

*Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Манчажская СОШ»*

# **Программа «Бесконфликтное общение – путь к успеху»**

п. Манчаж  
2022 год

## Содержание программы

- 1. Пояснительная записка.**
- 2. Условия реализации программы.**
- 3. Тематическое планирование.**
- 4. Приложение.**
- 5. Используемая литература.**

**Пояснительная записка.**  
**Актуальность проблемы.**

Одной из актуальных проблем современного общества является проблема конструктивного сотрудничества и взаимодействия. В связи с этим, проблема социальных конфликтов стала предметом изучения многих наук, таких как философия, социология, политология, педагогика, психология и т. Д.

В школе, где обучаются дети из разных социальных слоев, неминуемо возникает много конфликтов, противоречий, проявлений напряжения и агрессии. Если к этому добавить максимализм подросткового возраста и борьбу ребят за свой статус – то получается "гремучая смесь", разбираться с которой приходится администрации образовательной организации. Но на данную ситуацию можно посмотреть и с другой стороны.

В большинстве случаев конфликты устраняются сразу "на месте" учителями, но самые болезненные или затянувшиеся, мешающие учебному процессу, поступают "наверх" – к директору, завучу, в Совет по профилактике. Там к нарушителям применяют административные меры, объясняют им возможные негативные последствия, обращаются за помощью к родителям, а в исключительных случаях используют наказание (например, направляют в Комиссию по делам несовершеннолетних).

При этом следует обратить внимание на несколько моментов.

1. Конфликт считается негативным явлением, мешающим учебе. Поэтому школа старается его "заглушить", чтобы он не разросся и не вышел за ее границы. А решением проблемы считается ситуация, когда больше нет помех учебе и порядку в школе, а не когда все участники радостны и довольны.
2. Поскольку в школьной деятельности доминирует процесс обучения, конфликты считаются вредными и воспринимаются как нарушение порядка, хулиганство, правонарушение. Исправить же такие ситуации пытаются административными методами воздействия или коррекционной работой, а не переговорами.
3. Основной способ воздействия взрослых – поучение, угроза наказанием или наказание (в более мягкой или более жесткой форме), поиски виноватого, формальное "замирение" сторон.

**Цель программы:** формирование навыков бесконфликтного общения у обучающихся.

**Задачи:**

1. Образовательные:

- знакомство обучающихся с основами бесконфликтного общения;
- формирование представлений о различных вариантах человеческого общения;
- ознакомление обучающихся с понятиями «конфликт», «компромисс», «сотрудничество», «медиация».

2. Развивающие:

- развитие таких личностных качеств, как рефлексия, эмпатия, толерантность.

3. Воспитательные:

- воспитание уважительного отношения к окружающим людям;
- формирование социально одобряемых форм поведения.

### **Предполагаемый результат**

Результатом реализации программы должен стать переход на более высокий уровень развития критического мышления обучающихся в процессе воспитания навыков самоконтроля и самооценки, умение вести диалог с собой и другими людьми, быть объективными к себе и другим, умение сопереживать, проявлять терпение и терпимость.

Ребята могут научиться брать ответственность на себя, отвечать за порученное дело, научатся управлять своими эмоциями, сформируются навыки самодисциплины, понимания интересов и возможностей других людей, проявится способность к рефлексивному социальному поведению.

В результате предполагается сформировать и укрепить благоприятную эмоционально-психологическую и нравственную атмосферу в классных коллективах.

### **Формы занятий:**

- игровой тренинг;
- беседа-диалог;
- игры и упражнения.

Данный блок занятий направлен на знакомство учащихся с основами бесконфликтного общения, на формирование представлений о различных вариантах человеческого общения, на устойчивое развитие таких личностных качеств, как рефлексия, эмпатия, толерантность, на практическое применение полученных знаний.

Познакомит учащихся с понятиями «конфликт», «компромисс», объясняет, почему случаются конфликты, как вести себя в конфликтной ситуации, можно ли избежать конфликтов. А также обучение процедуре медиации.

## 2. Тематическое планирование.

№	Мероприятие		Предполагаемый результат	Участники
1	<b>Каким ты выглядишь в глазах других?</b>		Знакомство учащихся с основами бесконфликтного общения, на формирование представлений о различных вариантах человеческого общения, на устойчивое развитие таких личностных качеств, как рефлексия, эмпатия, толерантность, на практическое применение полученных знаний. Знакомство учащихся с понятиями «конфликт», «компромисс», объясняет, почему случаются конфликты, как вести себя в конфликтной ситуации, можно ли избежать конфликтов. А также обучение процедуре медиации.	Обучающиеся 2-4 классов
2	<b>О пользе критики.</b>		Знакомство учащихся с основами бесконфликтного общения, на формирование представлений о различных вариантах человеческого общения, на устойчивое развитие таких личностных качеств, как рефлексия, эмпатия, толерантность, на практическое применение полученных знаний. Знакомство учащихся с понятиями «конфликт», «компромисс», объясняет, почему случаются конфликты, как вести себя в конфликтной ситуации, можно ли избежать конфликтов. А также обучение процедуре медиации.	Обучающиеся 2-11 классов
3	<b>Умение принимать решение.</b>			Обучающиеся 2-11 классов
4	<b>Конфликты и компромиссы.</b>			13.11.13
5	<b>Зачем людям законы</b>			27.11.13
6	<b>Стресс в жизни человека.</b>			11.12.13
7	<b>Способы борьбы со</b>			25.12.13

	<b>стрессом.</b>				
8	<b>Умеешь ли ты сказать «нет»?</b>			15.01.14	
9	<b>Психологическая игра «Вместе -лучше?»</b>			29.01.14	
10	<b>Неповторимость индивидуальности.</b>			12.02.14	
11	<b>«Крутой» или уверенный в себе</b>			26.02.14	
12	<b>Защита от жестокого обращения</b>			12.03.14	
13	<b>Как помочь человеку справиться с горем.</b>			26.03.14.	
14	<b>Психологическая игра «Вокзал мечты»</b>			02.04.14	

**Тест «Каким ты выглядишь в глазах других» (Александровская Э.М., 2000)**

Учащимся предлагается ответить на вопросы:

**1. Мой любимый цвет**

- а) красный или оранжевый;
- б) белый;
- в) черный;
- г) темно-синий или лиловый;
- д) желтый;
- е) коричневый, серый или фиолетовый;
- ж) зеленый.

**2. Когда я иду на вечеринку**

- а) я надеваю яркую, броскую одежду, с шумом захожу в комнату и надеюсь, что все обратят на меня внимание;
- б) надеваю что-нибудь особенное, но захожу тихо и надеюсь увидеть кого -нибудь из знакомых;
- в) надеваю одежду, в которой надеюсь не привлекать к себе особого внимания.

**3. Когда я ложусь спать, я лежу**

- а) на спине;
- б) на животе;
- в) на боку;
- г) закрыв рукой голову;
- д) с головой под одеялом.

**4. Я хожу**

- а) большими, быстрыми шагами;
- б) маленькими, быстрыми шагами;

- в) не очень быстро, голова вперед;
- г) не очень быстро, голова вниз;
- д) медленно.

**5. Обычно я чувствую себя лучше всего**

- а) сразу после того как проснусь;
- б) днем;
- в) поздно вечером.

**6. Если происходит что-нибудь смешное**

- а) я громко смеюсь;
- б) я тихо смеюсь;
- в) я смеюсь про себя;
- г) я широко улыбаюсь;
- д) я немного улыбаюсь.

**7. Когда я разговариваю с людьми, то**

- а) я стою со скрещенными руками;
- б) держу руки впереди себя;
- в) одну или обе руки держу на боку;
- г) дотрагиваюсь до собеседника;
- д) дотрагиваюсь до своего лица или волос;
- е) люблю держать в руках какой -нибудь предмет, например, карандаш.

**8. Когда я расслабленно сижу на стуле, то**

- а) держу колени, ноги рядом;
- б) сижу нога на ногу;
- в) вытягиваю ноги перед собой;
- г) одна нога подо мной.

Вопрос 1	а- 6 б -2 в -7; г-3; д -5; е- 1; ж-4.
Вопрос 2	а- 6 б -4 в -2.
Вопрос 3	а-7 б -6 в -4; г-2; д -1.
Вопрос 4	а- 6 б -4 в -7; г-2; д -1.
Вопрос 5	а-2 б -4 в -6.
Вопрос 6	а- 6 б -4 в -3; г-5; д -2.
Вопрос 7	а-4 б -2 в -5; г-7; д -6; е-1
Вопрос 8	а-4 б -6 в -2; . г-1.

#### Результаты

42 и более баллов. Окружающие считают, что ты самоуверенный человек, который любит находиться в центре внимания. Они восхищаются тобой, иногда завидуют, некоторые - боятся. Тебе нелегко завязать дружбу.

От 35 до 41 балла. Окружающие находят тебя интересным человеком, с которым можно предпринять много веселого. Что ты сделаешь в следующий момент - нельзя предсказать, поэтому с тобой интересно. Многие хотели бы видеть тебя своим лидером.

От 27 до 34 баллов. Тебя считают очень дружелюбным человеком. С тобой общаются, потому что ты приветлив и весел. Многие хотели бы дружить с тобой.

От 20 до 26 баллов. Считают, что ты осторожен и практичен. Большому количеству знакомых ты предпочитаешь несколько хороших друзей. Друзья доверяют тебе, а ты - им.

Менее 20 баллов. Окружающим кажется, что ты скромный и обеспокоенный человек. Некоторые считают, что ты слишком переживаешь из - за мелочей. По их мнению, ты очень осторожен; прежде чем что-либо предпринять, ты все тщательно обдумываешь.

**Материалы для занятий с учащимися по формированию  
навыков посреднической деятельности**

В ходе объяснения школьникам деятельности по разрешению конфликтных ситуаций необходимо дать основные термины (ведущий, программа примирения, документальное обеспечение примирительной процедуры), порядок работы ШСП, принципы (добровольность, конфиденциальность, нейтральность, направленность на будущее), критерии принятия случая на программу примирения и формы работы (этапы проведения программы примирения) посредников.

**Основные термины:**

Ведущий примирительных встреч - нейтральное лицо, посредник между участниками конфликтных ситуаций, который, ведет предварительную работу с каждой конфликтующей стороной отдельно, а затем организывает и проводит примирительную встречу участников конфликта. Зарубежный и отечественный опыт работы показал, что ведущим удобнее работать по двое.

Программа примирения это организация встреч участников конфликта «лицом к лицу» для обсуждения сторонами последствий конфликта и принятия ими решения о том, что следует предпринять для их нейтрализации или устранения. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон, при условии, что стороны признают свою ответственность за случившееся и хотят (что устанавливается ведущим в ходе предварительных бесед), насколько это возможно, исправить ситуацию. В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а ведущий помогает им: достичь взаимопонимания по поводу произошедшего, причин, его вызвавших, и последствий для участников; обсудить и сформулировать порядок возмещения ущерба; сформулировать планы по изменению конфликтной ситуации. Примирительная встреча организуется и проводится ведущим, который создает условия для конструктивного диалога и достижения взаимоприемлемого соглашения. Соглашение о возмещении ущерба и планы изменения образа жизни и поведения участников, способствовавшего возникновению конфликтной ситуации, фиксируются в примирительном договоре.

**Подобные программы необходимы для:**

- разрешения конфликтной ситуации путем привлечения к активному участию в этом процессе самих конфликтующих, а также их родственников;
- обеспечения сравнительно быстрого возмещения вреда потерпевшей стороне;
- выражения чувств участников, снятия отрицательно окрашенных психологических состояний и освобождения от ролей «жертвы» и «законченного отморозка»;
- превращения столкновения между людьми в конструктивный процесс решения их проблем;

- вразумления конфликтующих, осознания ими своей ответственности за нанесенный вред.

Документальное обеспечение примирительной процедуры - комплект документов, который может помочь организовать программу примирения, сохранить необходимую информацию о случае, отразить дальнейшие изменения в поведении участников конфликта (следует отметить, что в бланках регистрируется только та информация, которую клиент предоставляет добровольно). В состав данного комплекта входят письмо к участникам конфликтной ситуации, регистрационная карточка, договор примирения, отчет о проведенной программе, бланк сопровождения после проведения программы примирения. Примирительный договор содержит информацию об участниках конфликта; информацию о признании несправедливости по отношению к потерпевшему; моральные результаты примирительной встречи (действия подтверждающие раскаяние со стороны обидчика: понимание последствий своего поступка и извинение); информацию о прощении обидчика; действия обидчика по заглаживанию вреда; подписи всех участников конфликта, ведущих.

#### **а) Письмо к участникам конфликтной ситуации**

Письмо может быть использовано в случае, когда нет возможности связаться с человеком по телефону, когда законные представители проживают не в городе.

Уважаемый (ая)

Службой примирения проводятся программы примирения пострадавшего и правонарушителя.

Программа примирения проходит при участии представителя Службы примирения - ведущего программы (нейтрального лица, которое способствует конструктивному диалогу между сторонами и достижению взаимоприемлемого соглашения). Соглашение о возмещении вреда и другие важнейшие договоренности фиксируются в примирительном договоре.

Программа примирения не заменяет традиционных (установленных действующим законодательством) форм предупреждения и устранения правонарушений, она является дополнительным способом восстановления справедливости и служит для удовлетворения потребностей пострадавшего: психологического облегчения за счет возможности получить ответы на интересующие Вас вопросы о случившемся, реального возмещения материальной ущерб, а также для принесения извинений обидчиком. Такая программа проводится только при Вашем желании и гарантирует физическую и психическую безопасность всех участников.

Один из наших сотрудников свяжется с Вами в течение следующей недели, чтобы договориться о предварительной встрече. Он подробно расскажет Вам о программе. Вы также сможете рассказать о том, к каким последствиям привело для Вас это правонарушение, о нанесенном вам ущербе и необходимости его возмещения.

Если у Вас появились вопросы, Вы можете позвонить по телефону: (указывается контактный номер).

С уважением,

ведущий примирительных встреч .[6]

#### **б) Регистрационная карточка**

Регистрационная карточка позволяет отразить основную информацию о конфликте, его участниках, основные шаги по проведению программы примирения.

### **в) Договор примирения или примирительный договор**

Договор примирения

г. Ханты - Мансийск

«\_\_» 201\_ г.

(Ф.И.О. участника программы) с одной стороны, и

(Ф.И.О. участника программы) с другой стороны, в присутствии ведущих Школьной службы примирения

(Ф.И.О.)

в ходе примирительной встречи прояснили обстоятельства случившегося:

(время, место, суть происшедшего) Стороны обсудили обстоятельства правонарушения и заключили Договор о нижеследующем: 1. Оценка случившегося (нанесенного вреда)

Выслушав друг друга стороны признали, что имело место событие, изложенное выше, которое было несправедливым и болезненным для

2. Восстановление справедливости:

(Ф.И.О.)

Готов(а)

О причиненном материальном ущербе стороны договорились, что

3. Дальнейшие намерения:

Стороны обещают, что в будущем времени будут учитывать произошедшее с ними и намереваются

**ПОДПИСИ СТОРОН**

1. Участник программы Место жительства

Подпись

2. Участник программы Место жительства

Подпись

3. Ведущий программы примирения

Подпись [6]

### **г) Предлагаем вам формы написания отчетов о проведенных примирительных программах**

Форма отчета по программе Обязательные разделы отчета выделены курсивом.

Порядковый номер программы. Название программы. Имена и фамилии ведущих. Дата проведения программы.

Источник направления информации об участниках криминальной или конфликтной ситуации на программу.

Фабула правонарушения или ситуации.

Особенности проведения предварительных встреч. Следующие пункты необходимо отразить в данном разделе, но не структурировать ими сам раздел:

Восприятие ситуации потерпевшим и его проблемы и нужды, которые возникли из-за данной ситуации. Как потерпевшая сторона была подготовлена к участию в примирительной встрече. Как были учтены пожелания стороны в организации встречи. Восприятие ситуации обвиняемым и его представителями, выясненные в ходе предварительной встречи. Отношение к совершенному действию. Есть ли установка и предложения по

возмещению ущерба. Как обвиняемый и его представители были под-готовлены к участию в примирительной встрече.

Особенности проведения и результаты примирительных встреч.

Следующие пункты необходимо отразить в данном разделе, но не структурировать ими сам раздел:

- Удалось ли сторонам выразить свои чувства. Если нет, то почему.

- Удалось ли сторонам достигнуть взаимопонимания по поводу последствий правонарушения. Если не было достигнуто по этому поводу взаимопонимание, то почему. Кратко опишите суть диалога жертвы и правонарушителя на этом этапе.

- Были ли извинения со стороны правонарушителя. Были ли они приняты потерпевшей стороной. Если нет, то почему?

- Как разрешался вопрос о возмещении ущерба.

- Как стороны отвечали на вопрос: "Что сделать, чтобы этого не повторилось?"

- Была ли принята программа реабилитации. Если да, перечислите ее пункты. Если на встрече была зафиксирована необходимость помощи в выполнении программы реабилитации, укажите данные того, кто будет в этом помогать.

Ход дополнительной встречи или последующих переговоров с участниками встречи (если были)[7].

Упрощенный вариант отчета

Описание ситуации

- Удалось ли снять негативные эмоции?
- Какие потребности у сторон?
- Какие вопросы они вынесли на встречу
- Был ли диалог между сторонами?
- Сняты ли отрицательные эмоции?
- Принял ли обидчик на себя ответственность?
- Суть договора?
- Что будет в будущем?
- Что не получилось?
- Ваши ощущения
- Ваши предложения [7]

**д) Бланк сопровождения после проведения программы примирения является документом, в котором отмечается дальнейшая работа по наблюдению за нарушителем [6].**

Сопровождение после примирительной программы

Примирительный договор №

Сопровождающий:

Возмещение ущерба да/нет (нужное подчеркнуть)

Судьба правонарушителя

Дата Место посещения Содержание встречи Примечание Ф.И.О.

ведущего

