**Практические занятия для медиаторов-учителей, родителей**

**Кейсы**

Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями,педагогом и коллективом – большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель думает о ребенке несправедливо. Думайте о ребенке справедливо – и конфликтов не будет. Умение избежать конфликта – одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива.

В.А.Сухомлинский

Педагоги, воспитатели, школьные психологи, социальные педагоги и социальные работники, сотрудники органов опеки и попечительства, работники правоохранительных органов, работающие с трудными подростками и несовершеннолетними правонарушителями – все, кто работает в образовательно-воспитательной сфере, в силу своей профессиональной деятельности каждый день сталкиваются с результатами данных общественных деформаций. Именно этим людям приходится искать пути разрешения конфликтных ситуаций, стрессогенных не только для самих участников, но и для тех, кто пытается их разрешить. Подобная задача оказывается для них порой непосильной. Во-первых, чаще всего это и не является их обязанностью, во-вторых, они этому специально не обучены, а в-третьих, такая работа требует дополнительных временных и эмоциональных затрат, зачастую не давая стабильного, исчерпывающего конфликт результата, ускоряя профессиональное «выгорание» работников.

Основная и главная задача педагога - сделать семью своим союзником, единомышленником, создать демократичный стиль отношений. Он должен обладать большим терпением и тактом. Порой с родителями работать значительно труднее, чем с детьми.

Случается, что между учителями и родителями школьников складываются непростые, а порой даже конфликтные взаимоотношения. Общение учителя с родителями учащихся влияет на процесс формирования личности ребѐнка, на процесс обучения.

Казалось бы, этим сторонам делить нечего: и та и другая действуют в интересах и во благо ребенка. Но они все равно конфликтуют, причем довольно часто. Как действовать – каждый родитель решает сам. Одни постоянно скандалят с несговорчивым учителем, другие идут жаловаться директору школы или в управление образования, третьи забирают ребенка и, хлопнув дверью, уходят в другую школу. Но, может быть, для начала стоит поискать компромисс?

Для эффективного взаимодействия с родителями учителю нужно знать,

как управлять конфликтами. Распространено мнение, что конфликты мешают нормальной жизни, вредят здоровью, поэтому надо избегать и конфликтов, и

людей, которые их вызывают. Психологи утверждают обратное: в конфликтах проявляется многообразие жизни, они неизбежны и даже необходимы.

Конфликт - выражение противоречий между людьми, столкновение

противоположных стремлений, интересов, представлений, ценностей.

Правильное поведение в конфликте может сделать его конструктивным, привести даже к личностному росту его участников.

Представленный комплект кейсов направлен в помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологий восстановительной медиации, для обучения цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности.

Кейс (от англ. сase) – это описание конкретной ситуации или случая в какой– либо сфере: социальной, экономической, медицинской и т. д. Как правило, кейс содержит не просто описание, но и некую проблему или противоречие и строится на реальных фактах. Соответственно, решить кейс – это значит проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение.

Непосредственная цель метода case-study –совместными усилиями группы практикующих проанализировать ситуацию — case, возникающую при определенных обстоятельствах, и выработать практическое решение; окончание процесса – оценка предложенных алгоритмов и выбор лучшего в контексте поставленной проблемы. Метод case-study — инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач.

Цель комплекта кейсов в оказании методической помощи членам службы школьной медиации в организации и проведении тренингов по обучению грамотного разрешения конфликтов между участниками образовательного процесса «учитель-родитель».

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения

следующих основных **задач**:

формирование навыков конструктивного поведения в конфликте у

участников образовательного процесса «учитель-родитель» в целях

повышения их социальной компетентности;

создание единого банка методических материалов для проведения

семинаров, тренингов службы школьной медиации;

развитие профессиональных компетенции специалистов служб

школьной медиации.

Ожидаемый результат использования комплекта кейсов: в ходе семинара-тренинга набор упражнений позволяет «обыграть» множество конфликтных ситуаций, разработать основные принципы решения конфликтов между учителем и родителем, повысить уровень знаний, умений и навыков в урегулировании конфликтов.

**Правила работы с комплектом кейсов в рамках работы службы школьной медиации**

Использование комплекта кейсов в рамках работы СШМ подразумевает организацию группой работы участников семинара, в группах не более 5 человек.

Каждая группа работает по предлагаемой конфликтной ситуации – кейсу согласно прилагаемой инструкции (Приложение 1). По завершению работы группа представляет конструктивный выход из рассматриваемой конфликтной ситуации всем участникам тренинга, согласно инструкции (Приложение 1).

Если предложенная ситуация определена как требующая ведения полноценной медиативной процедуры, составить краткий план работы медиатора согласно Приложению 2.

**Кейс 1.**

Антон – самоуверенный старшеклассник, не имеющий незаурядных

способностей. Отношения с ребятами в классе прохладные, школьных друзей нет.

Дома мальчик характеризует ребят с отрицательной стороны, указывая на их недостатки, вымышленные или преувеличенные, высказывает недовольство учителями, отмечает, что многие педагоги занижают ему отметки.

Мама безоговорочно верит сыну, поддакивает ему, что еще больше портит отношения мальчика с одноклассниками, вызывает негатив к учителям.

Вулкан конфликта взрывается, кода родительница в гневе приходит в школу с претензиями к учителям и администрации школы. Никакие убеждения и уговоры на нее не оказывают остывающего воздействия.

**Кейс 2.**

Марина - ученица восьмого класса, девочка средних способностей, очень самоуверенная, в классе держится особняком, в общественной жизни не участвует. Дома рассказывает матери обо всем, что происходит в школе, искажая факты или просто придумывая их. По ее рассказам, многие ребята в классе курят, ругаются, мальчики хулиганят, девочки ведут себя вызывающе.

Учителя несправедливы, завышают отметки своим любимчикам, а другим, в том числе и ей, занижают.

Мама приходит в школу с обвинениями в адрес учителей и администрации. Никакие уговоры и убеждения, что Марина видит жизнь класса в кривом зеркале, не успокаивают маму. Она требует справедливого отношения к ее дочери, наведения порядка в классе. Вмешательство директора ни к чему не приводит. Конфликт то разгорается, то угасает в зависимости от того, что Марина рассказывает маме. Длится это три года. Мама по-прежнему борется за справедливость, Марина дезинформирует мать. Ребята все больше отчуждаются от Марины.

**Кейс 3.**

Костя, ученик девятого класса, имеет спортивный разряд, участвует в соревнованиях республиканского масштаба. Часто пропускает уроки, иногда приносит справки от врача. Курит в школе и дома, недисциплинирован. Ведет себя так, как будто имеет право на привилегированное положение.

Учитель математики, который только что принял руководство классом, довольно резко пытался призвать Костю к порядку. Это ничего не изменило в поведении юноши. Тогда учитель вызвал родителей Кости в школу. Отец пришел в то время, когда у учителя были уроки по расписанию. Он попросил отца Кости или подождать, или зайти в другое время. Отец написал жалобу в департамент образования: учитель-де отказывается говорить с ним, несправедлив к сыну, занижает ему отметки, в школе мальчик не имеет возможности получить специальность шофера. В дело были вовлечены работники городского отдела образования. Отцу Кости объяснили, что подготовка учащихся по специальности водителя в школе не предусмотрена. Если родители хотят побеседовать с учителем, они не должны отвлекать его от урока. Чтобы отец убедился, что отметки Кости по математике вполне заслуженны, учитель пригласил его на урок официальным письмом. Отец понял, что знания математики у мальчика слабые, и обещал позаниматься с ним.

Постепенно Костя стал учиться лучше. Хотя он по-прежнему пропускал уроки, но теперь каждый раз приносил справки. Выбрав подходящий момент, учитель откровенно поговорил с Костей, сказал, что обеспокоен его учебой и недоволен поведением. Костя согласился, что вел себя не всегда корректно, признался, что приносил справки о болезни, чтобы поехать на соревнования.

Контакт с мальчиком был установлен. Однако родители Кости сторонились учителя и избегали каких бы то ни было разговоров с ним.

**Кейс 4**.

Дежурный по школе пятый класс выпустил газету "Голос дежурного".

Вечером того же дня классному руководителю пятого класса позвонила разгневанная мать ученицы четвертого класса. В газете была изображена ее дочь, а под рисунком стояла подпись: "Жанна, сними сережки". Мать сказала, что девочка плачет, не хочет идти в школу, боится, что все над ней теперь будут смеяться.

Учитель не знал, что нарисовано в газете, потому что ребята повесили газету без него. Он обещал матери Жанны на следующий день ознакомиться с газетой, но та требовала, чтобы он сделал это немедленно. После нескольких настойчивых звонков учитель был вынужден пойти в школу и убедиться, что его ученики действительно нарисовали Жанну в сережках, а подпись под рисунком предлагала девочке сережки снять.

Утром мать Жанны пришла в школу и потребовала, чтобы ей показали газету. Она обвинила учителя в том, что он не следит за классом, дети делают что хотят, оскорбляла учителя, отстаивала право дочери носить сережки, потому что "все носят". Учитель объяснял, что дети сами выбирают темы рисунков и никто не может указывать им, тем более что ничего безнравственного они не сделали. Мать настаивала на санкциях.

**Кейс 5.**

Учитель поставил семикласснице Оле тройку по физике за четверть. Два месяца назад девочка пришла из другой школы, где у нее по физике были отличные отметки. Ученица сказала, что не удовлетворена оценкой. Дома Оля пожаловалась, что учитель несправедлив к ней. Мать позвонила учителю по телефону и выразила ему свое недовольство. На уроке он иронически отозвался о том, как Оля и ее мать воспринимают Олины отметки по физике. В знак протеста Оля самовольно вышла из класса.

Учитель обратился к директору с жалобой на Олю и ее мать. Директор предложил ему пригласить мать на урок, спросить девочку при матери и другом учителе. Матери Оли обещали, что при ней комиссия проверит Олины знания, а учитель согласится с решением комиссии. И мать Оли, и учитель приняли предложения директора, который обещал присутствовать на уроке.

В доброжелательной обстановке Олю спрашивал другой учитель. Знания девочки были оценены как посредственные, и матери пришлось удовлетвориться решением комиссии. Учитель предложил Оле программу индивидуальных занятий. Он рассказал об этом ребятам и обещал разработать аналогичные программы для всех желающих.

**Кейс 6.**

Учитель математики обратила внимание, что один из сильных учеников перестал выполнять домашние задания. В связи с этим успеваемость и качество знаний этого ученика снизились.

Учитель поговорила с учеником, но ситуация не изменилась.

Неудовлетворительные отметки также не стимулировали ученика на выполнение домашних заданий. Учитель пригласила маму ученика в школу.

В разговоре учителя с мамой не было установлено каких-либо серьезных причин, мешающих ученику хорошо учиться и выполнять домашние задания.

На призыв учителя, контролировать выполнение заданий, мама ответила, что ей некогда, у нее много работы, и это обязанность учителя, стимулировать ученика на работу, «ей за это деньги платят».

**Кейс 7.**

В первом классе между учителем и одним родителем затянувшийся

конфликт: родителям не нравится отношение учителя к ребенку, учителю не нравится хамское отношение родителя к ней. Учитель очень терпеливый, старается всеми способами погасить конфликт. Но родитель недоволен, стал регулярно посещать директора школа, вести аудио запись бесед с директором, давит юридическими правами и заставляет директора принять позицию родителя.

За учителя заступился родительский комитет. По инициативе комитета было собрано родительское собрание. На собрании родитель обвинил членов родительского комитета в голословности и пытался убедить всех родителей, что учитель не прав, и в конце-концов заставит учителя действовать так как он хочет.

В классе 32 ребенка, больше 25 родителей встали на сторону учителя.

Пытались написать письмо для директора школы, чтобы ребенка перевели в другой класс, чтобы снять напряжение. На что родитель написал ответное письмо директору, что родительский комитет занимается подстрекательством, беседы в очень резкой форме записывает на аудио, директору говорит, что запись будет применена в их защиту.

На какой-то промежуток времени обе стороны приняли нейтральную сторону. Но родитель опять возобновил конфликт, доведя учителя до слез претензиями. Конфликт именно между учителем и родителем.

Администрация школы заняла нейтральную позицию, выжидая, вероятно, кто в данном конфликте победит. При встрече с родителем директор говорит, что виноват учитель, который должен был иметь выдержку, так как она педагог.

Родителю на родительском собрании был задан вопрос: если вам так не нравится учитель, то переходите в другой класс или другую школу. На что родитель отвечал: скорее уйдет она, чем мы отсюда двинемся.

Учитель не выдержала и написала директору заявление о том, что она отказывается вести дальше этот класс, и с 1 сентября будет набирать новый 1 класс. Большинство родителей класса не хотят «терять» своего учителя.

**Кейс 8.**

При записи в школу учительница объясняет маме, что интенсивная программа, условия обучения (школа полного дня), дополнительные нагрузки будут не по силам возбудимому, непоседливому и часто болеющему малышу.

Мама, считающая своего ребенка чуть ли ни гениальным (а ребенок действительно хорошо развит), возмущена «никакой квалификацией педагога» и, не дослушав учительницу, пригрозила «найти на нее управу». Учительница в ответ вспылила, обрушив на маму накопившееся раздражение (это было не первое выяснение отношений в течение дня).

Мама «нажаловалась» и добилась своего: первого сентября ребенок пришел в школу, а обиженная (по ее собственной оценке, «униженная») учительница на время затаила обиду. Ждать школьных проблем долго не пришлось, при адаптации гиперактивного ребенка к школе они неизбежны и естественны. Что было дальше? Это иллюстрируют обрывки из рассказов учительницы и мамы:

Учительница: «Я вызвала ее и предъявила все претензии: ребенок работать не может, постоянно отвлекается и другим мешает, в прописях, кроме заданий, которые он как следует выполнить не может, какие-то рисунки, и еще дерзит, сказал, что, если я буду называть его по фамилии, он будет обращаться ко мне так же. Я сказала, что предупреждала ее, что ребенок не сможет учиться в нашей школе… А она на своем…»

Мама: «…Она невзлюбила его… конечно, он непростой мальчик, но ему нравится в школе, и с детьми он подружился, а учительницу стал бояться…

Вначале он говорил, что она с ним еще как следует не познакомилась и не знает, что он хочет хорошо учиться, а теперь очень волнуется, когда идет в школу, боится ее замечаний… Придется мне опять на нее жаловаться».

**Кейс 9.**

Все началось уже в первые месяцы в школе. Еще до первого класса Саша начал заниматься музыкой с педагогом, и эти занятия были в пятницу и в воскресенье. В пятницу приходилось пропускать уроки в школе. Мама Саши пыталась все объяснить учителю, взять задания на этот день. Все задания Саша выполнял и вообще в первом классе очень легко учился, но в конце года у него появились тройки. Маме это не нравилось, она считала, что Анна Васильевна (учитель) несправедлива.

Данная ситуация активно обсуждалась мамой с папой и бабушкой. Папа советовал выяснить отношения, бабушка — не обращать внимание. Саша очень старался, он очень боялся получить плохую оценку, чтобы не огорчать родителей и не давать повода Анне Васильевне упрекать его за пропуски занятий по пятницам.

Потом случилось так, что Саша пропустил две контрольные работы, они были в пятницу. Родителей вызвали в школу. Пошел папа. После этого, учиться Саше в школе стало совсем не комфортно. Анна Васильевна всегда спрашивала то, что объясняла в пятницу, и Сашин ответ всегда был «не таким». Она не ругала мальчика, даже не ставила плохие оценки, но всегда подчеркивала: «Мне жаль, что ты не слушал объяснение. Я не могу повторять все специально для тебя.

Какое-то время Саша ничего не рассказывал родителям, боялся, что «будет хуже». Но однажды от обиды расплакался в классе, и кто-то из одноклассников сказал об этом бабушке (она встречала мальчика из школы). На этот раз выяснять отношения в школу пошла мама. После этого Анна

Васильевна просто перестала мальчика замечать. Она не спрашивала его, не смотрела на него. Единственную контрольную, которая в конце года была в пятницу, Саша писал в другой день.

Казалось, что все успокоилось. Саша привык к Анне Васильевне, к школе, но во втором классе начался второй тур «выяснения отношений». Анна Васильевна настаивала, чтобы мальчик занимался после школы, родители «бились» за свободный четверг (теперь четверг), но проиграли, и мальчика перевели в другую школу.

**Кейс 10.**

Мама ученика 7-го класса не была на родительском собрании, где решался вопрос о летнем лагере. Через две недели мама пришла в школу и, возмущенная, предъявила претензии классной руководительнице:

— Вопрос решался без меня, я с этим решением не согласна.

— Все родители были извещены, кто хотел — пришел, ответила учитель.

— Меня вы не предупредили, могли бы извиниться; - парировала мама.

— Нечего мне извиняться. Я индивидуально никого не предупреждала.

Информация была на сайте, мы об этом договаривались, и ребят я просила предупредить родителей.

— Все равно, вы должны были предупредить, чтобы вопрос не решался

какой-то группой. Не я одна не согласна.

— Не согласны, значит, ваш сын не поедет в лагерь. — Не вам это

решать.

— Я пойду к директору.

— Идите к кому хотите…

**Кейс 11.**

Антонине Васильевне 42, она ведущий специалист в банке. Алеша — ее первый ребенок. Две недели назад он пошел в школу. До четырех лет мама вместе с няней занималась его воспитанием, уделяя много внимания развитию мальчика. Алеша был смышленым, подвижным, очень активным ребенком, который привык к постоянному вниманию взрослых, готовых исполнить любое его желание. Год перед школой Алеша занимался в группе подготовки к школе.

Учительница, которая вела эту группу, отмечала ряд проблем. Алеше трудно было сосредоточиться, внимательно выполнять задания, при неудаче он расстраивался, злился, не сложились у него отношения со сверстниками, но мама не обращала на это внимания. Тестирование в школе (при записи) Алеша прошел успешно — он умел читать, хорошо рассказывал, считал, знал много стихотворений.

Все в семье ждали больших успехов в школе, да и Алеша уверенно говорил, что будет отличником. Однако почти каждый день дорога от школы домой превращалась в рассказ об обидах. Алеша обижался на всех: на детей, которые «шумят и толкаются», на учительницу, которая «не любит», потому что не подходит к Алеше и не смотрит на него. Казалось бы, ничего серьезного, но через две недели Алеша отказался идти в школу: «Не пойду, меня там не любят».

Алешу все же уговорили идти в школу, но все члены семьи несколько дней активно обсуждали ситуацию и сошлись на том, что учительница почему-то «невзлюбила» ребенка и поэтому не обращает на него внимания, не помогает в общении со сверстниками, не принимает никаких мер, чтобы ребенка не обижали. Мама решила «серьезно» поговорить с учительницей после уроков и специально приехала за Алешей. Однако серьезного разговора не получилось…

**Кейс 12.**

Паша перешел в новую школу. Родители боялись, что ему будет сложно привыкнуть и к школе, и к новым детям, и к учителям. У семьи в этом городе и знакомых не было. Мама Паши решила познакомиться с классным руководителем, с учителями. Пришла в школу, а на пороге охранник, в школу ее не впустили. Она написала тогда записку: «Уважаемая, Анна Сергеевна, пожалуйста, назначьте мне встречу. Я хочу познакомиться с Вами и поговорить об адаптации Паши в школе». Записку передала с Пашей. В ответ он передал:

«Скоро родительское собрание, там и поговорим…».

До собрания ждать месяца полтора, а Паша учиться стал хуже, отношения с ребятами выяснял, однажды побили его. Тут мама не выдержала. Пришла в школу, можно сказать, прорвалась с боем и, конечно, не сдержалась, все ей высказала, пристыдила— какая она учительница, если ни дети ее не интересуют, ни родители. Слово за слово, поругались…

**Кейс 13.**

Наташа — ученица 4-го класса английской спецшколы, по всем предметам у нее пятерки. «С английским — беда, хотя она (из рассказа мамы) бегло говорит и читает, свободно общается. Летом провела два месяца у друзей в Англии, но учительница ее просто как не любит, считает, что она „наглая, в глаза смотрит и ухмыляется”» (это слова учительницы). Попытки объясниться с учительницей , понять причины высокой и неадекватной требовательности и негативной реакции на очень спокойную, даже робкую девочку не удались ни маме, ни папе. Они несколько раз жаловались директору, но «никаких мер не было принято». Учительница отказалась что-либо обсуждать, сказала, что ребенок ее раздражает, не старается, у доски в классе никогда не отвечает, а что касается домашних работ, «то мало ли кто их пишет». Повторных попыток не было. Девочка страдала (в этом случае действительно страдала), родители переживали, ситуация становилась тяжелее.

Важно отметить, что другие педагоги в обычной школе и в художественной, где она училась, считали ее спокойным, милым и очень робким ребенком. Родители с девочкой обратились в консультативный центр потому, что ее состояние резко ухудшилось: обычное для нее напряжение и тревожность сменились страхами не сдать экзамен по английскому за начальную школу и страхом, что не оставят в этой школе, где у нее друзья и учителя, старшая сестра. Девочка плачет, боится идти в школу, рассказывает, что снится эта учительница, которая ставит ей двойку и выгоняет из школы.

Последней каплей стало то, что на уроке английского девочка потеряла сознание. Родители обратились в департамент образования с требованием наказать учителя за психологическое давление на ребенка. Учитель настаивала на психическом нездоровьи девочки.

**Кейс 14.**

Насте — тринадцать, она учится в 7-м классе «элитной» гимназии. В их маленьком городе это лучшая школа. Все годы Настя была отличницей, «жизнерадостной, активной, какой-то очень доверчивой и наивной» (рассказ ее классной руководительницы).

Но несколько месяцев назад все изменилось: девочка «закрылась», перестала даже улыбаться, все учителя на нее жалуются. «Настю не узнать — не отвечает, грубит, даже на занятия по спортивным танцам перестала ходить.

Пыталась с ней поговорить — молчит, и такое впечатление, что вот-вот расплачется. Один раз разговаривала с мамой по телефону, хотела пригласить ее, разговор не получился. Она у нас известная бизнес-леди, владелица банка, — продолжает классная руководительница. — Мама считает, что ничего особенного с Настей не происходит, все списывает на переходный возраст, но я думаю, что дело не только в возрастных особенностях, дети так резко не меняются. Мне кажется, ее что-то мучает… Может быть, ей нужна по- мощь психолога, но не знаю, как поговорить с мамой, как убедить ее и в необходимости встречи, и в необходимости обратить внимание на изменения в поведении и состоянии Насти. Она дама резкая, не терпящая возражений, считает, что сама все знает, и любые разговоры пресекает. Я один раз позвонила, но больше не рискнула».

**Приложение 1**

**Инструкция работы с кейсом**

1. Осознание и формулировка проблемы на основе ситуации;

2. Определение сторон конфликта;

3. Выявление причин возникновения данной проблемы;

4. Определение различных способов действий в заданной ситуации;

5. Выбор оптимального решения с опорой на анализ положительных и

отрицательных последствий каждого;

6. Анализ ресурсов для осуществления оптимального решения;

7. Составление программы деятельности, с учетом целей и реальности

их осуществления;

8. Определение ситуации как требующей или нет ведения

полноценной медиативной процедуры.

Если предложенная ситуация определена как требующая ведения полноценной медиативной процедуры, составить краткий план работы медиатора согласно

**Приложение 2**

**Порядок работы медиатора**

**ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ**

**ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ**

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

2 фаза. Понимание ситуации

3 фаза. Поиск вариантов выхода

4 фаза. Подготовка к встрече

**ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН**

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

2 фаза. Организация диалога между сторонами

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на

встрече и фиксация решений сторон.

4 фаза. Обсуждение будущего

5 фаза. Заключение соглашения

6 фаза. Рефлексия встречи

Использованы материалы

www.sprc.ru www.школьные-службы-примирения.