

DOI: 10.31862/2500-297X-2021-4-164-174

**О.А. Мусатова**

Российский национальный исследовательский  
медицинский университет имени Н.И. Пирогова,  
117997 г. Москва, Российская Федерация

## К проблеме психологического потенциала медиатора как источника урегулирования проблем межличностного взаимодействия

Статья посвящена изучению проблемы поиска путей развития психологического потенциала медиатора как источника возможностей для урегулирования проблем межличностного взаимодействия. Проведен анализ научных трудов, в которых рассмотрены вопросы обучения и профессионального развития медиаторов. Обосновывается, что основу компетентности медиатора составляют когнитивный (креативность), мотивационный (направленность на конструктивное решение конфликта) и регулятивный (локус контроля) компоненты. Подчеркивается необходимость оценки эффективности метода медиации.

**Ключевые слова:** медиатор, профессионал, конфликт, межличностное взаимодействие, обучение, развитие

ССЫЛКА НА СТАТЬЮ: Мусатова О.А. К проблеме психологического потенциала медиатора как источника урегулирования проблем межличностного взаимодействия // Педагогика и психология образования. 2021. № 4. С. 164–174. DOI: 10.31862/2500-297X-2021-4-164-174



## O.A. Musatova

Pirogov Russian National Research Medical University,  
Moscow, 117997, Russian Federation

# On the problem of the psychological potential of a mediator as a source of resolving the problems of interpersonal interaction

The article is devoted to the study of the problem of finding ways to develop the psychological potential of a mediator as a source for resolving the problems of interpersonal interaction. The analysis of scientific works, which considered the issues of training and professional development of mediators, was carried out. It is substantiated that the basis of the mediator's competence is made up of cognitive (creativity), motivational (focus on constructive conflict resolution) and regulatory (locus of control) components. The need to assess the effectiveness of the mediation method is emphasized.

**Key words:** mediator, professional, conflict, interaction, potential, training, development

CITATION: Musatova O.A. On the problem of the psychological potential of a mediator as a source of resolving the problems of interpersonal interaction. *Pedagogy and Psychology of Education*. 2021. No. 4. Pp. 164–174. (In Rus.). DOI: 10.31862/2500-297X-2021-4-164-174

В современных реалиях отмечается рост общей социальной напряженности, порождающей столкновение интересов, позиций, мнений, ценностей, что, в свою очередь, инициирует множество конфликтов. На увеличение конфликтности общества влияет много факторов, среди которых для нашей страны характерны следующие: специфика российской ментальности, отсутствие традиций конструктивного диалога, недостаточный уровень правовой культуры и др. Отметим также, что при затяжных столкновениях оппоненты достигают эмоционального состояния, когда им самостоятельно разрешить спор не удается. Эффект

спора может набрать разрушительную силу и нанести ущерб обеим спорящим сторонам, поэтому в последние годы в гражданском обществе создан и развивается социальный институт урегулирования конфликтов с приглашением профессиональных медиаторов.

Несмотря на непрерывное обновление актуального перечня профессий и специальностей [14], в течение длительного периода в нашей стране пристальное внимание уделяется вопросам правильного выбора профессии, последующего профессионального обучения и создания условий для профессиональной самореализации [15]. Условием повышения качества профессиональной подготовки будущих специалистов по урегулированию конфликтов выступает формирование медиаторских технологий и в целом потенциала посредника для достижения согласия между спорящими сторонами.

Получив институциональное оформление, проблема профессиональной подготовки медиаторов исследуется с точки зрения различных научных дисциплин, в рамках данной статьи нас интересуют два основных аспекта: психологический (В.С. Мерлин, Н.В. Гришина, Е.А. Романова, А.Н. Азарнова и др.) и конфликтология (О.В. Аллахвердова, А.Я. Анцупов, К.Е. Гафнер, А.Д. Карпенко, А.И. Шипилов и др.). В отечественной психологии практически отсутствуют работы по изучению динамических процессов в системе ресурсов и потенциала медиаторов: их мобилизации, расходу, сохранению, экономии, восстановлению [4]. Единичные работы в этом направлении есть лишь в зарубежной психологии. С. Хофболл, автор одного из известных подходов к изучению ресурсов – теории сохранения ресурсов – подчеркивал, что люди имеют врожденное и приобретенное желание сохранить количество и качество своих ресурсов и ограничить, исключить любое состояние, которое может угрожать безопасности ресурсов (см., например, [10]).

Научные исследования, посвященные вопросам сохранения ресурсов, обучения специалистов по урегулированию конфликтов и разработки образовательных программ для медиаторов, в силу новизны данного социального феномена, важно и необходимо продолжать, всесторонне расширяя психологическую тематику и включая в экспериментальное изучение различные социальные и профессиональные выборки.

В психологии медиация рассматривается как процесс урегулирования проблем межличностного взаимодействия, возникающих между двумя и более сторонами. Для оценки технологичности профессиональной деятельности медиатора используют разную терминологию, употребляя понятия возможностей, средств, психолого-педагогических технологий, однако чаще всего применяют различные уточнения понятий ресурса и потенциала. Так, медиаторская деятельность рассматривалась

как ресурс: психолого-педагогический, самореализации, социализации, нравственного развития, профессионального развития и др. [9]. С другой стороны, показано, что медиаторская деятельность имеет потенциал: педагогический, психологический, образовательный, воспитательный, нравственный и др. [Там же]. При этом применительно к развитию субъектов труда переход от потенциала к ресурсу остается неясным, порой их часто используют как взаимозаменяемые. Применительно к медиатору и потенциал, и ресурс – это некие возможности для достижения цели, решения задачи, например, урегулирование конфликтной ситуации. Вместе с тем, между ними есть и важное отличие: ресурс выступает в роли дополнительного средства, наряду с основными средствами, в свою очередь, потенциал – это источник возможностей, которые могут быть реализованы. Применительно к посреднику ресурс – это фактически реализуемый потенциал, т.е. потенциал, снабженный внешними по отношению к нему условиями и средствами реализации, поэтому медиаторские ресурсы – это фактически реализуемый потенциал профессионального медиатора. Ресурсы являются внутренними силами медиатора, значительно расширяют его возможности, делают более успешным, жизнестойким и повышают его ценность в глазах окружающих. С целью уточнения этого вывода нами проанализированы научные труды, посвященные профессиональной медиаторской деятельности.

Среди проведенных диссертационных исследований не обнаружено научных работ по психологии труда профессиональных медиаторов. На сайте ВАК имеется одно исследование А.Н. Азарновой по специальности «Педагогическая психология», посвященное ресурсам повышения эффективности обучения профессиональных медиаторов. В диссертации автор на основе анализа профессионального взаимодействия в ходе переговоров медиатора со сторонами конфликта выявила и обосновала психологические условия повышения эффективности обучения медиации [2]. А.Н. Азарновой разработаны психологическая модель медиативных переговоров и методика оценки эффективности профессиональной деятельности медиатора в переговорах. Методика основана на экспертной оценке профессиональной деятельности медиатора по таким показателям, как качество результата переговоров; особенности процессуально-динамического аспекта взаимодействия медиатора со сторонами конфликта; качество анализа медиатором ситуаций медиативного взаимодействия. Среди психологических условий повышения эффективности обучения профессиональных медиаторов автор выделила следующие: формирование устойчивых представлений о профессиональной деятельности медиатора; овладение опытом профессиональной деятельности и отдельных ее элементов; систематическое

обеспечение обучающихся развернутой обратной связью относительно хода и результатов их взаимодействия в учебных и профессиональных ситуациях [2].

Для цели нашей статьи представляет интерес диссертационное исследование по смежной области – социологии культуры, – проведенное К.Е. Гафнером, в котором исследована медиация как социо-коммуникативная технология конфликто-разрешения. Автор выявил особенности профессиональных практик медиаторов, представленных на русскоязычных и англоязычных сайтах, в частности, различия в репрезентации социального взаимодействия в профессиональных коммуникативных практиках на рынке оказываемых услуг [4]. По мнению автора, отечественная медиация сегодня находится на начальном этапе своей институционализации, т.к. русскоязычные сайты ориентированы лишь на образовательную и просвещенческую деятельность, которая направлена только на формирование профессионального сообщества. В свою очередь, англоязычные сайты ориентированы на оказание профессиональных услуг в области конфликто-разрешения, а также на образовательные услуги с целью расширения кадрового состава. К.Е. Гафнер также раскрыл потенциалы классических и неклассических социо-коммуникативных технологий медиации, при этом автор описал ресурс типологической матрицы моделей медиации (директивная, восстановительная, нарративная, трансформативная, фасилитативная), выявив специфику коммуникативных взаимодействий в ситуации конфликта между медиатором и сторонами [Там же].

В научной статье А.Д. Карпенко раскрыт генезис и описан потенциал становления института медиации в современной России, среди особенностей которых отмечено создание, в первую очередь, правового института и на его базе последующего формирования социального института. Автор, в связи с этим, выделил ряд определенных трудностей для развития медиации в России [6].

Б.К. Кушекова охарактеризовала медиаторскую деятельность как ресурс эффективной воспитательной работы, а школьную медиацию (службу примирения) – как ресурс решения конфликтов. Автор отметила, что в мире существует большое разнообразие моделей и программ медиации в образовательной сфере и проанализировала опыт некоторых стран по внедрению медиации в образование, очертив важные вопросы: необходимость обучения профессионалов для школьной медиации; оценка эффективности проведения процесса медиации в школе (один медиатор или вовлечение школьников в процесс медиации) и др. [8].

Перспективы развития школьной медиации нашли отражение в трудах Н.В. Федоренко, где метод школьной медиации (восстановительный

метод) признается самым современным ресурсом и адекватной альтернативой непродуктивному административному подходу к разрешению конфликтов [16]. Автор обосновала важность и неотъемлемость использования в воспитательной практике школ технологий восстановительной медиации и необходимость введения в структуру образовательных учреждений служб примирения для реализации медиативных технологий.

Организации службы примирения (медиации) в системе образования посвящено пособие О.А. Драгановой, в котором обсуждается необходимость формирования целого мировоззрения обучающихся в области конфликтологии, развития функций у специалистов службы примирения и анализа различных ее моделей [5]. Этим же вопросам посвящено пособие О.В. Аллахвердовой, которая расширила круг проблемы, добавив аспекты этических стандартов профессиональной ответственности медиатора, ресурсность медиатора в качестве психологических особенностей человека, который может стать успешным посредником. Автор рассмотрела специфические характеристики личности, способствующие овладению навыками медиатора [1]. Среди перечня таких качеств выделены: доброжелательность к людям, настойчивость, терпение в достижении целей, работоспособность, терпимость к критике, толерантность к конфликту, отсутствие страха перед конфликтом, готовность принять людей такими, какие они есть, способность работать в агрессивной среде, умение и желание учиться, осмысленное понимание, что справедливость – понятие субъективное. Мешает медиатору отсутствие гибкости, авторитарность, абсолютизирование собственного мнения, неумение наладить контакт с людьми, желание всех поучать [Там же]. Таким образом, личностные ресурсы (локус контроля, жизнестойкость, оптимизм, самооффективность, эмоциональный интеллект) играют первостепенную роль в процессе совладания с ситуацией конфликта [7; 17].

Вопросам психологического потенциала медиатора посвящено исследование М.В. Башкина. Автор рассматривает личность медиатора: структурно-функциональную организацию его конфликтной компетентности в процессе межличностного взаимодействия на разных этапах обучения и профессионализации [3]. Исследователь пришел к выводу, что основу конфликтной компетентности личности составляют когнитивный, мотивационный и регулятивный компоненты, которые неаддитивно образуют целостную структуру данной компетентности. Базовое качество в структуре конфликтной компетентности медиатора – субъективный локус контроля как показатель регулятивного компонента. Выбор личностью оптимального типа реагирования в конфликте определяется когнитивным компонентом конфликтной компетентности,

прежде всего, степени развития в нем креативности. Конфликтная компетентность в области межличностных отношений выражена в превентивной, прогностической, конструктивной, рефлексивной и коррекционной функциях, взаимосвязанных со структурными компонентами и обеспечивающих реализацию профилактических мер в межличностном взаимодействии. Апробация авторского социально-психологического тренинга формирования конфликтной компетентности личности медиатора является средством урегулирования проблем межличностного взаимодействия [3]. Данные результаты согласуются с закономерностями, полученными авторами на других профессиональных группах [11–13], и в целом подтверждают выделение основных компонентов компетентности медиаторов: когнитивный (информационный и креативный элементы); мотивационный (доминирование мотивации стремления к успеху); регулятивный (эмоционально-волевой и рефлексивный элементы). Когнитивная структурная характеристика предполагает способность личности анализировать конфликтную ситуацию и выделять ее структурные компоненты; мотивационная характеристика представляет собой направленность личности на конструктивное разрешение конфликта; регулятивная – обозначает способность медиатора сознательно управлять собой и своим эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

В свою очередь, уточняя понятие конфликтной компетентности медиатора, мы согласимся с Н.И. Леоновым, предложившим расширить его до понятия конфликтологической компетентности медиатора как системного, многокомпонентного образования профессионально-важных, социально-психологических, операциональных и поведенческих особенностей медиатора, способствующих конструктивному разрешению конфликтов между субъектами конфликтного взаимодействия [10].

В зарубежных исследованиях, посвященных вопросам изучения потенциала медиатора в урегулировании проблем межличностного взаимодействия, нами выделены новые области применения медиации в контекстах электронного обучения при переходе от технологий дистанционного обучения к группам, поддерживающим технологии для развития сообществ, усиливается стратегическая роль медиатора-репетитора [19]; в открытой среде дистанционного обучения отмечается влияние и эффективность электронного консультирования [23]; в области здравоохранения рассмотрены оптимальные условия для медиаторов, повышающих компетентность в вопросах здоровья, и описаны обязанности для новой роли посредника по санитарной грамотности, являющейся важным детерминантом здоровья [24]. Актуальной является статья, в которой анализируются вопросы применения цифрового

посредничества во взаимоотношениях школьников и семей во время пандемии COVID-19, в том числе, описываются преимущества использования цифрового приложения с функциями медиации, с помощью которого общение может стать более прямым и непосредственным [22]. Подобная проблема поднимается и в работе [21], в которой всесторонне представлена роль школьного консультанта по защите интересов студентов при удовлетворении их потребностей во время дистанционного обучения.

Для разрешения конфликтов и посредничества учителей в средних школах представлено руководство с описанием методов для учителей физкультуры и образовательных центров, что способствует улучшению атмосферы сосуществования [20], развитию позитивной социальной интеграции [18].

Подводя итоги проведенному теоретическому анализу, отметим, что посредничество – новая для нашей реальности деятельность, обозначающая примирительный процесс, а профессиональные медиаторы, в свою очередь, обладают посредническим потенциалом, раскрывая который возможно урегулировать проблемы межличностного взаимодействия. При этом конструктивность и ориентация на исследование интересов сторон в процессе медиации позволяет эмоциональную ситуацию конфликта перевести в рациональное осознанное поведение. Реальная эффективность метода медиации зависит от профессионализма посредника, от типа конфликта и личностных особенностей конфликтующих сторон, что составит перспективу продолжения исследования.

## Библиографический список / References

1. Аллаhverдова О.В., Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. СПб., 2005. [Allakhverdova O.V., Karpenko A.D. Metodicheskoe posobie dlya posrednikov-mediatorov [Methodical manual for intermediaries-mediators]. St. Petersburg, 2005.]
2. Азарнова А.Н. Психологические условия повышения эффективности обучения профессиональных медиаторов: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2013. [Azarnova A.N. Psikhologicheskie usloviya povysheniya effektivnosti obucheniya professionalnykh mediatorov [Psychological conditions for improving the effectiveness of training professional mediators]. PhD thesis. Moscow, 2013.]
3. Башкин М.В. Конфликтная компетентность личности: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 2009. [Bashkin M.V. Konfliktnaya kompetentnost lichnosti [Conflict competence of personality]. PhD thesis. Yaroslavl, 2009.]
4. Гафнер К.Е. Медиация как социо-коммуникативная технология конфликто-разрешения: Автореф. дис. ... канд. социол. наук. СПб., 2019. [Gafner K.E.



- Mediatsiya kak sotsio-kommunikativnaya tekhnologiya konfliktorazresheniya [Mediation as a socio-communicative technology of conflict resolution]. PhD thesis. St. Petersburg, 2019.]
5. Драганова О.А. Организация службы примирения (медиации) в системе образования: Учебно-методическое пособие. Липецк, 2016. [Draganova O.A. Organizatsiya sluzhby primireniya (mediatsii) v sisteme obrazovaniya [Organization of the reconciliation service (mediation) in the education system]. Educational and methodological manual. Lipetsk, 2016.]
  6. Карпенко А.Д. Особенности становления института медиации в современной России как современной формы защиты прав и свобод человека и гражданина // Актуальные проблемы современных форм защиты прав и свобод человека и гражданина. Великий Новгород, 2017. С. 234–245. [Karpenko A.D. Peculiarities of the formation of the institute of mediation in modern Russia as a modern form of protection of human and civil rights and freedoms. *Actual problems of modern forms of protection of human and civil rights and freedoms*. Velikiy Novgorod, 2017. Pp. 234–245.]
  7. Крюкова Т.Л. Психология совладающего поведения в разные периоды. Кострома, 2010. [Kryukova T.L. Psikhologiya sovladayushchego povedeniya v raznye periody [Psychology of coping behavior in different periods]. Kostroma, 2010.]
  8. Кушекова Б.К. Школьная медиация: из опыта внедрения медиации в систему образования // Вестник Института развития образования. 2019. № 2 (26). С. 217–220. [Kusheikova B.K. School mediation: From the experience of introducing mediation into the education system. *Bulletin of the Institute of Development of Education*. 2019. No. 2 (26). Pp. 217–220. (In Rus.)]
  9. Ленков С.Л., Рубцова Н.Е., Мацюк Т.Б. Психологический потенциал студенческого волонтерства // Вестник Удмуртского университета. Серия: Философия. Психология. Педагогика. 2018. Т. 28. № 2. С. 202–212. [Lenkov S.L., Rubtsova N.E., Matsyuk T.B. Psychological potential of student volunteering. *Bulletin of Udmurt University. Series: Philosophy. Psychology. Pedagogy*. 2018. Vol. 28. No. 2. Pp. 202–212. (In Rus.)]
  10. Леонов Н.И. Медиация и копинг-ресурсы при урегулировании конфликта // Психология стресса и совладающего поведения: вызовы, ресурсы, благополучие: Материалы V Международной научной конференции. Кострома, 2019. Т. 1. С. 517–522. [Leonov N.I. Mediation and coping resources in conflict resolution. *Psikhologiya stressa i sovladayushchego povedeniya: vyzovy, resursy, blagopoluchie*. Kostroma, 2019. Vol. 1. Pp. 517–522 (In Rus.)]
  11. Мусатова О.А. К вопросу о коммуникативной компетентности руководителей органов внутренних дел // Вопросы совершенствования правоохранительной деятельности: взаимодействие науки, нормотворчества и практики: Сборник материалов II Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых. М., 2019. С. 355–358. [Musatova O.A. On the issue of communicative competence of heads of internal affairs bodies. *Voprosy sovershenstvovaniya pravookhranitelnoy deyatelnosti: vzaimodeystvie nauki, normotvorchestva i praktiki*. Moscow, 2019. Pp. 355–358. (In Rus.)]
  12. Мусатова О.А. Теоретический анализ влияния стиля руководства на эффективность деятельности служебного коллектива ОВД // Психология

- и педагогика служебной деятельности. 2019. № 3. С. 64–67. [Musatova O.A. Theoretical analysis of the influence of leadership style on the effectiveness of the work of the service staff of the Department of Internal Affairs. *Psychology and Pedagogy of Official Activity*. 2019. No. 3. Pp. 64–67. (In Rus.)]
13. Мусатова О.А. Анализ современных исследований психологии профессиональной мотивации личности // Вестник Московского университета МВД России. 2012. № 6. С. 202–204. [Musatova O.A. Analysis of modern studies of psychology of professional motivation of personality. *Bulletin of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia*. 2012. No. 6. Pp. 202–204. (In Rus.)]
  14. Рубцова Н.Е. Основные направления классификаций профессиональной деятельности // Психология и психотехника. 2015. № 5 (80). С. 501–510. [Rubtsova N.E. Main directions of classifications of professional activity. *Psikhologiya i psikhotekhnika*. 2015. No. 5 (80). Pp. 501–510. (In Rus.)]
  15. Рубцова Н.Е., Темиров Т.В. Духовный смысл психологического обеспечения профессионального самоопределения // Мир психологии. 2008. № 2 (54). С. 211–221. [Rubtsova N.E., Temirov T.V. The spiritual meaning of psychological support of professional self-determination. *The World of Psychology*. 2008. No. 2 (54). Pp. 211–221. (In Rus.)]
  16. Федоренко Н.В., Григорянц С.А., Давтян А.Т. Проблемы и перспективы развития школьной медиации // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2021. № 2 (129). С. 1–4. [Fedorenko N.V., Grigoryants S.A., Davtyan A.T. Problems and prospects of development of school mediation. *Nauka i obrazovanie: khozyaystvo i ekonomika; predprinimatelstvo; pravo i upravlenie*. 2021. No. 2 (129). Pp. 1–4. (In Rus.)]
  17. Хазова С.А. Когнитивные ресурсы совпадающего поведения: эмпирические исследования. Кострома, 2010. [Khazova S.A. Kognitivnyye resursy sovpadayushchego povedeniya: empiricheskie issledovaniya [Cognitive resources of matching behavior: Empirical research]. Kostroma, 2010.]
  18. Dettwiller S. Sticks and stones how school-based peer mediation can reduce bullying in public schools. *The American Journal of Mediation*. 2019. Vol. 12.
  19. Ferrari S., Triacca S. The strategic role of the e-tutor in new learning contexts. *Bridges and Mediation in Higher Distance Education*. 2021. Vol. 1344. DOI: 10.1007/978-3-030-67435-9\_23
  20. Gil-Espinosa F.J. Physical education and conflict resolution. *International Journal of Physiology, Nutrition and Physical Education*. 2021. No. 6 (1). Pp. 71–75. DOI: 10.22271/journalofsport.2021.v6.i1b.2165
  21. Hipolito-Delgado C.P., Porras L.-E., Stickney D., Kirshner B. Advocating for students during distance learning: The role of the school counselor. *Professional School Counseling*. 2021. DOI: 10.1177/2156759X211011895
  22. León-Nabal B., Zhang-Yu C., Lalueza J.L. Uses of digital mediation in the school-families relationship during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*. 2021. No. 12. P. 687400. DOI: 10.3389/fpsyg.2021.687400
  23. Rossano Wells. The impact and efficacy of E-Counselling in an open distance learning environment: A mixed method exploratory study. *Journal of College Student Psychotherapy*. 2021. DOI: 10.1080/87568225.2021.1924098

24. Spencer M., Kemp N., Cruickshank V. et al. An international review to characterize the role, responsibilities, and optimal setting for health literacy mediators. *Global Pediatric Health*. 2021. DOI: 10.1177/2333794X211025401

Статья поступила в редакцию 18.04.2021, принята к публикации 10.06.2021

The article was received on 18.04.2021, accepted for publication 10.06.2021

#### Сведения об авторе / About the author

**Мусатова Оксана Алексеевна** – кандидат психологических наук, доцент; доцент кафедры социальной работы психолого-социального факультета, Российский национальный исследовательский медицинский университет имени Н.И. Пирогова, г. Москва

**Oksana A. Musatova** – PhD in Psychology; associate professor at the Department of Social Work of the Psychological and Social Faculty, N.I. Pirogov Russian National Research Medical University, Moscow

E-mail: muoxa@mail.ru