ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

фЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТвЕННОЕ Бюджетное ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Санкт-Петербургский государственный университет» (СПбГУ)

Институт философии

|  |  |
| --- | --- |
| Зав. Кафедройконфликтологии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.И. Стребков | Председатель ГАК,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

Выпускная квалификационная работа на тему:

МЕДИАЦИЯ В СТРУКТУРЕ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Специализация 37.04.02 – Конфликтология

|  |  |
| --- | --- |
| Рецензент: канд. филос. наук, доц. Быданов Виктор Евгеньевич\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | Выполнил: СтудентПутиловский Антон Александрович \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) |
|  | Научный руководитель:канд. биол. наук, доц.Карпенко Александр Дмитриевич\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) |

Санкт-Петербург

2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 3

ГЛАВА 1. Институциализация медиации в современной России: проблемы и перспективы 6

1.1. Медиация как технология управления конфликтом: понятие, принципы, применение 7

1.2. Институт медиации в России: современное состояние 13

1.3. Подходы к развитию института медиации 16

ГЛАВА 2. Институт Уполномоченного по защите прав предпринимателей 19

2.1. Уполномоченный по правам – омбудсмен: понятие, исторический обзор, разновидности 19

2.2. Правовое регулирование деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Российской Федерации 25

ГЛАВА 3. Опыт и перспективы развития института медиации при взаимодействии с Уполномоченным по защите прав предпринимателей 31

3.1. Опыт сотрудничества медиаторов с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге 31

3.2. Исследование степени сотрудничества Уполномоченных по защите прав предпринимателей в РФ и медиаторов 40

3.3. Оценка необходимости и полезности сотрудничества медиаторов с Уполномоченными по защите прав предпринимателей в РФ с целью развития института медиации 50

Заключение 56

Список использованной литературы 58

Приложение 1 64

Приложение 2 66

## ВВЕДЕНИЕ

Сегодня технология медиации и профессия «медиатор» являются предметом обширных дискуссий по всей России, в которой принимают участие представители большого количества профессиональных групп – юристы, экономисты, психологи, конфликтологи и др.

Однозначное понимание медиации в РФ пока не сложилось, и разные школы (Санкт-Петербургская, Московская, Екатеринбургская, Новосибирская) отстаивают свое видение медиации и ее места и роли в обществе.

Однако, несмотря на разность подходов, все российские медиаторы сталкиваются с одним и тем же набором задач и проблем, решение которых позволило бы существенно расширить возможности применения медиации, чтобы в полной мере внедрить этот институт альтернативного разрешения конфликтов и споров.

Из истории известно, что медиация и посредничество для России не являются чем-то принципиально новым: известно и посредничество преп. Сергия Радонежского в конфликтах русских князей в XIV веке, и совестные суды при Екатерине Великой, и мировые посредники при Александре II, и даже именовавшиеся медиаторами посредники в разрешении конфликтов в купеческих гильдиях.

В начале XX века Россия имела наиболее быстро развивающуюся экономику и прогрессивные государственные преобразования, логично сочетающиеся с зарождающимся институтом посредничества-медиации. Однако исторические факторы повлияли на бизнес-ориентированность нашей страны, тем самым не допустив узаконивания свободной конкуренции и восприятия конфликта как нормального явления, с которым можно работать и даже извлекать из него выгоду.

В 1992 г. в Санкт-Петербурге появилась первая в стране школа медиации, которой пришлось столкнуться и с необходимостью адаптировать западный опыт к российским реалиям, и с особенностями ведения деятельности в 90-х, и с необходимостью активного просвещения государственных органов.

После вступления в силу в 2011 году Федерального закона от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участие посредника (процедуре медиации)» медиаторам удалось заручиться поддержкой «союзников», разделяющих видение и ценности мирного разрешения споров и конфликтов, основанного не столько на строгом следовании правовым нормах, сколько на интересах сторон и их представлениях о справедливости. Это общественные организации (в том числе предпринимательские и профессиональные объединения), торгово-промышленная палата РФ и региональные ТПП, и государственные органы, в частности, омбудсмены-уполномоченные. Особенности выстраивания отношений медиаторов с уполномоченными, а именно, уполномоченных по защите прав предпринимателей, и перспективы такого взаимодействия рассматриваются в данной работе.

Актуальность изучения отношений медиаторов с уполномоченными обусловлена необходимостью интенсивного развития института медиации в условиях возрастающей государственной поддержки медиаторов, например, со стороны заинтересованных в оптимизации своей деятельности судов, а также с целью просвещения гражданского общества относительно мирных стратегий разрешения конфликтов и споров.

Разработанность данной темы в научной литературе крайне невелика, поскольку и медиация, и омбудсмены в том виде, в котором эти институты разрешения конфликтов существуют на данный момент, новы для современной России и попытки объединения их усилий предпринимаются конфликтологами-практиками в качестве единичных экспериментов.

**В качестве объекта настоящего исследования** автором выделен социальный институт медиации.

**Предмет настоящего исследования** – медиация в структуре Уполномоченного по защите прав предпринимателей.

**Цель исследования**: определить степень необходимости и полезности сотрудничества медиаторов с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в целях развития института медиации.

**Для достижения цели нами поставлены следующие задачи**:

- уточнить понятие и принципы медиации;

- проанализировать современное состояние развития института медиации;

- определить инструменты развития института медиации;

- определить понятие и сущность института уполномоченных–омбудсменов;

- уточнить законодательное регулирование деятельности уполномоченных по защите прав предпринимателей в России;

- проанализировать и оценить опыт сотрудничества уполномоченных по защите прав в предпринимателей в РФ и медиаторов.

- провести анализ необходимости и полезности сотрудничества медиаторов с уполномоченными по защите прав предпринимателей в РФ с целью развития института медиации.

**Методы исследования:**

Контент-анализ, качественный анализ биографий уполномоченных, статистический анализ данных с помощью программы SPSS.

Настоящая диссертация состоит из трех глав и восьми параграфов, введения, заключения, списка литературы и приложений на 67 страницах.

# ГЛАВА 1. Институциализация медиации в современной России: проблемы и перспективы

Медиация для России – хорошо забытое старое. Говоря об институциализации медиации, следует подчеркнуть, что это, скорее, не процесс внедрения в общество чего-то нового и ему чужеродного, а, напротив, возвращение к истокам.

Известно, что в 1385 году преподобный Сергий Радонежский выступил в роли посредника в конфликте между князьями Дмитрием Донским и Олегом Рязанским, и успешно его урегулировал. Причем интересно, каким образом эта встреча была организована в привычном для сегодняшних медиаторов формате – сначала Сергий провел встречу с одним князем, затем с другим, и потом свел их вместе. Итогом совместной работы стало соглашение между Рязанью и Москвой, на долгие годы прекратившее междоусобицы между княжествами, а также связавшее правящие роды династическим браком.

Помимо взятия на себя медиаторских функций институтами, для которых разрешение конфликтов не является профильной деятельностью, известны случаи создания в России отдельных домедиативных институтов.

 Наиболее яркий пример – учреждение мировых посредников в ходе крестьянской реформы 1861 года для конкретной задачи – урегулирования экономических отношений помещиков и их бывших крепостных крестьян[[1]](#footnote-1).

В связи с вышеизложенным, следует особо подчеркнуть некорректность высказываний об отсутствии предпосылок к развитию медиации в русском/российском менталитете и о восприятии медиации, конфиденциальность которой охраняется законом и ее принципами, в качестве «выноса сора из избы». Напротив, история подчеркивает возможность развития медиации в нашей стране[[2]](#footnote-2).

Однако за 70 лет социалистического эксперимента, в котором не предусматривалась допустимость конфликтов в обществе (а следовательно, применение и развитие способов их разрешения), изменилась и наша страна, и технология посредничества.

Поэтому, прежде чем начать рассмотрение сегодняшнего состояния института медиации в нашей стране, кратко обозначим основные черты современной медиации как процедуры и технологии управления конфликтом.

## 1.1. Медиация как технология управления конфликтом: понятие, принципы, применение

Медиации в виде технологии, как мы сейчас ее знаем, около шестидесяти лет в общемировом масштабе и более двадцати лет применения в России[[3]](#footnote-3). На данный момент существует огромное количество зарубежных и отечественных источников, посвященных ей. Поэтому в рамках настоящего исследования мы остановимся лишь на базовых понятиях медиации, ее принципах и определим важные для дальнейших выводов критерии применения медиации.

Медиация, в наиболее общем смысле, представляет собой переговоры с участием нейтрального посредника. Говоря об этом посреднике – медиаторе – обычно добавляют, что он заинтересован лишь в том, чтобы конфликтующие стороны пришли к взаимовыгодному соглашению[[4]](#footnote-4), а точнее – к решению, которое их устраивает (даже если этим решением будет разрыв отношений или прекращение деятельности компании).

На данный момент насчитывается около четырех видов и более двадцати стилей медиации[[5]](#footnote-5), объединенных четырьмя базовыми принципами:

- добровольность;

- конфиденциальность;

- равноправие;

- нейтральность.[[6]](#footnote-6)

Принципы медиации задают рамки для деятельности медиатора и всего процесса урегулирования конфликта. В связи с этим, медиация может быть применена далеко не к каждому конфликту или спору. В целях определения, возможно ли разрешить конкретную ситуацию с помощью медиации, введено понятие медиабельность[[7]](#footnote-7). Часть этих условий вытекает из самой природы медиации, другая часть добавлена законодателем. Обратимся к их рассмотрению.

Для того чтобы медиация могла состояться и привести к конструктивному разрешению конфликтов, необходимо соблюдение следующих условий:

1) между сторонами конфликта должен быть относительный баланс сил;

2) за столом переговоров должны собраться все стороны, от которых зависит принятие решений по итогам конфликта;

3) все стороны конфликта должны иметь желание договориться друг с другом.

Рассмотрим каждое из условий в отдельности.

1)Между сторонами конфликта должен быть относительный баланс сил.

Изучая медиацию, необходимо помнить, что медиация есть вид переговорного процесса. Самое понятие переговоров как «процесса адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям»[[8]](#footnote-8) содержит в себе информацию о том, что переговоры являются способом достижения определенного результата. Однако есть и другие способы достижения результата.

Законодательство и практика общественной жизни показывает, что государство не ведет переговоров с преступниками (например, в ходе уголовного процесса), но в лице своих органов (например, суда) единолично выносит и исполняет/принуждает исполнить решение.

Другой яркий пример – заключение договоров долевого строительства, где в разделе «Порядок разрешения споров» часто указывается третейская оговорка с обращением в третейский суд, созданный при строительной компании. Попытка потенциального дольщика изменить эти или другие условия в договоре, как правило, влечет за собой жесткий отказ и выбор: либо подписывать договор на имеющихся условиях, либо не подписывать его вовсе.

Отсюда видно, что более сильный и ресурсный субъект тех или иных отношений не склонен вступать в переговоры, поскольку у него есть другой способ решения вопросов, не предполагающий коммуникации с целью выработки взаимовыгодного решения.

Это подтверждается и теоретиками переговорного процесса Р.Фишером и У.Юри, которые ввели понятие «наилучшая альтернатива переговорному соглашению»[[9]](#footnote-9) (BATNA – Best Alternative To a Negotiating Agreement). То есть, если есть возможность не вести переговоры, лучше в них не вступать, а решить вопрос иначе.[[10]](#footnote-10)

Таким же образом дела обстоят и с медиацией. Вступление в медиацию означает, что ситуация развивается таким образом, что стороны не могут решить вопрос иначе, как путем переговоров, и не могут решить его друг без друга, что постулирует необходимость наличия между ними равенства – относительного баланса сил.

2) За столом переговоров должны собраться все стороны, от которых зависит принятие решений по итогам конфликта[[11]](#footnote-11).

Как было сказано выше, переговоры это процесс «…ответственного использования власти…»[[12]](#footnote-12). Это означает, что каждый участник переговоров обладает теми или иными полномочиями – зоной ответственности, где он может самостоятельно принимать решения. Желательно, чтобы все стороны имели равные полномочия, чтобы избежать ситуации, когда один может принять конкретное решение, а другой – нет.

В некоторых случаях проверить наличие полномочий достаточно просто. Если от компании участие в переговорах принимает представитель, можно запросить его доверенность, которая силой официального документа подтверждает его полномочия.

Однако ситуация может быть значительно сложней. Например, в семейных конфликтах, когда к медиатору пришли супруги, а решение за одного из них реально принимает его родитель, у которого также есть свои интересы, свое видение ситуации, которые, не будучи озвученными в медиации, незримо присутствуют и мешают ходу процесса.

Похожие ситуации складываются в том случае, если отношения между реальным руководителем компании и его представителем на переговорах не регулируются ни доверенностями, ни должностными инструкциями (например, в семейном бизнесе).

Именно поэтому медиатору необходимо в начале процесса задать сторонам вопрос о том, все ли участники, принимающие решение по данному вопросу, присутствуют на переговорах[[13]](#footnote-13).

В случае положительного ответа медиатор останавливает медиацию и способствует присутствию за столом переговоров всех заинтересованных сторон с целью взаимного удовлетворения их интересов, что и обеспечивает в результате прочное и исполнимое соглашение.

3) Все стороны конфликта должны иметь желание договориться друг с другом[[14]](#footnote-14).

Без соблюдения этого условия, ни одна медиация не приведет к устраивающему обе стороны результату. Зачастую медиация используется не для того, чтобы договориться, а с другими целями – как правило, выведать информацию, узнать слабое место оппонента и др.

Современное российское законодательство о медиации, к сожалению, подчас используется, чтобы к медиации обращались не за решением конфликта, а с целью затягивания судебного процесса. Обращение сторон к медиации на любой из стадий судебного процесса откладывает дело на 60 дней, что дает юристам сторон больше времени на работу по делу.[[15]](#footnote-15)

В этом случае медиация обречена на провал. Поэтому медиатор должен постоянно проверять, зачем в действительности стороны обратились к медиатору и остановить процесс, в случае если он видит, что стороны не стремятся к взаимовыгодному решению.

Таким образом, медиабельным можно считать конфликт или спор, участники которого хотят договориться друг с другом, имеют равные полномочия и друг без друга не могут удовлетворить свои интересы.

Обратимся к рассмотрению тех условий применения медиации, которые задает законодатель.

Согласно №193-ФЗ от 27.07.2010, медиация применяется в спорах, касающихся гражданского, семейного и трудового права, причем с рядом ограничений:

1) медиация не применяется в коллективных трудовых спорах;

2) медиация не применяется в спорах, где в качестве стороны выступает государство в лице тех или иных органов;

3) медиация не применяется в спорах, где затронуты публичные интересы[[16]](#footnote-16).

Первое ограничение, вероятно, связано с тем, что в Трудовом кодексе РФ законодателем разработана система разрешения коллективных трудовых споров с участием Комиссии по разрешению трудовых споров[[17]](#footnote-17). Иными словами, мы предполагаем, что данное ограничение сделано во избежание дублирования функций различных институтов права.

Что касается других ограничений, то здесь позиция законодателя совпадает с позицией медиаторов, поскольку участие в медиации государства нарушает баланс сил, а актуализация публичных интересов создает широкий круг лиц, без которых невозможно принять решение по конфликту или спору.

Таким образом, медиация как вид переговоров с участием посредника, осуществляемых на основании четырех вышепредставленных принципов, имеет достаточно широкую область применения, и ограничения медиации касаются, главным образом, мотивации конфликтующих сторон и воспринимаемой ими целесообразности процесса.

## 1.2. Институт медиации в России: современное состояние

Прежде чем говорить об институте медиации, рассмотрим понятие «институт».

Институт – одно из основополагающих понятий в социогуманитарных науках. В наиболее общем смысле институт – «это организованная система связей и социальных норм, которая объединяет значимые общественные и процедуры, удовлетворяя основным потребностям общества»[[18]](#footnote-18).

Применительно к объекту нашего исследования, действия и деятельность, осуществляемые медиатором, суть действия и деятельность по управлению конфликтами и спорами посредством медиации, т.е. на основании принципов добровольности, конфиденциальности, равноправия и нейтральности.

Исходя из вышеизложенного, будем определять социальный институт медиации как систему связей и социальных норм, объединяющих процедуры разрешения конфликтов и споров на основании принципов добровольности, конфиденциальности, равноправия и нейтральности, удовлетворяющие потребности общества в стабильности, мире и взаимной ответственности.

Процесс формирования института в науке получил термин «институциализация». Институциализация, по мнению исследователей, включает в себя семь этапов[[19]](#footnote-19):

1. возникновение потребности, удовлетворение которой требует совместных организованных действий;
2. формирование общих целей;
3. появление социальных норм и правил в ходе стихийного социального взаимодействия, осуществляемого методом проб и ошибок;
4. появление процедур, связанных с нормами и правилами;
5. институционализация норм и правил, процедур, то есть их принятие, практическое применение;
6. установление системы санкций для поддержания норм и правил, дифференцированность их применения в отдельных случаях;
7. создание системы статусов и ролей, охватывающих всех без исключения членов института.

Охарактеризуем каждый этап с точки зрения развития институциализации медиации.

1. С чем связано появление потребности в медиации в российском обществе?

В 90-е гг. в связи с перестройкой экономики в рыночную, увеличилось число конфликтов, что потребовало появления способов их разрешения. Судебная система была не готова к работе с такой нагрузкой, и большая часть конфликтов разрешалась путем привлечения нелегитимированных государством средств. В связи с этим индивиды и группы, не желающие выходить за рамки закона, стали проявлять интерес к практикующим психологам и конфликтологам, в числе которых были первые медиаторы в нашей стране.

2. Когда были сформированы цели по внедрению медиации в российскую действительность?

К началу 2000-х гг. ситуация стабилизировалась и государство сумело наладить работу судебной системы, что привело в том числе и к загруженности судов. Уже в 2004-м году на VI Всероссийском съезде судей Владимир Путин говорит о необходимости «всемерно развивать зарекомендовавшие себя во всем мире способы альтернативного урегулирования споров и конфликтов»[[20]](#footnote-20), в числе которых традиционно выделяют медиацию и третейский суд.

3. Что стало результатом стихийного использования медиации?

Перед медиаторами Петербургской школы встала задача адаптации привезенной с Запада технологии к российской действительности. Наиболее ярким примером результатов осуществленной адаптации является добавление к числу трех принципов медиации (добровольность, конфиденциальность, нейтральность) четвертого – равноправия сторон за столом переговоров – с целью выравнивания воспринимаемого участниками баланса сил.[[21]](#footnote-21)

4. Какие нормы, правила и процедуры появились в ходе развития медиации?

Еще до принятия Федерального закона о медиации в 2010 году, который зафиксировал профессиональную этику медиатора и правила процесса медиации, медиаторы стали ориентироваться в своей деятельности на Европейский кодекс поведения медиаторов[[22]](#footnote-22).

5. Когда процедура медиации была легитимирована государством?

В 2011 году вступивший в силу закон о медиации открыл новые возможности в развитии этой технологии альтернативного разрешения споров и конфликтов.

Шестой и седьмой этап медиацией в России пока не пройдены. Связано это, в первую очередь, с тем, что практика медиации в стране пока небольшая и нестабильная, а число медиаторов, занимающихся медиативной практикой как своей постоянной работой крайне низко.

По словам А.Д. Карпенко, главной характеристикой современного института медиации является его незрелость, вытекающая из следующих причин:

* недостаточность информации о медиации и, как следствие, низкий спрос;
* отсутствие достаточного количества медиаторов
* слабый уровень подготовки медиаторов и неразвитость стажировок
* отсутствие контроля над деятельностью медиаторов
* не выстроенные связи с потенциальными потребителями
* недостаточный интерес государства[[23]](#footnote-23).

В то же время мы можем отметить положительные тенденции развития института медиации. Мы видим, что в дискуссию о нем вовлекаются все новые социальные группы и институты, а с необходимостью его развития соглашаются даже противники медиации в прошлом[[24]](#footnote-24).

## 1.3. Подходы к развитию института медиации

Говоря об подходах к развитию института медиации, следует, в первую очередь, отметить то, что в среде медиаторов так и не сложилось общего мнения о том, как нужно развивать медиацию и что такое институт медиации сейчас и в ближайшей перспективе.

Нет на это общего мнения и среди европейских стран. Однако можно условно разделить страны на те, где превалирует государственное регулирование и развитие медиации (Чехия, Испания, Беларусь, Франция) и где присутствует более свободное, предпринимательское развитие (Великобритания, Бельгия, Германия).

В данном случае сталкиваются две системы и два мировосприятия – назовем их условно рыночным и административным (по аналогии с экономическими системами). Целью обоих является становление, развитие и поддержание на должном уровне института медиации.

Сторонники рыночного подхода предполагают поддерживать уровень медиации за счет постепенного улучшения качества услуг на рынке, продиктованного постоянной необходимостью выходить за рамки общепринятого понимания медиации с целью создать новые ниши. Административный подход предполагает жесткий контроль над деятельностью медиаторов со стороны государства.

Крайности в обоих подходах ставят под угрозу основополагающие принципы медиации. Рыночный подход в своей крайности способен навредить нейтральности медиатора, главным образом, его финансовой нейтральности, которая также необходима. Административный подход может игнорировать добровольность и конфиденциальность, ставя интересы государства выше интересов личности.

В данной работе мы придерживаемся мнения, что для плодотворного развития института медиации в нашей стране необходим комбинированный подход, включающий в себя элементы обоих подходов.

В связи с процессами глобализации, психологизации рынка и спецификой рынка услуг как такового, важнейшее место в системе продаж занимает понятие «бренд».

Бренд – это то, как компания, человек или вид деятельности воспринимается окружающими[[25]](#footnote-25). По убеждению специалистов в области брендинга бренд должен быть «другом» своему клиенту, и эта «дружба» обеспечивает выгодные условия для конкуренции и помогает удержать компанию на должном уровне в период кризиса. Бренд также помогает повысить стоимость услуг, является т.н. сильным нематериальным активом[[26]](#footnote-26).

Соответственно, внедрение в общество института медиации тесно связано с определением и продвижением бренда «медиации», который выстраивается за счет развития медиации как бизнеса с системой продаж, рекламой и т.п.

Однако не все сферы, в которых применяется медиация, можно и нужно «раскручивать» как бизнес. Социальная функция медиации предполагает, в том числе, оказание помощи отдельным малоимущим слоям общества, что требует государственной поддержки и льготных условий для обращающихся к медиации.

Следовательно, на определенном этапе и в определенных сферах уместно не проектировать бренд, а присоединиться к уже существующему. Анализ попытки присоединиться к бренду Уполномоченного по защите прав предпринимателей является задачей настоящего исследования.

# ГЛАВА 2. Институт Уполномоченного по защите прав предпринимателей

## 2.1. Уполномоченный по правам – омбудсмен: понятие, исторический обзор, разновидности

Уполномоченный или омбудсмен (от древнескандинавского umboð – «полномочие», «поручение») – это должностное лицо, призванное контролировать законность действий органов власти по отношению к той или иной социальной группе, и осуществлять действия по восстановлению нарушенных прав и восстановлению справедливости.

Возникновение и развитие института омбудсмена связано, в первую очередь, с развитием государственности и по причине колебания баланса сил между государством и его гражданами (подданными).

Например, возникновение государства с точки зрения теории общественного договора[[27]](#footnote-27)[[28]](#footnote-28), предполагает наличие соглашения между аппаратом власти и гражданами о том, что граждане жертвуют частью своих неотъемлемых прав и свобод и передают их аппарату власти с тем, чтобы он обеспечил их безопасность, прежде всего, друг от друга. Английский философ Томас Гоббс пишет в своем знаменитом труде «Левиафан» о том, что изначально все люди на земле были равны и потому претендовали на одни и те же блага, которые находятся в недостатке[[29]](#footnote-29). Это провоцирует «войну всех против всех», которая чревата для человечества физическим и структурным истреблением. Соответственно, с точки зрения Т. Гоббса, необходимо установить порядок, устраняющий всеобщее равенство – тем самым появляется государство, задающее иерархию, которая формируется на основании близости индивидов и групп к аппарату власти.

Данная точка зрения является спорной и разделяется далеко не всеми исследователями теории государства и права, однако, опираясь на нее, можно увидеть, как задается логика внутри-, а впоследствии и межгосударственных отношений: предотвращение и урегулирование конфликтов обеспечивает баланс сил, основанный на количественном и качественном несоответствии: с одной стороны, немногочисленный аппарат власти с армией и ресурсами, с другой стороны, многочисленный народ.

В условиях такого баланса сил имеет место социальное неравенство. Позиция в стратификационной лестнице определяется, главным образом, близостью к власти и ресурсам. Это создает другую опасность – ситуацию относительной социальной депривации, когда социальная группа, сравнивая себя с другими социальными группами, находит свое положение неудовлетворительным и начинает предпринимать не всегда законные действия по его улучшению[[30]](#footnote-30).

Соответственно, отдельные индивиды и группы стремятся улучшить свое материальное и статусное положение, в связи с чем вовлекаются в конфликт, проходящий либо стихийно, либо по правилам игры, установленным государством. Аппарат власти в этом случае находится перед выбором: какой социальной группе оказать поддержку и дать преимущество? В этом заключается вся суть общечеловеческой истории внутригосударственных отношений.

Например, во Франции в XIVвеке при короле Филиппе IV Красивом создается первый в Европе парламент – Генеральные штаты, куда входит представители от трех социальных страт – сословий: дворяне, духовенство и т.н. третье сословие, состоящее из горожан, ремесленников, будущих буржуа.[[31]](#footnote-31) Если королю необходимо инициировать принятие закона, например, повышающего налоги, дворяне и духовенство, которые от налогов были освобождены, его поддержат и независимо от мнения третьего сословия, которое всегда будет в меньшинстве, закон будет принят. Естественное право крестьян на свободу выбора оказывается нарушенным. Но с точки зрения позитивного права все демократические процедуры в этой ситуации соблюдены и потому у угнетенного сословия нет возможности защитить себя в правовом порядке. И поэтому оно предпринимает неправовую попытку – например, имевшую место в конце XVIII века Великую Французскую революцию.

Исторический опыт показывает, что к таким событиям приводит «заигрывание» власти с интересами одних сословий в ущерб интересам других. Например, в России, начиная с Екатерины I до Екатерины II, правящие монархи в целях собственной защиты расширяют права дворянской гвардии, тем самым усиливая феодальный гнет крестьян. Павел I предпринимает попытку дать больше прав крестьянам, подготовить проект отмены крепостного права, попутно уменьшая привилегии дворянства, за что и платит ценой своей жизни.

«Избалованные» вольностями[[32]](#footnote-32) дворяне в декабре 1825 г. пытаются свергнуть едва вступившего на престол императора Николая I, и он понимает, что пришло время ориентироваться на другое сословие – чиновников, которых в XIX веке было значительно меньше на душу населения, чем сейчас. И это также приводит к появлению привилегированного сословия, расширяющего свои права и затрагивающего права других сословий.

Таким образом, опора власти на какую-либо социальную группу неизбежно провоцирует конфликты с другими группами и нарушение их естественных и позитивных прав. Тем самым описанный выше баланс сил разрушается – к аппарату власти примыкает одна из групп граждан или подданных, и их совокупный ресурс становится больше, чем ресурс всех оставшихся, пусть и превосходящих их количественно.

Соответственно, данная ситуация, характерная для общеевропейского пути развития государственности, становится непереговорной и немедиабельной ввиду нарушенного баланса сил. И поэтому возникает потребность в институте, действия которого восстанавливали бы нарушенный баланс сил в обществе, чтобы в дальнейшем стороны могли снова выстраивать отношения на совместных договоренностях.

И так появляется институт омбудсмена. Впервые он возникает в Швеции в XVI веке. Первые омбудсмены контролировали, главным образом, деятельность судов – прозрачность процессов и справедливость выносимых решений[[33]](#footnote-33).

Новый виток истории омбудсменов настигает Швецию во многом под внешнеполитическим влиянием России. По итогам проигранной Швецией Северной войны (1700-1721 гг.), Швеция вышла из числа сильнейших европейских держав, утратив значительную часть стратегических важных территорий, а также морское могущество. Королевская власть пришла в упадок[[34]](#footnote-34).

Король Швеции Карл XII, стремившийся к завоеванию России, а также к расширению территории Швеции и по другим направлениям, находясь в военных походах, как и Ричард III Львиное Сердце, долго отсутствовал в государстве и потерял нити управления. Поражение в Полтавской битве 1709 г. заставило Карла XII задуматься об установлении дистанционного контроля над деятельностью чиновников во время своего отсутствия ввиду упадка системы управления и в целях поддержания личной королевской власти. В связи с этим он вводит должность Королевского омбудсмена юстиции, призванного в интересах короля контролировать деятельность чиновников.[[35]](#footnote-35)

Позднее омбудсмен также получил звание Канцлера юстиции, и в его задачи теперь входил надзор не только над должностными лицами исполнительной власти, но и судебных органов, а также королевской администрации[[36]](#footnote-36).

В 1718 г., когда умер король Карл XII, Швеция решила пойти на либеральный эксперимент – парламентское правление, вошедшее в историю под названием «Эра свобод» (1718-1772). Прежде назначаемый королем омбудсмен – канцлер юстиции теперь назначался парламентом Швеции рискдагом. Теперь омбудсмен действовал в интересах парламента, т.е. в идеале – всего народа, который направляет в парламент своих представителей.

В 1772 г. с приходом к власти короля Густава III снова меняется баланс сил на шведской политической арене – король контролирует все сферы жизни общества, и под его контроль снова переходит омбудсмен – канцлер юстиции.

Новое усиление королевской власти провоцирует новые войны в надежде на возвращение Швеции статуса сверхдержавы. Однако в 1809 году Швеция снова терпит поражение от России и теряет еще более значительную территорию – Финляндию. Под влиянием этих потрясений Швеция ищет политический выход из ситуации и принимает новую Конституцию[[37]](#footnote-37) в 1810г.

А в 1810 году избирает первого парламентского омбудсмена, отдельного от канцлера юстиции. Парламентский омбудсмен, таким образом, теперь представляет интересы населения, а канцлер юстиции – интересы короля.

Институт парламентского омбудсмена в Швеции до сих пор функционирует, причем на тех же принципах, что в 1709 г.:

- верховенство правового закона;

- независимость от ветвей государственной власти;

- неотвратимость ответственности контролируемых омбудсменом органов и должностных лиц[[38]](#footnote-38).

Долгое время лишь в Швеции существовала должность омбудсмена (более 200 лет), затем омбудсмены появляются в получившей независимость от России Финляндии и других скандинавских странах – Норвегии и Дании. К началу XXI века практика назначения омбудсменов распространилась и сегодня более 100 стран имеют своих омбудсменов.

Сегодня функции омбудсменов становятся более специализированными, возникает деление по сферам специализации. Это связано, в первую очередь, с особенностями правового регулирования тех сфер, с которыми работает уполномоченный. Например, появление уполномоченного по правам ребенка связано с особым правовым статусом детей, с градацией приобретения ими правосубъектности. А должность уполномоченного по защите прав предпринимателей, анализ работы с которым является сердцевиной нашего исследования, возникает в связи с выходом прав предпринимателей за пределы прав человека, поскольку права человека – это права физических лиц, а права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей также нуждаются в защите.

Таким образом, мы рассмотрели понятие омбудсмена, историю возникновения этой должности, принципы ее функционирования, а также разновидности уполномоченных и причины их появления. Все следующие параграфы (с учетом изложенного в данном) будут сконцентрированы на уполномоченном по защите прав предпринимателей. По отношению к данной должности в следующих параграфах будут также употребляться обозначения «уполномоченный», «омбудсмен», «бизнес-омбудсмен».

## 2.2. Правовое регулирование деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Российской Федерации

В нашей стране федеральный бизнес-омбудсмен – Уполномоченный по защите прав предпринимателей при Президенте РФ – появился в 2012 году, когда на Петербургском экономическом форуме Владимир Путин объявил о введении этой должности и назначении на нее Бориса Титова[[39]](#footnote-39). 7 мая 2013 года вступил в силу Федеральный закон №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации»[[40]](#footnote-40), который закрепил правовой статус бизнес-омбудсмена при Президенте, а также дал возможность избрать региональных бизнес-омбудсменов.

На сегодняшний день во всех субъектах РФ есть региональные бизнес-омбудсмены, в трех действуют общественные представители федерального уполномоченного (Магаданская область, Ставропольский край, Севастополь)[[41]](#footnote-41). Рассмотрим, как федеральный закон об уполномоченных в РФ определяет и регулирует деятельность бизнес-омбудсменов.

Согласно п.2 ст.1 данного закона «Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей и его рабочий аппарат являются государственным органом с правом юридического лица, обеспечивающим гарантии государственной защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности и соблюдения указанных прав органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами…»[[42]](#footnote-42). Таким образом, уполномоченный провозглашается посредником в конфликтах между органами власти и предпринимателями. При этом следует отметить, что само название «уполномоченный по защите прав предпринимателей» предполагает отсутствие у уполномоченного нейтральности в понимании закона о медиации.

Уполномоченный как посредник выполняет принципиально другую задачу – изменить баланс сил между конфликтующими сторонами. С юридической точки зрения конкретный предприниматель оказывается более «слабым» и менее защищенным, чем государство и его органы. Задача уполномоченного – исследовать ситуацию и «усилить» позицию предпринимателя.

Пункты 2-6 статьи 1 закона о федеральном уполномоченном устанавливают характеристики уполномоченного как должностного лица, а именно:

- обладающего аппаратом и правами юридического лица;

- назначаемого и снимаемого с должности Президентом РФ сроком на пять лет не более чем на два срока подряд;

- имеющего высшее образование;

- старше 30 лет;

- не имеющего права быть членом Совета Федерации, депутатом Государственной Думы и региональных органов законодательной власти;

- не получающего доход от иной оплачиваемой деятельности, кроме творческой, научной или преподавательской[[43]](#footnote-43).

Вышеизложенные характеристики подчеркивают, что уполномоченный является органом власти, встроенным в имеющуюся систему.

Статья 2 настоящего закона устанавливает задачи уполномоченного:

«Основными задачами Уполномоченного являются:

1) защита прав и законных интересов российских и иностранных субъектов предпринимательской деятельности на территории Российской Федерации и российских субъектов предпринимательской деятельности на территориях иностранных государств в соответствии с законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, договоренностями на взаимной основе федеральных органов государственной власти с государственными органами иностранных государств, международными и иностранными организациями;

2) осуществление контроля за соблюдением прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления;

3) содействие развитию общественных институтов, ориентированных на защиту прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности;

4) взаимодействие с предпринимательским сообществом;

5) участие в формировании и реализации государственной политики в области развития предпринимательской деятельности, защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности.»[[44]](#footnote-44)

Задачи 1,2,5 описывают основную деятельность уполномоченного – рассмотрение жалоб предпринимателей и самостоятельно инициированное вмешательство в ситуации нарушения прав предпринимателей в рамках допустимых полномочий. Порядок действий уполномоченного относительно этих задач описывается в статьях 3-6.

Деятельность, описанная в задачах 3,4 статьи 3 данного закона, является вспомогательной по отношению к задачам 1,2,5 и способствует:

- установлению доверия между уполномоченным и предпринимателями;

- правовому просвещению предпринимателей относительно их прав и способов их защиты;

- расширению возможностей уполномоченного за счет привлечения к своей деятельности общественных помощников и экспертов;

- сбору информации о спорах и конфликтах, возникающих в предпринимательской деятельности.

Действия уполномоченного относительно этих задач регулируются статьей 7 закона:

«1. Уполномоченный вправе назначать общественных представителей, действующих на общественных началах.

2. Общественные представители Уполномоченного осуществляют представительские и экспертные функции.

3. Уполномоченный в рамках своей компетенции осуществляет взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления, полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах, инвестиционными уполномоченными в федеральных округах и иными лицами.

4. Уполномоченный вправе создавать экспертные, консультативные и общественные советы, рабочие группы и иные совещательные органы, действующие на общественных началах, и привлекать для участия в их деятельности представителей органов государственной власти, органов местного самоуправления, предпринимательского сообщества, общественных организаций.

5. Уполномоченный вправе создавать на территории Российской Федерации общественные приемные, оказывающие субъектам предпринимательской деятельности консультативную помощь по вопросам, относящимся к компетенции Уполномоченного.»[[45]](#footnote-45)

Для настоящего исследования важно, что п.3-4 статьи 3 и статья 7, главным образом, в пунктах 3-5, являются юридическим основанием для сотрудничества уполномоченных с организациями медиаторов и создания уполномоченным на своей площадке общественных приемных, специализирующихся на медиации.

Статьи 9 и 10 сугубо посвящены уполномоченным в субъектах РФ. Пункт 3 статьи 9 гласит:

«3. Правовое положение, основные задачи и компетенция уполномоченного в субъекте Российской Федерации устанавливаются законом субъекта Российской Федерации с учетом положений настоящего Федерального закона.»[[46]](#footnote-46)

Следовательно, деятельность региональных уполномоченных регулируется, в первую очередь, законами субъектов РФ. В связи с этим, рассмотрим здесь закон Санкт-Петербурга об уполномоченном по защите прав предпринимателей.

Из статьи 1 Закона Санкт-Петербурга от 11 декабря 2013 года №694-122 "Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге и о внесении изменений в Закон Санкт-Петербурга "О Реестре государственных должностей Санкт-Петербурга и Реестре должностей государственной гражданской службы Санкт-Петербурга", главным образом, следует, что Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге подотчетен Губернатору Санкт-Петербурга и в своей деятельности руководствуется, помимо настоящего закона, Конституцией, федеральными законами и иными актами РФ, Уставом, законами и иными актами Санкт-Петербурга[[47]](#footnote-47).

В статье 2 данного закона задачи петербургского бизнес-омбудсмена формулируются следующим образом:

«защита прав и законных интересов предпринимателей;

содействие беспрепятственной реализации и восстановлению нарушенных прав и законных интересов предпринимателей;

пропаганда и популяризация предпринимательской деятельности;

правовое просвещение предпринимателей по вопросам принадлежащих им прав и способов их защиты;

содействие улучшению делового и инвестиционного климата в Санкт-Петербурге;

информирование общественности Санкт-Петербурга о состоянии соблюдения и защиты прав и законных интересов предпринимателей;

участие в формировании и реализации политики Санкт-Петербурга в области развития предпринимательской деятельности, защиты прав и законных интересов предпринимателей.»[[48]](#footnote-48)

По сравнению с федеральным законом здесь мы видим акцент на предотвращение конфликтов и споров в предпринимательской деятельности посредством правового просвещения предпринимателей, а также – поддержку и популяризацию предпринимательской деятельности как таковой.

Последующие статьи данного закона регулируют статусные и технические аспекты деятельности уполномоченного и не имеют существенных отличий от закона о федеральном уполномоченном.

Итак, в данном параграфе мы рассмотрели правовое регулирование деятельности уполномоченного по защите прав предпринимателей и обозначили ключевые аспекты нормативно-правовых актов о бизнес-омбудсменах, легитимирующие возможность сотрудничества медиаторов с уполномоченными.

# ГЛАВА 3. Опыт и перспективы развития института медиации при взаимодействии с Уполномоченным по защите прав предпринимателей

Цели и задачи Уполномоченного по защите прав предпринимателей частично пересекаются с целями и задачами медиации как технологии урегулирования конфликтов. Например, гуманизация общества, правовое просвещение и создание благоприятного предпринимательского климата – это то, что отвечает задачам обоих институтов АРС.

Ввиду того, что деятельность Уполномоченного ограничена настоящим российским законодательством работой с конфликтами между государством и предпринимателями и является способом восстановления баланса сил за счет присоединения ресурса Уполномоченного к слабой стороне, работа с конфликтами предпринимателей между собой оказывается вне его полномочий. В то же время целый ряд Уполномоченных в России (подтверждения чему изложены в пар.3.2) выступает за активное внедрение медиации в общество и в связи с этим организации медиаторов действуют сегодня совместно с бизнес-омбудсменами.

## 3.1. Опыт сотрудничества медиаторов с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге

Переходя от правового регулирования института бизнес-омбудсмена к исследованию взаимодействия уполномоченных с медиаторами и медиаторскими организациями, автор считает нужным обратить внимание на опыт сотрудничества Некоммерческого партнерства «ЛИГА МЕДИАТОРОВ», чья штаб-квартира находится в Санкт-Петербурге, с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге.

Предпосылки этого сотрудничества складывались в течение нескольких лет до появления учрежденной должности уполномоченного в Санкт-Петербурге, когда медиаторы Лиги и будущий Уполномоченный взаимодействовали на базе Общероссийской общественной организации «Деловая Россия», в Санкт-Петербургском отделении которой занимал пост и.о. Председателя, а генеральный директор Лиги – пост председателя Комитета по правовым вопросам.

С момента вступления в силу закона о медиации Лига Медиаторов проводит на площадке Комитета по правовым вопросам «Деловой России» и на других площадках несколько информационных семинаров о медиации, чем обращает на себя внимание предпринимательского сообщества. После официального закрепления в марте 2014 года должности Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге Лига разрабатывает концепцию возможной модели взаимодействия с бизнес-омбудсменом.

Реальное сотрудничество НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге началось летом 2014 года, когда руководство Лиги и аппарат Уполномоченного вступили в переговоры по формированию на базе Уполномоченного Общественной приемной, в которой осуществляли бы деятельность специалисты по медиации и разрешению конфликтов.

Изначально модель этого сотрудничества представлялась медиаторам в виде «комнаты примирения», подобной тем, которые учреждаются в судах с целью оказания безвозмездной помощи конфликтующим сторонам. Однако формирование института медиации требует от медиаторских организаций создания условий для платного указания услуг медиаторами.

В то же время площадки государственных органов (а Уполномоченный находится в их числе) не предполагают взимания платы с обращающихся к ним. Поэтому итоговый формат работы Лиги с Уполномоченным был сформулирован следующим образом: общественная приемная работает с целью просвещения предпринимателей по вопросам медиации и консультирования их в поиске выбора оптимального способа разрешения конфликта в той ситуации, с которой они пришли. Иными словами, медиатор консультирует не по поводу самого конфликта, а лишь по поводу способов его разрешения, предстает в качестве эксперта по диспетчеризации – выбору наиболее эффективного выхода из конфликтной ситуации (с обращением к соответствующему специалисту). Обратившемуся в общественную приемную, таким образом, может быть рекомендовано подать жалобу Уполномоченному или в другие государственные органы, обратиться в суд, обратиться к медиатору и др.

Данная концепция работы Общественной приемной была принята и одобрена Аппаратом Уполномоченного. Первым итогом переговоров стало заключение 3 сентября 2014 года Соглашения о сотрудничестве между Уполномоченным и Лигой[[49]](#footnote-49).

Статья 1 настоящего Соглашения предполагает сотрудничество Лиги и Уполномоченного «…по содействию в реализации норм международного права и российского законодательства в области медиации и внедрении альтернативной процедуры урегулирования споров с участием посредника в практическую плоскость, прежде всего, в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности граждан и юридических лиц.»[[50]](#footnote-50) Таким образом, была достигнута договоренность о совместных действиях в целях развития самого института медиации.

Пункт 2.2. Соглашения содержит конкретные направления совместной деятельности в интересах института медиации:

 «2.2.2. Рассмотрение обращений предпринимателей по конкретным случаям, оказание содействия предпринимателям в разрешении конфликтов и споров.

 2.2.4. Разработка предложений по совершенствованию законодательства Российской Федерации с учетом мнения предпринимателей о сложившейся практике правоприменения, направленных на противодействие коррупции, снижение административных барьеров и улучшение инвестиционного климата.

2.2.5. Подготовка предложений и законодательных инициатив по совершенствованию института медиации, расширения сфер его применения и повышения эффективности.

2.2.6. Исследование зарубежного опыта внесудебного разрешения споров в сфере бизнеса и применение лучших технологий и методик разрешения конфликтных ситуаций.

2.2.7. Проведение совместных научно-практических конференций, семинаров, круглых столов и других форумов по обсуждению актуальных проблем, связанных с проблемами в области бизнеса и предпринимательства, применением и продвижением института медиации в бизнес-кругах, и формированием положительного общественного мнения об этом способе разрешения споров.

2.2.9. Проведение совместно иных социально ориентированных мероприятий, направленных на противодействие коррупции и улучшение инвестиционного климата, а также на активизацию интеграции медиации в деловой оборот и правовую культуру России.

2.2.10. Сотрудничество с международными организациями и зарубежными странами в области развития и применения альтернативных способов разрешения предпринимательских споров и конфликтов, посредничества и примирения.»[[51]](#footnote-51)

Из обязательств сторон Соглашения по реализации вышеизложенных направлений обращает на себя внимание пункт 3.6. Соглашения:

«Стороны обязуются: 3.6. Создавать коллегиальные органы для совместного решения вопросов в сфере разрешения конфликтов и споров в предпринимательской, инвестиционной и иной экономической деятельности».[[52]](#footnote-52)

Данный пункт Соглашения, совместно со статьями 3 и 7 Федерального закона об уполномоченных в РФ, является основанием для создания Общественной приемной по консультированию предпринимателей в области альтернативного урегулирования споров и конфликтов при Уполномоченном, которая была создана 15 сентября 2015 года.

Пункт 2.2 Положения об Общественной приемной утверждает статус приемной:

«2.2. Общественная приемная является постоянно действующим официальным объектом по консультированию предпринимателей по вопросам альтернативного урегулирования конфликтов/споров. Консультирование, осуществляемое на территории Общественной приемной, проводится на безвозмездной основе.»[[53]](#footnote-53)

Цели Общественной приемной построены на основании Федерального закона об уполномоченных в РФ и закона Санкт-Петербурга об уполномоченном:

«- снижение уровня конфликтности в предпринимательской сфере;

- совершенствование обычаев делового оборота и повышение уровня предпринимательской культуры;

- предупреждение и урегулирование конфликтов/споров с участием предпринимателей;

- повышение уровня информированности предпринимателей об альтернативных процедурах урегулирования конфликтов/споров»[[54]](#footnote-54).

Данные цели соотносятся с задачами федерального бизнес-омбудсмена (п.3-4 ст.2 Федерального закона об уполномоченных в РФ) и бизнес-омбудсмена Санкт-Петербурга (ст. 2 закона Санкт-Петербурга).

Конкретные задачи работы приемной определяются в Положении следующим образом:

«- организация консультирования лиц, желающих разрешить проблему, конфликт или спор в предпринимательской сфере;

- содействие обратившимся в выборе процедуры и специалиста, наиболее подходящих для конкретного случая»[[55]](#footnote-55).

Таким образом, в Положении об Общественной приемной закреплен вышеизложенный принцип ее работы – безвозмездное консультирование по вопросам поиска оптимального способа разрешения конфликтов и споров.

Реальная работа началась в январе 2015 года. Каждый четверг с 15:00 по 17:00 медиаторы из Лиги принимали обратившихся в офисе Уполномоченного. Поначалу Общественная приемная столкнулась с крайнего невысоким числа обратившихся, несмотря на то, что на сайте Уполномоченного была сделана специальная статья о медиации и возможности обратиться в приемную.

Этот вопрос был решен медиаторами Лиги с помощью привлечения к деятельности приемной предпринимательских объединений. В марте 2015 года от имени Общественной приемной был проведен информационный семинар, посвященный медиации, для предпринимателей-членов Общероссийской общественной организации «Деловая Россия»[[56]](#footnote-56). В июле 2015 года было налажено взаимодействие с Общероссийской общественной организацией «ОПОРА РОССИИ», которая стала направлять в приемную своих членов. В январе 2016 года информационный семинар на площадке Уполномоченного был проведен для Союза Организаций бизнес-ангелов[[57]](#footnote-57). Все эти действия и мероприятия послужили притоку в Общественную приемную, общению предпринимателей с медиаторами и получения от них консультаций по вопросам их конфликтов и споров.

Оценка работы самих консультантов-медиаторов Общественной приемной была изложена в отчете о деятельности Приемной, подготовленном специалистами НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» для Аппарата Уполномоченного[[58]](#footnote-58) и приведена ниже:

Всего за 2015 год, еженедельно с 22 января по 24 декабря, шестью специалистами Общественной приемной было проведено 48 приемов предпринимателей по вопросам конфликтов и поиска наиболее оптимального выхода из них.

Для рассмотрения описаний и соотношения обращений в Общественную приемную обратимся к таблице 1.

**Таблица 1.** Описание типов обращений в Общественную приемную по консультированию предпринимателей в области альтернативного урегулирования споров и конфликтов при Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Типы случаев | % | Пример случая | Результат |
| Межкорпоративные | 40 | Неисполнение договора поставки, контрагенты в разных регионах | Проведена консультация, в ходе которой оценены возможности урегулирования конфликта. Ввиду относительно невысокой суммы задолженности и потенциально высоких издержках, связанных с межрегиональностью конфликта, судебные перспективы малы. Медиация не подходит, т.к. в данном случае имеет место нежелание второй стороны вступать в переговоры |
| Внутрикорпоративные | 35 | Вымогательство средств с одного из бывших партнёров, его бывшим коллегой. | Проведена консультация сторон конфликта, в ходе которой оценены возможности по его урегулированию. Ввиду криминальности требования выплаты «долга», судебные перспективы в гражданском процессе исключаются. Была проведена медиация, ослабившая обострившийся конфликт. Однако он был снова разожжен участием криминальных элементов (ограбление и побои), и, в итоге, по совету экспертов Общественной приемной, обратившийся написал заявление на имя Уполномоченного по защите прав предпринимателей. |
| Межкорпоративные (с участием налоговой инспекции) | 15 | Солидарная ответственность ликвидатора предприятия | Проведена консультация для ликвидатора. Намечена стратегия, которая выполнена. Ответственность ликвидирована. Медиация не понадобилась. |
| Конфликтыс налоговой инспекцией | 10 | Спор о необоснованности требований, предъявляемых налоговой инспекцией | Проведена консультация. Выяснилось, что судебные перспективы сомнительны. Медиация не подошла ввиду положений Федерального закона №193-ФЗ от 27.07.2010, препятствующих проведению медиации в спорах, затрагивающих публичные интересы. |

По итогам вышеприведенной таблицы экспертами Общественной приемной сделан следующий вывод:

«В целях активизации работы и лучшего понимания предпринимателей, когда им необходимо обратиться в Общественную приемную, необходима популяризация деятельности Общественной приемной, главным образом, через предпринимательские объединения («Деловая Россия», «ОПОРА РОССИИ»), включающая в себя рассылки, приглашения и распространение информационных материалов Общественной приемной»[[59]](#footnote-59).

Данный вывод основан на опыте работы, согласно которому всплеск обращений был зафиксирован после информационных рассылок о работе приемной среди предпринимательских организаций.

При анализе и оценке деятельности Общественной приемной, в которой автор настоящей диссертации принимает активное участие, возникла необходимость анализа регионального опыта взаимодействия медиаторов и бизнес-омбудсменами в целях сбора необходимой информации для усовершенствования деятельности Общественной приемной и продвижения института медиации в целом. В связи с этим было проведено исследование, концепция и результаты которого описаны далее

## 3.2. Исследование степени сотрудничества Уполномоченных по защите прав предпринимателей в РФ и медиаторов

Закон об уполномоченных по защите прав предпринимателей в РФ, а затем и региональные законы в большинстве случаев были приняты в 2013 году, то есть на два года позже, чем закон о медиации. Медиаторы, ищущие сотрудничества с государственными органами (главным образом, руководители медиаторских объединений) постепенно входят в контакт с уполномоченными.

*Дизайн и методы исследования*

В целях анализа опыта сотрудничества медиаторов с уполномоченными, автором настоящей диссертации было проведено исследование информации об этом сотрудничестве в сети Интернет. Этот способ анализа выбран по причине того, что Интернет, на данный момент, является наиболее емкой информационной площадкой, где те, кто находится в ситуации конфликта, могут узнать о возможности его разрешения через технологию медиации. При этом важно отметить, что сайты уполномоченных являются проводниками доступной и вызывающей доверие информации. Предприниматель, увидев на официальном сайте государственного органа, связанного с его деятельностью, информацию о наличии возможности обращения к медиации, скорее обратит внимание на эту информацию, чем если увидит ее в рекламе.

В целях обеспечения достоверности и официального статуса информации нами использовались только те источники информации о региональных бизнес-омбудсменах, которые были предложены интернет-порталом федерального бизнес-омбудсмена.

В настоящем исследовании понятие «степень сотрудничества» мы раскрываем через следующие параметры:

1. Наличие упоминаний о медиации на сайтах региональных уполномоченных. Оно предполагает контент-анализ содержимого сайтов Уполномоченных на предмет упоминания слов «медиация», «медиатор». Данному параметру может быть присвоено два значения. При отсутствии упоминаний – 0, при наличии (независимо от количества) – 1. Количество упоминаний проанализировано дополнительно.

2. Наличие соглашений между медиаторскими организациями и уполномоченными. Используются данные для анализа, полученные при исследовании контента сайтов уполномоченных. Данному параметру присваивается 1 при наличии соглашений, 0 – при отсутствии.

3. Наличие разделов, посвященных медиации. Анализируется структура сайтов Уполномоченных. Данному параметру присваивается 1 при наличии соглашений, 0 – при отсутствии.

4. Наличие служб, центров, приемных, посвященных медиации, при уполномоченных. Для этого исследуются сайты Уполномоченных. Данному параметру присваивается 1 при наличии соглашений, 0 – при отсутствии.

Мы будем рассматривать эти четыре параметра как составляющие показателя степени сотрудничества. Таким образом, степень сотрудничества может быть определена от 0 (если сумма значений всех параметров равна 0) до 4 (при 1 у каждого из параметров).

Предложено несколько гипотез:

1. Между степенью сотрудничества медиаторов с уполномоченным и такими характеристиками, как первое высшее образование конкретного уполномоченного (техническое, социогуманитарное, военное и др.) и преобладающая сфера его деятельности до избрания уполномоченным (государственный служащий или предприниматель), отсутствует взаимосвязь.

2. На степень сотрудничества медиаторов с уполномоченными оказывают влияние наличие связей медиаторских организаций с общественными организациями предпринимателей и сфера деятельности руководителей медиаторских организаций.

Для сбора данных о социально-демографических характеристиках Уполномоченных и использовался качественный анализ всех доступных биографических данных о них, представленных в сети Интернет, исключая социальные сети.

Обратимся к рассмотрению полученных данных.

*Анализ полученных данных*

Для анализа были выбраны все 86 уполномоченных России. В процессе исследования выяснилось, что у 20 из них нет сайтов, у трех уполномоченных в официальных источниках не указаны имена, биографии не указаны у 39 уполномоченных. Исследование данных каждый раз проводилось на множестве, где было достаточно информации для анализа соответствующих параметров.

Обратимся к анализу статистических данных.

Начнем с рассмотрения социально-демографических характеристик уполномоченных. В таблице 2 показано распределение уполномоченных в процентом соотношении согласно их полу.

**Таблица 2.** Процентное соотношение уполномоченных мужского и женского пола в России

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Пол | Frequency | Percent |
| V | женский | 14 | 16,9 |
|   | мужской | 69 | 83,1 |
|   | Total | 83 | 100,0 |

Из таблицы видно, что 83,1% уполномоченных – мужчины, 16,9% - женщины.

Также был проведен сбор статистических данных о первом высшем образовании уполномоченных. Выбрано именно первое образование, поскольку оно является определяющим в формировании личностных и профессиональных установок: «Студенческий возраст, по утверждению Б. Г. Ананьева, является сенситивным периодом для развития основных социогенных потенций человека. Высшее образование оказывает огромное влияние на психику человека, развитие его личности. За время обучения в вузе, при наличии благоприятных условий, у студентов происходит развитие всех уровней психики. Они определяют направленность ума человека, т.е. формируют склад мышления, который характеризует профессиональную направленность личности».[[60]](#footnote-60)

В процессе анализа были выделены следующие виды полученного уполномоченными образования: гуманитарное (социальные науки, юриспруденция, экономика), техническое (инженерное, математика), военное.

**Таблица 3.** Процентное соотношение уполномоченных в России по полученному ими первому высшему образованию

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid | гуманитарное | 16 | 18,6 | 34,0 |
|   | техническое | 27 | 31,4 | 57,4 |
|   | военное | 4 | 4,7 | 8,5 |
|   | Total | 47 | 54,7 | 100,0 |
| Missing | System | 39 | 45,3 |   |
| Total | 86 | 100,0 |   |

В таблице 3 отражены следующие данные (из тех, кто указал информацию об образовании на своем сайте):

- 16 уполномоченных имеют гуманитарное, в т.ч. юридическое образование (34%);

- 27 уполномоченных имеют техническое образование (57,4%);

- 4 уполномоченных имеют военное образование (8,5%);

- 19 уполномоченных из имеющих сайты не указали сведений о своем образовании на сайтах (у 20 уполномоченных, как отмечалось выше, нет официальных сайтов).

Обратимся к рассмотрению статистических данных о преобладающей сфере деятельности уполномоченных до их вступления в должность.

 **Таблица 4.** Процентное соотношение уполномоченных по преобладающей сфере деятельности до их вступления в должность

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid | чиновник | 15 | 17,4 | 30,0 |
|   | предприниматель | 35 | 40,7 | 70,0 |
|   | Total | 50 | 58,1 | 100,0 |
| Missing | System | 36 | 41,9 |   |
| Total | 86 | 100,0 |   |

Как видно из таблицы 4, 70% уполномоченных вышли из числа предпринимателей, а 30% - из числа государственных служащих.

Вместе с анализом социально-демографических характеристик уполномоченных был проведен качественный анализ их биографий. На его основании был составлен приблизительный портрет современного российского бизнес-омбудсмена: это имеющий техническое образование мужчина, прошедший путь от низших должностей на производстве до уровня топ-менеджмента, зарекомендовавший себя в предпринимательском сообществе и избранный впоследствии бизнес-омбудсменом. Таковы 27 из 47 уполномоченных, имеющих сайты и опубликовавших на них свою биографию, содержащую информацию об их образовании и трудовой деятельности.

Такой портрет уполномоченного дает возможность предположить, что уполномоченный на своем карьерном пути в разных должностях осознавал и проживал различные интересы и потребности. Таким образом, он, даже не будучи знакомым с понятием «интерес» в прикладной конфликтологии, понимает глубину и многоплановость возможных конфликтов между руководством бизнеса и сотрудниками, а также между руководством бизнеса и государственными служащими. Этот опыт дает уполномоченному возможность быть эффективным посредником между бизнесом и властью, а также понимать сложность и необходимость работы медиатора в корпоративных и межкорпоративных конфликтах. Этот вывод подтверждается словами федерального бизнес-омбудсмена: «К сожалению, часто инициаторами конфликтов являются сами предприниматели. Как правило, конфликты акционеров приводят к «дракам» с привлечением госструктур. Такие факты плохо характеризуют бизнес-сообщество. Поэтому сейчас мы создаем институт медиации – альтернативного урегулирования споров с привлечением третьей нейтральной стороны».[[61]](#footnote-61)

*Анализ параметров, составляющих степень сотрудничества Уполномоченных с медиаторами.*

Параметр 1. Наличие упоминаний о медиации на сайтах уполномоченных.

У 21 уполномоченного обнаружены упоминания о медиации и медиаторах на сайте. Интересно, что среди этих упоминаний – свидетельства уполномоченных о самих себе, как о посредниках, медиаторах. Например, по мнению Тюменского бизнес-омбудсмена: «Задача Уполномоченного - досудебное урегулирование споров. Поэтому в своей практике мы едва ли не ежедневно используем те или иные медиативные инструменты – ищем индивидуальные механизмы решения конкретной проблемы конкретного предпринимателя».[[62]](#footnote-62) Федеральный бизнес-омбудсмен считает, что «…именно региональные омбудсмены должны примерить роль медиаторов. Для этого необходимо пройти специальный учебный курс»[[63]](#footnote-63). А бизнес-омбудсменом в Свердловской области пройден базовый курс медиации по Российско-Американской программе по конфликтологии[[64]](#footnote-64), которая является образовательным стандартом для вступления медиаторов в НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ».

Анализ взаимосвязей между этим параметром и образованием Уполномоченных не выявил статистически значимых результатов. Также не выявлено статистически значимой взаимосвязи между количеством упоминаний на сайте о медиации и сферой деятельности, из которой Уполномоченный пришел на государственную службу.

Параметр 2. Наличие соглашений между медиаторскими организациями и уполномоченными.

8 уполномоченных имеют соглашения о сотрудничестве с медиаторскими организациями. Исследование этих организаций изложено ниже в связи с необходимостью проверки гипотезы№2

Параметр 3. Наличие служб медиации при уполномоченных

3 уполномоченных имеют при себе службы медиации. Причем двое уполномоченных – в рамках сотрудничества уполномоченных с региональными ТПП (Ярославская и Воронежская область) и один (Санкт-Петербург) имеет независимую от ТПП приемную.

Параметр 4. Наличие разделов на сайтах уполномоченных, посвященных медиации.

Страничку на сайте о медиации имеет один лишь Уполномоченный из Санкт-Петербурга. Ее наличие стало плодом совместных усилий Аппарата Уполномоченного и медиаторов из НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ». Возникновение ее связано в большей степени с организацией общественной приемной при Уполномоченном, чем следствием исполнения соглашения о сотрудничестве и совместной деятельности между Уполномоченным и НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» (поскольку соглашения с медиаторскими организациями заключали и другие уполномоченные).

Прежде чем анализировать полученные данные для проверки гипотезы №2 о взаимосвязи степени сотрудничества медиаторов и уполномоченных с включенностью медиаторских организаций в деятельность общественных организаций предпринимателей, необходимо было произвести проверку гипотезы №1, исключающую влияние социально-демографических факторов на степень сотрудничества медиаторских организаций с уполномоченными. Статистический анализ производился с помощью программы SPSS посредством t-критерия для независимых выборок и однофакторного дисперсионного анализа.

Не было выявлено статистически значимой взаимосвязи между:

- полом уполномоченных и степенью сотрудничества уполномоченных и медиаторов;

- первым высшим образованием уполномоченных и степенью сотрудничества уполномоченных и медиаторов;

- сферой деятельности уполномоченных до вступления в должность и степенью сотрудничества уполномоченных и медиаторов.

Таким образом, гипотеза №1 об отсутствии связи между степенью сотрудничества медиаторов с уполномоченными и такими характеристиками, как первое высшее образование уполномоченных и преобладающей сферой его деятельности до избрания уполномоченным, подтвердилась.

*Анализ влияния наличия связей медиаторских организаций с общественными организациями предпринимателей и сферы деятельности руководителей медиаторских организаций на степень сотрудничества медиаторов с уполномоченными*

Наибольшая степень сотрудничества медиаторов с уполномоченными выявлена у восьми организаций – НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» (4), Центр разрешения конфликтов (Вологда) (2), Ассоциация «Лига медиаторов Южного Урала» (2), Гильдия медиаторов Башкортостана (2), НП «Союз медиаторов Дальнего Востока и Забайкалья» (2), Центр медиации республики Коми (2), Центр разрешения конфликтов (Владимир) (2) (см.таблицу 5 в приложении 1).

Согласно гипотезе №2, высокая степень сотрудничества связана с двумя параметрами: наличием у организации медиаторов связей с предпринимательскими организациями и сферой деятельности руководителя организации медиаторов. Исследование показало, что 5 из 8 организаций медиаторов взаимодействуют с предпринимательскими организациями, 4 из 8 руководителей являются собственниками бизнеса и о трех из них есть сведения, что они занимают должности в общественных организациях предпринимателей (см. таблицу 6 в приложении 1).

Таким образом, представленные данные подтверждают гипотезу№2, показывая наличие влияния связей медиаторских организаций с общественными организациями предпринимателей и сферы деятельности руководителей медиаторских организаций на степень сотрудничества медиаторов с уполномоченными.

Исследование данных параметров позволяет нам предположить, что степень сотрудничества медиаторов с уполномоченными в большей степени зависит от самих медиаторов, чем от уполномоченных. Связи вышеуказанных медиаторских организаций с общественными организациями предпринимателей говорят о высокой активности медиаторских организаций, об их нацеленности на взаимодействие с сообществами их потенциальных клиентов, из среды которых часто выходят государственные служащие, ответственные за развитие профильных направлений. Например, бывшие предприниматели и председатели Санкт-Петербургского отделения «Деловой России» стали впоследствии государственными служащими – Председателем Комитета по развитию предпринимательств и потребительского рынка в Санкт-Петербурге и Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге соответственно. Соглашение о сотрудничестве между НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» и СПБ РО ООО «Деловая Россия» было подписано в 2010 году, т.е. еще до образования должности Уполномоченного по защите прав предпринимателя в России и в Санкт-Петербурге. Таким образом, деловые связи между предпринимательскими организациями и организациями медиаторов на сегодняшний день позволяют медиаторам активно взаимодействовать и развивать сотрудничество с бизнес-омбудсменами, чья деятельность неотрывно связана с предпринимательскими организациями и отстаиванием их интересов.

Таким образом, из исследования мы можем сделать следующие выводы:

1. Сотрудничество медиаторов и уполномоченных носит локальный несистемный характер, что подтверждается наличием лишь 8 медиаторских организаций в стране со степенью сотрудничества больше 1.

2. Наибольшую степень сотрудничества с медиаторскими организациями имеет бизнес-омбудсмен из Санкт-Петербурга, а также высокие степени сотрудничества с медиаторскими организациями имеют Уполномоченные из Челябинской, Вологодской, Владимирской, Иркутской областей, из Приморского края, республик Коми и Башкортостан.

3. В ходе качественного анализа биографий бизнес-омбудсменов мы сформулировали усредненный «портрет» российского бизнес-омбудсмена, который характеризуется пониманием глубины корпоративных и межкорпоративных конфликтов, а также конфликтов бизнеса и власти. Это может способствовать лучшему пониманию уполномоченным роли и специфики работы медиатора. Поэтому отношения медиаторов с уполномоченными могут быть эффективно выстроены на основании учета опыта уполномоченного.

4. Возможность заключения соглашений о сотрудничестве с уполномоченными и создания приемных на их площадке некоммерческими объединениями медиаторов связана с наличием у этих объединений связей с общероссийскими и региональными общественными организациями предпринимателей.

5. Социально-демографические и профессиональные характеристики уполномоченных не связаны со степенью сотрудничества медиаторов с уполномоченными.

6. Степень сотрудничества медиаторов с уполномоченными зависит, в первую очередь, от активности самих медиаторов и от их готовности внедрять медиацию в деятельность уполномоченных.

## 3.3. Оценка необходимости и полезности сотрудничества медиаторов с Уполномоченными по защите прав предпринимателей в РФ с целью развития института медиации

Выстраивание института медиации требует четкого следования нескольким немаловажным принципам, сформулированным Координационным Советом НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ», а именно:

1. Обеспечение медиаторов вознаграждением за их работу («платность»).

2. Соответствие деятельности института медиации интересам структур, осуществляющих сотрудничество с медиаторами, главным образом, государственных органов и общественных организаций («приемлемость для государственных органов»).

3. Наличие понятных для потребителей процедур обращения к медиации («простота»).

4. Соответствие процедур обращения к медиации и форм сотрудничества медиаторов с государственными структурами законодательству («прозрачность»).

Посмотрим, как сотрудничество медиаторов с Уполномоченным отвечает этим принципам:

1. Платность.

Услуги Уполномоченного для обращающихся к нему предпринимателей оказываются на безвозмездной основе. Это требование и в законодательстве о уполномоченных[[65]](#footnote-65), и в конкретных актах, таких как Положение об Общественной приемной при Уполномоченном в Санкт-Петербурге.[[66]](#footnote-66) В связи с этим медиатору, работающему с Уполномоченным, необходимо либо быть в штате Уполномоченного (чего на данный момент нет ни в одном регионе, согласно нашему исследованию), либо иметь возможность получать доход из средств бюджета Уполномоченного в рамках выполнения государственных заказов. Информации о получении медиаторами государственных заказов также не было найдено.

2. Приемлемость для государственных органов.

На первый взгляд может показаться, что сферы деятельности уполномоченных и медиаторов находятся в непересекающихся плоскостях, т.к., согласно законодательству об уполномоченных[[67]](#footnote-67), омбудсмены разрешают конфликты между государственными органами и предпринимателями, тогда как для медиаторов законом о медиации такая возможность не предусмотрена.[[68]](#footnote-68)

Однако на практике сотрудничество с медиаторами является важным для уполномоченных, поскольку, как мы предполагаем, позволяет им расширить возможности для выполнения главной задачи – помощи предпринимателям, способствует формированию доверия, налаживанию контактов с бизнес-сообществом. Доказательством того, что это сотрудничество приемлемо и выгодно уполномоченным, служит публикация информации об этом сотрудничестве в ежегодных докладах уполномоченных[[69]](#footnote-69).

3. Простота.

Процедура обращений предпринимателей к Уполномоченному на основании накопленного в Санкт-Петербурге опыта выглядит следующим образом:

- обратившийся записывается на прием в Аппарате Уполномоченного;

- Аппарат Уполномоченного сообщает медиаторам о том, что ожидается посетитель;

- медиатор и обратившийся встречаются на территории уполномоченного;

- по итогам консультации медиатора обратившийся получает рекомендацию о наиболее выгодном способе разрешения конфликта в его ситуации.

Данная процедура с точки зрения автора, обеспечивает относительную простоту обращения к медиатору. В настоящее время предпринимаются попытку усовершенствовать систему обращения, в том числе путем ее частичного перевода в режим онлайн. С этой целью был разработан тест для предпринимателей с целью определения лучшего способа для разрешения конфликта (Приложение 2). При этом прохождение теста не отнимает у предпринимателей возможности обратиться в Общественную приемную, чтобы пообщаться с медиатором лично.

Данный тест дает конкретные ответы на вопросы о выборе инстанции для урегулирования конфликтов и споров, что соответствует принципу простоты в построении института медиации.

Таким образом, простота обращения к медиатору обеспечена, однако, это не есть обращение к медиации, поскольку проводится лишь консультирование с целью диспетчеризации обращения.

4. Прозрачность.

Вопрос прозрачности сотрудничества медиаторов с Уполномоченным решается путем обращения к законодательству[[70]](#footnote-70), позволяющему уполномоченным привлекать на безвозмездной основе экспертов и создавать общественные приемные на своих площадках. Однако на практике уполномоченные уже сталкивались с ситуациями, когда так называемые pro-bono эксперты стремились получать деньги с предпринимателей, обращающихся к уполномоченному. Для уполномоченных, как и любых других государственных органов, такие ситуации могут спровоцировать обвинения в коррупции.

Например, бизнес-омбудсмен Иркутской области отмечает следующий негативный опыт: «Мы вынуждены были расторгнуть два соглашения с экспертами, которые работали с нами на условиях pro-bono, после того как к нам поступила информация о том, что они берут с наших предпринимателей деньги, в рамках работы над тем обращением, которое им было передано Уполномоченным»[[71]](#footnote-71).

Таким образом, нормальное с точки зрения ведения бизнеса стремление экспертов получать вознаграждение за свою работу в рамках имеющегося на данный момент сотрудничества с уполномоченными является маловозможным и опасным для авторитета самих уполномоченных.

Например, Уполномоченный в Тюменской области сообщает следующее: «…с подавляющим числом обращений работают юристы нашей службы, ведь это наша прямая обязанность. А к экспертам на общественных началах мы обращаемся только в рассмотрении особо сложных обращений, где необходимо углубленное понимание предмета конфликта, где существуют некоторые законодательные пробелы»[[72]](#footnote-72).

 Иными словами, на данном этапе развития отношений с уполномоченными отдельным медиаторам было бы выгодно включаться в штат уполномоченных. Подобная практика неизвестна в контексте бизнес-омбудсменов, однако имеет место в Аппарате Санкт-Петербургского Уполномоченного по защите прав ребенка.[[73]](#footnote-73)

Таким образом, параметр прозрачности оказывается связанным с параметром платности. Если плата с предпринимателей не взимается, прозрачность, с нашей точки зрения, не должна вызывать опасений.

Исходя из всего вышеизложенного можно сделать следующие выводы:

1. Медиация в структуре Уполномоченного по защите прав предпринимателей отвечает целям правового просвещения предпринимателей со стороны Уполномоченного и целям информирования предпринимателей о возможностях медиации со стороны сообществ медиаторов.

2. Медиация в структуре Уполномоченного по защите прав предпринимателей на данный момент не может быть источником дохода для медиаторов, и потому лишь частично способствует построению института медиации в России.

3. Присоединение медиации к бренду Уполномоченного по защите прав предпринимателей обеспечивает доверие со стороны обратившихся, что подтверждается наличием обращений и результатами работы общественных приемных[[74]](#footnote-74).

Таким образом, несмотря на то, что сотрудничество медиаторов с Уполномоченным отвечает далеко не всем принципам построения института медиации, следует отметить важность и целесообразность этого сотрудничества. В ежегодных докладах Санкт-Петербургский уполномоченный отмечает важность и полезность взаимодействия с медиаторами[[75]](#footnote-75) и на встречах и совещаниях с государственными органами и объединениями предпринимателей всегда упоминает о том, что сотрудничает с медиаторами, рассказывает обратившимся к нему и о такой возможности.

Сотрудничество с Уполномоченным выполняет просветительскую функцию – весьма важную для становления медиации в России.

Решение организовать приемную по поиску выхода из конфликта на площадке Уполномоченного, с нашей точки зрения, весьма перспективно. Однако следует заметить, что, несмотря на неизбежность конфликтов и их детерминированность социальной системой, медиации, возможность, следует уйти от понимания конфликта как единственной и главной сферы своего применения.

Также как и Уполномоченный призван не только восстанавливать нарушенные права, но и предотвращать нарушение прав, медиаторам также следует заострить внимание не только на имеющихся конфликтах, но и на возможностях предупреждения потенциальных. Изменение в видении своей роли в конфликте способно помочь медиаторам расширить сферу своей деятельности и усилить свое значение для каждого из своих партнеров.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие социального института медиации в России предполагает активное взаимодействие организаций медиаторов с другими институтами и организациями, вовлеченными в деятельность по разрешению конфликтов. Цель нашего исследования, отвечающая логике построения института медиации, была достигнута – определено, что сотрудничество медиаторов с уполномоченными по защите прав предпринимателей (бизнес-омбудсменами) в целях развития института медиации необходимо и позитивно влияет на работу обоих институтов.

Нами были изучены медиация, социальный институт медиации и его современное состояние, определены подходы к его развитию, в числе которых отдельно отмечено взаимодействие с бизнес-омбудсменами как важное и перспективное.

Произведен исторический очерк института омбудсмена и отдельно исследован институт Уполномоченного по защите прав предпринимателей в РФ – выявлено, что для сотрудничества бизнес-омбудсменов и медиаторов предусмотрены юридические основания, изложенные в федеральном и региональном законодательстве о бизнес-омбудсменах.

С целью уточнения необходимости и целесообразности сотрудничества медиаторов с бизнес-омбудсменами нами проведено исследование, которое показало, что:

- большинство бизнес-омбудсменов имеют опыт предпринимательской деятельности и урегулирования конфликтов при ее осуществлении, что формирует единое смысловое поле между уполномоченными и медиаторами и понимание деятельности друг друга, способствующие налаживанию сотрудничества;

- сотрудничая с медиаторами, бизнес-омбудсмены расширяют свои возможности по разрешению споров и конфликтов с участием предпринимателей;

- сотрудничая с бизнес-омбудсменами, медиаторы получают широкую информационную и просветительскую поддержку.

Результаты данного исследования подтверждаются опытом сотрудничества организаций медиаторов и бизнес-омбудсменов в регионах, в частности, в Санкт-Петербурге, где достигнуты наибольшие на данный момент результаты.

С другой стороны, опыт взаимодействия медиаторов с бизнес-омбудсменами показывает, что есть и нерешенные вопросы, накладывающие ограничения на развитие института медиации в контексте сотрудничества с бизнес-омбудсменами. Наиболее явным вопросом является обеспечение вознаграждения медиаторов за их работу на площадке бизнес-омбудсмена. С нашей точки зрения его можно решить путем создания штатных единиц для медиаторов в аппарате бизнес-омбудсмена. Однако вопрос целесообразности такого шага для института бизнес-омбудсмена требует отдельного изучения.

Таким образом, выполненные нами задачи исследования показали поле возможностей для совместной деятельности бизнес-омбудсменов и медиаторов, а также факторы, влияющие на становление и развития этого взаимодействия. Вероятно, есть и другие факторы – как достоинства, так и ограничения сотрудничества бизнес-омбудсменов и медиаторов. Их выявит совместная деятельность, которая и подскажет, какие рекомендации можно предложить для наиболее эффективного взаимодействия двух институтов.

# Список использованной литературы

1. *Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д.* Медиация. Пособие для посредников-медиаторов. – СПб., 2009.
2. *Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д.* Медиация – переговоры в ситуации конфликта: учеб.пособие – СПб., 2010
3. *Анцупов А.Я.,Шипилов А.И*. Конфликтология. – М.,1999.
4. *Батлер Д.* Психика власти: теории субъекции – СПб.: Алетейя, 2002

*Берковиц Л.* Агрессия: причины, последствия и контроль Изд-во: Прайм-Еврознак, 2001.

1. *Бесемер Х.* Медиация. Посредничество в конфликтах. Калуга: Духовное познание, 2004.
2. *Василенко И.А.* Политические переговоры: учебное пособие – М.: Гардарики, 2006.
3. *Гилье Н. Скрибекк Г.* История философии. М.: Владос, 2008.

*Гоббс Т.* Левиафан, или материя, форма и власть государства церковного и гражданского // Гоббс Т. Сочинения: В 2 т. М., 1991.

1. *Гришина Н.В*. Психология конфликта – СПб.:Питер, 2006.

*Гроций Г.* О праве войны и мира. Три книги, в которых объясняются естественное право и право народов, а также принципы публичного права—М., 1994.

1. *Глазл Ф.* Конфликтменеджмент: Настольная книга руководителя и консультанта – Калуга.: Духовное познание, 2002.
2. *Глухова А.В.* Политическая конфликтология: Учеб. пособие. Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2002.
3. *Гэд Т*. 4D брэндинг: взламывая корпоративный код сетевой экономики – СПб: Издательство: Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге, 2001.
4. *Даймонд C.* Успешные переговоры. Как добиться большего – М.: Манн, Иванов и Фербер. 2012.
5. *Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С*. Введение в общую теорию конфликтов. – М.: РАН, 1993.
6. *Ефремова Н.* Традиция примирения в истории обычного права и законодательства России (дореволюционный период) // Вестник восстановительной юстиции № 8, 2011. С.16-23.
7. *Зеркин Д. П.* Основы конфликтологии: Курс лекций. Ростов-н/Д: Феникс, 1998.
8. *Иванова Е.Н.* Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология – Спб.: Фонд развития конфликтологии, 2015.
9. *Иванова Е. Н*. Коммуникация в курсе обучения конфликтологов – посредников:Учебное пособие. СПб.:Роза мира, 2006.
10. *Иванова Е. Н*. Конфликтологическое консультирование: учеб. Пособие – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012.
11. *Иванова Е.Н.* Переговоры принуждения – СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2009
12. *Иванова Е.Н.* Современные направления в медиации // Журнал "Третейский суд", №3, 2010. С.147-158
13. Интегративные переговоры. В курсе обучения специалистов в области переговорного процесса. Учеб. пособие. СПб.: Роза мира, 2007.
14. *Инглхарт Р., Вельцель К..* Модернизация, культурные изменения и демократия – М., 2010.
15. *Карпенко А.Д.* Основы переговорного процесса в курсе обучения медиаторов – СПб, 2010.
16. *Карпенко А.Д., Меренкова Е.А.*. Современное состояние развития медиации в России // Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира. Материалы II Санкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов – СПб., 2014 – с. 283
17. *Кеннеди Г.* Переговоры: Полный курс - М.: Альпина Паблишер, 2012.
18. *Коэн С.* Искусство переговоров для менеджеров. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003.
19. Конфликтология под ред. В.П. Ратникова.-2е изд, - М.:Юнити-Дана, 2007.
20. Конфликты: теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследований. 3 т. / под ред. Е. Ю. Садовской - Конфликтологический центр - Алматы, 2002.
21. *Козер Л.А.*Функции социального конфликта - М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуал. книги, 2000.
22. *Козырев Г. И.* Основы конфликтологии. М.: Форум, Инфра-М, 2007.
23. Курс ведения переговоров с установкой на сотрудничество / Под ред. Е.Н.Ивановой. Рига СПб., 1995.
24. *Лебедева М.М.* Вам предстоят переговоры. – М. Экономика, 1993.
25. *Лебедева М.М.* Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. - М.: Аспект Пресс, 1997.
26. *Локк Дж.* Два трактата о правлении — М., Челябинск: Социум, 2014.
27. Международный менеджмент под ред. Пивоварова С. Э., Тарасевича Л. С., Майзеля А. И., СПб, Питер, 2001.
28. *Паттерсон К., Гренни Д., Мак-Миллан Р., Свитцлер* Э.Управление конфликтом. Что делать, если вы столкнулись с невыполненными обещаниями, обманутыми ожиданиями и агрессивным поведением. М.: Вильямс, 2007
29. *Пель М.* Приглашение к медиации: практ.рук. о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации – М.:Издательство: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования , 2009.
30. *Ричбелл Д.* Медиация в строительном и девелоперском бизнесе - М.:Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2011 г.
31. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – М.:Наука, 1992.
32. *Фишер Р., Шапиро Д.* За пределами здравого смысла. – М.: Добрая книга, 2007
33. *Фролов С.С.* Общая социология: учебник, М.: Проспект, 2010.
34. *Хачатурян Н.А.* Сословная монархия во Франции XIII-XV вв., М. «Высшая школа», 1989.
35. Акт о престолонаследии от 26 сентября 1810 г.// <http://www.sweden4rus.nu/rus/info/juridisk/konstitucija_shvecii.asp#sub_para_N_8000> , 20.01.2016.

Аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге //<http://www.spbdeti.org/apparat> , 14.01.2016.

В Архангельске состоялась встреча с бизнес-омбудсменом Борисом Титовым //http://ombudsmanbiz29.ru/publications/vstrecha-s-biznes-ombudsmenom-borisom-titovy-m/ , 14.01.2016.

1. Вступительное слово Президента России В.В. Путина на VI Всероссийском съезде судей //<http://www.ssrf.ru/page/846/detail/> , 14.02.2016.

Доклад о деятельности уполномоченного по защите прав предпринимателей в 2015 году, с.91 //<http://ombudsmanbiz.spb.ru/wp-content/uploads/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4-%D0%B4%D0%BB%D1%8F-%D0%9F%D0%A3%D0%91%D0%9B%D0%98%D0%9A%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%98.pdf> , 12.05.2016.

*Журавлева Н.* Защитник для бизнеса //<http://vz.ru/economy/2012/6/21/584802.html> , 20.01.2016.

Закон Санкт-Петербурга от 11 декабря 2013 года №694-122 "Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге и о внесении изменений в Закон Санкт-Петербурга «О Реестре государственных должностей Санкт-Петербурга и Реестре должностей государственной гражданской службы Санкт-Петербурга» // <http://rg.ru/2013/12/30/spb-zakon694-122-reg-dok.html> , 20.01.2016.

1. История возникновения института омбудсмена // <http://ombudsman.donland.ru/Default.aspx?pageid=51320> , 20.01.2016.
2. **Кодекс профессиональной этики медиатора-посредника Некоммерческого партнерства «ЛИГА МЕДИАТОРОВ»** // <http://arbimed.ru/kodeks_mediatora> , 14.02.2016.
3. Лариса Невидайло: "Привлечение pro-bono экспертов и медиаторов – это зона большой ответственности и риска" // <http://www.ombudsmanbiz-irk.ru/news/smi/info/272/> , 14.01.2016.

Манифест «О даровании вольности и свободы всему российскому дворянству» // <http://док.история.рф/18/manifest-o-darovanii-volnosti-i-svobody-vsemu-rossiyskomu-dvoryanstvu/> , 20.01.2016.

Медиация в сфере инноваций //<http://arbimed.ru/novosti?view=36625203> , 01.02.2016.

1. Омбудсмен //<http://voluntary.ru/dictionary/1019325/word/ombudsmen> , 20.01.2016.

Опыт организации работы аппарата Омбудсманов в Швеции // <http://ombudsman39.ru/news/otchet-o-seminare-opt-organizatsii-rabot-apparata-ombudsmanov-v-shvetsii> , 20.01.2016.

Отчет о деятельности Общественной приемной // <http://arbimed.ru/otchet-o-deyatelnosti-obshchestvennoy-priyemnoy> , 20.03.2016.

Педагогика и психология высшей школы: Учебное пособие. - Ростов н/Д:Феникс, 2002 //<http://krotov.info/lib_sec/shso/71_rost2.html> , 20.03.2016.

Положение об Общественной приемной по консультированию в области альтернативного урегулирования споров и конфликтов в предпринимательской деятельности на базе Аппарата Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге // <http://arbimed.ru//d/61968/d/polozheniye_o_priyemnoi.pdf> , 20.01.2016.

Семинар по медиации на площадке бизнес-омбудсмена Санкт-Петербурга //<http://arbimed.ru/novosti?view=38352603> , 20.03.2015.

Соглашение о сотрудничестве с бизнес-омбудсменом Санкт-Петербурга // <http://arbimed.ru/novosti?view=38352203> , 20.01.2016.

Соглашение о сотрудничестве Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге и Некоммерческого партнерства «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» //<http://arbimed.ru//d/61968/d/soglasheniye_o_sotrudnichestve.pdf> , 20.01.2016.

1. Трудовой кодекс РФ // <http://base.garant.ru/12125268/67/#block_1061> , 21.04.2016.
2. Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Свердловской области //<http://uzpp.midural.ru/staff/show/id/100/flow/6> , 14.01.2016.

Уполномоченные по защите прав предпринимателей в субъектах РФ // <http://ombudsmanbiz.ru/upolnomochennye-po-zashhite-prav-predprinimatelej-v-subektax-rf/> , 20.01.2016.

Федеральный закон от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016.

1. Федеральный закон от 27.07.2010 №193–ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=148723&fld=134&dst=100038,0&rnd=0.2126386464316644> , 21.04.2016.
2. Эксперты КГИ предлагают развивать институт медиации как альтернативу суду в решении юридических споров// <https://komitetgi.ru/analytics/2694/> , 14.02.2016.

# Приложение 1

**Таблица 5.** Значения параметров, составляющих показатель степени сотрудничества медиаторских организаций с уполномоченными

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название медиаторской организации** | **Параметр 1** | **Параметр 2** | **Параметр 3** | **Параметр 4** | **Показатель степени сотруничества** |
|  | наличие разделов о медиации на сайте уполномоченных | наличие служб медиации на площадке уполномоченного | наличие упоминаний о медиации на сайтах уполномоченных | наличие соглашений с уполномоченными |
| НП "ЛИГА МЕДИАТОРОВ" | **1** | **1** | **1** | **1** | **4** |
| Центр разрешения конфликтов (Вологда) | **0** | **0** | **1** | **1** | **2** |
| Асс. "Лига медиаторов Южного Урала" | **0** | **0** | **1** | **1** | **2** |
| НП "Гильдия Медиаторов Башкортостана"  | **0** | **0** | **1** | **1** | **2** |
| Центр разрешения конфликтов (Владимир) | **0** | **0** | **1** | **1** | **2** |
| Центр медиации республики Коми | **0** | **0** | **1** | **1** | **2** |
| Юридическое агентство «Полаэтиди, Сошников и партнеры» | **0** | **0** | **1** | **1** | **2** |
| Союз медиаторов Дальнего Востока и Забайкалья | **0** | **0** | **1** | **1** | **2** |

**Таблица 6.** Медиаторские организации: связь с предпринимательскими и деятельность руководителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название медиаторской организации** | **Cвязь с предпринимательскими организациями** | **Деятельность руководителя медиаторской организации** |
| НП "Лига Медиаторов" | Деловая Россия, ОПОРА РОССИИ | бизнесмен (консалтинг) |
| Асс. "Лига медиаторов Южного Урала" | ОПОРА РОССИИ | бизнесмен, юрист |
| Центр разрешения конфликтов (Вологда) | РСПП | бизнесмен (консалтинг) |
| НП "Гильдия Медиаторов Башкортостана"  | нет данных | чиновник |
| Центр разрешения конфликтов (Владимир) | нет данных | нет данных |
| Центр медиации республики Коми | нет данных | юрист |
| Юридическое агентство «Полаэтиди, Сошников и партнеры» | Деловая Россия, ОПОРА РОССИИ | бизнесмен, юрист |
| Союз медиаторов Дальнего Востока и Забайкалья | РСПП | нет данных |

# Приложение 2

Тест для выбора наиболее подходящего способа работы с конфликтом

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тест: «Какой способ разрешения конфликтов подойдет Вам лучше всего?»**1. Считаете ли Вы, что в Вашем конфликте участвуют:а) правоохранительные органы;б) налоговая инспекция;в) другая компания;г) партнеры по бизнесу, акционеры;д) сотрудники Вашей компании;е) прокуратура;ж) внебюджетные фонды;з) трудовая инспекция;и) другие официальные инстанции.2. Расставьте по убывающей приоритеты – что Вам важнее всего сохранить в этом конфликте:а) репутацию;б) деньги;в) партнерские отношения с противоположной стороной;г) возможность самостоятельно принимать решения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

3. В какие сроки Вам важно разрешить конфликт:а) срок не имеет значения;б) можно потерпеть полгода-год;в) за пару месяцев;г) чем скорее, тем лучше;д) необходимо затянуть разрешение конфликта.**Ключ:**1. а, б, е, ж, з, и – каждый по 30 баллов; в, г, д – 0 баллов.2. 1а – 4 балла, 2a – 2 балла, 3a – 1 балл, 4a – 0 баллов1б – 3 балла, 2б – 1 балл, 3б и 4б – 0 баллов1в – 10 баллов, 2в – 5 баллов, 3в – 2 балла, 4в – 1 балл1г – 5 баллов, 2г – 3 балла, 3г – 1 балл, 4г – 0 балловСкладываем баллы. 3. a, д – по 0 баллов, б – 1 балл, в – 3 балла, г – 5 баллов**Ответ:**1. Больше 30 баллов – Вам необходимо обратиться к Уполномоченному по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге: ул. Куйбышева, д.21 лит. А, 5 этаж, пом. 18Н2. от 13 до 30 баллов – Вам необходимо проконсультироваться со специалистами Общественной приемной по разрешению споров и конфликтов при Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге: ул. Куйбышева, д.21 лит. А, 5 этаж, пом. 18Н3. Меньше 13 баллов – Вам необходимо обратиться в Комитет по правовым вопросам Санкт-Петербургского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Деловая Россия» или в юридическую компанию. |

1. *Ефремова Н.* Традиция примирения в истории обычного права и законодательства России (дореволюционный период) // Вестник восстановительной юстиции № 8, 2011. С.21. [↑](#footnote-ref-1)
2. *Ефремова Н.* Традиция примирения в истории обычного права и законодательства России (дореволюционный период) // Вестник восстановительной юстиции № 8, 2011. С.17-18. [↑](#footnote-ref-2)
3. См. *Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д.* Медиация. Пособие для посредников-медиаторов. – СПб., 2009 [↑](#footnote-ref-3)
4. прим.авт.: Следует отметить, что в рамках медиации слово «соглашение» может обозначать два различных понятия: 1) соглашение – это стадия медиации, на которой стороны при содействии медиатора переводят совместно принятое решение с уровня намерений на уровень обязательств посредством введения гарантии и санкций; 2) соглашение (медиативное соглашение, соглашение об урегулировании спора) – юридический документ, имеющий силу гражданско-правового договора, закрепляющий в письменном виде принятое сторонами решение. С точки зрения Петербургской школы прикладной конфликтологии, достижение письменного соглашения, вопреки распространенному мнению, является не целью медиации, а лишь формой отражения договоренностей, притом необязательной и необходимой далеко не во всех ситуациях. [↑](#footnote-ref-4)
5. *Иванова Е.Н.* Современные направления в медиации // Журнал "Третейский суд", №3, 2010. С.147-158 [↑](#footnote-ref-5)
6. См. *Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д.* Медиация. Пособие для посредников-медиаторов. – СПб., 2009 [↑](#footnote-ref-6)
7. прим.авт. Медиабельность – это степень соответствия ситуации условиям, при которых медиацию можно применить. [↑](#footnote-ref-7)
8. *Карпенко А.Д.* Основы переговорного процесса в курсе обучения медиаторов – СПб, 2010. С.6 [↑](#footnote-ref-8)
9. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – М.:Наука, 1992. C.182 [↑](#footnote-ref-9)
10. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – М.:Наука, 1992. C.183 - 185 [↑](#footnote-ref-10)
11. См. *Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д.* Медиация – переговоры в ситуации конфликта: учеб.пособие – СПб., 2010. С.62-67 [↑](#footnote-ref-11)
12. *Карпенко А.Д.* Основы переговорного процесса в курсе обучения медиаторов – СПб, 2010. С.6 [↑](#footnote-ref-12)
13. См. *Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д.* Медиация – переговоры в ситуации конфликта: учеб.пособие – СПб., 2010. С.62-67 [↑](#footnote-ref-13)
14. Там же, С.60-61 [↑](#footnote-ref-14)
15. п.2 ст. 4 Федерального закона от 27.07.2010 №193–ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=148723&fld=134&dst=100038,0&rnd=0.2126386464316644> , 21.04.2016. [↑](#footnote-ref-15)
16. п.2-5 ст. 1 Федерального закона от 27.07.2010 №193–ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=148723&fld=134&dst=100038,0&rnd=0.2126386464316644> , 21.04.2016. [↑](#footnote-ref-16)
17. гл.61 Трудовой кодекс РФ // <http://base.garant.ru/12125268/67/#block_1061> , 21.04.2016. [↑](#footnote-ref-17)
18. *Фролов С.С.* Общая социология: учебник, М.: Проспект, 2010, С.159 [↑](#footnote-ref-18)
19. Там же*,* С.161 [↑](#footnote-ref-19)
20. Вступительное слово Президента России В.В. Путина на VI Всероссийском съезде судей // <http://www.ssrf.ru/page/846/detail/> ,14.02.2016. [↑](#footnote-ref-20)
21. См. *Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д.* Медиация – переговоры в ситуации конфликта: учеб.пособие – СПб., 2010. С.60 [↑](#footnote-ref-21)
22. **Кодекс профессиональной этики медиатора-посредника Некоммерческого партнерства «ЛИГА МЕДИАТОРОВ»** // <http://arbimed.ru/kodeks_mediatora> , 14.02.2016. [↑](#footnote-ref-22)
23. *А.Д. Карпенко, Е.А. Меренкова*. Современное состояние развития медиации в России // Конфликтология XXIвека. Пути и средства укрепления мира. Материалы IIСанкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов – СПб., 2014 – с. 283 [↑](#footnote-ref-23)
24. Эксперты КГИ предлагают развивать институт медиации как альтернативу суду в решении юридических споров// <https://komitetgi.ru/analytics/2694/> , 14.02.2016. [↑](#footnote-ref-24)
25. *Гэд Т*. 4D брэндинг: взламывая корпоративный код сетевой экономики – СПб: Издательство: Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге, 2001 C.23 [↑](#footnote-ref-25)
26. Там же, C.21 [↑](#footnote-ref-26)
27. См. *Гроций Г.* О праве войны и мира. Три книги, в которых объясняются естественное право и право народов, а также принципы публичного права—М., 1994. [↑](#footnote-ref-27)
28. См. *Локк Дж.* Два трактата о правлении — М., Челябинск: Социум, 2014. [↑](#footnote-ref-28)
29. См. *Гоббс Т.* Левиафан, или материя, форма и власть государства церковного и гражданского // Гоббс Т. Сочинения: В 2 т. М., 1991. [↑](#footnote-ref-29)
30. См. *Берковиц Л.* Агрессия: причины, последствия и контроль Изд-во: Прайм-Еврознак, 2001. [↑](#footnote-ref-30)
31. *Хачатурян Н.А.* Сословная монархия во Франции XIII-XV вв., М. «Высшая школа», 1989. С.44-45 [↑](#footnote-ref-31)
32. Манифест «О даровании вольности и свободы всему российскому дворянству» // <http://док.история.рф/18/manifest-o-darovanii-volnosti-i-svobody-vsemu-rossiyskomu-dvoryanstvu/> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-32)
33. История возникновения института омбудсмена // <http://ombudsman.donland.ru/Default.aspx?pageid=51320> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-33)
34. Омбудсмен // <http://voluntary.ru/dictionary/1019325/word/ombudsmen> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-34)
35. История возникновения института омбудсмена // <http://ombudsman.donland.ru/Default.aspx?pageid=51320> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-35)
36. Опыт организации работы аппарата Омбудсманов в Швеции // <http://ombudsman39.ru/news/otchet-o-seminare-opt-organizatsii-rabot-apparata-ombudsmanov-v-shvetsii> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-36)
37. Акт о престолонаследии от 26 сентября 1810 г. // <http://www.sweden4rus.nu/rus/info/juridisk/konstitucija_shvecii.asp#sub_para_N_8000> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-37)
38. История возникновения института омбудсмена // <http://ombudsman.donland.ru/Default.aspx?pageid=51320> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-38)
39. *Журавлева Н.* Защитник для бизнеса // <http://vz.ru/economy/2012/6/21/584802.html> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-39)
40. Федеральный закон от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-40)
41. Уполномоченные по защите прав предпринимателей в субъектах РФ // <http://ombudsmanbiz.ru/upolnomochennye-po-zashhite-prav-predprinimatelej-v-subektax-rf/> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-41)
42. п.2 ст.1 Федерального закона от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-42)
43. п.2-6 ст.1 Федерального закона от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-43)
44. ст.2 Федерального закона от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-44)
45. ст.7 Федерального закона от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-45)
46. п.3 ст.9 Федерального закона от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-46)
47. ст. 1 Закона Санкт-Петербурга от 11 декабря 2013 года №694-122 "Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге и о внесении изменений в Закон Санкт-Петербурга «О Реестре государственных должностей Санкт-Петербурга и Реестре должностей государственной гражданской службы Санкт-Петербурга» // <http://rg.ru/2013/12/30/spb-zakon694-122-reg-dok.html> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-47)
48. ст. 2 Закона Санкт-Петербурга от 11 декабря 2013 года №694-122 "Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге и о внесении изменений в Закон Санкт-Петербурга «О Реестре государственных должностей Санкт-Петербурга и Реестре должностей государственной гражданской службы Санкт-Петербурга» // <http://rg.ru/2013/12/30/spb-zakon694-122-reg-dok.html> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-48)
49. Подписано Соглашение о сотрудничестве с бизнес-омбудсменом Санкт-Петербурга // <http://arbimed.ru/novosti?view=38352203> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-49)
50. Соглашение о сотрудничестве Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге и Некоммерческого партнерства «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» // <http://arbimed.ru//d/61968/d/soglasheniye_o_sotrudnichestve.pdf> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-50)
51. Соглашение о сотрудничестве Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге и Некоммерческого партнерства «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» // <http://arbimed.ru//d/61968/d/soglasheniye_o_sotrudnichestve.pdf> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-51)
52. Соглашение о сотрудничестве Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге и Некоммерческого партнерства «ЛИГА МЕДИАТОРОВ» // <http://arbimed.ru//d/61968/d/soglasheniye_o_sotrudnichestve.pdf> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-52)
53. Положение об Общественной приемной по консультированию в области альтернативного урегулирования споров и конфликтов в предпринимательской деятельности на базе Аппарата Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге // <http://arbimed.ru//d/61968/d/polozheniye_o_priyemnoi.pdf> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-53)
54. Там же. [↑](#footnote-ref-54)
55. Положение об Общественной приемной по консультированию в области альтернативного урегулирования споров и конфликтов в предпринимательской деятельности на базе Аппарата Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге // <http://arbimed.ru//d/61968/d/polozheniye_o_priyemnoi.pdf> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-55)
56. Семинар по медиации на площадке бизнес-омбудсмена Санкт-Петербурга // <http://arbimed.ru/novosti?view=38352603> , 20.03.2015. [↑](#footnote-ref-56)
57. Медиация в сфере инноваций // <http://arbimed.ru/novosti?view=36625203> , 01.02.2016. [↑](#footnote-ref-57)
58. Отчет о деятельности Общественной приемной // <http://arbimed.ru/otchet-o-deyatelnosti-obshchestvennoy-priyemnoy> , 20.03.2016. [↑](#footnote-ref-58)
59. Отчет о деятельности Общественной приемной // <http://arbimed.ru/otchet-o-deyatelnosti-obshchestvennoy-priyemnoy> , 20.03.2016. [↑](#footnote-ref-59)
60. Педагогика и психология высшей школы: Учебное пособие. - Ростов н/Д:Феникс, 2002 // <http://krotov.info/lib_sec/shso/71_rost2.html> , 20.03.2016. [↑](#footnote-ref-60)
61. В Архангельске состоялась встреча с бизнес-омбудсменом Борисом Титовым // <http://ombudsmanbiz29.ru/publications/vstrecha-s-biznes-ombudsmenom-borisom-titovy-m/> , 14.01.2016. [↑](#footnote-ref-61)
62. Лариса Невидайло: "Привлечение pro-bono экспертов и медиаторов – это зона большой ответственности и риска" // <http://www.ombudsmanbiz-irk.ru/news/smi/info/272/> , 14.01.2016. [↑](#footnote-ref-62)
63. В Архангельске состоялась встреча с бизнес-омбудсменом Борисом Титовым // <http://ombudsmanbiz29.ru/publications/vstrecha-s-biznes-ombudsmenom-borisom-titovy-m/> , 14.01.2016. [↑](#footnote-ref-63)
64. Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Свердловской области // <http://uzpp.midural.ru/staff/show/id/100/flow/6> , 14.01.2016. [↑](#footnote-ref-64)
65. п.7 ст.9 Федерального закона от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-65)
66. Положение об Общественной приемной по консультированию в области альтернативного урегулирования споров и конфликтов в предпринимательской деятельности на базе Аппарата Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге // <http://arbimed.ru//d/61968/d/polozheniye_o_priyemnoi.pdf> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-66)
67. п.2 ст.1 Федерального закона от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-67)
68. п.2-5 ст. 1 Федерального закона от 27.07.2010 №193–ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=148723&fld=134&dst=100038,0&rnd=0.2126386464316644> , 21.04.2016. [↑](#footnote-ref-68)
69. Доклад о деятельности уполномоченного по защите прав предпринимателей в 2015 году, с.91 // <http://ombudsmanbiz.spb.ru/wp-content/uploads/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4-%D0%B4%D0%BB%D1%8F-%D0%9F%D0%A3%D0%91%D0%9B%D0%98%D0%9A%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%98.pdf> , 12.05.2016. [↑](#footnote-ref-69)
70. ст.7 Федерального закона от 07.05.2013 №78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189578;fld=134;dst=100008,0;rnd=0.43402184010483325> , 20.01.2016. [↑](#footnote-ref-70)
71. Лариса Невидайло: "Привлечение pro-bono экспертов и медиаторов – это зона большой ответственности и риска" // <http://www.ombudsmanbiz-irk.ru/news/smi/info/272/> ,14.01.2016). [↑](#footnote-ref-71)
72. Лариса Невидайло: "Привлечение pro-bono экспертов и медиаторов – это зона большой ответственности и риска" // <http://www.ombudsmanbiz-irk.ru/news/smi/info/272/> ,14.01.2016. [↑](#footnote-ref-72)
73. Аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге // <http://www.spbdeti.org/apparat> ,14.01.2016. [↑](#footnote-ref-73)
74. Доклад о деятельности уполномоченного по защите прав предпринимателей в 2015 году, с.91 // <http://ombudsmanbiz.spb.ru/wp-content/uploads/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4-%D0%B4%D0%BB%D1%8F-%D0%9F%D0%A3%D0%91%D0%9B%D0%98%D0%9A%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%98.pdf> , 12.05.2016. [↑](#footnote-ref-74)
75. Доклад о деятельности уполномоченного по защите прав предпринимателей в 2015 году, с.91 // <http://ombudsmanbiz.spb.ru/wp-content/uploads/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4-%D0%B4%D0%BB%D1%8F-%D0%9F%D0%A3%D0%91%D0%9B%D0%98%D0%9A%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%98.pdf> , 12.05.2016. [↑](#footnote-ref-75)