

## КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ В РАБОТЕ МЕДИАТОРА

Горемыкина И.С.

Муниципальное казенное учреждение Борисоглебского городского округа

Чигоракская средняя общеобразовательная школа, с. Чигорак

Сферы применения медиации, как альтернативного метода разрешения конфликтов и доверие к ней постоянно расширяются. Одной из причин этой растущей популярности является то, что медиация обеспечивает более эффективный, гармоничный и удовлетворяющий стороны способ решения споров. В ходе медиации квалифицированные специалисты находят способы достичь компромисса между людьми, которые сильно расходятся во мнениях по важным вопросам. Медиатор, как нейтральная, независимая сторона, активно выстраивает путь, позволяющий разрешить спор.

Коммуникация играет важную роль в работе медиатора в школе. Медиатор - это специалист, который помогает разрешать возникающие конфликты и находить компромиссы. Как посредник между сторонами он помогает им наладить диалог и найти взаимопонимание.

Одним из ключевых инструментов в работе медиатора является умение эффективно коммуницировать. В ходе общения медиатор устанавливает доверительные отношения с учениками, родителями, учителями, и помогает им самостоятельно найти пути решения возникших проблем.

Важно отметить, что медиатор должен оставаться нейтральным и беспристрастным в своих коммуникационных действиях. Не принимая сторону ни одного из участников спора, медиатор не предлагает вариант решения конфликта, а оказывает содействие в принятии конфликтующими самостоятельного взаимоприемлемого решения. Его задача - лишь помочь найти решение, удовлетворяющее обе стороны в процессе эффективного общения не только с учениками, но и с их родителями, учителями и другими участниками образовательного процесса, вовлеченными в конфликт.

Коммуникативная компетентность – это способность устанавливать и

поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Эффективная коммуникация выражается в достижении взаимопонимания партнерами, понимании ситуации и предмета общения. Чем большей определенности в понимании сложившейся ситуации удастся достичь, тем выше вероятность успешного разрешения проблемы.

Коммуникативные компетенции медиатора, как система внутренних ресурсов, навыков, знаний и умений, необходимых для построения эффективной коммуникации в межличностном взаимодействии, позволяющие успешно передавать и получать информацию, выразить свои мысли и чувства, взаимодействовать с окружающими.

К навыкам эффективной коммуникации в работе медиатора относятся:

Умение слушать - это навык, позволяющий понять позиции сторон, их точки зрения, потребности и желания, даже если собеседник допускает резкости и грубость в общении. Навыки слушания помогут предотвратить недоразумения и недопонимание в общении;

Навыки невербального общения: жесты, мимика, артикуляция, тональность и темп речи, зрительный контакт;

Умение понимать, что скрывается за внешними проявлениями огорчения, замешательства, агрессии, противодействием или осуждением;

Навыки межличностного общения, умение замечать различия между чувствами и ощущениями;

Способность понимать, как люди интерпретируют и анализируют события, субъективно или объективно оценивают свою роль в произошедшем.

Способность различать просьбу и требование, так как просьба является объединяющим фактором, а требование — разъединяющим;

Способность принимать то, что нечто важное для одного человека не означает необходимости выполнения этого другим человеком. Понимание конфликтующей стороны не обязательно означает согласие с ней и признание ее правоты;

Эмоциональный интеллект — способность осознавать и понимать свои собственные эмоции и эмоции других людей. Это важно для медиаторов, потому что они должны уметь понимать и сопереживать обеим сторонам конфликта, чтобы помочь им разрешить свои разногласия;

Эмпатия — сознательное проявление чуткости, умение проявить сострадание в приемлемой для окружающих форме;

Способность сохранять спокойствие и самообладание в любой ситуации, придерживаясь нейтральной и объективной точки зрения, не позволять эмоциям влиять на ход медиативной процедуры;

Способность быть объективным, исключая предвзятость и личное отношение;

Способность творчески подходить к решению проблем, находить неочевидные решения и новые способы посредничества, разрабатывать стратегии выхода из сложных ситуаций.

Фасилитация — процесс, помогающий группе людей более эффективно общаться, достигать консенсуса и поставленных целей своих целей;

Умение вести переговоры — навык, позволяющий объяснить позицию каждой из сторон другой, как в личных, так и в общественных ситуациях. Этот навык важен для того, чтобы помочь вовлеченным сторонам объективно оценить произошедшее событие, достичь соглашения и принятия решений.

В ходе эффективной коммуникации выделяют следующие этапы:

1. Описание сторонами произошедшего события, ставшего причиной конфликта;

2. Описание сторонами чувств, возникших в процессе конфликтной ситуации;

3. Проговаривание сторонами своих страхов и опасений, личных границ, потребностей, просьб и желаний.

4. Обращение за помощью в службу школьной медиации при необходимости.

Коммуникация является неотъемлемой частью работы медиатора в школе. Она позволяет ему установить доверительные отношения с обучающимися и помочь им разрешить конфликты мирно и конструктивно. Благодаря умению эффективно коммуницировать, медиатор способен создать гармоничную и спокойную атмосферу в школе, необходимую для успешной реализации учебно-воспитательного процесса.

### **Литература**

1. Поленова Т.П. Школа эффективного общения. Коммуникативные техники, которые всегда работают. Ростов-на-Дону.: Феникс, 2009. 253 с.
2. Развитие медиации в России. Теория, практика, образование / под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко. М.: Инфотропик Медиа, 2012. 320 с.
3. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. Спб.: Речь, 2008. 208 с.
4. Уварова О. Школьная служба восстановительной медиации (примирения). Система подготовки медиаторов. Волгоград.: Изд-во Учитель, 2020. 123 с.