

УДК: 159.9

Ветлинская Мария Викторовна

аспирантка, инженер кафедры психологии личности

Московский государственный университет имени

М.В. Ломоносова, Российская Федерация

m.vetlinskaya@gmail.com

Maria V. Vetlinskaya

postgraduate student, engineer in the department of personality psychology

Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation

m.vetlinskaya@gmail.com

**Образ «успешного» медиатора как специалиста в области
переговорной деятельности**

**The image of the "successful" mediator as a specialist in the field of
negotiation activities**

***Аннотация.** Известно, что медиация как вид посредничества является относительно новой сферой общественной жизни современной действительности. Этапы ее формирования в каждой стране носят индивидуальный характер, что накладывает свой отпечаток на развитие данного метода урегулирования конфликтов. В данной статье представлены результаты научного исследования, цель которого заключалась в изучении представлений об образе медиатора как специалиста в области переговорного процесса среди студентов и практикующих специалистов. Предпринята попытка обобщения индивидуально-личностных и профессиональных особенностей потенциальных медиаторов в виде списка качеств, умений и навыков.*

***Ключевые слова:** медиация, посредничество, образ успешного посредника, качества специалиста.*

***Abstract.** It is known that mediation as a form of mediation is a relatively new sphere of social life in the modern world. The stages of its formation in each country are individual, which affects the development of this method of conflict resolution. This article presents the results of a research study, the purpose of which was to investigate the image of the mediator as a specialist in the negotiation process among students and practitioners. An attempt was made to summarize the individual, personal and professional characteristics of potential mediators in the form of a list of qualities, skills and abilities.*

***Key words:** mediation, mediation, image of a successful mediator, qualities of a specialist.*

Введение.

Медиация как метод урегулирования конфликтов и вид переговоров является одним из древнейших инструментов международного права - практика его применения имеет разнообразные культурные корни, которые

можно встретить при изучении ранних цивилизаций[7]. На сегодняшний день в литературе можно встретить множество подходов к определению понятия «медиация». Во многом это связано с активным развитием данной процедуры и внедрением ее в систему общественных отношений современной действительности. Обращаясь к широкому пониманию, медиацию можно определить как особый вид посредничества, представляющий собой деятельность специалиста по урегулированию споров, которая осуществляется в рамках переговоров между спорящими сторонами в целях заключения мирового соглашения между ними[8]. В конфликтологическом словаре под редакцией А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова термин «медиация» и «посредничество» являются синонимами. Другие авторы полагают, что медиация и посредничество – родовые понятия, но, несмотря на общность происхождения, они также и различаются между собой[3]. В частности, медиацию можно отнести к разновидностям посредничества, однако, оно не обременено теми же принципами, которые присутствуют в процедуре медиации[5].

Особое место в процедуре медиации играют специалисты-посредники, которые берут на себя центральную роль, связанную с процессом ведения переговоров с целью заключения взаимовыгодного соглашения между спорящими сторонами[1]. Наблюдая за развитием медиации, мы становимся свидетелями того, как зарождается и развивается новая «помогающая» профессия. О.В. Аллахвердова, говоря о роли медиатора, придерживалась позиции, согласно которой медиатором может стать человек любой профессиональной ориентации при условии, что он прошел соответствующую подготовку[2]. В свою очередь, на Западе ряд авторов полагает, что медиаторами становятся люди по ряду причин, например, в силу своей репутации и предыдущего опыта работы. К необходимым условиям осуществления профессиональной деятельности можно отнести как полученное образование, так и иные имеющиеся навыки и знания. Другим условием является наличие врожденных склонностей, к которому можно отнести: индивидуальные особенности личности, манеру управления конфликтами, коммуникативные навыки. В США установлены требования к квалификации лиц, желающих стать медиаторами. Например, некоторые организации перед прохождением подготовки проводят тестирование специалистов, чтобы изучить их личностные особенности. Другие придерживаются позиции, согласно которой, в процессе обучения, желающие стать медиаторами, будут обучаться определенным навыкам и техникам, поэтому предварительное тестирование не имеет смысла[6]. Таким образом, вопрос о необходимых навыках и личностных особенностях специалистов данной сферы все еще остается открытым к дискуссии.

Методы и выборка исследования.

В рамках данного обзорно-аналитического исследования представлены результаты сравнительного анализа представлений образа «успешного» посредника у студентов разных специальностей и

практикующих специалистов. Ранее опубликованный теоретический анализ отечественных и зарубежных представлений о роли личностных и профессиональных качеств посредника показал, что в литературе пока не существует устойчивого образа «успешного» посредника, но есть некоторые тенденции при их выборе. В связи с этим фактом, нами была предпринята попытка составить общий список качеств, умений и навыков на основе теоретического анализа литературы, который смог бы оценить степень важности качеств специалиста в области переговоров и разрешения конфликтов[4].

Данный *«список качеств, умений и навыков, характерных для личности, способной быть посредником между двумя сторонами»* выступал в качестве основного метода исследования, он состоял из 24 личностных и профессиональных особенностей медиатора. Респондентам было необходимо оценить личность «успешного» посредника с точки зрения выраженности представленных характеристик, с которыми нужно было выразить степень своего согласия/несогласия. Для оценки качеств специалиста была использована шкала Лайкерта (5 градаций): «совсем не согласен», «слабо выражено», «средняя выраженность», «сильно выражено», «очень сильно выражено».

Качества, умения и навыки, которые были выявлены на основании анализа литературных источников мы разделили на семь содержательных групп:

- 1) *«навыки 21 века»*: нестандартное мышление, критическое мышление;
- 2) *«коммуникативные качества»*: умение слушать, умение аргументировать, коммуникабельность;
- 3) *«эмоциональный интеллект»*: умение понимать эмоции, умение управлять эмоциями, самоконтроль;
- 4) *интеллектуальные качества*: умение прогнозировать ситуацию, умение обозначить проблему в сложных ситуациях, умение работать с информацией, эрудированность;
- 5) *«качества адаптации к ситуации»*: способность принять другие точки зрения, умение посмотреть на ситуацию со стороны (особенности восприятия), способность расположить к себе человека (вызвать доверие), психологическая устойчивость;
- 6) *«когнитивные качества»*: хорошая память, внимательность, наблюдательность, интуиция;
- 7) *«отношение к другим»*: доброжелательность, беспристрастность, нацеленность на улучшении ситуации для всех, репутация;

В качестве **выборки** исследования выступили 206 человек: 129 студентов (67 студентов-юристов; 62 студентов-психологов), 52 специалиста (работающие представители различных специальностей) и 25 медиаторов.

Результаты и обсуждение.

В рамках исследования было выявлено, что большая часть респондентов знакома с процедурой медиации. В свою очередь, медиаторы относятся к группе экспертов, которые хорошо осведомлены в процедуре. В контексте данного исследования, медиаторы и специалисты относятся к общей группе «практикующих специалистов», а студенты юридического и психологического профиля к общей группе «студентов».

Обращаясь к результатам количественной выраженности критериев по данным описанного выше списка, нами было выявлено, что существуют некоторые различия в представлениях об образе «успешного» посредника среди респондентов. В группе студентов особо выделяются качества, связанные с созданием благоприятной атмосферы в отношении других людей (беспристрастность, нацеленность на улучшение ситуации для всех). В группе специалистов из разных областей знаний уделяется внимание коммуникативным качествам (умение слушать, умение аргументировать). Как в группе студентов, так и в группе специалистов ниже всего оцениваются следующие утверждения: нестандартное мышление, эрудированность, интуиция. Можно заметить интересный факт, согласно которому, медиаторы присваивают качествам наиболее высокие значения в отличие от других групп. Самые высокие оценки по степени важности были получены по качествам «умение слушать» и «умение понимать эмоции». Также, в группе наиболее значимых особенностей можно выделить следующие утверждения: самоконтроль, умение работать с информацией, умение управлять эмоциями, способность расположить к себе, беспристрастность, коммуникабельность. Низкие значения были выявлены по следующим качествам: критическое мышление, эрудированность, интуиция.

Анализируя полученные данные, можно предположить, что медиаторы выбирают качества в соответствии со своими знаниями и опытом в данной сфере деятельности, так как те качества, которые были выбраны в этой группе наиболее полно описывают образ посредника.

В рамках проведенного обзорно-аналитического исследования при анализе полученных данных мы также использовали метод факторного анализа, но уже по всей выборке с целью изучения распределения качеств на содержательные группы, согласно ответам респондентов. Изначально мы предположили свой способ разделения качеств, согласно данным из литературных источников, однако, в ходе работы выявили, что такой способ упорядочивания качеств не подходит для дальнейшего анализа и требует доработки. Используя метод факторного анализа (метод главных компонент с последующим вращением варимакс), мы получили 6 основных факторов, описывающих в совокупности 59% дисперсии:

1) Фактор 1 (13%) – самоконтроль, психологическая устойчивость, умение обозначить проблему, беспристрастность, коммуникабельность, умение управлять эмоциями, умение работать с информацией.

2) Фактор 2 (10,8%) – умение слушать, внимательность, способность расположить к себе, умение посмотреть на ситуацию со стороны, наблюдательность.

3) Фактор 3 (9,3%) – интуиция, нестандартное мышление, умение понимать эмоции, доброжелательность.

4) Фактор 4 (8,7%) – эрудированность, хорошая память, репутация.

5) Фактор 5 (8,7%) – умение прогнозировать, критическое мышление, умение аргументировать.

6) Фактор 6 (8,4%) – нацеленность на улучшение ситуации для всех, способность принять другие точки зрения.

Опираясь на идею создания одномерного образа «успешного» посредника, мы полагаем, что первый фактор может показать наиболее значимые качества, умения и навыки, которые характерны для специалиста в области переговоров по данной выборке. Однако мы также можем предполагать, что образ медиатора носит многомерный характер, то есть он может зависеть от разного рода переменных, и изменяться в зависимости от различных параметров.

Заключение.

Результаты проведенного обзорно-аналитического исследования свидетельствуют о том, что медиация как область научных исследований является актуальной темой, требующей внимания со стороны специалистов из разных профессиональных сообществ. Многие авторы исследуют личность медиатора-посредника с целью повышения эффективности его работы. Сравнивая позиции зарубежных и отечественных ученых, можно отметить роль эмоционального интеллекта в ходе работы медиатора, а также, выделить важность коммуникативных навыков. Гипотеза исследования, согласно которой существуют различия в представлениях об образе медиатора у респондентов с разным личным и профессиональным опытом, подтвердилась не полностью. Вероятно, что подобранный методический инструментарий требует дальнейшей корректировки.

Интересны результаты проведенного факторного анализа, согласно которому нами был выделен первый наиболее значимый фактор, возможно, что дальнейшая работа с данным списком качеств, умений и навыков специалиста сможет дать более точный ответ относительно динамичности или устойчивости образа «успешного» посредника. Мы полагаем, что в дальнейших исследованиях необходимо усовершенствовать методический материал, а также - включить «ситуативную» переменную.

Подводя итоги проведенного нами исследования, можно отметить, что ни в одной группе пока не существует устоявшегося образа «успешного» медиатора, и, лишь в группе экспертов, мы можем наблюдать схожие представления относительно теоретических и практических моделей. В России институт медиации только зарождается, к сожалению, многие специалисты даже не осведомлены о существовании

данной процедуры и принципах ее работы. Как уже было сказано ранее, работа посредников является сердцевинной данной деятельности, поэтому нам представляется актуальным развивать исследования в данной сфере, чтобы профессия медиатора заняла свое почетное место в группе необходимых обществу, «помогающих» профессий.

Литература

1. Аллаhverдова О.В. Медиация как социально-психологический феномен // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2007. – №6 – С.151-159.

2. Аллаhverдова О.В., Медиация. Пособие для посредников. - СПб.: СПб, 1999.

3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2000.

4. Ветлинская М.В. Анализ отечественных и зарубежных представлений о роли личностных и профессиональных качеств успешного посредника // Сборник материалов Международной научно-практической конференции (2-3 ноября 2020 г.) под редакцией Н.И. Гайдаенко Шер. – Иваново. – С.16-24.

5. Карпенко А.Д., Осиновский А.Д. Медиация: учебник. – М.: Статус, 2016.

6. Кимберли К. Медиация Краткий Курс. – М.: Инфотропик Медиа, 2013.

7. Стрэссер Ф., Рэндольф П. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015.

8. Шамликашвили Ц.А. Медиация как метод внесудебного разрешения конфликтов. – М.: ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2006.

Literature

1. Allakhverdova O. V. Mediation as a socio-psychological phenomenon / Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. - 2007. - No. 6-p. 151-159.

2. Allakhverdova O. V., Mediation. A guide for intermediaries. - SPb.: St. Petersburg, 1999.

3. Antsupov A. Ya., Shipilov A. I. Conflict. M.: YUNITI publ., 2000.

4. Wetlina M. V. Analysis of domestic and foreign perceptions of the role of personal and professional qualities of a successful mediator // Collection of materials of International scientific-practical conference (November 2-3, 2020) under the editorship of N. And. Gaydaenko Cher. – Ivanovo. – P. 16-24.

5. Karpenko, A. D., Osinovsky A. D. Mediation: a tutorial. – M.: Status, 2016.

6. Kimberly K. Mediation Brief Course. – M.: Infotropic Media, 2013.

7. Strasser F., Randolph P. Mediation: a psychological perspective on conflict resolution. – M.: Publishing company "interregional center management and political consulting", 2015.

8. *Tsisana Shamlikashvili Mediation as a method of judicial resolution of conflicts. – M.: OOO "MEZHREGIONAL'nyy Tsentri management and political consulting", 2006.*