

Отзыв
на выпускную квалификационную работу студента
магистратуры «Медиация» Института философии СПбГУ
Качалова Олега Николаевича на тему:
**«Медиативные и манипулятивные технологии
в урегулировании конфликтов»**

Тема выпускной квалификационной работы Олега Качалова является одновременно важной для развития конфликтологической практики и сложной для исследования. Не удивительно, что работ о явлении манипулирования в работе конфликтологов в литературе практически не встречается, хотя сама тема манипуляций является очень популярной.

Кроме того, этот вопрос носит острый дискуссионный характер, связанный с пониманием границ медиации, нейтральности и беспристрастности, этическими аспектами деятельности специалиста-конфликтолога. Поэтому исследование, предпринятое автором, имеет элементы новизны, носит практико-ориентированный характер и представляет интерес не только для практиков, но и для конфликтологической теории, прежде всего, для теории и практики медиации.

Автор адекватно формулирует предмет и объект исследования, соответственно, как технологии урегулирования конфликтов и использование медиативных и манипулятивных технологий в работе с конфликтом. Для достижения поставленной цели, в качестве которой Олег видит выявление принципиальных различий между манипулятивными и медиативными технологиями и раскрытие преимуществ последних в работе с конфликтом, автором формулируются и в ходе написания работы решаются соответствующие задачи.

Раскрывая сущность урегулирования конфликтов, медиативных и манипулятивных технологий, автор последовательно рассматривает истоки этих понятий и на основе обзора разноречивых литературных данных формулирует собственные определения этих явлений, на которые опирается далее в работе. Он показывает составляющие этих технологий, их разнообразие и варианты классификации. Автор обосновывает использование медиации как объекта анализа тем, что именно в этой технологии наиболее полно отражаются возможности и специфика и других способов урегулирования конфликтов. Сами по себе элементы медиативной технологии, чаще всего, в виде «медиативного подхода» используются в рамках разнообразных методов урегулирования конфликтов.

Представляет интерес, с одной стороны, подробный анализ причин применения манипуляций в конфликте на разных стадиях медиации, а с другой, негативные последствия их использования, как для сторон, так и для медиатора, и для самой медиации. Нельзя не отметить инновационность подхода автора в исследовании применения манипулирования не только непосредственно сторонами, но подчеркивание и опасности проявления и реальное существование практики манипулирования в деятельности самих специалистов, что противоречит сути медиационной технологии. Этот аспект работы с приведением конкретных ситуативных факторов, провоцирующих возникновение манипуляций, представляется чрезвычайно важным и может способствовать повышению осознанности в деятельности медиаторов и других конфликтологов-практиков.

Анализируя механизмы манипулирования и технологический арсенал медиационной технологии, автор показывает антиманипулятивный потенциал медиации. В качестве нейтрализующих возможностей в работе медиатора Олег выделяет принципы, процедуру, медиационный подход, ориентированный на сотрудничество и партнерство между сторонами и особую роль медиатора, которые базируются на трех группах навыков

и умений медиатора. Автор раскрывает возможности коммуникативных, переговорных и чисто медиативных навыков в конструктивном противостоянии манипуляциям.

Отрадно, что автор уделяет пристальное внимание этическим аспектам деятельности специалиста-конфликтолога, говоря о «положительных» манипуляциях, прослеживая их принципиальное несоответствие принципам медиации и позиционированию медиатора в качестве субъекта, оперирующего неразумными объектами – сторонами конфликта. Можно отметить, что этот вопрос нередко становится предметом спора в профессиональной среде, например, в отношении применения директивной медиации, которую в последние годы предпочитают называть более дипломатично – оценочной. Олег оправданно подчеркивает факторы риска применения манипуляций и превышения полномочий медиатором в зависимости от позиционирования медиатора в рамках той или иной школы и особенностей процесса работы с конфликтом в ряде ситуаций.

Использование автором большого количества литературных источников (99) позволяет ему рассмотреть проблематику работы полно и разнообразно.

Для раскрытия возможностей медиационной технологии в профилактике и нейтрализации манипуляций автор проводит эмпирическое исследование проявления манипулятивных и медиативных технологий в практике на базе клиники медиации при кафедре конфликтологии Института философии. Анализируя случаи из практики работы с клиентами, Олег убедительно демонстрирует ситуации применения манипуляций и контрманипулятивные действия медиатора.

Теоретические изыскания и эмпирический анализ подтвердили выдвинутые автором в начале работы гипотезы. Было убедительно продемонстрировано, что в работе с конфликтом, в том числе в медиации, риск использования манипулирования не только сторонами, но и медиатором действительно высок. Автору удалось доказать, что медиативные технологии обладают достаточным потенциалом и инструментарием для создания возможностей решения проблемных вопросов, минуя манипуляции.

Проведенное исследование позволило автору разработать ряд практически ориентированных рекомендаций для специалистов-конфликтологов по выявлению собственных рисков манипулирования и его применения сторонами конфликта в ходе медиации, а также его нейтрализации за счет использования инструментов, делающих манипулирование либо невозможным, либо невыгодным для сторон. Отрадно, что все исследование проникнуто духом сотрудничества медиатора со сторонами, а не противостояния, и поиском таких способов нейтрализации манипуляций, которые будут содействовать удовлетворению истинных интересов сторон.

Несмотря на несомненные достоинства, работа не свободна от ряда пожеланий. Хочется пожелать автору большей глубины анализа практических ситуаций для использования их эмпирического потенциала. С другой стороны, автору не всегда удается использовать материал первой, теоретической части работы для раскрытия конкретики прикладных аспектов манипулятивной и медиативной технологии.

Высказанные пожелания не снижают значимости и качества проведенного исследования. Выпускная квалификационная работа Олега Качалова полностью соответствует требованиям, предъявляемым к подобным исследованиям, и заслуживает высокой положительной оценки «отлично».

Е.Н. Иванова

к. психол. н., доцент

Каф. конфликтологии Института философии СПбГУ

Подпись