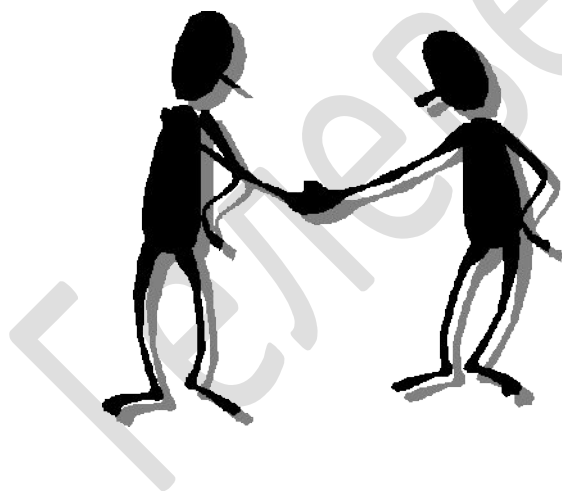


Загальноосвітня школа І-ІІІ ст. № 1  
Сніжнянської міської ради Донецької області  
Факультативний курс «Ділова активність»

**ПРОЕКТ**  
**бізнес-плану**  
**«Організація конфлікт-  
менеджменту в школі»**



**РОЗРОБИЛА:**

учениця 10-А класу  
ЗОШ І-ІІІ ст. № 1  
Верютіна Софія.

**КЕРІВНИК:**

вчитель економіки та історії  
ЗОШ І-ІІІ ст. № 1  
Гелеверя Олена Олександрівна.

м. Сніжне - 2012 рік

## В С Т У П

### **Змінити своє відношення до конфліктів – це практично змінити свій погляд на життя в ринковій економіці**

*В загальноосвітній школі I-III ст. № 1 з 2011 -2012 навчального року почала працювати «Школа безконфліктного спілкування», мета якої - в ході тренінгів навчати учнів навичкам ефективного спілкування з людьми.*

З чого все починалося?

У 2010-2011 році у м.Сніжне відбувся міський конкурс бізнес-планів серед учнівської, студентської та робочої молоді. Переможцем був визначений проект бізнес-плану «Організація конфлікт-менеджменту в школі», розроблений ученицею 10-А класу Верютіною Софією. (Додаток 1)

Як показує світовий досвід – ефективність економіки будь-якої країни світу тільки на 1/3 залежить від інвестицій в капітал, все інше залежить від інтелектуального потенціалу, в тому числі і від ділового спілкування – менеджменту. Сучасному менеджеру дуже важливо не перетворювати процес взаємовідносин в колективі на невдоволення, непорозуміння, образи, бо будь-який колектив – це завжди неминучі суперечки та конфлікти. За деякими оцінками, більш 65% проблем в організації (незалежно від розміру) пов'язані з напруженими відносинами між робітниками. Вражає ще одна цифра – 25% робочого часу уходить на влаштування конфліктних ситуацій. А якщо перерахувати це в грошах? А як можна підрахувати стрес робітників, зниження бажання працювати?

Та як підтвердження актуальності цього факту – приголомшена новина про нобелівських лауреатів у жовтні 2009 року – одна з премій була присуджена професору економіки Каліфорнійського університету Оліверу Уільмсону за неринкові методи керування економікою – за теорію вирішення конфліктів в корпорації. Як було заявлено в нобелівському комітеті, що раніше ця тема знаходилися на «задвірках» економічної теорії, а зараз – найактуальніша.

Та чи потрібно витратити частину робочого часу на конфлікти? Чи може краще навчатися спілкуватися, не створюючи конфліктних ситуацій? Але для цього треба багато знати як виникає конфлікт та як можна його розв'язати.

Зараз з'явилася спеціальна наука – конфліктологія та спецрозділ – менеджменту – конфлікт-менеджмент (управління конфліктами).

Для учнів першою організацією в житті є школа. І від того, який слід залишить вона в душі школярів, багато чого залежить в їх подальшій долі і діяльності. Зрозуміло, в школі виникає багато конфліктних ситуацій та інцидентів, які впливають на ставлення до навчання. Не завжди об'єктивне оцінювання (з точки зору учнів) приводить їх до нестриманості та помсти; перевантаженість домашніми вправами та шкільними заходами – до агресії; в школі відчувається дефіцит фізичних вправ. Як наслідок – непорозуміння. А якщо до цього «букету» додати побутові, сімейні проблеми? Тут головне – не ухилятися від їх наявності та конструктивно виходити з них. Треба шукати працююче рішення, яке змінить напружену ситуацію, поведінку та мислення. В цієї дуже складної ситуації конфлікти вирішують, в першу чергу, класні керівники, батьки, соціальний педагог, психолог.

А чому на базі школи не створити структурний підрозділ – конфлікт-менеджмент (управління конфліктами), який би на постійній основі свого функціонування грамотно, за певними правилами втручався в конфлікти між учнями та запропонував шляхи їх вирішення. Головним є той факт, що попереджують та вирішують частину шкільних конфліктів не дорослі, а діти.

З цією метою в рамках ЗОШ I-III ст. № 1 універсальний проект бізнес-плану «Організація конфлікт-менеджменту в школі», розроблений Верютіною С., почав діяти практично як дієвий засіб попередження, вирішення та нейтралізації шкільних конфліктів згідно алгоритму реалізації.

Все почалося з вхідного тестування учнів 7-8 класів «Засоби та стилі спілкування», проведений активом учнів факультативного курсу «Ділова активність» на класних часах.

На педагогічній раді ЗОШ I-III ст. № 1 була представлена презентація проекту «Організація конфлікт-менеджменту в школі» з результатами

вхідного тестування (Додаток 2), отримана згода адміністрації та педагогічного колективу на реалізацію проекту, далі в закладі було широке обговорення системи конфлікт-менеджменту, проходив конкурсний відбір учнів для підготовки на кандидатури шкільних-конфлікт менеджерів. Головну роботу на цьому етапі виконували класні керівники та психологічна служба.

На даному етапі відбувається навчання конфлікт-менеджерів (учні 9-В кл.) в рамках факультативного курсу «Ділова активність» на базі тренінг-програми «Я - безконфліктна особистість»(Додаток 3).

Координаторами проекту виступають заступник директора з виховної роботи Бела В.Є., вчитель факультативного курсу „Ділова активність” Гелеверя О.О., шкільний психолог Таймасова О.П., які спільно розробили тренінг-програму „Я - безконфліктна особистість”.

В II півріччі 2012-2013 н.р. у ЗОШ І-ІІІ № 1 планується проведення планових лекцій-тренінгів на класних часах та інших рекламних акцій підготовленими конфлікт-менеджерами, щоб учні школи якомога більше знали все про тонкощі «кухні» конфлікту, а саме: могли самостійно складати карту конфліктів, вміли вибирати стратегію в конфлікті та знаходити оптимальні шляхи вирішення різноманітних конфліктних ситуацій .

В подальшому планується створення «Шкільної служби примирення», яка буде використана як інструмент для розкриття суперечностей, що заважають нормальному та ефективному розвитку школи.

Хочеться сподіватися, що навички, які отримують учні ЗОШ І-ІІІ №1, задіяні в практичній реалізації проекту «Організація конфлікт-менеджменту в школі», будуть їм постійно, майже щоденно потрібні у дорослому житті та у майбутній професії, бо все наше життя, на жаль – це процес розв’язання безкінечної кількості конфліктів.

Отже, чим раніше, починаючи вже зі школи, учні будуть знати про технологію конфліктів, тим значно легше їм буде будувати свої майбутні стосунки в родині, з друзями, з колегами на роботі – тобто встановлювати

баланс інтересів в суспільстві, без якого неможливо зроби перехід до ринкової економіки.

## ДОДАТОК 1

### ПРОЕКТ БІЗНЕС-ПЛАНУ

#### «ОРГАНІЗАЦІЯ КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТУ В ШКОЛІ»

## РЕЗЮМЕ

**Заявник:** Верютіна Софія Сергіївна

**Найменування проекту:** „Організація конфлікт-менеджменту в школі”

**Пріоритетний напрям:** соціальна сфера

**Місце реалізації проекту:** ЗОШ 1-Ш ст.№ 1, м.Сніжне

**Анотація:** з науковим поглядом розв’язується проблема шкільних конфліктів у вигляді організації на базі школи структурного підрозділу – конфлікт-менеджменту (управління конфліктами) та як подальший його розвиток – створення „Служби примирення”. Головне, що не дорослі, а самі учні (сертифіковані конфлікт – менеджери) виступають посередниками, а далі інформаторами, тренерами з технології конфліктів.

Представлений проект бізнес-плану має практично-універсальний характер – його можна реально втілити в функціонування будь-якої шкільної організації не тільки м.Сніжне, але й України, що особливо актуально для школи, цей проект не потребує значних грошових витрат.

**Загальна вартість проекту :** 300 грн.

**Мета проекту:** розробити конструктивну модель запобігання, вирішення та нейтралізації шкільних конфліктів у вигляді організації конфлікт-менеджменту та „Служби примирення” як дієвих інструментів ефективної взаємодії між учнями.

**Завдання :**

- ознайомитися з типологією, структурою, класифікацією, суб'єктами конфліктів;
- дослідити технологію конфлікт-менеджменту та шляхи вирішення конфліктів в організації;
- скласти робочий план (алгоритм) реалізації проекту;
- привернути увагу спільноти м.Сніжне до проблеми шкільних конфліктів та відсутності дієвого та системного механізму їх попередження та вирішення у школах саме учнями.

**Очікуваний**

**результат:** більш якісна підготовка учнів до дорослого життя в ринковій економіці (майбутня професійна діяльність, родина).

## **ЮРИДИЧНІ АСПЕКТИ МАЙБУТНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

В зв'язку з соціальною сферою напрямку діяльності, даний проект не потребує правової форми оформлення підприємницької діяльності.

Дислокацією місця реалізації проекту є шкільне приміщення – класна кімната факультативного курсу „Ділова активність”.

## **ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСЛУГИ**

Даним проектом пропонується специфічна послуга від шкільних конфлікт-менеджерів: попередження, вирішення та нейтралізація шкільних конфліктів як дієвий, неринковий інструмент-засіб ефективної взаємодії між учнями.

*Унікальність послуги* - її надають не класні керівники, батьки, соціальний педагог, психолог, а саме учні.

*Практичність послуги* – підприємливі навички, які отримують учні в процесі функціонування системи, майже щоденно будуть їм потрібні у дорослому житті.

*Пізнавальне значення послуги* - значно розширюється кругозір учнів.

Аналіз конкуренції показує, що жодна школа в м.Сніжне та Донецького регіону не пропонує вищеназвану послугу, тобто конкуренція в даній галузі практично відсутня.

Головне, що дану послугу можна реально втілити в функціонування шкільного життя окремим підрозділом і вона майже не потребує значних грошових коштів.

Можливим ризиком проекту може виступати недостатня підтримка ідеї проекту з боку адміністрації, учителів та інших учасників.

## **МАРКЕТИНГОВА СТРАТЕГІЯ**

Дослідження ринку споживачів послуги (було проведено анкетування) показало, що 81% респондентів ЗОШ I-III ст. № 1 бажають отримати таку послугу у школі.

Але щоб проект бізнес-плану організації конфлікт-менеджменту дійсно запрацював, треба ретельно розробити план маркетингу у вигляді моделі, у якій 5 важливих ступенів.

**1 ступень.** *Згода адміністративного апарату.* Це – основа створення.

**2 ступень.** *Широке обговорення системи конфлікт-менеджменту.* Тренінг-програма „Я – безконфліктна особистість” (Додаток 3) обговорюється за участю директора, завучів, зам. по виховній роботі, педагога-організатора, психологів, соціального педагога, класними керівниками на педраді, як висновок – рішення про впровадження цієї системи.

**3 ступень.** *Конкурсний відбір учнів для підготовки на кандидатури шкільних конфлікт-менеджерів.* Головну роботу на цьому етапі виконують класні керівники, психологічна служба, рада старшокласників.

**4 ступень.** *Навчання учнів.* На основі тренінг-програми „Я-безконфліктна особистість” буде проходити процес навчання майбутніх конфлікт-менеджерів. Цю роботу може проводити вчитель курсу „Ділова активність” в співпраці з психологічною службою, бо багато вправ міжнародної програми „Ділова активність” вчать учнів безконфліктному спілкуванню

**5 ступень.** *Функціонування системи.* Зрозуміло, що без активної підтримки зі сторони класних керівників та інших членів педколективу, самих учнів запропонована модель повноцінно функціонувати не зможе. Бажано використати всі можливості широкої рекламної кампанії, провести презентацію у класах, випустити спеціальну шкільну газету, зморні плакати, розіслати необхідну інформацію батькам.

Треба активно використовувати „Скриньку довіри”, яка є у школі, куди необхідно вкладати заявки від учнів. Заявки можуть прийматися і у усній формі. Можна скористатися допомогою зацікавлених вчителів. Робочий план (алгоритм) реалізації проекту представлений у табл.1



## Робочий план (алгоритм) реалізації проекту бізнес-плану „Організація конфлікт-менеджменту в школі”

№	Вид діяльності	Строк	Виконавці
1.	Згода адміністрації	Початок вересня	Ініціативна група
2.	Обговорення системи конфлікт-менеджменту	Вересень- поч.жовтня	Зам.директора з вих. роботи
3.	Конкурсний відбір учнів для підготовки конфлікт - менеджерів	Жовтень	Вчитель ф/к „ДА”, психолог
4.	Навчання учнів	Листопад Грудень Лютий	Вчитель ф/к „ДА”, психолог
5.	Функціонування системи, моніторинг діяльності	Березень Квітень Травень	Вчитель ф/к „ДА”, психолог, сертифіковані конфлікт- менеджери

### МЕНЕДЖМЕНТ

Організаційна структура має вигляд (в процесі створення може корегуватися та приймати інший формат):

Координатори: вчитель „Ділової активності” та шкільний психолог.

Конфлікт-менеджери 1 ст. навчання

Конфлікт-менеджери 2 ст. навчання

Конфлікт-менеджери 3 ст. навчання

## ФІНАНСОВИЙ ПЛАН

№	Витрати (потреби)	Сума, грн.
1.	Приміщення	-
2.	Комп'ютер	-
3.	Канцелярія	150,00
4.	Реклама	100,00
5.	Плакати	50,00
	Усього:	300,00

## МАЙБУТНЄ БАЧЕННЯ ПОСЛУГИ

Подальший розвиток організації конфлікт-менеджменту – створення «Служби примирення» з новими інструментами вирішення шкільних конфліктів, координаторами якої виступають сертифіковані конфлікт-менеджери.



# ГРАМОТА

НАГОРОДЖУЄТЬСЯ

**ВЕРЮТІНА СОФІЯ**  
учениця ЗОШ I-III ступенів №1

*за зайняте*

**I місце**

*у міському конкурсі бізнес-планів  
серед учнівської, студентської  
та робітничої молоді  
(I вікова категорія)*

Голова  
конкурсної комісії



*[Signature]*  
О.М. Петрухіна

Сніжне  
2010

**ПРОГРАМА тренінг-курсу**  
**«Я – безконфліктна особистість»**

**Коментарі**

Теоретичний матеріал містить базові положення спілкування: ознаки хорошого слухача; вербальні, невербальні засоби комунікації; бар'єри спілкування; правила ефективної взаємодії з різними типами людей тощо. Кожна інформація супроводжується низькою різноманітних практичних завдань; проблемні запитання для мозкового штурму, тренінгові вправи, робота з роздавальним матеріалом.

У практичній частині передбачені індивідуальні, парні, групові форми роботи.

До представленого матеріалу занять можна додати за необхідністю інші вправи, наприклад, зі шкільного курсу «Ділова активність» виконання яких також може допомогти у запобіганні та розв'язанні різноманітних конфліктних ситуацій.

Матеріали тренінгу можна використати для підготовки конфлікт-менеджерів для створення на базі школі «Шкільної служби примирення».

**Мета тренінгу:**

- розвивати у учнів навички запобігання та подолання конфліктів
- ознайомити учасників із базовими положеннями теорії спілкування, з основами ефективної взаємодії, оптимальними шляхами виходу з конфліктних ситуацій.

№	Види роботи	Час	Ресурсне забезпечення
	<b>Тема 1. «Я + інші»</b>		
1.	Вправи на знайомство	10	
1.2	Інформаційне повідомлення «Спілкування. Конфлікт» (актуальність проблеми).	5	
1.3	Мозковий штурм «Правила тренінгу»	15	Дошка, аркуші паперу ф.А1,А4
1.4	Очікування	10	Аркуші паперу
1.5	Вправа «Метафора»	10	Аркуші паперу
1.6	Вправа «Бінго»	15	Папір ф. А4
1.7	Розповідь для активізації уваги	5	
1.8	Мозковий штурм «Спілкування – це...»	10	Аркуш паперу ф.А1, фломастери
1.9	Вправа «Список якостей важливих для спілкування»	20-25	Папір, ручки, аркуш паперу ф.1
1.10	Підсумкове заняття. Вправа «Закінчи речення»	5	
	<b>Тема 2. «Толерантне спілкування»</b>		
2.1	Гра-розминка «Знайди пару»	10	Картки з назвами тварин
2.2	Інформаційне повідомлення «Три сторони спілкування»	5	
2.3	Вправа «Клітка»	10-15	Малюнок
2.4	Інформаційне повідомлення «Слухати, розуміти, взаємодіяти»	5	

2.5	Інформаційне повідомлення «Вербальне та невербальне спілкування»	5	
2.6	Вправа на активізацію учасників «Емоції ти ситуації»	5-10	М'ячик
2.7	Вправа «Згода, незгода, оцінка»	10-15	Аркуш паперу ф.А4, фломастери
2.8	Вправа «Стереотипні окуляри»	10	Картки із завданням
2.9	Інформаційне повідомлення «Толерантна людина»	5	
2.10	Вправа «Асоціативний ряд на слово «толерантність»	5	Дошка, аркуш паперу ф.А1
2.11	Вправа «Я-повідомлення»	15-20	Бланки з описами ситуацій
2.12	Вправа «Австралійський дощ»	5	
2.13	Підсумки заняття. Вправа «Керований діалог»		
	<b>Тема 3. «Конструктивне розв'язання конфлікту»</b>		
3.	Вправа на активізацію уваги	5	
3.1	Вступ до теми	5	
3.2	Мозковий штурм «Причини конфліктів»	10	Аркуш паперу А.1, дошка
3.3	Вправа «Функції конфліктів»	15	Аркуш паперу ф.А4, ручки, фломастери
3.4	Вправа «Поведінка в конфлікті»	25	Картки з описом типових форм

			поведінки в конфлікті, плакат з їхніми назвами
3.5	Вправа «Форми спілкування для конструктивного розв'язання конфлікту»	5-10	Плакат
3.6	Інформаційне повідомлення «Шляхи виходу з конфліктної ситуації»	5	Аркуш паперу ф.А4, ручки, фломастери
3.7	Ситуативні вправи	20-25	Картки із ситуаціями
3.8	Вправа «Крок за кроком. Етапи розв'язання конфлікту»	10-15	Набор картки з етапами розв'язання конфлікту
3.9	Підсумок заняття «Дерево підсумків»		
	<b>Тема 4. «Взаємини вчитель-учень»</b>		
4.	Вправа на активізацію уваги	5	
4.1	Вступ до теми	5	
4.2	Мозковий штурм «Основні причини конфлікту в системі вчитель-учень»	10-15	Аркуш паперу ф.А4
4.3	Інформаційне повідомлення «Основні операції щодо взаємодії в системі «вчитель-учень»	5	Плакат
4.4	Вправа «Типи конфліктних особистостей»	20-25	Картки зі стислим описом типів особистостей, плакат
4.5	Вправа «Колаж. Риси конфліктної особистості»	15	Журнали, ножиці, клей, аркуш паперу

			ф.А1., фломастери
4.6	Вправа «Коло знань»	15- 20	Маленькі різнокольорові аркуші паперу з позначками, картки з описом класифікацій типів конфліктних особистостей
4.7	Ситуативні вправи	15- 20	Дошка, аркуш паперу ф.А4, бланки ситуацій
4.8	Прикінцеве слово «Правила запобігання конфліктам»	5-10	Плакат
4.9	Підсумок тренінг-курсу		