

Секция «Современная политика в конфликтогенном цифровом пространстве»

**Использование VR-технологий в вопросах разрешения конфликтов и
улучшения межличностной коммуникации**

Научный руководитель – Зверев Андрей Леонидович

Маркова Владислава Игоревна

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет
политологии, Кафедра социологии и психологии политики, Москва, Россия

E-mail: aiviree@yandex.ru

Для современного цифрового мира, с возросшим количеством взаимодействий и связей, характерно значительное количество конфликтов. В данном контексте интеграция виртуальной реальности (VR) в практику медиации и разрешения различного рода споров становится началом значительных преобразований в области технологий улучшения межличностной коммуникации. Виртуальная реальность «обеспечивает беспрецедентный эффект погружения, позволяя сторонам конфликта визуализировать и понимать точки зрения друг друга в контролируемой и смоделированной среде» [3]. В то же время свойство виртуальной реальности создавать реалистичную, но в то же время гибкую обстановку способствует созданию атмосферы, которая располагает к ведению открытого диалога и сопереживанию.

Опубликованная в 2021 году в журнале *New Media & Society* статья «Разрешение конфликтов на основе виртуальной реальности: влияние иммерсивного 360-градусного видео на изменение точек зрения и моральных суждений в насильственных межгрупповых конфликтах» [2] подтверждает эту теорию. В статье рассматривается исследование по теме влияния 360-градусного иммерсивного видео на критическое восприятие действий в израильско-палестинском конфликте. Как отмечается в результатах проведенного исследования, просмотр аутгруппой сценария конфликта в иммерсивном формате изменил восприятие участниками моделируемого конфликта в положительную сторону, по сравнению с просмотром аналогичного сценария в формате двухмерного фильма [2]. Несмотря на то, что использование виртуальной реальности для разрешения конфликтов все еще в значительной степени не изучено, - результаты свидетельствуют о его явном сильном потенциале.

В общем контексте, применение технологий виртуальной реальности в медиации выходит за рамки «простой новизны» - это стратегический инструмент, который направлен на совершенствование процесса разрешения конфликтов и повышение навыков конструктивной коммуникации. Помещая стороны спора в виртуальное пространство, медиаторы могут способствовать выстраиванию более глубокого взаимопонимания и взаимодействия между участниками. Данный метод приводит к улучшению качества и эффективности коммуникации, снижению напряженности и повышению вероятности достижения взаимоприемлемого соглашения. Так, например, площадка SkillsVR [5] предоставляет зарегистрированным в системе пользователям и компаниям доступ к тренингу в виртуальной реальности по управлению конфликтами («Conflictmanagement»), разработанный с участием К. Свенсона, который является специалистом мирового уровня в области разрешения конфликтов. Тренинг содержит обучающие техники снижения напряженности и выстраивания конструктивного диалога, а также программу оттачивания полученных навыков. Стоит отметить, что скачать демо-версию тренинга может любой желающий, который регистрируется в системе. Другая площадка, VirtualReality Experience (VRE) [6],

предоставляет пользователям возможность попробовать принять на себя роль руководителя проекта во время одной из важных встреч, на которой происходит острый конфликт, и отточить коммуникативные и лидерские навыки.

Более того, технология виртуальной реальности не только позволяет проигрывать сценарии стандартных, «шаблонных» конфликтов, но и моделирует условия, учитывающие специфику конкретного спора и имеющие непосредственное тематическое отношение к нему [3]. Это делает процесс виртуальной медиации более актуальным и позволяет быстрее решать стоящие перед сторонами задачи. Такой подход может быть особенно полезен в сложных случаях, когда традиционные методы медиации оказываются излишне ресурсозатратными (ресурсоемкими) и малоэффективными: например, в международных спорах или делах, отличающихся особой спецификой (часто требующих дополнительных узкоправленных знаний для понимания мелких нюансов, которые зачастую имеют решающее значение).

Как отмечает Джерри Смит, клинический психолог, основатель компании Breakthrough Psychological Solutions (PLLC), медиаторы как специалисты в области разрешения споров должны полноценно владеть как можно большим арсеналом методов, в особенности инновационных, а также активно использовать новые технологии в своей практике. Это не только позволит расширить профессиональный инструментарий, но и предоставит клиентам быстрые, инновационные и эффективные решения при меньшей затрате ресурсов, что позволит повысить спрос на услуги медиации в целом [1]. Кроме того, как утверждает Рафаэль Сиец, виртуальные тренинги по разрешению конфликтов, работе со стрессовыми ситуациями и совершенствованию навыков коммуникации способны «революционизировать динамику межличностных отношений на рабочем месте» [4]. Они не только заметно улучшают навыки межличностного общения, но и повышают уровень эмпатии. Это, в свою очередь, способствует формированию более здоровой и менее стрессовой рабочей среды, постепенно формируя новую корпоративную культуру, где коммуникация между сотрудниками будет являться драйвером плодотворной работы.

Таким образом, стоит отметить, что потенциал использования технологий виртуальной реальности в медиаторской практике значителен. По мере того, как общество адаптируется к постоянно меняющимся условиям разрешения конфликтов, стоит внедрять инновации и стремиться развивать новые площадки для решения проблем, чтобы идти в ногу со временем.

Источники и литература

- 1) Dr. Jerry Don Smith Jr. Virtual Reality in mediation: the future of immersive conflict resolution. Medium, 2024.
- 2) Hasler, B. S., H. Landau, D., Hasson, Y., Schori-Eyal, N., Giron, J., Levy, J., Halperin, E., Friedman, D. Virtual reality-based conflict resolution: The impact of immersive 360° video on changing view points and moral judgment in the context of violent intergroup conflict. *New Media & Society*, 2021, pp. 2255-2278.
- 3) Jerry Smith. *Mediating Disputes: A Practical Guide for Lawyers and Professionals*. BPS Publishing, 2023.
- 4) Rafał Siejca. *Conflict Resolution in Virtual Reality: Using VR to Build Better Relationships and Find Solutions*. Mazerspace, 2024.
- 5) SkillsVR: official website. – San Mateo, California. – URL: <https://skillsvr.com/modules/conflict-management> (дата обращения 19.02.2025).
- 6) Virtual Reality Experiences: official website. – London, UK. – URL: <https://www.virtualrealityexp.co.uk/resolving-conflict/> (дата обращения 19.02.2025).