

## Работа медиатора службы примирения с конфликтом с межэтническим контекстом<sup>1</sup>

Коновалов А.Ю.

Общественный центр «Судебно-правовая реформа,  
НИЛ «Ювенальных технологий» МГППУ

### Ведение

*Школьные службы примирения* – российская модель восстановительной медиации в школе<sup>2</sup>. Первая медиация, проведенная школьниками-медиаторами, прошла 16 декабря 2002 года в 464 школе г. Москвы, и эту дату можно считать началом деятельности школьных служб примирения в России. По данным мониторинга, проведенного *Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации*, на 2011 год в разных регионах России действует 615 школьных и 61 территориальная *служба примирения*<sup>3</sup>. За 2011 год ими в ходе разных восстановительных программ было разрешено более трех тысяч конфликтных и криминальных ситуаций, в которых участвовали около десяти тысяч человек. Служба примирения работает как по конфликтным, так и по криминальным ситуациям (кражи, драки, порча имущества, вымогательство и пр.) с участием несовершеннолетних.

В 2010 году по данным «Фонда защиты детей от жестокого обращения» *Школьные службы примирения* вошли в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребёнка». В 2011 году Московской городской межведомственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав было принято Постановление о создании в каждом общеобразовательном учреждении *Службы примирения*. В 2012 году задача создания *школьных служб примирения* вошла в «Национальную стратегию действий в интересах детей 2014-2017» и в «План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2014 - 2017 годы».

По результатам проведенного научно-исследовательской лабораторией «Ювенальных технологий» Московского городского психолого-педагогического университета (МГППУ) анкетного опроса, около 40% школьников считают важным встретиться для примирения в случае конфликта со сверстниками; около 50% учащихся средней и старшей школы заинтересованы в решении конфликта с учителем путем переговоров с участием посредника. В школе, где значительное время работает служба примирения, процент заинтересованных в медиации школьников ощутимо повышается.

<sup>1</sup> Статья написана по итогам обсуждений на межрегиональном семинаре «Школьные службы примирения – профилактика межэтнических конфликтов и насилия в регионах России», проходившего в г. Москва 10-12 октября 2012 года.

<sup>2</sup> Максудов Р. Коновалов А. Школьные службы примирения – российская модель школьной медиации. // М.: ФИРО, МОО «Судебно-правовая реформа», 2009

<sup>3</sup> Мониторинг восстановительных практик // Вестник восстановительной юстиции. Практики примирения: история и современность Выпуск 9. – М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2012. С. 117-119.

Иностраный опыт показывает: «Девяносто три процента из 292 участников (исследование проводилось в нескольких школах США) сообщили об использовании методов восстановительного урегулирования в своих конфликтах. Почти 90 процентов участников сообщили об обучении новым навыкам в их восстановительном опыте, а 86 процентов – об использовании навыков по мирному урегулированию и предотвращению конфликтов после восстановительных мероприятий. Случаи агрессивного поведения сократились с 273 до 153. Обращение в администрацию снизилось с 913 до 516, а также число драк снизилось с 23 до 16 в год».<sup>4</sup>

В России большинство служб примирения состоит из одного или нескольких кураторов (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальной педагог, реже психолог или один из учителей) и около десяти старшеклассников<sup>5</sup>.

Для решения конфликтных ситуаций служба примирения использует восстановительную медиацию<sup>6</sup>, а также программы «Круг сообщества»<sup>7</sup> и «Школьная восстановительная конференция».

Мы считаем важным участие учеников школы в службе примирения, поскольку:

во-первых, это дает возможность улучшать взаимодействие и понимание в тех ситуациях, о которых не стало известно взрослым, куда взрослым доступа нет;

во-вторых, подросткам проще достичь доверия со сверстниками – они говорят друг с другом на одном языке;

в-третьих, для самих школьников-медиаторов работа в школьных службах примирения представляет тренинг по конструктивной коммуникации, которая им пригодится в дальнейшей жизни.

Для поддержки школьных служб примирения на территории создается связка между районной службой примирения (обычно на базе социально-психологического центра), проводящей восстановительные программы, региональной ассоциацией восстановительной медиации, Комиссией по делам несовершеннолетних и службами примирения нескольких школ.

Районные (окружные, территориальные) службы работают по сложным случаям из школ, по обращениям из судов, комиссий по делам несовершеннолетних и полиции, по обращениям граждан района. С другой стороны, эти

<sup>4</sup> Porter Abbey. Restorative Practices in Schools: Research Reveals Power of Restorative Approach 2007: <http://www.safersanerschools.org/articles.html?articleId=553>.

<sup>5</sup> Коновалов А. Развитие школьных служб примирения. Восстановительная культура школы // Вестник восстановительной юстиции. Практики примирения: история и современность Выпуск 9. – М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2012.

<sup>6</sup> Стандарты восстановительной медиации. // Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. Выпуск 7. – М.: Центр «Судебно-правовая реформа», 2010.

<sup>7</sup> Прайнис К, Стюарт Б., Уэйдж У. Круги примирения: от преступления к сообществу / Пер. с англ. Н.С. Силкиной под редакцией Р.Р. Максудова, Л.М. Карнозовой, Н.В. Путинцевой – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010.

службы координируют работу служб примирения в районе, поддерживают и обучают медиаторов и кураторов школьных служб примирения, организуют круглые столы и конференции медиаторов, детские фестивали школьных служб примирения, взаимодействуют с прессой и т.п.

В данной статье разбираются особенности работы службы примирения с межэтническими конфликтами. Мы используем термин «межэтнические конфликты», поскольку он шире, чем межнациональные, так как часто в одной национальности могут быть несколько этносов.

### **Ситуации участников конфликта**

Когда человек попадает в конфликт, зачастую его способность к пониманию себя и окружающих снижается до уровня защитных (или агрессивных) реакций, либо отстранения и ухода от проблемы. Многие стараются забыть болезненную ситуацию, не думать о ней «как бы все само решилось», а возникшие проблемы других сторон конфликта совсем не привлекают внимания.

Если понимание разрушено, то свои негативные поступки человеком представляются как стечение неудачных внешних обстоятельств, а поступкам «противника» даются объяснения как негативных и устойчивых черт его характера. Возникает образ *врага*, и любые действия (даже попытки к примирению) могут рассматриваться под этим углом зрения (например, как попытки обмана и манипулирования). А поскольку негатив рассматривается как черты характера, которые изменить нельзя, то у конфликтующего возникает ощущение «быть в праве» применить силу в отношении «противника» (юридическое и административное давление, физическую силу, привлечь СМИ и т.п.). Часто одновременно «противник» делает то же самое. Стороны начинают привлекать сторонников, конфликт расширяется, происходит его эскалация.

Административные и юридические действия могут «заглушить» конфликт, но если способность понять интересы и ситуацию противника у участников конфликта была утрачена, то остается риск, что конфликт вернется в виде нового столкновения. Самим участникам конфликта бывает сложно выйти из травмирующего состояния, и в этом им может помочь медиатор, который возвращает людям ответственность за решение конфликта, а также восстанавливает их способность понять себя и другую сторону<sup>8</sup>.

Однако бывает, что медиатор сталкивается с конфликтом, в котором остро стоят вопросы, связанные с национальностью (культурой, этносом) участников. В чем особенность этих конфликтов?

---

<sup>8</sup> Также см. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. - М.: Программа сотрудничества ЕС и России, 2011.

## **Особенности конфликта с межэтническим контекстом с точки зрения медиатора**

Оттого, что в конфликте участвуют люди разных национальностей, еще не делает его межнациональным. Поругаться, подраться, совершить правонарушение или стать его жертвой могут подростки независимо от своей национальной или этнической принадлежности. Однако достаточно часто «обычный» конфликт между подростками разной национальности превращают в межэтнический сами участники, их окружение, а также СМИ и политики. Этому может способствовать предыдущий негативный опыт участников конфликта, а также негативные образы, транслируемые СМИ, родителями, педагогами и пр. Таким образом, конфликт обретает межэтнические контексты, которые влияют на участников в той или иной степени.

Бывают и конфликты в виде столкновений на национальной почве (которые могут перерасти в погромы, войны и пр.), но здесь мы говорим в основном о подростках в школах. И поэтому для медиатора важно, насколько сильно межэтнические контексты влияют на ситуацию, чтобы спланировать свою работу. Предлагаю обозначить три уровня «нагруженности» конфликта межэтническими (межнациональными) контекстами.

**Первый уровень.** В «обычном» (бытовом) конфликте стороны оскорбляли друг друга, и стали для оскорбления использовать признаки национальности (а могли бы цвет волос или любой другой признак). То есть, участники не имеют ничего против конкретной национальности, а привлекли ее, чтобы сильнее «уколоть» друг друга.

В целом, работа медиатора с таким конфликтом не сильно отличается от обычной работы. Медиатор на примирительной встрече способствует тому, чтобы была признана несправедливость оскорблений, принесены извинения (может быть и взаимные) и стороны признали на встрече, что не имеют ничего против национальности другого. Поскольку оскорбления национальной идентичности могут сильно ранить и надолго запоминаться, то лучше, чтобы эти извинения были принесены в начале встречи. Таким образом, конфликтная ситуация «очищается» от национального контекста и переводится в «обычный» конфликт, с которым медиатор работает.

Медиатором по такому типу случаев может быть хорошо подготовленный медиатор-ровесник или взрослый медиатор.

**Второй уровень.** Участник конфликта чувствует себя пострадавшим от предыдущих столкновений (реальных или мнимых) с другой национальной группой, и потому считает себя в праве дать «отпор» не только за конкретный конфликт, но и из предыдущие «страдания». В этом случае он чувствует себя «выразителем мнения» своей этнической группы, ее **представителем**, и выступает от ее лица против другой группы, чьего **представителя** он видит в своем противнике.

Такого типа конфликт нагружен прошлыми обидами, претензиями и столкновениями, в которых сами участники конфликта могли участия и не принимать, но слышали об этом от референтной для них группы и потому

уверены в своей правоте. Проведение медиации в этом случае также сопряжено с риском, что на медиации могут воспроизвестись привычные претензии к этнической группе, что приведет к эскалации конфликта.

А) Усилия медиатора могут быть направлены на «отслаивание» позиции участников от мнения их референтной группы с тем, чтобы ограничиться обсуждением **только их** конфликта. В некоторых случаях это удается, особенно если принадлежность к группе скорее была навязана окружающими (педагогами), а самих участников это даже тяготило.

*Однажды меня как медиатора пригласили помочь решить конфликт в одной из школ. В администрации школы мне сообщили, что у них есть русский подросток, состоящий в националистической группировке, и у него конфликт с армянской группой в школе, закончившийся групповой «стрелкой» с использованием холодного оружия (в последний момент нож был брошен на землю), и что разговаривать с ними бесполезно. Тем не менее, я встретился с подростками и выяснил, что русский подросток за последнее время испытал на себе несколько нападков от людей других национальностей (в разных ситуациях), после чего у него сформировалась неприязнь ко всем нерусским. И когда он сам обидел девушку (и в беседе признал, что был не прав), и на её защиту встал подросток из Армении, конфликт быстро приобрёл межнациональную окраску, перешел в групповое столкновение.*

*Оказалось, что русский подросток, хотя когда-то интересовался национальными идеями, но не входил в группировки. Тем более, что в школе про него пошла нехорошая молва и шестиклассники, как только он проходил, вставали в шеренгу и, дразня его, кричали «хайль Гитлер!», а он не хотел, чтобы его считали националистом и сказал, что не связан ни с какими группировками.*

*И второй подросток – старшеклассник из Армении - на медиации сказал, что к нему после «стрелки» стали подходить и предлагать подражаться еще с кем-нибудь, а ему совершенно не нравилась такая репутация.*

*Оба подростка опасались, что другая сторона будет мстить тем или иным способом.*

*На медиации оба подростка прояснили важные для себя вопросы, у них исчезли предубеждения и страхи повторения конфликта. Сейчас после инцидента прошло много месяцев, все спокойно.*

Б) Если же этническая идентичность сильно влияет на конфликт, и принятые национальные традиции начинают определять способы реагирования, то с участниками (по отдельности) можно обсуждать, какие традиции их народов способствуют примирению. То есть, если участник выдвигает свой способ жесткого реагирования на конфликт, как культурную традицию, медиатор может поинтересоваться о других традициях его народа, которые поз-

воляли решать разные конфликты и были направлены на примирение<sup>9</sup>. И дальше обсуждать применимость традиций примирения к данному конфликту.

Медиатором по этим конфликтам может выступать только взрослый.

**Третий уровень.** Участники конфликта (один или несколько) являются членами групп, в которых уже сформировались определённые способы реагирования на межэтнические конфликты (месть, «стрелки», насилие и пр.) В этом случае участник конфликта не может принять на себя ответственность, поскольку жестко связан мнением группы, предписывающей его поведение и реакцию на конфликт с представителем другой национальности. Он не может пойти против мнения группы, поскольку это сопряжено с риском для подростка (далеко не всегда участники «закрытой» группы могут по своему желанию ее покинуть), а значит, условий для участия в медиации нет.

В этом случае медиация, скорее всего, невозможна.

Медиатор может начать работать с группой (или ее лидерами) на осознание ими ценностей, стоящих за их высказываниями, а также последствий, которые могут быть от тех или иных действий группы. Но эта работа скорее в виде дискуссионных форм<sup>10</sup> и Кругов сообщества, хотя не исключено, что через какой-то промежуток времени ситуация может перестать быть настолько напряженной, и медиация станет возможна. Можно пробовать встречаться с отдельными участниками и в процессе серии встреч изменять представления группы о случившемся<sup>11</sup>. Медиатором может выступать только хорошо подготовленный взрослый.

Несколько слов о дискуссиях. Тема межнациональных конфликтов и противоречий в школьном обществе почти не обсуждается. Предполагается, что все должны принимать других такими, как они есть, и быть толерантными, а нетолерантные высказывания подвергаются запрету. В результате невысказанные обиды и претензии «зажимаются», потом копятся и как бы вдруг прорываются, казалось бы, на «пустом месте». На наш взгляд, это происходит из-за неготовности педагогов обсуждать тему национализма, страха услышать высказывания и позиции, не принимаемые взрослым педагогическим сообществом. Но ведь от этого идеи не исчезают, а подростки начинают искать единомышленников, с кем можно было бы обсудить то, что запрещено во взрослом обществе. Открытость в обсуждении «острых» вопросов даст возможность людям высказать свое мнение, выплеснуть эмоции, разобраться в этом непростом, неоднозначном вопросе и сделать более осознанный выбор.

<sup>9</sup> К сожалению, мы сталкиваемся с тем, что подростки больше помнят о традициях, в которых отстаиваются их национальная самооценка, но забывают про традиции примирения, помогающие разным народам мирно проживать вместе на одной территории. При возможности стоит попросить уважаемых людей из их сообщества напомнить подросткам про традиции примирения.

<sup>10</sup> Коновалов А.Ю. Дискуссия о патриотизме. // Директор школы №4. М.: Издательская фирма «Сентябрь», 2005.

<sup>11</sup> Интересный опыт работы с такими ситуациями был у Светланы Гладких из Петрозаводска, о чем она делала доклад на семинаре центра «Судебно-правовая реформа» в Москве в 2011 году.

Конечно, если мы даем подросткам возможность выбора, это не гарантирует, что они примут тот вариант, который мы считаем правильным. Но чем более осознанным у подростков будет выбор, тем меньше вероятности, что он приведет к неожиданным для подростка негативным последствиям. Исследования показывают, что дискуссионные формы, где звучат и обсуждаются разные точки зрения, имеют значительное преимущество перед лекционными формами, почти не приносящими долговременного и устойчивого результата<sup>12</sup>.

### **Межнациональный конфликт как работа с жертвой**

Подростки, недавно приехавшие из других стран, городов и республик в школе часто становятся отверженными для класса. Большинство из них пережили различные травмирующие ситуации в том месте, откуда они уехали (безработица, война, нищета и пр.). Часто они испытывали агрессию со стороны окружающих в месте их нынешнего пребывания, от соседей и окружающих. Отвержению способствует недостаточное понимание языка, неумение «считывать» невербальные признаки недовольствия окружающих, непонимание принятых групповых норм. На это может накладываться стереотипы представлений о той или иной национальности со стороны педагогов или родителей остальных учеников. Все это способствует риску травли ребенка другой национальности детьми, педагогами (а порой и родителями одноклассников).

То есть, ребенок болезненно агрессивно реагирует на ситуацию и выглядит как обидчик, в то время как возможно он находится в состоянии жертвы, защищающейся от недружественного окружения. Это не оправдывает агрессию, но дает представление о возможных направлениях работы, как работы с жертвой.

*Однажды в наш Центр "Судебно-правовая реформа" обратились сотрудники прокуратуры одного из районов Москвы с просьбой разрешить конфликт с семиклассником из Дегестана, собака которого покусала уже нескольких одноклассников, чьи родители устали жаловаться и не знали, что делать.*

*Мы, как медиаторы, пошли к подростку домой, его мать открыла дверь и стала кричать, что собака добрая, что её сын хороший, что у собаки прививки, что они работают на рынке и пр. В течение получаса она не слышала никаких слов, что мы не из милиции, а из общественной организации и хотим ее выслушать. Через полчаса она опомнилась и спросила: «А вы кто такие?». И мы (возможно, в десятый уже раз) сказали, что не из милиции и что готовы её услышать. Тогда она поведала свою историю, что она с се-*

<sup>12</sup> Чтобы сравнить влияние лекции и дискуссии, психологи исследовали изменение отношения к курению после проведения профилактической лекции о вреде курения и после дискуссии на эту же тему. Лекция дала сильный «всплеск» согласия с лектором в начале, и постепенное угасание почти до прежнего уровня. Дискуссионные формы дали сначала незначительный подъем позитивного изменения, который с течением времени нарастал.

*мьей приехала из Дегестана, что муж весь день работает на рынке, а они опасаются всего вокруг. Стало понятно, что они воспринимают собаку как своего защитника.*

*Затем мы встретились с остальными родителями и постарались понять их. К сожалению, несмотря на согласие сторон, школа не стала проводить примирительную встречу, и работа казалась незавершенной. Но когда мы через месяц позвонили участникам конфликтной ситуации, нам сказали, что к мальчику дружелюбно относятся в классе (даже вместе отпраздновали его день рождения), с собакой теперь гуляет отец, всё наладилось. Стало ясно, насколько бывает важно с пониманием, но без оценок и советов выслушать находящихся в конфликте людей, что даже этого может оказаться достаточно для выхода людей из деструктивных состояний, и затем из конфликта.*

Подчеркну, что у такого приехавшего в новый город подростка может не быть определенных навыков взаимодействия, которые есть у других одноклассников, но зато у него есть другие навыки, которые ему помогали в другой ситуации – например, не сломаться и выжить там, откуда он уехал. В тех условиях такие формы как драка, агрессивная защита и т. п., могли быть наиболее эффективными (если не единственными) формами выживания и сохранения своего «я». Но при переезде в новые условия, новую неизвестную ему культуру он не может так легко отбросить много раз выручавшие его формы решения конфликтов и быстро освоить новые. Особенно, если его семья тоже не обладает формами социального взаимодействия, принятыми в большом городе. Если учесть, что эти формы городского совместного проживания разных культур и этносов осваиваются постепенно, неявно, в процессе социализации, то понятно, что самостоятельно подростку их освоить непросто.

*В одной из школ поведение ребенка-изгоя не соответствовало социальным нормам и ожиданиям педагогов и одноклассников. Но там, где он жил, именно это поведение было адекватным и помогающим выжить среди окружающих. Сами способы не хорошие и не плохие, они могут быть уместными или нет.*

*При этом в разговоре одноклассники не смогли четко сформулировать свои нормы, их с подростком-изгоем не обсуждали, по их словам «он и сам должен понять». Но у подростка как раз затруднена способность к пониманию других людей, в том числе таких тонких элементов поведения как намеки, осуждение, изоляция и принятие, уместность того или иного действия, «расшифровка» эмоционального состояния другого человека. И ему самому их освоить во «враждебной» атмосфере очень сложно.*

Медиатор может обсудить это с остальными учениками и учителями школы, а также организовать программу «круг поддержки» для такого ученика. На этой программе все заинтересованные в нахождении выхода из ситуации вместе обсуждают, какой из нее может быть устраивающих всех



участников выход и кто что готов для этого сделать. То есть группа принимает на себя ответственность за поиск выхода.

Возможные темы для обсуждения на Круге.

- Как способы реагирования помогли ребенку справиться с трудными ситуациями (найти свое место там, где он жил, выдержать переезд в новый город и пр.)?
- Какие у других учеников класса есть способы справляться с трудными ситуациями?
- Что из этого он может взять к себе в «копилку»?
- Кто готов ему в этом помочь?

Обратной стороной неприятия «новичков» другой национальности является то, что отверженные подростки собираются в группы и начинают устанавливать свои нормы поведения. Но, будучи в городах оторванными от своих корней, от своей общины, от уважаемых людей и старейшин, порой они забывают вырабатываемую веками мудрость своего народа и традиции решения конфликтов, начинают проявлять жестокость и чувствовать вседозволенность.

### **Использование элементов нарративных практик**

Некоторые ориентиры в работе с межэтническим конфликтом задают и нарративные практики. Одна из идей состоит в том, что в общественном сознании присутствуют дискурсы, то есть стойкие представления, о том, что правильно и неправильно, и как человек должен себя вести в той или иной ситуации. Например, типичными дискурсами являются представления о роли женщины и роли мужчины (мужа и жены, родителей и детей и т.д.). Большую роль в формировании дискурсов, играют СМИ и родители.

Дискурсы формируют наше представление о том, как принято решать те или иные конфликты и в каком-то смысле управляют нашим поведением и эмоциональными реакциями в конфликте.

Дискурсы, как правило, не осознаются и принимаются как «само собой разумеющееся», в то время как у других людей могут быть другие дискурсы, и для них «само собой разумеющимся» будет совсем другое.

Часто в основе конфликта лежит именно непоясненность дискурсов или их столкновение. Поэтому медиатор может спросить у участников (и обсудить с ними):

- какие представления (дискурсы) стоят за теми или иными их высказываниями?
- кто повлиял на формирование именно таких представлений?
- насколько эти дискурсы им понятны и близки, насколько конструктивны и как помогают решать сложные ситуации (а где их границы и они уже мешают конструктивному решению)?

и т.д.

Для более подробного освоения работы с дискурсами в рамках нарративных практик можно обратиться к книге «Нарративная медиация»<sup>13</sup>.

### **Подготовка медиатора к работе с межэтническими конфликтами**

Одно из важнейших качеств медиатора, работающего с межэтническими конфликтами, это способность отделять человека от его высказываний: «человек не является проблемой». Участники конфликта могут высказывать резкие и эмоциональные суждения, которые могут противоречить ценностям самого медиатора, что начинает угрожать потере медиатором своей позиции. Внимательное и спокойное выслушивание позиции медиатором еще не означает ее принятия.

*Однажды ко мне обратились с просьбой решить конфликт между русским и грузинским мальчиком, которые столкнулись на уроке физкультуры. Русский подросток автоматически и не думая послал матом грузинского подростка, тот перевел это на грузинский и спросил: «Что-что ты сказал про мою маму?». Дальше последовала драка на уроке, затем в раздевалке, где русский мальчик проиграл и наутро пришел в школу с кастетом. К счастью, охрана это заметила, и администрация отправила ребят в нашу службу примирения.*

*Мы пригласили на «примирительную встречу» не только мальчиков, но и их родителей. Но перед этим предварительно встречались с каждым из них конфиденциально. Отец русского мальчика был сначала настроен достаточно агрессивно, около получаса, в резких выражениях, громко и без остановки высказывал свои обиды на приехавших в Москву людей других национальностей. Но постепенно, чувствуя, что его впервые слушают, не перебивая и понимая его состояние (хотя, не обязательно разделяя его точки зрения), он успокоился и сказал: «Ну, давайте что-нибудь делать». И начал обсуждать варианты решения конфликта.*

*Все закончилось примирительной встречей, где подростки обсудили произошедшее, нашли решения и договорились, как больше не попадать в подобные переделки. Также они обсуждали, достойно ли мужчины ругаться матом. Конфликтная ситуация больше не повторилась.*

Однако, если медиатор чувствует, что высказывания слишком задевают его и он не может сохранять нейтральность и уравновешенность, то ему следует передать этот случай другому медиатору или отказаться от проведения им медиации.

Специалисты в нарративном подходе говорят, что никакой человек не может быть полностью нейтральным. И у медиатора, как и у любого члена нашего общества, могут быть неосознаваемые (или скрываемые) предубеждения и предрассудки. Поэтому мне кажется, что проведение подобных случаев (особенно на первых порах) должно сопровождаться текущей суперви-

<sup>13</sup> Уинслейд Д., Монк Дж. Нарративная медиация. Новый подход к разрешению конфликтов. \ пер. с англ. Кутузовой Д. А. под ред. Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009.

зией в сообществе медиаторов (то есть не только по завершению работы со случаем, а и по мере проведения предварительных встреч).

Еще один вопрос, который должен удерживать медиатор проводящий медиацию в межэтническом конфликте: не нарушает ли он (может быть невольно и по незнанию) тех культурных норм, которых придерживаются участники конфликта в разговоре с ним? Но поскольку всех норм разных культур медиатору знать невозможно, медиатор может попросить человека сказать, если вдруг ему покажется, что он как-то задел либо нарушил эти нормы.

При этом надо учитывать, что у носителей разных культур могут оказаться разные представления о том, что является приемлемым с точки зрения добропорядочного реагирования на конфликт, а что выходит за рамки и выглядит как агрессия и эскалация конфликта. То есть, в ходе конфликта участники стоят перед выбором: считать ли противоположную сторону врагом, которого можно только принудить к желаемому им результату, или можно рискнуть, довериться и попробовать уладить ситуацию мирно и путем переговоров. И это шаткое равновесие может быть изменено в сторону ответных агрессивных действий из-за неверного истолкования поведения другой стороны. То, что в одной культуре является приемлемым (например, эмоциональные вспышки и громкое убеждение, либо «быстрый» переход к переговорам), в другой может являться признаком неуважения или слабости<sup>14</sup>.

### **Заключение. Культура совместного проживания в крупном городе (мегаполисе)**

При переезде из своей культурной среды в крупный город (мегаполис) идентичность человека начинает изменяться: в ней начинают смешиваться черты разных культур. Поэтому при реагировании на конфликт в условиях мегаполиса не всегда можно однозначно говорить о том, что перед нами представитель какой-то национальной или религиозной культуры. Конечно те, кто приехал недавно, и поддерживают связь со своими общинами или живут анклавами, больше сохранили традиции. Но часто эти традиции распространяются только «на своих» соплеменников внутри общин, а к окружающим применяются иные нормы отношений. Но какие? Соответствуют ли они нормам, принятым жителями мегаполиса? И что это за нормы? Какая она – культура больших городов России?

Когда учитель говорит приехавшему в большой город ребенку, что его поведение должно соответствовать принятым здесь нормам, он имеет ввиду формальный устав школы, или неписанные правила совместного проживания и уважения? Наверное, второе. Но как уже говорилось, такие нормы формируются в процессе коммуникации в сообществе, при использовании знаков принятия-непринятия, уважения-отвержения, сплетен и насмешек, пристыжения и восхваления, намеков и пр. Они незримо присутствуют в городском

<sup>14</sup> Также смотри материал Р. Коэна про медиацию в США в «Приложении».

обществе, но мало обсуждаются. Скорее, это нечто «подразумеваемое», но не выявленное.

При организации примирения в условиях мегаполиса перед нами встает ряд вопросов, которые требуют дальнейшего понимания и обсуждения среди медиаторов:

- Какова культура жителей мегаполиса?
- Какой в этой культуре ответ на конфликтные ситуации или возникающие проблемы членов общества?
- Сочетает ли она в себе признаки разных культур населяющих город народов<sup>15</sup>, или в крупном городе рождается новая культура?
- Есть ли в этой культуре традиции примирения и какие они?
- Как медиатор может опираться на эти традиции примирения (если они есть) в условиях мегаполиса?

Это поднимает новый пласт вопросов, которые нам надо прояснить. И возможно мы выйдем на совершенно другие формы работы с межэтническими конфликтами, чем те, которые нам видятся сейчас.

---

<sup>15</sup> Межрегиональный общественный центр «Судебно-правовая реформа» третий год проводит межрегиональный семинар «Традиции примирения разных народов», где собираются и обсуждаются сохранившиеся традиции примирения. С некоторыми материалами и докладами по этой теме вы можете познакомиться в журнале «Вестник восстановительной юстиции» №№ 7,8,9 в электронной библиотеке на сайте Центра по адресу [www.sprc.ru](http://www.sprc.ru).

**Отрывок из книги Ричарда Коэна (США)****«Практическое руководство для школьного медиатора»<sup>16</sup>**

«(...) Поскольку тип культуры зависит от определённого места и времени его формирования, большинство существующих типов ассоциируется с национальной принадлежностью. Мы относимся к кенийской, японской, британской, французской, костариканской и т.п. культурам. Но существует множество других категорий, по которым мы можем «опознать» тип культуры, и эти факторы более весомы, нежели географическое происхождение. Культуры различаются по религиозным, расовым и этническим характеристикам: католик афро-американец, еврей евро-американец и буддист азиатско-американского происхождения имеют разное культурное прошлое, хотя живут всего в нескольких милях друг от друга.

Среди множества других отличительных признаков, которые, несомненно, влияют на тип культуры или определяются им, можно отметить социальную принадлежность, пол, сексуальную ориентацию и принадлежность к определённому поколению. Даже организации, к примеру, каждая школа, имеют свою собственную «культуру», характерную именно для данного типа учреждения (...). Если родители ребёнка выражают несогласие друг с другом экспрессивно, шумят и ссорятся, и большинство его соплеменников ведут себя точно так же, то ребёнок начинает полагать, что все люди поступают таким же образом. Для других людей в другом месте подобный способ выражения несогласия может показаться неприличным или даже свидетельствовать о нервном (умственном) расстройстве говорящего. Но у ребёнка нет другого опыта. Поведение, определяемое рамками той или иной культуры, вытекает из полубессознательных представлений, которые очень трудно выразить словами. Намерение говорить о различиях в нормах и правилах поведения у разных культур, предъявляет к нам серьёзное требование: не спешить выносить суждение и, кроме того, подвергать сомнению идеи, которые мы подсознательно привыкли считать правильными.

Следующие примеры показывают, как различные составляющие процесса североамериканской медиации могут оказаться неприемлемыми в контексте другой культуры.

Процесс медиации основывается на уверенности в том, что прямое и открытое общение между сторонами конфликта приводит к взаимовыгодным соглашениям. Представители многих азиатских культурных сообществ не разделяют этой уверенности. Эти люди предпочли бы окольные пути разрешения конфликта прямому противостоянию другой стороне (например, вместо встречи лицом к лицу воспользоваться услугами посредника, игнорировать конфликт, свести всё к шутке и т.д.). Поддержание гармонии – а иногда

---

<sup>16</sup> Cohen R. The School mediator's field guide. Massachusetts 1999.

только видимости гармонии – предпочтительнее прямой конфронтации, в которой стороны «теряют лицо».

Медиаторы стремятся вести себя с представителями конфликтующих сторон на равных независимо от своего возраста, пола, общественного положения, принадлежности к определённой социальной прослойке. Однако, например, для выходцев из Латинской Америки и других культур почтительное отношение к старшим является правилом номер один. Поэтому представители стороны, к примеру, пуэрториканского происхождения, могут чувствовать дискомфорт, если медиатор будет моложе, чем они. Или учитель, родившийся в Доминиканской республике, может посчитать оскорбительным для себя принимать участие в разрешении конфликта с учеником, который на двадцать лет его младше.

Отчасти из-за безусловной веры западной цивилизации в силу науки, мы полагаем, что именно люди, не имеющие никакого отношения к сторонам и ситуации конфликта, проводят медиацию наиболее эффективно, поскольку они способны быть максимально объективными и беспристрастными. Однако во многих культурах люди, оказавшиеся в состоянии конфликта, обращаются за помощью к тому (к тем), кого они уважают и кому доверяют: главе семьи, дяде или тёте, члену сообщества, обладающего богатым жизненным опытом или религиозному лидеру. Сама идея обсуждения частного конфликта с совершенно посторонними людьми является для многих совершенно абсурдной.

Медиаторы в Северной Америке обычно помогают сторонам сформулировать пункты договора, который затем фиксируется документально (в письменном виде). Это происходит оттого, что в культурном сознании североамериканцев письменный договор имеет большую силу, чем устный. Однако представители огромного множества культур не разделяют этого убеждения. Для испанских басков, например, тот факт, что некто «даёт слово» предполагает высшую степень доверия. В свою очередь у многих коренных американцев (индейцев) письменное соглашение стойко ассоциируется с сотнями нарушенных договоров в истории их взаимоотношений с переселенцами из Европы. Существует опасность, что представители этих культур могут расценить предложение медиатора письменно зафиксировать согласие сторон, которое они уже выразили в устной форме, как оскорбление.

По правилам медиации только сам человек принимает решение, определяющее его дальнейшую судьбу. Соглашение между сторонами заключается в обстановке строго конфиденциальной. Но во многих культурах личная свобода человека имеет определённые ограничения. Более того, он несет самую непосредственную осознанную ответственность перед остальными членами сообщества, к которому относится, и заинтересованность в результатах диалога проявляют друзья, родственники и соседи сторон. Когда медиация осуществляется в подобном культурном сообществе, то либо представитель данного сообщества, либо старший из его членов проводит медиацию или присутствует на ней.

Обучение медиаторов предполагает, что ведущий встречи, во время беседы со стороной, должен смотреть в глаза собеседнику. В Северной Америке установление прямого зрительного контакта означает уважение и высокую степень внимания к собеседнику. Однако в камбоджийской и других азиатских культурах прямой зрительный контакт могут расценить как грубость, неприличное любопытство или неуважение. Особенно если это делает «неподходящий» человек в «неподходящее» время. Медиатор, осуществляющий зрительный контакт, как его учили, может, сам того не подозревая, обидеть стороны азиатского или африканского происхождения.

Это лишь некоторые примеры противоречий между базовыми принципами процесса медиации и традициями других культур. Таким образом, главной задачей является определение того, как эти противоречия отражаются на работе служб примирения в североамериканских школах. Не будут ли представители отдельных культурных сообществ, обратившиеся к школьным медиаторам, чувствовать себя некомфортно? Не окажется ли, что в процессе медиации ведущий встречи неосознанно обижает участников или неверно трактует их слова или действия? И самое главное, не следует ли внести изменения в процесс медиации, ставший привычным для североамериканской школы, чтобы сделать его приемлемым для других культур?»