

*На правах рукописи*

Гафнер Константин Евгеньевич

**МЕДИАЦИЯ КАК СОЦИО-КОММУНИКАТИВНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ  
КОНФЛИКТОРАЗРЕШЕНИЯ**

Специальность 22.00.06 – Социология культуры

**Автореферат**

диссертации на соискание ученой степени

кандидата социологических наук

Санкт-Петербург

2019

Диссертация выполнена на кафедре социологии культуры и коммуникации факультета социологии ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет» (СПбГУ)

**Научный  
руководитель:**

**Василькова Валерия Валентиновна**  
доктор философских наук, профессор  
кафедры социологии культуры и  
коммуникации факультета социологии  
СПбГУ

**Официальные  
оппоненты:**

**Черняева Татьяна Ивановна**  
доктор социологических наук, профессор  
кафедры экономической психологии и  
психологии государственной службы  
Поволжского института управления имени  
П.А. Столыпина - филиала РАНХиГС

**Кузнецова Елена Игоревна**  
доктор философских наук, профессор  
кафедры философии, социологии и теории  
социальной коммуникации Нижегородского  
государственного лингвистического  
университета имени Н.А. Добролюбова

**Ведущая  
организация:**

ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский  
государственный электротехнический  
университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова  
(Ленина)

Защита состоится «01» ноября 2019 года в 16:00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.166.04 по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук, созданного на базе ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского» по адресу: 603000, г. Нижний Новгород, пер. Университетский, д. 7, ННГУ, корп. 12, факультет социальных наук, аудитория 104.

С диссертацией можно ознакомиться в фундаментальной библиотеке Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского по адресу: 603950, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, д. 23, корп. 1 и на сайте <https://diss.unn.ru/948>

Автореферат разослан « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

Ученый секретарь диссертационного совета,  
кандидат философских наук

Н.Н. Воронина

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность проблемы исследования** определяется необходимостью научного осмысления медиации как относительно новой для России социо-коммуникативной практики и возрастающим интересом к ней, как со стороны научного сообщества, так и со стороны общественности. Медиация – переговорный процесс с участием третьей стороны, уходящий корнями в историю развития человеческих отношений, но оформившийся как современная практика рассмотрения конфликтных ситуаций лишь во второй половине XX столетия. Сегодня в странах с развитой правовой системой медиация достаточно широко применяется при разрешении различных конфликтов, а люди все чаще прибегают к помощи медиаторов. Статистика показывает, что в большинстве случаев им удается разрешить конфликт успешно. Основным преимуществом медиации является активная позиция сторон в коммуникативном взаимодействии.

Возникновение первых профессиональных практик медиации в России связано с распространением опыта зарубежных медиаторов более тридцати лет назад. Сегодня в Москве, Санкт-Петербурге и других крупных городах существуют специальные центры, которые предоставляют услуги по разрешению конфликтов и обучению специалистов. Накопленный в мире опыт актуализирует поиски перспектив развития медиации в Российской Федерации.

**Степень научной разработанности проблемы.** Исследование медиации в силу исторических причин осуществлялось до недавнего времени в основном в рамках психологии и конфликтологии. Из зарубежных исследований, посвященных теоретическим и прикладным аспектам медиации, выделим следующих авторов: Х. Бесемер, Д. Кэнни, Л. Фуллер, Л. Рискин, Л. Боуль и М. Несик, Р. Буш и Д. Фолджер, Дж. Монк и Дж. Уинслэйд и др. Большое влияние на развитие классической медиации оказала публикация работ Р. Фишера и У. Юри, посвященных переговорным техникам Гарвардской Школы. Методы разрешения и урегулирования конфликтов освящены в работах М. Иордана, Г.С. Котаджяна, В.П. Милецкого. Проблемы медиации в

контексте междисциплинарного анализа описаны в работах Н.И. Башмаковой, В.П. Зинченко, А.В. Копылова, В.Н. Комиссарова, Т.Г. Пшенкиной, Г. Гарзона, В.В. Савчука и др. Анализу сущности медиации посвящены работы О.В. Аллахвердовой, А.Д. Карпенко, А.А. Елисеева, В.Ф. Яковлева, Ц.А. Шамликашвили, Г. Пуна и др. Институционализации медиации посвящены исследования В.В. Лисицына, Е.И. Носыревой, В. Таймазова, Д.Л. Давыденко, О.Ю. Степановой, В.О. Аболонина, П.Н. Бирюкова и А.В. Пронина, и др. Концепции международных конфликтов современности представлены в трудах Э.И. Скакунова, Д.М. Фельдмана, А.Д. Лопуха, Н.И. Доронина, С.В. Раца. Анализу причин и возможностей урегулирования региональных конфликтов посвящены монографии В.В. Журкина, В.А. Кременюка и др. Моделям медиации посвящены работы Д.А. Кэнни, А. Хертель, Л. Рискина, М.В. Лабутиной, Л. Боуля и М. Несика, Е.Н. Ивановой, Н.В. Гордийчука, Дж. Монка и Дж. Уинслэйда, Л. Паркинсон и др. Базовые теоретические аспекты сущности социальных технологий разработаны в исследованиях К. Поппера, Э. Томаса, В.Н. Иванова, В.И. Патрушева, Д.П. Гавры. Социо-коммуникативным технологиям разрешения конфликтов в современном обществе посвящены труды: Ю.Г. Запрудского, Л.М. Романенко, О.И. Федорищевой, А.Н. Чумикова, Е.Н. Ивановой и др.

В последнее десятилетие в России вышло несколько монографий по медиации, был защищен ряд диссертаций по различным аспектам медиации (А.А. Арутюнян<sup>1</sup>, В.И. Бенова<sup>2</sup>, Н.С. Баребина<sup>3</sup>, С.В. Абдуллина<sup>4</sup>, Т.Б. Косарева<sup>5</sup> и др.).

Необходимо отметить разнообразие используемых практик и подходов (ведущих свое происхождение из психологии, социологии, конфликтологии,

---

<sup>1</sup>Арутюнян А.А. Медиация в уголовном процессе: дис. ... канд. юрид. наук. М., 2012.

<sup>2</sup>Бенова В.И. Медиация как альтернативный способ разрешения международных коммерческих споров: дис. ... канд. юрид. наук. М., 2013.

<sup>3</sup>Баребина Н.С. Когнитивный механизм контраргументации в дискурсе медиации: дис. ... канд. фил. наук. Иркутск, 2012.

<sup>4</sup>Абдуллина С.В. Социальный феномен посредничества: дис. ... канд. соц. наук. Уфа, 2011.

<sup>5</sup>Косарева Т.Б. Обучение студентов-юристов лингвокультурной медиации: дис. ... канд. пед. наук. М., 2011.

политологии) и ограниченное количество специальных работ, посвященных комплексному представлению о медиации как коммуникативной технологии конфликторазрешения в социокультурном взаимодействии. Исследование медиации с точки зрения социологии культуры помогает обогатить представление о природе конфликтов, способах их урегулирования и разрешения. В связи с этим особую актуальность приобретает социокультурное изучение новых коммуникативных технологий, их места в системе социокоммуникативных практик и их эффективности.

Любой социальный конфликт – это всегда взаимодействие социальных субъектов, именно поэтому в рамках диссертационного исследования кажется наиболее интересной для рассмотрения теория символического интеракционизма, которая была предложена Дж. Мидом<sup>6</sup> и Г. Блумером<sup>7</sup>. В соответствии с символическим интеракционизмом люди наделяют воздействующие на них стимулы определенными значениями и реагируют в первую очередь на эти значения – символы. С этой точки зрения выстраивание эффективной коммуникации в конфликте заключается в создании системы совместных смыслов, в которой каждый участник одинаково понимает ситуацию, осознает свои интересы и может поставить себя «на место другого».

Процесс разрешения конфликта в значительной степени сопряжен с элементами непредсказуемости в коммуникативном взаимодействии между медиатором и сторонами. В данной интерпретации конфликт можно рассмотреть как самоорганизующуюся аутопоэтическую систему, а медиацию как технологию управления такой системой. Данная точка зрения основана на идеях теории самоорганизации и аутопоэтических систем, представленных в работах Н. Лумана<sup>8</sup>, Г. Николаса и И. Пригожина<sup>9</sup>, Л. Няпинена<sup>10</sup>,

---

<sup>6</sup>См.: Мид Дж. Г. Избранное: Сб. переводов / РАН. ИНИОН. Центр социал. научн.-информ. исследований. отд. социологии и социал. психологии. – М., 2009. — 290 с.

<sup>7</sup>Блумер Г. Общество как символическая интеракция // Современная зарубежная социальная психология. – М.: Изд-во МГУ, 1984. С. 173.

<sup>8</sup>Луман Н. Социальные системы. Очерк общей теории. – СПб.: Наука, 2007. – 641 с.

<sup>9</sup>Николас Г., Пригожин И. Познание сложного. Введение. – М., 1990. С. 89.

<sup>10</sup>Няпинен Л. Программа Ильи Пригожина перестройки традиционной физики и вытекающие из нее заключения для понимания социальных проблем // Синергетическая парадигма.

Д.С. Чернавского<sup>11</sup>, К.Х. Делокарова<sup>12</sup>, В.В. Васильковой<sup>13</sup> и др. Одной из особенностей нашего исследования будет являться рассмотрение медиации в контексте данного подхода. Он позволит нам рассмотреть профессиональные практики медиаторов под новым углом и, как следствие, обогатит существующие представления о коммуникативных способах работы с конфликтом.

**Объектом** данного исследования выступает социальный конфликт в социокультурном контексте.

**Предмет исследования:** медиация как социо-коммуникативная практика конфликто разрешения.

**Цель исследования:** исследование медиации как социо-коммуникативной технологии конфликто разрешения.

**Задачи исследования:**

1. Дать характеристику медиации в контексте междисциплинарного подхода;
2. Рассмотреть феномен медиации в контексте социокультурного подхода;
3. Исследовать зарубежный и отечественный опыт развития медиации как социокультурного института;
4. Выявить особенности профессиональных практик медиаторов, представленных на русскоязычных и англоязычных сайтах;
5. Исследовать и типологизировать существующие социо-коммуникативные модели медиации как формы социокультурного взаимодействия;

---

Когнитивно-коммуникативные стратегии современного научного познания. – 2004. – №1. – С. 19-23.

<sup>11</sup>Чернавский Д.С. Синергетика и информация. Динамическая теория хаоса. – М.: Наука, 2001. – 105 с.

<sup>12</sup>Делокаров К.Х. В поисках новой парадигмы: Синергетика. Философия. Науч. рациональность. – М.: Изд-во РАГС, 1999. – 105 с.

<sup>13</sup>Василькова В.В. Порядок и хаос в развитии социальных систем (Синергетика и теория социальной самоорганизации) – СПб.: Лань, 1999. – 480 с.

6. Охарактеризовать сущность медиации как технологии управления самовоспроизводящейся социо-коммуникативной системой;

7. Выделить и верифицировать социо-коммуникативные технологии медиации классического и неклассического типов.

**Методологической основой исследования** являются общенаучные методы познания (методы анализа и синтеза, системный подход, диалектический подход, теория аутопоэзиса и кибернетика второго порядка), а также частно-научные методы исследования, используемые в социологии культуры (интервьюирование, анализ веб-сайтов).

**Теоретическая основа исследования** основывается на нескольких подходах:

- Подход к проблеме медиации с позиции социологии культуры позволяет рассмотреть медиацию на макро- и микроуровнях. На макроуровне медиация понимается как социокультурный институт, на микроуровне – как социальное взаимодействие в коммуникативных практиках.

- Институциональный подход позволяет рассмотреть медиацию как социокультурный институт и проанализировать зарубежный и отечественный опыт ее институционализации.

- Анализ медиации с позиций социологии коммуникации позволяет представить процесс управления коммуникативным обменом в виде последовательной алгоритмизированной деятельности медиатора, направленной на достижение определенного результата.

- Теория символического интеракционизма позволяет интерпретировать коммуникацию между участниками как интеракцию, взаимодействие разных (и равных) субъектов, в результате которого возникают, и формируются совместные смыслы и значения. Медиация в данном контексте рассматривается как технология по созданию общих смыслов, способных трансформировать исходные позиции.

- Теория самоорганизующихся систем позволяет интерпретировать ситуацию конфликта как самоорганизующуюся аутопоэтическую систему

социокультурного характера. В рамках данного подхода мы рассматриваем медиацию как социо-коммуникативную технологию управления самоорганизующимся процессом интеракций в социокультурном взаимодействии.

**Научная новизна** исследования заключается в следующем:

1. Обоснованы теоретико-методологические преимущества подхода к изучению медиации с позиций социологии культуры, позволяющего рассматривать медиацию на микро- и макроуровнях. На макроуровне медиация понимается как социокультурный институт, на микроуровне – как социальное взаимодействие в коммуникативных практиках.

2. Выявлена специфика репрезентаций социального взаимодействия в профессиональных коммуникативных практиках медиации на основе анализа русскоязычных и англоязычных сайтов.

3. Разработана типология моделей медиации как форм социокультурного взаимодействия, основанная на различных подходах к пониманию конфликта и коммуникативных способах управления им.

4. Разработана авторская интерпретация медиации как технологии управления самоорганизующейся социо-коммуникативной системой в ситуации конфликта.

5. Выявлены и верифицированы социо-коммуникативные технологии устранения коммуникативных барьеров (классический тип) и технологии конструирования смыслов в социокультурном взаимодействии (неклассический тип).

**Основные положения, выносимые на защиту:**

1. В теоретико-методологическом плане интегральный взгляд на медиацию представлен в рамках социологической традиции, поскольку он позволяет рассмотреть проблему как на микро-, так и макроуровнях. На макроуровне медиация понимается как социокультурный институт, на микроуровне – как социальное взаимодействие в коммуникативных практиках.



2. На основе сравнительного анализа двадцати русскоязычных и англоязычных сайтов профессиональных медиаторов можно сделать вывод о том, что существует разница в репрезентации социального взаимодействия в профессиональных коммуникативных практиках на рынке оказываемых услуг. Англоязычные сайты ориентированы преимущественно на оказание профессиональных услуг в области конфликто разрешения, а также на образовательные услуги с целью расширения кадрового состава. Русскоязычные сайты ориентированы в большей степени на образовательную и просветительскую деятельность, которая направлена на формирование профессионального сообщества и потребительской ниши, что свидетельствует о том, что российская медиация сегодня находится на начальном этапе своей институционализации.

3. В результате профессиональной деятельности медиаторов возникают различные коммуникативные практики при работе с конфликтами, которые затем концептуализируются как модели медиации. Типологическая матрица моделей медиации (директивная, восстановительная, нарративная, трансформативная, фасилитативная) позволяет выявить специфику коммуникативных взаимодействий в ситуации конфликта между медиатором и сторонами и оценить их эффективность.

4. С позиций теории самоорганизации процесс конфликто разрешения можно вкратце представить следующим образом. В результате конфликта динамические процессы внутри коммуникативной системы и сигналы из внешней среды нарушают ее относительное равновесие, и приводят к возникновению случайных хаотических колебаний (флуктуаций), которые, в результате эскалации конфликта, усиливаясь, могут так влиять на систему, что она приближается к точке ветвления (бифуркации) – моменту выбора дальнейшего пути развития. В результате нелинейного взаимодействия такая коммуникативная система выбирает дальнейший путь эволюции, и переходит на качественно новый уровень организации, где параметры порядка тоже так или иначе преобразуются, а описанный механизм саморазвития запускается

вновь. В противном случае система разрушается. Медиация в данном случае может рассматриваться как технология управления такой коммуникативной системой социокультурного характера. Подобная интерпретация позволит нам шире взглянуть на понимание социо-коммуникативных технологий, используемых в процессе медиации.

5. Классическая модель понимания медиации как процесса устранения содержательных шумов в информации и более сложная неклассическая модель понимания медиации как самоорганизующегося процесса интеракций позволяют описать разные коммуникативные практики медиатора в социокультурном взаимодействии. В этой связи целесообразно различать технологии устранения коммуникативных барьеров (классические социо-коммуникативные технологии медиации) и технологии конструирования смыслов в социокультурном взаимодействии (неклассические социо-коммуникативные технологии медиации). Под классическими социо-коммуникативными технологиями медиации понимается деятельность медиатора по организации и регулированию информационных сигналов, исходя из логики устранения коммуникативных барьеров. Управление коммуникацией осуществляется по законам классической кибернетики, когда медиатор контролирует коммуникативную систему, и приводит ее к ожидаемому результату. Под неклассическими социо-коммуникативными технологиями медиации понимается деятельность медиатора по трансформации позиций сторон в поиске общих смыслов и регулированию процессов самоорганизации, исходя из логики согласования изменений в социо-коммуникативном взаимодействии между сторонами конфликта и действиями медиатора.

6. В результате проведения полуструктурированных интервью с практикующими медиаторами верифицирована типология классических и неклассических социо-коммуникативных технологий медиации. Выявлены следующие технологии устранения коммуникативных барьеров: 1) технология снятия информационных барьеров: а) побуждающая к высказыванию техника; б) уточняющая техника; в) техника «выход на интерес»; г) техника выработки

решений; д) техника «адвокат дьявола»; 2) технология снятия эмоциональных барьеров: а) техника вентилирования эмоций. Выявлены следующие технологии конструирования смыслов в социокультурном взаимодействии: технология решения нестандартных ситуаций: а) техника мониторинга социо-коммуникативной системы; б) техника вербализации флуктуаций; в) техника выхода из точки бифуркации; г) техника «шаг назад», а также техники сопряжения и введения процедурных договоренностей во вступительном слове.

**Теоретическая значимость исследования.** Теоретическая значимость исследования состоит в определении медиации как технологии управления самоорганизующейся аутопоэтической системой социокультурного характера, а также в авторской интерпретации социо-коммуникативных технологий по управлению коммуникативным взаимодействием в ситуации конфликта. Положения и выводы работы позволяют существенно дополнить содержание учебных программ дополнительного образования по направлению «Медиация» в вузах и структурах дополнительного образования, они также могут быть использованы в дальнейших научных исследованиях медиации как социо-коммуникативной технологии.

**Практическая значимость исследования.** Практическую значимость имеют предложенные в диссертации рекомендации по дальнейшему совершенствованию социо-коммуникативных технологий в предотвращении конфликтов. Представленный в диссертации авторский подход позволяет осуществлять проектирование социо-коммуникативных технологий опережающего действия в целях предупреждения конфликтов. Полученные выводы также могут использоваться с целью развития системы подготовки профессиональных кадров.

**Апробация результатов исследования.** Основные результаты диссертационного исследования прошли апробацию на XVI-ой Международной конференции «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования» (Екатеринбург, 21-22 марта 2013 г.); Международной научной конференции студентов, аспирантов и

молодых ученых «Ломоносов-2013» в рамках Международного молодежного научного форума (Москва, 8-12 апреля 2013 г.); Международной научной конференции «Социология Безопасности: проблемы, анализ и решения» (Санкт-Петербург, 19-20 апреля 2013 г.); Всероссийской научно-практической конференции IX Ковалевские чтения «Социология и социологическое образование в России» (Санкт-Петербург, 14-15 ноября 2014 г.); Международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов-2015» в рамках Международного молодежного научного форума (Москва, 21-23 апреля 2015 г.); XVIII-я Международной конференции «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования» (Екатеринбург, 19-20 марта 2015 г.); Всероссийской научно-практической конференции X Ковалевские чтения «Россия в современном мире: взгляд социолога» (Санкт-Петербург, 13-15 ноября 2015 г.); XIX-ой Международной конференции «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования» (Екатеринбург, 17-18 марта 2016 г.); Международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов-2016» в рамках Международного молодежного научного форума (Москва, 11-15 апреля 2016 г.).

Основные положения диссертации представлены в двенадцати публикациях (в том числе, четырех статьях в ведущих рецензируемых журналах и изданиях Перечня ВАК) общим объемом 4,3 печатных листа.

**Структура и объем диссертационной работы.** Диссертация включает введение, 4 главы, заключение, 5 приложений и 273 используемых источника. Общий объем диссертации – 286 страниц.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

**Во введении** обосновывается актуальность выбранной темы, освещается степень ее разработанности, формулируются цель и задачи исследования, дается определение предмета исследования, определяется объект исследования, дается характеристика теоретической и методологической базы выполненной работы, определяется научная новизна, теоретическая и практическая значимость диссертации, формулируются положения, выносимые на защиту, предоставляются сведения об апробации работы и ее структуре.

**Первая глава «Медиация как предмет междисциплинарного анализа»** посвящена исследованию медиации в междисциплинарном контексте. Медиация складывалась как междисциплинарная область, получившая от различных дисциплин многочисленные наработки из научного инструментария, теоретической базы и методов изучения. Получив институциональное оформление, она сохраняет с этими дисциплинами методологические и теоретические связи.

**В первом параграфе «Проблема конфликто разрешения в различных дисциплинарных традициях»** медиация и проблема конфликто разрешения исследуются с точки зрения различных научных дисциплин: юридических (Л. Фуллер, В. Архипов и др.), политических (Дж. Коэн, Э. Эрато, К. Боулдинг, С. Липсет, М.В. Рац, А.В. Дмитриев, Е.И. Степанов и др.), математических (Н.Н. Воробьев, В.М. Гаврилов, В.Ф. Крапивин и др.), психологических (В.С. Мерлин, Н.В. Гришина, Е.А. Романова, А.А. Рояк, Л.С. Славина, Е.В. Первышева, В.М. Басова и др.), философских (Цицерон, Ф. Аквинский, Н. Макиавелли, Т. Гоббс, И. Кант, Г. Гегель и др.) и конфликтологии (О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко, Е.Н. Иванова, В.В. Козловский, В.П. Милецкий и др.).

Сделан вывод о том, что исследование медиации в рамках одной отдельно взятой дисциплины, как правило, позволяет выделить один или несколько изучаемых специфических признаков, что дает нам основание говорить о различной акцентуации такого анализа. Так, в юридических науках

медиация рассматривается главным образом как правовой институт в рамках действующего законодательства, как процедура разрешения споров, альтернативная судебному производству. В политологии медиация рассматривается преимущественно как институт гражданского общества, как технология управления политическим конфликтом. В математических дисциплинах разрешение конфликтов рассматривается как технология выработки оптимальных решений в моделируемых ситуациях. В психологии медиация рассматривается как процесс урегулирования проблем межличностного взаимодействия, возникающих между двумя и более сторонами. В философской традиции медиация понимается в контексте трактовки конфликта как сущностной характеристики природы человека. В конфликтологии медиация понимается как технология позитивного вмешательства в конфликт, которая позволяет абстрагироваться от первоначальных антагонистических позиций, выйти на истинные интересы и на их основе прийти к взаимовыгодным решениям. В сумме, широкий спектр дисциплин, изучающих медиацию как специфическую технологию конфликторазрешения, позволяет нам взглянуть на изучаемую проблему многомерно, с разных точек зрения.

**Во втором параграфе «Социологический подход к проблеме конфликторазрешения в социальном взаимодействии»** медиация и проблема конфликторазрешения исследуются с точки зрения социологического подхода. Специфика социологического взгляда на медиацию заключается в ее рассмотрении на микро- и макроуровнях. При этом социологическая традиция представляет различные трактовки взаимовлияния и взаимообусловленности этих уровней анализа.

С позиции макросоциологии (К. Маркс, О. Конт, Г. Спенсер, Э. Дюркгейм, Т. Парсонс) конфликт представляется частью социальной системы. Посредством эффективного разрешения социального конфликта социальная система, в которой он возникает, может существенно обновить свое состояние. Теоретическое признание социального конфликта в качестве

закономерной характеристики социальных систем позволило перейти к более глубоким его исследованиям и решению задач управления конфликтами.

С позиции микросоциологии (Дж. Хоманс, Дж. Мид, Г. Блумер, А. Шюц) проблема разрешения конфликта рассматривается непосредственно во взаимодействии людей, в их межличностном общении и коммуникативных действиях.

На основе анализа современной литературы рассмотрены основные элементы социального конфликта: участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, среда конфликта, образ конфликтной ситуации и др.

Сделан вывод о том, что медиация как технология конфликторазрешения представляет собой целенаправленную системно-организованную деятельность медиатора по управлению коммуникацией в конфликте, которая осуществляется поэтапно и направлена на его разрешение с помощью комплекса коммуникативных техник и приемов.

Описаны способы применения медиативных практик на разных этапах развития социального конфликта с целью выявления оптимальных ситуаций для интеграции медиатора во взаимодействие между сторонами. Сделан вывод о том, что на стадии открытого конфликта, медиация как технология конфликторазрешения используется в полном объеме, поскольку стороны воспринимают ситуацию как конфликтную. Они открыто манифестируют занимаемые позиции, которые кажутся им антагонистическими, и выстраивают соответствующую линию поведения на основе интерпретаций действий другого как враждебных. Медиатор снимает коммуникативные барьеры, выстраивает систему совместных смыслов, в которой каждый участник одинаково понимает ситуацию, осознает свои интересы и может поставить себя «на место другого».

Доказывается, что отдельные медиативные практики применимы на предконфликтной стадии и в послеконфликтный период.

**Во второй главе «Медиация как предмет социологического знания: соотношение макро- и микроуровней»** медиация рассматривается на микро- и макроуровнях. На макроуровне медиация рассматривается как

социокультурный институт, на микроуровне медиация рассматривается как социальное взаимодействие в коммуникативных практиках.

**Первый параграф «Развитие медиации как социокультурного института: мировой опыт»** посвящен описанию мирового опыта институционализации медиации. Фиксируется, что на протяжении всей человеческой истории происходит эволюция различных способов разрешения конфликтов: от более примитивных (с позиции силы), к более развитым (с позиции принятых норм и интересов). Медиация, как социокультурный институт, возникает во второй половине двадцатого столетия в ответ на вызовы изменяющегося общества.

Определены общие признаки и специфические особенности медиации как социокультурного института:

1. Установки и образцы поведения: честность, добровольность, беспристрастность, конфиденциальность, противодействие недобросовестным приемам в переговорах.

2. Культурные символы в качестве образов, представлений об институте, отражающие его специфические черты (например, графические знаки, эмблемы, элементы дизайна веб-сайтов и др.).

3. Утилитарные культурные черты в виде материального воплощения социального института – инфраструктура, обеспечивающая коммуникативное взаимодействие медиатора с конфликтующими сторонами: профессиональные центры, веб-сайты, просветительские брошюры и др.

4. Устные и письменные кодексы поведения. (Кодекс этики и норм поведения для медиаторов, Федеральный Закон о Медиации и др.)

5. Идеология – технология разрешения конфликтов при участии медиатора на основе добровольного соглашения сторон с целью достижения ими взаимоприемлемого решения.

Анализируются этапы институционализации медиации в США, Великобритании, Германии и Австрии. Делается вывод о том, что в каждой стране они имеют свои специфические особенности, которые зависят от



исторического развития отдельно взятого государства, сложившихся экономических условий, уровня развития институтов гражданского общества и правовой культуры.

**Второй параграф «Проблемы институционализации медиации в Российской Федерации»** посвящен этапам становления социокультурного института медиации в России.

Процесс институционализации медиации в России начался с распространения профессиональных практик американских медиаторов в конце 90-ых гг. На тот момент общество в период распада всех советских институтов не было готово к внедрению инновационных коммуникативных технологий по работе с конфликтами.

Делается вывод о том, что сегодня процесс интеграции медиации как полноценного и полноправного института находится в начале своего становления. Сформированная как коммуникативная технология медиация только адаптируется к российской действительности. Данное обстоятельство связывается с культурным фактором: отсутствие традиций конструктивного диалога, высокая конфликтность общества, специфика российской ментальности и низкий уровень правовой культуры.

Отмечается, что сегодня в России формируются разнообразные профессиональные практики медиации, которые требуют изучения и анализа.

**В третьем параграфе «Репрезентация социального взаимодействия в профессиональных практиках медиации в интернет-пространстве (по результатам сравнительного анализа русскоязычных и англоязычных сайтов)»** представлены результаты собственного эмпирического исследования, посвященного сравнительному анализу веб-сайтов профессиональных медиаторов.

Было произведено сравнение 10 русскоязычных и 10 англоязычных (США, Великобритания) сайтов по 10 критериям, отражающих структуру исследуемых веб-ресурсов, а именно: наличие логотипа, информации о деятельности организации, информации об образовательных программах для

медиаторов, информации о медиации, поисковой формы, прайса на услуги, личного кабинета, анализ целевой аудитории, дизайна сайта и партнерских ссылок.

Выработанные критерии позволили оценить не только маркетинговый потенциал каждого сайта по распространению профессиональных услуг, но и выявить специфику репрезентаций социального взаимодействия в профессиональных практиках медиации.

В результате анализа коммуникативных технологий были выявлены следующие особенности. Англоязычные сайты ориентированы преимущественно на оказание профессиональных услуг в области конфликто разрешения, а также на образовательные услуги с целью расширения кадрового состава. Русскоязычные сайты ориентированы в большей степени на образовательную и просветительскую деятельность, которая направлена на формирование профессионального сообщества и потребительской ниши, что свидетельствует о том, что российская медиация сегодня находится на начальном этапе своей институционализации.

**Третья глава «Профессиональные практики медиаторов: модели и технологии»** посвящена моделям медиации, которые рассматриваются как формы социокультурного взаимодействия, в которых отражены различные представления об управлении коммуникативными процессами в конфликтном взаимодействии.

**В первом параграфе «Модели медиации как формы социокультурного взаимодействия: существующие подходы»** описаны существующие модели медиации. Под моделью медиации понимаются профессиональные практики медиаторов, осмысленные как единая концепция. В этих моделях фиксируются разные представления о причинах возникновения конфликта и способах работы с ним. Даны характеристики наиболее распространенным моделям медиации таким, как фасилитативная, оценочная, директивная, трансформативная, гуманистическая, познавательная, нарративная, экосистемная и др.

**Во втором параграфе «Сравнительный анализ и типология моделей медиации»** типологизированы следующие модели медиации: директивная, восстановительная, нарративная, трансформативная и фасилитативная. В типологическую матрицу были включены наиболее технологизированные, часто используемые и теоретически обоснованные модели медиации, которые на сегодняшний день четко выделены как отдельные, самостоятельные концепции по наличию в них ценностных и идеологических установок, по которым становится возможным отличить представителей медиаторов одной модели от другой.

В результате сравнительного анализа делается вывод о том, что деятельность медиатора в управлении коммуникативными процессами между конфликтующими сторонами различается в зависимости от выбранного стиля работы. Фиксируется, что в директивной и восстановительной моделях степень самостоятельности сторон в организации коммуникации минимальна. Это проявляется в активной руководящей роли медиатора и его способности вести участников взаимодействия за собой при работе с информационным содержанием конфликта. Коммуникативное основание фасилитативной и трансформативной моделей медиации связано с их пониманием, как интеракции, диалога равных субъектов, способных самостоятельно трансформировать свои позиции в результате поиска общих смыслов и значений. Стороны влияют на содержательный аспект конфликта. Нарративная модель работает не столько со сторонами конфликта, сколько со смыслами, которые возникают в результате их взаимодействия. Медиатор следует за участниками коммуникации и способствует конструированию таких символических значений, в которых вырабатывается новый контекст взаимоотношений.

Дальнейший анализ социо-коммуникативных технологий медиации осуществлен на примере фасилитативной модели медиации, поскольку именно она закреплена на институциональном уровне в России.

**В третьем параграфе «Технологии устранения коммуникативных барьеров (классический тип)»** выделяются классические социо-коммуникативные технологии медиации, способствующие повышению качества информации в коммуникации между сторонами конфликта.

Рассматриваются понятия и сущность терминов «социальная технология», «коммуникативная технология», «социо-коммуникативная технология». Фиксируется, что социальная технология представляет собой алгоритмизированный способ решения социальных проблем, в то время как коммуникативная технология представляет собой алгоритмизированный способ решения коммуникативных проблем, в частности, повышение эффективности коммуникации, качества восприятия информационного сообщения и др. Социо-коммуникативная технология объединяет в себе объем вышеописанных понятий. Она направлена на решение социальной задачи посредством оптимизации коммуникативных процессов. Отмечается, что социо-коммуникативная технология включает в себя такие составляющие компоненты как техники и приемы.

На основе научных исследований В.В. Васильковой о социальных коммуникациях представлено авторское понимание классических и неклассических технологий медиации.

Под классическими социо-коммуникативными технологиями медиации (технологии устранения коммуникативных барьеров) понимается деятельность медиатора по организации и регулированию информационных сигналов, исходя из логики устранения коммуникативных барьеров, что соответствует информационному подходу к пониманию коммуникации. В данном случае медиатор выступает оператором, который устраняет содержательные шумы и отлаживает обратную связь в коммуникации между конфликтующими сторонами. Управление коммуникацией осуществляется по принципам классической кибернетики, когда медиатор контролирует коммуникативную систему, и приводит ее к ожидаемому результату.

Представлено описание двух технологий устранения коммуникативных барьеров:

1. Технология снятия информационных барьеров (побуждающая к высказыванию техника: приемы «открытый вопрос», «молчание», «призыв к высказыванию», «обращение к традиции», невербальные приемы активного слушания; уточняющая техника: приемы «закрытый вопрос», «проверка услышанного», «проверка додуманного», «эхо», «конкретизация», «развитие идеи», «резюме»; техника «выход на интерес»: приемы «определение позиции», «открытый вопрос», «закрытый вопрос», «молчание», «проверка услышанного», «резюме»; техника выработки решений: приемы «выработка тем обсуждения», «выработка предложений», «проверка на реалистичность»; техника «адвокат дьявола»: приемы «открытый вопрос», «закрытый вопрос», «сообщение о восприятии», «молчание»).

2. Технология снятия эмоциональных барьеров (техника вентилирования эмоций: приемы «отражение чувств», «сообщение о восприятии», «перевод оскорблений в безоценочные фразы», «возврат к согласию», «молчание», «комментарии на бумаге»).

Представлена авторская интерпретация медиации в контексте классического и неклассического подходов. С точки зрения классического подхода медиация понимается как процесс устранения содержательных шумов в коммуникации. Делается вывод о принципиальной ограниченности объяснительной классической модели понимания медиации. С точки зрения неклассического подхода медиация рассматривается как самоорганизующийся процесс интеракций. Данная интерпретация позволила описать более сложные и специфичные коммуникативные технологии, используемые медиатором в конфликтном взаимодействии.

**В четвертом параграфе «Технологии конструирования смыслов в социокультурном взаимодействии (неклассический тип)»** описаны неклассические социо-коммуникативные технологии медиации, которые позволяют медиатору адекватно реагировать на структурную динамику социо-

коммуникативной системы конфликта. Под социо-коммуникативной системой понимается структура, состоящая из непосредственных участников конфликта, и ее динамическое развитие в конфликтном взаимодействии.

Под неклассическими социо-коммуникативными технологиями медиации (технологии конструирования смыслов в социокультурном взаимодействии) понимается деятельность медиатора по трансформации позиций сторон в поиске общих смыслов и регулированию процессов самоорганизации, исходя из логики согласования изменений в социо-коммуникативном взаимодействии между сторонами конфликта и действиями медиатора. Такая интерпретация объединяет неклассическую и постнеклассическую парадигмы коммуникации.

Были выделены следующие технологии конструирования смыслов в социокультурном взаимодействии: технология решения нестандартных ситуаций (техника мониторинга социо-коммуникативной системы, техника вербализации флуктуаций, техника выхода из точки бифуркации, техника «шаг назад»), а также техника введения процедурных договоренностей во вступительном слове медиатора и техника сопряжения.

Сделан вывод о том, что классические и неклассические технологии медиации сосуществуют параллельно и используются медиатором на протяжении всего процесса. Неклассические технологии являются более сложными и включают в себя социо-коммуникативные технологии классического типа как частный случай. Их применение зависит от тех коммуникативных задач, которые ставит перед собой медиатор во взаимодействии со сторонами конфликта.

**В четвертой главе «Использование медиации как социо-коммуникативной технологии в профессиональных практиках медиаторов (на материалах эмпирического исследования)»** представлены результаты авторского эмпирического исследования, посвященного анализу профессиональных практик медиаторов (на основе проведения полуструктурированных интервью).

**В первом параграфе «Профессиональные навыки медиаторов и структурная специфика медиации в социокультурном контексте»** исследуются профессиональный опыт медиаторов, их представления о сущности медиации и моделях как форм социокультурного взаимодействия.

Фиксируется наличие общего понимания о технологическом характере медиации как алгоритмизированной последовательной деятельности медиатора с целью оптимизации коммуникативных процессов между сторонами конфликта.

Фиксируются барьеры, с которыми сталкиваются медиаторы в своей профессиональной деятельности. Они были объединены в две группы:

- связанные со спецификой процесса институционализации медиации в России (снобизм юридического сообщества, отсутствие доверия к медиации, отсутствие достаточного уровня информированности населения);

- связанные с особенностями межличностного взаимодействия медиатора со сторонами конфликта непосредственно за столом переговоров (соблюдение принципиальных и процедурных правил, работа по снятию коммуникативных барьеров).

Делается вывод о том, что ограниченное число медиаторов идентифицируют профессиональные практики как обособленные концепции, в которых заложены разные представления о природе конфликта и разные способы работы с ним.

Фиксируется наличие в медиации как стандартизированных ситуаций, так и ситуаций неопределенности, требующих специальных действий со стороны медиатора.

**Во втором параграфе «Использование классических социо-коммуникативных технологий в профессиональных практиках медиаторов»** эмпирически проверяются выработанные в качестве теоретической гипотезы классические социо-коммуникативные технологии медиации.

По итогам проведенного эмпирического исследования медиаторами подтверждается использование технологий устранения коммуникативных барьеров: технология снятия информационных барьеров (побуждающая к высказыванию техника, уточняющая техника, техника «выход на интерес», техника выработки решений, техника «адвокат дьявола») и технология снятия эмоциональных барьеров (техника вентилирования эмоций).

Верифицированы новые коммуникативные техники, которые не были описаны ранее: техники коучинга, техники перевода слов (словарь), понимания мотивации другого, «грозовая туча» и «мозговой штурм».

**В третьем параграфе «Использование неклассических социо-коммуникативных технологий в профессиональных практиках медиаторов» эмпирически проверяются выработанные в качестве теоретической гипотезы неклассические социо-коммуникативные технологии медиации.**

Верифицированы индикаторы динамики флуктуационного фона социо-коммуникативной системы: эмоциональное напряжение участников, неравномерная активность сторон, изменение динамики переговоров, отмена достигнутых договоренностей, тупик в переговорах или «хождение по кругу» и др.

По итогам проведенного эмпирического исследования подтверждается использование технологий конструирования смыслов в социокультурном взаимодействии: технология решения нестандартных ситуаций (техника мониторинга социо-коммуникативной системы, техника вербализации флуктуаций, техника выхода из точки бифуркации, техника «шаг назад»), техника введения процедурных договоренностей во вступительном слове, техника сопряжения.

Медиаторы идентифицировали наиболее предсказуемые стадии медиации, где коммуникативное взаимодействие между сторонами конфликта контролируется медиатором в большей степени (вводное слово, завершение) и стадии, где велика вероятность возникновения ситуаций неопределенности,



которые вызваны послаблением процедурной части и предоставлением сторонам большей свободы в коммуникации (дискуссия, кокус).

Делается вывод о том, что коммуникативный инструментарий, адекватно подобранный медиатором, позволяет выстроить продуктивные взаимодействия со сторонами конфликта и, как следствие, способствовать разрешению конфликта.

В **заключении** сформулированы результаты проведенного исследования и даны основные выводы.

**Использованная литература** состоит из библиографии (общее количество наименований 273)

В **Приложениях** представлены: программа социологического исследования «Коммуникативные технологии репрезентации социального взаимодействия в профессиональных практиках медиации в интернет-пространстве», скриншоты профессиональных интернет-сайтов по медиации, гайд полуструктурированного интервью, транскрипты интервью с практикующими медиаторами, авторский скрипт вводного слова медиатора.

### **СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ:**

*Работы, опубликованные автором в ведущих рецензируемых научных журналах, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки России:*

1. Гафнер К.Е. Посредничество как форма разрешения конфликта в контексте обеспечения международной безопасности // Геополитика и безопасность, 2013. №4 (24). С. 79-82. (0,4 п.л.)

2. Гафнер К.Е. Технологии медиации в контексте информационной модели коммуникации. // Самоуправление, 2014. №5. С. 43-45. (0,4 п.л.)

3. Гафнер К.Е. Использование неклассических социокоммуникативных технологий в практической деятельности медиаторов // Дискуссия, 2015. №11 (63). С. 76-82. (0,5 п.л.)

4. Гафнер К.Е. Проблема медиации в контексте социологии конфликта // Конфликтология, 2016. №3. С. 277-288 (0,5 п.л.)

*Работы, опубликованные автором в других изданиях:*

4)1. Гафнер К.Е. Медиация как социо-коммуникативная технология [текст доклада] // XVI Международная конференция памяти проф. Л.Н. Когана «Культура, личность, общество в современном мире: Методология, опыт эмпирического исследования», 21-22 марта 2013 г., г. Екатеринбург. — Екатеринбург : [УрФУ], 2013. (0,2 п.л.)

2. Гафнер К.Е. Посредничество как форма разрешения конфликта в контексте обеспечения международной безопасности [текст доклада] // Материалы международной конференции «Социология Безопасности: проблемы анализ и решения», 19-20 апреля 2013 г. — Санкт-Петербург: [БГТУ «Военмех»], 2013. (0,3 п.л.)

3. Гафнер К.Е. Медиация как социо-коммуникативная технология [тезисы] // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2013» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов, К.К. Андреев, М.В. Чистякова. [Электронный ресурс] — М.: МАКС Пресс, 2013. С. 1-2. (0,2 п.л.)

4. Гафнер К.Е. Особенности медиации в Российской Федерации [тезисы] // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2015» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов. [Электронный ресурс] — М.: МАКС Пресс, 2015. С. 1-3. (0,2 п.л.)

5. Гафнер К.Е. Развитие медиации как коммуникативной практики и ее институционализация [Электронный ресурс] // XVIII Международная конференция памяти проф. Л.Н. Когана «Культура, личность, общество в современном мире: Методология, опыт эмпирического исследования», 19-20 марта 2015 г., г. Екатеринбург. — Екатеринбург : [УрФУ], 2015. С. 74-86 (0,6 п.л.)

6. Гафнер К.Е. Понятие и сущность социо-коммуникативных технологий в медиации [тезисы] // PR-технологии в информационном обществе: материалы

X научно–практической Конференции. 29 апреля 2015 г. Санкт-Петербург. / Под ред. И.Е. Тимерманиса. СПб.: Изд–во Политехн. ун–та, 2015. (0,3 п.л.)

7. Гафнер К.Е. Медиация как самоорганизующийся процесс интеракций [текст доклада] // Материалы XIX Международной конференции «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования / редакционная коллегия: Грунт Е.В, Меренков А.В., Рыбцова Л.Л., Старшинова А.В. — Екатеринбург : [УрФУ], 2016. С. 62-73. (0,5 п.л.)

8. Гафнер К.Е. Медиация как аутопоэтическая социо-коммуникативная система [тезисы] // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2016» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов. [Электронный ресурс] — М.: МАКС Пресс, 2016. С. 1-2. (0,2 п.л.)