

Секция «Социальная психология: группа, общение, личность»

**Ролевые модели посредничества и эффективность медиации**

**Чиннова Алеся Сергеевна**

*Аспирант*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия

*E-mail: azesia@mail.ru*

*Медиация* представляет собой социально-психологический процесс переговоров между двумя или более людьми с участием посредника. *Посредник* содействует сторонам в достижении соглашения.

Принятие посредником ролей, направленных на различные объекты работы (личность, группа, содержание), определяет течение переговорного процесса и его исход.

В социальной психологии вопрос влияния ролевых предпочтений посредника на такие переменные эффективности переговорного процесса как достижение соглашения, удовлетворенность сторон и характер взаимоотношений участников является недостаточно изученным.

Из масштабного списка функций, реализация которых может способствовать продвижению групповой работы и достижению максимальных выгод по итогам процесса, неоднозначен выбор именно тех, которые ожидаются от посредника и способствуют разрешению проблемной ситуации. Необходим анализ механизмов работы посредника для формирования вариантов его ролевого набора. Под ролями в данном случае понимаются следующие формы поведения посредника: фасилитатор, медиатор, модератор.

**Новизна** исследуемой проблематики определяется, прежде всего, молодым характером процедуры медиации как за рубежом, так и в отечественной реальности. Более того, на данный момент времени в современной социально-психологической науке насчитывается незначительное количество исследований по вопросу о ролях и стилистических характеристиках деятельности посредника.

**Актуальность** исследования диктуется запросом со стороны общества в развитии досудебного и альтернативных судебному методов урегулирования споров. Это связано, прежде всего, с переменами в обществе, связанными с увеличением ценности кооперации, сотрудничества и совместной творческой деятельности. Необходимо развивать новые методы разрешения конфликтов. Кроме этого, ученые смежных научных дисциплин призывают коллег к кооперации для исследования данной проблемы.

**Цель исследования** состоит в выявлении характера влияния различных ролевых предпочтений посредника на эффективность процесса медиации.

**Объект исследования** - социально-психологический процесс переговоров с участием посредника.

**Предмет исследования** - влияние ролевых предпочтений посредника на эффективность медиации.

**Интерпретация основных понятий.**

- **Переговоры** - социально-психологический процесс взаимодействия людей, целью которого является достижение совместного взаимовыгодного решения.
- **Посредник** - нейтральный участник переговорного процесса, содействующий сторонам в достижении соглашения.

- **Роль** - совокупность функций, направленных на определенный объект. Выделяются три роли посредника: фасилитатор (объект - группа), модератор (объект - содержание обсуждения), медиатор (личности участников).
- **Гетерогенная модель ролевого репертуара посредника** включает в себя набор ролей, обеспечивающих комплексный анализ и управление ситуацией переговоров.
- **Гомогенная модель ролевого репертуара посредника** предполагает работу посредника в рамках одной из ролей.
- **Эффективность переговоров** определяется достижением соглашения, отвечающего интересам сторон, эмоциональной удовлетворенностью сторон и характером взаимоотношений участников.

#### **Гипотезы исследования.**

##### *Основная гипотеза:*

Мы предполагаем, что эффективность переговорного процесса с участием посредника будет различной в зависимости от его ролевого репертуара.

##### *Гипотезы следствия:*

- 1) Мы предполагаем, что степень соответствия соглашения интересам сторон будет выше в группах, где посредник применяет гетерогенную ролевую модель, чем в группах, где посредник реализует одну из ролей.
- 2) Мы предполагаем, что уровень удовлетворенности участников переговорного процесса будет выше в группах, где в ролевом репертуаре посредника присутствует роль медиатора.
- 3) Мы предполагаем, что степень благоприятности отношений между сторонами будет выше по окончании медиации в группах, где посредник применяет гетерогенную ролевую модель, чем в группах, где посредник реализует только одну из ролей.

**Выборка:** Студенты психологического факультета

#### **Методы проведения исследования:**

- Квазиэксперимент;
- Интервью.

#### **Методики:**

- Опросник для выявления ролевых предпочтений;
- Опросник для анализа эффективности переговорного процесса;
- Опросник для оценки посредником стиля своей деятельности;

#### **Методы обработки данных:**

- Статистический анализ данных.
- Качественный анализ текстов переговоров.

На основании проведенного исследования были получены следующие **результаты**:

1) Соглашения, достигнутые в группах, где посредник осуществлял гетерогенную модель ролевого поведения, в большей степени соответствовали интересам сторон. Дополнительный анализ данных об удовлетворенности сторон достигнутым соглашением выявил

аналогичную тенденцию. В группах, где посредник работал преимущественно в роли медиатора, были получены максимально согласованные данные (относительно других групп, где посредник реализовывал иную модель ролевого поведения), т.е. сторонам удалось достичь соглашения, которое примерно в равной степени устраивало их обоих.

2) Эмоциональная удовлетворенность процессом переговоров сторонами была выше в группах, где посредник осуществлял гетерогенную модель. Кроме этого, в данных группах оценки всегда были согласованными между собой. То есть в каждой из этих групп обе стороны были фактически в равной высокой степени удовлетворены прошедшим процессом медиации. В группах, где посредники осуществляли гомогенные модели, наблюдаются разрозненные данные. То есть стороны в группах различно оценивали эмоциональную комфортность переговорного процесса.

3) Во всех случаях медиации под началом посредника, использующего гетерогенную модель, было выявлено улучшение постдискуссионного климата в отношениях между сторонами. Более того, качественный анализ текстов переговоров показал, что сторонами были сделаны дополнительные договоренности относительно будущих взаимодействий.

В работе подробно рассматриваются техники медиаторства. Анализируется их содержание и взаимосвязь с эффективностью переговоров. Кроме этого, обращается внимание на гендерный фактор и его взаимосвязь с эффективностью переговоров и удовлетворенностью сторон течением процесса.

К исследованию было привлечено большое количество участников, но, в связи с тем, что дискуссии предполагали широкий спектр ролей,- для окончательных выводов не набралось желаемой выборки. Между тем, исследования носят убедительный характер и являются значимым пилотным проектом.