

## **К ВОПРОСУ ФОРМИРОВАНИЯ У СТУДЕНТОВ НАВЫКОВ МЕДИАЦИИ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТАХ**

Деятельность современных менеджеров и специалистов по управленческому консультированию предполагает разрешение разного рода противоречий, возникающих в организационных системах. В вузе у обучающихся формируется такая способность личности, как умение анализировать разные формы межличностных конфликтов и способность их разрешать. В данном контексте важными способностями в разрешении конфликта являются медиаторство и фасилитация.

Обладание этими способностями может способствовать созданию и поддержанию в коллективе творческой обстановки, атмосферы сотрудничества и взаимоуважения. Такие личностные навыки формируются уже в вузе и способствуют дальнейшему развитию менеджера, который должен владеть различными методами диагностики, такими как наблюдение, социометрия, социологические опросы, ретроспективный анализ конфликтов, метод соотношения должного и реального состояния социальных объектов.

По мнению В. Щербины, фасилитатор – это человек, который отвечает за организацию переговоров (следит за соблюдением регламента и структурой процесса), помогает участникам переговоров прийти к консенсусу. Фасилитация (от англ. Facilitate – облегчать) означает повышение скорости или продуктивности деятельности индивида вследствие актуализации в его сознании образа другого человека, выступающего в качестве соперника или наблюдателя за действиями данного индивида [1]. Менеджер, выполняющий роль фасилитатора, ориентируется на оказание помощи группе в решении определенной проблемы, ставшей причиной конфликта, а также в достижении соглашения, которое устроит всех участников конфликтной ситуации. Менеджер-фасилитатор должен

создавать благоприятные условия для эффективного коммуницирования социальных акторов в различных ситуациях (необязательно конфликтных).

Что касается медиации, то ее основным содержанием является выполнение менеджером (или другим специалистом) посреднических функций для разрешения конфликтов, при этом медиаторство имеет много общего с фасилитацией. Медиатор (посредник) – человек или группа людей, которые, выступая в роли нейтральной, независимой стороны, незаинтересованной в результатах конкретной конфликтной ситуации, помогают сторонам прийти к определенному позитивному решению [2]. В некоторых концепциях медиатор рассматривается как активный игрок, который может направлять субъектов конфликта к определенному результату взаимодействия; в других концепциях роль медиатора сводится в основном к фасилитации (содействию). На наш взгляд, в отличие от фасилитации, медиация всегда должна иметь своей целью примирение конфликтующих сторон. Следует отметить, что медиатор не должен навязывать какое-либо решение сторонам конфликта, его задача – сделать так, чтобы субъекты конфликта сами пришли к оптимальному для всех решению.

Навыки фасилитации и медиаторства являются важными составляющими индивидуальной конфликтологической компетентности социального менеджера, который должен уметь выполнять посреднические функции в межличностных конфликтах в трудовых коллективах.

### **Литература**

1. Щербина В. Средства социологической диагностики в системе управления / Щербина В. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1993. – 116 с.
2. Анцупов А. Конфликтология : учеб. для вузов / Анцупов А., Шипилов А. – М. : Юнити, 2000. – 552 с.