

# Профессионально важные качества медиатора в системе образования

Кухтова Н.В., Осинский А.Е.

Учреждение образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова»

Статья посвящена изучению профессионально важных качеств будущих медиаторов в системе образования на уровне подготовки их к предстоящей помогающей деятельности.

Цель – выявить профессионально важные качества, необходимые для формирования медиативной компетентности.

**Материал и методы.** Материалом изучения являются результаты психодиагностических методик. В работе использовались теоретические и эмпирические методы исследования, методы статистической обработки данных: описательная статистика, корреляционный анализ (Спирмена).

**Результаты и их обсуждение.** Исследование отражает представления о деятельности медиатора; особенности взаимоотношений с собеседником; развитие рефлексии; социальный самоконтроль (как личностная характеристика, направленная на достижение социальной приспособленности); склонности личности к жесткой регламентации жизни и полной известности происходящего либо открытости и неопределенности; эмоциональные и когнитивные компоненты эмпатии.

Наиболее важными качествами для медиатора являются рефлексия и проявление эмпатии (децентрация, сопереживание, эмпатическая забота, личностный дистресс). Корреляционный анализ показал, что рефлексия положительно взаимосвязана с децентрацией, фантазированием, эмпатической заботой, личностным дистрессом. Децентрация коррелирует с улаживанием конфликтов. Фантазирование и эмпатическая забота имеют одинаковые положительные корреляционные связи с взаимной поддержкой, рефлексией, слаженностью общения. В свою очередь, личностный дистресс положительно коррелирует с рефлексией и отрицательно – с отношением к новизне, отношением к сложным задачам и отношением к неопределенным ситуациям.

**Заключение.** Студенты дневной и заочной форм обучения (первой и второй ступеней высшего образования) имеют сформированные личностные и профессиональные качества, являющиеся базовыми для участия в альтернативном разрешении споров. Аналогичные качества у слушателей ИПК и ПК занижены. Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что для формирования базовых навыков коммуникативной компетентности, а также использования медиативного подхода для предотвращения возникновения и урегулирования конфликтов в образовательной среде и других сферах деятельности необходимо дополнительное обучение с включением в учебный план методик, повышающих данные навыки.

**Ключевые слова:** профессионально важные качества, восстановительная медиация, медиатор, система образования.

## Professionally Significant Qualities of the Mediator in the System of Education

Kukhtova N.V., Osinsky A.E.

Educational Establishment "Vitebsk State P.M. Masherov University"

The article is devoted to the study of professionally significant qualities of would-be mediators in the system of education at the level of their training for the forthcoming helping activities.

The aim is to identify professionally important qualities necessary for shaping mediation competence.

**Material and methods.** The materials are the findings of psychodiagnostic techniques. Theoretical and empirical research methods, methods of statistical data processing, descriptive statistics, correlation analysis (Spearman), were used in the research.

**Findings and their discussion.** The study reflects the idea of the mediator's activity; features of the relationship with the interlocutor; the development of reflection; "social self-control" (as a personality characteristic aimed at achieving social adaptation); the personality's tendency to rigid regulation of the life and full awareness of what is happening, or clarity and uncertainty; emotional and cognitive components of empathy.

The most important qualities for the mediator are reflection and the manifestation of empathy (decentralization, empathy, empathic care, personal distress). Correlation analysis showed that reflection is positively correlated with decentralization, fantasy, empathic care, personal distress. The decentralization is interlinked with the conflict resolution. The fantasy and empathic care have the same positive correlations with the mutual support, reflection, and communication tension. In its turn, personal distress correlates positively with the reflection and negatively with the attitudes toward novelty, complex tasks and uncertain situations.

**Conclusion.** Full-time and part-time students (the first and second stages of higher education) have formed personal and professional qualities that are basic for participation in alternative dispute resolution. Similar qualities of tertiary education and retraining institute students are underestimated. This indicates that the formation of basic skills of communicative competence and the usage of mediation approach for preventing and resolving of the conflicts in the educational environment and other spheres need additional training and techniques enhancing these skills.

**Key words:** professionally significant qualities, restorative mediation, mediator, educational system.

**Н**а сегодняшний день восстановительная медиация – это международно признанный инструмент осуществления права каждого человека на возможность высказать свое мнение, быть понятым и услышанным, на значимость межличностных взаимоотношений и снятия негативных состояний с обретением ресурса для поиска выхода из сложных ситуаций. Основным направлением в восстановительной медиации, используемым во многих странах мира (Россия, Великобритания, Польша, Германия, США), является обучение восстановительным практикам специалистов образования, здравоохранения, социальной службы, юристов и других специалистов, занятых в помогающей деятельности [1; 2]. В основе трансформации взглядов на человека и значимости взаимоотношений находятся важные международно-правовые акты по правам человека ООН и Организации ООН по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО) и другие, что свидетельствует о международном уровне и актуальности заявленной проблемы [3].

Ранее в Республике Беларусь медиатором мог быть специалист, имеющий высшее юридическое образование. Но сейчас медиация далеко вышла за рамки судов и других юридических учреждений. Активно развивается и начинает использоваться школьная медиация (И.А. Бельская, М.А. Кононович, И.В. Орловская, И.Ю. Хомутников, О.К. Шульга и др.) [4–6]. Рассматриваются вопросы о применении медиации в социальной сфере, медицине, психологии и других отраслях.

Следует отметить, что профессионально важные качества специалистов являются совокупностью индивидуально-личностных особенностей, состояний, свойств и способностей, знаний, умений и навыков, а также базовых компетенций (М.И. Дьяченко, Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, Н.В. Кухтова, В.Л. Марищук, Д. Мартене, Н.С. Пряжников, С.Е. Шишов и др.), которые исследуются и обуславливаются как личностные особенности специалиста и рассматриваются с различных сторон с учетом многогранности проявлений и характера их выраженности [7]. Так, в целом профессионально важные качества трактуются как индивидуальные (психологические) особенности личности, оказывающие влияние на эффективность выполняемой работы и ее успешность (В.Д. Шадриков) в аспекте профессионально-личностного развития [7; 8] и выступающие в роли внутренних и внешних характеристик, преобразуясь в компетентность, позволяющую разрешать важные проблемы профессиональной деятельности.

По мнению И.Г. Кочеткова, профессионально важные качества специалиста в целом представлены определенной системой, в которую входит совокупность элементов, находящихся в содержательных отношениях и взаимосвязях, тем самым образующих структурную целостность и единство, являясь преимущественно личностной [7; 8].

Следует отметить, что медиатор – это специалист, ориентированный на оказание помощи другим людям в решении различных жизненных проблем (И.В. Вачков, И.Б. Гриншпун, Н.С. Пряжников) [8]. Психограмма медиатора позволяет описать следующие его профессионально важные качества (А.Л. Волокитин, В.А. Жильцов, Г.М. Зараковский, И.Н. Чунаева, С.Ю. Шустова и др.): ценностно-побудительные, регуляторные, общие и специальные операциональные качества взаимодействия с людьми, энергопластический потенциал индивида, анатомические и внешние эстетические качества (презентабельность), которые содержат основные или инвариантные характеристики медиатора [9; 10].

В связи с вышеизложенным цель научной работы – выявить профессионально важные качества, необходимые для формирования медиативной компетентности.

**Материал и методы.** Выборку исследования составили студенты IV курса дневной формы обучения, студенты V курса заочной формы обучения, магистранты 1-го и 2-го лет обучения, слушатели ИПК и ПК ВГУ имени П.М. Машерова по специальности «Психология» в количестве 85 человек в возрасте от 20 до 47 лет. Исследование респондентов проводилось на основе требований инструкций методик или шкал, применяющихся в психодиагностике. По каждой из методик отдельно осуществлялась первичная обработка, ответы испытуемых анализировались качественно и количественно. В соответствии с правилами обработки каждого теста были исследованы бланки с ответами.

Теоретические методы: научный анализ публикаций по рассматриваемой проблеме. Эмпирические методы: тест «Взаимоотношения с собеседником», опросник рефлексивности (А.В. Карпов), опросник «Шкала социального самоконтроля» (Снайдер), опросник «Шкала толерантности к неопределенности» (Мак-Лейна), методика «Межличностный индекс реактивности» (М. Дэвис), адаптированная Н.В. Кухтовой, анкетирование (по выявлению общих представлений о медиации и работе медиатора), которые были оформлены в общий бланк. Кроме того, использовались методы статистической обработки данных (методы выявления различий и взаимосвязей исследуемых признаков с помощью программ (SPSS, Excel): описательная статистика, корреляционный анализ (Спирмена).

**Результаты и их обсуждение.** В силу вышеизложенного возникает вопрос, кто может быть медиатором, какими качествами он должен обладать, кто может принимать участие в урегулировании конфликтов и споров. Дальнейшее глубокое и детальное изучение альтернатив развития медиации позволит разработать и воплотить в жизнь новые подходы в формировании образовательного процесса и обучении специалистов, принимающих участие в альтернативном разрешении споров.

В ходе анкетирования изучались представления о деятельности медиатора; особенности взаимоотношений с собеседником; развитие рефлексии; «социальный самоконтроль» (как личностная характеристика, направленная на достижение социальной приспособленности); способность контролировать свою жизнь и знание того, что происходит или открыто и неопределенно; эмпатии.

Анализ анкеты позволил установить, что при ответе на вопрос «Какой специалист может быть медиатором?» респонденты распределили свои ответы следующим образом: юрист – 61,2%, психолог – 87,1%, педагог – 20%, социальный работник – 27,1%, медицинский работник – 15,3%, сотрудник правоохранительных органов – 17,6%, любой специалист, имеющий высшее образование – 16,5% (рисунок 1).

Из приведенных результатов видно, что лидирующее положение занимают специалисты, имеющие психологическое и юридическое образование. Однако и другие перечисленные специалисты могут принимать участие в урегулировании конфликтов с помощью медиативных практик.

На вопрос «Кто может принимать участие в альтернативном разрешении споров?» ответы респондентов разделились таким образом: школьные учителя – 71,8%, учащиеся лицеев и колледжей – 24,7%, другие сотрудники учреждений образования – 51,8%, ученики школ – 18,8%, студенты институтов и университетов – 57,6%, родители – 44,7% (рисунок 2).

При возникновении конфликтов между участниками образовательного процесса лидирующие позиции занимают учителя, сотрудники учреждений образования, студенты и родители. Учащиеся средних учебных заведений и ученики школ также имеют довольно высокий процент доверия в разрешении споров.

На вопрос «Медиатор должен обладать...» респонденты чаще всего отмечали следующие черты: коммуникабельность – 85,9% и умение слушать – 88,2%, что совпадает с теоретическим анализом, в котором определяются данные качества. Наименьшее количество ответов пришлось на искренность – 29,4% и чувство юмора – 34,1% (рисунок 3).

В свою очередь на вопрос «Медиатор должен быть...» наиболее распространенными ответами стали следующие: сдержанность – 68,2%, толерантность – 68,2%, открытость – 60% (рисунок 4), что также свидетельствует о том, что толерантность и сдержанность являются профессионально важными качествами медиаторов. В свою очередь энергичность респонденты отмечали редко (29,4%). Остальные качества в основном зафиксированы средним значением.

Также следует отметить, что результаты теста «Взаимоотношения с собеседником» продемонстрировали, что показатель «взаимная поддержка» соответствует норме в 54,1%. Недобор по взаимной поддержке означает, что необходимо быть внимательнее к собеседнику – 45,9% (рисунок 5). В том числе наблюдается отсутствие предложения и согласованности в общении (62,4%), что свидетельствует о неблагоприятной обстановке (спешке). У 71,8% респондентов отмечаются проблемы с урегулированием конфликта и существует необходимость активного поиска во взаимопонимании.

Результаты по опроснику рефлексивности отразили, что незначительный процент участников исследования имеет высокий уровень 12%, что свидетельствует об их склонности обращаться к анализу своей деятельности и действий других людей, анализировать причинно-следственные связи в прошлом, настоящем и будущем. При этом им свойственно оценивать свою деятельность в мельчайших подробностях, тщательно планировать и прогнозировать различные последствия. В основном отмечается средний уровень рефлексивности – 75%. Соответственно, 13% имеют низкий уровень, который проявляется в том, что человеку сложно проявить сопереживание и регулировать свое поведение.

Описательная статистика по шкале самоконтроля позволила обнаружить, что большинство испытуемых имеет средний уровень выраженности. При этом низкий уровень отмечается у 16,5% человек, что говорит о важности для них адекватности собственного поведения и эмоциональной экспрессии. В том числе они не обращают внимания на особенности поведения окружающих людей. Их поведение и эмоции связаны с их внутренним состоянием, а не зависят от требований ситуации. Из этого следуют постоянство поведения в разнообразных условиях и сбалансированность в выражении эмоций.

Анализ выраженности самоконтроля указывает, что у 21,3% респондентов отмечается высокий уровень, что свидетельствует о склонности чутко воспринимать проявления окружающих (эмоциональные и поведенческие) и направленно-

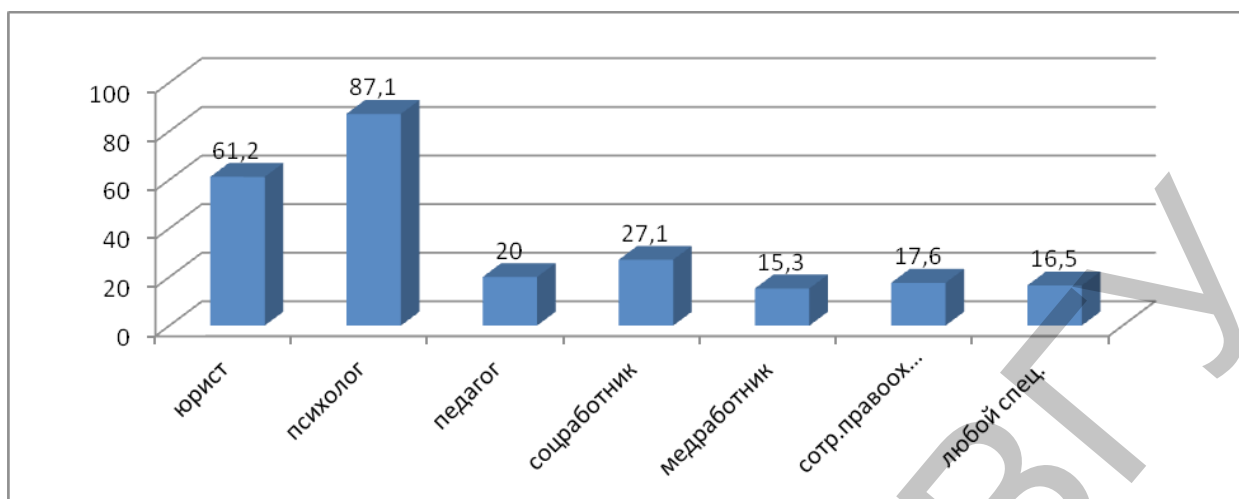


Рисунок 1 – Сравнение показателей ответов на вопрос «Какой специалист может быть медиатором?»



Рисунок 2 – Сравнение показателей ответов на вопрос «Кто может принимать участие в альтернативном разрешении споров?»

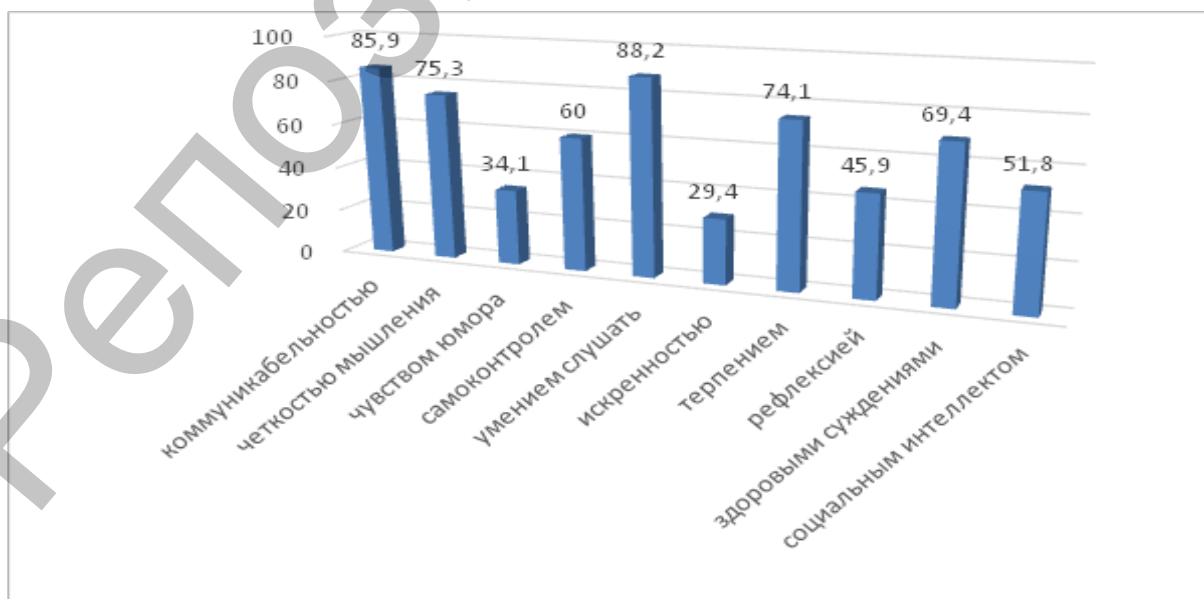


Рисунок 3 – Сравнение показателей ответов на вопрос «Медиатор должен обладать...»

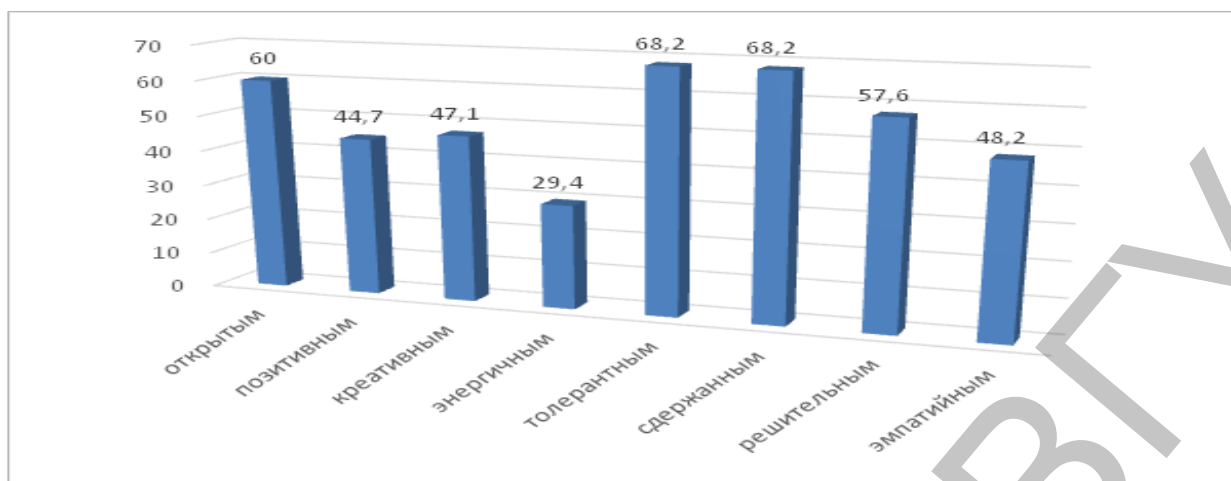


Рисунок 4 – Сравнение показателей ответов на вопрос «Медиатор должен быть...»

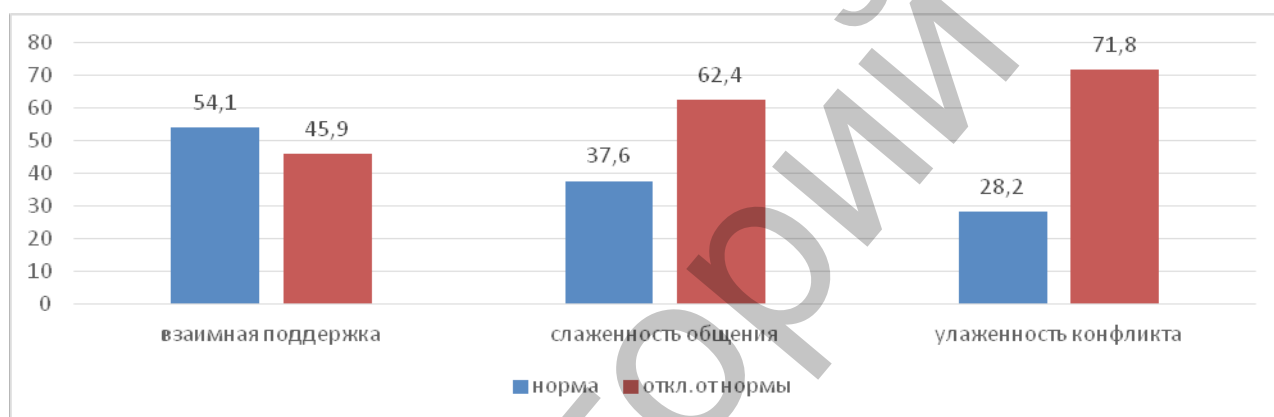


Рисунок 5 – Результаты теста «Взаимоотношения с собеседником»

Таблица – Взаимосвязь основных проявлений качеств медиатора с другими переменными

Показатели	Рефлексия	Децентрация	Фантазирование	Эмпатическая забота	Личностный дистресс
Децентрация	0,361**		0,266*	0,379**	
Фантазирование (сопереживание)	0,280**	0,266*		0,358**	0,258*
Эмпатическая забота	0,477**	0,379**	0,358**		0,477**
Личностный дистресс	0,318**	-0,361**	0,258*	0,477**	
Взаимная поддержка	0,257*		0,271*	0,280**	
Рефлексия			0,280*	0,477**	0,318**
Слаженность общения			0,304**	0,231*	
Улаженность конфликта		0,230*			
Отношение к новизне					-0,234*
Отношение к сложным задачам					-0,371**
Отношение к неопределенным ситуациям					-0,315**

Примечание: \* $p \leq 0,05$ ; \*\* $p \leq 0,01$ .

сти на них в тех обстоятельствах, когда не знают, как поступить, то есть они зависимы от ситуации, в которой находятся. Кроме того, им свойственны: рассогласованность в выражении эмоций (по разным каналам восприятия), озабоченность приемлемостью своего поведения; чувствительность к экспрессивному поведению других людей при руководстве собственными действиями; создание у окружающих нужного впечатления о себе.

Полученные данные по опроснику «Шкала толерантности к неопределенности» продемонстрировали следующее: 14,1% участников выборки имеют высокий уровень, 75,3% – средний уровень, 10,6% – низкий уровень. Участники с высоким уровнем толерантности характеризуются склонностью к контролю за собственной жизнью и ответственностью за свои действия; оптимистической оценкой собственных успехов и неудач, что способствует ожиданию успеха в будущем. Наряду с этим у них отмечаются снижение рефлексивности и тревожности, склонность к рискованному поведению, что позволяет им в короткие сроки переходить от планов к конкретным действиям. Участники с низким уровнем толерантности, как правило, ограничивают свой выбор либо избегают его. Данная тенденция сохраняется и в отношении других шкал: «Отношение к новизне» и «Отношение к сложным задачам».

При оценке результатов, полученных по методике «Межличностный индекс реактивности», выявлено, что у респондентов в основном выражен средний уровень проявления децентрации, фантазирования, эмпатической заботы и личностного дистресса. При этом следует отметить, что высокий уровень децентрации наблюдается у 21,3% испытуемых, что позволяет судить о том, что они способны учитывать мнение других людей в повседневной жизни, понимают и принимают точки зрения и опыт другого человека. При анализе остальных шкал можно отметить, что их выраженность незначительна.

Обобщая данные, полученные при проведенном теоретическом анализе, можно констатировать, что наиболее важными качествами для медиатора являются рефлексия и проявление эмпатии (децентрация, сопереживание, эмпатическая забота, личностный дистресс). В связи с этим в основу анализа корреляционных связей были положены данные критерии (таблица).

В результате проведенного корреляционного анализа установлено, что рефлексия имеет взаимосвязь с децентрацией ( $r = 0,36$ ;  $p \leq 0,05$ ), фантазированием ( $r = 0,28$ ;  $p \leq 0,05$ ), эмпатической заботой ( $r = 0,48$ ;  $p \leq 0,01$ ), личностным дистрес-

сом ( $r = 0,32$ ;  $p \leq 0,05$ ). В связи с этим при высоком уровне рефлексии потенциальные медиаторы могут в мыслях стать на место другого человека, понять его состояние и ситуацию, для этого необходимо преодоление корыстности (например, прощение повышает эффективность социального взаимодействия). Им присуща тенденция к воображаемому перенесению себя в чувства и действия других людей, более конкретно характеризуя процессы, осуществляющие эмпатию. Они чаще всего чувствуют теплоту, сопереживают другим людям, проявляют сочувствие к несчастью других, жалость, сострадание, помогающее отношение.

Следует отметить, что компоненты эмпатии взаимосвязаны, что позволяет судить о внутренней согласованности методики. При этом децентрация также коррелирует с улаживанием конфликтов ( $r = 0,23$ ;  $p \leq 0,05$ ). Фантазирование и эмпатическая забота имеют одинаковые положительные корреляционные связи с взаимной поддержкой, рефлексией, слаженностью общения. В свою очередь личностный дистресс положительно взаимосвязан с рефлексией ( $r = 0,32$ ;  $p \leq 0,05$ ) и отрицательно – с отношением к новизне ( $r = -0,23$ ;  $p \leq 0,05$ ), сложным задачам ( $r = -0,37$ ;  $p \leq 0,05$ ) и неопределенным ситуациям ( $r = -0,32$ ;  $p \leq 0,05$ ).

**Заключение.** Студенты дневной и заочной форм обучения (первой у второй ступеней высшего образования) имеют сформированные личностные и профессиональные качества, являющиеся базовыми для участия в альтернативном разрешении споров. Аналогичные качества у слушателей ИПК и ПК занижены. Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что для формирования базовых навыков коммуникативной компетентности, а также использования медиативного подхода для предотвращения возникновения и урегулирования конфликтов в образовательной среде и других сферах деятельности необходимо дополнительное обучение с включением в учебный план методик, повышающих данные навыки. Базовые знания, выявленные у студентов, могут быть использованы как основа формирования медиативной компетентности, необходимой для медиаторов в системе образования.

## Литература

1. О медиации: Закон Респ. Беларусь от 12 июля 2013 г. № 58-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2013. – № 2/2056.
2. Станишевская, Л.П. Об исторических корнях медиации в России и Беларуси / Л.П. Станишевская // Перспективное развитие института медиации в праве Республики Беларусь / под ред. Т.С. Тарановой. – Минск: РИВШ, 2017. – С. 5–15.

3. Солдатова, Г.В. Служба медиации в образовательной организации / Г.В. Солдатова. – СПб.: СПб АППО, 2015. – 94 с.
4. Бельская, И.А. Практическое руководство по созданию школьных служб медиации в Республике Беларусь / И.А. Бельская [и др.]; под общ. ред. И.А. Бельской. – Минск, 2019. – 149 с.
5. Шульга, О.К. Технология развития конфликтологической компетентности участников образовательной среды в рамках деятельности школьных служб разрешения конфликтов / О.К. Шульга // Ананьевские чтения – 2016: Психология – вчера, сегодня, завтра: материалы науч. конф., Санкт-Петербург, 25–29 окт. 2016 г.: в 2 т. / отв. ред. А.В. Шаболтас [и др.]. – СПб.: ИД «ФАРМиндекс», 2016. – Т. 1. – С. 386–387.
6. Здрок, О.Н. Медиация: пособие / О.Н. Здрок. – Минск: Четыре четверти, 2018. – 540 с.
7. Кухтова, Н.В. Просоциальное поведение в структуре профессионально важных качеств специалистов, помогающих профессий / Н.В. Кухтова // Психол. журн. – 2014. – № 3–4(41–42). – С. 15–21.
8. Зайцева, А.С. Помогающие профессии: общая характеристика / А.С. Зайцева // Помогающее поведение: ценности, смыслы, модели: коллект. монография / отв. ред. М.Р. Арпентьева. – Калуга: Эйдос, 2016. – С. 117–125.
9. Митяева, А.М. Конфликтологическая компетентность будущего специалиста как предмет научного исследования / А.М. Митяева // Ученые записки ОГУ. Сер.: Гуманитар. и социал. науки. – 2012. – № 2. – С. 273–280.
10. Романова, Н.М. Медиация: социально-психологические аспекты: учеб. пособие для студентов фак. психологии, обучающихся по спец. «Психология» / Н.М. Романова. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2014. – 97 с.

Поступила в редакцию 12.11.2019