

Базаров Т.Ю., Чиннова А.С. Социально-психологические детерминанты эффективности медиации



Психологические исследования 2012 - [Том 5 No. 23](#)

English version: [Bazarov T. Yu., Chinnova A.S. Psychosocial determinants of mediation efficiency](#)

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

[Сведения об авторах](#)

[Литература](#)

[Ссылка для цитирования](#)

Анализируется роль различных факторов эффективности медиации. Особое внимание уделяется личностным особенностям медиатора. Описывается исследование взаимосвязи эмоционального лидерства посредника и эффективности медиации. Аргументируется необходимость совершенствования методического инструментария, а также разработки методологических оснований исследования медиации.

Ключевые слова: медиация, медиатор, конфликт, эмоциональный интеллект, эмоциональное лидерство

Медиация как «новая коммуникативная практика в разрешении конфликтов» широко зарекомендовала себя в мире [Аллахвердова, 2006]. Постепенно происходит «революция» в методах урегулирования конфликтных ситуаций, и лидирующие позиции в разрешении конфликтов в различных сферах жизнедеятельности занимает медиация. На государственном уровне медиация приобретает узаконенный статус. В январе 2011 года в России вступил в силу Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Масштаб интереса к процедуре посредничества вызван значительными преимуществами данной процедуры по отношению к существующим методам разрешения конфликтов. Прежде всего, отмечается положительное влияние *присутствия третьей стороны*, что способствует снижению деструктивной направленности конфликтующих сторон. Процедура медиации оказывается предпочтительной по отношению к иным, например судебным, процессам вследствие *активного участия сторон* в выработке итогового соглашения, в результате чего оно оценивается как предельно справедливое. Кроме этого, отмечается значительная экономия временных и финансовых ресурсов в случае обращения к процедуре медиации.

Медиация разворачивается на базе разрешения конфликта. В социальной психологии проблема, связанная с изучением конфликтов, представляется фундаментальной [Андреева, 2004]. Современными учеными в области конфликтологии отмечается «решающая роль конфликтов» как в жизни отдельного человека, так и общества в целом [Анцупов, Шипилов, 2000]. Этим определяются многочисленные исследования проблем возникновения и эффективного разрешения конфликтов.

Успешность разрешения конфликтной ситуации в случае использования процедуры медиации зависит от ряда факторов, которые могут быть схематично представлены в трех блоках:

- 1) профессионализм и личностные качества медиатора;
- 2) специфика конфликта;
- 3) особенности противоборствующих сторон.

Анализ этих факторов является предметом нашего дальнейшего анализа.

Профессионализм, личностные качества медиатора

Специалисты практической психологии отмечают, что «личность психолога есть неотъемлемая часть метода» [Введение в практическую социальную психологию, 1999]. При рассмотрении медиации в социально- психологическом аспекте важное место также отводится личности медиатора. Медиатор выступает носителем определенного опыта и оказывает непосредственное влияние на эффективность процедуры медиации.

Первые попытки внедрения процедуры медиации в жизнь общества осуществлялись индивидами из различных профессиональных сообществ. Так, чаще всего свою карьеру с медиативной практикой связывают юристы, психологи, консультанты, социологи. Происходит это, вероятно, потому, что медиация представляет собой симбиоз знаний этих гуманитарных наук. Примечательно высказывание А.Е.Молотникова, кандидата юридических наук, о том, что «наиболее эффективным медиатором может стать лишь тот кандидат, который обладает юридическими знаниями, имеет навыки психолога и мудрость судьбы» [Молотников, 2007].

В современном мире для того, чтобы стать профессиональным медиатором и иметь высокий рейтинг в профессиональном сообществе, недостаточно высшего образования и некоторых личностных качеств. Существуют стандарты для оценки профессионализма и квалификации медиаторов, включающие в себя набор знаний и навыков, необходимых в данной сфере деятельности. Эти стандарты в обязательном порядке предполагают наличие успешного опыта в разрешении конфликтных ситуаций в ходе медиативной процедуры. В нашей стране регуляция уровня профессионализма медиаторов осуществляется «Программой подготовки медиаторов», опубликованной в марте прошлого года.

Эффективность деятельности медиатора во многом зависит от его умения корректно производить выбор стратегий и тактик работы с учетом специфики конкретной ситуации. Анализ ситуационной переменной важен как для постановки целей и способов их достижения, так и для определения необходимой степени вмешательства третьей стороны в ходе переговорного процесса.

На сегодняшний день мировая практика медиации владеет огромным багажом техник. Традиционно выделяют техники рефлексивного, контекстуального и независимого вмешательства [Kressel, Pruitt, 1989].

Использование *техник рефлексивного вмешательства* направлено на установление и поддержание контакта между медиатором и участниками, выстраивание доверительных отношений с участниками конфликта, что, по мнению ряда авторов, способствует эффективности медиации.

Для оптимизации отношений между сторонами и продвижению в решении проблемы используется арсенал *техник контекстуального вмешательства*. Медиатор подстраивает свою деятельность под различные обстоятельства спора. Например, в ситуации высокой враждебности медиатор использует юмор для облегчения рабочей атмосферы, тактики давления с целью побуждения участников отказаться от нереалистичных ожиданий и пойти на уступки.

В тех подходах к медиации, в которых представляется возможным влияние медиатора на принимаемое решение, активно используются *техники независимого вмешательства* (вынесение собственных предложений, оценка итогового соглашения, проверка его на реалистичность).

Когнитивные процессы в течение продолжительного периода времени рассматривались в качестве основных психологических механизмов, обеспечивающих эффективность в различных сферах деятельности. Современные исследования профессиональной и личностной успешности индивида, эффективности совладания с окружающей средой, успешности в социальных взаимодействиях ставят в центр внимания способности в *эмоционально-мотивационной* и *социальной* сферах [Goleman, 2001; Bar-On, 2000; Matthews et al., 2002].

Мы предполагаем, что особое значение для успешной медиативной практики приобретают способности и навыки человека в эмоциональной сфере. В одной из последних своих работ Т.Ю.Базаров пишет: «медиатор с необходимостью должен обладать *эмоциональной компетентностью*» [Базаров, 2011]. В качестве основных умений медиатора выделяются следующие компоненты.

Влиятельность – установление личного эмоционального контакта с участниками, получение кредита доверия с их стороны, а также создание условий для раскрытия потенциала и дальнейшего развития участников.

Проницательность – выявление и анализ личных способностей каждого из участников, оценка диапазона возможностей личностных изменений.

Толерантность – способность безоценочного поведения медиатора по отношению к другим участникам взаимодействия, принятие различных форм самовыражения и точек зрения в группе.

В обзорной статье по эмоциональному интеллекту Р.Д.Робертс и др. отмечают, что эмоциональный интеллект «чрезвычайно важен для некоторых профессий, связанных с общением» [Робертс и др., 2004, с. 23]. Умение налаживать контакт с людьми, поддерживать и направлять ход общения, тактично и дипломатично подходить к разрешению разногласий является ключевой компетенцией медиатора. Работа над данной компетенцией неотделима от личного самосовершенствования – развития таких эмоциональных характеристик, как самосознание, саморегуляция, мотивация, социальная чуткость и эмоциональное лидерство [Гоулман и др., 2005].

Конфликтное взаимодействие часто сопровождается деструктивными эмоциями противоборствующих сторон. Понимание эмоций человека позволяет медиатору осуществлять наиболее тактичное поведение по отношению к клиенту. В.Мастенбрук отмечает, что качественная интерпретация эмоций, возникающих во взаимоотношениях субъектов, открывает возможность регуляции эмоций сторон-участников [Мастенбрук, 1993].

Контроль над эмоциональными вспышками участников конфликта, выявление и толкование их истинных состояний приводит к «вентилированию эмоций» у противоборствующих сторон и формирует предпосылки для возникновения позитивных эмоций. Данное положение находит подтверждение и в концепции «принципиальных переговоров». Для достижения результатов необходимо предельное внимание к своим эмоциям и к эмоциям других людей, важно «обнаружить» эмоции, признать их законными, постараться понять их причину и найти способы для их эффективного урегулирования [Фишер, Юри, 1992].

В целом в ситуации общения высокоэффективные индивиды отличаются от низкоэффективных владением ситуацией, которое предполагает управление собственными эмоциями, считывание и контроль эмоций собеседников, способность легкой перестройки в зависимости от изменения ситуации в целом и ее компонентов, а также прогноз возможных проблем и их успешное предотвращение.

Специфика конфликтной ситуации

Эффективность медиации в значительной степени зависит и от характеристик конфликтной ситуации. В наиболее общем виде *конфликт* характеризуется наличием противоречия у взаимодействующих субъектов, которое проявляется в их противодействии и сопровождается негативными эмоциями.

Особое значение имеет *восприятие конфликтной ситуации* субъектами взаимодействия. Конфликтная ситуация оказывается субъективно представленной в сознании каждого из участников конфликта и имеет определенную личностную значимость для них. Согласно психологической теории переживания Ф.Е.Василюка возможные расхождения в представлении участников конфликта о наличной ситуации обусловлены их субъективными составляющими. В ходе работы над конфликтом происходит оценка трудности ситуации, ее значимости для индивида и выявление необходимых ресурсов для ее преодоления. Автор говорит о «смыслопорождении» как формировании нового смысла ситуации, ее ценностного содержания и эмоционального равновесия индивидов [Василюк, 1984].

Другой важной переменной, оказывающей влияние на процесс, эффективность разрешения конфликта, М.Дойч считает *особенности взаимоотношений между конфликтующими сторонами*. Автор делает акцент на ожиданиях, стереотипах субъектов в отношении друг друга, рефлексии в ее социально-психологическом значении. Важность верного понимания внутреннего мира противника для эффективности взаимодействия также отмечал в своих работах и В.А.Лефевр [Лефевр, 2000].

Представим кратко иные переменные, выделяемые М.Дойчем при анализе конфликта:

- *природа конфликта* (его основания, границы, причины);
- *социальная среда, в которой представлен конфликт* (в данном контексте необходимо учитывать существующие нормы и институты, опыт в разрешении конфликтов и др.);
- *заинтересованные стороны* (следует отметить, что процедура медиации предполагает присутствие всех заинтересованных сторон на переговорных сессиях и не может быть реализована в случае, если спор затрагивает интересы третьей стороны (не участвующей в медиации) или публичные интересы);
- *стратегии и тактики*, выбираемые конфликтующими сторонами в ходе взаимодействия;
- *результаты конфликта* (здесь имеются в виду цели, преследуемые сторонами: возможные выгоды, ориентация на сохранение долгосрочных отношений и др.) [Дойч, 2004].

Стороны конфликта прибегают к примирительной процедуре медиации, как правило, в случае высокой интенсивности конфликта. Под *интенсивностью конфликта* понимается степень противодействия сторон и сопутствующие этому эмоциональные переживания. При высоком накале спора открывается деструктивная направленность субъектов взаимодействия (пресечение, обструкция действий партнера), ситуация воспринимается как «несовместимая» и обнаруживает себя в активном противодействии сторон [Донцов, Полозова, 2004]. Многими авторами отмечается значительное снижение эффективности процедуры медиации в конфликтных взаимодействиях с высоким уровнем напряженности [Carnevale, Pruitt, 1992; Гришина, 2008].

Первоначальное стремление к обладанию каким-либо объектом (материальной, социальной или же духовной ценностью) может превратиться в личный конфликт, в результате которого «проблемой» становится оппонент. Наиболее эффективным способом выхода из такого «гипертрофированного» конфликта является преобразование разногласий в поиск решения, что приводит к «взаимному обогащению» сторон [Шмидт, Танненбаум, 2006]. Авторы утверждают, что возможность реализации данного подхода находится в тесной связи с уровнем индивидуальных способностей участников переговорного процесса. В качестве ключевых умений выделяются «социальное чутье» (чувство тонкостей проблемной ситуации) и «гибкость» (вариабельность решений в зависимости от особенностей ситуации) участников переговорного процесса.

Несколько другой ракурс анализ данной проблемы представлен в работе С.Фишера (Fisher). Исследователь аргументирует необходимость предварительного разведения позиций и интересов противоборствующих сторон. С.Фишер для анализа того, *что говорят* и *чего хотят* субъекты взаимодействия в конфликте, предложил использовать трехслойную модель The Onion (рис. 1).



Рис. 1. Модель С.Фишера The Onion.

Верхний слой включает в себя позиции, которые субъект заявляет оппоненту открыто. Это то, что он *провозглашает* своей целью. Следующий слой представлен непосредственными интересами субъекта – то, чего в действительности он *хочет добиться*. Центральное место занимают наиболее фундаментальные потребности, которые *стремится удовлетворить* человек в данной ситуации [Fisher, 2000].

В нестабильных, оцениваемых человеком как опасных и конфликтных, ситуациях люди в большей степени склонны скрывать свои истинные потребности и интересы и выдвигать на первый план так называемые позиции. С другой стороны, оппоненты демонстрируют свои позиции для получения дополнительных выгод от конфликта. Кроме того, участники могут непреднамеренно смешивать провозглашаемые позиции с собственными интересами или же иметь сложности в четком и полноценном формулировании того, чего они хотят.

Формирование у конфликтующих сторон понимания интересов и потребностей друг друга является одной из задач медиатора и обеспечивает переход на более глубокий уровень анализа проблемы. Успешность процедуры медиации может быть практически недостижима в случае значительной нехватки ресурсов, дисбаланса сил оппонентов, вовлечения категоричных принципов.

Индивидуальные особенности противоборствующих сторон

Парадоксальной на первый взгляд выглядит ситуация, в которой люди, находясь в эпицентре конфликта, испытывая спектр негативных эмоций по отношению друг к другу, и, будучи неспособными конструктивно взаимодействовать, обращаются, тем не менее, к процедуре медиации, одним из фундаментальных положений которой является ориентация на совместное решение проблемы.

Добровольность обращения к данной форме разрешения конфликтов обусловлена рядом

преимуществ медиации относительно других существующих способов. Весомым фактором оказывается возможность достижения наиболее выгодного соглашения, ощущение подконтрольности ситуации, и, в дополнение к этому, экономия средств, времени и негласность разбирательства.

Совокупность этих переменных формирует направленность и устойчивость намерений индивида на урегулирование конфликта с противоположной стороной в ходе переговоров с участием третьей нейтральной стороны. Таким разом, *мотивационная составляющая* является одной из основных переменных, оказывающих непосредственное влияние на эффективность медиации.

На наш взгляд, эффективность медиации находится в тесной зависимости от *личностного потенциала участников конфликта*. В это понятие мы вкладываем способность субъектов «держаться» под контролем собственные импульсивные порывы, их (субъектов) устойчивость к внешним воздействиям, способность совладать со стрессом. Было показано, что существует зависимость между эффективностью деятельности человека в сложной ситуации и его психологической устойчивостью [Анцупов, Шипилов, 2000].

Кроме этого, определяющее воздействие на эффективность процедуры медиации и ее исхода могут иметь интеллектуальные способности оппонентов, наличие опыта в ведении переговоров, высокий статус или значительные финансовые преимущества одной из сторон.

Анализ переменных, составляющих платформу для повышения эффективности медиации, несомненно, предоставляет значительный интерес для социально-психологической практики. Однако простого обзора факторов, в той или иной степени связанных с успешностью разрешения конфликтного взаимодействия в ходе медиации, явно недостаточно. Углубленный анализ и детальная проработка обозначенных конструктов могут стать предметом более детальной научной работы.

В рамках одного из наших исследований ставилась цель выявить и проанализировать взаимосвязь между эмоциональными факторами личности медиатора и эффективностью медиации. Под эмоциональными факторами понимались компоненты *эмоционального интеллекта* медиатора. Эмоциональный интеллект определялся в широком смысле, как способность опознания, понимания и управления собственными эмоциями и эмоциональными состояниями других людей (подробнее см. [Люсин, 2004]). Анализировалась взаимосвязь *эмоционального лидерства* посредника с эффективностью медиации. Под эмоциональным лидерством понималась способность индивида управлять эмоциями другого человека, влиять на его эмоциональное состояние. Эффективность медиации рассматривалась как степень достижения конфликтующими сторонами соглашения, удовлетворяющего интересам обеих конфликтующих сторон.

Для проверки гипотезы о взаимосвязи были смоделированы несколько серий конфликтных ситуаций. В качестве материала для моделирования процесса медиации использовался предварительно разработанный нами набор ролевых конфликтов. Участникам исследования предлагалось общее описание конфликтной ситуации и индивидуальные инструкции, задающие позицию (роль) участника в конфликте, его интересы и цели. Задачей участников было разрешить конфликтную ситуацию в процессе переговоров с участием посредника. По итогам переговоров подписывалось соглашение, заключающее в себе договоренность, к которой пришли стороны.

В исследовании приняли участие 53 человека в возрасте от 19 до 27 лет. Для диагностики уровня эмоционального лидерства использовался опросник ЭМИн Д.В.Люсина [Люсин, 2006]. В качестве дополнительной методики использовался опросник для диагностики уровня эмоционального интеллекта TEIQue-SF (Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form) К.В.Петридеса (Petrides) и А.Фернхема (Furnham) [London Psychometric Laboratory at UCL, 2012]. Методика была

переведена на русский язык и адаптирована для русскоязычной выборки. Для фиксации эффективности процесса медиации был сконструирован опросный лист, который предлагалось заполнить всем участникам по окончании медиативной сессии. В индивидуальном бланке каждым участником фиксировалась субъективная оценка медиации по следующим критериям: удовлетворенность итоговым соглашением; удовлетворенность процессом медиации; эффективность деятельности посредника. Оценки давались в процентах (от 0 до 100). Для статистической обработки данных использовался пакет программ SPSS 17.0.

Для исследования соотношения исследуемых переменных выборка была разделена на три контрастных группы по признаку «уровень эмоционального лидерства посредника». Анализировались различия между группами по критерию эффективности медиации (рис. 2).

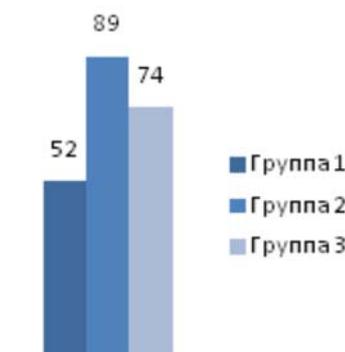


Рис. 2. Усредненные показатели эффективности медиации.

Примечания. Группа 1 – медиаторы с низким уровнем способности к эмоциональному лидерству; группа 2 – медиаторы со средним уровнем способности к эмоциональному лидерству; группа 3 – медиаторы с высоким уровнем способности к эмоциональному лидерству.

Результаты исследования позволили сделать вывод о различии эффективности медиации в группах с низким, средним и высоким уровнем эмоционального лидерства посредника. Эффективность медиации в группах с различным уровнем эмоционального лидерства у медиаторов статистически достоверно различается ($p < 0,05$, оценка по критерию t-Стьюдента).

Закономерным и прогнозируемым результатом, на наш взгляд, является более высокая эффективность медиации в группах, где медиатор обладает средними или высокими показателями эмоционального лидерства. Медиация представляет собой сложно контролируемый процесс управления взаимодействием между двумя или более людьми, находящимися в сильном эмоциональном возбуждении, противостоянии интересов, целей и стремящимися «выжать» максимум для себя путем ущемления оппонента. Согласно модели интегративного принятия решения А.Филли (A.Filley) создание благоприятного климата, контроль поведения оппонентов, коррекция их поступков и отношений являются формирующими шагами на пути к принятию совместного решения. Умение тактично управлять эмоциональными переживаниями и проявлением эмоций участников конфликта становится первой необходимой компетенцией медиатора.

Почему посредник с высоким уровнем эмоционального лидерства может быть менее успешным, чем его коллега со средними показателями? Для ответа на этот вопрос обратимся, прежде всего, к тому, что лежит за понятием «эмоциональное лидерство» человека. Ранее мы уже давали определение данного конструкта как способности контролировать интенсивность эмоций других людей, умения влиять на эмоциональное состояние собеседника. Данные эмоциональные возможности индивида являются базисом для развития таких социальных навыков, как содействие изменениям, – способность инициировать преобразования, применение актуальных методов для расширения горизонтов деятельности и выбора оптимального пути урегулирования

конфликта. Помощь в самосовершенствовании других людей, культивация и закрепление личных взаимоотношений способствуют высокой эффективности взаимодействия с окружающими [Бояцис, Макки, 2007].

В ситуации урегулирования разногласий неотъемлемой частью продуктивной работы над конфликтом является самостоятельная работа оппонентов по переработке собственных чувств и эмоций. Это способствует переходу от «эмоционального ослепления» конфликтом к возможности его рационального рассмотрения в ладу с собственными эмоциями. Анализ и переработка эмоциональных компонентов ситуации необходимы для реализации более глубокой работы с конфликтом, изменения отношения к его составляющим.

Высокий уровень способностей медиатора в работе с эмоциональными состояниями других людей, безусловно, способствует продвижению в разрешении конфликта. Медиатор помогает оппонентам выявить, осознать и переработать чувства и эмоции, касающиеся конфликтной ситуации. Чуткость, ощущение высокого профессионализма медиатора вызывают доверие к нему у конфликтующих сторон. Это приводит к снижению попыток самостоятельно выявить, понять и разобраться с собственными эмоциональными переживаниями, перекладыванию ответственности и принятия решения на медиатора. Смещение «центра работы» может происходить и неявным образом. В классическом варианте медиации не предполагается включение медиатора в процесс выработки и принятия решения, а только создание им оптимальных условия для этого. Тем не менее участники могут интуитивно улавливать направление, задаваемое медиатором, представляя его как собственное решение.

Эмоциональное лидерство медиатора создает атмосферу возбужденности, энтузиазма у сторон, однако принятое «на волне» решение часто может терять свою энергию по прошествии некоторого времени после медиативной сессии. Отсутствие напряженной внутренней работы по истинному формированию идей, путей выхода из конфликтной ситуации может приводить к последующей переоценке принятого в ходе медиации соглашения, неудовлетворенности им и вследствие этого – нежеланию исполнять принятые обязательства.

Заключение

По результатам обзора современных исследований социально-психологического феномена медиации выделены и описаны основные факторы, влияющие на эффективность процесса медиации. Центральная идея работы об особом значении для успешной медиативной практики эмоциональных черт личности, способностей и навыков посредника в эмоциональной сфере получила подтверждение в эмпирическом исследовании: была выявлена взаимосвязь между уровнем эмоционального лидерства посредника и эффективностью процесса медиации.

Продолжение исследований в данной области возможно в сфере дальнейшего изучения факторов эффективности медиации. Актуальным остается анализ личности медиатора. Возможно ли существование некоторого архетипа, соответствие которому прогнозирует успешность в медиации?

Однако в настоящее время невозможность выработки «единых законов» медиации обусловлена трудностями методологического характера, включая критерии эффективности, способы получения данных, корректность сравнения разных типов данных, «чистый эффект» медиаторства и др. [Бессемер, 2004]. Для дальнейшего изучения процесса медиации, на наш взгляд, необходима, прежде всего, разработка особого методического инструментария, а также методологических оснований данного конструкта.

Литература

Аллахвердова О.В. Медиация – новая коммуникативная практика в разрешении конфликтов // Журнал социологии и социальной антропологии. 2006. Т. 9(4). Р. 31–49.

Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2004.

Анциупов А.Я., Шитлов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2000.

Базаров Т.Ю. Технология центров оценки персонала: процессы и результаты. М.: Кнорус, 2011.

Бесемер Х. [Besemer С.] Медиация. Посредничество в конфликтах: пер. с нем. Н.В.Маловой. Калуга: Духовное познание, 2004.

Бояцис Р., Макки Э. [Boyatzis R., Mckee A.] Резонансное лидерство: пер. с англ. А.Лисициной. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.

Васильюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984.

Введение в практическую социальную психологию / под ред. Жукова Ю.М., Петровской Л.А., Соловьевой О.В. 3-е, испр. изд. М.: Смысл, 1999.

Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. [Goleman D., Boyatzis R., Mckee A.] Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта: пер. с англ. А.Лисициной. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.

Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008.

Дойч М. [Deutsch M.] Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) // Конфликтология: хрестоматия / сост. Леонов Н.И.; гл. ред. Д.И.Фельдштейн. М.: Моск. психол.-соц. ин-т, 2004. С. 53–69.

Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. 2006. №. 4. С. 3–22.

Мастенбрук В. [Mastenbroek W.] Переговоры: пер. с голланд. Е.Дементьевой. Калуга: Изд-во Калуж. ин-та социологии, 1993.

Молотников А.Е. Медиация // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (дайджест). Пермь: Ресурс, 2009. С. 79–84.

Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М. [Roberts R.D., Matthews G., Zeidner M.], *Люсин Д.В.* Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология: Журнал Высшей школы экономики. 2004. Т. 1(4). С. 3–24.

Фишер Р., Юри У. [Fisher R., Ury W.] Путь к согласию, или переговоры без поражения. М.: Наука, 1992.

Шмидт У.Х., Танненбаум Р. [Schmidt W.H., Tannenbaum R.] Урегулирование разногласий // Ведение переговоров и разрешение конфликтов: пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. С. 9–30.

Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i) // R.Bar-On, J.D.A.Parker (Eds.). Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass, 2000.

Carnevale P.J., Pruitt D.G. Negotiation and mediation // *Annual Review of Psychology*. 1992. Vol. 43(1). P. 531–582.

Goleman D. Emotional intelligence: Issues in paradigm building // C.Cherniss, D.Goleman (Eds.). *The emotionally intelligent workplace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001. P. 13–26.

Kressel K., Pruitt D. Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention. San Francisco: Jossey-Bass, 1989. P. 394–435.

London Psychometric Laboratory at UCL. TEIQue: Forms and versions. 2012.
<http://www.psychometriclab.com/admins/files/TEIQue%20v%201.50.pdf>

Matthews G., Zeidner M., Roberts R. Emotional Intelligence. Science and myth. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 2002.

Поступила в редакцию 1 февраля 2012 г. Дата публикации: 29 июня 2012 г.

[Сведения об авторах](#)

Базаров Тахир Юсупович. Доктор психологических наук, профессор, кафедра социальной психологии, факультет психологии, Московский государственный университет им. М.В.Ломоносова, ул. Моховая, д. 11, стр. 9, 125009 Москва, Россия.
E-mail: tbazarov@mail.ru

Чиннова Алеся Сергеевна. Аспирант (2012), кафедра социальной психологии, факультет психологии, Московский государственный университет им. М.В.Ломоносова, ул. Моховая, д. 11, стр. 9, 125009 Москва, Россия.
E-mail: azesia@mail.ru

[Ссылка для цитирования](#)

Стиль psystudy.ru

Базаров Т.Ю., Чиннова А.С. Социально-психологические детерминанты эффективности медиации. *Психологические исследования*, 5(23), 11. <http://psystudy.ru>

Краткая форма в стиле ГОСТ

Базаров Т.Ю., Чиннова А.С. Социально-психологические детерминанты эффективности медиации // *Психологические исследования*. Т. 5, № 23. С. 11. <http://psystudy.ru>

[Номер госрегистрации статьи в Реестре электронных научных изданий ФГУП НТЦ "Информрегистр" ожидается.]

[К началу страницы >>](#)

[< Предыдущая](#)

[Следующая >](#)