
**МИРОВЫЕ ПРАКТИКИ МЕДИАЦИИ В КОНФЛИКТАХ
В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ***

Юлия Никитина**

Московский государственный институт международных отношений
Министерства иностранных дел Российской Федерации
(МГИМО МИД России)

ORCID: 0000-0003-3475-8365

Кира Таран***

Московский государственный институт международных отношений
Министерства иностранных дел Российской Федерации
(МГИМО МИД России)

© Ю.Никитина, 2021 г.

© К.Таран, 2021 г.

DOI: 10.20542/2307-1494-2021-1-11-28

Аннотация Цифровая эпоха принесла с собой новые практики медиации, которые осуществляются онлайн. Такие практики сначала пришли в бизнес-медиацию и во внесудебное разрешение споров. В дипломатии возникли такие явления, как Твиттер-дипломатия. В период пандемии онлайн-коммуникация также стала играть ключевую роль в сферах переговоров и посредничества. Несмотря на ряд проблем (например, отсутствие личного контакта), которые онлайн-форматы не позволяют преодолеть, взаимодействие при помощи цифровых технологий, тем не менее, создает и новые возможности. В статье анализируются международные практики медиации, рассматриваются подходы неправительственных организаций и профессиональных медиаторов в цифровую эпоху. Также обсуждаются проблемы, возникающие у данных акторов в период пандемии в условиях перехода взаимодействия в онлайн-среду.

Ключевые слова посредничество, медиация, цифровые технологии, онлайн, конфликты, пандемия

* Статья подготовлена в рамках внутреннего гранта МГИМО – X конкурса молодых ученых «75 лет МГИМО» по теме «Стратегическая неопределенность как фактор политической коммуникации в цифровую эпоху».

** Никитина Юлия Александровна – ведущий научный сотрудник Центра евразийских исследований МГИМО МИД России, кандидат политических наук.

Yulia Nikitina is a Lead Researcher at the Center for Eurasian Studies at MGIMO University.

*** Таран Кира Кирилловна – эксперт Центра цифровой экономики и финансовых инноваций МГИМО МИД России.

Kira Taran is an expert of the Center for Digital Economy and Financial Innovations at MGIMO University.

Title	International practices of conflict mediation in the era of digital technologies
Abstract	The digital age has brought about new online mediation practices. At first, these kinds of practices were introduced to business mediation and out-of-court dispute resolution, while such phenomena as Twitter diplomacy emerged in the domain of diplomacy. During the pandemic, online communication has also become the mainstream in the spheres of negotiations and mediation. Despite a number of problems that the online format does not allow to overcome (for example, lack of personal contact), interaction with the use of digital technologies creates new opportunities. The article examines global practices of mediation and describes approaches practiced by non-governmental organizations and professional mediators in the digital era. The authors also discuss the problems of shifting interactions online that these actors have faced during the pandemic.
Keywords	mediation, digital technologies, online, conflicts, pandemic

I. Введение

В цифровую эпоху подходы к дипломатии меняются. В академической литературе уже рассматривались проблемы дипломатии в условиях развития социальных сетей¹ и публичная дипломатия в цифровую эпоху,² «цифровая дипломатия»,³ «твиттерная дипломатия»⁴ и «мегафонная дипломатия»,⁵ проводимая, в т. ч. через Интернет.⁶ Интернет становится отдельным политическим пространством, которое детально изучается уже в учебниках: еще в 2008 г. британское издательство “Routledge” выпустило учебник по политике в Интернете.⁷ В 2015 г. Институт международных отношений «Клингендейл» (Нидерланды) издал учебник «Дипломатия в цифровую эпоху».⁸ При анализе современных внутривнутриполитических кризисов и протестов часто используется термин «твиттер-революция». Международная информационная безопасность давно стала одной из тем для изучения в рамках университетских курсов по международной безопасности; по данному направлению выпущен ряд учебников.⁹

В начавшийся весной 2020 г. период пандемии и локдауна к тематике цифрового измерения политики добавилось изучение вопроса о том, можно ли перенести мероприятия в сфере международных отношений и урегулирования конфликтов из реальной жизни в онлайн-среду.¹⁰ Появился термин “zoomplomacy”¹¹ – дипломатия, осуществляемая через средства видеоконференционной связи “Zoom”, названная так по бренду наиболее часто используемого программного обеспечения.

II. Первые шаги в использовании цифровых технологий в медиации

Цифровые технологии в посредничестве в вооруженных конфликтах стали применяться позже, чем технологии онлайн-медиации в правовой сфере. Применительно к сферам правовой медиации и бизнес-медиации практики используют термины «разрешение споров онлайн», “e-mediation” и «онлайн медиация»: речь идет о разрешении различных споров при помощи обмена электронными письмами, аудио- и видеозвонками, а также посредством общения в чате.¹² Практики разрешения споров онлайн стали развиваться с середины 1990-х годов,¹³ и уже тогда, на первых этапах развития онлайн-медиации, были очевидны их недостатки: невозможность решить все споры онлайн, отсутствие личного

контакта и доступа к необходимым технологиям, потенциальные проблемы с сохранением конфиденциальности.¹⁴

При всех очевидных минусах процесса электронной медиации, эксперты из разных прикладных сфер указывают и на ряд плюсов. Есть мнение, что переговоры по электронной почте могут быть даже более продуктивными, если участники коммуникации не могут встретиться лично, так как в распоряжении каждого из участников больше времени на обдумывание и составление ответа.¹⁵ Сами медиаторы при отсутствии личного контакта со сторонами также воспринимаются как более нейтральные посредники. Электронная форма позволяет сохранять записи всей коммуникации, что делает процесс медиации более прозрачным. Наконец, отсутствие невербального общения, которое часто видится экспертам как существенный недостаток в ходе сложных переговоров, может сыграть и позитивную роль: зашкаливающие эмоции при прямом общении и неспособность сторон вести рациональное обсуждение нередко препятствуют достижению соглашения. Письменная же форма общения позволяет участникам обращать внимание именно на содержание сообщения, а не на его тон или на язык тела.¹⁶

Сфера онлайн-медиации развита не только в западных странах. Так, в 2017 г. в Китайской Народной Республике решением Верховного суда была создана специальная платформа для онлайн-медиации.¹⁷ В России существует Национальная Ассоциация профессиональных медиаторов «ПАРИТЕТ», которая занимается развитием в России культуры внесудебного разрешения споров.¹⁸ В настоящее время правовая медиация в России регулируется Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».¹⁹ Осенью 2020 г. в российском правовом сообществе шли бурные дискуссии относительно подготовленного Министерством юстиции проекта федерального закона «Об урегулировании споров с участием посредника (медиации) в Российской Федерации». Недовольство профессионального сообщества вызвали предложения запретить адвокатам и нотариусам быть медиаторами (в дополнение к уже существующему запрету быть медиаторами для лиц, замещающих государственные должности регионального и федерального уровня, а также для государственных и муниципальных служащих), что может привести к практически полному «огосударствлению» медиации.²⁰

Что касается онлайн-урегулирования споров, то в этой сфере Россия серьезно отстает от ряда других государств, в которых она уже регулируется законодательно. В 2019 г. Министерство юстиции РФ еще только объявило о планах создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров, прежде всего, в сфере соблюдения прав потребителей.²¹ В декабре 2020 г. представители цифрового бизнеса и Министерства юстиции обсудили доработанный проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации “О защите прав потребителей”» и Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для онлайн-механизмов урегулирования споров и пришли к выводу о том, что необходимо продолжение доработки законопроектов.²² Однако, хотя онлайн-медиации в России еще только предстоит войти в период бурного развития, пандемия и рост онлайн-торговли в условиях локдауна подталкивают всех игроков к освоению данной сферы.

III. Посредничество: подходы международных организаций

Широкие дискуссии по созданию практического руководства по медиации велись в рамках ООН в 2010–2011 гг. Речь шла об учете накопленного опыта. На тот момент основной документ ООН в этой сфере – «Справочник ООН по мирному разрешению споров между государствами» – был выпущен еще в 1992 г. Между тем после окончания «холодной войны» реалии урегулирования конфликтов в рамках гуманитарных интервенций, а также развитие концепции «ответственности по защите» сильно отличались от предыдущего опыта ООН. В 2012 г. было опубликовано «Руководство ООН по вопросам эффективной посреднической деятельности»,²³ в котором посредничество²⁴ представлено как специализированная деятельность добровольного характера, требующая согласия сторон конфликта. В руководстве отмечается, что, несмотря на неформальный характер посредничества, для ее ведения требуется надлежащая подготовка, которая предполагает наличие специализированных знаний и навыков, предварительное проведение комплексного анализа конфликта, выявление заинтересованных сторон, а также изучение ранее предпринятых посреднических усилий.²⁵

На основе разработок ООН некоторые региональные организации продолжили дискуссии на эту тему и создали свои документы. В частности, в 2014 г. Центр ОБСЕ по предотвращению конфликтов издал справочное руководство «Посредничество и содействие диалогу в контексте ОБСЕ». Этот документ определяет медиацию как «структурированный процесс коммуникации, в ходе которой беспристрастная третья сторона взаимодействует с конфликтующими сторонами в поисках путей взаимосогласованного решения, удовлетворяющего все заинтересованные стороны».²⁶ Отдельно рассматривается содействие диалогу (dialogue facilitation) – «более открытый процесс коммуникации между конфликтующими сторонами с целью налаживания взаимопонимания, признания, сочувствия и доверия».²⁷

IV. Перевод переговоров и мероприятий онлайн в период пандемии

Из-за локдаунов, введенных в различных странах в период пандемии, даже дипломатические встречи, встречи министров и международные саммиты стали массово проводиться онлайн. Меры социального дистанцирования не позволяли организовывать очные встречи, которые являются неотъемлемой частью процессов урегулирования конфликтов и установления мира на локальном уровне. Призыв генерального секретаря ООН к глобальному перемирию на время пандемии не был услышан повсеместно. Хотя ситуация в сфере конфликтов краткосрочно улучшилась в Колумбии и на Филиппинах, насилие на местном уровне в Демократической Республике Конго, Кении, Ливии, Южном Судане и Йемене лишь усилилось.

В рамках урегулирования ряда конфликтов (например, суданского) удалось организовать и провести мирные переговоры в режиме онлайн.²⁸ В Судане «Zoom дипломатия» имела некоторый успех благодаря технической поддержке со стороны Европейского Союза; однако отсутствие неформального общения на полях переговоров серьезно затруднило достижение эффективных результатов, сделав данные переговоры более формальными. В марте 2021 г. Межправительственная организация по развитию (ИГАД) провела в Кении

тренировочный семинар для команды переговорщиков Народного движения освобождения Судана (Север). Ряд участников присоединялся к данному мероприятию через “Zoom”. Целями семинара было развитие навыков медиации и ведение переговоров, а также определение интересов сторон.

Уже в первые месяцы использования видеосвязи вместо реальных встреч в дипломатической практике выявились такие проблемы, как отсутствие возможности неформального общения участников между заседаниями и сложности в расшифровке языка тела. Если рабочие контакты в целях подготовки тех или иных решений еще можно эффективно осуществлять онлайн, то достижение важных договоренностей на саммитах часто возможно лишь благодаря неформальным контактам лидеров на полях встреч. Пандемия ограничивает личную коммуникацию, тогда как именно она создает доверие при переговорах. Особо следует обратить внимание на различия в политических культурах: в некоторых странах и национальных культурах только личное неформальное общение позволяет создать доверие и достичь согласия.²⁹

С точки зрения информационной безопасности очевидны риски несанкционированного доступа к Zoom-конференциям высокого уровня из-за взлома или утечки информации. В этом смысле личное общение также обеспечивает закрытость или даже секретность переговоров, тогда как при онлайн мероприятиях нельзя гарантировать, что в комнате вместе с одним из участников не присутствует какое-то третье лицо, чье присутствие нежелательно на переговорах, или что видео- или аудиозапись не ведется без санкции остальных участников.³⁰ Технически проконтролировать эти аспекты удаленно невозможно, что автоматически снижает доверие к процессу даже со стороны тех участников, которые были знакомы друг с другом ранее.

Вместе с тем онлайн-формат переговоров имеет и свои положительные стороны. В частности, его преимущество заключается в том, что организация онлайн-конференций требует гораздо меньше усилий и времени, чем организация реальной встречи. Возможности привлечения участников высокого уровня также расширяются, поскольку им легче уделить несколько часов на онлайн-конференцию, чем найти в своем перегруженном графике несколько дней на перелет и пребывание в другой стране.

Новые возможности медиации в цифровую эпоху заключаются в том, что в рамках процессов медиации в виртуальном пространстве могут встретиться те участники, которые не смогли бы по политическим соображениям встретиться лично: например, представители России и Украины. Украинские участники, если они не являются представителями Донбасса, не готовы ехать на территорию России; то же самое нередко касается и российских участников, не готовых ехать на Украину. В период пандемии, помимо политических причин, организации личных встреч препятствует и ограничение перемещений через границу.

Однако новые возможности онлайн-коммуникации не всегда позволяют преодолеть политическое отчуждение. Например, практика переговоров с участием представителей России и Украины показала, что некоторые рабочие группы, включающие как российских, так и украинских участников, до пандемии успешно работали в очном формате, встречаясь в третьих странах на нейтральных площадках. При этом онлайн-конференции, организованные российскими или украинскими университетами, экспертными центрами или государственными институтами, нередко остаются «токсичными» для другой стороны, в т. ч. потому, что цифровизация подобных мероприятий расширяет их аудиторию. Поэтому

участие в работе закрытой экспертной группы в очном формате можно считать более безопасным с репутационной точки зрения, чем онлайн-участие в публичных или даже закрытых мероприятиях, когда (как уже отмечалось выше) могут быть сделаны записи выступлений с их последующим использованием в политических целях. Личное доверие между участниками обсуждений по-прежнему остается основой для общения в ходе обсуждения путей урегулирования конфликтов.

Одной из технических проблем нередко становится выбор времени проведения международного мероприятия с учетом разницы местного времени в тех странах, которые представляют участники.³¹ Вместе с тем записи мероприятий позволяют сделать их доступными для более широкого круга участников, по сравнению с очными мероприятиями.

Перевод большинства мероприятий в онлайн-режим привел к тому, что у их постоянных участников стала быстро накапливаться усталость от постоянного пребывания в сети, которая даже получила отдельное название “Zoom fatigue”³² – усталость от “Zoom”. При такой усталости сложно сохранять внимание к выступлениям других участников в течение даже краткого времени. Данный феномен уже изучается представителями различных научных дисциплин.³³

Новые проблемы порождают новые решения. Создается программное обеспечение для решения проблем виртуального общения и приближения онлайн-взаимодействия к опыту реального общения. Новая социальная сеть “Clubhouse”, популярность которой резко возросла в начале 2021 г., предлагает виртуальный аналог неформальному общению по интересам, привлекая пользователей эксклюзивностью создаваемых сообществ.

V. Активизм в конфликтных регионах и сбор данных о конфликтах через социальные сети

По словам директора программы по изучению меняющегося характера войны Оксфордского университета Аннетт Айдлер, технологии очень быстро меняют характер конфликта, а международное сообщество не успевает достаточно быстро реагировать на эти изменения. Помимо широко обсуждаемой темы рекрутирования боевиков через социальные сети или «Твиттер», также можно упомянуть быстрое распространение по социальным сетям информации о различного рода инцидентах, способных спровоцировать вспышки конфликта.³⁴

Активисты в разных странах используют новые технологии для координации протестов, сбора гуманитарной помощи, обмена информацией.³⁵ В период пандемии виртуальными становятся не только мероприятия, но и социальные протесты: например, в апреле 2020 г. в России прошли «виртуальные митинги» против режима самоизоляции и системы выдачи пропусков, введенных для борьбы с пандемией. Данные мероприятия были созданы при помощи функции «Разговорчики» в приложении «Яндекс.Навигатор».³⁶

Проблемы использования социальных сетей и новых интернет-технологий в организации социальных протестов достаточно хорошо изучены в академической литературе еще со времен событий «арабской весны» 2011 г. При этом возможности и практика использования технологий для предотвращения вооруженных конфликтов или медиации в конфликтах изучены гораздо меньше. Например, в 2008 г. Институт мира США создал инновационный центр “PeaceTech Lab”,³⁷ который функционирует как неправительственная организация. Сам Институт мира хотя и позиционируется как независимая организация, был основан

Конгрессом США в 1984 г. и финансируется из федерального бюджета США. Миссия Института мира США – способствовать урегулированию конфликтов за рубежом. Хотя, с политической точки зрения, целеполагание и реальные интересы Института мира США могут оцениваться по-разному, с академической точки зрения, ряд применяемых институтом цифровых технологий, способных сыграть позитивную роль в процессе урегулирования конфликтов, представляет интерес.

Один из проектов “PeaceTech” – создание словарей используемого в социальных медиа языка вражды (hate speech), в качестве альтернативы которому предлагается набор соответствующих нейтральных терминов для снижения градуса противостояния в затронутых конфликтами обществах. Под эгидой “PeaceTech” такие словари были подготовлены для Демократической Республики Конго, Ирака, Йемена, Ливии, ЮАР, Судана, Южного Судана, Камеруна, Нигерии и Кении.³⁸ Все словари для разных конфликтов созданы местными организациями и экспертами по единой методологии: сначала описывается сам вооруженный конфликт, а потом приводятся те слова и выражения, использование которых может привести к вспышкам вражды. При этом даются конкретные примеры из социальных сетей без указания авторов сообщений. В словарях содержатся объяснения тому, почему данный конкретный термин может вызвать вражду и воспринимается одной из сторон конфликта как оскорбительный. Авторы предлагают нейтральные термины для замены оскорбительных слов.

Несмотря на привлекательность замысла создания таких словарей, на местах возникают вопросы по поводу того, чьи интересы продвигают авторы проекта, финансируемого за счет государственных грантов США. Это соображение упоминается, например, в методологическом разделе доклада “PeaceTech” по Ливии. При распространении опросника среди экспертов на начальных этапах проекта и в процессе распространения результатов проекта многие местные партнеры предпочли не указывать название американского организатора исследования. Некоторые участники проекта также выразили мнение, что обсуждение языка вражды в условиях продолжающегося вооруженного конфликта в Ливии не является ключевым приоритетом на фоне более острых проблем безопасности.³⁹

Проект по изучению языка вражды в контексте конфликта на востоке Украины проводился и в России⁴⁰ путем исследования больших массивов данных (big data) на основе анализа украинского сегмента социальной сети “Facebook”. Авторам проекта пришлось предварительно определить круг терминов, в т.ч. уничижительного характера, используемых для обозначения территории и жителей востока Украины. В российском исследовании список уничижительных терминов определялся при помощи проведенных участниками проекта многократных мозговых штурмов для анализа публикаций в социальной сети. Данная исследовательская задача была поставлена российскими авторами, в первую очередь, для понимания процесса дегуманизации противника, а не для анализа языка вражды. Однако эмпирические данные уже проведенных исследований могут быть использованы и в смежных тематических сферах: например, для формулирования рекомендаций по предотвращению вспышек вражды в социальных сетях.

Один из методов предотвращения и урегулирования конфликтов заключается в привлечении внимания к проблеме. В период широкого распространения смартфонов и мобильного интернета даже в развивающихся странах и регионах можно использовать мобильные приложения (например, “StoryMaker”) для

создания видеоисторий, записанных на смартфон и распространяемых по соцсетям.⁴¹ Такие инструменты, как правило, используются журналистами или активистами, но они все активнее применяются и в бизнес-менеджменте, журналистике и психологии, где рассказ историй (storytelling) становится ключевым способом донести информацию до зрителей или слушателей и вызвать эмоциональный отклик у аудитории.

VI. Мониторинг в конфликтных регионах при помощи цифровых технологий

Для отслеживания тенденций развития конфликтов может использоваться краудсорсинг.⁴² В качестве примера можно привести созданный в 2010 г. проект “Crowdmap.com”, который в 2015 г. переехал на управляемую из Найроби (Кения) платформу “Ushahidi.io”. Ресурс “Crowdmap.com” использовался иракскими журналистами для сбора информации о насилии против журналистов.

Платформа “Ushahidi.io” начала со сбора информации о насилии в Кении после выборов 2008 г., однако в настоящее время данный проект имеет более широкие задачи. “Ushahidi” представляет собой экосистему из ряда продуктов, которые могут быть использованы для сбора информации от пользователей по конкретным проблемам, связанным с безопасностью, от природных катастроф до насилия, коррупции и харассмента (приставаний). С 2008 г. при помощи платформы было собрано более 50 миллионов сообщений, относящихся к 150 тысячам разных проектов в 160 странах.⁴³ Посредством данной платформы можно, например, наладить связь между нуждающимися в помощи после урагана жителями удаленных регионов и правительственными силами, которые отвечают за ликвидацию последствий. Платформа “Ushahidi” позволяет собирать информацию от пользователей через смс-сообщения, что значительно упрощает накопление информации. Сообщения от пользователей отражаются на карте местности, что позволяет оперативно получать информацию о происходящем на местах в реальном времени, учитывая, что информация от официальных властей часто приходит с запозданием и может быть ограниченной или недостоверной.

Созданные за пределами западных стран платформы, помогающие в урегулировании конфликтов и обеспечении безопасности, – это, скорее, исключение из правила. Большинство проектов организуется западными неправительственными организациями (НПО) при государственном финансировании. Например, правительство Великобритании спонсирует проект Партнерство по исследованию мира (Peace Research Partnership), в которое входят три ведущих британские НПО – “Conciliation Resources” (с акцентом на инклюзивные мирные процессы),⁴⁴ “International Alert” (с упором на инклюзивное экономическое развитие)⁴⁵ и “Saferworld” (с акцентом на инклюзивную безопасность и правосудие).⁴⁶ В декабре 2020 г. в рамках упомянутого партнерства “International Alert” опубликовала доклад о влиянии пандемии на сферу миротворчества.⁴⁷ В докладе отмечается, что пандемия, прежде всего, повлияла на доступ неправительственных организаций и доноров в зоны вооруженных конфликтов, и это негативно сказалось на возможностях оказывать помощь на местах. Вместе с тем в условиях ограничений на международные путешествия штат таких НПО, в основном базирующийся в развитых странах глобального Севера, наконец-то передал больше полномочий по выполнению проектов местным партнерам, в т. ч. новым и найденным для реализации данных проектов.

Как правило, применяемые в период пандемии методы сбора информации основаны на ранее разработанных подходах, которые вынужденно были адаптированы к условиям дистанционной работы. Одна из крупнейших христианских международных неправительственных организаций “World Vision”, основанная в 1950 г., разработала в 2014 г. метод сбора информации для оценки ситуации в подверженных конфликтам странах и регионах. Данный метод, первоначально называвшийся «Достаточно хороший анализ контекста для быстрого реагирования» (GECARR – Good Enough Context Analysis For Rapid Response), в дальнейшем был переименован в «Достаточно хороший онлайн-анализ контекста для быстрого реагирования» (GEOCARR – Good Enough Online Context Analysis for Rapid Response).⁴⁸ Данный метод отработан в более чем 30 конфликтных ситуациях в Латинской Америке, Азии и Африке.⁴⁹ Он позволяет в течение примерно двух недель оперативно собрать информацию на местах в ситуации, когда ожидаются какие-то крупные неблагоприятные изменения в анализируемой стране, или во время первой фазы оказания гуманитарной помощи. Анализ проводится как на микроуровне (в виде интервью или фокус-групп с участием членов местного сообщества), так и на макроуровне страны или региона. Изначально GECARR был создан для налаживания взаимодействия между организациями, оказывающими гуманитарную помощь, и нацелен на выработку конкретных рекомендаций для таких НПО.

Метод GECARR включает в себя следующие этапы:

(1) Идентификация проблемы: назначается ведущий фасилитатор,⁵⁰ который выходит на контакт с офисом НПО в конкретной стране, находящейся в ситуации конфликта или гуманитарного бедствия.

(2) Планирование: распределяются роли в проекте, собираются вторичные данные о ситуации в стране или регионе.

(3) Сбор данных: проводятся интервью с лицами, обладающими ключевой информацией о ситуации (key informant interviews) и организуются фокус-группы с участием тех, кто вовлечен в ситуацию как изнутри (члены местных сообществ), так и извне зоны конфликта (представители международных НПО). Задаются восемь вопросов по темам: «Что случилось?», «Что происходит сейчас?» и «Что может случиться вскоре?»

(4) Анализ: после организации и проведения интервью и фокус-групп проводится сценарный анализ с привлечением представителей разных НПО и агентств, участвующих в оказании помощи в кризисной ситуации. Далее, в сотрудничестве с местным отделением той НПО, которая проводит анализ, создается доклад со списком конкретных рекомендаций.

(5) Проверка результатов: результаты представляются на итоговом брифинге с участием высшего руководства страны. В ходе брифинга осуществляется анализ доклада, в который вносятся заключительные изменения.

(6) Применение: организаторы проекта делятся рекомендациями с различными агентствами и международными НПО в изучаемой стране.

Для понимания объема проводимой работы в качестве примера можно привести доклад 2017 г. о ситуации в одном из регионов Демократической Республики Конго. В процессе подготовки данного доклада организация “World Vision” в сотрудничестве с другими НПО за три недели провела 14 фокус-групп, 15 интервью с лицами, обладающими ключевой информацией, в итоге опросив 133 человека, представлявших категории местного сообщества, внутренне перемещенных лиц, демобилизованных детей, доноров, местных НПО,

международных НПО, представителей агентств ООН, религиозных лидеров и местных неформальных лидеров. В сессии по разработке сценариев принимали участие представители семи местных НПО, четырех агентств ООН, трех международных организаций и одной донорской организации.⁵¹

В названии данного метода заложена идея о том, что, хотя результаты такого оперативного анализа не идеальны с точки зрения методологии, скорость реагирования и применимость рекомендаций в данном случае значат больше, чем академическая выверенность подхода. Именно изначальное понимание ограничений данного подхода позволяет не гнаться за методологическим совершенством, а использовать реально имеющиеся в распоряжении НПО в условиях пандемии средства и инструменты.⁵²

VII. Цифровые технологии в обучении специалистов по конфликтологии

В рамках изучения и преподавания конфликтологии в вузах в период пандемии также возникают как новые сложности, так и новые возможности. Например, в ходе обсуждений и мозговых штурмов вместо доски и мела можно использовать возможности визуализации онлайн при помощи специального программного обеспечения. Хорошая визуализация обычно помогает группе найти общие рамки и сосредоточиться для дальнейшего размышления. При общении в интернет-пространстве используются программы, позволяющие задействовать виртуальную доску, на которой могут рисовать все участники, что, однако, требует владения дополнительными навыками. Если же составлением визуальной части занимается фасилитатор, то это может привести к тому, что общая картина будет в большей степени отражать интерпретации фасилитатора, чем участников.

Возможность проведения видеоконференций с одновременным редактированием обсуждаемых файлов дает платформа “BigBlueButton”, которая, благодаря открытому коду, предоставляет опции индивидуальной настройки. Программа позволяет делиться документом, который все участники могут сразу же редактировать онлайн. Однако ее недостаток заключается в том, что не видно, кто вносит изменения.

Среди имеющих образовательное значение онлайн-инструментов также можно упомянуть цифровую платформу «Библиотека конфликтолога».⁵³ Данный ресурс, разработанный и запущенный в 2020 г. на базе МГИМО, содержит более двух тысяч книг, статей, документов и более полутора тысяч фотоматериалов, видеоматериалов и инфографических иллюстраций по тематике конфликтов. Библиотека представляет собой уникальный электронный научный ресурс энциклопедического характера, сводящий в единый структурированный массив научные исследования по проблемам международных и интернационализированных внутривнутриполитических конфликтов, связанных с интересами РФ. Ресурс предоставляет возможность публичного доступа к массиву тщательно отобранных публикаций о десятках конфликтов, а также развитый инструментарий работы с этими публикациями, другими текстами, иллюстративными материалами. В частности, возможен систематический поиск материалов по таким параметрам, как типы войн и конфликтов, вмешательство международных организаций, исторические периоды, региональные кластеры и т. п.

С точки зрения развития навыков медиации, интерес представляет тест-игра «В эпицентре конфликтов». Данная тест-игра переносит студентов в обстановку

одного из реально происходивших в недавней политической истории международных конфликтов. Задача состоит в том, чтобы, ознакомившись с материалами о конфликте, дать верную оценку направленности действий каждой из сторон конфликта по шкале «эскалация – деэскалация». Время принятия решений ограничено, но, если ответы верны и тест пройден, студенты увидят «конфликтный профиль» стран-участниц и оценку деэскалационных мер, позволивших избежать перехода конфликта в войну с применением ядерного оружия. В целом использование онлайн-платформ для обучения студентов навыкам урегулирования конфликтов в цифровую эпоху становится все более актуальным.

VIII. Заключение

Проблемы использования цифровых технологий в дипломатии, бизнес-медиации и внесудебном разрешении споров активно исследовались еще до начала пандемии. Однако именно пандемия создала препятствия для физического перемещения и прямого общения участников различных международных мероприятий и процессов урегулирования. Это заставило рассмотреть возможности использования цифровых технологий для отслеживания динамики того или иного конфликта или его возможных новых вспышек, анализа языка вражды и предотвращения враждебных высказываний при общении в социальных сетях. Официальные переговоры, саммиты и рабочие встречи перешли в онлайн-формат, что создало ряд проблем, которые постепенно находят свое техническое или психологическое решение.

Таким образом, несмотря на определенные проблемы установления отношений доверия в онлайн-общении, объективные ограничения эпохи пандемии подталкивают экспертов и практиков к тому, чтобы все активнее делать ставку именно на онлайн-общение и применять методики медиации с их адаптацией под возможности существующего программного обеспечения. Результаты исследования преимуществ и недостатков различных способов цифрового взаимодействия представлены в сводной Таблице 1.

Таблица 1. Преимущества и недостатки способов цифрового взаимодействия

Форма цифрового взаимодействия	Плюсы	Минусы
Обмен сообщениями по электронной почте	<ul style="list-style-type: none"> – Больше времени на продумывание ответа; – медиаторы воспринимаются как более нейтральные при отсутствии личного контакта; – прозрачность процесса из-за сохранения истории переписки; – внимание концентрируется на содержании общения, а не на тональности или языке тела 	<ul style="list-style-type: none"> – Отсутствие личного общения; – невозможность отслеживать невербальные сигналы; – сложности с установлением доверия
Переговоры на онлайн-платформах	<ul style="list-style-type: none"> – Меньше времени и усилий тратится на подготовку встреч; – расширяются возможности для привлечения участников высокого уровня; – онлайн-площадки более нейтральны, тогда как для очных встреч иногда нужно выбирать третью страну; – мероприятия становятся доступными для большего числа участников 	<ul style="list-style-type: none"> – Отсутствие возможности неформального общения между заседаниями; – риски несанкционированного доступа к видеоконференциям, в т. ч. высокого уровня; – возможность несанкционированного и не фиксируемого камерой присутствия третьих лиц на конфиденциальных переговорах; – важно то, кто является организатором; иногда необходимо организовывать онлайн общение от имени третьей нейтральной стороны; – необходимость учета разницы во времени между странами; – усталость от “Zoom”
Создание словарей вражды по материалам онлайн-СМИ и социальных сетей	Возможность переформатирования общественного дискурса в более нейтральный для предотвращения кампаний вражды в социальных сетях и электронных СМИ	Важно то, кто является инициатором проекта по созданию языка вражды и можно ли такого инициатора считать нейтральной стороной
Краудсорсинг	<ul style="list-style-type: none"> – Сбор информации о событиях от конкретных людей на местах в режиме реального времени с отображением инцидентов на карте местности; – возможность оповещения населения в регионах, недоступных для НПО и международных организаций; – передача головными (как правило, западными) НПО полномочий на места 	<ul style="list-style-type: none"> – Высокая стоимость программного обеспечения и онлайн-поддержки; – отсутствие у местного населения доступа к мобильной связи или интернету

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ Seib P. Real-Time Diplomacy: Politics and Power in the Social Media Era. – N.Y.: Palgrave Macmillan, 2012.

² Цветкова Н.А. Программы WEB 2.0. в публичной дипломатии США // США и Канада: экономика, политика, культура. 2011. № 3. С. 109–122; Cull N.J. The long road to public diplomacy 2.0: The Internet in US public diplomacy // International Studies Review. V. 15. № 1. 2013. P. 123–139; Cull N.J. WikiLeaks, public diplomacy 2.0 and the state of digital public diplomacy // Place Branding and Public Diplomacy. V. 7. № 1. 2011. P. 1–8; Dodd M.D., Collins S.J. Public relations message strategies and public diplomacy 2.0: An empirical analysis using Central-Eastern European and Western Embassy Twitter accounts // Public relations review. V. 43. № 2. 2017. P. 417–425; Nye J.S. The new public diplomacy // Project Syndicate. 10.02.2010. URL: <https://www.project-syndicate.org/commentary/the-new-public-diplomacy> (accessed 29.05.2021).

³ Lichtenstein J. Digital diplomacy // New York Times Magazine. 2010. V. 16. № 1. P. 26–29.

⁴ Collins S.D., DeWitt J.R., LeFebvre R.K. Hashtag diplomacy: twitter as a tool for engaging in public diplomacy and promoting US foreign policy // Place Branding and Public Diplomacy. V. 15. № 2. 2019. P. 78–96; Kampf R., Manor I., Segev E. Digital diplomacy 2.0? A cross-national comparison of public engagement in Facebook and Twitter // The Hague Journal of Diplomacy. V. 10. № 4. 2015. P. 331–362; Сурма И.В. «Твиттер-дипломатия» как инструмент внешнеполитической коммуникации // Дипломатическая служба. 2020. № 1. С. 65–75.

⁵ Melissen J. Beyond the new public diplomacy. – The Hague: Netherlands Institute of International Relations Clingendael, 2011; Dlamini K. Is quiet diplomacy an effective conflict resolution strategy? // South African Yearbook of International Affairs. V. 3. 2002. P. 171–178.

⁶ Рябков С.А. Ничто не предопределено. Давайте судить не по словам, а по действиям и конструктивно работать // Индекс безопасности. 2016. Т. 22. № 3–4. С. 13–22.

⁷ Routledge Handbook of Internet Politics. Ed. A.Chadwick, and P.Howard. 1st ed. – L.: Routledge, 2008.

⁸ Hocking B., Melissen J. Diplomacy in the Digital Age. – The Hague: Netherlands Institute of International Relations Clingendael, 2015.

⁹ См., например: Международная информационная безопасность: Теория и практика: Учебник для вузов. В 3-х т. Т. 1. Ред. А.В.Крутских. 2-е изд. доп. — М.: Аспект Пресс, 2021.

¹⁰ Meyer M.F., Ladwig R., Dugan H. et al. Virtual growing pains: initial lessons learned from organizing virtual workshops, summits, conferences, and networking events during a global pandemic // Limnology and Oceanography Bulletin. V. 30. № 1. 2021. P. 1–11.

¹¹ Shapiro D.B., Rakov D. Will zoomplomacy last // Foreign Policy. 18 May 2020. URL: <https://foreignpolicy.com/2020/05/18/will-zoomplomacy-last> (accessed 29.05.2021).

¹² Пример компании, занимающейся онлайн медиацией: Online Dispute Resolution. URL: <http://www.odreurope.com/odr-services/online-mediation> (accessed 29.05.2021).

¹³ Goodman J. W. The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites // Duke Law & Technology Review. V. 2. № 1. 2003. P. 1–16.

¹⁴ Ibid. P. 9–13.

¹⁵ Using e-mediation and online mediation techniques for conflict resolution // Program on Negotiation. Harvard Law School. Daily Blog. 15.02.2021. URL: <https://www.pon.harvard.edu/daily/mediation/dispute-resolution-using-online-mediation> (accessed 29.05.2021).

- ¹⁶ Safiullah M. Using e-mediation and online mediation techniques for conflict // Mediate.com. July 2020. URL: <https://www.mediate.com/articles/safiullah-emediation.cfm> (accessed 29.05.2021).
- ¹⁷ Липкина Н. Zoom не поможет: как решать бизнес-конфликты, когда поговорить не получается // Forbes.ru. 13.11.2020. URL: <https://www.forbes.ru/forbeslife/413681-zoom-ne-pomozhet-kak-reshat-biznes-konflikty-kogda-pogovorit-ne-poluchaetsya> (дата обращения 29.05.2021).
- ¹⁸ См.: Национальная Ассоциация профессиональных медиаторов «ПАРИТЕТ». URL: https://mediation-parity.ru/about_us (дата обращения 29.05.2021).
- ¹⁹ Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». URL: <https://rg.ru/2010/07/30/mediacia-dok.html> (дата обращения 29.05.2021).
- ²⁰ Коробка Е. Государственный медиатор? // Федеральная палата адвокатов Российской Федерации. Официальный сайт. 05.10.2020. URL: <https://fparf.ru/news/fpa/gosudarstvennyy-mediator> (дата обращения 29.05.2021).
- ²¹ Ботороева Е. В России предложили создать механизм онлайн-урегулирования споров // Парламентская газета. 28 мая 2019.
- ²² Бахур В. Бизнес и государство договорились по платформам онлайн урегулирования споров // C-News. 15.12.2020. URL: https://www.cnews.ru/news/line/2020-12-15_biznes_i_gosudarstvo_dogovorilis (дата обращения 29.05.2021).
- ²³ Руководство по вопросам эффективной посреднической деятельности. – Нью-Йорк: ООН, 2012. С. 8.
- ²⁴ В англоязычной версии используется термин “mediation”, в данной статье также далее будет использован термин «медиация» для обозначения посреднической деятельности.
- ²⁵ Руководство по вопросам эффективной посреднической деятельности.
- ²⁶ Посредничество и содействие диалогу в контексте ОБСЕ. Справочное руководство. – Вена: ОБСЕ, 2014. С. 12. URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/b/f/155196.pdf> (дата обращения 29.05.2021).
- ²⁷ Там же. С. 13.
- ²⁸ Bell C., Epple T., Pospisil J. The Impact of COVID-19 on Peace and Transition Processes: Tracking the Trends. Political Settlements Research Programme (PSRP) Research Report: COVID-19 Series. – Edinburgh: Global Justice Academy, University of Edinburgh, 2020. 26 p. URL: <https://www.politicalsettlements.org/wp-content/uploads/2020/06/Nexus-Report-Digital.pdf> (accessed 29.05.2021).
- ²⁹ Там же; Diaz-Prinz J. Yes, we can meet online. But can we negotiate peace there? // United States Institute of Peace blog. 15.05.2020. URL: <https://www.usip.org/blog/2020/05/yes-we-can-meet-online-can-we-negotiate-peace-there> (accessed 29.05.2021).
- ³⁰ Ibid.
- ³¹ Meyer M.F., Ladwig R., Dugan H. et al. Op. cit.
- ³² Fosslien L., Duffy M.W. How to combat zoom fatigue // Harvard Business Review. 29.04.2020. URL: <https://hbr.org/2020/04/how-to-combat-zoom-fatigue> (accessed 29.05.2021).

- ³³ Lee J. A neuropsychological exploration of Zoom fatigue // *Psychiatric Times*. 17.11.2020. URL: <https://www.psychiatristimes.com/view/psychological-exploration-zoom-fatigue> (accessed 29.05.2021); Bailenson J.N. Nonverbal overload: A theoretical argument for the causes of Zoom fatigue // *Technology, Mind, and Behavior*. V. 2. № 1. 2021. URL: <https://doi.org/10.1037/tmb0000030> (accessed 29.05.2021).
- ³⁴ How can peace mediation stay relevant in the post-Covid-19 world? // CMI Peace Talks. [Audio]. Martti Ahtisaari Peace Foundation, Helsinki, Finland. 25.11.2020. URL: <https://cmi.fi/2020/11/25/how-can-peace-mediation-stay-relevant-in-the-post-covid-19-world> (accessed 29.05.2021).
- ³⁵ Pinckney J. Amid Coronavirus, Online Activism Confronts Digital Authoritarianism. United States Institute of Peace Analysis and Commentary. 18 April 2020. URL: <https://www.usip.org/publications/2020/04/amid-coronavirus-online-activism-confronts-digital-authoritarianism> (accessed 29.05.2021).
- ³⁶ В Москве, Петербурге и Ростове провели «виртуальные митинги» // РБК. 20.04.2020. URL: <https://www.rbc.ru/rbcfreenews/5e9dbbba9a79477c30d257c5> (дата обращения 29.05.2021).
- ³⁷ С деятельностью “PeaceTech” можно ознакомиться на сайте данной организации: URL: <https://www.peacetechnology.org/what-is-peacetechnology> (accessed 29.05.2021).
- ³⁸ PeaceTech Lab Lexicons. URL: <https://www.peacetechnology.org/the-peacetechnology-toolbox> (29.05.2021).
- ³⁹ Lacroix J. Social Media and Conflict in Libya. – Washington D.C.: PeaceTech Lab, 2019. P. 33–34.
- ⁴⁰ Токарев А.А. Дискурс украинских элит в отношении территории и населения Донбасса 2009-2018 гг.: анализ национального сегмента Facebook // *Вестник МГИМО Университета*. 2018. № 6. С. 194–211.
- ⁴¹ Stories made with StoryMaker app are worth a thousand // Free Press Unlimited. 28.02.2014. URL: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:kBliBRYgLTUJ:https://www.freepressunlimited.org/en/news/stories-made-with-storymaker-app-are-worth-a-thousand+&cd=1&hl=ru&ct=clnk&gl=ru> (accessed 29.05.2021).
- ⁴² Привлечение большого числа добровольцев к выполнению работы, решению практической задачи.
- ⁴³ 10 Years of Innovation. 10 Years of Global Impact. This Is Ushahidi. – Nairobi: Ushahidi, 2018. URL: https://www.ushahidi.com/uploads/case-studies/ImpactReport_2018.pdf (accessed 29.05.2018).
- ⁴⁴ Conciliation Resources. URL: <https://www.c-r.org> (accessed 29.05.2021).
- ⁴⁵ International Alert. URL: <https://www.international-alert.org> (accessed 29.05.2021).
- ⁴⁶ Saferworld. URL: <https://www.saferworld.org.uk> (accessed 29.05.2021).
- ⁴⁷ Laruni E., Toogood K., Holdaway L. Can we Build Peace from a Distance? The Impact of COVID-19 on the Peacebuilding Sector. International Alert Background Paper. December 2020. – L.: International Alert, 2020. 11 P. URL: <https://www.international-alert.org/sites/default/files/COVID-19-Building-Peace-Distance-EN-2020.pdf> (accessed 29.05.2020).
- ⁴⁸ Good Enough Context Analysis for Rapid Response // World Vision. 4.07.2016. URL: <https://www.wvi.org/sites/default/files/GECARR-Design-Final-A4.pdf> (accessed 29.05.2021).
- ⁴⁹ Eldebo J., Pickwick S. GECARR Agile Analysis That Shapes Action. – Monrovia: World Vision, 2019. 12 p. URL: <https://www.wvi.org/publications/peacebuilding-and-conflict-sensitivity/gecarr-agile-analysis-shapes-action> (accessed 29.05.2021).

⁵⁰ Фасилитатор – человек, ответственный за успешную групповую коммуникацию.

⁵¹ Good Enough Analysis for Rapid Response (GECARR) for the Kasai-Central, Democratic Republic of Congo. – Monrovia: World Vision, 2017. 6 p. URL: https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/DRCreport_FINAL.pdf (accessed 29.05.2021).

⁵² Adaptive Context Analysis during COVID-19. World Vision International. Geneva Peace Week Panel. 02.11.2020. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=tOtSvXyfHyg&t=832s> (accessed 29.05.2021).

⁵³ Библиотека конфликтолога. МГИМО-Университет. URL: <http://conflict-studies.ru> (дата обращения 29.05.2021).

БИБЛИОГРАФИЯ

- Международная информационная безопасность: Теория и практика. Учебник для вузов. В 3-х т. Т. 1. Ред. А.В.Крутских. 2-е изд. доп. — М.: Аспект Пресс, 2021. 384 с.
- Посредничество и содействие диалогу в контексте ОБСЕ. Справочное руководство. – Вена: ОБСЕ, 2014. 128 с. URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/b/f/155196.pdf> (дата обращения 29.05.2021).
- Руководство по вопросам эффективной посреднической деятельности. – Нью-Йорк: ООН, 2012. 25 с.
- Сурма И.В. «Твиттер-дипломатия» как инструмент внешнеполитической коммуникации // Дипломатическая служба. 2020. № 1. С. 65–75. DOI: 10.33920/vne-01-2001-09.
- Токарев А.А. Дискурс украинских элит в отношении территории и населения Донбасса 2009–2018 гг.: анализ национального сегмента Facebook // Вестник МГИМО Университета. 2018. № 6. С. 194–211. DOI: 10.24833/2071-8160-2018-6-63-194-211.
- Цветкова Н.А. Программы WEB 2.0. в публичной дипломатии США // США и Канада: экономика, политика, культура. 2011. № 3. С. 109–122.
- Bailenson J.N. Nonverbal overload: a theoretical argument for the causes of Zoom fatigue // Technology, Mind, and Behavior. V. 2. № 1. 2021. URL: <https://doi.org/10.1037/tmb0000030> (accessed 29.05.2021). DOI: 10.1037/tmb0000030.
- Bell C., Eppe T., Pospisil J. The Impact of COVID-19 on Peace and Transition Processes: Tracking the Trends. Political Settlements Research Programme (PSRP) Research Report: COVID-19 Series. – Edinburgh: Global Justice Academy, University of Edinburgh, 2020. 26 p.
- Collins S.D., DeWitt J.R., LeFebvre R.K. Hashtag diplomacy: twitter as a tool for engaging in public diplomacy and promoting U.S. foreign policy // Place Branding and Public Diplomacy. V. 15. № 2. 2019. P. 78–96. DOI: 10.1057/s41254-019-00119-5.
- Cull N.J. The long road to public diplomacy 2.0: The Internet in US public diplomacy // International Studies Review. V. 15. № 1. 2013. P. 123–139. DOI: 10.1111/misr.12026.
- Cull N.J. WikiLeaks, public diplomacy 2.0 and the state of digital public diplomacy // Place Branding and Public Diplomacy. V. 7. № 1. 2011. P. 1–8. DOI: 10.1057/pb.2011.2.
- Dlamini K. Is quiet diplomacy an effective conflict resolution strategy? // South African Yearbook of International Affairs. V. 3. 2002. P. 171–178.
- Dodd M.D., Collins S.J. Public relations message strategies and public diplomacy 2.0: An empirical analysis using Central-Eastern European and Western Embassy Twitter accounts // Public Relations Review. V. 43. № 2. 2017. P. 417–425. DOI: 10.1016/j.pubrev.2017.02.004.
- Eldebo J., Pickwick S. GECARR Agile Analysis That Shapes Action. – Monrovia: World Vision, 2019. 12 p. URL: <https://www.wvi.org/publications/peacebuilding-and-conflict-sensitivity/gecarr-agile-analysis-shapes-action> (accessed 29.05.2021).
- Good Enough Analysis for Rapid Response (GECARR) for the Kasai-Central, Democratic Republic of Congo. – Monrovia: World Vision, 2017. 6 p. URL: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/DRCreportFINAL.pdf> (accessed 29.05.2021).
- Goodman J.W. The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites // Duke Law & Technology Review. V. 2. № 1. 2003. P. 1–16.

- Hocking B., Melissen J. *Diplomacy in the Digital Age*. Clingendael Report. – The Hague: Netherlands Institute of International Relations Clingendael, 2015. 58 p.
- Kampf R., Manor I., Segev E. Digital diplomacy 2.0? A cross-national comparison of public engagement in Facebook and Twitter // *The Hague Journal of Diplomacy*. V. 10. № 4. 2015. P. 331–362. DOI: 10.1163/1871191X-12341318.
- Lacroix J. *Social Media and Conflict in Libya*. – Washington D.C.: PeaceTech Lab, 2019. 36 p. URL: <https://static1.squarespace.com/static/54257189e4b0ac0d5fca1566/t/5d0a6faf6246f7000131b90b/1560965089255/PeaceTech+Lab+Libya+Hate+Speech+Lexicon.pdf> (accessed 29.05.2021).
- Laruni E., Toogood K., Holdaway L. Can we Build Peace from a Distance? The Impact of COVID-19 on the Peacebuilding Sector. International Alert Background Paper: December 2020. – L.: International Alert. 2020. 11 p. URL: <https://www.international-alert.org/sites/default/files/COVID-19-Building-Peace-Distance-EN-2020.pdf> (accessed 29.05.2020).
- Lee J. A neuropsychological exploration of Zoom fatigue // *Psychiatric Times*. 17.11.2020. URL: <https://www.psychiatrictimes.com/view/psychological-exploration-zoom-fatigue>.
- Melissen J. *Beyond the New Public Diplomacy*. Clingendael Paper № 3. – The Hague: Netherlands Institute of International Relations Clingendael, 2011. 28 p.
- Meyer M.F., Ladwig R., Dugan H. et al. Virtual growing pains: initial lessons learned from organizing virtual workshops, summits, conferences, and networking events during a global pandemic // *Limnology and Oceanography Bulletin*. V. 30. № 1. 2021. P. 1–11. DOI: 10.1002/lob.10431.
- Nye J.S. The new public diplomacy // *Project Syndicate*. 10.02.2010. URL: <https://www.project-syndicate.org/commentary/the-new-public-diplomacy> (дата обращения: 6.04.2021).
- Routledge Handbook of Internet Politics. Ed. A.Chadwick and P.Howard. 1st ed. – L.: Routledge: 2008. 530 p.
- Seib P. *Real-time Diplomacy: Politics and Power in the Social Media Era*. – N.Y.: Palgrave Macmillan, 2012. 199 p.
- Shapiro D.B., Rakov D. Will zoomplomacy last // *Foreign Policy*. 18 May 2020. URL: <https://foreignpolicy.com/2020/05/18/will-zoomplomacy-last> (accessed 06.04.2021).

BIBLIOGRAPHY

- Bailenson J.N. (2021) Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue. *Technology, Mind, and Behavior*. V. 2. No. 1. URL: <https://doi.org/10.1037/tmb0000030> (accessed 29.05.2021). DOI: 10.1037/tmb0000030.
- Bell C., Epple T., and Pospisil J. (2020). *The Impact of COVID-19 on Peace and Transition Processes: Tracking the Trends*. Political Settlements Research Programme (PSRP) Research Report: COVID-19 Series. Edinburgh: Global Justice Academy, University of Edinburgh. 26 p. URL: <https://www.politicalsettlements.org/wp-content/uploads/2020/06/Nexus-Report-Digital.pdf> (accessed 29.05.2021).
- Chadwick A. and Howard P., eds. (2008). *Routledge Handbook of Internet Politics*. 1st ed. London: Routledge. 530 p.
- Collins S.D., DeWitt J.R., and LeFebvre R.K. (2019). Hashtag Diplomacy: Twitter as a Tool for Engaging in Public Diplomacy and Promoting U.S. Foreign Policy. *Place Branding and Public Diplomacy*. V. 15. No. 2. 2019. 78–96. DOI: 10.1057/s41254-019-00119-5.
- Cull N.J. (2013). The Long Road to Public Diplomacy 2.0: The Internet in U.S. Public Diplomacy. *International Studies Review*. V. 15. No. 1. 123–139. DOI: 10.1111/misr.12026.
- Cull N.J. (2011). WikiLeaks, Public Diplomacy 2.0 and the State of Digital Public Diplomacy. *Place Branding and Public Diplomacy*. V. 7. No. 1. 1–8. DOI: 10.1057/pb.2011.2.
- Dlamini K. (2002). Is Quiet Diplomacy an Effective Conflict Resolution Strategy? *South African Yearbook of International Affairs*. V. 3. 171–178.
- Dodd M.D. and Collins S.J. (2017). Public Relations Message Strategies and Public Diplomacy 2.0: An Empirical Analysis Using Central-Eastern European and Western Embassy Twitter Accounts. *Public Relations Review*. V. 43. No. 2. 417–425. DOI: 10.1016/j.pubrev.2017.02.004.
- Eldebo J. and Pickwick S. (2019). *GECARR Agile Analysis That Shapes Action*. Monrovia: World Vision. 12 p. URL: <https://www.wvi.org/publications/peacebuilding-and-conflict-sensitivity/gecarr-agile-analysis-shapes-action> (accessed 29.05.2021).

- (2017). *Good Enough Analysis for Rapid Response (GECARR) for the Kasai-Central, Democratic Republic of Congo*. Monrovia: World Vision. 6 p. URL: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/DRCreportFINAL.pdf> (accessed 29.05.2021).
- Goodman J.W. (2003). The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites. *Duke Law & Technology Review*. V. 2. No. 1. 1–16.
- Hocking B. and Melissen J. (2015). *Diplomacy in the Digital Age*. Clingendael Report. The Hague: Netherlands Institute of International Relations Clingendael. 58 p.
- Kampf R., Manor I., and Segev E. (2015). Digital Diplomacy 2.0? A Cross-National Comparison of Public Engagement in Facebook and Twitter. *The Hague Journal of Diplomacy*. V. 10. No. 4. 331–362. DOI: 10.1163/1871191X-12341318.
- Krutsikh A.V., ed. (2021). *Mezhdunarodnaya informatsionnaya bezopasnost': teoriya i praktika*. [International Information Security: Theory and Practice]. V. 1. 2nd ed. Moscow: Aspekt Press. 384 p.
- Laruni E., Toogood K., and Holdaway L. (2020). *Can We Build Peace from a Distance? The Impact of COVID-19 on the Peacebuilding Sector*. International Alert Background Paper: December 2020. London: International Alert. 11 p. URL: <https://www.international-alert.org/sites/default/files/COVID-19-Building-Peace-Distance-EN-2020.pdf> (accessed 29.05.2020).
- Lacroix J. (2019). *Social Media and Conflict in Libya*. Washington D.C.: PeaceTech Lab. 36 P. URL: <https://static1.squarespace.com/static/54257189e4b0ac0d5fca1566/t/5d0a6faf6246f7000131b90b/1560965089255/PeaceTech+Lab+Libya+Hate+Speech+Lexicon.pdf> (accessed 29.05.2021).
- Lee J. (2020). A Neuropsychological Exploration of Zoom Fatigue. *Psychiatric Times*. November 17. URL: <https://www.psychiatristimes.com/view/psychological-exploration-zoom-fatigue> (accessed 06.04.2021).
- Melissen J. (2011). *Beyond the New Public Diplomacy*. Clingendael Paper № 3. The Hague: Netherlands Institute of International Relations Clingendael. 28 p. URL: https://www.clingendael.org/sites/default/files/pdfs/20111014_cdsp_paper_jmelissen.pdf (accessed 29.05.2021).
- (2014) *Mediation and Dialogue Facilitation in the OSCE: Reference Guide*. Vienna: OSCE, 110 p. URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/b/0/126646.pdf>.
- Meyer M.F., Ladwig R., Dugan H., et al. (2021). Virtual Growing Pains: Initial Lessons Learned from Organizing Virtual Workshops, Summits, Conferences, and Networking Events during a Global Pandemic. *Limnology and Oceanography Bulletin*. V. 30. No. 1. 1–11. DOI: 10.1002/lob.10431.
- Nye J.S. (2010). The new public diplomacy. *Project Syndicate*. February 10. URL: <https://www.project-syndicate.org/commentary/the-new-public-diplomacy> (accessed 06.04.2021).
- Seib P. (2012). *Real-time Diplomacy: Politics and Power in the Social Media Era*. New York: Palgrave Macmillan. 199 p.
- Shapiro D.B. and Rakov D. (2020). Will zoomplomacy last. *Foreign Policy*. May 18. URL: <https://foreignpolicy.com/2020/05/18/will-zoomplomacy-last> (accessed 6.04.2021).
- Surma I.V. (2020). “Twitter-diplomatiya” kak instrument vneshnepoliticheskoi kommunikatsii [“Twitter Diplomacy” as a Foreign Policy Communication Tool]. *Diplomaticheskaya sluzhba*. No. 1. 65–75. DOI: 10.33920/vne-01-2001-09.
- Tokarev A.A. (2018). Diskurs ukrainskikh elit v otnoshenii territorii i naseleniya Donbassa 2009-2018 gg.: analiz natsional'nogo segmenta Facebook [The 2009-2019 Ukrainian Elites' Discourse about Territory and Population of the Region of Donbas]. *Vestnik MGIMO Universiteta*. No. 6. 194–211. DOI: 10.24833/2071-8160-2018-6-63-194-211.
- Tsvetkova N.A. (2011). Programmy Web 2.0. v publichnoi diplomatii SShA [Web 2.0 Programs in the U.S. Public Diplomacy]. *SShA i Kanada: ekonomika, politika, kul'tura*. No. 3. 109–122.
- (2012). *United Nations Guidance for Effective Mediation*. New York: United Nations. 23 p. URL: https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/GuidanceEffectiveMediation_UNDPA2012%28english%29_0.pdf (accessed 29.05.2021).