

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и социальной психологии

наименование кафедры

Особенности социальных представлений респондентов о

наименование темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

личности медиатора

**АВТОРЕФЕРАТ**

**НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ БАКАЛАВРА**

Студента 4 курса 462 группы

направления (специальности) 37.03.01 (Психология)

код и наименование направления (специальности)

факультета психологии

наименование факультета, института, колледжа

Садритдинова Тимура Марселевича

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель (руководитель)

доцент, к.соц.н

Н.М.

Романова

должность, уч. степень, уч.звание

подпись,  
дата

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д.псих.н.

Л. Н.

Аксеновская

должность, уч. степень, уч.звание

подпись,  
дата

инициалы, фамилия

Саратов 2020

## **Введение**

**Актуальность темы исследования** обусловлена растущим интересом общества к медиации как альтернативному способу урегулирования конфликтов. В связи с этим значимым становится вопрос о личностных качествах медиатора, работа которого напрямую влияет на эффективность процесса по разрешению конфликтных ситуаций.

В процессе медиации медиаторы последовательно переходят от одного этапа к другому, им необходимо адаптироваться к динамически меняющимся условиям процедуры. В связи с этим имеется необходимость в понимании значимости проявления личностных качеств медиатора, которые принесут наибольшую пользу от процесса посредничества.

### **Научная разработанность темы исследования**

На данный момент работ, посвященных личностным качествам медиаторов, которые способствуют овладению навыков качественного и эффективного медиатора, крайне недостаточно. Весьма часто авторы упоминают о важности этого вопроса. Обсуждение особенностей личностных качеств медиатора можно встретить в работах О.В.Аллахвердовой, Т.Ю.Базарова, Е.Н.Ивановой, А.Д. Карпенко, А.А.Рождествой, Ц.А. Шамликашвили. Имеются работы авторов, которые занимались изучением личностных качеств переговорщиков и их влиянием на процесс переговоров. Из них можно отметить исследования: В.И. Андреева, Р.Фишера, Дж. Ниренберг, Ж.Камбона и др.

### **Новизна исследования:**

1. впервые применены психологические подходы и методы исследования к изучению феномена «медиация» с точки зрения эффективности проведения медиативной процедуры на каждой стадии медиации;

2. создана авторская анкета «Социальные представления респондентов о личности медиатора».

**Цель исследования:** выявить социальные представления респондентов о личности медиатора (на материале исследования студентов и профессиональных медиаторов).

**Задачи исследования:**

1. Провести обзор научной литературы на тему социально-психологических аспектов медиации;
2. Исследовать социальные представления о личностных качествах медиаторов, значимых на разных стадиях процедуры медиации;
3. Провести эмпирическое исследование социальных представлений о личностных особенностях медиатора на разных стадиях процедуры медиации;
4. Произвести обработку данных исследования, описать результаты и сформулировать выводы;
5. На основании проведенного исследования выявить наиболее эффективные личностные качества медиатора на разных стадиях процедуры медиации.

**Объект исследования:** личность медиатора.

**Предмет исследования:** социальные представления респондентов о личности медиатора.

**Гипотеза исследования:** социальные представления студентов о личности медиатора на разных стадиях процедуры медиации отличаются от социальных представлений медиаторов-экспертов.

**Методики исследования:**

1. Метод экспертной оценки.
2. Авторская анкета “Социальные представления респондентов о личности медиатора”.
3. Методы математической статистики:
  1. U-критерий Манна Уитни;
  2. Критерий Колмогорова-Смирнова.

### **Количество респондентов:**

1. 24 эксперта-медиатора.
2. 34 студента (23 психолога, 11 юристов).

**Практическая значимость исследования:** данные, полученные в ходе исследования могут быть использованы в дальнейшем исследовании влияния личностных качеств медиатора на процесс медиации и на определенные стадии процесса; в практике обучения профессии медиатора.

### **Выводы по второй главе**

У студентов, знакомых с процедурой медиации есть общие представления о том, как вести процесс и каким принципам необходимо следовать медиатору для выполнения своей роли в момент конфликта. Можно отметить множество положительных качеств посредника, но только профессиональный медиатор может достоверно ответить на вопрос, на какой стадии определенные положительные личностные качества будут преимуществом, а на какой их проявление будет не совсем уместным.

Определенные личностные качества посредника влияют на конечный результат проделанной работы по урегулированию спора. Благодаря опыту у медиаторов есть понимание, как нужно вести процесс и в какой момент стоит совершать конкретные действия.

Процесс медиации гибок, предусматривает недирективный стиль общения и обязательное уважение медиатором точки зрения любой из сторон, каких бы позиций и мнений эти стороны не придерживались. Та деятельность, которой занимается медиатор очень схожа с деятельностью психолога, поэтому эксперты ставили приоритет базовому психологическому образованию, а не юридическому.

Успешность процесса медиации во многом зависит от разработанной технологии, которая включает 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.

Гипотеза о том, что социальные представления студентов о личности медиатора на разных стадиях процедуры медиации отличаются от оценки медиаторов-экспертов частично подтверждена. Знаний в университете недостаточно, чтобы иметь полное представление о процедуре медиации и личностных качествах самого медиатора в процессе работы.

## **Заключение**

Конфликты всегда были частью нашей жизни, и человек постоянно использовал стратегии, чтобы обуздать и разрешить эти конфликты. Они неизбежны и наблюдаются в семьях, на рабочих местах, в школах, и даже международные споры являются нормой в современном мире. Медиация, которая включает в себя использование третьей стороны для разрешения разногласий, стала полезным методом обеспечения мира, примирения и восстановительного правосудия. Таким образом, становится важным разработать меры для восстановительного правосудия без чрезмерного доверия к формальным правовым системам.

Опыт, личностные качества и навыки, которыми обладает медиатор, влияют на эффективность любого процесса, которым он занимается. Разрешение споров с помощью медиации не обязательно зависит от готовности обеих сторон прийти к столу. Однако это зависит от навыков, качеств и опыта посредника.

Медиация является одной из альтернатив, доступных для отдельных лиц или сторон, вовлеченных в конфликт. Эта альтернатива вызывает большой интерес в связи с ее способностью предоставить заинтересованным сторонам возможность контролировать результаты резолюции.

Медиация как процесс разрешения споров сопровождается многочисленными преимуществами. Этот процесс, в отличие от процессов формальной правовой системы правосудия, способных быстрее разрешать конфликты, является дружественным и недорогим, и он позволяет сторонам участвовать в процессе восстановления правосудия.

Конфликт и эмоции идут рука об руку. Медиатор должен иметь дело с эмоциями, связанными со конфликтом сторон. Неспособность распознать и решить эмоциональную подоплеку проблемы часто делает невозможным решение конфликтной ситуации. С другой стороны, когда стороны чувствуют, что их эмоции были приняты и поняты, им не придется постоянно отвлекаться на объяснение своих переживаний и они могут двигаться вперед.

Медиация является универсальным средством, и она не только позволяет определять, уточнять, отделять, различать, связывать и примирять противников, но также является средством усвоения напряженности, терпения разногласий, принятия отвержения и переноса боли оппонентов. Все это возможно только в том случае, если этим эффективным инструментом для разрешения споров будет пользоваться такой же эффективный специалист, личностные качества и навыки которого, наилучшим способом применяются в разных обстоятельствах, в частности на разных стадиях процедуры медиации.