

НАРРАТИВНАЯ МЕДИАЦИЯ

Обзор работ Дж. Монка и Дж. Уинслэйда¹

Проблема конструктивного разрешения конфликтов в современном мире чрезвычайно актуальна; некоторые люди считают успешное решение этой проблемы залогом выживания человечества в целом. Общая тенденция к профессионализации различных сфер, где имеется экспертное (отличающееся от житейского) знание, привела к тому, что выделилась новая профессиональная область – **медиация**, или посредничество в ситуации конфликта.

Сферы применения медиации

Медиация проводится в ситуации длительного, «застывшего» конфликта в таких сферах, как деловые отношения (между начальниками и подчиненными, сослуживцами, квартирантами и хозяевами жилплощади и пр.), тяжбы, разделение имущества и определение способа выполнения родительских обязанностей супругами в ситуации развода. Медиатор, или посредник, – это, как правило, **специалист в сфере помогающих профессий** (психолог, социальный работник), **обладающий особыми знаниями и умениями в области коммуникации, общения**. Медиация во многих случаях является альтернативой разрешению конфликтной ситуации через суд; медиация – один из методов, применяемых при работе в парадигме восстановительного правосудия.

Особенности медиации удобно рассмотреть в сравнении с психотерапией. Медиация **не является психотерапией в классическом понимании** этого слова, так как не подразумевает наличия «внутренней патологии» и ее излечения у одного или всех участников конфликта. Медиацию отличает от психотерапии:

1. **Конкретный фокус.** В психотерапии исследование проблем и вопросов может быть значительно более широким. Может быть 10, 20 или даже 30 встреч, сессий, и психотерапевт проводит с клиентом много времени, исследуя и обсуждая прошлое, и целью при этом являются исцеление и саморазвитие. Во время медиации медиатор обсуждает с клиентом 2-3 конкретные проблемы, и количество сессий ограничено. Например, в контексте терапии супружеских отношений вполне вероятно, что психотерапевт будет задавать клиенту вопросы о его взаимоотношениях с его родителями, тогда как в медиации супружеских отношений опыту, полученному в родительской семье, едва ли будет уделяться столько внимания.
2. Медиация – это **структурированный процесс**. Процесс психотерапии – это гораздо более свободный поток. Будущее каждого психотерапевтического процесса не задано, не определено заранее, в то время как в медиации есть четкие стадии, которые обязательно должны быть пройдены. Медиатор работает с двумя или более сторонами или группами, находящимися в состоянии конфликта. Медиатор не является адвокатом, защищающим права и интересы какой-то одной из сторон. Каждый из участников конфликта с подозрением относится к медиатору, высматривая, не поддерживает ли медиатор другую сторону. Соответственно, медиатору необходимо четко донести до собравшихся третий принцип:
3. Медиатор является **нейтральным**, он не придерживается ничьей стороны, его участие в процессе равно содействует решению проблем всех участников конфликта.
4. **Ограниченность по времени** – сколько происходит встреч и сколько времени это занимает. Может быть всего одна встреча, в случае сложных

¹ Материал переведен и подготовлен к публикации Д.А. Кутузовой.

проблем – не более 6 встреч.² На каждой встрече у медиатора есть очень конкретный план, что он и участники должны сделать.

5. **Достижение конкретных соглашений.** Цель медиации – достичь конкретного соглашения сторон по способу преодоления конфликта. Участники и медиатор сосредотачиваются на том, как дела обстоят сейчас, и на том, как хотелось бы, чтобы они обстояли в будущем.
6. Медиация – это **процесс, ориентированный в будущее.**

В медиации рассмотрение личных подробностей жизни участников очень ограничено. Если ведущий начинает задавать слишком много личных вопросов, участники могут почувствовать, что он влезает в их личное пространство, а не помогает им решать проблемы. Когда психотерапевты обучаются медиации, часто можно видеть, как влияет их психотерапевтическое образование: **им так комфортно задавать все эти вопросы о чувствах, им так любопытно узнать, почему люди поступают так, а не иначе,** – они задают все эти вопросы, и тем самым начинают себя вести как во время психотерапии. Поэтому медиация представляет собой серьезный вызов для психотерапевтов: как не «впасть» в привычную роль? Потому что участники могут сказать: «Я на психотерапию не подписывался, я не хочу, чтобы ее со мной проводили без моего согласия, а вы что делаете?». Однако, тем не менее, из психотерапевтов получаются самые лучшие медиаторы, потому что медиация на 95% основывается на психотерапевтических навыках и умениях. В США большинство медиаторов по образованию юристы. Людям, которые проводили следствие или представляли дело в суде, очень трудно перейти из этого формата в формат медиации – они слишком привыкли слушать и развивать историю одного из участников ситуации: «пострадавшего» или «подозреваемого/обидчика». Тем не менее, именно юристы контролируют развитие медиации в США.

Традиционные подходы к медиации

Наиболее распространенные в настоящее время на Западе подходы к медиации – подход интересов (ориентированный на решение проблем) и трансформативный. В таблице приводится сравнение этих подходов.

	Медиация интересов (ориентированная на решение)	Трансформативная медиация
Определение медиации	В медиации нейтральная третья сторона содействует тому, чтобы конфликтующие стороны нашли такое решение спора или тяжбы, которое будет учитывать интересы обеих сторон.	Медиация способствует тому, что у людей, находящихся в ситуации конфликта, развивается способность к самоопределению и отзывчивость, нарабатываются умения анализировать ситуацию, принимать решения и учитывать точку зрения других людей. Это процесс, направленный на развитие самости и ее позитивного проявления в отношениях.
Ценности и убеждения, лежащие в основе медиации	Отдельный человек есть ядро и перводвигатель своего мира. Люди действуют самостоятельно и независимо и могут быть привлечены к ответу за свои действия. Человек действует для того, чтобы удовлетворить свои потребности; чтобы прийти к решению конфликтной ситуации, нужно обеспечить, чтобы потребности обеих сторон были удовлетворены. Цель существования сообщества – в том, чтобы выявлять потребности	Люди самостоятельны и находятся в отношениях друг с другом. Конфликт – это кризис взаимодействия. Люди, вовлеченные в конфликт, озабочены собой и испытывают относительную неуверенность в том, что представляют собой их цели, потребности и сильные стороны. У них достаточно сил и средств, чтобы решить конфликтную ситуацию, и именно они сами должны определять, где, когда и каким образом они будут

² Не вполне понятно, как выведена эта цифра.

	индивида и содействовать их удовлетворению. Люди способны сами принимать решения, и стороны, вовлеченные в конфликт, более способны найти адекватное для себя решение, нежели посторонние лица.	это делать. Признание и уважение для людей важнее, чем достижение конкретных целей и обретение выгоды. Медиация способствует более глубокому пониманию людьми самих себя и партнеров, большей ясности в отношениях.
Общая цель медиации	Помочь участникам конфликта сойти с косяных позиций и сосредоточиться на тех интересах, которые являются для них общими, чтобы найти решение конфликтной ситуации. Задача медиации – прояснить интересы каждой из сторон, чтобы улучшить понимание проблемы.	Поддерживать желание участников конфликта стать лучше, содействовать развитию их способности действовать с позиции сочувствующей силы. Помочь сторонам перейти от позиций относительной слабости и неуверенности к позиции силы, а от озабоченности собой – к умению слушать и откликаться на мнение другого человека.
Ключевые стратегии медиации	Признание чувств, улучшение коммуникации между партнерами, выстраивание отношений доверия. Обозначение неудовлетворенных общих потребностей как проблемы, приглашение объединиться в борьбе с этой проблемой. Обдумывание возможных решений, способствующих решению проблемы, каждым человеком по отдельности. Медиатор содействует проведению мозгового штурма, чтобы список вариантов решения был настолько велик, насколько это возможно. Каждый вариант решения оценивается по тому, насколько он способствует обоюдной выгоде сторон. Для оценки используются объективные критерии, такие, как стоимость. В случае, если стороны не могут договориться по содержанию, их побуждают прийти к соглашению по процедурным аспектам. По итогам медиации составляется соглашение, по выполнению которого стороны должны через оговоренное время отчитаться.	В начале – ознакомление участников с представлением о медиации как о процессе, направленном на усиление и признание каждого человека. Стороны определяют как содержание, так и ход процесса, они ведут, а медиатор следует за ними, используя возможности для того, чтобы поддержать и признать сильные стороны и желание стать лучше. Работа ведется в микромасштабе, медиатор сосредотачивается на взаимодействии сторон здесь-и-сейчас, задает открытые вопросы, предлагает отрефлексировать происходящее. Медиатор предлагает сторонам услышать и пересказать позицию партнера (когнитивное признание), задает проясняющие вопросы, направленные на выявление целей, ресурсов, сильных сторон, имеющихся возможностей и недостающей информации. Медиатор поддерживает выражение чувств участниками конфликта, будучи убежден, что эти чувства раскрывают важные сведения.

Нарративная метафора и медиация

Нарративный подход к медиации разработан Джеральдом Монком и Джоном Уинслэйдом, психологами из Новой Зеландии, в настоящее время работающими в США. Нарративная медиация (НМ) основывается на постмодернистской, социально-конструктивистской философии – на предположениях о том, что люди живут и действуют в моделях, описаниях реальности, созданных во взаимодействии людей и институализированных, и ни одно из этих описаний не является «истинным». Эти описания различаются по степени согласованности и правдоподобия, а также по тому, какие возможности они предоставляют людям для реализации предпочитаемой истории жизни. Каждое из описаний порождено в определенном культурно-историческом контексте.

Наличие множества разных описаний реальности ведет к тому, что конфликт между ними в тот или иной момент неизбежен. Конфликт – неизбежное следствие сложности; в нем сталкиваются сосуществующие в культуре и обществе различные описания того или иного события. Нарративная медиация способствует достижению взаимопонимания между конфликтующими сторонами за счет того, что более глубоко и подробно рассматривает те общие для всех участников личные и культурные нарративы, которые лежат в основе конфликта.

В нарративном подходе к медиации принято считать, что:

- конфликт возникает внутри общей для его участников социокультурной «ткани», а не порождается внутренне присущими людям влечениями и интересами;
- **люди проживают свою жизнь в соответствии с определенными историями, и потому сюжеты и смыслы важнее «фактов» и «причин»;**
- истории социально конструируются в культуре.

«Нарративный» в названии подхода отсылает нас не только к процессу рассказывания истории, но и к определенному способу мышления. В медиации мы можем ожидать, что будут разыгрываться два конфликтующих нарратива, в каждом из них персонажи будут охарактеризованы по-своему, и в качестве главных будут выделены различные тематические элементы; набор элементов сюжета также будет несколько различаться. Каждая история будет выстроена так, **чтобы быть максимально согласованной и правдоподобной.**³ Каждая из историй, соответственно, будет задавать свой собственный набор возможных будущих траекторий развития событий. Основной опорный момент в нарративной медиации – то, что **истории обретают собственную жизнь, движение и развитие.**

Сама медиация как таковая есть событие во времени, и она разворачивается по законам истории, нарратива – у нее есть начало, середина и конец, цель и этапы ее достижения. С точки зрения нарративного подхода, основная задача медиации – способствовать развитию и «продвижению» истории конструктивных взаимоотношений сторон. Письменное соглашение, формулируемое в конце медиации, является средством продвижения этой истории, но не наоборот. В других типах медиации соглашение является финальной точкой, а в нарративном подходе – это один из моментов в развитии истории конструктивных взаимоотношений.

Цель и задача нарративной медиации

Нарративная медиация (НМ) сосредотачивается на тех историях, которые люди используют для того, чтобы придать согласованность своей личной и профессиональной жизни, взаимоотношениям с близкими людьми и с сообществом. **Задача НМ** состоит в том, чтобы помочь людям преодолеть раскол, порождаемый конфликтом, путем работы с историями, в которые конфликт встроен, а не путем поиска «объективной истины».

Нарративная медиация рассматривает то, каким образом более широкие социальные силы придают форму конфликту между отдельными людьми и группами, и стремится помочь людям отыскать то, в чем они согласны. Доминирование одних историй над другими выражает распределение власти в социальных отношениях, и при работе нарративного медиатора в фокусе внимания находится именно культура и власть. **Цель НМ – помочь участникам конфликта выстроить историю, преодолевающую доминирование конфликта над их жизнями.**⁴

Нарративные техники в медиации

³ См. «Ошибку нарратива».

⁴ Ключевой момент в контексте структурных конфликтов в системе образования.

В НМ используются такие нарративные техники, как экстернализация,⁵ деконструирующие вопросы,⁶ пересочинение⁷ – для того, чтобы выстроить такой контекст отношений, в котором на первый план выходят истории о взаимопонимании и сотрудничестве.

Экстернализации, или вынесению вовне, подвергается сам конфликт. Он рассматривается как самостоятельная сущность, обладающая намерениями, целями, видами на жизнь людей; у конфликта есть свои уловки, сильные и слабые стороны. В этом смысле, по сравнению с нарративной терапией, в НМ сокращается по времени фаза «наименования проблемы». Если люди пришли на медиацию, можно утверждать, что проблема, с которой они намерены работать – это конфликт, доминирующей историей в жизни людей является история о конфликте и сразу переходить к прослеживанию истории конфликта в жизни людей, выяснении того, как конфликт влияет на разные области их жизни, и того, готовы ли люди так и жить дальше – или же они хотят что-то с этим делать.

Деконструкции подвергаются само собой разумеющиеся убеждения, лежащие в основе описаний мира, которые находятся в конфликте, а также «ощущение себя вправе» вести себя определенным образом, которое следует из этих убеждений. Деконструкция позволяет подвергнуть эти убеждения сомнению и даже опротестовать. Часто получается так, что когда дискурсивные основания для существования конфликта ослабевают, сам конфликт растворяется.⁸

Из доминирующей истории о конфликте, скорее всего, «выпадают» и остаются незамеченными эпизоды взаимного уважения, поддержки и сотрудничества. Это какие-то события, которые с точки зрения конфликтной истории невозможно было бы предсказать (например, разводящиеся муж и жена, которые постоянно ругаются между собой, перестают ругаться и сотрудничают, организуя новогодний праздник для детей). Нарративный медиатор, осуществляя совместно с клиентами **пересочинение**, помогает связать отдельные исключения из доминирующей истории, или уникальные эпизоды, в осмысленную последовательность, в «противосюжет», который можно противопоставить истории о конфликте. Нельзя сказать, что заранее существует какая-то одна правильная альтернативная история, которую необходимо «найти». Альтернативных историй может быть много, они создаются в сотрудничестве с клиентами, и в конечном счете именно клиенты выбирают, что сработает для них. Актуализация множества возможных историй в медиации очень полезна, потому что конфликт не дает людям видеть возможности.

Медиация и дискурсы

Под дискурсом в нарративном подходе понимается набор идей, выступающий как структурирующая основа, позволяющая придавать смысл социальным практикам и институтам, а также личному опыту. По своей природе дискурс является языковым, речевым (если учитывать не только вербальные, но и невербальные речевые проявления). Каждый человек одновременно находится в контакте со множеством различных дискурсов. Медиатор стремится озвучить как можно больше различных описаний конфликтной ситуации (вместо того, чтобы создать одно-единственное согласованное описание), чтобы создать пространство для возникновения новых смыслов. Каждый новый смысл – возможность для участников занять

⁵ Экстернализация – размещение проблемы вне человека (вместо «он лентяй» мы будем обсуждать Леню и ее влияние на его жизнь и жизнь окружающих его людей). Проблема может быть персонифицирована – можно сказать, что у нее есть свои намерения в отношении человека и его жизни, свои умения и уловки.

⁶ Человек, как правило, не является автором идей и принципов, которыми он руководствуется в жизни, они являются порождением определенного культурно-исторического контекста, и способствуют порождению и воспроизведению определенных отношений власти, выгодных какой-то социальной группе и угнетающих представителей другой социальной группы. Деконструирующие вопросы направлены на выяснение контекста идей, представляющихся универсальными и общезначимыми.

⁷ Пересочинение (re-authoring) – работа по выявлению исключений из доминирующей истории, того, что они значат для человека (какие ценности и принципы они выражают), прослеживание истории возникновения и развития этих принципов и ценностей в жизни человека, выяснение, какие поступки в ближайшем будущем становятся возможными, если эти ценности и принципы будут в большей степени присутствовать в жизни человека.

⁸ Задача на анализ и коррекцию установок участников структурного конфликта.

позицию в альтернативном дискурсе. Сложность увеличивает количество возможных вариантов развития событий. Единство и согласованность – это иллюзия, химера, и от признания сложности и неоднозначности мы можем получить значительно больше, чем от попыток все «пригладить» и упорядочить.

Когда люди говорят, они занимают дискурсивные позиции по отношению к собеседнику – например, они могут занять позицию жертвы, пострадавшей от плохого обращения другой стороны конфликта.⁹ При этом они предлагают медиатору и второй стороне конфликта откликаться именно на эту позицию, тем самым призывая их самих занять вполне определенные позиции. Само присутствие медиатора при разговоре меняет конфигурацию возможных дискурсивных позиций для участников конфликта. В частности, участники могут позиционировать медиатора как более сведущего в решении проблем, нежели они сами, и по-разному к этому относиться, создавая отношения власти.

Нарративная медиация и власть

Нарративный подход к медиации опирается на постструктуралистский анализ того, что представляет собой власть. С этой точки зрения, власть не является свойством тех или иных структурных позиций в рамках иерархии, она оперирует в дискурсе. Дискурсы позиционируют людей как **имеющих большее или меньшее право на что-либо**. В рамках определенных дискурсов некоторые позиции являются более легитимными или видимыми, а другие **подавляются**. Некоторые голоса оказываются услышанными, а другие – нет. Из-за того, что каждый человек находится в контакте со множеством дискурсов, невозможно сказать, что кто-то совершенно беспомощен и вообще не может действовать. Нарративные медиаторы будут скорее говорить о том, как люди сопротивляются ограничивающему влиянию отношений власти в их жизни. Они исходят из предположения, что подобное сопротивление всегда возможно. Когда люди выражают сопротивление ограничивающему влиянию отношений власти, эти отношения власти начинают меняться, пусть хотя бы и совсем немного. Акты сопротивления вырабатывают у людей способность изменять собственную жизнь и сопутствующее этому чувство уверенности, а также восприимчивость к возможностям для действия.

Медиатор может или стремиться к установлению социальной справедливости и равенства прав, или же воспроизводить существующие несправедливые социальные практики. Дж. Монк и Дж. Уинслэйд утверждают, что медиатор обязан открыто бросать вызов некоторым преувеличенным привилегиям. Медиатор не может оставаться нейтральным в такой ситуации. Он подвергает сомнению то, что считается нормой, потому что норма – продукт культурно-исторического контекста, выгодный определенной группе людей. Преувеличенные привилегии – источник большого числа конфликтов в семье и на работе.

Представления о собственной привилегированности (ощущение себя вправе)

В основе любой конфликтной ситуации лежат представления о том, на что человек имеет право в отношениях с другим. Эти ожидания во многом основываются на культурных историях, которым человек верит. У каждого человека есть представления о том, на что он, с присущими ему особенностями, статусом и позицией в отношениях, имеет право, **и что, в соответствии с этим, может быть названо «честным» и «справедливым» обращением.** Если человек считает, что его права ущемляются и с ним обходятся несправедливо, это вызывает сильную негативную реакцию с его стороны. Это очень распространенное явление во взаимоотношениях.

«Ощущение себя вправе» – субъективная форма существования привилегий. **Конфликт, тем самым, есть проявление «схлестывания» привилегий разных групп людей.** Конфликт – это не столько соперничество интересов или нужд, сколько соперничество «обладания правами на что-

⁹ «Роли» в структурном конфликте.

либо» (entitlement).

В медиации разводов достаточно распространенными являются диспуты, основанные на гендерных правах. Гендерные права исторически связаны с дискурсами патриархальности, в которых интересы мужчин ставятся выше интересов женщин. У этих дискурсов столь долгая история, что невозможно выявить, откуда взялись основные убеждения, их составляющие. В мужчинах не заложено ничего такого, что оправдывало бы существование такого большого различия в привилегиях. Для выявления дискурсов преувеличенных привилегий мужчин по сравнению с женщинами особенно полезна книга Алана Дженкинса «Приглашение к ответственности». А. Дженкинс полагает, что унижение и эксплуатация другого человека возникает, когда ощущение себя вправе пересиливает социально-эмоциональную ответственность человека. В этом случае вина за жестокое обращение «спихивается» на пострадавшего. Мужчина чувствует, что женщина – его собственность, а женщина чувствует себя ответственной за создание такого эмоционального климата в семье, чтобы мужчина не бил ее.

Доминирующий социальный дискурс связывает привилегии и «ощущение себя вправе» с внешним обликом (цветом кожи, чертами лица, конституцией). На Западе это связано с тем, что европейцы колонизировали другие континенты. В «дискурсе колонизации» те, кого завоевывают, представляются полной противоположностью завоевателям. Туземцы видятся ленивыми, злыми, отсталыми и в целом не совсем людьми, поэтому их положение – служить завоевателям. На этом основывается и современный расизм. Внешний облик человека во многом определяет, насколько ему будут доступны имеющиеся в сообществе ресурсы. Другие формы привилегий, бытующие в современном западном обществе, включают:

- быть молодым лучше, чем быть старым,
- быть физически или интеллектуально развитым лучше, чем иметь тот или иной дефект развития
- в большинстве сообществ все еще считается, что быть гетеросексуальным лучше, чем быть гомосексуальным
- некоторые формы религии считаются в определенных обществах более предпочтительными, чем другие
- к богатым людям часто обращаются более уважительно, чем к бедным
- люди с более высоким уровнем образования имеют больший доступ к ресурсам сообщества, нежели люди, получившие меньше официально одобряемого образования.

Медиатору полезно отмечать, когда у какой-либо из сторон есть набор убеждений о несправедливом обращении, основанный на ничем не заслуженной привилегии за счет ущемления прав другой стороны. Если соперничающие представления о том, на что стороны имеют право, не рассматриваются на начальном этапе медиации, тогда достигнутое к этому моменту соглашение по важным вопросам может потерять силу, как только обстановка начинает накаляться.

Ход медиации

В процессе нарративной медиации можно выделить три фазы: **вовлечение, деконструкция конфликтной истории и конструирование альтернативной истории**. На фазе деконструкции конфликтной истории применяются техники экстернализации, определения влияния конфликта на жизнь людей, деконструкция дискурсивных оснований «ощущения себя вправе». На фазе конструирования альтернативной истории используется пересочинение, при этом используется «карта пересочинения» Майкла Уайта, то есть происходит челночное движение между ландшафтом действия и ландшафтом сознания. Карта пересочинения – это «ориентировочная основа действия» нарративного практика, позволяющая ему в каждый момент беседы понимать, какие вопросы могут быть заданы. При составлении этой карты Майкл Уайт пользовался идеями Джерома Брунера о том, что в хорошей с литературной точки зрения, жизнеспособной истории речь идет не только о последовательности событий во времени, объединенных в сюжет («ландшафт действия» на карте), но и о том, каковы желания, намерения, ценности, принципы и обязательства героя («ландшафт сознания»). Под

челночным движением подразумевается то, что для «уплотнения» предпочитаемой истории, если в данный момент человек дает описание события, то интервьюеру имеет смысл задать вопрос на ландшафт сознания, и напротив, если человек формулирует жизненную ценность или принцип, имеет смысл попросить его проиллюстрировать воплощение этой ценности или принципа примером события из прошлого или возможного будущего.

Об определенных аспектах проведения медиации, таких, как установление отношений доверия, обеспечение безопасности и использование писем и документов, необходимо сказать больше.

На фазе **вовлечения** медиатор сосредотачивается на том, чтобы установить отношения взаимного доверия со сторонами конфликта. При этом он уделяет внимание физическому пространству, невербальному поведению участников, дискурсивным позициям, которые они занимают.

Некоторых клиентов приглашают на медиацию, высылая им письма, однако большинство получают направление на медиацию, например, из суда. Тем важнее оказывается доверие медиатору, которое часто основывается на его репутации. Разрешение конфликтной ситуации часто сопряжено с тем, что людям приходится раскрывать медиатору те области своей жизни, где они чувствуют себя наиболее неуверенными и уязвимыми. Медиатору следует показать, что он понимает потребности клиента – за счет своевременных реплик и умелого применения рефлексивного слушания.

Когда в медиации выстроены надежные отношения доверия, взаимного уважения и сотрудничества, можно сказать, что большая часть дела сделана, и можно заниматься поиском конкретного решения проблемы, которая привела людей на медиацию. При этом люди оказываются готовы к значительной самостоятельности в поиске решений. Нарративный подход к медиации сокращает длительность фазы переговоров, потому что люди приходят к этой фазе более подготовленными.

Предварительные встречи по отдельности

На предварительных индивидуальных встречах медиатор выясняет не только то, в чем каждая из сторон четко уверена, он проявляет любопытство и по отношению к «оттенкам серого», тем дилеммам и внутренним конфликтам, с которыми имеют дело стороны.

Человек, который рассказывает свою историю первым, позиционирует второго, заставляя его отбирать эпизоды для своей истории либо в согласии с историей первого, либо в контрапункт к ней. Это еще одна причина для того, чтобы вначале встречаться с обеими сторонами по отдельности. На встречах с отдельными сторонами медиатор может сосредоточиться на том, чтобы выстраивать отношения доверия с каждым человеком, не беспокоясь о том, что он при этом заставляет второго ждать. на отдельной встрече человек может сказать то, что не осмелился бы сказать в присутствии партнера. Каждая из сторон может рассказать свою версию событий – что привело к возникновению конфликта и как ситуация дошла до того, что пришлось обращаться к медиатору. С нарративной точки зрения, мы слушаем историю, версию описания событий, а не факты, не «то, как это было на самом деле».

Безопасность

Насилие или его угроза очень сильно влияет на возможность медиации и ее процесс. Однако определенные формы проведения медиации (например, примирительные встречи в рамках программ восстановительного правосудия и работа А. Дженкинса с мужчинами, осуществлявшими насилие в семье) указывают на то, что подобная форма работы с проблемами насилия возможна и эффективна. Ключевым моментом является **безопасность**. Если безопасность не обеспечивается, все остальные усилия по освобождению партнеров от пагубного влияния конфликта пропадают втуне. Гарантировать безопасность не может ничто, и медиатору следует быть очень внимательным к проявлениям факторов, могущих угрожать безопасности. Безопасность должна быть важнее стремления прийти к хоть какому-то соглашению. Обычно в паре один из партнеров чувствует более неуверенно и в меньшей безопасности, чем другой (и чаще всего в гетеросексуальных отношениях это женщина). Именно с этим партнером медиатор встречается в первую очередь на индивидуальных сессиях. Человек, как правило, хорошо понимает, какие темы для обсуждения являются максимально рискованными, и как

должна проходить совместная сессия, чтобы она была безопасной. Право уязвимой стороны избегать потенциально опасных вопросов отмечается в контракте на медиацию, который стороны и медиатор подписывают перед началом работы. Если условия контракта нарушаются, медиация немедленно прекращается.

Если одна из сторон боится за свою безопасность, можно попытаться обеспечить хотя бы некоторую безопасность путем определенной организации пространства и времени медиации. Человек, который боится агрессии со стороны другого, может сесть у выхода из комнаты. Можно договориться, чтобы один человек приходил и/или уходил на несколько минут раньше, чтобы избежать столкновения в приемной. Медиатор может озвучивать страхи и сомнения присутствующих: «Меня пугает то, что и как вы говорите. Вы действительно хотите меня напугать?» Если человек отвечает, что у него и в мыслях не было пугать, тогда медиатор может спросить, не хочет ли человек выслушать, как именно медиатор пришел к подобному заключению. Мягкая конфронтация такого рода обычно приводит к тому, что человек в процессе медиации начинает вести себя более уважительно. Медиатор также дает понять, что тайм-аут в ситуации, когда обстановка чересчур накаляется, – это совершенно нормальный ход.

Человек, который опасается насилия со стороны партнера, может приглашать на медиацию группу поддержки. Открытое обсуждение вопросов безопасности дает человеку, страдавшему от насилия, ощутить себя вправе задавать условия работы; в то время как если бы этот человек промолчал, то вправе задавать условия работы (как и условия их совместной жизни вообще) был бы тот человек, который осуществляет насилие.

Примерная последовательность этапов медиации:

Запрос	Расспросите участников о том, какие у них ожидания от медиации, на что они надеются.
История конфликта и его экстернализация	<i>Как долго эти разногласия (этот конфликт) присутствуют в вашей жизни? Как давно это появилось? Было ли когда-то время, когда этой проблемы не было, а потом она появилась и стала мешать вам жить? Что происходит, когда конфликт вторгается в вашу жизнь? И когда _____ так говорит или действует, как конфликт побуждает вас реагировать на это? Как бы вы могли назвать весь этот «порочный круг» во взаимодействии?</i>
Последствия конфликта	<i>Как этот конфликт побуждает вас думать, чувствовать, действовать? То есть, конфликт заставляет вас чувствовать ненависть. Как ему удалось сделать так, что ненависть захватила ваши чувства? Наскидку, насколько обвинения влияют ваше восприятие отношений с _____? Насколько они мешают вам разбираться с трудностями? Что предательство сделала с той радостью и счастьем, которые переполняли вас, когда ваши отношения только начинались?</i>
Значение конфликта и влияние на окружение	<i>Как конфликт повлиял на вашу работу, финансовое положение, на ваши планы на будущее и мечты, на доверие к людям в целом, на сон и самочувствие, на способность отдыхать и получать удовольствие от жизни? Кого еще затронули последствия этого конфликта?</i>

Социокультурный контекст	<p>Каковы ваши представления о том, что значит быть _____ (например, «хорошим родителем»)?</p> <p>Как они у вас возникли, где вы научились этому?</p> <p>В чем, как вам кажется, нуждаются дети?</p> <p>Насколько вы принимаете ожидания окружающих в том, как вы должны заботиться о детях?</p> <p>Что вы хотите делать по-своему?</p> <p>Что мешает обсуждать это?</p>
Новое направление движения	<p>Мне любопытно, насколько далеко может зайти этот конфликт.</p> <p>Как вы считаете, худшее уже позади или еще впереди? Что это было (может быть)?</p> <p>Что вам нравится больше – те периоды, когда вам удается обращаться друг с другом уважительно, или те периоды, когда вы все время ругаетесь?</p> <p>Хотели бы вы, чтобы этот «порочный круг» оставался в вашей жизни, или чтобы его больше не было?</p> <p>Являются ли перечисленные вами последствия конфликта приемлемыми для вас? Почему нет?</p>
Создание и развитие новой истории	<p>Что вы уже делали, или планировали, о чем думали, что могло бы уменьшить негативное воздействие конфликта на вашу жизнь и жизнь ваших близких?</p> <p>Считаете ли вы себя здравомыслящим человеком? Если да, как вы пытались проявить это в отношениях с _____?</p> <p>Как развивались ваши отношения до тех пор, как в них не появился конфликт? Что вы ценили в них? Каково сейчас вспоминать об этом? Какие возможности это открывает?</p> <p>Бывали ли случаи, когда конфликт мог захватить вас и испортить вам общение, но не захватил? Что вы сделали, чтобы не позволить ему хозяйничать?</p> <p>Были ли в последнее время (пару недель) случаи, когда вы и/или ваш партнер предприняли шаги для того, чтобы проявить заботу, сотрудничество, справедливость? Как это было, каковы были последствия этого?</p> <p>Даже если вы не сделали ничего такого, возможно, вы думали или мечтали об этом?</p>
Закрепление новой истории и новых отношений	<p>Что значит для вас слышать сейчас, что _____ говорит о надеждах на понимание и сотрудничество?</p> <p>Как вам кажется, слышать это сейчас поможет вам в будущем находить лучшие решения для возникающих проблем? Каким образом?</p> <p>Как вам кажется, что это проявление заботы говорит о том хорошем, что все еще присутствует в ваших отношениях, несмотря на такие серьезные проблемы? Как вам удалось сохранить это хорошее?</p> <p>Какие обязательства вам нужно принять на себя, чтобы вырваться из лап конфликта?</p> <p>Что из того, чем вы дорожите в отношениях, пострадало от конфликта? Если бы вы могли что-то спасти, что бы это могло быть?</p>

	<p><i>Вы говорите, что раньше вы могли проявлять уважение друг к другу. Это умение естественно для вас или вы ему где-то у кого-то научились? Каким образом?</i></p> <p><i>Как вам удастся сохранять эту область взаимодействия свободной от конфликта?</i></p>
Соглашение	<p><i>Можно ли сказать, что вы пришли к соглашению в достаточной степени, чтобы быть способными противодействовать этому конфликту?</i></p> <p><i>Что каждый из вас готов делать, каких принципов придерживаться, чтобы преодолеть эту проблему?</i></p> <p><i>Что ваша готовность делать это говорит о том, что для вас важно?</i></p>

Использование писем и документов

Майкл Уайт и Дэвид Эпстон в своей книге «Narrative Means to Therapeutic Ends» первыми подробно описали использование психотерапевтических документов, открывающих людям больше возможностей для того, чтобы жить предпочитаемой жизнью. При этом они ссылаются на то, что записанное слово обладает в нашей культуре большим авторитетом, нежели сказанное. Люди, стремящиеся выстроить предпочитаемую историю своей жизни, нуждаются в механизмах, инструментах, которые помогут им расположить события во временной последовательности в соответствии с темой и сюжетом. Записи помогают также раздвинуть границы памяти, не упустить важное, «произвольно организовать лингвистические ресурсы».

В медиации, ориентированной на решение проблем, используются письменные соглашения, составляемые в качестве итога медиации. Они применяются как «протокол о намерениях» в качестве точки отсчета для последующего самостоятельного «разруливания» возникающих конфликтных ситуаций. С нарративной точки зрения, письменные документы являются не итогом медиации, а вехой на пути развития истории конструктивных взаимоотношений. Они служат для разработки сюжета и определенных характеристик персонажей, и этом смысле они являются средством работы, а не ее целью.

Письма, которые медиаторы пишут участникам на различных этапах работы, могут сыграть ключевую роль в закреплении малого продвижения и способствовать тому, чтобы в промежутке между сессиями медиации люди не скатывались обратно в конфликтную историю. Письма пишутся в экстернализирующем ключе: конфликт описывается как нечто отдельное, самостоятельно живущее и имеющее свои виды на людей, их будущее и их отношения. Когда люди перечитывают письма медиатора, подобное восприятие конфликта становится для них привычным. Когда последствия конфликта записаны, они становятся более наглядными и измеримыми. При этом конфликтующие стороны объединяются и становятся союзниками в борьбе с конфликтом, вместо того, чтобы бороться друг с другом. В письме медиатор в уважительной форме признает вклад каждого из участников, не обвиняя при этом другого, и возможность подобного отношения создает основу для «новостей отличия». Письмо служит также для того, чтобы признать добрые намерения каждого из участников. Люди, вовлеченные в конфликт, склонны умалять добрые намерения своих противников и приписывать им злонамеренность. Письма и другие документы иногда помогают людям понять, каким образом их конфликт развивался в контексте отношений власти, санкционированных в рамках более широких социальных дискурсов, таких, например, как сексизм и расизм.

Письмо также направлено на то, чтобы создать или найти новые «уникальные эпизоды», выходы из конфликтной истории в предпочитаемую. На каждой сессии медиации каждая из сторон говорит и делает нечто малозаметное, но способное служить основой для развития истории о сотрудничестве и взаимном уважении. В письме медиатор обращает внимание на эти моменты и задает вопросы о том, какие возможности они могут открывать. Письмо побуждает людей обращать внимание на уникальные эпизоды, моменты сотрудничества и взаимного уважения, возникающие в промежутке между сессиями медиации. Люди часто сообщают о том, что перед очередной сессией медиации они тщательно перечитывают все документы, созданные в результате предыдущих сессий, и что спустя некоторое время им удается более полно и глубоко понять, что же происходило, нежели «в пылу» самой

медиации.

Конечно, написание письма требует вложений времени со стороны медиатора. Тем не менее, эффективность этих средств оправдывает затраты. Письма, которые пишет медиатор клиентам, могут служить в качестве его собственной отчетной документации. Сам процесс написания дисциплинирует медиатора и тем самым помогает ему избежать множества административных проблем. Экстернализующий проблему, уважительный стиль написания писем способствует повышению этических стандартов поведения медиаторов внутри профессионального сообщества. Из-за того, что все записи адресованы клиенту и ничего от него не скрывается, медиаторы перестают между собой за глаза отзываться о клиентах неуважительно.

Письма могут способствовать также проведению четкого различия между намерениями людей и их поступками. Даже если поступки человека принадлежат конфликтной истории, иногда можно отделить намерения от поступков и рассмотреть намерения в качестве уникальных эпизодов. Письма, содержащие в себе описание и признание этих намерений, могут весьма способствовать их воплощению в жизнь.

Заключение

Особенности нарративного подхода к медиации:

- более привилегированное положение историй и смыслов по сравнению с фактами;
- выслушивание истории конфликта в контексте дискурсов;
- четкое отделение истории конфликта от историй о взаимном уважении, понимании, мире и сотрудничестве;
- использование беседы-экстернализации для того, чтобы отделить людей от конфликта, рабами которого они являлись;
- ориентация на создание отношенческого контекста для продолжающихся изменений в противовес ориентации на разовое достижение соглашения;
- выявление и развитие альтернативных историй, которому сопутствует;
- «растворение» конфликта.

Эти идеи непросто усвоить, потому что они требуют в первую очередь приверженности философским и этическим основаниям подхода, нежели знания техник. Именно те, кто привержен этическим принципам, и придумывают новые техники. Однако есть свидетельства того, что применение этого подхода ведет к возникновению иного рода коммуникации и, соответственно, общества иного типа – общества, основывающегося на добровольно взятых на себя обязательствах поддерживать диалог на равных, совместно создавать смыслы, вместо того, чтобы побуждать людей к соперничеству и конкуренции друг с другом и фокусироваться на удовлетворении собственных индивидуальных потребностей. Отношения власти в подобном сообществе все время на виду.