

Интерес к обсуждению и внедрению в практику посреднической деятельности волонтеров при разрешении конфликтных ситуаций молодежи проявляется лишь в последнее время. Сегодня проблемы конфликта актуализированы и в реальности общественной жизни, и в сознании общества, которое постепенно переходит от неприятия и подавления конфликтов к сознанию необходимости «работы» с ними, к поиску возможностей их урегулирования. Анализ научной литературы показал, что одной из таких возможностей является посредничество в разрешении конфликтов. Сущность посредничества в конфликтах состоит в организации процесса урегулирования взаимоотношений, разрешения сложной ситуации между сторонами.

Процесс разрешения любого конфликта складывается из трёх этапов. Первый - подготовительный - это диагностика конфликта. Второй - разработка стратегии разрешения и технологии. Третий - реализация комплекса методов и средств.

Диагностика конфликта - определение состояния развития конфликта. Она используется с целью:

- разработки способов воздействия на участников конфликтного взаимодействия;
- прекращения или перевода конфликта в другую, более спокойную стадию.

Диагностика конфликта включает: **а)** описание его видимых проявлений (стычки, кризисы и т.д.),

б) определение уровня развития конфликта; в) выявление причин конфликта и его природы, г) измерение интенсивности, д) определение сферы распространённости.

Эффективное разрешение конфликта, возможно при наличии некоторых необходимых условий и реализации принципов управления конфликтом. К числу первых относятся: наличие организационно-правового механизма разрешения конфликта; достаточно высокий уровень демократической культуры в обществе; развитая социальная активность главных слоёв населения; наличие опыта конструктивного решения конфликта; развитие коммуникативных связей; наличие ресурсов для осуществления системы компенсаций. Что касается принципов, то речь идёт, прежде всего, о конкретном подходе к разрешению конкретных конфликтов.

Не следует забывать, что волонтёры не имеют должной подготовки для полноценного разрешения конфликтов, а потому на практике они могут применять лишь некоторые из возможных форм разрешения конфликтов. Одной из таких форм является посредничество.

Посредничество - это особая форма участия третьей стороны в урегулировании и разрешении конфликта с целью оказания содействия процессу переговоров между участниками конфликта. Содействуя конструктивному обсуждению и поиску решения проблемы, волонтёр, как посредник не может

определять выбор окончательного решения, который является прерогативой конфликтующих сторон.

Обычно посредничество используется тогда, когда отсутствуют простые решения конфликтных ситуаций. Это значит, что, приступая к урегулированию, волонтер сталкивается с множеством трудностей, проблем и опасностей, которые ему необходимо преодолеть. Серьезные трудности возникают и в связи с тем, что само по себе посредничество не гарантирует разрешения конфликта, в силу ряда обстоятельств может оказаться неудачным. Посредничество уместно в любом случае, на любом этапе, кроме разве что одного случая - когда в результате некомпетентности оно начнёт, наоборот, обострять ситуацию.

Вмешательство посредника целесообразно в следующих случаях:

- конфликтующие стороны проявляют готовность к совместному поиску решения проблемы, но не могут найти точек соприкосновения;

- непосредственное общение участников конфликта серьёзно осложнено или прекращено, и участие третьей стороны может способствовать изменению этой ситуации;

- для конфликтующих сторон важно сохранение и продолжение взаимоотношений;

- участники конфликта заинтересованы в контроле над принимаемыми решениями;

- конфликтующим сторонам важно «сохранить

лицо», т.е. сделать так, чтобы завершение конфликта не выглядело как поражение ни для одной из них, и помощь в этом посредника может оказаться весомой;

- для оппонентов важным является такой аспект преодоления разногласий, как конфиденциальность.

Выступая посредником в разрешении конфликтных ситуаций молодёжи, доброволец вынужден сталкиваться с различными проблемами. В первую очередь они связаны с высокой конфликтностью молодёжной среды. Так же не следует забывать и о том, что в результате посредничества доброволец может оказаться втянутым в конфликт.

Анализ литературы по конфликтологии, а точнее по разрешению конфликтов показал, что существуют различные методы их разрешения, которые возможно применить на практике при посредничестве волонтеров в разрешении конфликтных ситуаций молодёжной среды:

1. Разрешение конфликта с учётом сущности и содержания противоречия. В этом случае необходимо:

- отличить повод от истинной причины конфликта, которая нередко маскируется его участниками;
- определить его основу;
- уяснить истинные мотивы вступления людей в конфликт.

2. Разрешение конфликта с учётом его целей.

Крайне важно быстро определить цели конфлик-

тующих сторон, провести чёткую границу между особенностями межличностного и делового взаимодействия.

3. Разрешение конфликта с учётом эмоциональных состояний. Иными словами, необходима беседа в спокойной и доверительной обстановке.

4. Разрешение конфликта с учётом особенностей его участников. В этом случае, прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобратся в особенностях личности каждого оппонента.

5. Разрешение конфликта с учётом его динамики. Конфликт развивается по определённым стадиям. Естественно, для каждой из них существуют определённые формы его разрешения. Если на первых стадиях целесообразны беседы, убеждения, то на этапе бескомпромиссных столкновений это уже не поможет.

6. Ещё один метод преодоления конфликтов - объективизация конфликта. Он является наиболее действенным. Разбор конфликта должен происходить в два этапа. Первый этап называется «откровенный разговор». Вторым этапом - объективизация. Конфликт как бы раскладывается на составные части, каждый из оппонентов должен изложить свои версии и объяснение причин, без оценок другого оппонента.

Таким образом, важно отметить, что разногласия существуют всегда, это, в какой-то мере, выражение

собственного мнения молодёжью. Не следует забывать, и о том, что добровольцы - это люди прямого действия, приходящие на помощь тогда и там, где это необходимо. А, следовательно, их помощь своевременна и необходима при разрешении конфликтов среди молодёжи. Важно так же заметить, что волонтеры и сами относятся к молодёжной среде, а потому те же конфликты что и для молодёжи будут типичными и для них тоже, а так же будут близки и понятны им.

Буклет подготовлен с использованием материалов сети Интернет

Использованные сайты:

1. <https://www.bestreferat.ru/referat-180190.html>

Составитель: Редько О.А.

Компьютерный набор: Редько О.А.

Верстка: Редько О.А.

Печатается по решению методического совета.

Тираж: 10 экз.

© Муниципальное бюджетное учреждение «Курильская централизованная библиотечная система муниципального образования «Курильский городской округ»

Муниципальное бюджетное учреждение
«Курильская централизованная библиотечная система
муниципального образования «Курильский городской округ»
694530, Россия, Сахалинская область, г. Курильск, ул. Приморское шоссе – 5, тел./факс: 42-8-32



***Деятельность
волонтера
как посредника
в разрешении
молодёжных
конфликтов***

МБУ Курильская ЦБС
г. Курильск
2018 г.