**1. Название кейса**

"Конфликт в классе: от наставления к урегулированию — уроки для учителя и ученика"

**2. Целевая группа, для которой применен кейс**

Учителя и учащиеся 8 класса, а также родители (законные представители).

**3. Проблемная ситуация в образовательной среде**

Конфликтная ситуация возникла в кабинете, когда учитель, стараясь предотвратить потенциальные повреждения оборудования, проявил эмоциональное давление, что вызвало ответную реакцию ученика. Такой подход в общении между педагогом и учащимися создал атмосферу напряжения и недопонимания.

**4. Сценарий кейса**

**4.1. Обстоятельства возникновения**

Во время перемены ученики зашли в кабинет и начали рассматривать оборудование. Учитель, опасаясь за сохранность материалов, вышел и, не провоцируя диалог, решил полностью выгнать детей, применив эмоциональное давление.

**4.2. Проявления проблемы**

Слова учителя привели ученика к его обиде и вспышке гнева. Он, ощущая себя униженным, ухватившись за стул, начал конфронтацию.

**4.3. Действия участников**

Учитель: пытался установить дисциплину, но использовал недопустимые методы.

Ученик: ответная реакция на агрессию учителя, проявление эмоционального состояния и желание отомстить, что указывает на его глубокую обиду.

**4.4. Вовлеченность в решение**

После словесной перепалки и угрозы со стороны учителя, конфликт мог быть разрешен путем диалога. Учитель мог бы предложить ученику обсудить произошедшее за пределами класса, чтобы избежать эскалации.

**4.5. Конечный результат**

После эмоционального диалога учитель и ученик успокоились, и на встрече с педагогом-психологом стороны могли обсудить инцидент, что привело к пересмотру подхода в общении и внесению изменений в условие взаимодействия.

**5. Характеристика кейса**

**5.1. Этапы и содержание профессиональных действий**

Этап 1: Возникновение в ситуацию (учитель).

Этап 2: Организация диалога между учителем, учеником и, при необходимости, родителями.

Этап 3: Модерация беседы с педагогом-психологом, для обеспечения беспристрастности.

Участие педагогов: Учитель, классный руководитель, педагог-психолог.

Участие обучающихся: ученик, его одноклассники (как свидетели), которые могут выразить свою точку зрения.

Родители: вовлечены для понимания проблемы и поддержки ученика в будущем.

**5.2. Продолжительность реализации кейса**

Этап 1: 15 минут — выяснение ситуации.

Этап 2: 30 минут — диалог с учеником.

Этап 3: 1 час — встреча с педагогом-психологом и решение вопроса.

**5.3. Условия успешного решения**

Организационно-управленческие: наличие внутреннего регламента по поведению в классе и разрешению конфликтов.

Социальные: доверительная атмосфера между учениками и педагогами.

Информационные: наличие системы обратной связи для учеников.

**5.4. Средства, используемые в кейсе**

Дидактические: карточки с вопросами для обсуждения, чтобы ученики могли выразить свои мысли и чувства.

Методические: использование техник ненасильственного общения.

Информационные: информирование о правилах школы и возможностях их обсуждения.

**5.5. Данные, подтверждающие успешность решения кейса**

Обратная связь от участников конфликта (учителей, учеников, родителей) через анкетирование показала, что:

80% учеников выразили желание обсуждать конфликты открыто;

90% родителей поддержали и предложили свою помощь;

Учителя отметили необходимость пересмотра методов дисциплины и включения эмоционального интеллекта в процесс обучения.