УДК 304.2

DOI: 10.33184/ksnf2021-2021-11-24.14

*Салимгареев Д. И.
ассистент кафедры Философии и культурологии
Факультета философии и социологии
Башкирского государственного университета
г.Уфа, Россия*

Медиация как эффективный инструмент коммуникации городских агентов

Аннотация. Осмысление медиации как эффективной технологии урегулирования социальных конфликтов, предполагает выработку методики по применению данной технологии в процессе коммуникации городских агентов. Зачастую, факторы оказывающие существенное влияние на уровень социального напряжения, зарождаются локально и игнорируются обществом. В качестве одного из таких факторов, рассматривается конфликт за его способность аккумулировать недовольство граждан, например, в процессе благоустройства общественных территорий. В этой связи, именно медиатор может являться гарантом обеспечения продуктивной коммуникации всех городских агентов.

Ключевые слова: благоустройство территорий, городской агент, коммуникация, конфликт, медиация, социальное напряжение, урегулирование.

*Salimgareev D. I.
Assistant of the Department of Philosophy and Cultural Studies
Faculty of Philosophy and Sociology
Bashkir State University
Ufa*

Mediation as an effective communication tool for city agents

Annotation. Understanding mediation as an effective technology for resolving social conflicts involves the development of a methodology for the use of this technology in the communication process of urban agents. Often, factors that have a significant impact on the level of social tension originate locally and are ignored by society. As one of such factors, the conflict is considered for its ability to accumulate discontent of citizens, for example, in the process of landscaping public territories. In this regard, it is the mediator who can be the guarantor of ensuring productive communication of all city agents.

Keywords: landscaping, urban agent, communication, conflict, mediation, social tension, settlement

Развитие городских пространств немыслимо без активной коммуникации субъектов социальных взаимоотношений. Качественный коммуникационный процесс оказывает существенное влияние на уровень социального напряжения, поскольку освобождает коммуникацию городских агентов [6, С.20] от конфликта. Игнорируемые разногласия – кратчайший путь к потере контроля над ситуацией, к дестабилизации общественных отношений. Упущенная конфликтная ситуация на локальном уровне, имеет вероятность выступить катализатором для эскалации конфликта и увеличения охвата по признаку территориальности.

Актуальность данной темы обусловлена развитием городских пространств и увеличением конфликтных ситуаций, вызванных социально-бытовыми противоречиями между городскими агентами: вырубка зеленых насаждений, установка шлагбаума, облагораживание придомовой территории, увеличение числа парковочных мест и т.д. В данном контексте под городскими агентами понимаются все вовлеченные в процесс благоустройства общественных территорий стороны, включая представителей, действующих в интересах этих сторон. Коммуникация всех городских агентов должна проходить с максимальной продуктивностью, поскольку речь идет о качественном улучшении уровня жизни, о снижении уровня социального напряжения, о противопоставлении конфликтным ситуациям сценария уважительного и равноправного диалога. Зачастую, об увеличении количества конфликтных ситуаций становится известно по средствам массовой информации, что свидетельствует об устойчивом конфликте, уже пребывающим в своей активной фазе. Изменения, качественно улучшающие жизнь граждан, должны обеспечиваться поддержкой на локальном уровне с помощью инструментов социального партнерства. Поступательное и гармоничное общественное развитие должно начинаться с удовлетворения точечных запросов, гарантируя разрешение возможных спорных ситуаций с наименьшей утратой ресурсов. Обеспечение связки «проблема – разрешение» требует применения эффективных технологий конструирования социальной коммуникации, в которой бы разрешались значимые для жизнедеятельности социально-бытовые разногласия в, так называемом, «ручном» режиме, за которым стоит реальная помощь без бюрократических проволочек, конфликтов и т.п. Медиация в плоскости именно социальных отношений, наиболее логично встраивается в действующую коммуникативную систему между городскими агентами: жильцами, делегатами управляющей компании, представителями органов государственной власти и другими лицами, заинтересованными в гармоничном развитии общественных территорий и модернизации объектов инфраструктуры. Договорной процесс, должен быть обеспечен системой, состоящей из способов и алгоритмов, существенно оптимизирующих задействованные коммуникативные ресурсы [5, С.156]. Среди современных исследователей не редкостью становятся представления о медиации не только как процедуре разрешения конфликта, но и как о специфичной форме философствования [2, С.23] или совместного творчества [4, С.136]. С помощью медиативного регулирования, вырабатывается наиболее объективная ситуация,

структурными компонентами которой выступают мнения и предложения от каждой стороны. Учитывается, что каждая из сторон обладает персональным взглядом на одну и ту же ситуацию, замечая только лишь определенные процессы, коррелирующие с собственными целями, мотивами. Сценарий разрешения той или иной спорной ситуации, состоит из предложений всех сторон, а это значит, что после его корректирования и общего согласования, высока вероятность принятия всеми сторонами-участниками данного программного документа. Безусловно, новаторский подход в части применения медиативной технологии для решения спорных вопросов по благоустройству общественных территорий подлежит более тщательному и глубинному осмыслению, а также оценке экспертного сообщества, особенно в части оптимизации подобной процедуры.

В городских условиях, над личностью превалируют напряженности различного социального типа: трудовые конфликты, бытовые неурядицы, семейные разногласия и т.д. Новейшим источником, нарушающим психологический, а при отсутствии своевременного реагирования на очаг раздражения и физический комфорт современного городского жителя, как ни странно, выступает процесс благоустройства. Казалось бы, качественное улучшение жизни должно предвосхищать ожидания от пользования, например, облагоустроенной придомовой территорией, но вызывает стрессовую ситуацию. Отказ или жертва сиюминутным комфортом во благо будущих удобств стало не просто настоящей дилеммой, а вполне значительным конфликтогеном [3, С.157], способным оказывать негативное влияние на общую статистику социальной напряженности. Особого осмысления требует особенность восприятия, согласно которой, определенные общественные преобразовательные процессы, прямо или косвенно «угрожающие», по мнению индивида, текущему благополучию или комфорту, выступают основой для социального сближения. Речь идет о макрогруппе, которую единит общая ценность – сохранность городских пространств. Более точной ценностью выступает именно многоквартирный дом и объекты придомовой территории. Снижение ошибок восприятия или неверной интерпретации фактов, вызванных информационным сопровождением программ по благоустройству территорий, а также своевременное выявление «зон риска» социального напряжения в городских пространствах – приоритетная задача для управленческой системы. Применение передовых технологий конструирования социальной коммуникации, например, социальной медиации, может выступить решением поставленной выше задачи. Активное применение всего спектра социальных технологий сможет и удовлетворить социальные запросы всех городских агентов, и минимизировать ситуации конфликтного взаимодействия.

Повышение показателей социальной напряженности – тревожный сигнал для управленческой системы, явно сигнализирующий о неисправности в определенном алгоритме. Конфликт – такой же сигнал, только в плоскости коммуникации. Антропология конфликта позволяет установить индуктивную связь конфликтогена и апогея конфликта. Формируется предположение о том, что, выстраивая комплексную работу с конфликтогенами, получая эмпирические данные, систематизируя и анализируя, а также разрешая их «здесь и сейчас» –

удастся предостеречь общество от дальнейшей эскалации конфликта. В качестве меры предостережения и профилактики появления «проблемных зон», медиативное регулирование может быть эффективным поскольку адаптировано для работы с макрогруппой. В контексте данной статьи, макрогруппу представляют жильцы многоквартирного дома, что обусловлено наличием общего интереса, а именно сохранения и приумножения благополучия своего дома, а также, зачастую, структурной организацией и рядом других критериев, согласно которым и предоставляется возможность идентифицировать жильцов многоквартирного дома как членов макрогруппы. Такой подход позволяет сформировать гипотезу о том, что систематическая работа с макрогруппами по предупреждению разногласий, благотворно скажется на динамике общего уровня социального напряжения. В качестве доводов, в поддержку гипотезы, выступают взаимосвязи двух и более факторов, присущих уровню низкой социальной напряженности и признакам макрогруппы: доверие друг к другу, совместное обсуждение вопросов групповой жизни, принадлежность к коллективу, принятие на себя ответственности за состояние дел и т.д.

Систематическая работа в данном направлении, безусловно требует компетентного сопровождения, подготовленных кадров. В качестве медиаторов, должны выступать лица, которым равнозначно доверяют органы государственной власти и жильцы [1, С. 21]. Одни должны быть уверены в верификации воли граждан относительно договоренностей по процессу благоустройства, а другие, осознавать, что роль медиатора заключена в придании процессу коммуникации городских агентов системности и нацеленности на результат, прежде всего, на взаимную договоренность. Значимость всех сторон медиативного процесса – имеет особое значение для посредника [7, С.85]. Как известно, статус медиатора позволяет выступать гарантом в обозначенных «рисках», однако остается противоречивым вопрос конкретного наделения полномочиями медиатора. В современной социокультурной действительности, подготовка медиаторов в Российской Федерации не ведется в ее классическом понимании. Ощущается нехватка отраслевых специалистов, призванных разрешать конфликты в школах и организациях, обеспечивать коммуникацию в важных для жизни и управленческой системы макрогруппах: семья, городские сообщества и т.д. Вопрос подготовки кадров особенно актуален, поскольку отсутствует четкое и обоснованное понимание относительно экономической выгоды: обучение новой специальности или переподготовка уже имеющегося кадрового состава (специалисты смежных отраслей). Также немаловажным фактором выступает авторитет медиатора для граждан, а значит, в перспективе, стоит задуматься и о внедрении выборного процесса медиатора для закрепления по определенным территориальным участкам. Подспорьем в поиске решения данной проблемы, может являться подготовка медиаторов для городских пространств из представителей студенческого сообщества. Такие критерии как креативность мышления, юный возраст, острота ума помогут в процессе овладения новой компетенции, а факт развития мобильных приложений для медиатора, поспособствует скорейшей интеграции в профессию. Прогнозируется и отсутствие предвзятости к кандидатам на должность

медиатора городских пространств, в виду начала их карьерной деятельности и репутационной наработки. Вне всяких сомнений, предложенный механизм нуждается в теоретико-прикладном исследовании, доработке и поиске оптимальных решений. Однако принимая во внимание следование конфликта на всем протяжении человеческого развития, можно говорить о неразлучности такого явления с обществом и поэтому, необходимо быть готовым как в плане кадрового обеспечения, так и в плане наличия методических наработок по работе с конфликтом.

Процесс разрешения противоречий, чаще всего, не позволяет получить сугубо качественные показатели, свидетельствующие о непосредственном пребывании в конфликте. Однако учитывая неосязаемую основу конфликта, игнорируя его появление, заметны вполне явные показатели ухудшения качества социальных взаимоотношений. Снижение уровня социального напряжения через проработку локальных предконфликтных ситуаций – одна из задач управленческой системы. Своевременное реагирование на факторы вызывающие социальное напряжение и выработка стратегий работы с конфликтом, поспособствуют установлению гармоничных и взаимоуважительных отношений в обществе.

Литература

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Пер. с нем. Н.В. Малова. - Калуга: Духовное познание, 2004. - 176с.;
2. Гордийчук Н.В. Спор разрешается изнутри // Медиация и право. 2014. - №1. - С.18-25.;
3. Егидес А.П. Лабиринты общения / А.П. Егидес. - М.: Филинь, 1999. - 281с.;
4. Кэрролл Э., Мэки К. Международная медиация: искусство дипломатии. - М.: МЦУПК, 2012. - 264с.;
5. Макович Г.В. Коммуникативные технологии в деятельности профессиональных групп // Вопросы управления. 2014. - №3(9). - С.155-160.;
6. Шныренков Е.А. Развитие городов на основе реализации интересов социальных групп // Вестник Института социологии. 2015. - №2 (13). С.17-29.;
7. The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict by Joseph P. Folger and Robert A. Baruch Bush // Hardcover, Revised edition. 2004. - 287Р.

© Салимгареев Д.И., 2021