

# ПОДГОТОВКА МЕДИАТОРОВ

---

---

Сергей Харитонов  
Марина Хазанова  
Марина Быкова<sup>1</sup>

## ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА ТРЕНИНГА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ МЕДИАТОРОВ

**Аннотация.** В представленной работе приводятся результаты экспертной оценки качества методических рекомендаций «Тренинг психологической подготовки медиатора». Исследование проведено в группе экспертов (12 человек) в условиях смоделированного по тексту методических рекомендаций тренинга. Выяснялось отношение экспертов к материалам, представленным в методических рекомендациях, проводился контент-анализ данных и их статистическая обработка. Показано, что представленные методические рекомендации позволяют решить ряд актуальных проблем. В то же время необходима разработка средств посттренингового сопровождения.

**Ключевые слова:** медиация; тренинг; методические рекомендации; психологическая подготовка.

Sergei Kharitonov  
Marina Khazanova  
Marina Bykova

## EXPERT EVALUATION OF THE PSYCHOLOGICAL TRAINING OF MEDIATORS

**Abstract.** Research paper presents the results of the expert quality assessment of the methodological recommendations on «Training, psychological training of a mediator». The study was conducted in the expert group (12 persons) under the conditions modeled in the text of the methodological recommendations of the training. The attitude of experts to the material presented in the recommendations has been studied, and content analysis of the data and its statistical processing have been made. It is demonstrated that the presented recommendations allow resolving some urgent problems. At the same time, it is necessary to develop tools post training support.

**Keywords:** mediation; training; guidelines; psychological preparation.

---

<sup>1</sup> © С.В. Харитонов, М.А. Хазанова, М.В. Быкова, 2017.

## **Введение**

Проблема методической оснащенности любых специалистов и тренеров, ведущих подготовку медиаторов, в частности [Ивановская и др. 2013; Шамликашвили 2017], представляется достаточно актуальным приоритетом в практике становления медиации в России. Необходимый набор методических рекомендаций и руководств по практическому ведению тренингов, семинаров и обучающих занятий никогда не бывает полным в развивающихся отраслях знаний и умений. С другой стороны, представляется существенным не просто предложение методических рекомендаций, но и анализ их полезного потенциала, включая аспекты, выпавшие из поля внимания исследователей, но находящиеся в поле внимания практиков. В этой связи представляется целесообразным не только создание методических рекомендаций, но и их экспертная оценка, осуществляемая самими специалистами, проходящими обучение по данным рекомендациям.

Одна из таких работ посвящена психологической подготовке медиаторов. Психологический стресс [Шестакова, Беленкова 2008] в работе с людьми по большому счету всегда присутствует [Куличенко 2011], и это требует определенной подготовки от специалистов. С другой стороны, рекомендации по преодолению такого рода проблем должны носить научный характер [Гайзуллина 2008] и строиться на доказательной базе [Антоновский, Балакшина 2016].

## **Цель исследования**

Провести оценку качества методических рекомендаций «Тренинг психологической подготовки медиатора», подготовленных в ФГБУ «Федеральный институт медиации».

## **Дизайн исследования**

В настоящей работе по результатам экспертной оценки получены качественные и количественные данные об основных характеристиках разработанного в Федеральном институте медиации тренинга, направленного на психологическую подготовку медиаторов.

Экспертная оценка осуществлялась по материалам методических рекомендаций «Тренинг психологической подготовки медиатора». В качестве экспертов выступали тренеры-медиаторы, занимающиеся обучением медиаторов и регулярно проводящие это обучение, и имеющие опыт практической работы сроком от года и более. Всего в оценке приняло участие 12 экспертов, прошедших 36-часовой тренинг по применению оцениваемых методических рекомендаций на практике.

Экспертная оценка проводилась по двум анкетам, до и после тренинга, направленного на обучение тренеров-медиаторов применению ими навыков по психологической подготовке обучающихся медиации.

В первой анкете, выдаваемой экспертам для заполнения перед тренингом, использовались закрытые вопросы предполагающие только варианты ответов «да» или «нет». Эта анкета была посвящена исследованию восприятия тренерами-медиаторами актуальности проблемы и представлениям о психологических нагруз-

ках в работе медиатора и оценкам актуальности формирования навыков противодействия стрессу в профессии медиатор. В частности, задавались следующие вопросы:

- Испытывают ли практикующие медиаторы психологическую нагрузку?
- Практикующие медиаторы часто испытывают стресс?
- Ваши ученики, начинающие обучение медиации, в большинстве случаев имеют адекватные представления об уровне стресса, который присутствует в профессии медиатора?
- Ваши ученики, начинающие обучение медиации в большинстве случаев склонны недооценивать уровень стресса, с которым сталкиваются практикующие медиаторы?
- Ваши ученики, начинающие обучение медиации в большинстве случаев способны сами хорошо справляться со стрессом?
- Лично Вам, как тренеру, нужны ли навыки и умения, позволяющие обучать медиаторов справляться с психической нагрузкой?
- Нужно ли проводить работу, направленную на психологическую подготовку медиаторов?

Последний из вопросов анкеты предлагалось обосновать и дать письменные объяснения, почему дан именно такой ответ.

В дальнейшем полученные ответы были обработаны с помощью метода контент-анализа для идентификации облака частотности слов.

Вторая анкета выдавалась в конце проведения тренинга и содержала вопросы, предполагающие ответ в виде оценки баллами выраженности по 10-бальной шкале, где 0 баллов — признак не выражен, 10 баллов — максимальная выраженность. Эксперты дали ответы на следующие вопросы.

- 1). Потенциальная значимость материала для медиаторов, которых Вы обучаете.
- 2). Ваш собственный интерес к данной теме.
- 3). Возможность практического применения полученных знаний и умений в собственных тренингах.
- 4). Практическая польза от полученных знаний и умений для медиатора.
- 5). Возможности самостоятельных модификаций тренинга и включения его элементов в другие (свои) тренинги.
- 6). Возможное качество проработки навыков психологической устойчивости у Ваших слушателей на Ваших тренингах, с помощью полученных на данных занятиях знаний и умений.
- 7). Качество посттренингового сопровождения, которое Вы можете предложить своим слушателям с учетом полученных на данном тренинге знаний и умений:
  - сколь существенны психологические затраты для тренера вести такого рода обучение медиаторов;
  - ожидаемая полезность знаний и умений, которые Вы можете передать своим ученикам (вопроизводимость материала, который Вы получили).

8). Соответствие тренинга заявленным целям и полнота их достижения (в общем):  
— насколько тренинг позволяет сформировать у медиаторов навык мониторинга собственных «проблемных реакций» (реакций психики, способных повлиять на отклонение от личностной нейтральности)?

— насколько тренинг позволяет сформировать умения коррекции своих проблемных реакций?

— в какой мере тренинг позволяет осуществить предварительную подготовку к автоматизации этих навыков и умений.

Ответы на данные вопросы в последующем обрабатывались методами описательной и непараметрической статистики.

### **Результаты исследования**

По итогам анализа первой анкеты получены следующие результаты. На вопрос: «Испытывают ли практикующие медиаторы психологическую нагрузку?» — все 100 % опрошенных экспертов дали утвердительный ответ, выбрав вариант ответа: «Да».

На вопрос: «Практикующие медиаторы часто испытывают стресс?», — все 100 % респондентов дали утвердительный ответ, указав вариант: «Да».

На вопрос: «Ваши ученики, начинающие обучение медиации, в большинстве случаев имеют адекватные представления об уровне стресса, который присутствует в профессии медиатора?», — ни один из экспертов ни дал утвердительного ответа. Во всех случаях был выбран вариант ответа: «Нет».

На вопрос анкеты: «Ваши ученики, начинающие обучение медиации, в большинстве случаев склонны недооценивать уровень стресса, с которым сталкиваются практикующие медиаторы?», — в 37,5 % случаев указан утвердительный ответ «да», в 62,5 % случаев — отрицательный ответ «нет».

На вопрос: «Ваши ученики, начинающие обучение медиации, в большинстве случаев способны сами хорошо справляться со стрессом?», — в 12,5 % случаев указан вариант ответа «да», в 87,5 % случаев указан вариант ответа «нет».

На вопрос: «Лично Вам, как тренеру, нужны ли навыки и умения, позволяющие обучать медиаторов справляться с психической нагрузкой?», — утвердительно ответили все 100 % респондентов.

На вопрос: «Нужно ли проводить работу, направленную на психологическую подготовку медиаторов?», — также получены утвердительные ответы во всех 100 % случаев.

Обработка данных с помощью методов непараметрической статистики позволила определить, что существует связь между представлениями экспертов о том, что обучающиеся медиации слушатели в большинстве своем не имеют адекватного представления об уровне стресса присутствующего в профессии медиатора и склонностью недооценивать этот стресс. Статистические данные представлены на таблице 1.

Таблица 1

<b>Критерии оценки значимости различий исходов в зависимости от воздействия фактора риска</b>		
<b>Наименование критерия</b>	<b>Значение критерия</b>	<b>Уровень значимости</b>
Критерий Хи-квадрат с поправкой Йейтса	Infinity	p<0,01
<i>Минимальное значение ожидаемого явления — 0,00</i>		
<b>Критерии оценки силы связи между фактором риска и исходом</b>		
<b>Наименование критерия</b>	<b>Значение критерия</b>	<b>Сила связи*</b>
Критерий $\phi$ Критерий $V$ Крамера Критерий $K$ Чупрова**	NaN	очень сильная

\* Интерпретация полученных значений статистических критериев согласно рекомендациям Rea & Parker.

\*\* Для четырехпольной таблицы, используемой в данном случае, все три критерия ( $\phi$ , Крамера, Чупрова) принимают одно и то же значение.

Оценка связи между представлениями медиаторов-экспертов о склонности учеников к недооценке стресса и их способностью самостоятельно справиться с ним представлена в таблице 2, откуда следует, что связь между этими двумя явлениями — очень относительная и недостоверная.

Таблица 2

<b>Критерии оценки значимости различий исходов в зависимости от воздействия фактора риска</b>		
<b>Наименование критерия</b>	<b>Значение критерия</b>	<b>Уровень значимости</b>
Критерий Хи-квадрат с поправкой Йейтса	0,076	p>0,05
Точный критерий Фишера (двусторонний)	1,00000	p>0,05
<i>Минимальное значение ожидаемого явления — 0,38</i>		
<b>Критерии оценки силы связи между фактором риска и исходом</b>		
<b>Наименование критерия</b>	<b>Значение критерия</b>	<b>Сила связи*</b>
Критерий $\phi$ Критерий $V$ Крамера Критерий $K$ Чупрова**	0,293	средняя

\* Интерпретация полученных значений статистических критериев согласно рекомендациям Rea & Parker

\*\* Для четырехпольной таблицы, используемой в данном случае, все три критерия ( $\phi$ , Крамера, Чупрова) принимают одно и то же значение.

Связь между представлениями медиаторов-экспертов о склонности учеников к недооценке стресса с одной стороны и тем испытывают ли медиаторы стресс и психологическую нагрузку и нужны ли эксперту навыки, позволяющие обучать

других медиаторов справляться с психологической нагрузкой с другой стороны, оценена как очень сильная. Данные оказались одинаковыми по всем из перечисленных вопросов и представлены в таблице 3.

Таблица 3

<b>Критерии оценки значимости различий исходов в зависимости от воздействия фактора риска</b>		
<b>Наименование критерия</b>	<b>Значение критерия</b>	<b>Уровень значимости</b>
Критерий Хи-квадрат с поправкой Йейтса	Infinity	p<0,01
<i>Минимальное значение ожидаемого явления — 0,00</i>		
<b>Критерии оценки силы связи между фактором риска и исходом</b>		
<b>Наименование критерия</b>	<b>Значение критерия</b>	<b>Сила связи*</b>
Критерий $\phi$ Критерий $V$ Крамера Критерий $K$ Чупрова**	NaN	очень сильная

\* Интерпретация полученных значений статистических критериев согласно рекомендациям Rea & Parker.

\*\* Для четырехпольной таблицы, используемой в данном случае, все три критерия ( $\phi$ , Крамера, Чупрова) принимают одно и то же значение.

Данные по ответу на открытый вопрос о том, нужно ли проводить психологическую подготовку медиаторов, были подвергнуты обработке с помощью контент-анализа. Общая статистика текста выглядит следующим образом: количество символов с пробелами — 984, количество символов без пробелов — 860, количество слов — 120, «тошнота» текста — 2,6, «Водянистость» текста — 4 %, качество текста по закону Ципфа — 57 %.

Облако частотности слов включало в себя помимо слов «работы» и «медиатора» являющихся коннотацией по отношению к искомым в нашем исследовании представлениям сочеталось со словами «навыки», «позволит» и «подготовка» (рис.1), что очевидно свидетельствует о практической актуальности такого рода тренингов с формированием практических навыков позволяющих достигать результатов.

Рисунок 1

### **Облако частотности слов**

психологическая и навыки **работы медиатора** позволит подготовка ситуации

Количество повторений (словосочетаний из двух слов) оказалось наиболее высоким для следующих пар: «и навыки» — 3,33 %, «подготовка позволит» — 3,33 %, «психологическая подготовка» — 3,33 %.

Анализ ответов на вторую часть анкеты показал, что на большую часть вопросов эксперты приводили весьма высокие значения оценок. Данные с указанием средних баллов, набранных по каждому из вопросов представлены в таблице 4.

Таблица 4

### Отношение экспертов к материалам методических рекомендаций

Вопрос	Средний балл по 10-бальной шкале
1. Потенциальная значимость материала для медиаторов, которых Вы обучаете	7,8
2. Ваш собственный интерес к данной теме	8,8
3. Возможность практического применения полученных знаний и умений в собственных тренингах	7,3
4. Практическая польза от полученных знаний и умений для медиатора	8,7
5. Возможности самостоятельных модификаций тренинга и включения его элементов в другие (свои) тренинги	7,0
6. Возможное качество проработки навыков психологической устойчивости у Ваших слушателей на Ваших тренингах, с помощью полученных на данных занятиях знаний и умений	6,1
7. Качество посттренингового сопровождения, которое Вы можете предложить своим слушателям с учетом полученных на данном тренинге знаний и умений	6,5
7.1. Сколь существенны психологические затраты для тренера вести такого рода обучение медиаторов	6,2
7.2. Ожидаемая полезность знаний и умений, которые Вы можете передать своим ученикам (вопроизводимость материала, который Вы получили)	7,0
8. Соответствие тренинга заявленным целям и полнота их достижения (в общем)	9,1
8.1. Насколько тренинг позволяет сформировать у медиаторов навык мониторинга собственных «проблемных реакций» — реакций психики способных повлиять на отклонение от личностной нейтральности?	8,1
8.2. Насколько тренинг позволяет сформировать умения коррекции своих проблемных реакций?	7,9
8.3. в какой мере тренинг позволяет осуществить предварительную подготовку к автоматизации этих навыков и умений	9,2

### Выводы

Таким образом, полученные данные свидетельствуют, что профессия медиатора у экспертов, преподающих данную дисциплину, оценивается, как профессия с возможностью профессиональных стрессов и психологической нагрузкой. Экс-

перты склонны считать, что лица, обучающиеся медиации, не имеют адекватных представлений об уровне стресса, с которым им, возможно, придется столкнуться, как практикующим медиаторам. При этом, ресурсов самостоятельно справиться со стрессами обучающиеся в большинстве своем не имеют. В то же время эксперты демонстрируют высокий уровень потребности владения навыками и умениями, позволяющими обучать медиаторов справляться с психологической нагрузкой и считают, что необходимо проводить работу, направленную на психологическую подготовку медиаторов.

Предложенный тренинг медиаторы оценивают, как значимый и для себя, и для тех, кого они будут обучать. По их мнению, тренинг соответствует заявленным целям на уровне 91 % и позволяет сформировать навык мониторинга и коррекции собственных автоматических мыслей, порождающих дезадаптивные реакции. Возможность самостоятельного применения полученных навыков и их включения в структуру собственных тренингов в модифицированном виде достаточно высока — более 70 %. В то же время этот показатель свидетельствует о необходимости дополнительных усилий в разработке данного направления (психологическая подготовка медиаторов) в целом.

Обращает на себя внимание низкая оценка качества посттренингового сопровождения, что необходимо иметь в виду при дальнейшей разработке данной проблематики.

Обобщая полученные результаты, представляется возможным говорить, что тренинг «Психологическая подготовка медиаторов» получил достаточно высокие оценки по наиболее существенным аспектам практического применения и актуальности формируемых навыков и может быть рекомендован к широкому применению.

## Литература

Антоновский, Балакшина 2016 — Антоновский А.В., Балакшина Е.В. Профессиональный стресс и его влияние на особенности общения педагогов дошкольного образовательного учреждения // XII Международная научно-практическая конференция «Психология личностно- профессионального развития: современные вызовы и риски» / под ред. Л.М. Митиной. М.: Перо, 2016. [Электронное издание]. С. 91-94.

Гайзулина 2008 — Гайзулина А.С. Стресс: понятие, фазы, причины. Профилактика стрессов в деловом общении // Студент и аграрная наука. Материалы II Всероссийской студенческой конференции. Башкирский государственный аграрный университет, Совет молодых ученых Башкирского ГАУ. Уфа, 2008. С. 275.

Ивановская и др. 2013 — Ивановская Л.В. и др. Управление персоналом: теория и практика. Организация, нормирование и регламентация труда персонала : учебное пособие / Ивановская Л.В., Митрофанова Е.А., Свистунов В.М., Кибанов А.Я. М., 2013.

Куличенко 2011 — Куличенко Р.М. Синдром эмоционального «выгорания» как профессиональная проблема социального работника // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2011. № 12-2 (104). С. 547-550.



Шамликашвили 2017 — *Шамликашвили Ц.А.* Медиативный подход и его возможности в совершенствовании общественных отношений // Вестник Федерального института медиации. 2017. № 3. С. 10-25.

Шестакова, Беленкова 2008 — *Шестакова О.И., Беленкова О.А.* Проблема стресса в деловом общении // 59-я научно-техническая конференция студентов, аспирантов и молодых ученых : Сборник тезисов докладов. 2008. С. 252.

## References

Antonovskij, Balakshina 2016 — *Antonovskij A.V., Balakshina E.V.* Professional'nyj stress i ego vlijanie na osobennosti obshhenija pedagogov doskol'nogo obrazovatel'nogo uchrezhdenija // XII Mezhdunarodnaja nauchno-prakticheskaja konferencija «Psihologija lichnostno-professional'nogo razvitija: sovremennye vyzovy i riski» / Pod red. L.M. Mitinoj. M.: Pero, 2016. [Jelektronnoe izdanie]. S. 91-94.

Gajzulina 2008 — *Gajzullina A.S.* Stress: ponjatie, fazy, prichiny. Profilaktika stressov v delovom obshhenii // Student i agrarnaja nauka. Materialy II Vserossijskoj studencheskoj konferencii. Bashkirskij gosudarstvennyj agrarnyj universitet, Sovet molodyh uchenyh Bashkirskogo GAU. 2008. S. 275.

Ivanovskaja i dr. 2013 — *Ivanovskaja L.V. i dr.* Upravlenie personalom: teorija i praktika. Organizacija, normirovanie i reglamentacija truda personala : uchebnoe posobie / Ivanovskaja L.V., Mitrofanova E.A., Svistunov V.M., Kibanov A.Ja. M., 2013.

Kulichenko 2011 — *Kulichenko R.M.* Sindrom jemocional'nogo «vygoranija» kak professional'naja problema social'nogo rabotnika // Vestnik Tambovskogo universiteta. Serija: Gumanitarnye nauki. 2011. № 12-2 (104). S. 547-550.

Shamlikashvili 2017 — *Shamlikashvili Ts.A.* Mediativnyj podhod i ego vozmozhnosti v sovershenstvovanii obshhestvennyh otnoshenij // Vestnik Federal'nogo instituta mediacii. 2017. № 3. S. 10-25.

Shestakova, Belenkova 2008 — *Shestakova O.I., Belenkova O.A.* Problema stressa v delovom obshhenii // 59-ja nauchno-tehnicheskaja konferencija studentov, aspirantov i molodyh uchenyh : Sbornik tezisov dokladov. 2008. S. 252.