

УДК 81'27:316.77

DOI: 10.26140/bgз3-2019-0804-0057

## ВЕРТИКАЛЬНЫЙ И ГОРИЗОНТАЛЬНЫЙ ТИПЫ КОММУНИКАЦИИ В ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ: ПРОБЛЕМА СООТНОШЕНИЯ

© 2019

AuthorID: 341908

SPIN: 6996-5411

ORCID: 0000-0002-4597-9297

**Киндеркнехт Анна Сергеевна**, кандидат филологических наук, доцент,  
доцент кафедры «Иностранные языки, лингвистика и перевод»

*Пермский национальный исследовательский политехнический университет*  
(614990, Россия, Пермь, Комсомольский проспект, 29, e-mail: a\_kinderknecht@mail.ru)

AuthorID: 1032730

SPIN: 5349-5573

**Соболева Лариса Александровна**, доцент кафедры «Социальная работа и конфликтология»

*Пермский государственный национальный исследовательский университет*  
(614990, Россия, Пермь, ул. Букирева, 15, e-mail: soboleva-la@yandex.ru)

**Аннотация.** Статья посвящена актуальным вопросам профессионального общения: типологизации коммуникативных процессов и анализу специфики профессиональной коммуникации. Исследуются вертикальный и горизонтальный типы коммуникации, которые проявляются в отдельной сфере профессиональной деятельности – медиации, в частности, в одной из разновидностей медиации – восстановительной медиации. Восстановительная медиация является малоизученной в лингвистике сферой общения. С учетом речевых практик, сложившихся в восстановительном правосудии и применяемых в программах по заглаживанию вреда, в статье описывается коммуникативное взаимодействие ведущего (медиатора) и двух сторон восстановительного процесса – потерпевшего и правонарушителя. Авторы осуществляют поиск элементов вертикального и горизонтального типов коммуникации, интерпретируя общие тенденции развития коммуникационных процессов в современном мире и отталкиваясь от идеи смены позиций специалиста в помогающих профессиях. Работа представляет собой междисциплинарное исследование, совмещающее данные филологических и юридических наук. В своих размышлениях авторы опираются на теорию коммуникации как на отрасль знаний, которая имеет наибольшую объяснительную силу в изучении различных коммуникационных систем. Авторы обращают внимание на особый характер коммуникативных процессов в восстановительной медиации: наблюдается проявление обоих типов коммуникации, отмечается преобладание коммуникации в горизонтальной плоскости, обнаруживаются неизбежные элементы вертикальной коммуникации, обусловленные неоднозначностью ролей участников коммуникационного процесса.

**Ключевые слова:** профессиональная коммуникация, профессиональное общение, типы коммуникации, вертикальная коммуникация, горизонтальная коммуникация, теория коммуникации, восстановительная медиация, медиатор.

## VERTICAL AND HORIZONTAL TYPES OF COMMUNICATION IN RESTORATIVE MEDIATION: THE PROBLEM OF CORRELATION

© 2019

**Kinderknecht Anna Sergeevna**, candidate of philological sciences, docent, associate professor  
of the department «Foreign languages, linguistics and translation»

*Perm National Research Polytechnic University*  
(614990, Russia, Perm, Komsomolsky av., 29, e-mail: a\_kinderknecht@mail.ru)

**Soboleva Larisa Alexandrovna**, associate professor of the department  
«Social work and conflictology»

*Perm State University*  
(614990, Russia, Perm, Bukireva st., 15, e-mail: soboleva-la@yandex.ru)

**Abstract.** The article is devoted to current issues of professional communication: typology of communicative processes and analysis of the specifics of professional communication. The vertical and horizontal types of communication, which are manifested in a separate area of professional activity - mediation, in particular, in one of the varieties of mediation - restorative mediation, are studied. Restorative mediation is a sphere of communication that has been little studied in linguistics. Taking into account the speech practices established in restorative justice and used in harm compensation programs, the article describes the communicative interaction of the facilitator (mediator) and the two sides of the recovery process - the victim and the offender. The authors search for elements of vertical and horizontal types of communication, interpreting the general trends in the development of communication processes in the modern world and starting from the idea of changing the position of a specialist in helping professions. The work is an interdisciplinary study combining the data of philological and legal sciences. The authors rely on the theory of communication as a branch of knowledge, which has the greatest explanatory power in the study of various communication systems. The authors draw attention to the special nature of communication processes in restorative mediation: there is a manifestation of both types of communication, a predominance of communication in the horizontal plane is noted, inevitable elements of vertical communication due to the ambiguity of the roles of participants in the communication process are revealed.

**Keywords:** professional communication, types of communication, vertical communication, horizontal communication, communication theory, restorative mediation, mediator.

### ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная коммуникация в той или иной сфере деятельности в настоящее время является актуальным объектом исследования. Социальный заказ на изучение различных аспектов профессиональной коммуникации обусловлен «изменением социально-экономических условий, расширением межкультурных контактов, в том числе и в профессиональных областях» [1, С. 210], а также «естественным интересом ученых к проблемам

широкого круга специалистов» [2, с. 63] в связи с осознанием того, что «коммуникативные процессы в любой сфере деятельности выступают наиважнейшим фактором ее эффективности» [3, с. 37]. Несмотря на высокую активность коммуникационных наук в исследовательском, образовательном и профессионально-прикладном направлениях, исследователи отмечают недостаточную их институционализированность, то есть на их отнесенность ко множеству научно-исследовательских и

прикладных специальностей [4]. Отмечается, что «доминирующее положение среди дисциплин, изучающих коммуникационные системы, может и должна по праву занять лингвистика как наука о ведущем и универсальном средстве коммуникации – языке» [5, с. 308]. Вместе с тем наибольшая объяснительная сила в отношении передачи и приема информации в профессиональной среде принадлежит теории коммуникации как «теоретическому стержню» [6, с. 5], вокруг которого группируются социально-гуманитарные дисциплины, имеющие отношение к процессам коммуникации всех уровней.

Наряду с возрастанием интереса к профессиональной сфере общения в российских научных исследованиях «многие проблемы профессиональной коммуникации по-прежнему остаются неизученными» [7, с. 38]. В частности, актуальным является изучение коммуникации в различных профессиональных сферах с точки зрения анализа институционального модуса существования языка, типизации отношений между участниками коммуникативной ситуации [8, с. 119–120]. Актуальным представляется детализация в изучении профессиональной коммуникации по типам коммуникационных процессов, к которым определена функциональная система языка относится.

#### МЕТОДОЛОГИЯ

В настоящей статье в рамках общей теории коммуникации рассмотрим одно из классификационных делений видов коммуникации на примере такой малоизученной в лингвистике профессиональной сферы общения, как восстановительная медиация.

Восстановительная медиация – это одна из разновидностей медиации как «альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица – медиатора» [9]. Понятие восстановительной медиации и ее отличие от классической медиации изложено в документе «Стандарты восстановительной медиации», разработанном и утвержденном Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 марта 2009 г. в г. Москве [10]. Восстановительная медиация – это «процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций» [10, с. 3]. Восстановительная медиация в России является предметом интереса медиаторов, руководителей и специалистов служб примирения и органов управления различных ведомств и представляет собой отдельную сферу деятельности, для выполнения которой необходима специальная подготовка, включающая комплекс специальных теоретических знаний и практических навыков.

Медиатор – это «специалист, к которому люди обращаются в поисках помощи» [11, с. 153], не случайно медиацию относят сегодня к области «помогающих профессий» [11, с. 154; 12; 13]. Рассматривая позицию и характер деятельности медиатора, Л.М. Карнозова обращает внимание на две модели взаимодействия с профессионалом. Здесь, прежде всего, выделяется привычная модель «специалист – клиент», характерные черты которой «определены культурно-устоявшимся различием в позициях участников: с одной стороны, авторитетная позиция «знающего» – специалиста, с другой – позиция «познаваемого» (клиента)»; Л.М. Карнозова соотносит этот подход с «вертикальным» типом коммуникации («сверху вниз») и называет его экспертно-диагностическим [11, с. 153]. Исследовательница также выделяет «горизонтальный» подход, где «специалист меняет позицию – он перестает быть «экспертом» в жизни клиента, возвращая ему ответственность», называя данную позицию позицией понимания и отмечая, что данный подход постепенно складывается в помогающих профессиях, в том числе и в медиации, где «понимающий

подход задает специфику в коммуникации» [11, с. 154].

Смена позиции специалиста, упоминаемая в отношении помогающих профессий, созвучна общим тенденциям развития коммуникационных процессов в современном мире. Как пишет Г.Г. Почепцов, система иерархической коммуникации стала меняться на систему демократической коммуникации, в которой повышается роль получателя информации [14, с. 11–12]. Вместе с тем было бы ошибочным в данной статье сводить вертикальный тип коммуникации к иерархическому, несмотря на наличие объективных связей между вертикальным подходом и иерархическим типом коммуникации, между горизонтальным подходом и фактом существования равноценных участников коммуникационного пространства. Ни в коей мере не оспаривая точку зрения Л.М. Карнозовой, попробуем охарактеризовать медиацию через призму двух типов коммуникационных процессов, – вертикального и горизонтального.

#### РЕЗУЛЬТАТЫ

Для начала разберемся, что есть горизонтальный тип коммуникации, складывающийся, как отмечено выше, в помогающих профессиях. Как рассматривается в типологии коммуникации, горизонтальное направление потока информации осуществляется между членами группы равного ранга, а также между равнозначными группами [15]. В восстановительной медиации коммуникация осуществляется между (условно) обвиняемым и потерпевшим при участии медиатора, который уполномочен организовать процесс общения в конструктивном русле, то есть здесь нельзя сказать, что три, как минимум, участника коммуникации принадлежат к группам равного ранга. Если стороны конфликта или криминальной ситуации находятся на одном уровне коммуникации с точки зрения восстановительной программы, то медиатор как ведущий встречи жертвы и правонарушителя выступает как специалист, который помогает сторонам «переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации» [16, с. 57]. Медиатор – лицо, уполномоченное для осуществления коммуникации. Здесь мы все-таки видим модель «специалист – клиент», несмотря на определенную специфику, связанную с активностью медиатора в восстановительном правосудии: стороны сами принимают решение, предполагается «взаимодействие правонарушителя и жертвы, а также их ближайшего окружения и других лиц, затронутых данным преступлением, с участием нейтральной третьей стороны», роль медиатора – помогающая [16, с. 42]. Медиатор в любом случае является экспертом по типичным проблемам пострадавших, причинам виктимизации и по методам разрешения конфликтов.

Горизонтальные коммуникации называют также интерактивными [17, с. 494]. Интерактивные (горизонтальные) коммуникации, противопоставляемые вертикальным коммуникациям, очевидно называются так потому, что «возникают в процессе взаимодействия с лицами, равными по положению», обеспечивая человеку необходимую социальную поддержку, которая может способствовать «объединению усилий для достижения общих целей и задач», так как «психологически человеку удобнее обратиться за поддержкой именно к тем, кто стоит примерно на том же уровне, а не к выше- или нижестоящим» [17, с. 494]. В смысле объединения общих усилий в общении «на равных», где нет прямых директив, советов, где решение не навязывается, а находится в процессе диалога, и где нет места принудительным мерам воздействия на участников коммуникативного процесса, восстановительную медиацию можно отнести к интерактивному (горизонтальному типу). Вместе с тем, для адекватной коммуникации между основными сторонами, необходимо, чтобы эти стороны были направлены к медиатору в рамках программы восстановительного правосудия. Медиатор не стоит выше сторон по положению, однако занимает совершенно отдельную позицию. Если для сторон общей задачей является взаимо-

действие «с ориентацией на минимизацию негативных последствий, возникших вследствие совершения преступления», то основная задача медиатора в восстановительном правосудии – «организация персонально ориентированного конструктивного диалога между сторонами, направленного на совместное обсуждение вопроса о заглаживании вреда, причиненного преступлением» [16, с. 43–44].

Послания одной стороны передаются другой стороне, медиатор не является участником общения, он внешняя нейтральная сторона, которая помогает осуществлять горизонтальную коммуникацию. Как пишет А.И. Гринюк, в случае, когда участники коммуникативного процесса располагают различными кодами, для общения «им потребуется посредник, владеющий обоими кодами и способный преобразовывать сообщение из одного кода в другой без искажения смысла» [18, с. 13]. Медиатор организует коммуникацию в конфликтной ситуации, коммуникацию людей с их болью, чувствами, переживаниями, что предполагает наличие у него «определенных представлений, схем и техник перехода от эмоциональной стороны взаимодействия к рациональной» [16, с. 44–45], тем самым обеспечивая общий код общения.

Исследователи выделяют наиболее важные цели интерактивных (горизонтальных) коммуникаций: координация заданий, решение проблем, обмен информацией и разрешение конфликта [17, с. 494–495]. Рассматривая эти цели применительно к целям восстановительной медиации, мы не обнаруживаем полного соответствия. Так, например, в отношении координации заданий следует признать, что медиатор – это внешний координатор, с этой точки зрения его трудно вписать в структуру горизонтальной коммуникации. Относительно обмена информацией здесь также видим свою специфику. Медиатор не обменивается данными со сторонами конфликта, он инициирует обмен информацией. Наконец, в решении проблем медиатор участвует как ведущий переговоров, а проблемы решают сами стороны.

Как видим, при детальном рассмотрении горизонтальной коммуникации в общей теории коммуникации оказывается, что медиация, и в частности восстановительная медиация, не представляет собой в чистом виде горизонтальный тип в системе распределения коммуникаций по направлению потока информации. Обнаруженные несоответствия обуславливают необходимость пересмотра вертикальной модели коммуникации, анализа элементов ее структуры и поиска вертикальной направленности коммуникативных потоков в восстановительной медиации.

Вертикальная коммуникация чаще всего рассматривается как коммуникация между людьми, стоящими на различных ступенях социальной иерархии, это коммуникация субординации. Наиболее распространенный пример вертикальной коммуникации – это коммуникация между начальником и подчиненным. Беседу медиатора со сторонами весьма трудно отнести к данному типу в чистом виде, медиатор не является начальником со всеми присущими ему элементами коммуникативного поведения. В этой связи справедливо утверждение Л.М. Карнозовой относительно горизонтального подхода в медиации [11, с. 154]. Однако, учитывая особенности проявления горизонтальной коммуникации в восстановительном правосудии, следует признать, что вертикальная схема коммуникации здесь все же имеет свое место. Согласно Л.М. Карнозовой, это экспертно-диагностическая модель [11, с. 153], которая, на наш взгляд, обнаруживается на этапах восстановительной медиации.

Вертикальная коммуникация подразделяется на нисходящую и восходящую коммуникацию. Как рассматривается в теории коммуникации, нисходящее направление характеризует коммуникативный поток, который перемещается от одного уровня в группе или организации к другому, более низкому уровню [15]. О.А. Старицына

пишет, что «на протяжении многих лет сложилось так, что в большинстве российских организаций коммуникация носит преимущественно односторонний характер связей сверху вниз [19, с. 68]. В медиации считается необходимым отойти от данного типа коммуникации. Это не всегда легко удастся при овладении профессией медиатора.

В восстановительной медиации нисходящее направление явным образом обнаруживается на подготовительном этапе и на этапах организации хода встреч и отслеживании медиатором динамики развития диалога сторон.

В теории коммуникации рассматриваются пять целей нисходящей коммуникации: постановка конкретных задач по выполнению работы; обеспечение информацией о принятых в данной организации процедурах и практике; обеспечение информацией, касающейся смысла исполняемой работы; информирование подчиненных о качестве их работы; предоставление идеологической информации для облегчения восприятия целей [17, с. 496]. Некоторые цели нисходящей вертикальной коммуникации созвучны целям ведущего программы по заглаживанию вреда в восстановительном правосудии. Так, например, медиатор принимает участие в постановке задач по выполнению работы со сторонами, в этой ситуации он выступает в роли высшего звена в вертикальной коммуникации: ведущий (медиатор) определяет, подходит ли случай по критериям для работы с использованием восстановительных программ, «выясняет, на какой стадии официального разбирательства находится дело» и «каковы юридические последствия успешного проведения программы» [16, с. 58], связывается с одной из сторон, как правило, сначала с правонарушителем, и договаривается о встрече. Несмотря на то, что время и место встречи выбирается в процессе совместного решения, медиатор координирует выбор сторон и согласует его со своими возможностями участия.

Цель обеспечения сторон информацией о процедурах и практике работы, рассматриваемая в теории коммуникации как цель нисходящей вертикальной коммуникации, обнаруживается также и в деятельности медиатора как ведущего программы по заглаживанию вреда. Медиатор называет свою организацию, цель прихода, а также инстанцию, которая направила случай на программу, информирует об обсуждаемых на встрече вопросах, правилах, уточняет состав участников.

Медиатор также обеспечивает стороны информацией, касающейся смысла исполняемой работы: объясняет сторонам суть программы по заглаживанию вреда, задает нужные вопросы, помогая правонарушителю осознать содеянное, принять на себя ответственность и возможно перейти в стадию раскаяния. Медиатор обсуждает этапы беседы, правила для того, чтобы донести смысл программы по заглаживанию вреда до участников встречи.

Анализируя элементы вертикальности в восстановительной медиации, мы изначально определяем в качестве гипотетического «начальника» – медиатора, ведущего программы по заглаживанию вреда, в более мягкой форме – эксперта, специалиста. Однако поиск вертикальной коммуникации в данной сфере напоминает скорее доказательство от противного, так как целый ряд аспектов межличностного общения в вертикальной модели не соответствует аспектам межличностного общения в коммуникации восстановительного правосудия. К несоответствующим для ведущего восстановительной медиации целям мы относим информирование сторон о качестве их работы и предоставление идеологической информации для облегчения восприятия целей.

Другой разновидностью вертикальной коммуникации является восходящая коммуникация. Восходящее направление вертикальной коммуникации – это коммуникация снизу вверх, выполняющая «функцию оповещения о том, что делается на низших уровнях» [17, с. 497]. Как рассматривается в теории коммуникации,



восходящая информация используется для обратной связи подчиненных с руководителем с целью информирования о результатах работы и текущих проблемах [15]. Отметим, что в анализе организации коммуникации в восстановительном правосудии коммуникация «снизу вверх» не рассматривается, очевидно, это связано с такой особенностью восходящей вертикальной коммуникации, как отсутствие директивности: «Необходимым условием эффективных восходящих коммуникаций является свободный подход, вовлекающий работников в процесс управления и наделяющий их полномочиями» [17, с. 497].

Для повышения эффективности восходящих коммуникаций используются следующие методы: процедура обжалования; политика открытых дверей; консультации, опрос, собеседование; партисипативные методы; использование приемов активного слушания [17, с. 498]. Применительно к восстановительной медиации здесь есть свои особенности. Относительно процедуры обжалования необходимо упомянуть об участии в восстановительной медиации не только «обидчика» и «жертвы», но и их законных представителей, со стороны которых возможна более уверенная обратная связь, хотя мы полагаем, что стандарты не учитывают данный метод восходящей медиации [10]. Пока длится восстановительная медиация, медиатор открыт для общения со сторонами и их законными представителями, так же, как стороны, если нет ограничения свободы, тоже могут общаться друг с другом. Получается, что метод политики открытых дверей также применим в программе по заглаживанию вреда. Что касается консультаций, то медиатор не имеет права консультировать стороны, медиатор не осуществляет опрос общественного мнения, однако проводит собеседования со сторонами в форме предварительных встреч и индивидуальных бесед. В отношении партисипативных методов, понимаемых как «принятие решений с участием работников» [17, с. 498], восстановительная медиация имеет свою специфику: медиатор не принимает решения, решение принимают сами стороны, медиатор лишь помогает сторонам с помощью разнообразных коммуникативных техник прийти к решению, которое устроило бы обе стороны: как загладить вред, как исключить повторность содеянного, как облегчить состояние потерпевшего, то есть держит для себя рамки восстановительной программы, однако не принимает решения с участием работников. Наконец, прием активного слушания, рассматриваемый среди методов восходящих вертикальных коммуникаций [17], является одним из основных в восстановительной медиации.

### ВЫВОДЫ

Мы рассмотрели вертикальный и горизонтальный типы коммуникационных процессов в сфере восстановительной медиации на предмет их проявления во взаимоотношениях участников коммуникативной ситуации: ведущий (медиатор) и две стороны восстановительной программы – стороны конфликта. Интерпретируя две позиции медиатора по отношению к сторонам, мы обратились к общей теории коммуникации и детально описали характер общения и роли участников коммуникации, задачи медиатора и условия привлечения сторон к программе восстановительного правосудия / программе по заглаживанию вреда. При рассмотрении основных характеристик и целей горизонтальных (интерактивных) коммуникаций мы не обнаружили их полного соответствия с характеристиками и целями восстановительной медиации. Пересмотр вертикальной модели коммуникации и поиск восходящей и нисходящей направленности коммуникативных потоков в восстановительной медиации позволили нам заключить, что восстановительная медиация не может быть вписана исключительно в структуру горизонтальной коммуникации, несмотря на то, что горизонтальное направление потока информации является здесь преобладающим. К примеру, снижение директивности в общении свидетельствует здесь о на-

личии аспектов вертикальной коммуникации. К «вертикальности» относится также экспертно-диагностический подход на подготовительном этапе в восстановительной медиации и на этапах организации хода встреч и отслеживании медиатором динамики развития диалога сторон. К тому же, обнаруживается созвучность с целями восстановительной медиации некоторых целей вертикальной нисходящей коммуникации и методов вертикальной восходящей коммуникации. Все это позволяет нам утверждать, что восстановительная медиация вмещает в себе вертикальный и горизонтальный типы коммуникации. Чисто горизонтальная коммуникация может рассматриваться здесь только в интерпретации общения сторон, но эта горизонтальная коммуникация невозможна без помощи медиатора, в задачи которого входит обеспечение дальнейшего общения сторон без медиатора. Вместе с тем, медиатор не стоит выше сторон и не образует четко выраженную вертикаль общения.

Рассмотрение одного из классификационных делений видов коммуникации на примере восстановительной медиации позволяет по-новому взглянуть на процессы общения в клиентоориентированной сфере деятельности помогающей профессии медиатора. Анализ типовых отношений между участниками коммуникативной ситуации в восстановительной медиации необходим для изучения институционального модуса существования языка и описания языковой личности медиатора.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Елохова Г.В., Романенко Л.А. Профессиональная языковая личность будущего инженера: теоретический аспект // Сибирский филологический журнал. 2015. № 4. С. 209–214.
2. Дудиков М.Ю. Квантитативные характеристики профессиональной коммуникации // Вестник Челябинского государственного университета. 2009. № 35 (172). С. 63–67.
3. Монжиевская В.В. Общение в профессиональной деятельности: сущность, функции, критерии функционирования // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. 2015. Т. 11. С. 37–45.
4. Дзялошинский И.М., Шариков А.В. О современном состоянии и дальнейшем развитии сферы коммуникационных услуг в России // Медиаскоп. 2017. Вып. 3 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.mediascope.ru/2342> (дата обращения: 11.07.2019).
5. Барруэлло Гонзалес Е.Ю. Профессиональная коммуникация: реальный аспект // Записки горного института. 2010. Т. 187. С. 308–311.
6. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации: учеб. пособие. М.: ФЛИНТА: Наука, 2014. 224 с.
7. Высоких Е.В. Национально-культурная специфика жанра в профессиональной коммуникации // Crede Experto: транспорт, общество, образование, язык. 2015. № 4. С. 37–46.
8. Карасик В.И. Языковое проявление личности. Волгоград: Парадигма, 2014. 450 с.
9. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://base.garant.ru/12177508/> (дата обращения: 30.05.2019).
10. Стандарты восстановительной медиации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2012/08/Стандарты-восстановительной-медиации.pdf> (дата обращения: 12.07.2019).
11. Карнозова Л.М. Новый ориентир в стратегии реагирования на правонарушения несовершеннолетних // Психологическая наука и образование. – 2013. – № 3. – С. 149–159.
12. Соловьева С.В. Применение медиативных технологий в образовательном пространстве: к вопросу о подготовке кадров // Помогаящие профессии: научное обоснование и инновационные технологии / Под общ. ред. проф. З.Х. Саралиевой. Нижний Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2016. С. 811–815.
13. Еришова Е.В. «Базовая позиция медиатора» как техника внутренней рефлексии при обучении специалистов помогающих профессий // Помогаящие профессии: научное обоснование и инновационные технологии / Под общ. ред. проф. З.Х. Саралиевой. Нижний Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2016. С. 841–846.
14. Печепцов Г.Г. Теория коммуникации. М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2006. 656 с.
15. Синекопова Г.В. Коммуникативистика как практическая наука: эпистемологический аспект // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. 2014. Т. 3. № 2. С. 4–7.
16. Программы восстановительного правосудия: опыт города Москвы и Пермского края: метод. пособие / под ред. Л.М. Карнозовой, Р.Р. Максудова, Л.А. Соболевой. Пермь: Изд-во ПОНИЦА, 2009. 232 с.
17. Основы теории коммуникации: Учебник / Под ред. проф. М.А. Васильева. М.: Гардарики, 2005. 615 с.

18. Гринюк А.И. Типы социальной коммуникации // *Философия социальных коммуникаций*. 2013. № 3 (24). С. 10–17.

19. Старицына О.А. Вербальные и невербальные знаковые системы управленческого воздействия // *Вестник Вятского государственного гуманитарного университета*. 2009. № 4-4. С. 68–71.

*Статья поступила в редакцию 26.08.2019*

*Статья принята к публикации 27.11.2019*