

«Медиация конфликта»

в помощь старосте

Студенческая группа - это объединение студентов, которое создается автоматически и обусловлено необходимостью ведения учебной деятельности после поступления в вуз. Группа – это своего рода живой организм, в котором протекают различные процессы. Важным условием успешного функционирования группы является благоприятный психологический климат, который во многом зависит от поведения старосты группы. Неслучайно одним из ключевых навыков лидера, по мнению психологов, является способность разрешать конфликты.

На помощь может прийти популярный в современном мире медиатор. Кто такой медиатор? Медиатор - это специально обученный человек, который выступает посредником между конфликтующими сторонами, помогая им достичь соглашения. Медиатор, прежде всего, человек не заинтересованный в соблюдении интересов ни одной из сторон.

Медиация – новая для общества технология разрешения конфликтов между людьми. Говоря о необходимости внедрения медиативных форм решения конфликтов, важно отметить, что, зачастую преподаватели, студенты, специалисты в сфере работы с молодежью сталкиваются с отсутствием четко прописанных методических рекомендаций по их применению и конструированию.

На наш взгляд, необходимым и важным является развитие навыков медиации у старост, управляющих группой. Что же относится к функциям медиатора?

1. Создать благоприятную обстановку для общения.
2. Обеспечить каждому из участников конфликта возможность свободно высказать свою позицию в сложившейся обстановке, при этом быть услышанным и понятым.
3. Предложить и обсудить варианты выхода из конфликта.

При создании **благоприятной обстановки** важно учитывать место (комфортное помещение, где вас никто не побеспокоит), время (заранее обговорить количество времени и задачи, которые необходимо решить), а также участие всех участников конфликтной ситуации.

Организуя **процесс обсуждения**, важно помнить, что староста как лидер управляет этим процессом. Старосте полезно помнить:

- *Отнеситесь с уважением ко всем участникам ситуации.*
- *Обращайтесь к людям по имени.*
- *Будьте хорошим слушателем.*
- *Постарайтесь понять чужую точку зрения. Поставьте себя на место всех участников и попытайтесь понять, как каждый из них воспринимает ситуацию. Ваш главный помощник при этом — умение слушать и задавать правильные вопросы.*
 - *Задавайте вопросы исходя из сути информации, а не из незначительных деталей.*
 - *Выражайте признание. Каждый из нас хочет, чтобы его оценили по достоинству. Результаты этого очевидны. Мы чувствуем себя лучше, если нас ценят. Повышается наша уверенность в себе. Мы становимся более открытыми для диалога и мотивированными на сотрудничество.*
- *Продемонстрируйте свое понимание, выразите это в словах и поступках. Если Вы поняли чужую точку зрения и нашли в ней какую-то ценность, скажите об этом. Ваши комментарии должны быть уместны и четко сформулированы, соответствовать обстоятельствам и, самое главное, быть честными.*
 - *Даже если вам кажется, что вы уже понимаете точку зрения собеседника, он может захотеть рассказать о ней сам. Будьте готовы его выслушать. Обращайте внимание не только на слова, но и на скрытый смысл, эмоциональный фон, мимику*

и жесты. Порой язык тела выражает прямо противоположное тому, что человек говорит.

• Найдите ценность в чужих мыслях, чувствах и действиях. Подумайте, почему каждому участнику кажется важной и убедительной его точка зрения. Вы можете не разделять эти позиции, но это не мешает видеть ценность в образе мыслей и убеждениях собеседников.

• Любой человек независимо от должности и социального положения подвержен эмоциям и импульсивным реакциям. И если все участники конфликта в процессе общения действуют на эмоциях с целью доказать свою правоту, лидер в решении конфликта должен выйти из круга искрящихся эмоциональных и импульсивных реакций и перевести спор в управляемый конструктивный диалог и язык действий — в переговоры.

Важным этапом после того, как все стороны обозначили свои позиции, является выработка совместного решения. В этом процессе может помочь «метод мозгового штурма». Чтобы все участники чувствовали себя равноправными, их можно рассадить за «круглым столом», не лишним будет прибегнуть к письменному формату (добавить анонимность).

Все предложенные варианты выхода из конфликтной ситуации фиксируются лидером и затем в ходе групповой дискуссии подвергаются оценке, обозначаются плюсы и минусы. Таким образом, выбирается оптимальный вариант для всех.

Важно помнить, что староста не является профессионально подготовленным специалистом-медиатором. Помимо этого, он также является частью группы и не всегда может оценивать ситуацию объективно. Это может существенно влиять на возможность разрешения того или иного конфликта. В затруднительной ситуации можно обратиться к куратору, психологу факультета, руководству факультета с целью организации эффективного и конструктивного диалога в группе, разрешению возникших противоречий.