ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**фЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТвЕННОЕ Бюджетное ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Санкт-Петербургский государственный университет» (СПбГУ)**

**Институт философии**

|  |  |
| --- | --- |
| Заведующий кафедройконфликтологии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.И. Стребков | Председатель ГЭК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В. Осутин |

Выпускная квалификационная работа на тему:

«Влияние личностных характеристик медиатора на процесс медиации»

Направление 37.04.02 – Конфликтология

|  |  |
| --- | --- |
| Рецензент: к.ф.н., доцент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Е. Быданов | Выполнил:Студент магистратурыИ.И. Кутейникова\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|  | Научный руководитель:к.п.н., старший преподавательМ.В. Аллахвердов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

Санкт-Петербург

2018

Оглавление

[Введение 3](#_Toc514236319)

[Глава 1. Теоретический аспект влияния личности медиатора на процесс медиации 6](#_Toc514236320)

[1.1. Медиация как процесс: понятие, принципы, структура в неотъемлемой взаимосвязи с работой медиатора 6](#_Toc514236321)

[1.2. Личностные характеристики медиатора 19](#_Toc514236322)

[Глава 2. Формирование профессиональная компетентность медиатора в потенциальной взаимосвязи с его домедиативным профессиональным опытом 26](#_Toc514236323)

[2.1. Профессиональная компетентность медиатора 26](#_Toc514236324)

[2.2. Разный профиль домедиативной профессиональной деятельности медиаторов как фактор влияния на процесс медиации 33](#_Toc514236325)

[Глава 3. Исследование влияния личностных свойств медиатора на процесс медиации 44](#_Toc514236326)

[3.1. Характеристика групп испытуемых и описание
методик исследования 44](#_Toc514236327)

[3.2. Результаты исследования влияния личностных характеристик медиатора на процесс медиации 48](#_Toc514236328)

[3.2.1. Результаты исследования личностных свойств медиатора
(по методике Р.Б. Кеттелла) 48](#_Toc514236329)

[3.2.2. Результаты исследования личностных характеристик практикующих медиаторов с помощью авторской анкеты
«Влияние сформировавшихся профессиональных и личностных качеств медиатора на процесс медиации» 57](#_Toc514236330)

[Выводы 71](#_Toc514236331)

[Заключение 72](#_Toc514236332)

[Список используемой литературы 77](#_Toc514236333)

[Приложение 1 83](#_Toc514236334)

-

# Введение

**Актуальность темы исследования** обусловлена тем, что с увеличением востребованности медиации как альтернативного способа урегулирования конфликта, более значимым становится вопрос о личностных характеристиках медиатора, чья непосредственная работа напрямую влияет на эффективность процесса по разрешению конфликтных ситуаций.

Результативность процесса медиации, как способа конструктивной коммуникации между конфликтующими сторонами, зависит от множества факторов. С одной стороны, это мастерство применения различных техник медиатором, в зависимости от конкретной ситуации, а также соблюдение технологии медиации. С другой стороны, определённый набор его личностных качеств, который в большей степени способствует успешному овладению профессиональных компетенций и формированию необходимых навыков и умений.

Несомненно, оба фактора являются взаимодополняющими и, следовательно, взаимозависящими. Тем не менее, если технология медиации является исследованным процессом и успешно апробированным на множестве конфликтных ситуаций, то вопрос о личностных качествах медиатора остаётся открытым и требует более детального изучения.

**Разработанность проблемы***.* На сегодняшний день работ, всецело посвященных личностным особенностям медиаторов, которые способствуют овладению навыков эффективного посредника, практически нет. В основном авторы упоминают о значимости этой проблемы вскользь. Так, обсуждение специфики личностных качеств медиатора можно встретить в работах О.В. Аллахвердовой, А.А. Рождественной, Т.Ю. Базарова, Е.Н. Ивановой. В силу схожести профессиональной направленности, достаточное количество авторов занималось изучением влияния личностных качеств переговорщика на успешность переговорного процесса. Среди них стоит отметить: Г.Никольсона, И. А. Василенко, Ю. В. Дубинину, Дж. Ниренберга, Н. М. Лебедеву и др.

**Новизна исследования**: Большинство авторов, которые рассматривают личность медиатора, пишут в основном о его роли в процессе медиации, основных функциях. И только небольшое число авторов поверхностно затрагивают в своих работах вопрос о личностных характеристиках медиатора, которые способствовали бы эффективному овладению знаний и как следствие успешной медиативной практике. В данной работе проводится исследование свойств личности медиатора, которое также сочетает в себе использование специально разработанной оригинальной анкеты. Объединение этих методов, позволит выявить степень влияния личностных качеств медиатора на процесс в целом и в отдельности на каждый этап. Полученный результат также позволяет сформулировать личностные качества эффективного медиатора.

**Цель исследования:** выявить степень влияния личностных характеристик медиатора, сформировавшихся до овладения медиативными знаниями, на процесс медиации

**Задачи исследования:**

1. Изучить и проанализировать литературу по исследуемой проблеме;
2. Определить основные понятия, связанные с исследуемой темой;
3. Исследовать личностные особенности медиаторов;
4. Определить степень влияния домедиативной профессиональной деятельности на процесс медиации;
5. Произвести обработку данных исследования, интерпретировать результаты и сформулировать выводы;
6. На основании проведенного исследования определить личностные качества эффективного медиатора.

**Объект исследования:** практикующие медиаторы.

**Предмет исследования**: личностные характеристики медиатора, влияющие на процесс медиации.

**Гипотеза***:* Личностные характеристики и компетенции человека, сформированные в результате домедиативной профессиональной практики, влияют на особенности проведения процесса медиации в целом, так и на отдельные его этапы.

**Методики исследования***:*

1. 16-ти факторный личностный опросник Р.Б. Кеттелла;
2. Авторская анкета «Влияние сформировавшихся профессиональных и личностных качеств медиатора на процесс медиации»;
3. Методы статистической обработки: t-критерий Стьюдента для несвязанных данных.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в систематизации и анализе теоретического аспекта влияния личностных характеристик медиатора на процесс медиации, а также определении личностных качеств, свойственных эффективному медиатору.

**Практическая значимость исследования.** Проанализированный материал, а также полученные данные в ходе проведения исследования могут быть использованы в дальнейшем изучении влияния личности медиатора на процесс медиации. Результаты исследования могут быть применены для разработки тестов, направленных на профессиональный отбор потенциального медиатора или же иной направленности, связанной с личностью медиатора, а также они могут служить основанием для модификации учебной программы по подготовке профессиональных медиаторов.

# Глава 1. Теоретический аспект влияния личности медиатора на процесс медиации

* 1. **Медиация как процесс: понятие, принципы, структура в неотъемлемой взаимосвязи с работой медиатора**

Одним из видов альтернативного разрешения споров является медиация. В федеральном законе от 27 июля 2010 года № 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» медиация определяется как процедура. Однако в данной работе медиация будет рассматриваться как процесс. Так как на наш взгляд, процесс является более динамичным явлением, относительно процедуры, последовательностью действий которого необходимо управлять.

В научной литературе можно встретить множество схожих по смысловой нагрузке определений медиации как процесса. Например, такие как:

«Медиация – это процесс, в котором нейтральный посредник помогает сторонам лучше понять своё положение, друг друга и затем выработать решение, которое подходит им обеим»[[1]](#footnote-1);

«Медиация (посредничество) – это процесс, в ходе которого стороны конфликта при содействии нейтрального посредника определяют проблему, выявляют пути их разрешения, проводят анализ вариантов разрешения конфликта, выбирают наиболее подходящий вариант разрешения спора, который бы соответствовал интересам обеих сторон»[[2]](#footnote-2).

По своей сути, большинство определений являются однотипными и включают в себя наличие нейтрального посредника, неполную функциональную характеристику его действий, целью которых является взаимовыгодное разрешение конфликтной ситуации для обеих сторон. Тем не менее, на наш взгляд, даже при том, что медиатор не определён как нейтральный посредник, наиболее точным является следующе определение: «Медиация – это процесс переговоров, в котором медиатор – посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон, соглашению, в результате выполнения которого стороны урегулируют конфликт между собой[[3]](#footnote-3)».

Исходя из определения медиации, главную роль в её проведении играет медиатор, то есть посредник, без которого сама суть данного процесса теряет смысл. Именно поэтому, важно более детально подойти к рассмотрению личности медиатора и для начала, целесообразно будет дать определение термина «медиатор». Итак, в федеральном законе «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», оно сформулировано следующим образом: «Медиатор, медиаторы - независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора[[4]](#footnote-4)». В законе также упоминается о наличии ряда ограничений и требований к «независимому физическому лицу». Таким образом, медиативная деятельность может осуществляться на двух основаниях:

1. На профессиональной основе. При условии достижения двадцати пяти лет, наличия высшего профессионального образования, а также получения дополнительного профессионального образования по вопросам применения процедуры медиации;

2. На непрофессиональной основе. При условии достижения восемнадцатилетнего возраста, полной дееспособности и отсутствии судимости.

К сожалению, как в законе, так во многих других источниках, лишь в общих чертах говорится о требованиях, предъявляемых к медиатору, что, несомненно, затрудняет формирование целостного представления о личности медиатора.

Таким образом, ссылаясь на вышеизложенные данные, можно было бы предположить, что каждый желающий, с учётом тех минимальных требований, может стать медиатором. Но так ли это на самом деле?

Медиация подразумевает наличие ряда принципов и структуры, которые необходимы для конструктивного разрешения конфликтной ситуации по существу конфликтного взаимодействия.

Существует четыре основных принципа медиации, которые закреплены в федеральном законе и применяются на практике. К таковым относятся[[5]](#footnote-5):

1. Добровольность. Сущность данного принципа заключается в том, что, медиация может состояться только в случае, если стороны пришли на переговоры добровольно и действительно готовы договариваться. То есть нельзя принудить к участию ни одну из сторон в примирительной процедуре. Также и после начала процедуры медиации, любой участник медиативного взаимодействия, в том числе медиатор, на любом этапе может остановить процесс, к примеру, если посчитает, что переговоры зашли «в тупик» и не являются более эффективными.
2. Нейтральность. Данный принцип подразумевает, что медиатор должен оставаться нейтральным по отношению к каждому из участников переговоров, не принимая тем самым ничьей стороны. Однако это не означает, что медиатору необходимо дистанцироваться от процесса, напротив, важным здесь является получить представление о мировоззрении каждого из участников (всесторонность). В этом значении «нейтральность» трактуется как объективность и справедливость медиатора, и проведение процедуры без проявления предпочтения или предоставления преимуществ какой-либо из сторон. Исходя из практического опыта, именно соблюдение данного принципа является наиболее сложным по сравнению с другими. К основным причинам возникновения трудностей при соблюдении данного принципа можно отнести необходимость медиатору морально абстрагироваться от внешних факторов, своих ситуативных переживаний, а также иных личностных проблем. Всё это необходимо для того, чтобы как минимум избежать проекции и переноса своих эмоций и опыта на ситуацию, с которой пришли стороны на медиацию. Несомненно, человеческий фактор исключить нельзя. Поэтому для недопущения возникновения сложностей медиатору необходимо постоянно работать надо собой, проходить супервизии и т.д.
3. Конфиденциальность. Суть принципа конфиденциальности в том, что вся полученная информация, как в устной, так и в письменной форме, во время процесса медиации, то есть на всех стадиях, в том числе при индивидуальной беседе (кокусе), не подлежит публичному разглашению, если стороны не договорились об ином. В крайне редких случаях, имеются исключения. Их основанием может стать информация, которая затрагивает основы государственных интересов и требования законодательства.

При необходимости сохранения информации между сторонами, заключается дополнительное соглашение о конфиденциальности между непосредственными участниками медиации.

1. Равноправие. Исходя из того, что медиация ориентируется на достижение взаимовыгодного соглашения с позиции «выигрыш-выигрыш», предполагается, что все участники процесса должны находиться в равных условиях и ни одна из сторон не имеет никаких преимуществ над другой. Важно обратить внимание на то, что при обращении к медиации у сторон зачастую прослеживается дисбаланс сил, кто-то в чём-то сильнее. Именно принцип равноправия, во взаимосвязи с самой процедурой, помогает выровнять баланс сил противоборствующих сторон. Происходит это за счёт того, что медиатор организовывает процесс так, чтобы каждая из сторон имела равные возможности на высказывание своего видения ситуации, обсуждение, выработку повести, оценку приемлемости предложений и условий, а также принятие решений. Сюда же относится и равноценная по времени работа медиатора при индивидуальных встречах (кокусах).

Вышеперечисленные принципы, при условии их обязательной реализации всеми участниками, несомненно, играют значимую роль в достижении максимально эффективного результата медиации. Однако, для формирования более целостного представления о медиации как процессе, целесообразно будет выявить её структуру, которая включает в себя основные этапы подготовки и стадии проведения медиации.

Для того чтобы процесс медиации состоялся, а также прошёл без возникновения неблагоприятных ситуаций, необходима тщательная подготовка к проведению медиации, то есть премедиация.

«Премедиация – это комплекс действий организатора медиации по анализу и подготовке конфликта/ спора для его дальнейшего урегулирования посредством переговоров с участием нейтрального посредника, а также организации проведения непосредственно процедуры медиации»[[6]](#footnote-6).

Такой комплекс действий состоит из двух этапов:

1. Инициирование медиации. Данный этап включает в себя следующие действия:
	* Получение заявки на медиацию. Заявкой на медиацию является факт обращения стороны или же сторон в организацию, которая предоставляет услугу по проведению процесса медиации, или же непосредственно медиатору с просьбой проведения процесса медиации. Также к способам получения заявки на медиацию относят рекомендации суда и собственно самого медиатора;
	* Установление контакта и работа со сторонами. Здесь подразумевается индивидуальная работа медиатора со сторонами или же одной из сторон, с целью сбора первичной информации, получения запроса. При организации контакта важно учитывать также вероятность появления иллюзий у сторон. Наиболее частое предположение заключается в том, что другая сторона слабая и поэтому просит переговоры при посредничестве;
	* Анализ конфликтной ситуации и диагностика с целью определения его медиабельности. Анализ конфликтной ситуации начинается с момента получения заявки и продолжается в течение всей медиации. Проведение анализа необходимо для выявления структуры и динамики конфликта, а также его перспективы развития и определение эффективного способа работы с ним. Диагностика конфликтной ситуации подразумевает определение медиабельности, то есть выявление возможности применения технологии медиации к конкретному конфликту или спору.
	* Посредничество по инициированию медиации. Здесь подразумевается обсуждение перспектив разрешения конфликтной ситуации с помощью медиации с каждой из сторон в отдельности.

В завершении данной стадии медиатор должен получить решение сторон о проведении медиации, то есть согласие или несогласие.

1. Организационная подготовка медиации подразумевает следующие действия:
	* Выбор медиатора. Медиатора могут назначить из списка-реестра, в соответствии с профилем конфликтной ситуации или же стороны могут самостоятельно, при совместном взаимодействии выбрать посредника. Также приемлемым считает, когда одна сторона, с согласия другой, выбирает медиатора;
	* Подготовка и оформление необходимых документов;
	* Заявление (при необходимости) в арбитражный суд для отложения рассмотрения дела на срок проведения процедуры. Как правило, достаточно 30 дней для заключения мирового соглашения, но в случае, если необходимо больше времени, то подаётся повторное заявление;
	* Оплата регистрационного сбора (в случае его необходимости) и проведение финансовых расчётов для осуществления медиации;
	* Согласование со сторонами условий проведения переговоров (основание для начала переговоров, дата, место, время и т.д.);
	* Определение способов оповещения и передачи информации во время работы с медиатором.

Соблюдение вышеперечисленных действий является важным фактором проведения успешной медиации в целом. Именно поэтому уже на стадии премедиации немаловажную роль будет играть опыт медиатора по разрешению споров в запрашиваемом ключе, а также ряд его личностных и профессиональных качеств.

После завершения второго этапа премедиации начинается первая медиативная сессия. Успешность медиативной сессии заключается в последовательном соблюдении стадий, каждая из которых имеет свои цели и задачи, которые необходимо достигнуть медиатору. Рассмотрим каждую из них в очередном порядке[[7]](#footnote-7):

1. Вступительное слово.

Основной целью данной стадии является подготовка сторон к переговорам, то есть сделать так, чтобы процесс медиации стал максимально понятным для участников. Отсюда определяются следующие задачи медиатора:

* + Познакомиться и наладить конструктивный контакт со сторонами;
	+ Уточнить готовность сторон решать свой конфликт и проинформировать об основных принципах и правилах поведения во время медиации;
	+ Рассказать о том, что ожидает стороны в течение сессии медиации;
	+ Рассказать об ответственности сторон в этом процессе и о своей роли в нем;
	+ Определить регламент работы;
	+ Создать атмосферу доверия к медиатору, чувство безопасности и равноправия сторон;
	+ Ответить на вопрос сторон и обеспечить все необходимые потребности стороны на время ведения переговоров.

Итогом вступительного слова медиатора должно быть согласие сторон за соблюдение принципов, условий проведения медиации, установленных правил, что подразумевает обоюдное соглашение сторон на проведение медиации.

На данном этапе медиатор сообщает сторонам достаточно большой объём информации, которую вполне вероятно они слышат в первый раз. Поэтому очень важно, чтобы вступительное слово медиатора было структурированным и чётким, а также максимально простым для восприятия. Стоит обратить внимание на то, что немаловажным является умение медиатора удерживать внимание сторон, а также своевременно проверять, понимают ли его стороны, тем самым создавая комфортную атмосферу, которая служит благоприятным фундаментом для дальнейшей работы.

1. Презентация сторон.

Основной целью на данной стадии является предоставление возможности сторонам рассказать о том, что произошло, и как они видят свою ситуацию конфликта, спора.

К задачам медиатора на стадии «Презентация сторон» относятся:

* Внимательно слушать каждую сторону, по очереди;
* Следить за выполнением сторонами правил;
* Не допускать нарушения процесса медиации;
* Дать конструктивную обратную связь полученной информации, выделяя факты и их интерпретацию сторонами;
* Определить, что хочет получить каждая сторона в результате переговоров.

Данная стадия требует от медиатора внимательности, концентрации и тактичности, умения кратко, апеллируя только фактами, пересказывать услышанную информацию, сглаживая «острые углы». Эффективное владение медиатором разными техниками, в том числе «эхо-техникой», то есть умение слышать и уместно воспроизводить слова, отражающие эмоции или содержание, поможет понизить негативный эмоциональный фон одной стороны относительно другой, а также взглянуть на ситуацию с иной стороны, глазами оппонента.

1. Дискуссия по выработке тем для переговоров.

Данная стадия предполагает обмен мнениями, касательно услышанного во время стадии презентация сторон. Целью дискуссии по выработке тем для переговоров является сформулировать повестку переговоров и получить медиатору дополнительную информацию о конфликтной ситуации. К задачам медиатора здесь относятся:

* Дать возможность сторонам выразить свои эмоции;
* Управлять процессом, не допускать нарушения правил;
* Оценить эмоциональную глубину конфликта;
* Уточнить позиции сторон относительно желаемого результата переговоров;
* Сформулировать список вопросов, которые волнуют стороны;
* Оценить, есть ли необходимость в кокусе для дальнейшей работы со сторонами;
* Организовать конструктивные переговоры, если медиатор не чувствует, что кокус нужен.

Зачастую, дискуссия является самой эмоциональной стадией процесса медиации. Несомненно, сторонам нужно дать возможность выговориться, высказать оппоненту всё, что накопилось. Именно поэтому медиаторы часто используют на этой стадии технику «вентилирования эмоций», то есть дают возможность сторонам избавиться от негативных эмоций, путём эмоционального диалога сторон друг с другом. Но здесь очень важно управлять процессом, направляя дискуссию в конструктивное русло. В противном случае, взаимодействие сторон лишь усугубиться и их дальнейшее сотрудничество окажется под большим вопросом.

1. Кокус

Кокус или индивидуальная встреча с каждой стороной по очереди необходима для того, чтобы подготовить стороны к дальнейшим конструктивным переговорам. Стоит упомянуть, что на данной стадии также сохраняются всё принципы медиации, именно поэтому длительность таких бесед равна и каждая из них конфиденциальна.

Задачами медиатора при индивидуальных встречах являются:

* Отработать эмоции стороны;
* Определить реальные интересы стороны;
* Преобразовать позиции, исходя из интересов;
* Сформулировать вместе со сторонами (индивидуально с каждым) вопросы для обсуждения в редакции данной стороны;
* Подготовить со стороной формулировки возможных предложений, исходя из определённых интересов;
* Проверить на реалистичность предложения, которые предполагается вынести на переговоры;
* Проработать вопрос с дисбалансом сил;
* Определить конфиденциальную и открытую информацию для предстоящей общей сессии и согласовать со сторонами (индивидуально);
* Подготовить стороны к работе на общей сессии;
* Обучить стороны конструктивному внесению предложений.

В случае, когда реализация той или иной задачи затрудняется, к примеру, когда стороны заходят в тупик, медиатору предоставляется возможность воспользоваться медиативными техниками. Основной из таких техник на данной стадии является «адвокат дьявола», которая эффективно помогает стороне посмотреть на самый невыгодный исход событий, в результате своей жёсткой позиции. При реализации данной техники, медиатору необходимо уверенно, но осторожно задавать вопросы, так чтобы не переборщить и тем самым не запугать сторону. В противном случае эта же сторона может заподозрить, что медиатор на стороне оппонента и тем самых его авторитет как специалиста может быть испорчен. В большинстве случаев, компетентность медиаторов позволяет не допустить такого результата. Так или иначе, плодотворная работа медиатора в кокусе позволяет найти точки интеграции сторон, что однозначно помогает в формулировке вопросов для обсуждения на общей переговорной сессии.

1. Дискуссия по выработке предложений (общая переговорная сессия).

Основной целью общей переговорной сессии является выработка вариантов предложений для урегулирования конфликта. Можно сказать, что эта стадия является одной из самых важных в процессе медиации, так как при условии качественно проделанной работы медиатора на предыдущих стадиях, к этому моменту в процессе медиации стороны ориентированы на сотрудничество и взаимовыгодное принятие решений.

К задачам медиатора здесь будут относиться следующие:

* Согласовать со сторонами вопросы для обсуждения;
* Определить порядок обсуждения вопросов;
* Помочь сторонам выработать предложения и проверить их на реалистичность;
* Уточнить, как стороны понимают предложенные варианты решения ситуации;
* Проверить, насколько выдвигаемые предложения соответствуют интересам сторон.

Не смотря на то, что стороны готовы к конструктивному диалогу, медиатору важно не терять бдительность и контроль над процессом.

1. Подготовка и заключение медиативного соглашения

Целью стадии по подготовке и заключению медиативного соглашения, несомненно, является составить само медиативное соглашение, которое будет соответствовать интересам обеих сторон и, следовательно, выполняться ими.

К задачам медиатора на данной стадии относятся:

* Ещё раз проверить, соответствуют ли выдвинутые предложения интересам сторон;
* Добиться, чтобы текст соглашения был написан (или проговорён) чётко и однозначно;
* Проверить, правильно ли стороны понимают, что будет происходить после того, как они уйдут с медиации;
* Проверить соглашение на реалистичность;
* Обсудить и включить санкции в случае невыполнения соглашения какой-либо из сторон.

Тестирование реальности принятых решений является наиболее эффективным методом, который требует последовательной и скрупулёзной работы медиатора.

1. Выход из медиации

Целью заключительной стадии медиации, а именно стадии выхода из медиации, является создание понимания у сторон, что они будут делать в будущем, когда уйдут с медиации. Отсюда формулируются следующие задачи медиатора:

* Завершить процесс медиации (или медиативную сессию);
* Поблагодарить стороны за работу;
* Проверить удовлетворённость сторон результатом медиации (если соглашение достигнуто);
* Согласовать действия и систему связи и оповещения, если стороны должны будут продолжить медиацию в ближайшее время;
* Договориться о действиях сторон в перерыве между сессиями.

Помимо вышеупомянутой проверки на удовлетворённость сторон результатами медиации, необходимо получить обратную связь также об удовлетворённости самим процессом сторонами и их эмоциональном состоянии, что позволяет медиатору получить обратную связь по результатам своей работы от сторон процесса и отметить для себя, на что стоит обратить внимание в последующей медиативной практике.

По завершению медиативных сессий, в итоговое медиативное соглашение может быть включён пункт о проверке соблюдения принятых сторонами решений. Такой пункт может быть обусловлен наличием договорённостей между сторонами, как правило, во время премедиации или во время обсуждения гарантий выполнения принятых решений. Данное взаимодействие участников называется – постмедиация, то есть контрольная сессия и проводится она через 1.5 – 3 месяца после заключения медиативного соглашения.

Таким образом, после детального рассмотрения основных понятий, принципов и стадий медиации можно заключить, что эффективность технологии медиации зависит от посредника. Следовательно, при рассмотрении медиации как процесса важную роль играет медиатор, личностные и профессиональные качества которого, позволяют в максимально короткие сроки помочь участникам конфликтного взаимодействия найти наиболее эффективное решение в сложившейся ситуации. В связи с этим целесообразно будет рассмотреть личностные качества медиатора на разных этапах и стадиях процесса медиации и как они влияют на процесс в целом.

* 1. **Личностные характеристики медиатора**

Личностные характеристики влияют на все аспекты жизнедеятельности человека, от семейно-бытовых до профессиональных. Под ними принято понимать сложные, социально и биологически обусловленные компоненты личности, к которым относятся особенности психических процессов, темперамента, черт характера, специфики поведения и т.д. Несмотря на то, что все эти элементы представляют большой интерес для исследования, в данной работе мы рассматриваем в первую очередь личностные качества медиатора.

Президент национальной организации медиаторов (НОМ)
Ц.А. Шамликашвили говорит, что: «очень важна личность человека, его личностные характеристики и способность следовать принципам профессиональной этики. Ведь очень непросто принимать людей, непросто устраниться от своих симпатий, антипатий»[[8]](#footnote-8).

Несомненно, личность медиатора является важным аспектом процесса медиации и может рассматриваться как основной инструмент, где индивидуальные компоненты и особенности личности, вместе с технологией медиации, играют неотъемлемую роль. «Ценности, убеждения, способности, установки, уровень компетентности и другие качества специалиста формируют основу, на которой вырастает мастерство медиатора»[[9]](#footnote-9).

В силу того, что на сегодняшний день отсутствуют исследования, которые бы могли дать однозначный ответ на то, какие качества характерны для успешного медиатора, единственным источником такого рода информации выступают обучающие тренеры-медиаторы, а также практикующие медиаторы с их опытом проведения медиаций, которые являются для нас экспертами в данном вопросе. Опираясь на свой опыт, они выделяют ряд качеств, к которым относятся умение анализировать и слушать, а также ясно излагать свои мысли. Так же часто выделяют такие качества как гибкость поведения и мышления, умение управлять своими эмоциями, что подразумевает контроль управления самим собой в целом, во избежание давления на каждую из сторон, ссылая на собственный опыт и знания. А, исходя из того, что технология медиации подразумевает, что медиатор должен меньше говорить и больше задавать вопросы сторонам, то немаловажным является умение вовремя задавать правильные вопросы, вносить конструктивные предложения, что требует также наличие аналитического мышления и высокого уровня эрудированности.

Отмечается, что формированию необходимых для медиатора компетенций способствует доброжелательность к людям, но вместе с тем настойчивость и терпеливость в достижении поставленной цели, высокая работоспособность и стрессоустойчивость, то есть способность работать в конфликтной, агрессивной среде, а также терпимо относится к критике. Но в тоже время, эффективному медиатору допускается быть жестким или мягким, активным или неторопливым, разговорчивым или молчаливым в жизни, молодым или же человеком уже зрелого возраста.

Можно предположить, что эффективный медиатор близок по темпераменту к сангвинику, особенностью которого являются способность к длительной, интенсивной деятельности, требующей быстрых реакций при высокой вероятности нервного напряжения. Уверенность в себе, своих силах, стремление и способность найти выход из сложных ситуаций, а также хорошие организаторские способности, которые зачастую проявляются в стремлении к лидерству, имеют своё отражение в личности медиатора.

О.В. Аллахвердова также уделяет особое внимание тому, какие качества формируются уже в процессе обучения медиации. К ним относятся «толерантность или терпимость к конфликту, отсутствие страха перед конфликтом, готовность принять людей такими, какие они есть на самом деле, чёткое понимание, что справедливость – это понятие абсолютно субъективное».[[10]](#footnote-10)

Так можно предположить, что в ходе профессиональной деятельности личность медиатора подвергается изменениям, которые вероятнее всего, способствуют формированию новых компетенций, а также более высокому уровню профессионального развития.

В попытке расширить перечь личностных качеств медиатора, ряд авторов определяют списки личностных качеств и способностей, которые хотят найти в работе эффективного медиатора. Так, по мнению, А.А. Рождествиной медиатор должен быть:[[11]](#footnote-11)

* Нейтральным. Медиатор помогает сторонам обозначить решения, которые им кажутся приемлемыми, не вступая ни с кем в сговор;
* Беспристрастным. Медиатор должен обращаться со всеми сторонами конфликта одинаково, как в процедурном, так и в содержательном отношении;
* Объективным. Медиатор должен разбирать предложения решений отстранённо, чтобы безошибочно определить их слабые и сильные стороны;
* Умным. Несмотря на то, что участники медиации обязаны посвятить медиатора в детали своей проблемы, им не захочется испытывать затруднения из-за медлительности его ума;
* Гибким. Медиатор должен помогать развитию переговоров, а не тормозить их;
* Внятный. Сторонам будет скучно слушать медиатора, который не может чётко и понятно изложить проблему;
* Убедительным. Медиатор должен быть достаточно убедительным, чтобы добиться от конфликтующих сторон корректности и гибкости;
* Способным к эмпатии. Медиатор должен понимать мысли, страхи, надежды и предубеждения, которые стоят за теми предложениями, которые стороны делают друг другу. Участникам необходимо чувствовать, что их понимают;
* Хорошим слушателем. Медиатор должен слышать и понимать проблемы каждой из сторон;
* Творческим. Если медиатор не может породить новые идеи и найти необычные ресурсы рассмотрения проблемы, то он мало привнесёт в дискуссию;
* Уважаемым. Участники спора нуждаются в медиаторе, чьё прошлое и репутация придают вес их спорам;
* Скептичным. Медиатор должен спокойно воспринимать и учитывать всю поступающую информацию, но сохранять здоровый скептицизм по поводу её соответствия с действительностью;
* Способным получить доступ к необходимым ресурсам. Если стороны не имеют доступа к ресурсам, которые могли бы понадобиться участникам, медиатор должен восполнить пробел;
* Честным. Честность медиатора не должна вызывать сомнений;
* Надёжным. Если медиатор говорит, что он что-то сделает – он обязан это сделать;
* Не защищающимся. Подразумевается спокойная и адекватная реакция медиация на критику участников относительно процедуры и его работы;
* Остроумным. Уместное использование юмора может ослабить напряжение, подбодрить людей или сделать деликатный намёк;
* Терпеливым. Каждый медиатор знает, что самый короткий путь к урегулированию спора, далеко не самый прямой;
* Настойчивым. Медиатор должен уметь проявлять такое качество как упорность, при необходимости;
* Оптимистичным. Медиатор должен быть полон энергии, которая будет придавать участникам уверенность, что они смогут разрешить возникшую конфликтную ситуацию.

В целом, большинство перечисленных личностных качеств во многом пересекаются с индивидуальными качествами переговорщика, посредника, что обусловлено схожей сферой деятельности. Так, например, О.А. Осипенок считает, что основными личностными качествами успешного переговорщика являются толерантность, прагматичность и рациональность. Помимо этого, отмечается необходимость в формировании у переговорщика направленности на людей, то есть ориентированность на помощь человеку «при которой они находились бы в центре складывающейся у специалиста системы ценностей, что способствует успешному общению, выбору оптимальных способов взаимодействия с ними. Наблюдательность, помогающую фиксировать мельчайшие изменения в настроении и поведении людей, а также внимательность, память, интуицию, воображение, эмпатию, которая проявляется в умении сопереживать другим людям, вежливость, тактичность и т.д.»[[12]](#footnote-12) – всё это позволяет налаживать эффективную коммуникацию с людьми.

Также, Е.Н. Иванова, определяет следующие личностные качества посредника, которые вполне могут дополнить вышеуказанные. К ним относятся:

* Выражение личной заботы о клиенте;
* Готовность и стремление направить переживания клиента в конструктивное русло; Способность выражать различные чувства и эмоциональные состояния;
* Лёгкость поддержания разговора;
* Способность получать удовольствие от общения с клиентом;
* Терпимость к неоднозначности ситуаций, умение видеть в них смешное и положительное;
* Чувство трагичности бытия;
* Самосознание;
* Способность к самопожертвованию;
* Способность признавать власть других, сохраняя определённую степень независимости;
* Постоянство и целеустремлённость;
* Личностная и профессиональная зрелость;
* Способность определить свою зону ближайшего развития и личностного роста; Стремление расширить пространство саморазвития;
* Профессиональная компетентность;
* Способность к самоорганизации;
* Способность решать задачи различного характера;
* Лидерские качества.

Конечно, большинство профессионально значимых качеств медиатора, исходя из приведённого нами списка, не указывают на явные ограничения или невозможность овладения ими самодостаточной личностью. Ряд таких качеств формируются в раннем детстве, под влиянием семьи и социума, иные же вырабатываются, модифицируются в результате приобретённого жизненного опыта. Здесь же, Е.Н. Иванова отмечает, что: «Природные влияния нельзя сбрасывать со счетов, но чаще всего они определяют не пригодность к профессии, а индивидуальный стиль специалиста» [[13]](#footnote-13). Разумеется, речь не идёт о серьёзных отклонениях личности, которые требуют психотерапевтического вмешательства. Тем не менее, большая часть профессионально значимых качеств личности медиатора может быть развито, при условии наличия сильной мотивации.

Тем не менее, достаточно сложно представить в реальной практике медиаторов, которые обладали бы всеми вышеупомянутыми личностными качествами и способностями. Возможно, многими из них медиаторы владеют, постоянно совершенствуют их, и, разумеется, каждый пункт из приведённых нами списков имеет место быть, но фактически это соответствует во многом лишь идеалистическому представлению о личности эффективного медиатора. И, по сути, свойственны в той или иной степени и соотношении многим профессиям, связанным с работой с людьми.

Таким образом, становится очевидным, что вопрос о личностных качествах медиатора требует более глубокого изучения, что вероятно поможет сформировать более чёткое представление о личности эффективного медиатора.

**Глава 2. Формирование профессиональная компетентность медиатора в потенциальной взаимосвязи с его домедиативным профессиональным опытом**

* 1. **Профессиональная компетентность медиатора**

«Профессиональная компетентность медиатора заключается в совокупности знаний, навыков, личностных особенностей, прежде всего, интеллектуальных и эмоционально-мотивационных, а также способности к управлению конфликтной ситуацией»[[14]](#footnote-14).

И.А. Чеглова изучая структуру медиативной компетентности, выделила следующие группы умений и навыков[[15]](#footnote-15):

1. Определяет психологическую способность медиатора руководствоваться в процессе медиации основными принципами процедуры, где особо важную роль играет беспристрастность и нейтральность. Данная группа включает в себя набор техник и приемов саморегуляции, навыки профилактики и коррекции психического заражения;
2. Технологическая группа предполагает умение работать с коммуникативными технологиями:
	* Умение опираться на структурную модель переговорного процесса и использовать как инструмент;
	* Владеть техниками налаживания взаимоотношений в переговорах;
	* Владеть техниками работы с интересами в переговорах;
	* Умение грамотно противостоять манипуляционному воздействию.
3. Определяет способность направлять процесс в соответствии с тремя аспектами динамики переговоров:
* Тематический (последовательное соблюдение процедуры с учётом возврата, с целью прояснения новых обстоятельств);
* Психологический (разрядка напряжения, уход от позиции к интересам);
* Групповой (от опосредованной коммуникации к восстановлению прямого общения и заключению соглашения.)

В ситуации конфликтного взаимодействия у участников формируются негативные установки по отношению друг к другу и провоцируют тем самым ряд искажений восприятия происходящего, ложные интерпретации, нарушение целеполагания и поведения участников. Именно поэтому профессиональная компетентность медиатора включает конфликтологическую компетентность, которая является одной из важнейших характеристик профессионализма и включает в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умение адекватно и своевременно реализовать их.

Между тем, большинство иных профессиональных сфер, будь то область юриспруденции или психологии, так и непрофессиональной, также подвержены достаточной степени конфликтогенных факторов. Вероятно, это говорит о необходимости соответствующей профессиональной компетентности для одних и овладению коммуникативных навыков взаимодействия для других. Всё это может рассматриваться «как способ жизнедеятельности в конфликтных ситуациях во взаимодействии с субъектами профессиональной и непрофессиональной деятельности, а также как способ преодоления личностных кризисов»[[16]](#footnote-16), что вероятно говорит о том, что конфликтологическая компетентность может выступать как самостоятельная и неотъемлемая часть коммуникации, так и профессиональной компетенции. Так или иначе, рассмотрим более подробно данное явление.

«Конфликтологическая компетентность – это способность в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм возникшего конфликтного взаимодействия»[[17]](#footnote-17).

Несомненно, овладение конфликтологической компетентностью является одним из основополагающих факторов работы эффективного медиатора.

«Важной составляющей конфликтологической компетентности является практическая конфликтоспособность. Это, прежде всего, способность распознавать конфликтные явления в себе и в окружении как можно раньше и без существенных искажений; способность понимать динамику и движущие силы конфликта и формировать оптимальную стратегию поведения в конкретной ситуации; способность эффективно применять выбранную стратегию при практическом вмешательстве в конфликт»[[18]](#footnote-18).

Г.М. Болтунова включает конфликтологическую компетентность три конфликтологических умения[[19]](#footnote-19):

* видеть и понимать конфликт;
* уметь прогнозировать и оценивать последствия конфликта;
* владеть средствами диагностирования, предупреждения и разрешения конфликта.

Т.Е. Майорова выделяет следующие структурные компоненты конфликтной компетентности[[20]](#footnote-20):

* личностный (ценностно-мотивационная составляющая: самоактуализация, мотивация успеха и боязни неудачи; направленность личности в общении; эмоциональная составляющая: эмпатия; импульсивность; коммуникативный контроль);
* когнитивный (особенности восприятия конфликта и знания о нём);
* поведенческий (стратегии поведения в конфликте, умение решать конфликтные ситуации).

Между тем, Е.Н. Иванова также говорит, о том, что важной частью конфликтологической компетентности является эмоциональная компетентность, так как работа медиатора напрямую связана с эмоциональной сферой. Вероятно, это подразумевает, что «любое конфликтное взаимодействие включает в себя целую палитру различных эмоций, которые зачастую препятствуют пониманию друг друга в конфликте. Тем самым они нарушают конструктивное межличностное взаимодействие. Именно поэтому важную роль в профессиональной деятельности медиатора играет высокий уровень эмоциональной компетентности, который помогает определить эмоциональное состояние, а также понять каким образом оно влияет на поведение».[[21]](#footnote-21)

Р.Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер и Д.В. Люсин отмечают, что эмоциональный интеллект «чрезвычайно важен для некоторых профессий, связанных с общением»[[22]](#footnote-22). Профессиональная деятельность медиатора целиком и полностью относится к данной категории. «Именно умение налаживать контакт с людьми, поддерживать и направлять обсуждение в нужное русло, а также тактично и дипломатично подходить к разрешению разногласий является ключевым аспектом работы медиатора, который можно определить как одну из наиболее важных его компетенций. Работа над ней неотделима от личного самосовершенствования – развития таких эмоциональных характеристик, как самосознание, саморегуляция, мотивация, социальная чуткость и эмоциональное лидерство».[[23]](#footnote-23)

На данный момент существует несколько основных моделей эмоционального интеллекта, авторами которых являются Д. Гоулман,
Р. Бар-Она, П. Сэловея и Дж. Майера и др.

Под эмоциональным интеллектом Дж. Майер и П. Сэловей понимают набор навыков, имеющих отношение к точной оценке, выражению своих и чужих эмоций, а также их использованию и эффективному регулированию. Они выделили четыре «ветви», которые включат в себя набор иерархически организованных способностей, связанный с обработкой информации:

1. Восприятие эмоций;
2. Повышение эффективности эмоций с помощью эмоций;
3. Понимание эмоций;
4. Управление эмоциями.

Такая строгая последовательность способностей обусловлена следующей закономерностью. «Способность распознавать и выражать эмоции (первая «ветвь») является необходимой основой для порождения эмоций в целях решения конкретных задач (вторая «ветвь»). Эти две способности имеют процедурный характер. Они являются основой для декларативной способности к пониманию событий, предшествующих эмоциям и следующих за ними (третья «ветвь»). Все вышеописанные способности необходимы для внутренней регуляции собственных эмоциональных состояний и для успешных воздействий на внешнюю среду, приводящих к регуляции собственных и чужих эмоций (четвертая «ветвь»)»[[24]](#footnote-24).

Помимо вышеупомянутой классификации, целесообразно будет рассмотреть ещё одну модель, которая заключается в том, что эмоциональный интеллект состоит из четырех основных способностей, каждая из которых представляет определённый набор навыков:

1. Самосознание:
* эмоциональное самосознание: способность анализировать собственные эмоции и осознавать их воздействие на нас, на наши взаимоотношения и т.п.;
* точная самооценка: понимание собственных сильных сторон и недостатков;
* уверенность в себе: чувство собственного достоинства и адекватная оценка своей одаренности.
1. Самоконтроль:
* управление эмоциями: умение контролировать разрушительные эмоции и импульсы;
* надежность: проявление честности и прямоты;
* добросовестность: способность управлять собой и своей ответственностью;
* адаптивность: приспособляемость к меняющейся ситуации и умение преодолевать препятствия;
* стремление к достижениям: настойчивое желание соответствовать внутренним стандартам качества;
* инициативность: готовность к активным действиям и умение не упускать возможности.
1. Социальная чуткость:
* эмпатия: умение прислушиваться к настроению других людей, понимать их позицию и активно проявлять участие в решении их проблем;
* деловая осведомленность: понимание текущих событий, иерархии ответственности и политики на организационном уровне;
* предупредительность: способность определять и удовлетворять потребности клиентов.
1. Социальные навыки:
* стратегическое лидерство: умение вести за собой, а также вдохновлять людей своим видением;
* влияние: способность применять тактику убеждения;
* помощь в самосовершенствовании: поощрение развития способностей других людей с помощью отзывов и наставлений;
* общение: искусство слушать и доносить ясную, убедительную и адаптированную к определенному слушателю информацию;
* содействие изменениям: способность инициировать преобразования, совершенствовать методы управления и вести сотрудников в новом направлении;
* урегулирование конфликтов: снижение разногласий;
* укрепление личных взаимоотношений: культивирование и поддержка социальных связей;
* командная работа и сотрудничество: взаимодействие с другими работниками и создание команд.

Высокий уровень эмоциональной компетентности медиатора, безусловно, способствует эффективному разрешению конфликтной ситуации. Как пишет Р. Фишер и У. Юри, «контроль над эмоциональными вспышками участников конфликтного взаимодействия, выявление и толкование их истинных состояний приводит к «вентилированию эмоций» у противоборствующих сторон и формирует предпосылки для возникновения позитивных эмоций»[[25]](#footnote-25). Поэтому для достижения необходимых результатов, в первую очередь, требуется предельное внимание к своим эмоциям и эмоциям других людей. Важность здесь заключается не только в том, чтобы «обнаружить» эмоции, а ещё и в том, чтобы признать их законными, постараться осознать их причину, а также найти способ их конструктивно разрешить.

Таким образом, развитие и успешное овладение профессиональными компетенциями, в том числе эмоциональной и конфликтологической, является важной составляющей работы медиатора-практика. Навыки, связанные с эмоциональным интеллектом медиатора, помогают участникам процесса осознать свои чувства и эмоции, связанные с конфликтной ситуацией, а также создать благоприятную атмосферу доверительности и сотрудничества, которая способствует разрешению конфликта. Несомненно, всё это составляющие личности медиатора.

* 1. **Разный профиль домедиативной профессиональной деятельности медиаторов как фактор влияния на процесс медиации**

В законе прописано, что медиаторами не могут быть лица, замещающие государственные должности Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, гражданской службы, должности муниципальной службы, если иное не предусмотрено федеральными законами. Однако ничего не говорится о специальностях, профессиональная компетентность которых могла бы повысить уровень успешности процесса медиации.

На практике в медиацию приходят из различных профессиональных сфер деятельности, представителями которых чаще всего выступают такие специальности как психология, юриспруденция, социология, медицина, педагогика и т.д. Вероятнее всего это связано с тем, что медиация представляет собой некую квинтэссенцию гуманитарных знаний, способную объединить в себе необходимые знания и навыки каждого из представителей.

Исходя из слов Ц.А. Шамликашвили, которая говорит, что «медиатором может быть представить любой профессии, чья профессиональная деятельность так или иначе связана с конфликтной средой»[[26]](#footnote-26). Спектр профессиональной деятельности потенциального медиатора довольно велик. В связи с этим рассмотрим три точки зрения на значимость и оказание предполагаемого влияния образования и практического опыта по той или иной специальности. Первая и вторая точка зрения, а именно медиатор с юридическим и психологическим образованием и опытом профессиональной деятельности, соответственно, можно рассматривать, как основные. Выбор третьей, то есть медиатор с педагогическим образованием и опытом профессиональной деятельности, был частично обусловлен увеличением тенденции к разработке и внедрению школьной медиации в среднеобразовательные учреждения. А также возрастающей актуальностью разработки и внедрения технологий по управлению конфликтами в образовательном процессе и возможно переосмысления роли педагога как медиатора во взаимоотношении со студентами.

1. Медиатор – Юрист

Сторонники данного тандема, считают, что наличие юридического образования и опыта профессиональной деятельности судебной практики является эффективным инструментом медиатора.

Предполагается, что знания и навыки в данной области помогут медиатору разобраться во всех хитросплетениях взаимоотношений сторон, что и позволит ему наиболее точно установить их интересы. Отмечается, что необходимость овладения знаниями права взаимосвязана с практикой передачи уже рассматриваемых дел в суде медиатору. Несомненно, для медиаторов, специализацией которых являются судебные конфликты, такой опыт может оказаться полезным.

Однако существует опасение, что посредник с опыт работы в юридической сфере, в силу особенности профессиональной деятельности, имеет тенденцию к чрезмерно директивному методу работы. И тем самым развитие медиации может пойти по пути жёсткой регламентации методов и правил, а медиация станет аналогом судебной системы. Тем не менее, сертифицированный медиатор международного уровня, Н.М. Лаврова, считает, что: «сохранение за медиацией статуса процедуры альтернативной судебному разбирательству с преобладанием психологической помощи над стандартизированными методами, обеспечивается введением в программу подготовки профессиональных медиаторов пунктов, предусматривающих отработку навыков психологического консультирования, когда упор делается на достижении согласия и построение толерантности».[[27]](#footnote-27)

В силу того, что профессиональная деятельность юриста, к которой относятся как адвокаты, прокуроры, нотариусы, юрисконсульты, так и трудовые или налоговые инспектора, отличается специфическими особенностями, становится актуальным рассмотрение их профессионально значимых личностных качеств.

Л.А. Скабелин выделят несколько групп личностных качеств адвоката, которые отражают общее представление профессионально значимых качеств юриста[[28]](#footnote-28):

* качества, характеризующие социальную зрелость. Подразумевается, что они обеспечивают высокий уровень правосознания, социальной ответственности, стремление к саморазвитию, честность и порядочность. Обратной стороной данного явления являются неблагоприятные качества, такие как низкий нравственный облик, склонность к обману, безответственность;
* интеллектуальные качества. Помимо обширного спектра профессиональных знаний специалисту в данной области необходимо иметь развитый интеллект, аналитический склад ума, гибкое творческое мышление и т.д.;
* коммуникативные качества, то есть те, что обеспечивают способность устанавливать контакт с оппонентом. К ним относится умение поддерживать доверительные отношения, слушать, эффективно разрешать конфликты, а также ораторское искусство;
* организаторские качества. Подразумевается активность, инициативность, решительность, настойчивость, целеустремленность, организованность и т.п. Они необходимы в первую очередь для конструктивной организации рабочего времени;
* эмоционально-волевые качества, то есть те качества, которые обеспечивают устойчивость к стрессу, высокий уровень самоконтроля, а также высокую степень работоспособности в экстремальных ситуациях.

Доктор юридических наук, И.Н. Сорокотягин считает выделение нравственных качеств юриста немаловажным аспектом практики: «Справедливость, честность, принципиальность и ряд иных качеств выступают органичной частью сферы профессионального и служебного долга юриста»[[29]](#footnote-29).

1. Медиатор – Психолог

Конфликт – это весьма динамичный и напряжённый процесс, который даёт своё наглядное отображение в процедуре медиации и часто требует работы с эмоциями. Медиатору важно создать такую атмосферу, где стороны чувствовали бы себя комфортно и были настроены на конструктивную работу. Несомненно, знание различных психологических техник и методик увеличивают эффективность процедуры медиации, именно поэтому многие считают, что медиатор должен обладать знаниями психологии. Однако существует критичная сторона данной позиции, она заключается в той тонкой грани перехода от медиации к психотерапии.

Так или иначе, в некотором смысле роль медиатора можно сопоставить работе психолога. Ведь как говорит, доктор психологических наук, В. Н. Дружинин: «Психолог не приписывает свой внутренний мир другому человеку, не опирается на привычный обыденный опыт, а каждый раз относится к психике другого как загадке, разгадку которой нужно найти самому. Отсюда психологам присуща терпимость, снисходительность к людям, поскольку изначально они допускают возможность различных, нестандартных форм поведения, мыслей, переживаний»[[30]](#footnote-30)

Н.А. Аминов и М.В. Молоканов, выделения ряд специфических профессионально значимых для практикующего психолога личностных качеств. К ним относятся такие, как выраженная готовность и умение поддерживать контакты, отсюда и значимость стрессоустойчивости в процессе общения, умение сохранять своё самообладание. Немаловажными также являются для психолога такие качества, как аттракция, то есть привлекательность, эмоциональная заразительность и эмпатия.

Коммуникативные качества практикующего психолога также очень важны для его профессиональной деятельности. Они позволяют психологу понимать других людей и при необходимости корректно воздействовать на них. К таковым принято относить вежливость и тактичность, умение слушать и понимать другого человека и т.д.

В целом, как отмечают Н.А. Аминов и М.В. Молоканов, комплекс таких качеств часто называют «талантом общения». Его структура включает в себя 5 основных блоков качеств личности[[31]](#footnote-31):

1. способность к полному и правильному восприятию объекта, на­блюдательность, быстрая ориентация в ситуации;
2. способность к пониманию внутренних свойств и особенностей объекта, проникновение в его духовный мир, психологическая интуиция, основанные на глубокой общей эрудиции и гуманистической направленности;
3. способность к сопереживанию, эмпатия, сочувствие, доброта и уважение к человеку, готовность помочь;
4. способность к самоанализу, интерес к собственной личности и личности других людей;
5. способность управлять самим собой и процессом общения, умение быть внимательным, умение слушать, тактичность, умение устанавливать контакт, вызывать доверие, обладание чувство юмора.

Доктор психологических наук, А.А. Крылов выделяет 5 принципов работы практикующего психолога:[[32]](#footnote-32)

* Принцип ненанесения ущерба испытуемому, клиенту, то есть от психолога требуется такая организации своей работы, чтобы ни ее процесс, ни ее результаты не наносили вреда его здоровью, состоянию, или социальному положению тому, на кого направлена его профессиональная деятельность;
* Принцип компетентности психолога, подразумевает необходимость специалиста браться за решение только тех вопросов, в которых он профессионально компетентен и для решения которых владеет практическими методами работы, а также наделен соответствующими правами и полномочиями для выполнения психокоррекционных или иных видов воздействия на клиента;
* Принцип беспристрастности, включает в себя исключение предвзятого отношения психолога к испытуемому, формулирования выводов и осуществления действий психологического характера, противоречащих научным данным;
* Принцип конфиденциальности деятельности психолога означает, что, полученные в процессе психологического консультирования или иной формы работы, данные о клиенте, на основе доверительных отношений, не подлежат разглашению вне согласованных условий;
* Принцип осведомленного согласия подразумевает, чтобы клиент был извещен об этических принципах и правилах психологической деятельности, целях, средствах и предполагаемых результатах психологической деятельности и таким образом принимали в ней добровольное участие.
1. Медиатор – Педагог

Как уже отмечалось, выбор данной группы профессий частично обусловлен увеличением тенденции к внедрению школьной медиации и возрастающей актуальностью разработки и внедрения технологий по управлению конфликтами в образовательном процессе.

Целью интеграции школьной медиации является «создание безопасного пространства для учащихся, а также смена административно-карательного инструмента на способ восстановительного разрешения конфликта»[[33]](#footnote-33).

Несомненно, педагогический состав школы большую часть времени проводит в коллективе учащихся и, следовательно, при условии овладения знаний медиации, способов урегулирования конфликтов, а так же практического навыка их применения, педагог реактивно может отреагировать на возникшее в тот и иной момент конфликтное взаимодействие.

Говоря о сфере высшего образования, стоит сказать, что конфликтологическая компетентность профессорско-педагогического состава играет неотъемлемую роль в развитии студенческого социума и тем самым влияет на повышение качества работы организации в сфере высшего образования. Кандидат психологических наук, Е.В. Рябинина считает, что: «Важным фактором, влияющим на результативность деятельности педагога по оптимизации отношений между студентами, является наличие у него навыков медиативной деятельности»[[34]](#footnote-34).

Независимо от того, в школе или учреждении высшего образования педагог обладает специфическими для данной сферы деятельности профессиональными качествами личности, которые возможно также влияют на их медиативную деятельность.

Существует множество классификаций профессионально значимых качеств личности педагога. Среди них С.А. Козлова, Т.А. Куликова выделяют:[[35]](#footnote-35)

* педагогическую направленность, как комплекс психологических установок на работу с детьми, профессионально ориентированных мотивов и способностей, профессиональных интересов и личностных качеств, а также профессиональное самосознание;
* эмпатию, которая выражается в эмоциональной отзывчивости на переживания ребенка, в чуткости, доброжелательности, заботливости, верности своим обещаниям;
* педагогический такт, проявляющийся в умении сохранять личное достоинство, не ущемляя самолюбие детей, их родителей, коллег по работе;
* педагогическую зоркость, предполагающую умения фиксировать существенное в развитии ребенка, предвидеть перспективы, динамику становления личности каждого воспитанника и коллектива в целом;
* педагогический оптимизм, основанный на глубокой вере педагога в силы, возможности каждого ребенка, в результативность образовательной работы;
* культуру профессионального общения;
* педагогическую рефлексию, как самоанализ проделанной работы, оценку полученных результатов, соотнесение их с поставленной целью.

После изучения профессионально значимых качеств личности психологов, юристов и педагогов, в их идеалистическом представлении, вероятно, было бы уместно согласиться с высказыванием А.Е. Молотникова «наиболее эффективным медиатором может стать лишь тот кандидат, который обладает юридическими знаниями, имеет навыки психолога и мудрость судьи».[[36]](#footnote-36)

Возможно, частичным подтверждением слов А.Е. Молотникова будет мнение Н.В. Лаврова. Он говорит о том, что медиативная практика, по своей сути, схожа с работой в судебных органах, учитывая юридически обоснованные претензии сторон, но, тем не менее, не ограничивается рассмотрением законодательных предписаний. Внимание медиатора сосредоточено на особенностях межличностных взаимоотношений сторон, а также на иных социально значимых для них факторах, влияющих на развитие конфликта. В зависимости от сложности конфликта медиатор, по мнению Н.В. Лаврова, выбирает один из двух вариантов, который считает оптимальным для конкретной ситуации. Первый заключается в том, что медиатор отдаёт предпочтение юридическим нормам. Отсюда и большое количество специалистов-медиаторов с юридическим образованием. Второй же подразумевает, что медиатор будет работать в русле психологического консультирования, но при этом, не отказываясь от привлечения экспертов, если в процессе медиации, возникнут специфические вопросы. Как отмечает Н.В. Лавров: «Именно второй вариант открывает перспективу интенсификации медиации и выхода из сложных споров с переплетением разнообразных проблем. Успех медиации в сложных ситуациях определяется способностью медиатора оценить масштаб факторов, определяющих развитие конфликта, и умением перевести внимание спорных сторон на рассмотрение факторов, обладающих позитивным влиянием»[[37]](#footnote-37).

Как уже отмечалось, прослеживается некая тенденция к преобладанию актуальности либо юридического или психологического образования медиатора, а также соответствующего опыта, о нормативных сроках которого нигде не идёт речи. Несомненно, эти два варианта рассматриваются в контексте специфики их профессиональной сферы деятельности, которая подразумевает постоянное взаимодействие с людьми.

Как известно, личности, чья профессиональная деятельности направлена на работу с людьми, а также, представители которых обладают трудно контролируемой и трудно ограничиваемой властью, больше остальных подвержены профессиональной деформации.

«Профессиональная деформация личности - изменение качеств личности, наступающее под влиянием выполнения профессиональной деятельности, проявляется в профессиональном жаргоне, манерах поведения, физическом облике».[[38]](#footnote-38) Она может проявляться под влиянием различных стереотипов профессиональной деятельности, возрастных изменений, а также механизмов психологической защиты.

Несомненно, профессиональная деформация не является однозначно негативным явлением, оно включает как положительные, так и отрицательные последствия в изменении личностных качеств, которые могут выражаться как в формальном, так и функциональном отношении к людям. К числу положительных изменений можно отнеси развитие познавательных процессов и коммуникативных навыков, способность к рефлексии, навыков продуктивного преодоления кризисных и психотравмирующих ситуаций и т.д. В отрицательном аспекте данного вопроса, изменения происходят в зависимости от профессиональной сферы деятельности. Так у преподавателей она может выражаться в категоричности суждений, а также авторитарности, у психологов в стремлении манипулировать другими людьми, навязывании своей картины мира, без учёта интересов другого. У юристов же профессиональная деформация может проявляться в эмоциональной холодности, правовом нигилизме, то есть отрицании общественных ценностей, формализме и подозрительности.

Разумеется, речь не идёт, о том, что негативный аспект прослеживается у всех специалистов, рассматриваемых нами профессиональных сфер деятельности. Тем не менее, это фактор необходимо учитывать и своевременно корректировать.

Таким образом, исходя из того, что на данный момент нет опубликованных научных работ, которые бы подтвердили объективную взаимозависимость и влияние той иной профессии на процесс медиации, нельзя делать однозначные выводы. В связи с этим, в исследовательской части данной работы, перед нами стоит задача определить степень влияния домедиативной профессиональной деятельности на процесс медиации. На данный момент, можно лишь сделать заключение о взаимодополнении в той или иной степени рассматриваемых нами профессиональных сфер деятельности, хотя бы в силу того, что все они обладают рядом общих профессионально значимых качеств и направлены на работу с людьми.

# Глава 3. Исследование влияния личностных свойств медиатора на процесс медиации

* 1. **Характеристика групп испытуемых и описание методик исследования**

Данное исследование проводится, для выявления степени влияния личностных качеств медиатора на процесс медиации, а также формирования представления о личности эффективного медиатора.

Исследование проходило на базе различных организациях на территории Российской Федерации, в которых медиаторы осуществляют свою непосредственную профессиональную деятельность. В том числе в НП «Лига Медиаторов» Поволжья, НП «Лига Медиаторов» Санкт-Петербурга, АНО «Центр мирного разрешения споров ШАНС» г. Иваново и т.д.

В общем счёте в данном исследовании приняло участие 32 практикующих медиатора из различных городов в пределах РФ (Новосибирск, Тюмень, Москва, Санкт-Петербург и т.д.). Разного возраста (от 25 лет до 65 лет, включительно) и стажа профессиональной деятельности (до 5 лет и более 10 лет), а также различного опыта профессиональной домедиативной практики и специализации споров.

К методикам данного исследования относятся:

1. 16-ти факторный личностный опросник Р.Б. Кеттелла предназначен для измерения 16 факторов личности – индивидуально-психологических особенностей личности, отражающих относительно устойчивые способы взаимодействия человека с окружающим миром и самим собой[[39]](#footnote-39).

Каждый фактор интерпретируется по специальным шкалам, указанным в таблице 1.

Таблица 1

Описание факторов по 16-ти факторному опроснику Р.Б. Кеттелла

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Факторы | Полюс «-» | Полюс «+» |
| A (замкнутость - открытость) | Холодность, негибкость в отношениях с людьми, замкнутость | Готовность к сотрудничеству, внимательность к людям, приветливость |
| B (ограниченность – развитость мышления) | Трудность в обучении, в умении анализировать и обобщать материал | Сообразительность, способность к осмысленным заключениям, высокая оперативность мышления |
| C (эмоциональная неустойчивость - стабильность) | Раздражительность, нетерпимость | Уверенность, спокойствие, чувственная постоянность |
| E (податливость - независимость) | Уступчивость, зависимость,Мягкосердечность | Самоуверенность, неуступчивость, твёрдость |
| F (сдержанность-экспрессивность) | Серьезность, углублённость в себя, рассудительность | Беззаботность, импульсивность, разговорчивость |
| G (беспринципность - сознательность) | Легкомысленность, небрежность, непостоянность  | Решительность, ответственность, обязательность |
| H (застенчивость - смелость) | Нерешительность, уход в себя | Авантюризм, реактивность, бодрость |
| I (твёрдость - чувственность) | Принятие на себя ответственности, реалистичность, жёсткость | Нетерпимость, зависимость от других, утончённость, склонность к эмпатии, сопереживанию |
| L (доверчивость -подозрительность ) | Дружелюбие, открытость, снисходительность, благодушие  | Замкнутость, задумчивость, раздражительность |
| M (практичность - мечтательность) | Реалистичность, ориентирование на внешнюю реальность | Углублённость в себя, богатое воображение, интерес к смыслу жизни, мечтательность |
| N (прямолинейность-дипломатичность) | Открытость, спонтанность в поведении, отсутствие самоанализа | Эстетическая разборчивость, честолюбие, изысканность  |
| O (спокойствие - тревожность) | Уверенность в себе, упрямство, смысл в целесообразности  | Боязливость, неуверенность, озабоченность |

Окончание таблицы 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Q1 (консерватизм - радикализм) | Стремление к поддержке установленных понятий, норм, принципов, традиций | Склонность к экспериментированию и нововведениям |
| Q2 (конформность - самостоятельность) | Зависимость от группы, чужого мнения | Независимость во взглядах, стремление к самостоятельным решениям и действиям |
| Q3 (низкий – высокий самоконтроль) | Внутренняя конфликтность, несоблюдение правил | Дисциплинированность, точность в выполнении социальных требований |
| Q4 (расслабленность – внутренняя напряжённость ) | Флегматичность, вялость, расслабленность, недостаточность мотивации | Возбуждённость, взволнованность, напряжённость, раздражительность |

Полученные в результате исследования баллы переводятся в стены, согласно таблице переводов. Максимальное значение при переводе сырых баллов в стены – 10 стенов.

Нормативность стенов оценивается следующим образом:

1. 1 – 2, 9 - 10 стенов – яркая выраженность свойства личности, может определять как акцентуация;
2. 3 – 4, 7 – 8 – тенденция к преобладанию того или иного «полюса» характеристики;

5- 6 – сбалансированность личностных характеристик.

1. Авторская анкета для практикующих медиаторов «Влияние сформировавшихся профессиональных и личностных качеств медиатора на процесс медиации»использовалась с целью выявления влияния личностных качеств медиатора на процесс медиации (см. приложение 1).

Данная анкета включает в себя три группы вопросов. Первая предполагает вопросы закрытого типа, которые содержат возможные варианты ответов. Вторая группа вопросов открытого типа и подразумевает написание испытуемыми развёрнутого ответа. Третья группа вопросов оформлена в виде таблиц и предполагает выявление соответствия между указанными критериями, а именно: личностные качества – этапы процесса медиации, личностные качества – стадии процесса медиации с учётом положительного и негативного влияния на тот или иной период процесса.

Также разработанная нами методика включает в себя
4 информационных блока:

1. Общая информация о деятельности респондента на стадии премедиации и медиативной сессии;
2. Оценка влияния личностных качеств респондентов на процесс медиации;
3. Выявление сложных моментов во время процесса медиации, с которыми сталкивается респондент;
4. Общая оценка собственной работы медиатора во время процесса.

Обработка полученных результатов производилась с помощью таблиц Excel, а также в процентном соотношении показателей.

1. Методы статистической обработки. В исследовании для сравнения средних величин показателей в разных группах, а также расчёта достоверности различий между ними использовался метод Стьюдента (t-критерий) для несвязанных данных[[40]](#footnote-40).
	1. **Результаты исследования влияния личностных характеристик медиатора на процесс медиации**
		1. **Результаты исследования личностных свойств медиатора (по методике Р.Б. Кеттелла)**

Анализ величин показателей общей группы медиаторов по 16-ти факторному личностному опроснику Кеттелла говорит о сбалансированности показателей сдержанности и экспрессивности (фактор F), беспринципности и сознательности (фактор G). Определен также баланс застенчивости и смелости (фактор Н) твёрдости и чувственности, т.е. ответственности и потребности в помощи (фактор I); практичности и углубленности в себя, мечтательности (фактор М), конформизма и нонконформизма (Q2) (см. табл.2).

Способность обобщать материал, решать новые задачи, а также склонность к абстрактному мышлению, сообразительности находится на достаточно высоком уровне (фактор В).

Имеется слабо выраженная тенденция к замкнутости и небольшой степени отчуждённости и недоверчивости (фактор А); эмоциональной стабильности, которая выражается в выдержанности и эмоциональной зрелости (фактор С); независимости и адекватной самоуверенности (фактор Е). Также стоит отметить небольшую склонность к подозрительности и осторожности (фактор L); прямолинейности, естественности и уместной простоте (фактор N); ситуативной тревожности в период напряжённых и трудных жизненных ситуаций (фактор О). Выявлена склонность к самоконтролю, выражающаяся в дисциплинированности и точности в выполнении социальных требований, а также умении контролировать свои эмоции и поведение (фактор Q3); вероятность проявления такого личностного качества, как стрессоустойчивость, так как прослеживается небольшая тенденция к эмоциональной расслабленности, невозмутимости (фактор Q4) - это показатели, которые соответствуют ранее упомянутым профессионально значимым личностным качествам медиатора, о которых говорилось в первой главе данной работы.

Таблица 2

Показатели факторов личностных свойств медиаторов

по методике Р.Б. Кеттелла (стены, М±m)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Факторы | Группа в целом(n=32) | Возраст |
| до 38 (n=16) | от 39-65 (n=16) |
| A (замкнутость-открытость) | 4,63±0,45 | 5±0,81 | 4,27±0,57 |
| B (ограниченность-развитость мышления) | 7,19±0,32 | 7,11±0,42 | 6,67±0,52 |
| C (эмоциональная нестабильность – эмоциональная стабильность) | 6,38±0,32 | 6,44±0,47 | 6,87±0,44 |
| E (податливость-независимость) | 6,50±0,37 | 5,67±0,46 | 6,87±0,52 |
| F (сдержанность - экспрессивность) | 5,78±0,36 | 6±0,44 | 5,27±0,54 |
| G (беспринципность - сознательность) | 5,19±0,39 | 4,11±0,5 | 5,8±0,46\*\* |
| H (застенчивость-смелость) | 6±0,45 | 5,22±0,53 | 6,6±0,67 |
| I (твёрдость-чувственность) | 5,84±0,35 | 6,44±0,23 | 5,73±0,59 |
| L (доверчивость - подозрительность) | 6,66±0,45 | 7,33±0,52 | 6,07±0,72 |
| M (практичность – мечтательность) | 5,38±0,33 | 5,33±0,61 | 5,53±0,43 |
| N (прямолинейность - дипломатичность) | 4,66±0,39 | 5±0,53 | 4,6±0,58 |
| O (спокойствие - тревожность) | 6,72±0,40 | 7,56±0,62 | 5,73±0,47\* |
| Q1 (консерватизм-радикализм) | 6,56±0,35 | 6,11±0,41 | 6,87±0,5 |
| Q2 (конформность -самостоятельность) | 5,25±0,51 | 5,56±0,68 | 6,13±0,73 |
| Q3 (низкий самоконтроль - высокий самоконтроль) | 6,13±0,36 | 5,22±0,66 | 6,73±0,37 |
| Q4 (внутренняя расслабленность-напряжённость) | 4,69±0,35 | 5,89±0,35 | 3,8±0,53\*\*\* |

Примечание. Достоверность различия между группой практикующих медиаторов с возрастом до 38 и более 39: \* - р-0,1; \*\* - р - 0,05; \*\*\* - р-0,02 вероятности.

Ярко выраженной тенденции к преобладанию того или иного свойства личности определено не было. Более того, за исключением трёх факторов (B, C Q1), при сравнении с иными факторами общей группы практикующих медиаторов, прослеживается незначительная разница, что наглядно отображено в таблице 2. Всё это говорит о гармоничности и некой степени личностной зрелости испытуемых, что важно для профессиональной деятельности эффективного медиатора.

С целью выявления степени влияния такого фактора, как возраст медиатора, общая группа испытуемых была разделена на две группы: от 25 до 38 лет и от 39 до 65 лет. В группе медиаторов с возрастом от 25 до 38 лет выявлен чуть более высокий уровень оперативности мышления (фактор В), чувствительности, а также склонности к эмпатии и понимаю других (фактор I). Более значимая разница в группах прослеживается при рассмотрении факторов L и O, то есть в группе от 25 до 38 лет больше выражена тенденция к подозрительности и недоверчивости, а также общей тревожности относительно сложных ситуаций, что может иметь отражение в неуверенности в себе. Большинство факторов, в группе от 25 до 38 лет, являются сбалансированными.

Во второй группе, то есть в группе медиаторов с возвратом от 39 до 65 лет, прослеживается слабо выраженная тенденция к независимости, при том, что в первой группе (от 25 до 38 лет) данный фактор сбалансирован. Равнозначная ситуация и в случае фактора Н, где имеется тенденция в большей степени к смелости и реактивности, нежели в группе от 25 до 38 лет, а также степень прямолинейности незначительно ниже (фактор N). В группе от 39 до 65 лет определена тенденция к самостоятельности в принятии решений и действий, нонконформизму (Q2) и высокому самоконтролю и дисциплинированности (Q3). Стоит обратить внимание но, что фактор Q2 и Q3 в первой группе испытуемых, то есть с возрастом от 25 до 38 лет, являются сбалансированными. Выявлена яркая тенденция к эмоциональной расслабленности, что может выражаться в спокойствии, невозмутимости, но при этом низкой мотивации. Данные различия по группам представлены в таблице 2 и на рисунке 1.

Рисунок 1 - Усреднённый профиль личности практикующих медиаторов. Личностные факторы указаны в стенах

При сравнении средних величин показателей, полученных у медиаторов с возрастом до 38 лет, определяются достоверные различия с группой, возраст респондентов которой более 39 лет. В группе медиаторов с возрастом до 38 лет выявлен более высокий уровень тревожности (фактор О). Во второй группе, то есть в группе лиц с возрастом свыше 39 лет, прослеживается слабо выраженная тенденция к беспринципности (фактор G), а также к внутренней расслабленности, которая может проявляться в недостаточной мотивации к деятельности (Q4). Данные различия по группам представлены в таблице 2 и на рисунке 2.

Различия в данных группа вполне естественны, так как есть вероятность влияния общего жизненного опыта, в том числе профессионального, на личностные свойства группы испытуемых возрастной категории от 39 до 65 лет. В связи с этим целесообразно будет рассмотреть значения личностных факторов при ранжировании групп в соответствии с опытом профессиональной деятельности практикующих медиатором.

Разделение общей группы медиаторов, в зависимости от стажа их профессиональной деятельности, производилось следующим образом:
1 группа – до 5 лет, 2 группа – от 5 до 10 лет и 3 группа более 10 лет стажа.

В первой группе, со стажем работы до 5 лет, с учётом определённых факторов в общей группе медиаторов и относительно двух других групп со стажем работы от 5 до 10 лет и более 10 лет, прослеживается сбалансированность эмоциональной неустойчивости и эмоциональной стабильности (фактор С), а также внутренней расслабленности и напряжённости (фактор Q4). Здесь же определена слабо выраженная тенденция к импульсивности и беспечности (фактор F), подозрительности и замкнутости (фактор L). Чуть более ярко, в группе до 5 лет, определена тенденция к тревожности, которая может выражаться в неуверенности в себе и чрезмерной озабоченности (фактор О). Эта тенденция может быть обусловлена отсутствием достаточного количества профессионального опыта, поиском своей специализации в тех или иных видах конфликтного взаимодействия, а также необходимостью формирования своего стиля работы.

Во второй группе, со стажем работы от 5 до 10 лет, определяется более 50% сбалансированных показателей, в том числе замкнутости и открытости (фактор А), простоты и утончённости (фактор N), а также низкого и высокого самоконтроля (фактор Q3). Помимо этого, отличительной чертой данной группы является небольшая тенденция к чувственности, то есть склонности к эмпатии, сопереживанию и пониманию других людей (фактор I), что в умеренных значениях, несомненно, является необходимым личностным качеством медиатора.

Особенностью третьей группы медиаторов, со стажем профессиональной деятельности более 10 лет, является слабо выраженная тенденция к сдержанности, углублённости в себя, некоторой степени озабоченности (фактор F), способности принимать смелые и неординарные решения, а также готовности к сотрудничеству с незнакомыми людьми (фактор Н), стремлении к самостоятельности в принятии решений (фактор Q2). В группе со стажем более 10 лет также выявлен баланс между доверчивостью и подозрительностью (фактор L = 6 стенов), однако, в силу того, что группа маленькая (n-6) и достаточно большой разброс данных в 1,02, нельзя исключать вероятность тенденции к подозрительности. Между тем, наблюдается и незначительная тенденция к тревожности (фактор О), хоть она и менее выражена, чем у первой группы медиаторов со стажем до 5 лет. Различия по группам наглядно отображены на рисунке 2.

Рисунок 2 - Усреднённый профиль личности практикующих медиаторов в зависимости от стажа практической деятельности. Личностные факторы указаны в стенах

При сравнении средних величин показателей, полученных у лиц со стажем:

* до 5 лет, определяются достоверные различия с группой, со стажем работы медиатором от 5 до 10 лет. В группе со стажем работы до 5 лет прослеживается достоверно более высокая тенденция к неуверенности, тревожности (фактор О). В то время, как в группе со стажем работы от 5 до 10 лет отмечается более высокий уровень впечатлительности, склонности к сопереживанию и эмпатии (фактор I);
* от 5 до 10 лет, определяются достоверные различия с группой, со стажем работы медиатором более 10 лет. В группе со стажем работы более 10 лет, более ярко выражена склонность к высокой оперативности мышления, сообразительности и способности к осмысленным заключениям (фактор В), нежели в группе с меньшим стажем профессиональной деятельности;
* более 10 лет, определяются достоверные различия с группой, со стажем работы медиатором до 5 лет. Группа со стажем до 5 лет достоверно отличается своей импульсивностью и разговорчивостью (фактор F), в то время как группа медиаторов со стажем своей профессиональной деятельности более 10 лет склонна к рассудительности и сдержанности. Равноценная ситуация также прослеживается после выявления степени достоверности между данными группами в факторе Q2 – конформность - самостоятельность. Начинающим свой профессиональный путь медиаторам свойственна зависимость от группы, их мнения и оценке, у более же опытных специалистов, со стажем более 10 лет, прослеживается независимость во взглядах и стремление к самостоятельным решениям.

Данные различия по группам представлены в таблице 3 и на рисунке 2.

Таблица 3

Показатели факторов личностных свойств медиаторов

по методике Р.Б. Кеттелла (стены, М±m)

|  |  |
| --- | --- |
| Факторы | Стаж |
| до 5 лет(n=15) | от 5 до 10 лет (n=11) | более 10 лет (n=6) |
| A (замкнутость-открытость) | 4,67±0,69 | 5±0,92 | 3,83±0,63 |
| B (ограниченность-развитость мышления) | 7,2±0,56 | 6,73±0,53 | 8±0,27<< |
| C (эмоциональная нестабильность – эмоциональная стабильность) | 5,93±0,48 | 7±0,47 | 6,33±0,92 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| E (податливость-независимость) | 6,27±0,54 | 6,45±0,77 | 7,17±0,68 |
| F (сдержанность - экспрессивность) | 6,2±0,63 | 5,82±0,54 | 4,67±0,52 ˟ ˟ |
| G (беспринципность - сознательность) | 5±0,66 | 5,45±0,68 | 5,17±0,73 |
| H (застенчивость-смелость) | 6±0,67 | 5,91±0,87 | 6,17±1,02 |
| I (твёрдость-чувственность) | 5,4±0,52 | 6,73±0,45\*\* | 5,33±1,1 |
| L (доверчивость - подозрительность) | 7±0,66 | 6,55±0,84 | 6±1,04 |
| M (практичность – мечтательность) | 5,13±0,43 | 5,45±0,73 | 5,83±0,68 |
| N (прямолинейность - дипломатичность) | 4,67±0,49 | 5±0,86 | 4±0,89 |
| O (спокойствие - тревожность) | 7,53±0,5 | 5,91±0,82\* | 6,17±0,87 |
| Q1 (консерватизм-радикализм) | 6,4±0,57 | 6,73±0,6 | 6,67±0,79 |
| Q2 (конформность -самостоятельность) | 4,33±0,82 | 5,73±0,76 | 6,67±1,17˟ |
| Q3 (низкий самоконтроль - высокий самоконтроль) | 6,33±0,67 | 5,73±0,58 | 6,33±0,35 |
| Q4 (внутренняя расслабленность-напряжённость) | 5,2±0,43 | 4,55±0,71 | 3,67±0,88 |

Окончание таблицы 3

Примечание. Достоверность различия между группами практикующих медиаторов с разным стажем практической деятельности: группа до 5 лет и от 5 до 10 лет – \* - р-0,1; \*\* - р - 0,05; от 5 до 10лет и более 10 лет – << - р - 0,05; до 5 лет и более 10 лет - ˟ - р-0,1; ˟ ˟ - р - 0,05.

Рассмотрев три группы в зависимости от стажа, стоит отметить, что большой факторной разницы, также как и ярко выраженных тенденций, не наблюдается. Тем не менее, стоит обратить внимание на то, что тенденция к замкнутости (фактор А) группы медиаторов в целом исходит из показателей первой и третьей группы (до 5 лет и более 10 лет, соответственно), между тем более ярко выражен данный фактор в группе медиаторов со стажем работы более 10 лет. Возможно, данный показатель взаимосвязан с предположительной тенденцией к подозрительности. Это может быть обусловлено тем, что во время медиации посреднику нельзя слепо верить словам сторон, так как чаще всего каждая из них старается показать себя в лучшем свете, перекладывая всю ответственность на оппонента. Поэтому медиатору часто приходится проверять полученную информацию с помощью медиативных техник, что позволяет перейти от позиций к истинным интересам сторон. Равнозначная же ситуация с фактором Е – склонности к независимости и фактору N – прямолинейности. Разница в значениях между второй и третьей группами (от 5до 10 лет и более 10 лет, соответственно), также влияют на общие показатели. Так при слабо выраженной тенденции к эмоциональной устойчивости (фактор С), где наибольший показатель был отмечен во второй группе (от 5 до 10 лет) и тенденции к внутренней расслабленности (фактор Q4), склонность к которой прослеживается в большей степени у группы со стажем более 10 лет.

Таким образом, можно предположить, что в процессе развития медиатора как специалиста, основанием для чего служит множество факторов, в том числе и его стаж, формируются необходимые личностные качества. То есть с увеличением стажа практической деятельности, медиатор подвергается, в некоторой степени, профессиональной деформации. Сформировавшиеся качества формируют образ эффективного медиатора, то есть такого специалиста, чья работа помогает сторонам конфликтного взаимодействия заключать взаимовыгодные и рациональные соглашения, которые не только помогут решить сложившуюся ситуацию, но и подготовят почву для дальнейшего взаимовыгодного сотрудничества сторон. Значимыми среди них являются высокая степень оперативности и развитости мышления, эмоциональная устойчивость, рассудительность и сдержанность, сбалансированность твёрдости и чувственности, практичности и мечтательности, и также склонность к экспериментированию и самостоятельности в принятии решений и поступков. Некоторая доля подозрительности тоже может являться положительным фактором для работы медиатора.

Однако нельзя забывать о том, что работа медиатора напрямую связана с людьми, их проблемами и переживаниями, а, следовательно, со стрессом и напряжением, которые, так или иначе, имеют своё отражение на личности медиатора. Поэтому не удивительно, что с увеличением стажа работы с одной стороны растёт тенденция к замкнутости, а с другой стороны к внутренней расслабленности, которая может выражаться во флегматичности и вялости. А также в подозрительности и тревожности, во избежание которых важно своевременно проходить супервизии, консультации со специалистами и, конечно же, регулярно получать здоровых отдых.

* + 1. **Результаты исследования личностных характеристик практикующих медиаторов с помощью авторской анкеты
		«Влияние сформировавшихся профессиональных и личностных качеств медиатора на процесс медиации»**

Целью создания данной анкеты была попытка выявить степень влияния личностных и профессиональных характеристик медиатора на процесс медиации в целом, а также на некоторые этапы.

Исходя из предположения о том, что премедиативная сфера деятельности, то есть та в которой работал медиатор до прохождения базового курса медиации, влияет на формирование личностных качеств медиатора, целесообразно было бы произвести деление общей группы на подгруппы. Тем не менее, в нашем исследовании это нерентабельно, так как достаточно большое количество специалистов с разным профилем домедиативной практики. Так 59,4% медиаторов имеют высшее образование и опыт профессиональной деятельности различного профиля. К их числу относятся физики, экономисты, культурологи, конфликтологи, педагоги, юристы, психологи, психиатры, экологи, историки, специалисты с техническим образованием. Здесь же стоит отметить, что в данной группе находится 28,1% медиаторов – конфликтологов. Часть медиаторов, а именно 25%, имеют два высших образования и опыт работы хотя бы в одной из профессиональных областей. В качестве второго высшего образования чаще всего выступает психологическое (31,5%) или юридическое (25%). В чистом виде, только юридическое образование у 6,25%, психологическое у 25% и педагогическое только у 3,1%.

После получения образования, работало по специальности 84,4% медиаторов, а 12,5% работали по другой специальности, не относящейся к полученному образованию. Из них чуть более 50% медиаторов проработали менее 10 лет, а чуть больше 40% более 10 лет.

Медиаторы, которые принимали участие в данном исследовании, имеют также различный стаж профессиональной деятельности: менее 5 лет – 46,9%, от 5 до 10 лет – 31,4%, более 10 лет – 18,75%. Из них 78,1% продолжают работать в первоначальной сфере деятельности или совмещают с другой работой (65,6% и 12,5%, соответственно).

Для более полного изучения вопроса о личностных качествах эффективного медиатора и их влияния на процесс медиации, стоит сконцентрировать внимание на том, повлиял ли опыт профессиональной деятельности до начала медиативной практики на личность медиатора. Так, более чем 80% медиаторов считают, что такой опыт повлиял на их личностные качества, а около 16% не исключают такой вероятности. Аналогичным образом, более 75% медиаторов считают, что ранее приобретённые профессиональные качества влияют на процесс медиации, 12.5% также считают, что это «возможно». При таком влиянии, сами испытуемые, определили как положительные, так и отрицательные факторы. К положительным факторам относят следующие: появляется возможность посмотреть на ситуацию с различных сторон, «расширить пирог», а также при конкретных случая более детально и со знанием сути проблемы подойти к помощи в решении спора. Педагогический, психологический или юридический опыт позволяет уместно и чётко задавать вопросы, слушать каждую из сторон, а также применять иные коммуникативные навыки. При наличии же опыта работы с конфликтами выделяют умение понимать структуру и динамику конфликта, что позволяет своевременно проанализировать конфликтную ситуацию и трезво смотреть на неё. Такой опыт также помогает снизить уровень страха не только перед медиацией, но и при встречах с новыми людьми, а также оставаться нейтральным относительно сторон. К отрицательным факторам относят риск незаметно для самого себя сменить роль, то есть стать консультантом, экспертом. Так медиаторы с опытом работы в психологической сфере считают, что в какой-то момент медиации возникает желание «полечить» клиента, а в юридической сфере дать совет, как поступить юридически верно, но потенциально понимая, что сегодняшние договорённости по сути проблемы могут быть аннулированы. По данному вопросу один из представителей медиаторов-юристов выразился следующим образом: «Если медиатор не юрист, ему проще! Он чётко ориентирован на достижение договорённостей здесь и сейчас по конкретному спору». Как мы можем наблюдать, данный аспект весьма неоднозначен. С одной стороны, опыт работы в иной сфере деятельности помогает посмотреть на конфликтное взаимодействие под разными углами, с другой же стороны, издержки той или иной профессии могут привести к нарушению целостности сути технологии медиации. Здесь также стоит отметить, что более 90% медиаторов считают, что их личностные качества повлияли на выбор того или иного стиля медиации, в то время как более 65%, считают, что повлияли именно приобретённые профессиональные качества. Вместе с тем, ряд медиаторов считают, что стиль медиации – это ситуативное явление, которое зависит от конкретного спора.

Важными составляющими процесса медиации, несомненно, являются последовательные её этапы и фазы, в которых неотъемлемую роль играют личностные качества медиатора. В связи с этим, респондентам был предложен перечень вопросов, связанный с трудностями, которые могут возникнуть на том или ином этапе.

У 43,75% не возникает сложностей в премедиации. Тем не менее, у 28,1% они всё же имеют место быть, у такого же количества медиаторов трудности возникают «иногда». Сложности в организации процесса медиации, по мнению респондентов, могут возникнуть в зависимости от ситуации, но, тем не менее, большая их часть связана с привлечением второй стороны, так как они часто не соглашаются. Также причинами могут являться коммуникативная составляющая, которая заключается в налаживании контакта с клиентом, некоторая доля волнения и страха в организации переговоров, а также опыта и профессионализма в определении медиабельности конфликтной ситуации.

Так как личностная составляющая медиатора в данном вопросе неоспорима, рассмотрим личностные качества, которые, по мнению практикующих медиаторов, помогают и мешают при проведении премедиации.

К положительным личностным качествам, в соответствии с каждым из приведённых ниже этапов подготовки к проведению процесса медиации, относят:

* на этапе установления контакта и работы со сторонами таковыми являются эмпатия, искренность, инициативность, внимательность, интерес к людям, стрессоустойчивость и осторожность;
* на этапе определения медиабельности отмечают ответственность, рассудительность, личностную зрелость, внимательность и осторожность;
* на этапе посредничества по инициированию медиации выделяется ответственность, искренность, целеустремлённость, организованность и пунктуальность;
* на этапе подготовки и оформления необходимых документов определены такие личностные качества, как ответственность, рассудительность, организованность, практичность, внимательность и пунктуальность;
* на этапе согласования условий проведения медиация важные являются ответственность, рассудительность, организованность, пунктуальность, практичность, а также внимательность;
* на этапе проведения финансовых расчётов определяют ответственность, организованность, практичность, внимательность, пунктуальность, а также скрупулёзность. Некоторые же медиаторы также отмечают здесь умение не начинать работу, без проведения необходимых платежей, что вероятно отражает такие личностные качества как практичность и прагматичность.

Проанализировав полученные результаты по данному вопросу, можно заключить, что для прохождения каждого этапа необходим свой набор личностных качеств, тем не менее, к личностным качествам, которые помогают на этапе премедиации в целом, относится ответственность, организованность, стрессоустойчивость, внимательность, а также пунктуальность. Что условно коррелируется с полученными данными по личностному опроснику в общей группе медиаторов.

К отрицательным же личностным качествам, которые мешают премедиации, в соответствии с каждым из приведённых ниже этапов подготовки к проведению процесса медиации, относят:

* на этапе установления контакта и работы со сторонами определяются нетерпимость, нерешительность, пассивность и ригидность;
* на этапе определения медиабельности также отмечают нетерпимость, нерешительность и пассивность. Некоторые медиаторы на данном этапе выделяли «желание во что бы то ни стало взять медиацию». То есть они в первую очередь ориентированы на получение прибыли от проведения медиации, вне зависимости от реальной медиабельности случая и уровня компетенции для решения конкретного спора. Таким образом, можно предположить, что в данном случае проявляется профессиональная халатность;
* на этапе посредничества по инициированию медиации выделяется нетерпимость, нерешительность, пассивность, ригидность;
* на этапе подготовки и оформления необходимых документов определены такие личностные качества, как нетерпимость, невнимательность, рассеянность, пассивность, а также нерешительность;
* на этапе согласования условий проведения медиация важные являются нетерпимость, самоуверенность, ригидность, а также невнимательность;
* на этапе проведения финансовых расчётов определяют нетерпимость, нерешительность, невнимательность, рассеянность, а также безответственность.

Таким образом, при проведении подготовки к проведению процесса медиации, чаще всего мешают такие личностные качества, как невнимательность, нетерпимость, чрезмерная самоуверенность, нерешительность, пассивность, а также ригидность, то есть нежелание или неспособность приспосабливаться к скоротечным изменениям в том или иной ситуации.

Логическим продолжением успешной премедиации является непосредственно медиативная сессия, которая состоит из последовательных стадий. На той или иной стадии возможны возникновения различных трудностей, которые могут быть взаимосвязаны с личностными качествами медиатора. Чаще всего трудности возникают на стадии дискуссии по выработке тем для переговоров (62,5%), во время кокуса (12,5%), на стадии общей переговорной сессии (28,1%). Значительно реже сложность возникает на стадии подготовки и заключения медиативного соглашения (6,52%). У 15 % респондентов возникают трудности не на одной, а на двух стадиях. Чаще всего таким тандемом выступает стадия дискуссии по выработке тем для переговоров и общая переговорная сессия или кокус. Такая тенденция, возможно, заключается в том, что именно данные стадии подразумевают работу с эмоциями, получение и анализ новой информации в достаточно стрессогенной ситуации при условии быстрой реакции на неё, а также необходимость использования техники «адвокат дьявола». На стадии вступительное слово и презентация сторон не возникает проблем ни у одного из испытуемых медиаторов, 3,1% считают, что возникновение трудностей зависит от конкретной ситуации, тем не менее, среди данных лиц имеются те, у кого ни на одной из стадий не возникает трудностей (6,25%).

С помощью ответов респондентов, которые выступают экспертами в данном случаи, определены личностные качества медиатора, необходимые на той или иной стадии процесса медиации. Равноценно, как и при рассмотрении личностных качеств, при проведении премедиации, выявлены те качества, которые мешают и помогают медиатору.

К личностным качествам, которые помогают медиатору, в соответствии с каждым этапом медиативной сессии, относятся:

* на этапе «вступительное слово» важными являются такие качества, как эмпатия, ответственность, искренность, рассудительность, инициативность, решительность и внимательность;
* на этапе «презентация сторон» определяют эмпатию, ответственность, искренность, рассудительность, гибкость и внимательность;
* во время дискуссии по выработке тем для переговоров выделяются эмпатию, искренность, рассудительность, практичность, гибкость, внимательность, эрудированность и доброжелательность;
* на этапе индивидуальной беседы с каждой из сторон по очереди, кокуса немаловажными личностными качествами являются эмпатия, ответственность, искренность, рассудительность, инициативность гибкость, внимательность, доброжелательность или интерес к людям и эрудированность;
* во время общей переговорной сессии определены следующие важные личностные качества: эмпатия, ответственность, искренность, рассудительность, практичность, гибкость, внимательность и эрудированность;
* на этапе подготовки и заключения медиативного соглашения отмечается важность наличия эмпатии, ответственности, рассудительности, практичности, внимательности и эрудированности;
* при завершении медиации помогает также эмпатия, ответственность, искренность, внимательность и эрудированность.

Таким образом, определён ряд положительных качеств, которые необходимы в зависимости от стадии и типа работы с клиентом. Таковыми являются эмпатия, то есть способность к сопереживанию и умение медиатора применять, к примеру, техники эмпатического слушания; ответственность; рассудительность; гибкость подхода к рассмотрению проблемы под разным углом и генерирования идей; внимательность и эрудированность, то есть наличие у медиатора способности к проявлению информационной осведомлённости, структурированности широкого круга знаний, начитанности.

В подтверждение одного из личностных качеств, речь о которых шла выше, а именно гибкости медиатора, приведём усреднённый результат ответа на вопрос об отказе от первоначальной гипотезы в пользу возможно более эффективной, но категорически другой. Здесь сразу стоит отметить, что данный вопрос вызвал неоднозначный отклик у медиаторов, так как по мнению ряда специалистов, гипотез вовсе строить не стоит. Так или иначе, более 90% медиаторов не испытывают сложности вовсе или крайне редко при отказе от первоначальной гипотезы в пользу возможно более эффективной, но категорически другой (62,5% и 34,4% соответственно).

Возвращаясь к личностным качествам, отметим те из них, которые мешают медиатору, в соответствии с каждым этапом медиативной сессии:

* на этапе «вступительное слово» выделяют такие качества, как нетерпимость; нерешительность, пассивность, вспыльчивость и даже презрение;
* на этапе «презентация сторон» определяют нетерпимость, нерешительность, вспыльчивость и также презрение;
* во время дискуссии по выработке тем для переговоров отмечают нетерпимость, нерешительность, пассивность, вспыльчивость и презрение. Также здесь акцентируется внимание на неуместной демонстрировании своей эрудированности;
* на этапе индивидуальной беседы с каждой из сторон по очереди, кокуса определены нетерпимость, нерешительность пассивность, вспыльчивость, презрение и неискренность;
* во время общей переговорной сессии выделяют также нетерпимость, нерешительность, вспыльчивость и презрение;
* на этапе подготовки и заключения медиативного соглашения отмечаются нетерпимость, невнимательность, нерешительность, пассивность, вспыльчивость и презрение;
* при завершении медиации также мешают нетерпимость, нерешительность, вспыльчивость и презрение.

Вероятнее всего, описанные выше личностные качества, помимо того, что естественно мешают проведению процесса медиации и по своей сути противоречат технологии медиации так таковой, являются по большей части «маркерами», характеризующими профессиональную непригодность медиатора, а также любого специалиста в системе «человек-человек». Так или иначе, в усреднённом виде для процесса медиации, личностными качествами, которые мешают эффективной работе, являются нетерпимость, нерешительность, вспыльчивость, презрение, невнимательность, неискренность и неуместная демонстрация своей эрудированности и пассивность.

Как уже отмечалось ранее, применение тех или иных качеств могут трактоваться неоднозначно в зависимости от конкретной ситуации. А также некоторые их них, вполне могут иметь отражение выборе роли медиатора в процессе медиации. Так, например, ни один из принимающих в данном исследовании медиаторов, не предпочитает пассивную роль. Большинство, то есть 78,1% предпочитают придерживаться умеренной роли в процессе, таким образом, балансируя между активной и пассивной ролью. Тем не менее, 21,9% всё же предпочитают активную роль в переговорах.

Возможно, выбор той и иной роли является ситуативным, а может и напрямую зависит от выбранного стиля медиации. Здесь уже отмечалась непосредственная взаимосвязь с личностными и ранее приобретёнными профессиональными качествами. В общей группе испытуемых, отмечается приверженность к фасилитативному (классическому) стилю медиации (более 40% случаев), а также трансформативному, интегративному стилю, а также медиацию, направленную на достижение соглашения в равной степени (около 30% случаев). В единичном значении представлен директивный стиль. Несомненно, большинство практикующих медиаторов, как показывает исследование, выбирают стиль ведения переговоров в зависимости от ситуации и иных факторов, а также не ограничиваются вышеупомянутыми стилями.

Если всё же сопоставить степень принятия участия медиатора в процессе, то есть его роль в данном случае, и наиболее часто выбираемый им стиль ведения переговоров, то мы получим следующее. При умеренном принятии участия в процессе переговоров медиатор, чаще всего использует фасилитативный (48%) и интегративный стиль (44%), чуть реже трансформативный (32%) и медиацию, направленную на достижение результата (24%), сюда же можно отнести системную, нарративную и восстановительную, а также, скорее всего, ряд иных стилей. При активном принятии участия в процессе переговоров медиатор, чаще всего используется медиация, направленная на достижение соглашения (71,4%) и трансформативная (57,1%), чуть реже фасилитативный (28,6%) и директивный (14,3%), хотя и для данного стиля характерна именно активная позиция медиатора.

Таким образом, можно предположить, что для фасилитативного стиля медиации больше подходит умеренная роль участия медиатора в процессе, в то время как для трансформативной и направленной на достижения соглашения, в большей степени подходить активная роль медиатора.

Если одним из факторов выбора того или иного стиля медиации является специфика конфликтного взаимодействия, то свою роль может играть и специализация медиатора на конкретных видах споров. Так, например, на семейных конфликтах специализируются 75% медиаторов, на трудовых – 43,75%, на судебных – 34,4%, а на школьных – 28,1%. Несомненно, очень редко можно встретить медиатора, в нашей стране, который специализировался бы только на одном виде споров. Зачастую, помимо комбинаций вышеупомянутых видов, встречаются и иные споры (21,9%). К ним относятся бизнес конфликты, корпоративные и т.д. А в 18,75% случаев, встречаются медиаторы-практики, которые могут справляться с любыми видами конфликтного взаимодействия.

Если исходить от того, что стиль ведения медиации посредник выбирает в зависимости от вида конфликтного взаимодействия. То, основываясь на полученных результатах, при решении семейный споров, чаще всего применяется фасилитативный стиль ведения медиации.

Трудности могут также возникнуть и в непосредственном следовании технологии процесса медиации, соблюдении принципа нейтральности и равноправия. Так в 75% сложности при соблюдении технологии медиации не наблюдаются, в 22% они возникают иногда. При соблюдении принципа нейтральности в более чем 55% случаев возникают «иногда» трудности, не возникают вовсе в более чем 34%. В более чем 80% не вызывает трудностей в поддержании принципа равноправия. Данные показатели вполне объяснимы тем, что соблюдение принципа нейтральности является самым тяжёлым и сложным в реализации, так как требует наличие эмоциональной зрелости и уровня эмоционального интеллекта медиатора.

Логическим продолжением раскрытия эмоциональной составляющей, является вопрос возникновения трудностей при работе с эмоциями. Более чем у 45% медиаторов такого рода сложности возникают иногда и у 9,4% возникают довольно часто, в то время как у 34,4% трудностей не возникает вовсе. К причинам проявления такого рода сложностей, практикующие медиаторы относят личностные особенности восприятия ситуации, неспособность иногда справиться с бурными эмоциями в дискуссии, неуместность использования отработки эмоций или некорректный подбор описывающих их слов, а также отмечают гендерные трудности при вентиляции эмоций. Трудности в работе с эмоциями также отмечают особенность их применения. Так, один из респондентов, пишет: «чтобы сработали стандартные техники, нужны огромные затраты медиатора – эмпатия, но в какой то момент медиатор может отвлечься на дополнение информации и отработать эмоции сухими фразами, а не сердцем».

Способность справляться со сложными клиентами, также имеет эмоциональную составляющую. Более 59% медиаторов иногда сталкиваются с трудностями при работе с трудными клиентами, чуть чаще 15,6% и вовсе не испытывают трудности 25% практикующих медиаторов. Те специалисты, которые всё же хотя бы иногда испытывают сложности в данном вопросе, определяют градацию типов сложных клиентов. Так 37,5% считают, что сложнее всего работать с агрессивными клиентами, 25% среди таковых определяют клиентов, которые играют роль жертв, чуть более 20% медиаторов также выделяют высокомерных клиентов и чуть больше 10% определённого возраста, а именно пожилого и подросткового. Также несколько медиаторов определили и такие типы, как «ограниченные», в значении способности людей выйти за пределы шаблонов в принятии себя, оппонента и окружающего мира, и как итог - сложности в принятии решений; «дураки», в общем смысле; с высоким социальным статусом.

Если пропускать через себя раз за разом весь спектр эмоций, в основном негативных, в конечном итоге это может привести медиатора к профессиональному выгоранию или же нервному перенапряжению и как следствию нервного срыва, поэтому очень важно «не уходить в работу с головой» и пользоваться техниками саморегуляции, а также профессиональными супервизиями.

При сравнении групп в зависимости от их стажа профессиональной деятельности, а именно медиаторы со стажем до 5 лет, от 5 до 10 лет и более 10 лет, достоверных различий выявлено не было. Тем не менее, стоит отметить, что при увеличении стажа уменьшается вероятность возникновения трудностей в следовании технологии медиации (в группе от 5 до 10 лет более 90%, в группе более 10 лет - 100%), а также соблюдения принципа нейтральности и равноправия. В группе со стажем работы более 10 лет определяется достаточно редкое возникновение трудностей при работе с эмоциями, относительно группы со стажем работы до 5 лет и от 5 до10 лет, и умение работать с любыми конфликтами, что вероятно связано с богатых профессиональным опытом.

Возможно ещё и поэтому, большинство респондентов, а именно 75%, считает, что далеко не каждое физическое лицо, которое имеет высшее образование и достигшее 25 летнего возраста, может стать эффективным медиаторов. Основными аргументами в данном вопросе выступают следующие цитаты респондентов:

* «у каждого человека есть определённый набор качеств, необходимый эффективному медиатору. Тем не менее, не каждый готов работать над собой, чтобы эти качества развить»;
* «не все обладают необходимым уровнем рефлексии и саморефлексии»;
* «потому что наличие возраста и высшее образование не помогают человеку быть медиатором. Для медиатора важен не жизненный опыт, а опыт проведения медиации (чтобы не советовать, не навязывать своего мнения). Кому-то образование помогает, кому-то мешает – это касается, в особенности, юристов и психологов. Действительно эффективным медиатором может стать студент-конфликтолог, который прошёл ещё и базовый курс»;
* «потому что медиатор – это не только профессия, это состояние души и огромное желание помочь людям в трудной ситуации в любое время и в любом месте. Далеко не каждый педагог или адвокат может стать медиатором. Одни часто являются предвзятыми, другие работают только на конкретную сторону»;
* «весь вопрос в личностных качествам, то есть способен ли человек быть нейтральным по отношению к различным ситуациям. Может ли он справлять со стрессом, который, несомненно, испытывает медиатор при переговорах. Возможно, что освоить технологию может почти любой человек, но стать «эффективным медиатором» - это совсем другое».

Таким образом, эффективный медиатор – это гармоничная целостная личность, с набором определённых личностных качеств, которая постоянно работает над собой, совершенствуется. А к личностным качествам, которые влияют на эффективность медиатора, относятся: высокая оперативность мышления, эрудированность, способность к эмпатии, адекватная самоуверенность и подозрительность, а также стрессоустойчивость.

Подводя итог по данному разделу, стоит сказать, что, по всей видимости, личность человека и опыт его профессиональной деятельности, полученный до начала медиативной практики, имеет своё влияние на личность медиатора и непосредственно на процесс медиации в целом и на этапы в частности. Тем не менее, нельзя с уверенностью утверждать, что какая либо из них несёт лишь негативные или положительные факторы влияния. Попадая в медиативную среду, медиатору важно понимать, с какими личностными и профессиональными компетентностями он приходит, чтобы при необходимости иметь возможность скорректировать часть из них и рационально использовать, полученные ранее знания и опыт. Также стоит обратить внимание на то, что сам процесс медиации, после определённого стажа работы, влияет на личность медиатора, что может проявляться в некоторой степени профессиональной деформации.

# Выводы

1. Эффективность технологии медиации зависит от посредника, личностные и профессиональные качества которого, позволяют в максимально короткие сроки помочь участникам конфликтного взаимодействия найти наиболее эффективное решение в сложившейся ситуации;
2. Развитие и успешное овладение профессиональными компетенциями, в том числе эмоциональной и конфликтологической, является важной составляющей работы медиатора-практика;
3. Личностными качествами, которые влияют на эффективность работы медиатора, являются: высокая оперативность мышления, эрудированность, способность к эмпатии, адекватная самоуверенность, смелость, сдержанность и самостоятельность. А также гибкость, ответственность, внимательность и рассудительность. Некоторая доля подозрительности тоже может являться положительным фактором для работы медиатора;
4. Опыт профессиональной деятельности, полученный до начала медиативной практики, имеет своё влияние на личность медиатора и непосредственно на процесс медиации в целом и на этапы в частности. Тем не менее, нельзя с уверенностью утверждать, что какой-либо из них несёт лишь негативные или положительные факторы влияния;
5. Эффективным медиатором не может быть любое физическое лицо, которое имеет высшее образование и достигшее 25 летнего возраста. Для этого необходимо быть гармоничной целостной личностью, с набором определённых личностных качеств, которая постоянно работает над собой, совершенствуется.

# Заключение

Медиативная практика является довольно молодым методом работы с разными видами конфликтного взаимодействия в РФ. Однако, тенденция к популяризации медиации во многих сферах профессиональной деятельности, говорит о том, что данный вид посредничества является наиболее эффективным способом разрешения как семейных, так и судебных споров.

Успешность процесса медиации во многом зависит от разработанной технологии, которая включается в себя последовательность выполнения медиатором определённых действий на той или иной стадии, этапе переговоров. Сама по себе технология может выступать гарантом соблюдения некоторых принципов медиации, тем не менее, реальная эффективность процесса медиации зависит от личности медиатора.

Начиная со стадии премедиации и заканчивая стадией завершения процесса медиации, перед нейтральным посредником стоит множество задач, которые требуют своевременного и компетентного решения.

В данной работе было проведено исследование по определению психологических факторов, свойств и качеств, а также профессиональной составляющей работы медиатора обусловливающих эффективность работы посредника на процесс медиации в целом и на стадии и этапы в частности. Для исследования использовался 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла и специально разработанная авторская анкета «Влияние сформировавшихся профессиональных и личностных качеств медиатора на процесс медиации».

В качестве респондентов выступали практикующие медиаторы из разных городов РФ, в общем счёте 32 человека.

В результате исследования свойств личности в общей группе испытуемых определён высокий уровень оперативности мышления, сообразительности, а также ряд сбалансированных показателей. Слабо выраженная тенденция наблюдалась в склонности к замкнутости, эмоциональной стабильности, адекватной самоуверенности, подозрительности и прямолинейности, а также ситуативной тревожности. Ярко выраженных тенденций к преобладанию, какого либо свойства личности выявлено не было.

При сравнении средних величин показателей, у группы медиаторов с возрастом до 38 лет, определены достоверные различия с группой медиаторов, чей возраст свыше 39 лет. В группе медиаторов с возрастом до 38 лет выявлен более высокий уровень тревожности. В группе с возрастом свыше 39 лет, прослеживается слабо выраженная тенденция к беспринципности, а также к внутренней расслабленности, которая может проявляться в недостаточной мотивации к деятельности. Данные различия могут быть обусловлены как отношением позиции к личностной и профессиональной сфере деятельности, так возрастными изменениями.

При сравнении средних величин показателей, полученных у лиц со стажем до 5 лет, определяются достоверные различия с группой, со стажем работы медиатором от 5 до 10 лет. В группе со стажем работы до 5 лет прослеживается более высокая тенденция к неуверенности, тревожности. В то время, как в группе со стажем работы от 5 до 10 лет отмечается более высокий уровень впечатлительности, склонности к сопереживанию и эмпатии.

При сравнении средних величин показателей, полученных у лиц со стажем от 5 до 10 лет, определяются достоверные различия с группой, со стажем работы медиатором более 10 лет. В группе со стажем работы более 10 лет, более ярко выражена склонность к высокой оперативности мышления, сообразительности и способности к осмысленным заключениям, нежели в группе с меньшим стажем профессиональной деятельности.

При сравнении средних величин показателей, полученных у лиц со стажем более 10 лет, определяются достоверные различия с группой, со стажем работы медиатором до 5 лет. Группа со стажем до 5 лет достоверно отличается своей импульсивностью и разговорчивостью, в то время как группа медиаторов со стажем своей профессиональной деятельности более 10 лет склонна к рассудительности и сдержанности, конформности - самостоятельности. Начинающим свой профессиональный путь медиаторам свойственна зависимость от группы, их мнения и оценке, у более опытных специалистов, со стажем более 10 лет, прослеживается независимость во взглядах и стремление к самостоятельным решениям.

Значительной разницы между группами исследуемых выявлено не было, тем не менее, нам удалось определить последовательность профессионального становления медиатора, основываясь на результатах, полученных в группах по стажу работы. Так, на начальном этапе, когда медиаторы только набираются опытом профессиональной деятельности, отличительными свойствами их личности являются импульсивность, подозрительность и тревожность. На втором этапе, когда стаж работы уже более 5 лет, имея уже практический опыт, медиатор ощущает себя комфортно во время процесса медиации и поэтому особенностью их личностных свойств является чувственность, способность к эмпатии. На третьем этапе, когда стаж работы уже более 10 лет отличительными чертами свойств личности являются сдержанность, смелость и самостоятельность. Также присутствует вероятность проявления не ярко выраженной подозрительности, тревожности и внутренней расслабленности, что может говорить о некоторой степени профессиональной деформации медиатора. Тем не менее, можно предположить, что с увеличением стажа практической деятельности, формируются необходимые личностные качества медиатора.

В общем счёте, значимыми для медиатора являются высокая степень оперативности, развитость мышления, эмоциональная устойчивость, рассудительность и сдержанность, сбалансированность твёрдости и чувственности, практичности и мечтательности, и также склонность к экспериментированию и самостоятельности в принятии решений и поступков. Некоторая доля подозрительности тоже может являться положительным фактором для работы медиатора.

Исследование с помощью разработанной анкеты выявило, что более чем 80% медиаторов считают, что полученный опыт профессиональной деятельности до медиативной практики, повлиял на их личностные качества, а около 16% не исключают такой вероятности. В то время, как 75% медиаторов считают, что ранее приобретённые профессиональные качества влияют на процесс медиации, 12.5% также считают, что это «возможно».

Были определены личностные качества, которые помогают и мешают как во время премедиации, так и во время медиативной сессии. К личностным качествам, которые помогают на этапе премедиации, относятся ответственность, организованность, стрессоустойчивость, внимательность, а также пунктуальность. Мешают на данном этапе невнимательность, нетерпимость, чрезмерная самоуверенность, нерешительность, пассивность, а также ригидность, то есть нежелание или неспособность приспосабливаться к скоротечным изменениям в том или иной ситуации.

Личностными качествами, которые помогаю во время медиативной сессии, являются эмпатия, то есть способность к сопереживанию и умение медиатора применять, к примеру, техники эмпатического слушания; ответственность; рассудительность; гибкость подхода к рассмотрению проблемы под разным углом и генерирования идей; внимательность и эрудированность. К личностным качествам, которые мешают, относят нетерпимость, нерешительность, вспыльчивость, презрение, невнимательность, неискренность и неуместная демонстрация своей эрудированности и пассивность.

При сравнении групп в зависимости от их стажа профессиональной деятельности, а именно медиаторы со стажем до 5 лет, от 5 до 10 лет и более 10 лет, достоверных различий выявлено не было. Тем не менее, стоит отметить, что при увеличении стажа уменьшается вероятность возникновения трудностей в следовании технологии медиации (в группе от 5 до 10 лет более 90%, в группе более 10 лет - 100%), а также соблюдения принципа нейтральности и равноправия. В группе со стажем работы более 10 лет определяется достаточно редкое возникновение трудностей при работе с эмоциями, относительно группы со стажем работы до 5 лет и от 5 до10 лет, и умение работать с любыми конфликтами, что вероятно связано с богатых профессиональным опытом.

Таким образом, поставленная цель и задачи были достигнуты, сформулированная гипотеза подтверждена. То есть личностные характеристики и компетенции человека, сформированные в результате домедиативной профессиональной деятельности, влияют на особенности проведения процесса медиации в целом, так и на отдельные этапы. А личностными качествами, которые влияют на эффективность работы медиатора, являются: высокая оперативность мышления, эрудированность, способность к эмпатии, адекватная самоуверенность, смелость, сдержанность и самостоятельность. А также гибкость, ответственность, внимательность и рассудительность.

# Список используемой литературы

1. Аллахвердова О. В., Карпенко А. Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов — СПб., 2005 —107 с.
2. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация - конструктивное разрешение конфликтов: учебное пособие, изд.второе, исправл.и доп. – СПБ, Санкт-Петербургское философское общество, 2008 – 128 с.
3. Аллахвердова О.В. - Обучение медиаторов и формирование компетенций // Вестник СПбГУ. Сер. 16. 2012. Вып. 3, 51-59с
4. Аллахвердова О.В. Медиация – новая коммуникативная практика в разрешении конфликтов // Журнал социологии и социальной антропологии Том 9 №4 – 2006, 31–49 с.
5. Аминов Н.А., Молоканов М.В. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов // Психологический журнал, Т.13. - № 5 – 1992. – 104-110 с.
6. Базаров Т.Ю., Чиннова А.С. Социально-психологические детерминанты эффективности медиации // Психологические исследования Т. 5, № 23, 2012 -11с.
7. Башкин М.В., Конфликтная компетентность: метод. указания / М. В. Башкин ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль: ЯрГУ, 2014 — 72с.
8. Болтунова Г.М. Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе // Оптимизация и интенсификацию педагогического процесса в вузе и школе: Межвуз. сб. науч.тр.- Ишим, 1994- 65-67с.
9. Вяземский Д.Н. Психологический словарь – СПб: Мир, 1997. - 682с.
10. Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта: пер. с англ. А.Лисицыной. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005 - 28 с.
11. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина - СПб.: Лань, 2013 - 467 с.
12. Дружинина В.Н. Психология. Учебник для гуманитарных вузов / Под общ. ред. В. Н. Дружинина. — СПб.:Питер, 2001 - 656 с.
13. Жданова Н.В., Прохорова О.А. Эмоциональный интеллект как когнитивная компетенция медиатора // Научн.статья Казанская наука №11 2017 - 83-86 с.
14. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование. Учебное пособие. – Новосибирск., 2012 – 202c.
15. Иванова Е.Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога.- СПб., 2008 – 173с.
16. Иванова Е.Н. Методы эффективной работы медиатора в разных сферах практики // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского № 4, 2015 - 131-136 с.
17. Ильин Е.П. Психология общения и межличностного взаимодействия. – СПб.: Питер, 2009 – 576 с.
18. Качалова А.В., Твелова И.А. Медиативная компетентность как эффективное условие развития психологической культуры педагога // гуманитарные, социально-экономические и общественные науки, 2014 – 7 с.
19. Крылов А.А., Юрьев А.И. «Практикум по общей и экспериментальной психологии» / Под ред. Крылова А.А., Маничева С.А., 2- е изд.-е, СПб., Москва, Харьков, Минск, 2000. - 545-552 с.
20. Козлова С. А., Куликова Т. А Дошкольная педагогика: Учеб. пособие для студ. сред. пед. учеб. заведений. - 3-е изд., исправ. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2001. - 416 с.
21. Капустина А.Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла: учебно-методическое пособие, СПб: Речь, 2006 -104 с.
22. Карпенко А.Д. Медиация : учебник / под.ред А.Д. Карпенко, А.Д. Осиновского. – СПБ: редакция журнала суд; М.: Статус, 2016. – 163 с.
23. Колошникова Е.А., Попкова Е.В. Медиация в системе образования, 2017 URL:https://pcenter-tlt.ru/mediatsiya-v-sisteme-obrazovaniya (дата обращения: 29.03.2018)
24. Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В. Медиатор: модель компетенции // Центр системного консультирования и обучения "Synergia" г. Санкт-Петербург, 2011. – 11с.
25. Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В. Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) – М.: Институт консультирования и системных решений, Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013. – 224с.
26. Лебедева, М. М. Вам предстоят переговоры. / М. М. Лебедева. – Москва: Экономика, 1993. – 156 с.
27. Лебедева М.М. Технология ведения переговоров: Учеб. пособие для студентов вузов /М. М. Лебедева. — М.: Аспект Пресс, 2010. —192 с.
28. Митяева А.М. Конфликтологическая компетентность будущего специалиста как предмет научного исследования / Журнал педагогика и психология, 2012. - 273-280 с.
29. Майорова Т.В. Формирование конфликтной компетентности педагогов, имеющих профессиональную деформацию. Автореферат дисс.на соиск. уч. степени канд.психол.наук, Санкт-Петербург, 2009. – 223 с.
30. Маркович В. А. «Социально-психологические детерминанты успешности обучения переговорщиков» дис. на соискание ученой степени кандидата псих. наук , 2015 - 35-37 с.
31. Мета, Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями / Г. Мета. – М.: Издательский дом Кнорус, 2015. – 211 с.
32. Модестов В.А., Модестова А.В. Понятие и сущность медиации в современной России // Молодёжь и наука: сборник материалов VI Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых учёных. Красноярск, 2011. – 76 с.
33. Минкина Н. Медиатор. Рассуждения на тему URL:http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=513 (дата обращения: 23.02.2018)
34. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. M: ВЕСЬ МИР, 2003 – 277 с.
35. Марголина, Т.И. Конфликтность как индивидуальная характеристика / Т.И. Марголина // Ежегодник Российского психологического общества. - Т.№ 1. Вып. 2, 2010 - 134-136 с.
36. Молотников А.Е. Медиация // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (дайджест). Пермь: Ресурс, 2009 - 79–84 с.
37. Петров П.К. Математико-статистическая обработка и графическое представление результатов педагогических исследований с использованием информационных технологий: учеб. пособие, Ижевск: Изд-во «Удмуртский университет», 2013. - 179 с.
38. Панкратов В.А., Позинская К. Медиация – альтернативный способ разрешения споров // вестник Брянского государственного университета, 2008. – 131-140 с.
39. Пель М. Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации - Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. - 400 с.
40. Рождествина А.А., Романова Н.М., Сенякова Л.А. Медиация. Базовый курс : учебн.пособие под общей ред.П.П. Сергуна; РПА Минюста России (г.Саратов) юрид.институт (филиал) – М.: РПА Минюста России, 2013. – 76с.
41. Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М. [Roberts R.D., Matthews G., Zeidner M.], Люсин Д.В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология: Журнал Высшей школы экономики. Т. 1(4), 2004. - 3–24 с.
42. Рябинина Е. В. «Медиация в работе педагога высшей школы» Образование и наука. № 2 (121), 2015. – 52-61 с.
43. Сталберг Дж., Лав Л. Третий голос. Успешная медиация конфликта – М.:изд. ООО «межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2014. -224 с.
44. Стресстер Ф., Рендольф П. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов // М. 2015. - 22-23 с.
45. Ступницкий В. П. Психология: Учебник для бакалавров / В. П. Ступницкий, О. И. Щербакова, В. Е. Степанов. — М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2013. — 520 с.
46. Сухова Н.В. Принципы процесса медиации – Вестник Тюменского государственного университета №3, 2013. - 154-162 с.
47. Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Эмоциональный интеллект: русскоязычная адаптация теста Мэйера–Сэловея–Карузо (MSCEIT V2.0) журнал психологические исследования №6 (8), Институт психологии Российской академии наук, Москва, Россия, 2009. URL:http://psystudy.ru (дата обращения: 19.02.2018)
48. Старцев Б. Медиация в образовании: школьный социум, основанный на позитивном общении // «Вестник образования» - интервью с официального сайта центра медиации и права URL:http://www.mediacia.com/publications/72.html (дата обращения: 03.03.2018)
49. Скабелина Л.А. Психологические аспекты адвокатской деятельности // Монография. – М.: Федеральная палата адвокатов, 2012. -229с.
50. Сорокотягин И.Н., Профессиональная этика юрист: учебник для СПО/ И.Н. Сорокотягин, А.Г. Маслеев, - 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательство Юрайт, с.: Профессиональное образование, 2016 – 328 с.
51. Соколова Н.А. К вопросу о принципах // Вестник Челябинского государственного педагогического университета, 2016. - 76-79 с.
52. Танасов Г.Г. Личность в переговорном процессе: диссертация канд. психол. наук: 19.00.01 / Г. Г. Танасов – Краснодар, 2002. – 149 c.
53. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Пер. с анг. А. Гореловой; Предисл. В. А. Кременюка.— М.: Наука, 1992. - 158 с.
54. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"
55. Фильченко Д.Г., Фильченко И.Г. Компетенции медиатора: обучение и профессиональный стандарт // Третейский суд №2/3 – 2015, - 142-147 с.
56. Харитонов С.В., Хазанова М.А., Быкова М.В. Экспертная оценка тренинга психологической подготовки медиаторов // Вестник Федерального института медиации № 4, 2017. - 74-82 с.
57. Хертель А. Фон Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в вашей жизни / А. Хертель / пер. с нем. Н. Бабичевой. - СПб.: Вернера Регена, 2013. – 234 с.
58. Чеглова, И.А Медиация как профессия и медиативная компетентность как новое качество жизни // Сборник материалов конференции «Роль психотерапии, практической и консультативной психологии в развитии личности современного человека» - Краснодар, 2011.
59. Шамликашвили Ц.А. Медиативный подход и его возможности в совершенствовании общественных отношений // Вестник Федерального института медиации, № 3, 2017. - 10-25с.
60. Шиханилов Г.Г. Юридическая психология. Учебник для вузов. Изд. 2-е. - М.:, 2006. - 272 с.
61. Шеретов С.Г. Ведение переговоров: Учебное пособие. - Алматы: Издательство «Юрист», 2008. - 92 с.
62. Boulle, L., Nesic, M. Mediation: principles, process, and practice / L. Boulle, M. Nesic. - London: Butterworths, 2016. – 321 p.
63. Spenser D., Brogan M. Mediation law and practice. Cambridge university press,2012

**Приложение 1**

Анкета «Влияние сформировавшихся профессиональных и личностных качеств медиатора на процесс медиации»

Город:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Даты заполнения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примечание: Настоящее исследование проводится в рамках написания магистерской диссертации на тему «Влияние личностных характеристик медиатора на процесс медиации» с целью выявления влияния личностных качеств медиатора как на процесс медиации в целом, так и на каждый этап в частности.

Инструкция: Данная анкета включает в себя три группы вопросов. Первая предполагает вопросы закрытого типа, которые содержат возможные варианты ответов. Выберите один или несколько вариантов ответа, которые соответствует Вашему мнению, выделите их жирным шрифтом. Если ни один из предлагаемых вариантов ответа Вас не устраивает, Вы можете дописать свой вариант. Вторая группа вопросов открытого типа и подразумевает написание Вами развёрнутого ответа. Третья группа вопросов оформлена в виде таблиц и предполагает выявление соответствия между указанными критериями. Для обозначения ответа в таблицах, Вы можете использовать любой удобный для Вас символ.

Заранее благодарю за помощь!

1. По какому направлению подготовки / специальности Вы получили высшее образование?
	1. Юриспруденция
	2. Психология
	3. Педагогика
	4. Иное: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Работали ли Вы по специальности, после получения диплома о высшем образовании?
	1. Да
	2. Нет, работал(-а) по другой специальности:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	3. Нет, вообще не работал (а)
3. Сколько лет Вы работали, в соответствии с ответом на вопрос №2, до того, как стать медиатором?
	1. Менее 5 лет
	2. От 5 до 10 лет
	3. Более 10 лет
4. Как вы считаете, повлиял ли опыт профессиональной деятельности на Ваши личностные качества?
5. Да
6. Нет
7. Возможно
8. Совмещаете ли Вы работу медиатора с первоначальной сферой деятельности?
	1. Да
	2. Совмещаю, но с иной сферой деятельности:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	3. Нет
9. Сколько лет Вы практикуете процедуру Медиации?
	1. Менее 5 лет
	2. От 5 до 10 лет
	3. Более 10 лет
10. Возникают ли у Вас сложности в премедиации?
11. Да
12. Нет
13. Иногда
14. Если на вопрос № 7 Вы ответили «да» или «иногда», то какие именно сложности возникают?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. На какой стадии медиации Вы сталкиваетесь с трудностями?
2. Вступительное слово;
3. Презентация сторон;
4. Дискуссия по выработке тем для переговоров;
5. Кокус;
6. Общая переговорная сессия
7. Подготовка и заключение медиативного соглашения;
8. Завершение медиации;
9. Ни на одной из стадий.
10. Как Вы считаете, влияют ли ранее приобретенные профессиональные качества на процедуру медиации?
	1. да
	2. нет
	3. возможно
11. Если на вопрос №10 Вы ответили «да» или «возможно», укажите, как и каким образом, на Ваш взгляд, ранее приобретенные профессиональные качества влияют на проведение процедуры медиации?
	1. влияют положительно, т.к.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. влияют отрицательно, т.к.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Иное:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| 1. Какие личностные качества **ПОМОГАЮТ** при премедиации? ( Необходимо указать подходящие на Ваш взгляд качества личности **для каждого этапа подготовки к проведению процедуры медиации**)
 |
| № |  | Этапы подготовки к проведению процедуры медиации |
|  | Инициирование медиации | Организационная подготовка |
| Установление контакта и работа со сторонами | Определение медиабельности | Посредничество по инициированию медиации | Подготовка и оформление необходимых документов | Согласование условий проведения медиации | Проведение финансовых расчётов |
|  | Эмпатия |  |  |  |  |  |  |
|  | Ответственность |  |  |  |  |  |  |
|  | Нетерпимость |  |  |  |  |  |  |
|  | Искренность |  |  |  |  |  |  |
|  | Рассудительность |  |  |  |  |  |  |
|  | Нерешительность |  |  |  |  |  |  |
|  | Пассивность |  |  |  |  |  |  |
|  | Целеустремлённость |  |  |  |  |  |  |
|  | Самоуверенность  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ригидность |  |  |  |  |  |  |
|  | Организованность |  |  |  |  |  |  |
|  | Практичность |  |  |  |  |  |  |
|  | Инициативность |  |  |  |  |  |  |
|  | Личностная зрелость |  |  |  |  |  |  |
|  | Решительность |  |  |  |  |  |  |
|  | Смелость |  |  |  |  |  |  |
|  | Внимательность  |  |  |  |  |  |  |
|  | Пунктуальность  |  |  |  |  |  |  |
|  | Осторожность  |  |  |  |  |  |  |
|  | Эрудированность |  |  |  |  |  |  |
|  | Иное: |  |  |  |  |  |  |
| 1. Какие личностные качества **МЕШАЮТ** при премедиации? ( Необходимо указать подходящие на Ваш взгляд качества личности **для каждого этапа подготовки к проведению процедуры медиации**)
 |
| № |  | Этапы подготовки к проведению процедуры медиации |
|  | Инициирование медиации | Организационная подготовка |
| Установление контакта и работа со сторонами | Определение медиабельности | Посредничество по инициированию медиации | Подготовка и оформление необходимых документов | Согласование условий проведения медиации | Проведение финансовых расчётов |
|  | Эмпатия |  |  |  |  |  |  |
|  | Ответственность |  |  |  |  |  |  |
|  | Нетерпимость |  |  |  |  |  |  |
|  | Искренность |  |  |  |  |  |  |
|  | Рассудительность |  |  |  |  |  |  |
|  | Нерешительность |  |  |  |  |  |  |
|  | Пассивность |  |  |  |  |  |  |
|  | Целеустремлённость |  |  |  |  |  |  |
|  | Самоуверенность  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ригидность |  |  |  |  |  |  |
|  | Организованность |  |  |  |  |  |  |
|  | Практичность |  |  |  |  |  |  |
|  | Инициативность |  |  |  |  |  |  |
|  | Личностная зрелость |  |  |  |  |  |  |
|  | Решительность |  |  |  |  |  |  |
|  | Смелость |  |  |  |  |  |  |
|  | Внимательность  |  |  |  |  |  |  |
|  | Пунктуальность  |  |  |  |  |  |  |
|  | Осторожность  |  |  |  |  |  |  |
|  | Эрудированность |  |  |  |  |  |  |
|  | Иное: |  |  |  |  |  |  |
| 1. Какие личностные качества **ПОМОГАЮТ** при проведении процедуры медиации? ( Необходимо указать подходящие на Ваш взгляд качества личности **для каждой из стадий процедуры медиации**)
 |
| № | Качества личности | Стадии процедуры медиации |
|  | Вступительное слово | Презентация сторон | Дискуссия по выработке тем для переговоров | Кокус  | Общая переговорная сессия | Подготовка и заключение медиативного соглашения | Завершение медиации |
|  | Эмпатия |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ответственность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Нетерпимость |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Искренность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Рассудительность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Нерешительность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Пассивность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Целеустремлённость |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Самоуверенность  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ригидность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вспыльчивость |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Практичность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Инициативность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Гибкость  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Решительность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Смелость |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Внимательность  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Пунктуальность  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Осторожность  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Эрудированность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Иное: |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Какие личностные качества **МЕШАЮТ** при проведении процедуры медиации? ( Необходимо указать подходящие на Ваш взгляд качества личности **для каждой из стадий процедуры медиации**)
 |
| № | Качества личности | Стадии процедуры медиации |
|  | Вступительное слово | Презентация сторон | Дискуссия по выработке тем для переговоров | Кокус  | Общая переговорная сессия | Подготовка и заключение медиативного соглашения | Завершение медиации |
|  | Эмпатия |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ответственность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Нетерпимость |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Искренность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Рассудительность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Нерешительность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Пассивность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Целеустремлённость |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Самоуверенность  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ригидность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вспыльчивость |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Практичность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Инициативность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Презрение |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Решительность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Смелость |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Внимательность  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Пунктуальность  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Осторожность  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Эрудированность |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Иное: |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Трудно ли Вам следовать технологии процедуры медиации?
2. Да
3. Нет
4. Иногда
5. Испытываете ли Вы трудности в соблюдении принципа нейтральности?
6. Да
7. Нет
8. Иногда
9. Испытываете ли Вы трудности в поддержании принципа равноправия?
10. Да
11. Нет
12. Иногда
13. Сложно ли Вам отказаться от первоначальной гипотезы в пользу возможно более эффективной, но категорически другой?
	1. Да;
	2. Иногда;
	3. Нет
14. Какая роль для Вас предпочтительнее в процессе медиации?
15. Активная
16. Пассивная
17. Умеренная (средняя, между a и b)
18. Возникают ли у Вас трудности при работе с эмоциями?
19. Да
20. Нет
21. Иногда
22. Если на вопрос № 21 Вы ответили «Да» или «Иногда», то укажите, какие именно возникают трудности при работе с эмоциями?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Трудно ли Вам справляться со сложными клиентами?
2. Да
3. Нет
4. Иногда
5. С каким типом клиентов Вам сложнее работать?
6. Высокомерный
7. Агрессивный
8. Определённого возраста
9. Жертвы
10. Другое:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
11. На каких видах споров/конфликтов вы специализируетесь?
12. Семейные;
13. Трудовые
14. Судебные
15. Школьные
16. Иные:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
17. Как вы считаете, влияют ли Ваши личностные качества на выбор того или иного стиля процедуры медиации?
18. Да
19. Нет
20. Не знаю
21. Согласны ли Вы, что ранее приобретённые профессиональные качества влияют на выбор стиля медиации?
	1. Да
	2. Нет
	3. Возможно
22. Какой стиль медиации Вы предпочитаете?
	1. Фасилитативный
	2. Директивный
	3. Интегративный
	4. Трансформативная
	5. Медиация, направленная на достижение соглашения
	6. Другое:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
23. Как вы считаете, действительно ли каждое физическое лицо, которое имеет высшее образование и достигшее 25 летнего возраста, может стать эффективным медиатором?
	1. Да, потому что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	2. Нет, потому что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	3. Возможно, потому что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
1. Джозеф Сталберг, Л. Лав Третий голос. Успешная медиация конфликта – М.:изд. ООО «межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2014 -224 [↑](#footnote-ref-1)
2. Модестов В.А., Модестова А.В. Понятие и сущность медиации в современной России // Молодёжь и наука: сборник материалов VI Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых учёных. Красноярск .2011 с76 [↑](#footnote-ref-2)
3. О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко «Медиация- конструктивное разрешение конфликтов: учебное пособие, изд.второе, исправл.и доп. – СПБ, Санкт-Петербургское философское общество, 2008 – 128с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", статья 2 [↑](#footnote-ref-4)
5. Н.В. Сухова Принципы процесса медиации – Вестник Тюменского государственного университета 2013 №3 – с.154-162 [↑](#footnote-ref-5)
6. Медиация : учебник / под.ред А.Д. Карпенко, А.Д. Осиновского. – СПБ: редакция журнала суд; М.: Статус, 2016 – (библиотека журнала «Третейский суд»; вып.8) 470 стр. – 163 с [↑](#footnote-ref-6)
7. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация – конструктивное разрешение конфликтов: учебное пособие. Изд.второе испр. И доп. – СПЮ, Санкт-Петербургское философское общество, 2008 – 128с (52-66)) [↑](#footnote-ref-7)
8. Минкина Н. Медиатор. Рассуждения на тему URL:http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=513 (дата обращения: 23.02.2018) [↑](#footnote-ref-8)
9. Иванова Е.Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога.- СПб., 2008 [↑](#footnote-ref-9)
10. Аллахвердова О.В. - Обучение медиаторов и формирование компетенций // Вестник СПбГУ. Сер. 16. 2012. Вып. 3, 51-59с [↑](#footnote-ref-10)
11. Рождествина А.А., Романова Н.М., Сенякова Л.А. Медиация. Базовый курс : учебн.пособие под общей ред.П.П. Сергуна; РПА Минюста России (г.Саратов) юрид.институт (филиал) – М.: РПА Минюста России, 2013 – 76с [↑](#footnote-ref-11)
12. Маркович В. А. «Социально-психологические детерминанты успешности обучения переговорщиков» дис. на соискание ученой степени кандидата псих. наук , 2015 - 35-37 с. [↑](#footnote-ref-12)
13. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование. Учебное пособие. – Новосибирск., 2012 – 70с. [↑](#footnote-ref-13)
14. Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В. Медиатор: модель компетенции // Центр системного консультирования и обучения "Synergia" г. Санкт-Петербург, 2011. – 11с. [↑](#footnote-ref-14)
15. Чеглова, И.А Медиация как профессия и медиативная компетентность как новое качество жизни // Сборник материалов конференции «Роль психотерапии, практической и консультативной психологии в развитии личности современного человека» - Краснодар, 2011. [↑](#footnote-ref-15)
16. Митяева А.М. Конфликтологическая компетентность будущего специалиста как предмет научного исследования / Журнал педагогика и психология 2012. - 273-280 с. [↑](#footnote-ref-16)
17. Митяева А.М. Конфликтологическая компетентность будущего специалиста как предмет научного исследования / Журнал педагогика и психология 2012. - 273-280 с. [↑](#footnote-ref-17)
18. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование. Учебное пособие. – Новосибирск, 2012 – 202c. [↑](#footnote-ref-18)
19. Болтунова Г.М. Формирование готовности учителя к разрешеню конфликтных ситуаций в педагогическом процессе // Оптимизация и интесификация педагогического процесса в вузе и школе: Межвуз. сб. науч.тр.- Ишим, 1994.- 65-67 с. [↑](#footnote-ref-19)
20. Майорова Т.В. Формирование конфликтной компетентности педагогов, имеющих профессиональную деформацию. Автореферат дисс.на соиск. уч. степени канд.психол.наук, Санкт-Петербург, 2009. – 223 с. [↑](#footnote-ref-20)
21. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование. Учебное пособие. – Новосибирск, 2012 – 202c. [↑](#footnote-ref-21)
22. Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М. [Roberts R.D., Matthews G., Zeidner M.], Люсин Д.В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология: Журнал Высшей школы экономики. 2004. Т. 1(4). С. 3–24. [↑](#footnote-ref-22)
23. Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. [Goleman D., Boyatzis R., Mckee A.] Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта: пер. с англ. А.Лисицыной. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005 [↑](#footnote-ref-23)
24. Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Эмоциональный интеллект: русскоязычная адаптация теста Мэйера–Сэловея–Карузо (MSCEIT V2.0) журнал психологические исследования №6 (8), Институт психологии Российской академии наук, Москва, Россия, 2009. URL:http://psystudy.ru (дата обращения: 19.02.2018) [↑](#footnote-ref-24)
25. Фишер Р., Юри У. [Fisher R., Ury W.] Путь к согласию, или переговоры без поражения. М.: Наука, 1992 [↑](#footnote-ref-25)
26. Старцев Б. Медиация в образовании: школьный социум, основанный на позитивном общении // «Вестник образования» - интервью с официального сайта центра медиации и права URL:http://www.mediacia.com/publications/72.html (дата обращения: 03.03.2018) [↑](#footnote-ref-26)
27. Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В. Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) – М.: Институт консультирования и системных решений, Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013. – 224с. [↑](#footnote-ref-27)
28. Скабелина Л.А. Психологические аспекты адвокатской деятельности // Монография. – М.: Федеральная палата адвокатов, 2012. - 229с. [↑](#footnote-ref-28)
29. Сорокотягин И.Н., Профессиональная этика юрист: учебник для СПО/ И.Н. Сорокотягин, А.Г. Маслеев, - 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательство Юрайт, с.: Профессиональное образование, 2016 – 113-114с. [↑](#footnote-ref-29)
30. Дружинина В.Н. Психология. Учебник для гуманитарных вузов / Под общ. ред. В. Н. Дружинина. — СПб.:Питер, 2001 - 656 с. [↑](#footnote-ref-30)
31. Аминов Н.А., Молоканов М.В. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов // Психологический журнал. Т.13. - № 5 - 1992 [↑](#footnote-ref-31)
32. Крылов А.А., Юрьев А.И. Практикум по общей и экспериментальной психологии // Под ред. Крылова А.А., Маничева С.А., 2- е изд.-е, СПб., Москва, Харьков, Минск, 2000. -545-552 с. [↑](#footnote-ref-32)
33. Колошникова Е.А., Попкова Е.В. Медиация в системе образования, 2017 URL:https://pcenter-tlt.ru/mediatsiya-v-sisteme-obrazovaniya (дата обращения: 29.03.2018) [↑](#footnote-ref-33)
34. Рябинина Е. В. «Медиация в работе педагога высшей школы» // Образование и наука. № 2 (121), 2015. – 52-61 с. [↑](#footnote-ref-34)
35. Козлова С. А., Куликова Т. А Дошкольная педагогика: Учеб. пособие для студ. сред. пед. учеб. заведений. - 3-е изд., исправ. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2001. - 416 с. [↑](#footnote-ref-35)
36. Молотников А.Е. Медиация // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (дайджест). Пермь: Ресурс, 2009. - 79–84 с. [↑](#footnote-ref-36)
37. Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В. Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) – М.: Институт консультирования и системных решений, Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013. – 224с. [↑](#footnote-ref-37)
38. Вяземский Д.Н. Психологический словарь. - СПб.: Мир, 1997. - 682 с. [↑](#footnote-ref-38)
39. Капустина А.Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла: учебно-методическое пособие, СПб: Речь, 2006 -104 с.. [↑](#footnote-ref-39)
40. Петров П.К. Математико-статистическая обработка и графическое представление результатов педагогических исследований с использованием информационных технологий: учеб. пособие, Ижевск: Изд-во «Удмуртский университет», 2013. 179 с. [↑](#footnote-ref-40)