

Научная статья

УДК 316.354 + 347

DOI: 10.18384/2949-5105-2025-2-136-153

## ФОРМИРОВАНИЕ ЛИЧНОСТНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КАЧЕСТВ МЕДИАТОРА В ИНКЛЮЗИВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ВУЗА

**Мусатова О. А.<sup>1\*</sup>, Кулешова Л. Н.<sup>2</sup>, Секач М. Ф.<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> МИРЭА – Российский технологический университет, Москва, Российская Федерация

<sup>2</sup> Российский новый университет, Москва, Российская Федерация

\* Корреспондирующий автор, e-mail: [muoha@mail.ru](mailto:muoha@mail.ru)

Поступила в редакцию 19.02.2025

После доработки 19.03.2025

Принята к публикации 21.03.2025

### Аннотация

**Цель.** Определить условия и особенности формирования личностно-профессиональных качеств медиатора в инклюзивной образовательной среде вуза для организации системы конструктивного разрешения конфликтов и обеспечения психологической безопасности всех участников образовательного процесса.

**Методология и методы.** Исследование основано на системном и конструктивном подходах. Системный подход позволил рассмотреть медиацию как комплексный процесс, включающий личность медиатора, инклюзивную среду и методы разрешения конфликтов, а конструктивный подход – изучить конфликты как источник развития. Реализованы принципы: полисубъектности (учёт взаимодействия всех участников образовательного процесса в инклюзивной среде, включая студентов с ОВЗ, нормотипичных студентов, преподавателей) и практико-ориентированности (разработка рекомендаций для внедрения медиации в вузах, включая формирование медиативной культуры и создание условий для развития личностно-профессиональных качеств медиаторов). Использованы методы: анализ литературы, психодиагностика, наблюдение, анкетирование, количественный анализ и визуализация данных. Фактологическая база исследования включает научные публикации (РИНЦ, Elibrary) и нормативные документы, регулирующие данную деятельность. Гипотеза исследования: формирование личностно-профессиональных качеств медиатора в инклюзивной образовательной среде вуза способствует организации системы конструктивного разрешения конфликтов, развитию медиативной культуры и обеспечению психологической безопасности всех участников образовательного процесса.

**Результаты.** Выявлены ключевые условия формирования личностно-профессиональных качеств медиатора: внедрение образовательных программ, направленных на освоение навыков медиации, технологий урегулирования конфликтов, способствующих развитию медиативной культуры и созданию благоприятной образовательной среды в вузе. В инклюзивной среде медиатор должен развивать эмпатию, толерантность, гибкость, учитывая потребности студентов с ОВЗ. На основе выявленных условий разработаны рекомендации по созданию системы медиации, включающей медиативные службы, интеграцию

медиации в учебный процесс и подготовку преподавателей. Результаты эмпирического исследования показали, что 70% студентов демонстрируют достаточный уровень эмоционального интеллекта, что является важным условием для успешной медиации. Это свидетельствует о наличии у студентов общего потенциала для освоения навыков медиации. Однако выявленные недостатки в мотивационной сфере и отдельных личностных аспектах указывают на необходимость целенаправленной работы по их развитию.

**Теоретическая и/или практическая значимость.** Исследование вносит вклад в развитие теории медиации, расширяя её применение в контексте инклюзивного образования. Работа систематизирует и уточняет ключевые качества, необходимые медиатору для эффективной работы в инклюзивной среде. Разработка рекомендаций по подготовке медиаторов и внедрению медиативных практик в образовательный процесс вуза способствует повышению психологической безопасности и гармонизации взаимодействия между участниками образовательного процесса. Научная новизна исследования заключается в комплексном подходе к изучению медиации в инклюзивной образовательной среде, включающем анализ личностно-профессиональных качеств медиатора, особенностей инклюзивной среды и условий формирования медиативной культуры.

**Ключевые слова:** медиация, личностно-профессиональные качества медиатора, инклюзивная образовательная среда, студенты с ОВЗ, психологическая безопасность, конфликты в образовании, медиативная культура

**Для цитирования:** Мусатова О. А., Кулешова Л. Н., Секач М. Ф. Формирование личностно-профессиональных качеств медиатора в инклюзивной образовательной среде вуза // Вестник Государственного психологического университета. Серия: Психологические науки. 2025. №2. С. 136–153. DOI: 10.18384/2949-5105-2025-2-136-153

Original research article

## FORMATION OF PERSONAL AND PROFESSIONAL QUALITIES OF A MEDIATOR IN AN INCLUSIVE EDUCATIONAL ENVIRONMENT OF A UNIVERSITY

**O. Musatova<sup>1\*</sup>, L. Kuleshova<sup>2</sup>, M. Sekach<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>MIREA – Russian University of Technology, Moscow, Russian Federation;

<sup>2</sup>Russian New University, Moscow, Russian Federation

\*Corresponding author, e-mail: e-mail: muoxa@mail.ru

Received by the editorial office 19.02.2025

Revised by the author 19.03.2025

Accepted for publication 21.03.2025

### Abstract

**Aim.** To determine the conditions and features of the formation of personal and professional qualities of a mediator in an inclusive educational environment of a university in order to organize a system of constructive conflict resolution and ensure the psychological safety of all participants in the educational process.

**Methodology.** The study is based on a systemic and constructive approach. The systemic approach allowed us to consider mediation as a complex process that includes the personality of the mediator, an inclusive environment, and methods of conflict resolution, while the constructive approach allowed us to study conflicts as a source of development. The following principles were implemented: polysubjectivity (taking into account the interaction of all participants in the educational process in an inclusive environment, including students with disabilities, normotypical students, and teachers) and practice-oriented approach (development of recommendations for the implementation of mediation in universities, including the formation of a mediation culture and the creation of conditions for the development of personal and professional qualities of mediators). The following methods were used: literature analysis, psychodiagnostics, observation, questionnaires, quantitative analysis, and data visualization. The factual basis of the study includes scientific publications (RSCI, Elibrary) and regulatory documents governing this activity. Research hypothesis: the formation of personal and professional qualities of a mediator in an inclusive educational environment of a university contributes to the organization of a system of constructive conflict resolution, the development of a mediation culture and ensuring the psychological safety of all participants in the educational process.

**Results.** The key conditions for the formation of personal and professional qualities of a mediator have been identified: the introduction of educational programs aimed at mastering mediation skills, conflict resolution technologies that contribute to the development of a mediation culture and the creation of a favorable educational environment at the university. In an inclusive environment, a mediator should develop empathy, tolerance, flexibility, taking into account the needs of students with disabilities. Based on the identified conditions, recommendations have been developed for creating a mediation system that includes mediation services, integrating mediation into the educational process and training teachers. The results of the empirical study showed that 70% of students demonstrate a sufficient level of emotional intelligence, which is an important condition for successful mediation. This indicates that students have a general potential for mastering mediation skills. However, the identified shortcomings in the motivational sphere and individual personal aspects indicate the need for targeted work on their development.

**Research implications.** The study contributes to the development of mediation theory, expanding its application in the context of inclusive education. The work systematizes and specifies the key qualities necessary for a mediator to work effectively in an inclusive environment. The development of recommendations for the training of mediators and the introduction of mediation practices into the educational process of the university contributes to increasing psychological safety and harmonizing interactions between participants in the educational process. The scientific novelty of the study lies in the comprehensive approach to the study of mediation in an inclusive educational environment, including an analysis of the personal and professional qualities of the mediator, the characteristics of the inclusive environment and the conditions for the formation of a mediation culture.

**Keywords:** mediation, personal and professional qualities of a mediator, inclusive educational environment, students with disabilities, psychological safety, conflicts in education, mediation culture

**For citation:** Musatova, O. A., Kuleshova, L. N., Sekach, M. F. (2025). Formation of personal and professional qualities of a mediator in an inclusive educational environment of a university. In *Bulletin of State University of Education. Psychological sciences*, 2, 136–153. DOI: 10.18384/2949-5105-2025-2-136-153

## Введение

Актуальность изучения проблемы медиации в инклюзивной образовательной среде современного вуза связана с отсутствием единой методологии и стандартов в этой области, что затрудняет создание и внедрение эффективных образовательных программ, направленных на формирование личностно-профессиональных качеств медиаторов, развитие навыков медиации, урегулирования конфликтов, а также становление медиативной культуры среди студентов и преподавателей. Новые практики разрешения противоречий и конфликтов ещё недостаточно развиты и изучены в этой сфере, при этом многие преподаватели не знакомы с принципами и методами медиации, что затрудняет их применение при обучении студентов с ОВЗ. Исследование проблемы медиации в инклюзивной образовательной среде вуза обусловлено рядом факторов. Во-первых, инклюзивное образование становится неотъемлемой частью современной образовательной системы, что требует создания безопасной и комфортной среды для всех участников образовательного процесса. По образовательным программам высшего образования в 2023 г. инклюзивно обучались около 36 тыс. студентов из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. С 2019 г. по 2023 г. численность студентов с инвалидностью и ОВЗ, обучающихся инклюзивно по всем уровням подготовки высшего образования, увеличилась на 43 процента<sup>1</sup>. Это свидетельствует о

<sup>1</sup> Об утверждении Концепции по повышению уровня занятости инвалидов в Российской Федерации на период до 2030 г. и плана мероприятий по реализации Концепции по повышению уровня занятости инвалидов в

росте значимости инклюзивного образования и необходимости создания условий для успешной адаптации всех студентов. Во-вторых, новые подходы к разрешению противоречий и конфликтов в инклюзивной среде остаются недостаточно изученными и развитыми, что ограничивает их применение в образовательной практике, а также затрудняет формирование личностно-профессиональных качеств медиаторов, необходимых для работы в инклюзивной среде.

Медиация как инструмент преодоления разногласий в инклюзивной образовательной среде заключается в необходимости развития медиативной культуры и подготовки профессиональных медиаторов для разрешения конфликтов и обеспечения психологической безопасности всех участников образовательного процесса [6]. Медиативная культура включает в себя систему ценностей, норм и практик, направленных на конструктивное разрешение конфликтов и создание атмосферы взаимного уважения и сотрудничества [12]. Подготовка медиаторов, в свою очередь, требует формирования у них таких качеств, как эмоциональная устойчивость, самоконтроль, гибкость, коммуникативные навыки и эмоциональный интеллект.

Особую значимость проблема медиации приобретает в контексте работы со студентами с ОВЗ. Эти студенты часто сталкиваются с дополнительными

Российской Федерации на период до 2030 г.: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2024 г. № 2401-р. Информационно-правовой портал Гарант.ру [сайт]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/409520665> (дата обращения: 24.10.2024).

барьерами в образовательном процессе, такими как трудности в коммуникации, эмоциональная чувствительность и необходимость особых условий обучения. В то же время многие преподаватели не знакомы с принципами и методами медиации, что осложняет их работу в инклюзивной среде и снижает эффективность разрешения конфликтов.

Проблема исследования заключается в том, что, несмотря на растущую потребность в медиации в инклюзивной образовательной среде, отсутствуют системные подходы к формированию личностно-профессиональных качеств медиаторов. Это приводит к недостаточной эффективности разрешения конфликтов и созданию психологически небезопасной среды для студентов с ОВЗ и нормотипичных студентов.

Фактологическую базу исследования составили научные публикации по проблеме медиации в инклюзивной образовательной среде вуза, зарегистрированные в базе данных Российского индекса научного цитирования, представленной на сайте электронной библиотеки Elibrary, а также государственные нормативные документы, регулирующие данную деятельность.

Эмпирическую базу исследования, посвящённого изучению личностно-профессиональных качеств медиатора в инклюзивной образовательной среде вуза, составили результаты психологической диагностики 251 студента из московских вузов. В исследовании приняли участие: 28 чел. Московского психолого-педагогического университета (МГППУ), обучающихся по специальности «Экстремальная психология»; 41 чел. Российского университета

транспорта (МИИТ), обучающихся по специальности «Информационные системы и технологии»; 182 чел. Московского архитектурного института (МАРХИ), обучающихся по специальностям «Архитектура» и «Дизайн архитектурной среды». Для проведения психодиагностики применялись следующие методики: 16-факторный личностный опросник Р. Кэттелла (форма «С») – для оценки качеств, значимых для работы медиатора в инклюзивной среде; методика «Мотивационный профиль» Ш. Ричи и П. Мартина – для анализа мотивационной сферы, включая готовность к взаимодействию в условиях инклюзии; методика оценки эмоционального интеллекта Н. Холла – для изучения уровня эмоционального интеллекта, который является ключевым для успешной медиации в инклюзивной образовательной среде.

### **Обзор теоретической литературы по медиации в инклюзивной образовательной среде**

В современном мире уровень развития государства и общества определяется качеством жизни и возможностями для людей с ОВЗ, что находит своё отражение в национальных законодательствах и международных правовых актах. Формирование профессиональных качеств медиатора в инклюзивной образовательной среде вуза становится ключевым фактором успешной реализации этих возможностей.

Результаты мониторинга деятельности вузов показали в 2023 г. рост числа специалистов, обеспечивающих обучение инвалидов и лиц с ОВЗ в вузах, с 7479 до 8413. При этом количество обучающихся данной категории, по-

лучающих психолого-педагогическое сопровождение, составило 13973 человека<sup>1</sup>. Эти данные подчёркивают необходимость подготовки медиаторов, способных работать в инклюзивной среде и обеспечивать равные условия для всех обучающихся.

Статья 5 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «Об образовании в Российской Федерации» закрепляет обязанность государственных органов создавать необходимые условия для получения образования лицами с ОВЗ, а также для их социального развития, в том числе посредством организации инклюзивного образования. В этом контексте медиаторы играют важную роль, выступая связующим звеном между обучающимися с ОВЗ и образовательной средой.

В ст. 24 Конвенции о правах инвалидов, принятой резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006 г.<sup>2</sup>, закрепляется ответственность государства за то, чтобы инвалиды могли иметь доступ к общему, высшему образованию и обучению в течение всей жизни без дискриминации и наравне с другими. Это требует от медиаторов не только профес-

сиональных знаний, но и личностных качеств, таких как эмпатия, толерантность и готовность к работе в условиях многообразия образовательных потребностей и особенностей обучающихся.

Инклюзивность образовательной среды, ставшая необходимостью, характеризуется полисубъектностью, изменяя профессиональные установки преподавателей, психологов и ориентируя их на готовность к работе с обучающимися различных нозологических групп.

В инклюзивной среде медиация помогает учитывать особые потребности студентов с ОВЗ, обеспечивая их равноправное участие в образовательном процессе. Она снижает уровень конфликтности, возникающей из-за различий в образовательных потребностях и возможностях студентов, способствует созданию атмосферы взаимного уважения и понимания, что особенно важно для студентов с ОВЗ, и обеспечивает психологическую безопасность, минимизируя риски выгорания преподавателей и готовности студентов к медиации [1].

Е. С. Слюсарева обосновывает концепцию психологической безопасности инклюзивной образовательной среды, подчёркивая, что она достигается за счёт нейтрализации психологических рисков и угроз в краткосрочной (исключение насилия и формирование навыков разрешения повседневных конфликтов); среднесрочной (минимизация отложенных рисков) и долгосрочной перспективе (создание условий для полноценного развития личности) [13]. На основе этой концепции Е. С. Слюсаревой разработана модель обеспечения психологической

<sup>1</sup> Доклад о реализации государственной политики в сфере высшего образования и соответствующего дополнительного профессионального образования. Информационно-правовой портал Гарант.ру [сайт]. URL: <http://static.government.ru/media/files/9FSaRZ2GJ7GRZc1hTICXDQAV9orIaXtI.pdf> (дата обращения: 24.10.2024).

<sup>2</sup> Конвенция о правах инвалидов, принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006 г. Информационно-правовой портал Гарант.ру [сайт]. URL: <https://base.garant.ru/2565085> (дата обращения: 20.10.2024).

безопасности инклюзивной образовательной среды. В высшем образовании это особенно актуально, т. к. студенты, помимо профессиональных навыков, могут освоить надпрофессиональные компетенции, способствующие конструктивному разрешению споров и противоречий.

Важным аспектом государственной политики в сфере высшего образования является создание благоприятных условий для получения высшего образования людьми с ОВЗ и инвалидностью<sup>1</sup>. Согласно данным ежегодного мониторинга вузов по вопросам обучения и трудоустройства лиц с инвалидностью и ОВЗ, в 2023 г. в вузах России обучалось около 36 тысяч студентов с инвалидностью и ОВЗ<sup>2</sup>. Это достаточно многочисленная категория молодых, талантливых и перспективных профессионалов, имеющих особые потребности.

В условиях инклюзивной образовательной среды, где взаимодействуют студенты с ОВЗ и нормотипичные студенты, возрастает вероятность возникновения конфликтов, связанных с различиями в образовательных потребностях и коммуникативными барьерами.

<sup>1</sup> Доклад о реализации государственной политики в сфере высшего образования и соответствующего дополнительного профессионального образования // Официальный сайт Правительства России [сайт]. URL: <http://static.government.ru/media/files/9FSaRZ2GJ7GRZclhTICXDQAV9orlaXtl.pdf> (дата обращения: 10.11.2024).

<sup>2</sup> Доклад о реализации государственной политики в сфере высшего образования и соответствующего дополнительного профессионального образования. Официальный сайт Правительства России [сайт]. URL: <http://static.government.ru/media/files> (дата обращения: 10.11.2024).

Для эффективного разрешения таких конфликтов и создания атмосферы взаимного уважения и сотрудничества необходимы подготовленные медиаторы. Они должны обладать рядом личностно-профессиональных качеств, которые позволяют не только успешно разрешать конфликты, но и создавать условия для конструктивного диалога.

Ключевые качества медиатора включают: эмоциональную устойчивость как способность сохранять спокойствие в стрессовых ситуациях; самоконтроль – умение управлять своими эмоциями и поведением; гибкость – способность адаптироваться к изменяющимся условиям; коммуникативные навыки; эмоциональный интеллект – способность распознавать и управлять своими эмоциями, а также понимать эмоции других людей.

Как отмечают Г. Мехта и К. Рикерт, «в центре медиативной работы стоят не столько техники, средства и методы переговоров, сколько личность примирителя (медиатора)» [15]. Это означает, что успех медиации во многом зависит от личностных качеств медиатора, таких как эмпатия, толерантность, способность к рефлексии и готовность к диалогу.

Формирование личностно-профессиональных качеств медиатора в инклюзивной образовательной среде вуза представляет собой комплексный процесс. Он требует учёта специфики инклюзивной среды и направлен на создание системы конструктивного разрешения конфликтов и обеспечение психологической безопасности всех участников образовательного процесса.

Условия формирования качеств медиатора включают несколько важ-

ных аспектов. Во-первых, это разработка и внедрение образовательных программ, направленных на развитие ключевых личностно-профессиональных качеств медиатора. Как отмечают психологи, именно эти качества позволяют медиатору эффективно управлять конфликтными ситуациями и находить взаимоприемлемые решения [7]. Во-вторых, важную роль играют практические занятия, такие как ролевые игры и кейс-стади, которые помогают будущим медиаторам отработать навыки разрешения конфликтов в условиях инклюзивной среды и подготовиться к реальным ситуациям [5; 9]. В-третьих, необходимо создание благоприятной образовательной среды, которая способствует развитию медиативной культуры и обеспечивает психологическую безопасность всех участников образовательного процесса.

Особенности формирования качеств медиатора в инклюзивной среде связаны с полисубъектностью образовательного процесса. Медиатор должен учитывать специфику взаимодействия студентов с ОВЗ, что требует развития таких качеств, как эмпатия, толерантность и адаптивность. Например, студенты с ОВЗ могут нуждаться в особых условиях обучения, таких как адаптированные учебные материалы или дополнительные временные ресурсы. Это иногда вызывает непонимание со стороны нормотипичных студентов. В таких ситуациях медиатор должен быть готов учитывать специфические потребности студентов с ОВЗ, включая их эмоциональную чувствительность и коммуникативные барьеры, чтобы обеспечить конструктивный диалог и взаимное уважение.

Организация системы конструктивного разрешения конфликтов предполагает несколько шагов. Во-первых, это создание медиативных служб в вузах, которые будут заниматься разрешением конфликтов и профилактикой их возникновения. Во-вторых, необходимо интегрировать медиацию в учебный процесс, включив её элементы в образовательные программы. Это позволит студентам и преподавателям освоить базовые навыки конструктивного диалога и научиться предотвращать конфликты на ранних этапах. В-третьих, важна подготовка преподавателей к использованию медиации в своей профессиональной деятельности. Как подчёркивают психологи, именно преподаватели часто становятся первыми, кто сталкивается с конфликтными ситуациями в образовательной среде, и их готовность к медиативной деятельности может значительно повысить эффективность разрешения споров [7; 12].

Формирование личностно-профессиональных качеств медиатора в инклюзивной образовательной среде вуза представляет собой комплексный процесс. Он требует учёта специфики инклюзивной среды, развития медиативной культуры и создания системы конструктивного разрешения конфликтов. Реализация этих мер способствует не только обеспечению психологической безопасности, но и гармонизации взаимодействия между всеми участниками образовательного процесса. Медиация помогает перевести деструктивные конфликты в конструктивное русло, способствуя поиску взаимоприемлемых решений. Кроме того, она снижает уровень эмо-

ционального напряжения у всех участников образовательного процесса.

Психологи, педагоги, социальные и медицинские работники, а также другие специалисты активно участвуют в научных исследованиях и разработке практических рекомендаций по улучшению качества обучения инвалидов и лиц с ОВЗ [5].

В настоящее время созданы и эффективно функционируют ресурсные учебно-методические центры на базе образовательных организаций высшего образования [10]. Выстроены многоуровневые связи между заинтересованными субъектами данного процесса, что способствует созданию системы поддержки обучающихся с инвалидностью и лиц с ОВЗ в высших учебных заведениях [5]. Следует отметить, что это способствовало началу формирования отечественной методологии инклюзивного высшего образования. Кроме того, увеличилось количество научных исследований, посвящённых изучению инклюзивных процессов в высшей школе с различных позиций, обусловленных социальными процессами и современными тенденциями.

Одним из ключевых социальных факторов, влияющих на эффективность инклюзивного образования, является высокий уровень конфликтности современного общества. Конфликты, возникающие на различных уровнях общественной жизни, неизбежно проникают в образовательную среду, создавая дополнительные вызовы для обеспечения безопасности и комфорта всех участников образовательного процесса.

В контексте инклюзивного образования особенно актуальным пред-

ставляется определение конфликта, предложенное В. И. Курбатовым [4]. Согласно его подходу, конфликт – это столкновение разнонаправленных мнений, интересов и субъектных позиций, возникающее из-за пограничных противоречий. В рамках образовательного процесса все участники конфликта являются активными субъектами, каждый из которых отстаивает свою точку зрения и стремится к реализации собственных интересов.

Конфликт может негативно повлиять на самооценку и уверенность в себе обучающегося в вузе, снизить его конкурентоспособность в обществе и, как следствие, повлиять на его будущее благополучие и удовлетворённость жизнью. Это особенно важно учитывать в условиях инклюзивном образовании, где эмоциональная и психологическая поддержка со стороны медиаторов играют ключевую роль.

Учёные-конфликтологи А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов<sup>1</sup>, Н. В. Самсонова [12] и др. уделяют внимание не только деструктивному характеру конфликта, но и рассматривают его конструктивную сторону. Они видят в конфликте источник изменений, развития, возможность найти в себе новые ресурсы и освоить новые способы действий. По их мнению, конфликт является управляемым процессом, что позволяет преобразовать его негативные, деструктивные последствия в конструктивные возможности.

Обращаясь к истории психологии, важно отметить, что позитивную природу конфликта, способную стимулировать культурное развитие

<sup>1</sup> Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: учебник для вузов. 8-е изд. СПб., Питер, 2023. 560 с.

общества и личности, обосновал выдающийся отечественный психолог Л. С. Выготский [2]. Согласно его взглядам, конфликт играет особую роль в процессе учебной деятельности, т. к. создаёт условия для овладения новыми формами поведения и их последующего построения на качественно новом уровне. Это делает конфликт важным элементом психолого-педагогического воздействия в период обучения в вузе, где развитие личности и формирование новых поведенческих стратегий становятся ключевыми задачами. В контексте инклюзивного образования идеи Выготского приобретают особую значимость, где медиаторы могут использовать конфликт как инструмент для развития у обучающихся с ОВЗ новых навыков адаптации, коммуникации и саморегуляции.

Таким образом, конфликт становится не только вызовом, но и возможностью для личностного роста. Для медиаторов это означает необходимость формирования профессиональных компетенций, которые позволят им управлять конфликтами, превращая их в ресурс для поддержки адаптации и развития студентов с ОВЗ, помогая им раскрыть свой потенциал и успешно интегрироваться в образовательную среду [8].

Снашей точки зрения, в современном мире медиация является эффективной технологией, которая позволяет разрешать конфликты конструктивно. Как отмечает известный учёный и практик Ц. А. Шамликашвили [14], медиация представляет собой альтернативный метод разрешения споров с участием нейтральной и беспристрастной стороны – медиатора. Медиатор содействует участникам спора, добровольно

вовлечённым в процедуру, с целью выработки взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, основанного на взаимном уважении и признании интересов каждой из сторон.

Уникальность медиации заключается в том, что в процессе обсуждения конфликтующие стороны самостоятельно вырабатывают решение, учитывающее все значимые для них аспекты. Такой подход делает медиацию особенно ценной в условиях, где важно не только разрешить конфликт, но и сохранить отношения между участниками, а также найти баланс их интересов. Сегодня медиация – это универсальная технология, применяемая для разрешения конфликтов в различных сферах: педагогической, трудовой, семейной, коммерческой и других. Она получила широкое признание во многих странах мира. С психологической точки зрения, медиация не только способствует нахождению решения спорных вопросов, но и помогает восстановить доверие между сторонами, улучшить коммуникацию и снизить уровень эмоциональной напряженности.

На уровне государства деятельность медиаторов в Российской Федерации регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»<sup>1</sup>. Этот закон подчёркивает важность психологического аспекта

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изменениями и дополнениями). Информационно-правовой портал Гарант.ру [сайт]. URL: <https://base.garant.ru/12177508> (дата обращения: 15.10.2024).

медиации, направленного на создание условий для диалога и достижения взаимопонимания между сторонами.

Признанными достоинствами медиации являются: ориентация на поиск конструктивного решения конфликта; индивидуальный подход к каждому конфликту и его участникам; актуализация личностного потенциала участников процедуры; конфиденциальность всего процесса; экономия времени и иных ресурсов при разрешении конфликтных ситуаций. С психологической точки зрения, медиация способствует не только разрешению споров, но и развитию эмоционального интеллекта, навыков саморегуляции и эмпатии у участников. Это особенно важно в условиях образовательной среды, где данные качества способствуют формированию медиативной культуры, включая коммуникативную и конфликтологическую компетентность. Кроме того, медиация оказывает профилактическое воздействие на образовательную среду вуза, снижая уровень напряжённости и создавая условия для психологически безопасного взаимодействия всех участников образовательного процесса.

При разрешении спора с помощью медиации достигнутые результаты часто оказываются устойчивыми и долгосрочными, поскольку они основаны на реальной ситуации и учитывают интересы всех сторон. Это делает решения не только выполнимыми, но и взаимоприемлемыми и психологически комфортными для всех участников, что способствует гармоничному взаимодействию. Особую значимость медиация приобретает в условиях инклюзивного образования, где профессиональные качества медиатора

помогают создать поддерживающую среду, учитывающую индивидуальные потребности каждого, включая обучающихся с ОВЗ. Это способствует их эмоциональному и социальному благополучию, а также успешной интеграции в образовательный процесс. По мнению О. Б. Кетовой, обучение медиации требует не только освоения новых знаний, но и готовности медиатора к изменениям, пересмотру стереотипов и принятию новой культуры взаимодействия [3]. Как отмечает Д. И. Салимгареев [11], успех медиации зависит не только от личности медиатора, но и от его профессиональных компетенций, которые включают эмоциональный интеллект, гибкость и способность к конструктивному диалогу.

### **Обсуждение результатов эмпирического исследования**

В рамках исследования, направленного на формирование личностно-профессиональных качеств медиатора у студентов в условиях инклюзивной образовательной среды, нами были диагностированы ключевые характеристики, необходимые для успешной работы в данной сфере. Выборка включила 251 респондента – студента вузов города Москвы, обучающегося по различным направлениям подготовки.

Цель исследования заключалась в выявлении ключевых психологических характеристик, которые способствуют конструктивному разрешению конфликтов в инклюзивной среде, а также в разработке рекомендаций для формирования личностно-профессиональных качеств медиатора, способного учитывать особенности студентов с ОВЗ и создавать условия для их успеш-

ной интеграции в образовательный процесс.

Диагностика проводилась с использованием следующих методик:

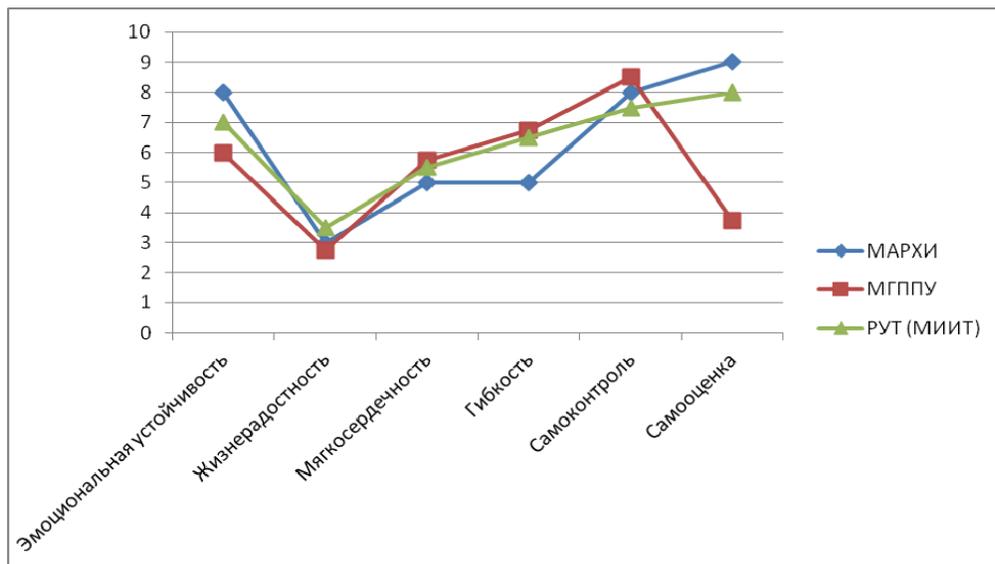
– 16-факторный личностный опросник Р. Кэттелла (форма «С»). Были измерены показатели по шкалам: С (эмоциональная устойчивость) – способность сохранять спокойствие в напряжённых ситуациях, что важно при работе с конфликтами в инклюзивной среде; F (экспрессивность) – уровень активности и эмоциональной вовлечённости, необходимый для установления контакта с участниками конфликта; I (чувствительность) – склонность к эмпатии и эмоциональной отзывчивости, что является ключевым для понимания потребностей студентов с ОВЗ; Q1 (гибкость мышления) – открытость новому опыту, позволяющая адаптироваться к особенностям инклюзивной среды; Q3 (самоконтроль) – умение управлять эмоциями и поведением, что способствует конструктивному разрешению конфликтов; MD (адекватность самооценки) – реалистичность восприятия себя и своих возможностей, важная для эффективной работы медиатора;

– методика «Мотивационный профиль» (Ш. Ричи и П. Мартина). Результаты психодиагностики мотивации студентов выявили следующие ключевые аспекты: структурирование – потребность в чёткости и организованности, что важно для планирования и проведения медиативных процедур; социальные контакты – стремление к взаимодействию с другими, необходимое для установления доверительных отношений с участниками конфликта; взаимоотношения – важность гармоничных отношений в коллективе, что

способствует созданию психологически безопасной среды; креативность – готовность к нестандартным решениям, что особенно важно при работе с неоднозначными ситуациями; самосовершенствование – стремление к личностному и профессиональному росту, что является основой для формирования компетенций медиатора; интерес и полезность – мотивация к деятельности, которая приносит удовлетворение и пользу, что способствует вовлечённости студентов в процесс медиации;

– модифицированный вариант опросника Н. Холла для оценки эмоционального интеллекта.

Данные методики были выбраны, т. к. они в наибольшей степени отражают ключевые качества, необходимые для успешной деятельности медиатора в инклюзивной образовательной среде. Анализ результатов показал следующее: уровень эмоциональной устойчивости (С), мягкосердечности (I), гибкости мышления (Q1) и самоконтроля (Q3) у обучающихся развит на уровне выше среднего (см. рис. 1), что свидетельствует о наличии благоприятной основы для развития коммуникативных навыков, востребованных в медиативной деятельности, таких как способность сохранять спокойствие в конфликтных ситуациях, проявлять эмпатию и управлять своими эмоциями. Эти качества особенно важны для медиатора, работающего в инклюзивной среде, где необходимо учитывать особенности студентов с ОВЗ. Уровень жизнерадостности (F) находится на уровне ниже среднего. Это указывает на необходимость коррекции данного аспекта, т. к. положительный эмоциональный фон является важным услови-

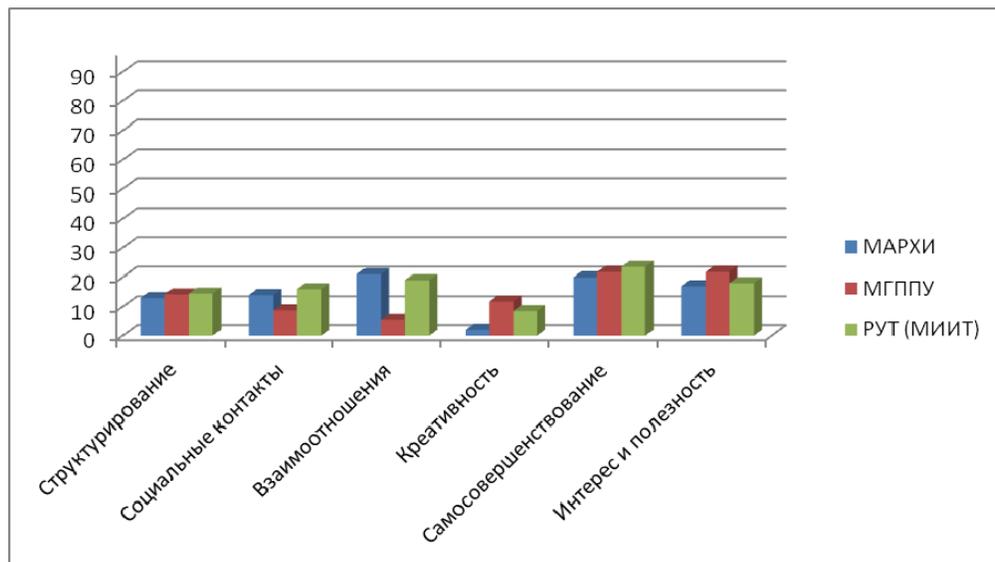


**Рис. 1 / Fig. 1.** Результаты психодиагностики личностных качеств студентов / Results of psychodiagnosics of students' personal qualities according to the scales emotional stability (C), cheerfulness (F), kindness (I), flexibility (Q1), self-control (Q3), self-esteem (MD)

ем успешной медиации, особенно в условиях инклюзивного образования, где важно создавать атмосферу доверия и поддержки. Самооценка (MD) у студентов различных вузов неоднородна и варьируется от адекватной до высокой, что важно учитывать при разработке методов обучения, т. к. адекватная самооценка способствует уверенности в себе, а завышенная может препятствовать конструктивному взаимодействию, что особенно критично в работе с конфликтами в инклюзивной среде.

По результатам анализа методики «Мотивационный профиль» (Ш. Ричи и П. Мартина) нами были исследованы особенности структуры потребностей, которые являются ключевым движущим элементом в обучении навыкам медиации. Выявлены следующие особенности: неактуальные потребности в саморазвитии и самосовершенствовании указывают на необходимость

стимулирования данных аспектов, так как стремление к личностному и профессиональному росту является важным качеством медиатора (см. рис. 2). Отсутствие ориентации на полезность деятельности также требует внимания, так как осознание социальной значимости медиации может стать мощным мотиватором для студентов. Эти результаты подчёркивают важность включения в образовательные программы элементов, которые помогут студентам осознать ценность медиации и её роль в создании гармоничной образовательной среды. В частности, необходимо: разработать модули, направленные на развитие мотивации к саморазвитию и самосовершенствованию; применять практические задания, которые демонстрируют социальную значимость медиации и её вклад в разрешение конфликтов в инклюзивной среде.



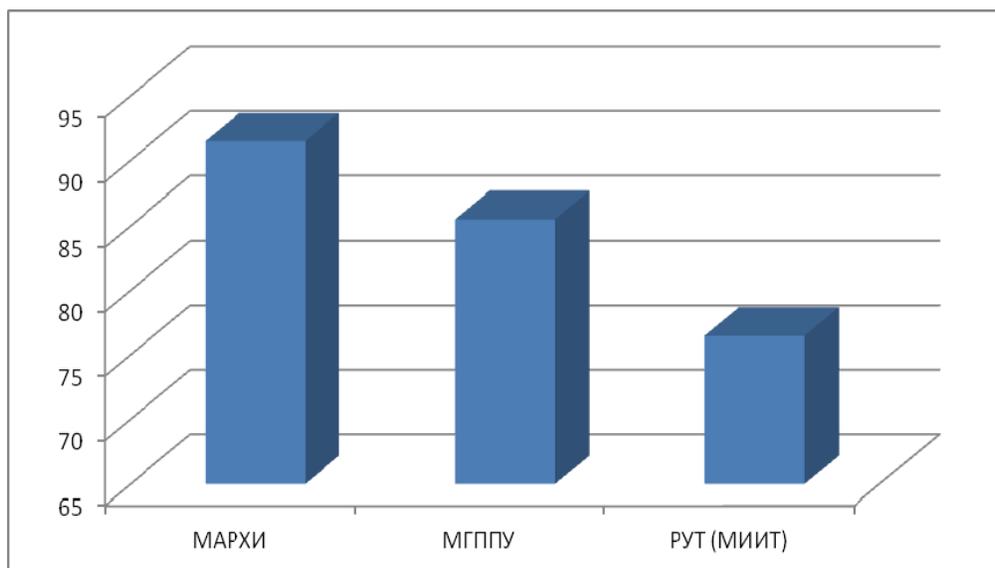
**Рис. 2 / Fig. 2.** Результаты психодиагностики мотивации студентов / Results of psychodiagnostics of students' motivation structuring, social contacts, relationships, creativity, self-improvement, interest and usefulness

В ходе анализа результатов диагностики по модифицированному варианту опросника Н. Холла была выявлена общая интегративная оценка развития эмоционального интеллекта, которая свидетельствует о достаточной сформированности данного качества у студентов (см. рис. 3). Это указывает на их способность понимать и управлять эмоциями, что является ключевым для успешной медиации, особенно в условиях инклюзивной образовательной среды, где важно учитывать эмоциональные потребности всех участников.

У студентов выявлен достаточный уровень эмоциональной устойчивости, эмпатии, гибкости мышления и самоконтроля, что создаёт благоприятную основу для медиации. Однако низкий уровень жизнерадостности требует коррекции, т. к. позитивный эмоциональный фон важен для установления доверия. Обнаружены недо-

статочная мотивация к саморазвитию и отсутствие ориентации на полезность деятельности. Это указывает на необходимость стимулирования данных аспектов, чтобы студенты осознали социальную значимость медиации. Уровень эмоционального интеллекта студентов достаточно высок, что позволяет им эффективно распознавать и управлять эмоциями – ключевое качество для работы в инклюзивной среде. Адекватная самооценка способствует уверенности, но завышенная может мешать конструктивному взаимодействию, что требует внимания в процессе обучения.

Исследование подтверждает важность формирования медиативной культуры в вузе, которая способствует гармоничному взаимодействию и созданию психологически безопасной среды, особенно в условиях инклюзивного образования. Результаты по-



**Рис. 3 / Fig. 3.** Результаты оценки эмоционального интеллекта студентов общий уровень / Results of the assessment of students' emotional intelligence general level

зволяют разработать практические рекомендации, которые включают: разработку образовательных программ для развития ключевых качеств медиаторов, способных эффективно работать в инклюзивной среде, учитывая особенности студентов с ОВЗ; внедрение медиативных практик в учебный процесс; проведение практических занятий (ролевые игры, кейс-стади); создание благоприятной образовательной среды, обеспечивающей психологическую безопасность.

Вопросы эффективности применения медиации для урегулирования конфликтов в инклюзивной образовательной среде и практические рекомендации обсуждались на заседаниях кафедры общей психологии и психологии труда АНО ВО «Российский новый университет» и на заседаниях кафедры социальных и гуманитарных наук ФГБОУ ВО «МИРЭА – Российский технологический университет», что

обеспечило достоверность полученных результатов.

### Заключение

Исследование подтвердило актуальность и необходимость формирования личностно-профессиональных качеств медиаторов в инклюзивной образовательной среде вуза. Выявлено, что студенты обладают достаточным уровнем эмоциональной устойчивости, эмпатии, гибкости мышления и самоконтроля, что создаёт основу для успешной медиации. Низкий уровень жизнерадостности и недостаточная мотивация к саморазвитию требуют коррекции, т. к. позитивный эмоциональный фон и осознание социальной значимости медиации являются важными условиями для эффективной работы в инклюзивной среде.

Результаты исследования подчёркивают необходимость разработки образовательных программ, направленных

на развитие ключевых качеств медиаторов, таких как эмоциональный интеллект, коммуникативные навыки и способность к конструктивному диалогу. Внедрение медиативных практик в образовательный процесс вуза способствует созданию психологически безопасной среды, гармонизации взаимодействия между участниками образовательного процесса и успеш-

ной интеграции студентов с ОВЗ. Таким образом, формирование медиативной культуры и подготовка профессиональных медиаторов являются важными шагами на пути к созданию инклюзивной образовательной среды, которая обеспечивает равные возможности для всех студентов и способствует их личностному и профессиональному росту.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Алексеева Е. А. Формирование готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления: автореф. дис. канд. пед. наук. М., 2023. 24 с.
2. Выготский Л. С. Собр. соч.: В 6 -ти т. Т. 3. Проблемы развития психики. М.: Педагогика, 1983. 368 с.
3. Кетова О. Б. Специфика образования медиаторов: супервизия и самопознание // Современные направления развития педагогической мысли и педагогика И. Е. Шварца. Материалы международной научно-практической конференции (Пермь, 1–2 июня 2009 года). Ч. I. Пермь: ПГПУ. С. 229–234.
4. Курбатов В. И. Конфликтология. Ростов н/Д.: Феникс, 2007. 445 с.
5. Марголис А. А., Рубцов В. В., Серебрянникова О.А. Концепция проекта развития качества и доступности высшего образования для лиц с инвалидностью в Российской Федерации // Психологическая наука и образование. 2017. Т. 22. № 1. С. 10–17.
6. Мета Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Что такое медиация // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (дайджест). Практическое издание / пер. с англ. Г. Похмелкиной. Пермь: Ресурс, 2009. С. 35–50.
7. Мусатова О. А. Вопросы подготовки специалистов управления конфликтными ситуациями // Перспективы развития исследований в сфере наук об образовании: материалы международной научно-практической конференции (Москва, 6–7 декабря 2021 года). М.: РНИМУ, 2022. С. 395–398.
8. Мусатова О. А. Посреднический потенциал медиаторов как условие для урегулирования конфликтов // Цивилизация знаний: российские реалии: сборник трудов XXIII Международной научной конференции. (Москва, 8–29 апреля 2022 года). М.: РНИМУ им. Н. И. Пирогова, 2022. С. 643–646.
9. Огнев А. С., Лихачева Э. В., Николаева Л. П. Механизмы повышения безопасности образовательной деятельности с помощью игрового психолого-педагогического моделирования // Вестник Российского нового университета. 4 Серия «Человек в современном мире». 2021. №4. С. 3–11.
10. Сайтгалиева Г. Г., Васина Л. Г., Гутерман Л. А. Ресурсный учебно-методический центр по обучению инвалидов как ресурс развития инклюзии в вузе // Психолого-педагогические исследования. 2019. Т. 11. № 3. С. 57–71.
11. Салимгареев Д. И. Медиация как гуманистическая технология разрешения социальных конфликтов в современном российском обществе: автореф. дис. канд. филос. наук. Уфа, 2024. 23 с.
12. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста // Высшее образование в России. 2003. № 1. С. 124–126.

13. Слюсарева Е. С. Концепция обеспечения психологической безопасности инклюзивной образовательной среды: автореф. дис. д-ра. психол. наук. СПб., 2024. 39 с.
14. Шамликашвили Ц. А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров. М.: МЦУПК, 2013. 128 с.
15. Mehta G., Rickert K. (2008). *Mediation. Instrument der Konfliktregulierung und Dienstleistung* (Медиация. Инструмент урегулирования и обслуживания конфликтов). Wien: Falter Verlag Publ. 304 p.

## REFERENCES

1. Alekseeva, E. A. (2023). Formation of methods for online mediation of master's students in the psychological and pedagogical field: abstract of Cand. Sci. in Pedagogy. Moscow, 2023 (in Russ).
2. Vygotsky, L. S. (1983). Collected works: In 6 volumes. Vol. 3. *Problems of development of physics*. Moscow, Pedagog Publ. (In Russ).
3. Ketova, O. B. (2009) Mediators of special education: supervision and self-knowledge. In: *Modern directions of development of pedagogical thought and pedagogy of I. E. Schwartz. Materials of the international scientific and practical conference (Perm, June 1-2, 2009). Ch. I*. Perm, PGPU Publ., pp. 229–234 (in Russ.).
4. Kurbatov, V. I. (2007) Conflictology. Rostov on Don: Phoenix Publ. (in Russ).
5. Margolis, A. A., Rubtsov, V. V. & Serebryannikova, O. A. (2017). Concept of the project for the development of quality and provision of higher education for persons with disabilities in the Russian Federation. In: *Psychological Science and Education*, 22, 1, 10–17.
6. Meta, G. (2009) Mediation – the art of resolving conflicts. What is mediation. In: *Mediation. A New Approach to Resolving Disabilities (digest). Practical edition*. Perm, Resource Publ. (in Russ.).
7. Musatova, O. A. (2022). Issues of preparing consultations on conflict management. In: *Prospects for the development of research in the field of education science: materials of the international scientific and practical conference (Moscow, December 6–7, 2021)*. Moscow, RNIMU Publ., 2022, pp. 395–398 (in Russ.).
8. Musatova, O. A. (2022). Mediation Potential of Mediators as Conditions for Conflict Resolution. In: *Civilization of Knowledge: Russian Realities: Proceedings of the XXIII International Scientific Conference. (Moscow, April 8–29, 2022)*. Moscow, RNIMU named after N. I. Pirogov, pp. 643–646 (in Russ.).
9. Ognev, A. S., Likhacheva, E. V. & Nikolaeva, L. P. (2021). Mechanisms for Improving the Safety of Educational Activities with the Help of Game-Based Psychological and Pedagogical Research. In: *Bulletin of the Russian New University. 4th Series "Man in the Modern World"*, 4, 3–11 (in Russ.).
10. Saitgalieva, G. G., Vasina, L. G. & Guterman, L. A. (2019). Resource educational and methodological center for teaching people with disabilities as a resource for developing inclusion in a university. In: *Psychological and pedagogical research*, 11, 3, 57–71.
11. Salimgareev, D. I. (2024). Mediation as a humanistic technology for resolving social problems in modern Russian society: abstract of Cand. Sci. thesis in Philosophy. Ufa, 2024 (in Russ.).
12. Samsonova, N. V. (2003). Conflictological culture of a specialist. In: *Higher education in Russia*, 1, 124–126 (in Russ.).
13. Slyusareva, E. S. (2024). Concept of ensuring psychological safety of an inclusive educational environment: abstract of Dr. Sci. thesis in Psychology. St. Petersburg, 2024 (in Russ.).
14. Shamlikashvili, Ts. A. (2013). *Fundamentals of Mediation as a Dispute Resolution Procedure*. Moscow, MCUPK Publ., 2013 (in Russ.).
15. Mehta, G. & Rickert, K. *Mediation. The Instrument for Conflict Regulation and Dispute Resolution*. Vienna, Falter Verlag Publ., 2008.

### ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

*Мусатова Оксана Алексеевна* – кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры социальных и гуманитарных наук МИРЭА – Российского технологического университета;

<https://orcid.org/0000-0001-8893-4059>; e-mail: [muoxa@mail.ru](mailto:muoxa@mail.ru)

*Кулешова Людмила Николаевна* – доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры общей психологии и психологии труда гуманитарного института «Российский новый университет»;

<https://orcid.org/0000-0002-9885-2839>; e-mail: [kuleshovaIn48@mail.ru](mailto:kuleshovaIn48@mail.ru)

*Секач Михаил Федорович* – доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры общей психологии и психологии труда гуманитарного института «Российский новый университет»;

<https://orcid.org/0009-0008-5836-9149>; e-mail: [seckatch.m@yandex.ru](mailto:seckatch.m@yandex.ru)

### INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

*Oksana A. Musatova* – Cand. Sci. (Psychology), Lecturer, Lecturer at the Department of Social Humanities, MIEA – Russian Technological University;

<https://orcid.org/0000-0001-8893-4059>; email: [muoxa@mail.ru](mailto:muoxa@mail.ru)

*Lyudmila N. Kuleshova* – Dr. Sci. (Psychology), Prof., Prof. at the Department of Psychiatry and Psychology of Humanities, Institute “Russian New University”;

<https://orcid.org/0000-0002-9885-2839>; email: [kuleshovaIn48@mail.ru](mailto:kuleshovaIn48@mail.ru)

*Mikhail F. Sekach* – Dr. Sci. (Psychology), Prof., Prof. of Psychology and Psychology at the Humanitarian Institute “Russian New University”;

<https://orcid.org/0009-0008-5836-9149>; email: [seckatch.m@yandex.ru](mailto:seckatch.m@yandex.ru)