

УДК 340.155

Ц.А. ШАМЛИКАШВИЛИ, С.В. ХАРИТОНОВ

ФГБУ «Федеральный институт медиации», г. Москва

КАЧЕСТВА СПЕЦИАЛИСТА ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТАКОГО РОДА УСЛУГ И МЕДИАТОРОВ

В последние годы в России все большую популярность приобретает процедура медиации (от лат. *mediare*), являющаяся наиболее мягкой формой внесудебного разрешения споров, относящейся к системе альтернативных способов разрешения споров и осуществляемая при содействии третьей, нейтральной, беспристрастной стороны – медиатора. Медиация предполагает, что стороны, вовлеченные в конфликт, самостоятельно приходят к взаимовыгодному решению, опираясь на опыт, знания и умения медиатора, который играет большую роль в реализации процедуры медиации. При этом медиатор в своих действиях руководствуется правилами профессиональной этики. Одно из этих правил – оказание помощи на высоком профессиональном уровне, что во многом и позволяет получить жизнеспособный, стабильный результат, наиболее удовлетворяющий интересы сторон [12].

В то же время, хорошо известно, что в успехе реализации любого межличностного взаимодействия, которым является и медиация, важную роль играют представления и установки, предшествующие этому самому взаимодействию. В этой связи, представляется существенным понимание тех установок и ожиданий, которые имеют стороны и участники процедуры медиации.

В самых разных областях деятельности человека установки, иногда выступающие в роли предрассудков, ожиданий или предвзятостей, существенно влияют на поведение, предопределяя не только его направленность и структуру, но и во многом результат деятельности. Основоположник учения об установке – Д.Н. Узнадзе – указывал, что установку создает не только потребность и не только объективная ситуация, но соединение их, то есть встреча

актуальной потребности и объективной ситуации [8]. При этом, в отличие от мотива, установка произвольна и не осознается субъектом. Но именно она определяет его отношение к объекту и сам способ восприятия. То есть, установка основывается не на глубокой рефлексии и сопоставлении имеющейся информации, а зачастую имеет характер предрассудка, возникает спонтанно, быстро, кажется правдоподобной и заслуживает, по субъективному мнению носителя, доверия, проявляясь в качестве автоматической мысли [1]. Установка влияет как на направленность внимания, обеспечивая его избирательность по отношению к наблюдаемым феноменам и событиям, так и способствует тенденциозности интерпретаций. При этом, установки могут оказываться рациональными или нерациональными, иметь разную степень внешней управляемости (внутренние, внешние), различаться по причинам, сферам возникновения и т.д. [2], а ведущим уровнем установочной регуляции деятельности выступает уровень смысловых установок [7], которые, актуализируясь мотивом деятельности, представляют собой форму выражения личностного смысла в виде готовности к определенной деятельности. Как это бывает, например, в случаях с эффектом «плацебо», благодаря которому даже фармакологическая пустышка – таблетка, не содержащая лекарственного вещества, изготовленная из нейтральных субстанций, способна оказывать лечебное действие, при условии веры пациента в то, что такая таблетка на самом деле является лекарством [9].

Формирование установок в значительной мере диктуется мотивациями и опытом их удовлетворения, часто предопределяемыми правилами социума и микросоциума [6].

В этом отношении весьма показательны исследования синдрома «плохого прилежания» у афроамериканцев, проведенные Дж. Огбу из Калифорнийского университета. В его работе было выявлено, что афроамериканская община, с одной стороны, ждет от юного поколения академических успехов и создает для этого все необходимые материальные предпосылки, а с другой стороны, формирует у своих детей расовое самосознание, которое ставит во главу угла культурные нормы негритянской общины и воспеивает приверженность “самобытной коллективной идентичности” в ущерб развитию личности [11], что собственно и приводит к снижению академических показателей.

Социальное окружение способно порождать и разного рода установки – нетерпимости. Это могут быть нетерпимости по национальным, половым, возрастным и профессиональным признакам, по признакам сексуальной ориентации, физических возможностей, избыточного веса и т.д. В некоторых случаях такие нетерпимости превращаются в стигмы (от греческого *stigma* — укол, клеймо, пятно) и преследуют носителя даже в отсутствии внешних воздействий [10], когда представления о себе, как о калеке, немощном или иные самоограничивающие представления, в том числе этнофудализмы [3], причиняют ущерб, будучи ментализациями, а не реальными словами со стороны. Такая самостоятельная травматизация (аутотравма) встречается довольно широко. Например, существуют представления о старении как о процессе снижения когнитивных способностей, ухудшения общего психического состояния. Эти представления присущи не только молодым людям, но и представителям старшего поколения. Которые, считая себя неспособными к обучению и освоению чего-то нового, все больше отдаляются от современных технологий [4], что в свою очередь убеждает их в собственной несостоятельности еще больше и приводит к укреплению дезадаптирующей установки.

Помимо социальных норм и правил, причинами формирования установок могут выступать факторы адаптации, непосредственно не связанные с той или иной культурной средой. [5] и множество иных факторов.

Таким образом, установки весьма разнообразны как по содержанию, так и по природе возникновения, и их понимание играет большую роль для межличностных коммуникаций,

в том числе и для медиации. При этом важными представляются не только установки сторон участников спора, но и установки медиатора.

Цель исследования: определить наиболее существенные ожидания потенциальных потребителей процедуры медиации о качествах медиатора и представления медиатора о том, какого поведения от него ожидают стороны спора.

Дизайн исследования

Исследование проведено в соответствии с принципами этики проведения исследований на людях и осуществлялось анонимно, на основе информированного согласия участников.

Исследование проведено в двух выборках. В первую включались потенциальные потребители услуги медиации. Во вторую выборку включались медиаторы.

Мощность выборки не представлялось возможным рассчитать, ввиду объективных затруднений по оценке размера генеральной совокупности (неясно, сколько человек могут быть потребителями данной услуги). Из которой, в случайном порядке, с рандомизацией (генератор случайных чисел), отобрано по 30 медиаторов и по 30 человек, не имеющих отношения к медиации (потенциальных потребителей услуги), что ниже доверительной вероятности в 85 % при доверительном интервале ± 5 %.

Методы и структура исследования

Исследование осуществлялось по бланкам-опросникам. В опроснике, предлагаемом вероятным потребителям услуги, было три вопроса. На каждый из них они могли дать до семи любых ответов (указать до семи любых качеств).

1. Если бы у Вас был семейный спор, и Вы решили его урегулировать с помощью третьей стороны, какими качествами должен обладать такой человек (третья сторона-медиатор)? Назовите все самые важные на Ваш взгляд качества.

2. Если бы у Вас был спор связанный с бизнесом, и Вы решили его урегулировать с помощью третьей стороны, какими качествами должен обладать такой человек (третья сторона-медиатор)? Назовите все самые важные на Ваш взгляд, качества.

3. Если бы у Вас был гражданский спор

(не в семье и не в бизнесе, а в отношениях с другими людьми – земельные споры, споры с соседями, ЖКХ и т.п.), и Вы решили его урегулировать с помощью третьей стороны, какими качествами должен обладать такой человек (третья сторона-медиатор)? Назовите все самые важные на Ваш взгляд качества.

Перед заполнением опросника участникам исследования пояснялось, кто такой медиатор и в чем заключается основной смысл его деятельности.

В бланке-опроснике для медиаторов среди прочего (формальные данные) имелись три вопроса, на которые участники исследования могли давать по семь ответов (указывать до семи качеств).

1. Как по-Вашему, какого поведения ожидают от медиатора стороны спора в случае семейного спора? Назовите все самые важные на Ваш взгляд качества.

2. Как по-Вашему, какого поведения ожидают от медиатора стороны спора в случае спора, связанного с вопросами бизнеса? Назовите все самые важные на Ваш взгляд качества.

3. Как по-Вашему, какого поведения ожидают от медиатора стороны спора в случае гражданского спора (не в семье и не в бизнесе, а в отношениях с другими людьми – земельные споры, споры с соседями, ЖКХ и т.п.)? Назовите все самые важные на Ваш взгляд качества.

После сбора данных осуществлялся подсчет наиболее часто встречающихся слов в бланках, и далее проводилась статистическая обработка материала.

Критерии включения в исследование

Возраст от 18 до 60 лет, психическое здоровье, наличие семейно-бытовых отношений, занятость в производственной и социальной сфере.

Критерии исключения из исследования

Возраст младше 18 лет или старше 60 лет, психическое неблагополучие, отсутствие семейного опыта и занятости в социальной и производственной сферах.

Статистическая обработка данных

Полученные в ходе исследования результаты обрабатывались по основным параметрам

описательной статистики и с помощью методов непараметрической статистики. В частности, использовались - Хи-квадрат, Йетса хи-квадрат, Мантель-Гензель (*Mantel-Haenszel*), Тест Мак-Немара и точный критерий Фишера. Обработка данных осуществлялась с помощью компьютерной программы *Statistica Biostat 2009 (professional)*.

Материал исследования

Все участники исследования являлись психически здоровыми, дееспособными, вменяемыми. Возраст участников исследования от 18 до 60 лет. Таким образом, речь идет о работоспособном возрасте.

В группу медиаторов вошли как обучающиеся медиации специалисты, так и практикующие медиаторы с разным опытом и уровнем подготовки.

В группу потенциальных потребителей услуг медиаторов вошли лица достигшие совершеннолетия, имеющие семейно-бытовые отношения, включенные в производственную деятельность и имеющие социальную включенность, но не проходившие процедуру медиации ранее.

В группу медиаторов (М) вошли 30 человек (из них 14 мужчин и 16 женщин). В группу потенциальных потребителей услуги (ППУ) также вошло 30 человек (из них 12 мужчин и 18 женщин).

Результаты исследования

Полученные из опросников данные были проанализированы и распределены по наиболее часто указываемым качествам, необходимым третьей стороне (медиатору) осуществляющей урегулирование споров. Чаще всего указывались: опыт, профессионализм (включая образование и прочие профессиональные характеристики), компетентность и осведомленность, наличие семьи, авторитетность, возраст, способности, отношение (имеется в виду эмоциональное отношение к сторонам спора), нейтральность, коммуникативные навыки, внешний вид, пол, склонность действовать в интересах какой-либо из сторон, экономичность (затраты времени, финансов и т.п.). Абсолютные значения частоты указания тех или иных качеств приведены в табл. 1. По каждой из категорий указано, как часто в той или иной

Таблица 1. Таблица частот и качеств по группам

Группы и количество Качества	Медиаторы	ППУ	Итого	ТОП-квартет
	30 человек	30 человек	60 человек	
Опыт	20	16	36	3
Профессионализм (включая образование)	6	10	16	
Компетентность и осведомленность	17	24	41	1
Наличие семьи	9	8	17	
Авторитетность	2	7	9	
Возраст	8	2	10	
Способности	14	21	35	4
Отношение	21	19	40	2
Нейтральность	13	17	30	
Коммуникативные способности	11	12	23	
Внешний вид	3	1	4	
Пол	6	2	8	
Действия в моих интересах	0	3	3	
Экономичность	0	2	2	



Рис. 1. Частота указания качеств во всей выборке (абсолютные значения)

группе (М и ППУ) указывалось то или иное качество (в строках).

В таблицу дополнительно включен столбец с наиболее часто указываемыми качествами – ТОП-квартет. Он выделен отдельно, так как при оценке распределения частот по квар-

тилям (перцентильям) выявлено, что выше процентиля 75 % (Q_2) = 33,75 оказались четыре, наиболее частые, категории оценок – «компетентность и осведомленность», «отношение», «способности», «опыт».

В свою очередь, процентиль 25 % (Q_1) =

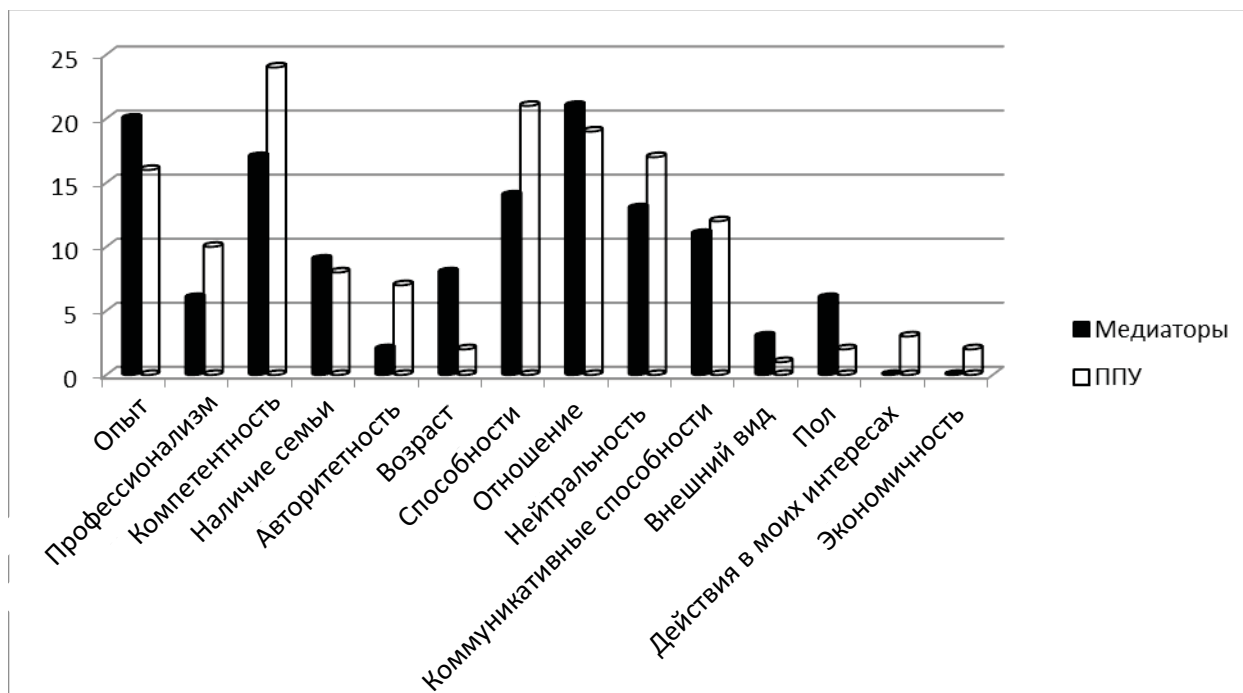


Рис. 2. Частота указаний разных существенных качеств для стороны, занимающейся урегулированием споров (медиатора) в группах

8,25 ниже значения, которого оказались категории «внешний вид», «пол», «экономичность» и ожидания, что «медиатор станет действовать в моих интересах». Таким образом, данные категории реже всего употреблялись.

Для наглядности, абсолютная частота указаний тех или иных качеств во всей выборке (и медиаторы, и потенциальные потребители) представлена графически на рис. 1.

В группах М и ППУ имелись отличия в частоте указаний существенных качеств для специалиста занимающегося урегулированием споров. Так, если опыт, отношение и половые признаки медиаторами указывались чаще, то компетентность, способности и нейтральность чаще указывались в группе ППУ. Более подробно эти данные представлены в графическом виде на рис. 2.

Исследование различий в указаниях тех или иных качеств между медиаторами и вероятными потребителями услуги с помощью методов непараметрической статистики позволило определить только одну категорию, по которой эти самые различия являлись статистически достоверными – «компетентность и осведомленность». Ее как значимую указали 17 медиаторов и 24 ППУ. Такие различия оказались статистически значимыми при Хи-квадрат

($df = 1$) = 3,7 (при $p = 0,05$); Йетса хи-квадрат = 2,7; точный критерий Фишера = 0,047.

По другим качествам, входящим в ТОП-квартет получены данные, свидетельствующие об отсутствии статистически достоверных различий между группами М и ППУ.

Так, по категории «отношение» различия в ее частоте между М (21 человек) и ППУ (19 человек) были недостоверными: Хи-квадрат ($df = 1$) = 0,3 (при $p = 0,58$); Йетса хи-квадрат = 0,075 (при $p = 0,78$); Мантель-Гензель (*Mantel-Haenszel*) = 0,295 (при $p = 0,59$); Тест МакНемара (степ. своб. = 1) = 3,57 (при $p = 0,06$).

По категории «способности» различия между группой М (14 человек) и ППУ (21 человек) являлись недостоверными: Хи-квадрат ($df = 1$) = 3,36 (при $p = 0,06$); Йетса хи-квадрат = 2,5 (при $p = 0,1$); Мантель-Гензель (*Mantel-Haenszel*) = 3,304 ($p = 0,07$), Тест МакНемара (степ. своб. = 1) = 0,67 ($p = 0,4$).

«Опыт» как важную характеристику указали 20 М и 16 ППУ. Различия в частоте указания категории «опыт», как существенной характеристики, которой должен обладать медиатор, между М и ППУ оказались недостоверными по всем тестам. Хи-квадрат ($df = 1$) = 1,1; Йетса хи-квадрат = 0,625; Мантель-Гензель (*Mantel-Haenszel*) = 1,1; тест МакНемара (степ.

Таблица 2. Распределение частот указания значимых качеств, для медиатора в группах по половому критерию

Группы Качества	Медиаторы		ППУ		Итого
	Мужчины. Всего – 14	Женщины. Всего – 16	Мужчины. Всего – 12	Женщины. Всего – 18	
Опыт	12	8	4	12	36
Профессионализм (включая образование)	2	4	2	8	16
Компетентность и осведомленность	9	8	10	14	41
Наличие семьи	8	1	4	4	17
Авторитетность	2	0	3	4	9
Возраст	6	2	1	1	10
Способности	11	3	7	14	35
Отношение	11	10	4	15	40
Нейтральность	9	4	4	13	30
Коммуникативные способности	6	5	3	9	23
Внешний вид	1	2	1	0	4
Пол	2	4	1	1	8
Действия в интересах какой-либо стороны	0	0	3	0	3
Экономичность	0	0	2	0	2

своб. = 1) = 1,38; точный критерий Фишера = 0,2.

Распределение внутри групп М и ППУ по половому признаку свидетельствует, что между мужчинами и женщинами были некоторые отличия (табл. 2) в предпочтении тех или иных качеств необходимых медиатору.

Исследование различий, обусловленных полом, методами непараметрической статистики позволило выявить только одну категорию, по которой имелись статистически достоверные различия. Речь о категории «наличие семьи». Ее, как черту необходимую медиатору в решении семейных споров, мужчины указывали достоверно чаще, чем женщины, при хи-квадрат = 7,9 ($p = 0,004$); йетса хи-квадрат = 6,35 (при $p = 0,01$); Мантель-Гензель (*Mantel-Haenszel*) = 7,7 ($p = 0,005$); Тест МакНемара (степ. своб. = 1) = 4,26 ($p = 0,03$), точный критерий Фишера = 0,00585.

При анализе данных, а именно при изучении категории «возраст», выявлено интересное обстоятельство – медиаторы несколько чаще указывали данную характеристику, как желательную. Однако эти различия не были досто-

верными. Но в структуре группы медиаторов различия между молодыми медиаторами и медиаторами старше 40 лет (в нашей выборке от 42 до 60 лет) различия были достоверными. Медиаторы старше 40 лет статистически достоверно чаще указывают возраст, как важную характеристику по сравнению с медиаторами младше 40 лет. Хи-квадрат ($df = 1$) = 8 ($p < 0,0001$); Йетса хи-квадрат = 15 ($p = 0,0001$).

Исследование различий по сферам споров проводилось в трех категориях. Споры в семейной сфере, споры в бизнес-сфере и споры в гражданских отношениях.

Определено, что в спорах в семейной сфере мужчины медиаторы и потребители статистически достоверно чаще указывали наличие семьи, как качества необходимого специалисту занимающемуся урегулированием споров в семейной сфере, при хи-квадрат = 7,9 ($p = 0,004$); йетса хи-квадрат = 6,35 (при $p = 0,01$); Мантель-Гензель (*Mantel-Haenszel*) = 7,7 ($p = 0,005$); Тест МакНемара (степ. своб. = 1) = 4,26 ($p = 0,03$), точный критерий Фишера = 0,00585.

В гражданских спорах и представители группы М, и представители ППУ достоверно

чаще, чем в бизнес спорах и спорах в семейной сфере указывали такое качество, как профессионализм. При хи-квадрат ($df = 1$) = 4,36 (при $p = 0,05$); Йетса хи-квадрат = 3,7 (при $p = 0,07$); Мантель-Гензель (*Mantel-Haenszel*) = 4,204 ($p = 0,03$), Тест МакНемара (степ. своб. = 1) = 2,67 ($p = 0,04$).

Обсуждение

Полученные в ходе настоящего исследования сведения, хотя и выполнены на небольшом по количеству материале, представляются важными в работе медиаторов. Так, выявлено, что медиаторы и потенциальные потребители медиации имеют довольно схожие представления о тех качествах, которыми должен обладать человек занимающийся урегулированием споров. При этом, наиболее упоминаемыми качествами в обеих группах являются компетентность и осведомленность, отношение (эмоциональное отношение к сторонам спора), опыт и способности. В то же время, выявлен и ряд отличий, которые могут существенно сказываться на результатах работы медиатора. Так, «компетентность и осведомленность» одна из наиболее важных характеристик для потенциальных потребителей услуги, недооценивается медиаторами. С другой стороны, при решении семейных споров мужчины (и М, и ППУ) достоверно чаще, чем женщины считают наличие семьи и опыт семейной жизни у медиатора важным условием.

В категории «возраст» также выявлена особенность, свойственная медиаторам старшей возрастной группы. Они склонны преувеличивать, по сравнению с ожиданиями потенциальных потребителей, значение возраста, как важной характеристики для успешной работы медиатора.

Существуют особенности ожиданий зависящие и от вида спора. Так в семейных спорах по сравнению с остальными видами споров, более значимым оказывается наличие семьи и опыт семейных отношений у специалиста, занятого урегулированием споров (особенно выражено это ожидание у мужчин). В то время, как в гражданских спорах, по сравнению с другими видами споров, большее значение имеет профессионализм.

Таким образом, люди, не имеющие опыта участия в медиации, но представляющие себя в ситуации спора, описывают своего помощника в разрешении спора схожим набором качеств, что и медиаторы. Столь существенное совпадение может быть свидетельством актуального социального запроса на медиацию. Вероятно, для более полного раскрытия этого запроса следует изучить много других аспектов деятельности медиатора, что можно считать задачей для дальнейших исследований. Однако, полученные данные позволяют предполагать, что медиация востребована населением как вид деятельности, при том, что люди могут и не знать о существовании такого рода услуг.

Список литературы

1. Бек, Дж. Когнитивная терапия. Полное руководство / Дж. Бек. – Издательство : Вильямс, 2006. – 400 с.
2. Булгаков, В.Н. Рациональные, нерациональные ожидания индивида, ограничения и нерациональные технологии / В.Н. Булгаков // Журнал «Национальные интересы» Холдинга «Финансы и Кредит». – апрель 2010. – № 8(65). – С. 102–107.
3. Гладилин, А.В. Лексические маркеры предубеждений и ненависти / А.В. Гладилин // Человек и язык в коммуникативном пространстве : сборник научных статей. – 2013. – Т. 4. – № 4. – С. 21–26.
4. Горфан, Я.Ю. Предубеждения в отношении пожилых людей, как фактор их виктимизации / Я.Ю. Горфан // Психологическая наука и образование. – 2012. – № 2. – С. 20–30.
5. Намруева, Л.В. Миграционные установки молодежи Калмыкии / Л.В. Намруева // Вестник Калмыцкого университета. – 2013. – № 2(18). – С. 64–70.
6. Нельсон, Т. Психология предубеждений. Секреты шаблонов мышления, восприятия и поведения; 2 изд. междунар. / Т. Нельсон; пер. с англ. – СПб. : Прайм-Еврознак; М. : ОЛМА-ПРЕСС, 2003. – 384 с.
7. Солсо, Р.Л. Когнитивная психология; 6-е изд. / Р.Л. Солсо. – СПб., 2006. – 589 с.
8. Узнадзе, Д.Н. Теория установки / Д.Н. Узнадзе. – Москва-Воронеж, 1997. – 448 с.
9. Cucherat, M. Evidence of clinical efficacy of homeopathy. A meta-analysis of clinical trials / M. Cucherat, M.C. Naugh, M. Gooch, J.P. Boissel // HMRAG. Homeopathic Medicines Research Advisory Group. Eur J Clin Pharmacol. – 2000 Apr. – № 56(1). – pp. 27–33.
10. Goffman, I. Stigma: notes on the management of spoiled identity / I. Goffman. – N.Y. : Simon and Shuster, 1963.
11. Вольский, В. Кто виноват. «Синдром плохого прилежания» / В. Вольский [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://viktorvolsky.wordpress.com/2013/02/13/%D0%BA%D1%82%D0%BE-%D0%B2%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82>.
12. Шамликашвили, Ц.А. Курс «Введение в медиацию» / Ц.А. Шамликашвили [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.mediacia.com/publi.php?id=52>.

References

1. Bek, Dzh. Kognitivnaja terapija. Polnoe rukovodstvo / Dzh. Bek. – Izdatel'stvo : Vil'jams, 2006. – 400 s.
2. Bulgakov, V.N. Racional'nye, neracional'nye ozhidanija individa, ogranichenija i neracional'nye tehnologii / V.N. Bulgakov // Zhurnal «Nacional'nye interesy» Holdinga «Finansy i Kredit». – april' 2010. – № 8(65). – S. 102–107.
3. Gladilin, A.V. Leksicheskie markery predubezhdenij i nenavisti / A.V. Gladilin // Chelovek i jazyk v kommunikativnom prostranstve : sbornik nauchnyh statej. – 2013. – T. 4. – № 4. – S. 21–26.
4. Gorfana, Ja.Ju. Predubezhdenija v otnoshenii pozhilyh ljudej, kak faktor ih viktimizacii / Ja.Ju. Gorfana // Psihologicheskaja nauka i obrazovanie. – 2012. – № 2. – S. 20–30.
5. Namrueva, L.V. Migracionnye ustanovki molodezhi Kalmykii / L.V. Namrueva // Vestnik Kalmyckogo universiteta. – 2013. – № 2(18). – S. 64–70.
6. Nel'son, T. Psihologija predubezhdenij. Sekrety shablonov myshlenija, vosprijatija i povedenija; 2 izd. mezhdunar. / T. Nel'son; per.s angl. – SPb. : Prajm-Evroznak; M. : OLMA-PRESS, 2003. – 384 s.
7. Solso, R.L. Kognitivnaja psihologija; 6-e izd. / R.L. Solso. – SPb., 2006. – 589 s.
8. Uznadze, D.N. Teorija ustanovki / D.N. Uznadze. – Moskva-Voronezh, 1997. – 448 s.
11. Vol'skij, V. Kto vinovat. «Sindrom plohogo prilezhanija» / V. Vol'skij [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : <http://viktorvolsky.wordpress.com/2013/02/13/%D0%BA%D1%82%D0%BE-%D0%B2%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82>.
12. Shamlikashvili, C.A. Kurs «Vvedenie v mediaciju» / C.A. Shamlikashvili [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : <http://www.mediacia.com/publi.php?id=52>.