят, которые рассказали о том, что именно они сообщили брату и сестре о ссоре и при этом исказили факты. Все участники встречи сделали вывод о том, что ложь может привести к плохим, опасным последствиям.

Результат работы ШСП: малыши и подростки помирились между собой, ребята осознали последствия своих действий; созданы условия для обучения подростков и детей навыкам бесконфликтного общения и распространения полученных знаний, навыков среди несовершеннолетних силами самих несовершеннолетних.

### **Кейс «В раздевалке»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:**  
ученица 9 б класса Алиса

**Стороны:** учащиеся 9б класса Маша, Рита, Алиса

**Фабула:** 24 февраля 20... года во время перемены в раздевалке спортивного зала произошел спор между девочками. Маша утверждала, что ее спортивный костюм куплен в специализированном магазине спортивных товаров и имеет высокую цену. Рита утверждала, что такой костюм она видела на «китайском» рынке и стоит он «копейки» и качество вещи плохое. Алиса вмешалась в спор и сказала, что каждый живет насколько позволяют финансы. Никто не ожидал яркой реакции Маши, которая оскорбила одноклассниц, обвинила их в том, что те слишком много о себе воображают, а сами «пустышки». Девочки громко ругались, а потом Маша вытолкнула Риту из раздевалки, несмотря на то, что одноклассница не успела надеть футболку. Разгневанная Рита ворвалась в раздевалку и ударила Машу по лицу. Драку прекратил учитель физкультуры. На его вопрос о том, что произошло, девочки

отказались отвечать. Алиса не знала, как поступить с одноклассницами и обратилась в ШСП.

**Цели встречи:** создать благоприятные условия для общения подростков; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между одноклассницами.

Мы предложили девочкам встретиться вместе в этот же день после уроков, но согласилась только Алиса. Наше предложение: поговорить с каждой стороной отдельно, девочками было принято.

Первая беседа состоялась 24.02.20... г. в комнате ШСП с Машей. Мы начали разговор с того, что ШСП готова оказать помощь всем, кто в ней нуждается. Маша ответила, что ей помощь не нужна со всеми разберется сама. Мы уточнили кто эти все? Маша начала рассказывать об одноклассницах, которые, по ее мнению, были плохими, скверными и т.д. Мы спросили: всегда ли у Маши было такое мнение об одноклассницах? Маша ответила, что «нет». На наш вопрос: что же могло так резко изменить мнение Маши, она эмоционально начала рассказывать о конфликте в раздевалке. Выяснилось, что Маша живет в семье опекуна, родители погибли, финансовое положение семьи нестабильное. Маша никому в классе не рассказывала о своей семье. Она прибыла в школу из другого учебного заведения другого города. Именно на прежнем месте учебы у нее был конфликт с одноклассниками, которые унижали ее за «несовременность», осуждали ее внешний вид и немодную одежду. Маша очень переживала, что ситуация могла повториться в новой школе и поэтому она так рьяно спорила о своем спортивном костюме и слова, сказанные Алисой показались ей оскорбительными. Мы предложили Маше выслушать одноклассниц, и не спешить делать какие-то выводы. Маша не согласилась. Тогда мы предложили вспомнить Маше, а были ли ранее случаи подобные в новом классе или это единственный случай. Маша ответила, что до сих пор было все мирно, и она даже начала считать девочек своими подругами. Мы еще раз предложили встретиться всем для того, чтобы выслушать других участников конфликта и только после этого сделать окончательный вывод. Маша нехотя согласилась.

Вторая встреча состоялась на следующий день после уроков. Накануне мы пригласили Алису и Риту, которые быстро согласились, так как не понимали причины гнева Маши. Мы предложили каждой стороне рассказать свое отношение к конфликту и рассказать о своих мыслях и чувствах во время ссоры и драки при этом постараться не давать оценку действиям второй стороны конфликта. Начала разговор Алиса, которая, как выяснилось, хотела примирить спор подруг и сказала фразу «каждый живет так, как позволяют финансы». Она считала, что с ее фразой все согласятся и помирятся. «У нас в классе всякие семьи есть, и мы никогда никого не осуждаем», - добавила Рита.

Выслушав мнение Риты, всем стало понятно, что Рита терпеть не может лжи и, не понимает, для чего нужно было говорить неправду.

«Какая разница сколько стоит этот костюм и где куплен, почему Маша так разозлилась, я не понимаю», - завершила свой рассказ Рита. Подошла очередь Маши, но она не решалась начать разговор. Мы спросили, что мешает быть Маше откровенной. На это она ответила, что не может доверять одноклассникам, на что те заметили: мы ведь рассказали свое мнение, почему бы тебе не высказать нам свое? Маша эмоционально начала рассказывать свою историю, произошедшую в прежней школе и свои нынешние опасения. Девочки искренне удивились тому, что Маша восприняла их спор как унижительный конфликт и могла подумать о них так плохо. Девочки сказали Маше о том, что ей давно надо было рассказать о прежней школьной жизни и ей не нужно сравнивать и вспоминать несчастливые дни. В ответ на услышанное, Маша расплакалась и рассказала о смерти родителей и своих опекунах. Подруги кинулись обнимать и успокаивать Машу. Девочки поблагодарили нас и попросили покинуть комнату: «дальше мы сами разберемся». Девочки, обнявшись, вышли.

Результат встречи: примирение сторон, создание условий для развития рефлексии и эмпатии, что необходимо подросткам для приобретения навыков бесконфликтного общения.

### **Кейс «Дежурный»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:** классный руководитель Иванова Ю.И.

**Стороны:** учащиеся 6а класса Ваня, Паша, учащийся 6б класса Никита

**Фабула:** 18 октября 20... года во время перемены Дежурный по школе Ваня пытался остановить пробежавшего мимо Никиту. Никита оттолкнул Ваню, после чего дежурный пнул нарушителя по ноге. Разозлившийся Никита оскорбил Ваню и назвал неприличным словом маму Ивана. В это время дежурный учитель остановил «разборки» подростков и отправил на урок. После уроков, по просьбе Ивана, одноклассник Паша вызвал Никиту на разговор и передал информацию от Ивана о месте и времени встречи подростков. После уроков на улице встретившиеся подростки долго ругались, после чего разъяренный Иван ударил по щеке Никиту и пояснил ему, что это за маму. Никита убежал домой и все рассказал родителям. Разъяренные родители пришли в школу поговорить с обидчиком сына и свидетелями драки, но в последний момент решили обратиться к классному руководителю, а тот обратился за помощью в ШСП.

**Цели встречи:** создать благоприятные условия для общения подростков

и их родителей; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между подростками.

На следующий день мы пригласили подростков на встречу, все трое участников легко согласились. Во время встречи ребята по очереди рассказали о начале конфликта, немного расходились в деталях, но соглашались друг с другом. Выяснилось, что сегодня утром Никита сам попросил прощение у Вани, но тот сказал, что прощает его наполовину и назначает ему «стрелку» на вечер. Уверенный в своей правоте, Иван пояснил, что простить оскорбление мамы не может и заплакал. Мы предложили ребятам рассказать о том, что самое обидное было для каждого из них. Оказалось, что один считает своим долгом отомстить за оскорбление мамы, а другой безосновательно был уверен в том, что Иван будет его постоянно обижать, никогда не простит, заснял на телефон драку и выложит ее в интернет, и все увидят, как Никите дали пощечину и т.д. Мы выяснили, что свои опасения Никита выдал за действительное в беседе со своими родителями. Умолчав при этом о том, что говорил оскорбительные слова не только в адрес подростка, но и в адрес мамы Ивана. Иван подтвердил, что ничего подобного не собирался делать и считает, что после пощечины он отомстил за маму и теперь Никита должен только попросить прощение и этого будет достаточно. Мы выяснили, что видеосъемки не было, и успокоили Никиту. Во второй половине беседы с подростками мы предложили каждому из них обратиться друг к другу. Подростки искренне принесли извинения друг другу. Дальше мы продолжили разговор с Пашей, который откровенно скучал и считал, что конфликт его никак не касается. Паша рассказал о том, что он слово в слово повторил просьбу Ивана и дальше о последствиях он не думал, при этом подросток подтвердил, что Иван его друг. Вместе с подростками мы попытались представить, как можно было предотвратить конфликт, что каждому из участников необходимо было сделать. Иван и Никита обоюдно назвали свои неправильные поступки, признали, что не смогли удержать эмоции и вновь обозначили главные ошибки: «ударил человека по лицу», «оскорбление самого дорого человека». Мы предложили всем участникам «оказаться на месте взрослых», которые узнали о том, что их сына обижают, оскорбляют, снимают на телефон сцены насилия и т.д. Ребята признали, что после того родители Никиты могли обратиться в полицию, или прийти домой к Ивану... Никита признал, что папа очень вспыльчивый и он мог бы даже подраться из-за сына с папой Ивана, а дальше последствия были бы еще страшнее. Ребята пришли к выводу, что конфликт исчерпан, обид друг на друга они не держат и дома обо всем расскажут. В знак примирения мы предложили подросткам пожать друг другу руки, участники с удовольствием сделали это.

Мы предложили в заключении подумать о том, можно ли было самим



ребятам разрешить конфликт между дежурным и нарушителем. Иван и Никита предлагали разные варианты. Заметив, что третий участник конфликта пассивен на протяжении всего разговора, мы обратились к Павлу с тем же вопросом. Он растерянно признался, что лично он не мог ничего изменить. Тогда мы предложили ему проанализировать встречу в ШСП и роль медиатора на данной встрече. Павел, несколько помедлив, предположил, что мог бы организовать встречу ребят не на улице в присутствии свидетелей, а только втроем и в момент этой встречи не допустить пощечину, а уговорить ребят мирно вести беседу и примириться. В заключении участники конфликта сделали вывод о том, что каждый из них теперь сможет попробовать примирить других ребят в подобных ситуациях. Мы попрощались, не назначая дальнейших встреч. Классному руководителю были даны рекомендации провести беседу с родителями и понаблюдать за подростками некоторое время.

Результат встречи: примирение сторон, предотвращение постановки подростка на учет в КДН; мотивация подростков на применение технологий примирения в межличностных конфликтах в среде сверстников.

### **Кейс «Дружба»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:**  
учащаяся 9б класса Виктория

**Стороны:** учащиеся 9б класса Виктория, Алина, Рита, учащиеся 10а класса другой школы.

**Фабула:** 15 января 20... года в кабинете №10 во время перемены произошла ссора между Ритой и Алиной. Рита продолжительное время дружила с мальчиком из соседней школы и узнала от подруг о том, что юноша теперь встречается с ее одноклассницей Алиной, которая пришла в лицей совсем недавно. Рита, не выяснив мнения Алины, обвинила ее в предательстве, стала угрожать однокласснице, что в случае если та не прекратит дружбу с юношей, то в интернет будет выложена порочащая Алину информация. В ответ на услышанное, Алина сказала, что в таком случае она сделает то же самое в отношении Риты. Ссору остановила Виктория. Вечером в этот же день все участники ссоры встретились в парке, куда пришли приглашенные Ритой ученики соседней школы, которые подтвердили, что Алина встречается с мальчиком из их школы. Пришедшие подростки, неожиданно для учениц лицея, стали жестко требовать от девушек отказ от общения с юношей, иначе будут «жесткие разборки», срок был назначен: неделя.

На первую встречу мы пригласили Риту, Алину и Викторю. Одноклассницы подтвердили, что опасаются разборок и боятся ходить вечером по парку. Мы предложили каждой девушке, без обвинения второй стороны,

высказать свое отношение к юноше. Рита эмоционально рассказывала о долгой дружбе, серьезных взаимоотношениях, сильных чувствах к юноше и выражала непонимание причины разрыва. Алина рассказала о том, что понятия не имела о том, что они встречались, рассказала о своей истории знакомства с юношей и его инициативе, встречаться на которую она ответила согласием. В разговор вступила Виктория, которая выразила свое нелестное мнение о поведении юноши, предложила одноклассникам подумать: как со стороны они глупо выглядят в борьбе за парня. Виктория стала призывать подруг задуматься о чувстве собственного достоинства и подумать над тем, что их необдуманные действия могли бы привести к такой грязи в интернете о каждой из них, но самое сложное, что конфликт вовлек учеников другой школы. Участники встречи надолго замолчали, не оспаривая мнения Виктории. Мы предложили Рите и Алине обратиться друг к другу после всего услышанного и осознанного с целью понять характер их дальнейших взаимоотношений. Девушки долго не решались, в разговор нетерпеливо вступила Виктория, сказав о том, что пока они ссорятся между собой, в это время соседняя школа будет устраивать стрелки и надсмехаться над ними. Рита признала, что необдуманно обвинила Алину и глупо угрожала ей, хотя признала, что в гневе могла бы написать в интернет «любую гадость», а потом бы очень жалела о сделанном. Мы сделали акцент на том, что огромная заслуга Виктории в том, что она вовремя смогла предотвратить такие последствия и пригласили ее в ШСП в качестве юного медиатора. Участники конфликта заметно расслабились, легко общались, шутили. Нам пришлось напомнить о том, что девушкам были поставлены условия, в случае неисполнения которых возможен острый конфликт с последствиями. Девушки пришли к общему решению: оказаться от дружбы с юношей, но не из-за угроз со стороны учеников его школы. Каждая девушка назвала причины разрыва отношений, которые она назовет юноше в своем электронном письме. Алина и Рита пообещали друг другу честно рассказать о том, что предпримет юноша после прочтения писем, после чего они примут общее решение о дальнейших действиях. Мы договорились с участниками о дальнейших встречах по первой необходимости.

**Результат встречи:** создание условий для самостоятельного разрешения конфликта между участниками встречи; примирение сторон; предотвращение противозаконных действий в отношении несовершеннолетних.

### **Кейс «Куртка»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:**  
классный руководитель 5 класса

**Стороны:** ученики 5 класса Олег и Виктор

**Фабула:** 19 октября 20... года по дороге в школу Олег и Виктор бежали через парк. На скользкой дорожке подскользнулся Олег и, желая удержать равновесие, ухватился за рукав куртки Виктора. В результате оба мальчика упали, рукав куртки был разорван. Виктор дважды ударил Олега и ушел домой. Олег прихрамывая, с синяком под глазом пришел на занятия.

На первую встречу в этот же день мы пригласили Олега. Предварительно узнали о том, что с Виктором все в порядке, он дома с родителями, которые требуют наказания обидчика сына, им была назначена встреча в ШСП на следующий день. Олег неохотно согласился на встречу. Нам пришлось сказать о том, что возможно драку видели прохожие и могли уже сообщить об увиденном в разные инстанции или родителям ребят. И было бы лучше, если бы мы заранее знали о произошедшем от самих участников конфликта. Олег согласился и начал рассказывать о случившемся. Из разговора с мальчиком мы поняли, что он очень боится родителей Виктора, которые, по мнению мальчика, очень злые и могут его наказать и заставить маму Олега купить новую куртку, а это невозможно, т.к. семья Олега не имеет таких средств. Участник встречи заплакал и выразил нежелание идти домой после уроков. Мы успокоили Олега тем, что с родителями Виктора мы уже разговаривали, и они не собираются приходить в семью Олега, на завтра им назначена встреча в ШСП. Мы предложили Олегу самому рассказать маме о случившемся, а мы ее тоже пригласим на встречу в ШСП. Мы объяснили участнику встречи, что не нужно опасаться разговоров с участниками конфликта и выразили надежду на то, что наши встречи в ШСП помогут мальчикам помириться, а взрослым понять конфликтную ситуацию. Олег соглашался с нами, но видно было, как сильно мальчик переживал и выражал желание пойти домой. Тогда мы предложили Олегу задержаться на чашку чая, а в это время созвониться с мамой и пригласит ее к нам. Олег оживленно согласился. По нашему приглашению мама очень быстро приехала, и мы предложили Олегу все рассказать подробно. По нашей просьбе мама выразила свое мнение в отношении невиновности сына, успокоила его тем, что завтра она попытается поговорить с родителями Виктора и возможно все мирно решится. На следующий день встреча была организована для всех участников конфликта: мальчики и их родители. Мы предложили всем успокоиться, т.к. на встречи присутствуют дети, либо вести беседу без детей. Родители согласились на первый вариант. Мы предложили мальчикам рассказать о произошедшем. Виктор вызвался первым и в своем коротком рассказе обвинил во всем Олега. Олег замкнулся и никак не мог решиться на рассказ. Мы помогли: «Вы всегда вместе ходите в школу...» Олег начал рассказывать о том, что мальчики всегда ходили вместе и по одной и той же дороге, в тот день было скользко и Олег подскользнулся и, сам не зная почему, ухватился за рукав куртки друга, потом они вместе упали. Олег начал

оправдываться, что все вышло случайно. К нашему удивлению, родители Виктора продолжили свои нападки на несовершеннолетнего и потребовали возмещения ущерба от его мамы, аргументируя свои требования тем, что куртка дорогостоящая. Мама Олега молчала. Мы задали вопрос замолчавшему Олегу о том, почему у него на лице синяки. Олегу пришлось признаться, что Виктор его ударил. Мы наблюдали за родителями Виктора, которые были несколько растеряны выяснившимися подробностями. Далее мы задали вопрос маме о ее решении обратиться по поводу побоев в полицию, а также сказали о том, что данный случай не может быть проигнорирован в школе, его обязательно будут решать с привлечением инспектора КДН, если стороны конфликта не придут к примирению. Родители Виктора обратились к сыну, который подтвердил, что ударил Олега, сделал это по тому, что иначе родители бы ругали его. Родители Виктора предложили вариант: сын просит прощения у Олега, мама Олега не подает заявление, родители Виктора отказываются от своих требований возмещения материального ущерба. Мама Олега согласилась.

Мы предложили процесс примирения мальчиков взять на себя и сделать это на следующей встрече, а сейчас остаться наедине с родителями участников конфликта. Взрослые согласились, мальчики покинули встречу. Наедине с родителями мы предложили подумать над тем фактом, что дети из страха перед взрослыми вели себя неадекватно: отказ идти домой, обвинение другого, чтобы избежать гнева родителей в свой адрес, по причине страха перед дальнейшими объяснениями с родителями, ударить друга. Мы сделали акцент на том, что сейчас мальчики не испытывают чувство вины друг перед другом, они думают только о родительском гневе и дальнейшей расправе взрослых над ними. Родители пообещали подумать и, попрощавшись, ушли. На следующий день мы провели примирительную встречу с мальчиками, в течение которой Виктор принес свои извинения Олегу.

Результат работы ШСП: примирение сторон; решение вопроса материального ущерба; создание условий для осознания родителями необходимости корректировки характера общения с подростками дома, необходимости установления доверительных взаимоотношений.

### **Кейс «Зафар»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:**  
классный руководитель 8 класса

**Стороны:** ученики 8 класса Мария и Зафар

**Фабула:** 13 февраля 20... г во время перемены в кабинете №9 произошла ссора между Зафаром и Марией. Зафар сделал замечание девушке по поводу внешнего вида, на что она ответила: «Не тебе судить, понаехали тут неруси...».

Одноклассники, увидев надвигающегося на девушку парня, резко окликнули его и угрожающе сказали, что если он ее обидит, за нее заступится весь класс. Не в силах совладать с эмоциями, Зафар принимает решение уйти домой.

Классный руководитель была обеспокоена тем, что Зафар не пришел на следующий день в школу, родители объясняют это тем, что юноша отказывается идти в школу, не называя причин.

На первую встречу мы пригласили Марию, которая рассказала, что ненавидит

«нерусских» и они не могут делать ей какие-то замечания. Мы предложили девушке самой оценить свой внешний вид (днем ранее). Мария согласилась с тем, что юбка действительно имеет короткую длину. Мы предложили ей вспомнить о том, не делали кто-либо другой замечания подобного рода. Оказалось, что в адрес девушки критика была частой со стороны одноклассников, учителей, после чего она меняла одежду и «особо не обжалась ни на кого». Мы предложили девушке разобраться в причинах антипатии к Зафару и его словам. В долгой беседе выяснилось, что девочка переживает семейный конфликт: мама в разводе с отцом и выходит замуж за мужчину другой национальности. Мария сделала акцент на том, что отец для нее идеал, а «нерусский ухажор» разрушил их семейную жизнь. Мария согласилась с нашим предположением о том, что свое отношение к одному человеку она переложила на человека другого, который ранее был приятен в общении для Марии. Мария испуганно предположила, что Зафар может рассказать своим родственникам об оскорбительных словах, сказанных ею и тогда, не избежать большого конфликта. Мы предложили девушке попросить совет у своих одноклассников, ведь они тоже участники конфликта, которые поддержали одну сторону, а в адрес другой выразили угрозы. Через час ученики 9 класса собрались в кабинете ШСП. Мария рассказала содержание конфликта и свои опасения. Ребята, обсуждая ситуацию, пришли к выводу, что нужно было выяснить причину гнева Зафара и не спешить с резкими заявлениями. Мы задали вопрос о том, как ранее складывались отношения класса с Зафаром. Оказалось, что Зафар со многими ребятами дружит и уже давно. Ребята отметили, что он очень справедливый, честный, доброжелательный. Мы предложили участникам встречи представить последствия случившегося. Ребята очень активно стали предполагать: конфликт родителей, переход юноши в другую школу, обида юноши и непонимание причин неуважения и т.д. Мы предложили подумать о предотвращении таких последствий и как скоро нужно принимать решение. Все пришли к выводу о том, что нужно встретиться с Зафаром. Девушки выразили опасение, что юношей могут не принять, да и сами они опасаются идти в семью Зафара. Мария высказала предположение о том, что ее приглашение на встречу Зафар проигнорирует. Ребята были в

полном замешательстве. В этот момент мы предложили свою помощь по организации встречи, а ребятам мы предложили подумать над тем, что они смогут сказать Зафару, также предупредили, что, скорее всего, Зафар будет со взрослым представителем, что является условием технологии примирения в нашем случае. Встреча была назначена на следующий день после уроков. Мы стали свидетелями дальнейшего разговора старшеклассников, которые очень серьезно обсуждали конфликт, сравнивали его со множеством подобных, проговаривали последствия и необходимость контроля своих чувств и эмоций. Мы лишь в конце вступили в разговор и сказали о том, что всем людям свойственно ошибаться, разочаровываться, тем более молодым людям, которые только учатся общаться со сверстниками, главное нужно помнить о том, что ситуацию можно исправить дальнейшими своевременными действиями.

Вечером мы провели телефонные переговоры с Зафаром, узнали о том, что он так ничего и не рассказал родителям и не намерен это делать. Мы предложили прийти на встречу с человеком, которому он доверяет. Зафар долго не соглашался, выражал свое непонимание: для чего нужна эта встреча. Мы рассказали Зафару о твердой решимости одноклассников прийти к Зафару домой и объяснить ситуацию, если он откажется от встречи в ШСП. Зафар дал свое согласие и назвал имя старшего брата, который придет с ним.

На следующий день ребята с утра ожидали встречи с медиаторами ШСП с целью узнать о результатах переговоров. После уроков встреча состоялась в кабинете ШСП. Мы представили участников встречи и предложили высказать свое отношение к конфликту. Далее беседа была очень активной, доброжелательной. Ребята наперебой говорили о том, что не хотели угрожать Зафару, объясняли, что со стороны это выглядело так, что Зафар готов ударить Марию. Зафар твердо сказал, что даже и не думал об этом. После этого Мария объяснила свое поведение, рассказав коротко свою семейную проблему. В конце своего рассказа она попросила Зафара не обижаться на ее грубые слова. Ребята снова много говорили, вспоминали много случаев из школьной жизни, когда Зафар мирил ребят, Мария успокаивала одноклассниц. Ребята выразили опасения, что их долгая совместная школьная жизнь теперь будет не такой как раньше, неужели Зафар не сможет понять одноклассников. Появилась некоторая пауза, все молчали и ждали что скажет сам Зафар, но он молчал. Решился на разговор его брат, который рассказал о том, как тяжело Зафар переживал случившееся и объяснил ребятам, что сложность ситуации в том, что о такой ситуации Зафар не мог рассказать родителям и боялся, что они могут узнать все подробности, дальше он объявил о решении Зафара перейти в другую школу. Ребята растерянно молчали, Зафар молчал. Мы предложили Зафару закончить четверть в лицее, т.к. ему нужны хорошие оценки за четверть, а позже принять решение. В любом случае принимать решение ему, но мы советуем не

торопиться, учитывая выпускной класс. Зафар сказал, что подумает. Мы предложили назначить следующую встречу через два дня, но Зафар отказался. Все участники разошлись неудовлетворенными. Несколько дней мы наблюдали за классом, характером их взаимоотношений, отметили, что юноша общался с одноклассниками, но избегал общения с Марией. Мы снова предложили Зафару встретиться без ребят, на что он дал свое согласие. Во время встречи Зафар больше молчал, нам пришлось еще раз объяснить состояние девушки, которая переживала развод родителей, особый акцент сделали на том, что отношение к новому члену семьи было негативным и это передалось на Зафара (только по национальному признаку), Мария пыталась объяснить, что ничего подобного не испытывает к однокласснику или к другим представителям его национальности. Зафар спросил: уверена ли Мария в том, что новый человек в их семье обидит мать или ее саму, почему она заранее так его ненавидит. Мы объяснили, что это не связано с новым человеком (это мог быть любой мужчина, любой национальности), просто Мария не может винить ни отца, ни мать, т.к. они ей очень дороги, для нее нет виноватого среди них, но развод случился, значит- виноват кто-то другой. Зафар искренне удивился, подумав, сказал: «Я понял, национальность не причем, тут хоть кто плохой, ведь он не отец...»

Мы спросили: сможет ли теперь Зафар изменить свое отношение к Марии и начать общаться с ней, намерен ли он все-таки переходить в другую школу. Зафар твердо ответил, что останется в лицее, с Марией помирится.

Результат работы ШСП: примирение сторон, профилактика межнациональных конфликтов.

### **Кейс «Прыжок»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:**  
классный руководитель 3 класса

**Стороны:** ученики 3а класса Настя, Данил, Андрей, Соня

**Фабула:** 15 сентября 20... года на уроке физкультуры Настя не смогла справиться с заданием, Андрей привлек внимание Данила к последствиям неудачного прыжка девочки. Данил, увидев упавшую девочку, громко рассмеялся и назвал ее «неуклюжей бомбой», Андрей и Данил засмеялись. Соня заступилась за Настю, назвав мальчиков оскорбительным словом. В ответ на оскорбление мальчики начали драку, в результате которой Настя поцарапала лицо Данилу, а у девочки остались синяки на руке.

На первую встречу были приглашены девочки, которые охотно согласились рассказать о произошедшем. На наш вопрос о готовности встретиться со второй стороной конфликта, девочки ответили согласием . 16

сентября в 13.00 часов на встречу были приглашены родители подростков и все участники конфликта. Каждая сторона высказалась, объяснив причину гнева. В разговор вступили родители Насти, которые рассказали присутствующим о переживаниях девочки. Которые они наблюдали дома. Вместе с дочерью они принесли извинения за нанесенную травму Данилу. Продолжили разговор родители Данила и Андрея, объяснили, что дома они провели беседу с сыновьями, но к их сожалению, как выяснилось из встречи в ШСП, рассказ подростков был недостоверным, после этого родители предложили мальчикам самостоятельно разрешить этот конфликт на данной встрече. Данил и Андрей принесли извинения Насте, которая ответила, что обиды не держит. Мы предложили ребятам мысленно вернуться в день конфликта и подумать: как можно было бы предотвратить драку. Андрей ответил, что все началось с него, и если бы он не обратил внимание на Настино падение, не смеялся бы над ней то ничего бы, возможно, и не случилось. Данил с трудом сказал, что сожалеет о сказанных им словах в адрес упавшей девочки, но он и представить себе не мог, что из-за этого произойдет драка. Подростки пожали друг другу руки в знак примирения. Родители попрощались, не предъявляя претензий другой стороне из-за причиненных травм.

Результат работы ШСП: примирение сторон.

### **Кейс «Деньги»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:**  
классный руководитель 6б класса

**Стороны:** ученики 6а класса Марина, Света, 6б класса Саша, Сергей, Ваня.

**Фабула:** 19 октября 20... года на перемене в кабинете №8, где находились дежурные Саша и Сергей, зашла девочка 6а класса Марина и взяла из портфеля своей сестры ключ от дома. Когда прозвенел звонок на урок, вошедший в кабинет Ваня, обнаружил, что у него пропало 20 рублей из портфеля. Ваня обвинил в воровстве дежурных Сашу, Сергея и Марину. Ребята начали оправдываться, Ваня настаивал на своем, предположил, что воровом могла быть Марина, в конфликт были вовлечены все ученики класса, урок был сорван.

На встречу были приглашены участники конфликта Саша, Сергей, Ваня и Марина. Все охотно согласились. Мы предложили ребятам по очереди рассказать о произошедшем. После рассказа Вани мы задали ему вопрос: доверяет ли он своим одноклассникам Саше и Сергею? Иван ответил, что до сих пор доверял, а теперь сомневается. На вопрос: мог бы он поверить в то, что Сергей и Саша сами видели, что делала Марина в кабинете и могут подтвердить с уверенностью, что Марина не подходила к его рюкзаку. Ваня ответил



согласием и вопросом: тогда куда же пропали деньги? Мы предложили ребятам помочь провести расследование вместе с Иваном. Каждый высказал свои предположения, был разработан план. Во время совместной работы подростки были активны, доброжелательны. Мы задали вопрос: как вы думаете, от чего зависит успех вашего дела? Ваня сказал, что от сплоченности, понимания, Марина добавила от желания помочь другому, Сергей предположил: от степени доверия друг другу. Мы снова задали вопрос: зная эти условия успеха, вы уверены в нем или что-то нужно сделать дополнительно тем самым увеличивая шансы на успех. Подумав, Ваня обратился к ребятам и принес свои извинения за свои подозрения. Ребята пожали руки в знак примирения.

Результат работы ШСП: примирение сторон.

### **Кейс «Социальные сети»**

**Источник направления информации об участниках конфликта:** учащиеся 10 класса Ирина, Алина

**Стороны:** учащиеся 10 класса Вероника, Алина, Николай, Матвей, Ирина  
**Фабула:** 8 ноября 20... года в рекреации 2 этажа между Николаем и Алиной произошел разговор, в котором юноша рассказал однокласснице о прочитанной информации в интернет сети, которая содержала не лестные отзывы о Алине. Разговор был услышан Матвеем (друг Алины), но не с самого начала. Сделав свои преждевременные выводы, Матвей грозно надвинулся на одноклассника, готовый ударить. Одноклассники остановили юношу. Матвей назначил встречу после уроков Николаю за территорией школы. Обеспокоенные услышанным, Ирина и Алина обратились в ШСП за помощью предотвратить возможную драку.

Первая встреча состоялась сразу после уроков, на которую пришли юноши и Алина. Каждому было дано задание рассказать конфликтную ситуацию со своей точки зрения и объяснить свой поступок, поведение. Матвей был искренне удивлен, что Николай рассказал Алине о порочащей ее информации с одной целью: предупредить девушку, и сделать все, что бы об этом не узнал Матвей. Алина подтвердила намерения Николая. Матвей принес свои извинения однокласснику. Мы спросили у ребят, что им помешало самостоятельно договориться и выяснить ситуацию, предотвратить тем самым вечерние разборки «стрелку». Алина робко предположила, что вспыльчивость друга мешает им порой услышать, понять друг друга. Николай предположил, что из-за своего упрямства он, скорее всего, ничего не стал бы объяснять Матвею и был готов к драке. Матвей молчал. Мы задали ему вопрос: можешь ли представить последствия «стрелки» если бы это случилось? Матвей предположил, что они могли бы разобратся в итоге, даже если бы произошла

драка, но вместе с тем заметил, что, скорее всего, за драку их могли привлечь к ответственности, поставить на учет в КДН, что крайне нежелательно для обоих. Алина подытожила: прежде чем что-то сделать, подумай 5 раз. Юношисогласились. Задаем вопрос: что характеризует взрослого мужчину: готовность вступить в драку или умение договариваться и сдерживать свои эмоции. Подумав, юноши ответили, что то и другое, но первое имеет нехорошие последствия, значит лучше уметь договариваться и держать эмоции под контролем. Юноши пожали в знак примирения друг другу руки.

Результат работы ШСП: примирение сторон.

## **2 часть.**

### **Кейсы по работе с педагогами.**

Задания для практической работы с педагогами.

***Задание 1. Работа в группах по пять-шесть человек. На основе анализа представленных кейсов определите роль педагогического общения в учебно-воспитательном процессе.***

#### **Вариант 1**

Я не отношусь к тем людям, которые схватывают все налету. Для того, чтобы все понять и запомнить, мне необходимо какое-то время. И к тому же я очень ранима. Из-за этого я часто страдала в школе. На меня часто повышали голос преподаватели, так как я не могла дать вразумительного ответа по новой теме, которая была только что объяснена. Зато на следующем уроке я поражала всех, включая учителя, глубиной знаний по данной теме. Преподаватели любили меня за это, но, объяснив новый материал, забывали о моей особенности, и все начиналось снова. Я с этим свыклась.

Но когда перешла в четвертый класс, я попала к Галине Ивановне, она преподавала у нас английский язык. Во время первого урока она задала какой-то вопрос и обратилась ко мне. Мне очень понравился английский, и я прекрасно поняла с первого раза! Но, встав с места, я не смогла дать вразумительного ответа на первый поставленный вопрос. Сработал старый комплекс. Я просто стояла и смотрела на нее. Слезы начали наворачиваться на глаза. Я ждала, что она накричит на меня или просто поставит «2». Но она просто улыбнулась и сказала: «Не бойся, соберись с мыслями. Я уверена, что ты все поняла». И я, действительно, успокоившись, ответила на поставленный вопрос.

#### **Вариант 2**

В классе, куда был переведен Сергей, русский язык преподавал очень внимательный к детям и талантливый педагог. Подросток был умным и

сообразительным учеником, но с учителем русского языка в предыдущем классе отношения не сложились. Сергей стал пропускать уроки русского языка и небрежно относился к выполнению заданий по этому предмету.

Новая учительница через несколько уроков предложила Сергею заниматься дополнительно после уроков. Однажды в минуту откровенности он сказал ей:

- Екатерина Алексеевна, не трудитесь зря. Не тратьте напрасно время. Мне ничего не поможет. Я не буду успевать, мне это давно известно. Я неспособный.
  - Откуда тебе это известно?
  - Все так говорят.
  - И ты веришь в это?
  - Верю...
  - Придется тебе доказать обратное. Ты слышал выражение: кто хочет – тот добьется? И ты можешь добиться. Надо только много работать. Давай заниматься.
  - Занимались они усердно целую четверть. И вот Сергей получил первую заслуженную четверку по русскому языку. Мальчик хорошо ответил на уроке и грамотно выполнил письменное задание.
- На следующий день пришла к учительнице мама Сергея.
- Скажите, пожалуйста, это правда, что мой сын получил четверку по русскому языку?
  - Правда. Он стал лучше заниматься.
  - Екатерина Алексеевна, вы не представляете, что у нас было вчера дома. Прибегает Сергей из школы и кричит:
  - Четверка! Четверка!
  - Я не сразу поняла, в чем дело. Спрашиваю: какая четверка?
  - Учительница мне поставила четверку по русскому языку.

Успех окрылил подростка. С тех пор Сергей стал усерднее учиться и не только по русскому языку.

### **Вариант 3**

Наше знакомство состоялось задолго до того момента, как она впервые вошла в наш класс. Это учительница – директор нашей школы, преподаватель русского языка и литературы – Инна Александровна. Этот человек отлично знал свой предмет и умел преподать его так, что было интересно всем без исключения. Я считала, что в школе учитель – прежде всего носитель материала, а его человеческие качества должны быть на втором месте. Так вот, каждый раз, когда Инна Александровна входила в класс, нас всех охватывала дрожь. Мы никогда не знали, что ожидать от каждого ее урока. К сожалению, она проводила у нас уроки литературы только два последних года. Это была

учительница, которую я называла «зверь». Она прекрасно знала литературу, отлично ее преподавала и, соответственно, требовала такой же отдачи. Мы читали все произведения, которые только можно было достать в библиотеках, забросили все предметы. Она научила нас думать, размышлять. Можно сказать, что она разбудила наши мозги. Но в то время она казалась мне извергом, который ничего не понимает, ничего не видит, кроме своей литературы. Я не спала ночами, читала, конспектировала, цитировала, учила. Я просто ее ненавидела. Но к концу обучения, увидев, какой огромный скачок в знаниях я получила, была ей просто благодарна. Чуть позже я узнала ее как человека. Она оказалась честной, правдивой.

#### **Вариант 4**

Пятиклассник Миша плохо запоминал стихотворения и рассказы. У доски обычно он произносил две-три первые фразы и умолкал. Каждая его двойка больно отзывалась в сердце учительницы и ученика. От ребят Мария Александровна узнала, что Миша очень самолюбив.

- Тогда я рискнула поиграть на его самолюбии, – рассказывала потом своим коллегам Мария Александровна, – после очередного вызова к доске она поставила тройку в дневник Мише, сказав, что сегодня он намного лучше выучил, чем раньше, и можно было бы поставить четыре, если бы не погрешность в интонации.

Мальчик просиял и гордо пошел к своей парте.

- Назавтра я вновь вызвала Мишу к доске. И всем на удивление он отлично пересказал содержание рассказа. В журнале и в дневнике появилась первая пятерка по литературе. Это была победа. Вскоре Миша стал успешно учиться по литературе.

**Задание 2. Работа по группам (три-четыре человека). На основе представленных кейсов определить стиль педагогического общения, стиль педагогического управления и модель поведения педагога.**

#### **Вариант 1**

Однажды из всех желающих пойти ответить по карте географ Олег Иванович выбрал Кузина Мишу. Ученик был мальчиком старательным, но не всегда успевал хорошо подготовиться к уроку. К тому же был неповоротлив, неуклюж и мешковат... Вопрос ему учитель задал нетрудный: найти на карте Австралию. Услышав, что его вызывают, Миша так растерялся, что еле- еле встал из-за стола. Робко подойдя к столу учителя, он виновато поглядел на него и повернулся к карте.

Учитель, видя его состояние, подошел к нему, положил руку на плечо и ласково произнес: «Не волнуйся, все будет хорошо. Вот указка, начинай смелее! Ты же

знаешь...», – Олег Иванович старался внушить подростку уверенность.

Кузин медленно направился к карте. Но вместо Восточного полушария... он оказался у Западного. В классе нарастал шум: «Минуточку, друзья, не будем мешать человеку», – сказал учитель. – Миша сейчас сам разберется, только, пожалуйста, спокойнее...».

Но Кузин стоял на прежнем месте. С ним явно происходило что-то неладное. Потом мальчик будет клясться и божиться, что он видел на карте не два, а одно полушарие...

Между тем Олег Иванович вел себя выдержанно. Другой бы на его месте сделал бы за время этой нелепой сцены не одно замечание, кое на кого прикрикнул бы и посадил Мишу на место. Но лицо учителя было по-прежнему спокойным, взгляд внимательным, но нестрогим.

Успокоив класс жестом, он подозвал к себе Мишу и сказал:

– Такие случаи бывают, Миша. Человек хочет рассказать очень важное и хорошо подготовлен, но ему что-то мешает, скорее всего, волнение. Такое случилось даже со знаменитыми артистами: зная наизусть роль, они, едва выйдя на сцену, почему-то ее забывали, и положение спасал только суфлер... Пойдем к карте и хорошо подумаем...

Взяв мальчика за руку, Олег Иванович подвел его к карте полушарий и сказал:

- Ответь-ка сначала, сколько полушарий? Ты же это наверняка знаешь...
- Два – Западное и Восточное, – ответил Кузин.
- Вот видишь, хорошо! Я не сомневался, что ты ответишь. А теперь вспомни, в каком полушарии больше частей света?
- В Восточном полушарии, – сказал Миша.
- Правильно. Подумай теперь, где нам искать Австралию? К какому из полушарий нужно подойти?

Как впоследствии признавался Миша, только после этих слов перед глазами у него появились два круга, раскрашенных разными цветами, выплыла зеленая Австралия, которую он безуспешно искал в Западном полушарии.

И тут Кузин заговорил, заговорил как никогда бойко и уверенно...

Олег Иванович, не двигаясь с места до конца ответа, чтобы не отвлечь его и не мешать, слушал Мишу с большим вниманием. Он не скрывал своей радости за успех Миши. Когда ученик закончил свой рассказ, Олег Иванович громко сказал: «Молодец! Вот умница! Ты же все отлично знаешь, даже больше, чем написано в учебнике. Спасибо за ответ!»

Миша, раскрасневшийся, счастливый, смущенно глядел на носки своих ботинок. На перемене он ходил по коридору настоящим героем!..

## **Вариант 2**

В восьмом классе математику у нас стала вести молодая учительница, только что окончившая институт. Она разговаривала с нами как с ровесниками,

употребляя наши, молодежные, слова и выражения. Очень скоро и мы, и она поняли, что нам интереснее говорить не о математике, а о жизни. Нам это очень нравилось. Но вот во второй четверти нам объявили о готовящейся проверке, и она в быстром темпе начала объяснять пропущенное. Но оказалось поздно. И хотя оценки у нас в дневниках и тетрадях стояли неплохие (практически она ставила такие отметки, какие кто хочет или какие мы хором объявили), знаний не было. А приближались экзамены. Заволновались родители. Ее от нас убрали, дали ей четвертый класс.

### **Вариант 3**

Весь урок «биологичка» кого-нибудь выгоняла или с кем-нибудь дралась. Она всегда сравнивала нас с другими классами. Ругала нас и хвалила их. А у них на уроках – наоборот. Она руководила нами в летнем трудовом лагере. Мы считали, что это лучший руководитель. Она нас не замечала. Но ведь мы совершенно не работали в поле и оказывались последними (или совсем не участвовали) в мероприятиях.

### **Вариант 4**

Много споров и разговоров велось вокруг учительницы, которую назовем Ниной Владимировной. Заметной она была не только в масштабах школы, но и города. У городского школьного начальства Нина Владимировна проходила по графе «новатор», а потому ее фамилия употреблялась во всех отчетах, докладах, связанных с «прогрессивными изменениями», коллеги недоумевали: почему ученики Нины Владимировны являют слабые знания (у других учителей также, но другие ведь не новаторы), почему класс, где она классный руководитель, один из самых разболтанных и трудных в школе. Эти вопросы и претензии в лицо и за глаза сама Нина Владимировна считала такой же кампанией, травлей, какой подвергались Шаталов, Лысенкова, Щетинин.

В чем заключалось новаторство Нины Владимировны? Как предметник, литератор она использовала опорные схемы при изучении русского языка и «наивные» вопросы, по Ильину, – при изучении литературы. Как воспитатель осуществляла демократический подход к ребятам, развитие их инициативы с помощью коммунарской методики (раньше работала старшей вожатой, еще раньше, студенткой, стажировалась в «Орленке»).

На уроки к Нине Владимировне попасть было довольно сложно: она считала (и не без основания), что посторонние рвутся на них единственно с целью ее, Нины Владимировны, дискредитации; на воспитательных мероприятиях изредка присутствовать позволяла, чувствовала себя на них, видимо, увереннее.

Все же на русский язык к ней посчастливилось прорваться. Огромную, громоздкую схему, куда «уложена» была вся часть речи – местоимение, ученики переписывали в тетрадь. За урок и половины с доски не успели

срисовать – запутались. Потому что Нина Владимировна каждый разряд местоимений характеризовала подробно по учебнику, а вот когда эти разряды оказались зрительно на доске сваленными в одну кучу, они «не понимались». Дети хотели уяснить, Нина Владимировна хотела объяснить – в общем, ясно было, что это ненужное новаторство (Нина Владимировна, как Шаталов, изучает материал ускоренными темпами) стоит не только знаний, но и нервов. У Шаталова Нина Владимировна взяла «идею схемы». Но у Шаталова схемы продуманные, а потому негромоздкие, понятные. У него схемы – для детей, у Нины же Владимировны дети – для схемы. Главное для нее то, что она «новатор», так как применяет опорные сигналы. Но на деле фактически ни о каких опорных сигналах и речи не могло идти. Была лишь неуклюже составленная таблица, в которой Нина Владимировна пыталась зашифровать правила и примеры из учебника. И так зашифровала, что сама порой не понимала.

### **Вариант 5**

Мария Николаевна, учитель географии, всегда опаздывает на урок. С вечным вопросом «где мои карты?», одновременно раздеваясь и причесываясь, она мечется по учительской. Так и не обнаружив злосчастных карт, торопится в класс, на ходу лихорадочно вспоминая, не забыла ли дома конспекты. У кабинета ее уже ждут «отказники». «Опять не выучили», – обреченно, прощая, вздыхает Мария Николаевна, предвосхищая жалобы и просьбы. Поправляя прическу (так и не успела взглянуть в зеркало), подходит к столу, ставит раздутый портфель, наконец оглядывает класс. Ребята спокойно, даже чуточку заторможенно (еще не отошли от урока математики) ждут. «Умеет же она их привести в чувство», – с досадой на себя думает о математичке Мария Николаевна. Класс ждет. Ждет, пожалуй, традиционного вопроса: «Что было задано на дом?» Чтобы традиционно ответить: «Ничего, вы сказали, что будете объяснять новый материал». Мария Николаевна пытается найти свои записи в необъятном портфеле (журнал не заполнен), но не находит, и ей ничего не остается делать, как поверить «маленьким хитрецам».

Начинается новая тема. Мария Николаевна увлеченно рассказывает и успевает по ходу объяснения отобрать у Андрея наушники при попытке надеть их на соседа, закрыть на самом интересном месте детектив, который читал Олег, и даже (впрочем, машинально) передать записку Лене от Иры. В середине урока Мария Николаевна окончательно убеждается, что бороться со стихией бессмысленно, и мягко просит открыть учебник и заняться самообразованием. Не желая слишком злить «Марьяшу», ребята в первую минуту делают вид, что с интересом изучают материал указанного параграфа. Мария Николаевна тоже получает пятиминутную передышку. «Нельзя так больше учить, – вдруг думает она, обозревая “работающий” класс, – ведь вижу: лукавят, изверги, в глаза

смеются. Безалаберна, мягкотела! Кому нужна такая педагогика? Уходить? Зачем себя обманывать? Не уйду, не девочка сниматься с места. И в конечном счете не известно, что лучше: когда дети вздрагивают от голоса математички или когда они вот такие, “раскрепощенные” на ее уроках. Господи, да разве я виновата, что жизнь такая наступила, что дети такие пошли? В старые времена молились на учителя. Разве я виновата, что у меня такой характер? А “держимордой” все равно быть не хочу. Просто наступила минутная слабость. Случается время от времени. Надо “включить” психологический тренинг: все в порядке, все хорошо, ничего страшного не произошло. Я ведь человек легкий, веселый – вот и следует обрести обычное свое состояние.

Кстати, вчера в учительской кто-то сообщил под общий смех об объявлении на углу: частный психолог консультирует слабонервных. Таких, наверное, дур, как я. Ни к чему это. Пятнадцать лет протянула в школе и еще столько же выдержу. В конце концов, ведь если разобраться, такие учителя, как я, лучше, чем “держиморда” – математичка. Ведь за таких добрых, пытающихся понять и простить, ратуют сегодня новаторы, педагогическая пресса. Всего лишь немного психологического тренинга...».

От самобичевания Марию Николаевну отвлек шум в классе. Оказывается, прозвенел звонок. Забыв дать задание на дом, Мария Николаевна отпускает «извергов». Когда за последним захлопнулась дверь, Мария Николаевна с ужасом обнаруживает, что вокруг полным-полно всякого хлама: бумаги, огрызки яблок, булок. Чтобы не навлечь на себя гнев коллеги, она спешно принимается за уборку. Кое-как разметала мусор по углам и заспешила в учительскую, в надежде найти карты.

**Задание 3. Работа в творческих группах по три-четыре человека. На основе анализа предложенных кейсов определите причины возникновения конфликта, предложите варианты его решения.**

#### **Вариант 1**

Саша пришел в новую школу в 11-й класс. Скоро стало ясно: ровный его характер, доброжелательная манера держаться, а главное, широкая эрудиция сулят немало хороших минут интересного общения с этим молодым человеком. Как-то сразу все потянулись к нему.

Но прошел месяц-другой, и Саша все чаще входил в класс один. На это обстоятельство педагоги почти не обратили внимание. Но вот однажды на уроке физики после отличного ответа Саши о философском значении теории относительности педагог предложила ему готовить об этом доклад. Саша отказался. Сам отказ не смутил учителя, время подготовки к выпускным экзаменам – на вес золота, и, возможно, ее предложение нарушало все его



планы. Но, желая смягчить обстановку, Саша добавил:

- Я не понимаю, какой смысл в таком докладе? Именно вы, учитель, уже представляете мои возможности и знания, а им, он кивнул на класс, это ни к чему. Каждый может и должен искать сам...

### **Вариант 2**

Мы ее очень любили. Она была терпеливой, доброй, понимающей, душевной, но безвольной. Мы чувствовали, понимали, что ей не хватает воли, что нужно более строгое отношение к нам, ученикам. В школе ее окрестили «размазней» (хотя это, наверное, жестоко по отношению к любимому учителю). Еще ее звали «нытиком». Видимо, дело было в складе характера, но нам ее поведение казалось ошибочным и неправильным. Учитель должен воспитывать в себе нужные качества.

Когда мы плохо себя вели (почти всегда), она говорила: «Я не могу висеть над вами топором»; «Я отвалюсь как ком сухой грязи»;

«Я не могу больше, я погибаю». Это произносилось чуть нараспев, с такой жалобной интонацией, что мы тут же, раскаявшись, затихали. Сначала было ее жалко, а потом, знаете, противно.

Так как порядка сама она не могла добиться, она выделила несколько учеников самых сильных, у кого в классе был авторитет. Этим ученикам она ставила незаслуженные отметки, не обращала внимание на некоторые их выходки. Одному ученику, Саше, достаточно было сказать два-три слова, чтобы получить пятерку. Саша и его друзья долго обеспечивали в классе относительный порядок, но потом все «восстали», заявили Сашиной компании, что они «шестерки». После этого на ее уроках в классе начался настоящий бедлам.

### **Вариант 3**

Витя – впечатлительный мальчик. Однажды он получил тройку по любимому предмету – истории, очень огорчился и начал терять интерес к предмету. На собрании в классе он сидел одиноко и машинально раскладывал какие-то бумажки, думая о своей тройке.

- Что ты там делаешь? Почему не слушаешь? – обрушился на него воспитатель. – Ты стал плохо вести себя...
- Ну и что ж! – вызывающе буркнул Витя.
- Как ты разговариваешь с воспитателем? Встань!
- А чего мне вставать? Я ничего не сделал...
- Ах так? Ну тогда выйди из класса!
- А я не пойду...
- Нет пойдешь...
- Не пойду! – уже с плачем крикнул Витя и стиснул руками края стула, на котором сидел. Воспитатель грубо вытолкнул Витю из помещения и не

обратил внимание на неодобрительный шепот всех учеников. Одноклассники были на стороне Вити.

**Задание 4. Работа по группам (два-три человека). На основе анализа представленных кейсов проанализируйте педагогическую ситуацию, предложите свой вариант решения проблемы. Определите причины нарушения педагогического такта преподавателем.**

#### **Вариант 1**

Володе, инициатору уборки территории детского дома, воспитательница обещала в присутствии всех ребят выдать завтра премию. Мальчик долго не спал, раздумывал о том, что может подарить ему воспитательница. Но «завтра» прошло в томительном ожидании. Товарищи осаждали Володю одним и тем же вопросом: «Ну, получил? Покажи!» Только показывать Володе было нечего – воспитательница забыла о своем обещании. Тогда Володя решил напомнить о себе.

- Вы обещали, Клавдия Ивановна... – несмело выговорил он.
- Что обещала? Ах, да! Разве все запомнишь? Посерьезнее дела есть! Вот получу деньги – и куплю что-нибудь. Не пропадет твоя премия! – закончила она почему-то сердитым голосом.
- Володя вспомнил, с какой важностью говорила она о премии при ребятах... Он молча убежал, с неприязнью думал о Клавдии Ивановне.

Когда подарок был все же куплен, Володя демонстративно отказался от него.

- Не нужна мне ваша премия. Я не за премию старался! Клавдия Ивановна была возмущена таким поведением Володи и прочитала длинную нотацию о вежливости и уважении.

#### **Вариант 2**

Ученик девятого класса Голубев недавно переведен из вечерней школы. На одном из уроков математики этот самоуверенный, не без способностей юноша, надеявшийся «проскочить» после очередной вполне заслуженной двойки, тут же у доски нагрубил учительнице: «Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь».

«Ну, Голубев, – тут же с усмешкой под хохот учеников ответила учительница, – стану я из-за вашей математики нос себе калечить».

#### **Вариант 3**

В начальной школе Слава учился хорошо, но в четвертом классе замкнулся, все больше и больше уединялся, стал пропускать занятия, плохо учиться, частенько уходил с уроков. Классная руководительница пыталась воздействовать на него через класс, убеждала, систематически посещала на дому, но мальчик оставался равнодушным ко всему и почти перестал ходить в

школу. Видя, что обычные меры воздействия не дают результатов, классная руководительница инсценировала отправку мальчика в детскую комнату милиции. Заранее договорилась с родителями. В назначенный вечер отец в присутствии классной руководительницы насильно одел сына, будто в дальнюю дорогу, и повел его на автобусную остановку. За пять минут до прихода автобуса, как было условлено, прибежала мать, чтобы «проститься».

Слава заплакал, упрашивал родителей не отправлять его в детскую комнату милиции, обещал хорошо учиться, не огорчать родителей. За минуту до отправки автобуса родители с классным руководителем согласились оставить мальчика дома. И, действительно, Слава выполнил свои обещания.

#### **Вариант 4**

Алексей, восьмиклассник, связавшись с дворовой компанией ребят старше себя, оказался участником группового нападения и избиения прохожего. Ребята находились в нетрезвом состоянии.

Учитывая несовершеннолетие Алексея и его состояние здоровья (болезнь сердца), а также то обстоятельство, что он не проявлял в драке активности, а лишь присутствовал при этом, школе предоставлялась возможность взять его на поруки. Для этого необходимо было положительное решение педагогического совета школы. При отрицательном решении мальчика ждали суд и лишение свободы.

После бурного обсуждения педсовет (большинством всего в два голоса) все же принял решение – взять Алексея на поруки и разрешить посещать школу. Назавтра он впервые в жизни принял участие в дежурстве по школе и, надев повязку, добросовестно стоял на переходе у лестницы, следил за порядком. В это время Валентина Ивановна провожала свой второй класс в гардероб. Проходя мимо Алексея, она сказала малышам громко:

- Дети, посмотрите – это тот самый хулиган (и она показала на Алексея, взяв его за рукав), которого вчера чуть не выгнали из школы. Помните, я вам утром рассказывала о нем.

В доли секунды Алексей сорвался с места, бросив на ходу повязку дежурного, и с искаженным лицом выбежал из школы.

#### **Вариант 5**

Юрий Сергеевич получил очень озорной, беспокойный класс, который с первого урока решил, по словам школьников, «испытать “химика” на герметичность». Когда Юрий Сергеевич вошел в кабинет, то из одного угла послышалось:

- Ку-ку.

Когда учитель повернулся туда, то из другого угла раздалось:

- Ку-ку.

Потом, как только учитель начинал говорить, «ку-ку» звучало откуда-

нибудь вновь.

В ответ Юрий Сергеевич сказал всему классу:

– Ку-ку, ку-ку!

Все рассмеялись, учитель смеялся вместе с ребятами. После этого урок продолжался спокойно.

### **Вариант 6**

Мать Маши пришла в школу узнать, как учится и ведет себя ее дочь. Только она успела переступить порог учительской, как услышала:

– Ваша дочь – законченная лентяйка.

– А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж и сам собирался вас вызывать: болтает ваша дочка на уроках, никакого сладу с ней нет...

Но вот в учительской появляется Машина классная руководительница. Она берет женщину под руку и уводит ее в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чем-то шепотом. Классная руководительница обязательно найдет что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадежным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят ее в классе, как близко к сердцу принимает она все классные дела. И только потом разговор пойдет о двойке за последний диктант, о невыученном уроке истории, о разговорах на уроке математики.

И спустя несколько минут, уже слышится голос Машиной мамы:

– Спасибо. Уж я постараюсь, послежу.

И уходит она из школы не раздраженная, а озабоченная новыми задачами, которые придется решать вместе с классной руководительницей.

## Список используемой и рекомендуемой литературы для самостоятельного изучения

1. Авидон, И. Тренинги взаимодействия в конфликте / И. Авидон, О. Гончукова. - СПб: Речь, 2008.
2. Беженцев, А. А. Система профилактики правонарушений несовершеннолетних / А. А. Беженцев. – М.: Флинта, 2012.
3. Бодренкова, Г. П. Системное развитие добровольчества в России: от теории к практике / Г.П. Бондаренко. – М.: АНО «СПО СОТИС». – 2013.
4. Васильева, Н. Л. Психолого-социальное сопровождение личностного развития как технология / Н. Л. Васильева, В. Ю. Иванова, Р. В. Скочилов, М. А. Полякова // Вестник Южно-Уральского государственного университета. – 2009. - № 30.
5. Ваулина, С. В. Организация досудебного сопровождения несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом, и их семей: методические рекомендации / С. В. Ваулина, М. О. Григорьева, С. Н. Карась, Т. А. Кашпор. – Барнаул: Главалтайсоцзащита, 2013.
6. Дронова, Е.Н. Информационная поддержка восстановительных практик в Алтайском крае / Е.Н. Дронова, А.В. Мыльникова // Психология, социология и педагогика. – 2014. - № 6(33).
7. Дронова, Е.Н. Подготовка студентов-добровольцев к реализации программ восстановительного правосудия / Е.Н. Дронова, А.В. Мыльникова // Современная педагогика. - 2015. - № 11.
8. Карнозова, Л.М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление) : монография / Л.М. Карнозова. – М.: Проспект, 2014.
9. Коновалов, А.Ю. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы / А. Ю. Коновалов // Восстановительная ювенальная юстиция: сборник статей. - М.: МОО Центр «СПР», 2005.
10. Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / А.Ю. Коновалов ; под общей ред. Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. Максудов, Р.Р. Восстановительная медиация: идея и технология (методическиерекомендации) / Р.Р. Максудов. – М., 2009.
19. Пехурова, Г.В. Социально-правовые, педагогические проблемы профилактики преступности несовершеннолетних / Г. В. Пехурова, Ю. В. Чуева // Федеральная служба исполнения наказаний. – 2012. - № 1.
20. Программа профилактического тренинга для подростков «Ступени» ; под ред. Р. В. Йорика и А. В. Шаболтас. – СПб.: Врачи детям, 2009.
21. Стандарты восстановительной медиации. - М., 2009.