

Нарративная медиация

Новый подход
к разрешению конфликтов

Narrative Mediation

A New Approach
to Conflict Resolution

John Winslade
Gerald Monk

Jossey-Bass Publishers • San Francisco

Нарративная медиация

Новый подход
к разрешению конфликтов

Джон Уинслэйд,
Джеральд Монк

Москва
Центр «Судебно-правовая реформа»
2009

УДК 316.48
ББК 88.5 + 60.56
У 37

Перевод с английского Д. А. Кутузовой
под редакцией Л. М. Карнозовой

John Winslade, Gerald Monk

NARRATIVE MEDIATION

A New Approach to Conflict Resolution

San Francisco
Jossey-Bass Publishers
2001

Уинслэйд Джон, Монк Джеральд

У 37 Нарративная медиация: новый подход к разрешению конфликтов / Пер. с англ.
Д. А. Кутузовой под общ. ред. Л. М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-
правовая реформа», 2009.
ISBN 978-5-901075-28-9

Книга знакомит читателя с инновационным подходом в разрешении конфликтов – нарративной медиацией. В последние десятилетия нарративный подход получает все более широкое распространение в психологии, психотерапии и социальной работе. Авторы книги разработали способ его применения в сфере разрешения конфликтов.

Основанный на идеях философии постмодернизма, нарративный подход противопоставит традиционным гуманистическим представлениям, сосредоточенным на отдельном индивиде и его потребностях. В центре нарративного подхода – множественность и противоборство различных социокультурных дискурсов (историй, нарративов), носителями которых становятся сообщества людей. Разнообразие сообществ и предписываемых в них способов жизни, следование которым дает людям ощущение собственной правоты, приводит к неизбежности разногласий и конфликтов. Нарративная медиация помогает профессионалам и участникам конфликта осознать сложные социальные и культурные контексты, лежащие в основе противостояния людей, и в результате открыть новые возможности и пути изменения. Эффективность нарративной медиации особенно очевидна при урегулировании застарелых конфликтов, а также в случаях, когда отношения конфликтующих сторон так или иначе будут продолжены.

Книга может служить как теоретическим введением в постмодернистскую концепцию природы конфликтов между людьми и различными социальными группами, так и хорошим учебным пособием, практическим руководством к действию.

Сочетание глубины теоретической проработки с яркими демонстрациями практической работы, живой язык изложения – все это делает книгу интересной и привлекательной как для медиаторов, психотерапевтов и других профессионалов, имеющих дело с разрешением конфликтов, так и для философов, культурологов, социологов, правоведов, общественных деятелей.

УДК 316.48
ББК 88.5 + 60.56

ISBN 978-5-901075-28-9

© 2001 by John Wiley & Sons, Inc. Jossey-Bass is a
registered trademark of John Wiley & Sons, Inc.
© 2009, МОО Центр «Судебно-правовая реформа»
© 2009, Д. М. Кутузова, перевод на русский язык

Содержание

Предисловие	7
Благодарности	18
1 Что такое нарративная медиация?	20
2 Теоретические и философские основания нарративной медиации	59
3 Нарративная модель медиации	95
4 «Ощущение себя вправе»	143
5 Взаимоотношения в контексте нарративной медиации	173
6 Разоружение конфликта	201
7 Высвобождение пространства для развития альтернативной истории	229
8 Альтернативная история набирает обороты	259
9 Застряли? Вылезает! (Сложные моменты в ходе нарративной медиации)	290
10 Использование писем и документов в нарративной медиации	319
Эпилог	345
Об авторах	348
Алфавитный указатель	349

*Мы посвящаем эту книгу
Майде и Норману Уинслэйд
Джеффу и Джоан Монк*

Предисловие

Каждый год публикуется множество книг и статей по медиации и разрешению конфликтов. Если посмотреть на сайте *amazon.com* список книг, в названиях которых значится «медиация» или «разрешение конфликтов», то за последние два года появилось 59 новых публикаций. Это всего лишь небольшая выборка из огромной массы материала, регулярно публикуемого в сфере медиации. Интерес к нахождению мирных способов разрешения человеческих конфликтов огромен.

И интерес этот не случаен. Ставки на наше выживание на планете растут. Несмотря на окончание холодной войны и гонки ядерных вооружений, продолжающаяся угроза локальных войн, включающих использование ядерного оружия (случайно или намеренно), продолжает расти. С конца Второй мировой войны, так называемой Последней войны, произошло не меньше ста пятидесяти крупных войн (вооруженных конфликтов, в которых гибло более 1000 человек в год). После окончания Второй мировой войны общий список погибших насильственной смертью составляет более 23 142 000 человек¹.

Девяносто процентов всех жертв войн и гражданских конфликтов – это мирные жители. В настоящее время сорок миллионов человек остались без крова вследствие вооруженных военных или гражданских конфликтов. Сейчас, когда эта книга готовится к печати, больше сорока крупных конфликтов происходят более чем в тридцати странах².

В Соединенных Штатах Америки статистика не менее тревожна. Как минимум в 16 % американских супружеских пар в течение того года, когда проводился опрос, имел место эпизод жестокого обращения, и 40 % этих эпизодов включали применение насилия, то есть пинки, укусы, удары кулаком, удушение и/или нападение с оружием³.

В течение 1990-х годов домашнее насилие было выявлено в качестве одной из основных причин посещения травмопунктов женщинами. По примерной оценке, у 20–30 % женщин, которые приходят в травмопункт, выявляется один или более симптомов того, что они подвергаются физическому насилию⁴. Данные Федерального бюро расследований показывают, что более чем половина из 5328 женщин, убитых в 1990 году, были убиты кем-то из знакомых, причем более половины из них – мужем или любовником⁵.

Нам не нужно больше свидетельств, чтобы понять, что человечество как вид продолжает демонстрировать способность совершать акты насилия наиболее горестного характера.

Из-за широкой распространенности насилия и конфликтов на протяжении всех эпох многие, включая ученых, заявляют, что агрессивность внутренне присуща людям, что это – наша природа. Общепринятый аргумент состоит в том, что, поскольку люди всегда, в течение всех исторических эпох, проявляли насилие, у нас есть все основания думать, что люди естественно склонны к насилию.

Читая эту книгу, вы быстро обнаружите, что мы не поддерживаем представление о том, что конфликт вызван внутренне присущей человеку агрессивной природой. Кроме того, мы не разделяем идею, что конфликт – неизбежный продукт фрустрации потребностей и интересов одного человека действиями другого, хотя это и распространенная точка зрения в теории медиации. В качестве обоснования мы сошлемся на свидетельства о сообществах, которые живут в мире друг с другом даже тогда, когда внешние тяжелые обстоятельства угрожают ухудшить качество их жизни.

Исходя из этих соображений мы считаем важным продолжать работать над идеями о том, как создать более мирный и справедливый мир. Конечно, эта книга не дает ответов на все вопросы, касающиеся проблем, связанных с конфликтами, однако это – попытка внести в поле идей о ме-

диации некоторые новые соображения. Нам нужно как можно больше разных идей.

Теории медиации

Теория и практика медиации строятся на представлениях людей о том, как устроен мир. Некоторые общепринятые теории медиации основываются на идее, что люди мотивированы в первую очередь тем, чтобы удовлетворять свои личные интересы. Принимая это допущение как данность, теории медиации, основанные на концепции интересов, стараются помочь людям, вовлеченным в конфликт, найти некий базовый общий интерес, который раньше не был выявлен, чтобы побудить их разобраться с текущим конфликтом. Тогда люди не будут чувствовать, что их чего-то лишили или заставили чем-то поступиться, чтобы что-то получить, – в отличие от подхода к разрешению конфликтов, основанного на компромиссе. И все-таки большинство представленных в литературе подходов к медиации мы охарактеризовали бы как варианты подхода, основанного на интересах, или ориентированного на решение проблемы.

По своему характеру и основным положениям нарративная медиация отличается от подхода, ориентированного на решение проблемы. Она не разделяет предположения о том, что то, чего люди хотят (и что вызывает конфликты), отражает их внутренние потребности или интересы. Напротив, нарративный подход опирается на идею, что люди конструируют конфликт, исходя из нарративного описания событий.

Мы пытаемся продвигать подход к медиации, который меняет видение людьми самих себя в конкретном конфликте, чтобы открыть новые возможности его разрешения. Нарративный подход менее жесткий, нежели подход, ориентированный на решение проблемы, особенно в том, что касается длительных и застарелых конфликтов. Нарративный подход концентрируется на развитии таких взаимо-

отношений между сторонами, которые несовместимы с конфликтом, а подобные взаимоотношения строятся на историях понимания, уважения и сотрудничества. Сторонам конфликта предлагается поразмышлять о воздействии на них этих историй, прежде чем их попросят обратиться к тому, что их разделяет и вызывает разногласия и ссоры. Таким образом люди быстрее продвигаются к разрешению конфликта.

Рискуя чрезмерно упростить процесс медиации, мы сравниваем нарративную медиацию с другими подходами, говоря, что нарративная медиация движется как бы «снаружи вовнутрь», а не «изнутри наружу». К примеру, взгляд «снаружи вовнутрь» обнаруживает, что конфликт есть нечто происходящее в социокультурном контексте, где в социальной ткани сообщества соперничают разные смыслы, в то время как подходы «изнутри наружу» рассматривают конфликт как порожденный из так называемых естественных желаний, интересов и потребностей, «источаемых» индивидом. Подобный подход строится на предположении, что индивид – это единое, цельное и независимое от контекста создание.

Нарративный подход к медиации помогает медиаторам и их клиентам осмысливать сложные социальные контексты, придающие конфликтам определенный облик. Контекст медиации сильно нагружен мощными культурными нарративами, которые формируются вокруг таких тем, как например, этническая, гендерная или классовая принадлежность, уровень образования, финансовый статус и др. Когда медиаторам приходится разбираться с такими сложными культурными историями, они нередко сталкиваются с большими трудностями. Это приводило к серьезной критике практики медиации со стороны коренных народов и различных феминистских групп. Мы полагаем, что нарративная медиация дает медиаторам мощные лингвистические средства для преобразования своей практики таким образом, чтобы быть способными ответить, по крайней мере, на часть этой критики.

Происхождение этой книги и ее целевая аудитория

Эта книга произросла из нескольких источников. Успех нашей первой книги – «Нарративная терапия на практике: археология надежды» (*Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope*)⁶ побудил нас дальше развивать работу, которую представили Джон Уинслэйд и Элисон Коттер в главе, посвященной нарративной медиации. Мы получили множество просьб подробнее описать идеи медиации, изложенные в той книге. Также серьезный интерес вызвала статья, которую мы совместно опубликовали в журнале «*Negotiation Journal*» в 1998 году⁷. Нас очень ободрило и вдохновило решение редактора журнала направить нашу статью сразу в печать, а также комментарий рецензента о том, что наш подход свеж, интересен и дал ему то, что он искал примерно лет двадцать.

Эта книга адресована разным профессионалам, которые заинтересованы в разрешении конфликтов. Мы имеем в виду консультантов по вопросам семьи и брака, профессиональных медиаторов – посредников в разрешении конфликтов, юристов, работающих в семейном суде и в более широкой сфере разрешения конфликтов. В этой книге много материала для медиаторов, которые работали на основе общепринятых теорий медиации и готовы попробовать нечто новое. Мы предлагаем практикам целый ряд полезных идей, которые могут изменить способ, с помощью которого они заинтересовывают противоборствующие стороны в том, чтобы принять участие в медиации.

Нарративные подходы к решению проблем сейчас становятся все более популярными в Северной Америке и других странах. Нарративная терапия имеет много последователей среди социальных работников, психологов-консультантов, психотерапевтов. Многие из этих практиков также занимаются медиацией, особенно в сфере работы с семьями и сообществами. Мы предлагаем нарративным

практикам очень интересный набор идей, техник и стратегий, которые они могут использовать в своей работе по медиации. Они могут опробовать границы применимости нарративной метафоры и продвинуть ее применение дальше.

Нарративная медиация укоренена в социально-конструкционистской парадигме. Многие ученые – специалисты в сфере социальных наук – пишут и размышляют о практической применимости социально-конструкционистской теории и движения постмодернизма, развивающейся частью которого является социальный конструкционизм. Мы постарались связать описанные в этой книге практики медиации с традициями, произрастающими из постмодернистской теории.

Центральной для связи нарративной медиации с постмодернизмом является роль, которую играет язык в конструировании того, кем мы являемся и каким образом общаемся с другими людьми. Мы приводим множество практических иллюстраций взаимоотношения теории и практики, подчеркивая конституирующую функцию языка в социально-конструкционистской эпистемологии. Эта книга предлагает энтузиастам постмодернизма массу практического материала, на котором можно рассмотреть следствия постмодернистского движения для прикладных помогающих профессий. Мы надеемся, что этот материал послужит рождению множества новых мыслей, которые будут способствовать продвижению вашей собственной теоретической и практической работы. А кому-то этот материал может стать трамплином для дальнейшего обсуждения, критики и развития представленных здесь идей.

Некоторые читатели обнаружат, что язык и терминология, которую мы здесь используем, резко отличаются от той, которая фигурирует в большинстве текстов по медиации. Мы не хотели бы перегружать вас профессиональным жаргоном. В силу того что теория и практика нарративной медиации существенно отличаются от многих других моделей медиации, мы использовали некоторое количество

точных, но, возможно, малознакомых терминов, чтобы адекватно представить этот подход. Мы не просим за это прощения. Любой новый процесс концептуализации требует специфического набора языковых средств для описания природы этой деятельности.

Содержание этой книги

В первой главе предлагается общее представление о нарративном подходе к медиации на примере реального случая. Пример дает возможность увидеть, как медиатор использует в своей работе нарративную метафору. Первая глава связана со всеми остальными главами книги, где понятия нарративного подхода обретают плоть и описываются подробно.

Вторая глава содержит обзор основных положений теории и практики медиации. Мы деконструируем эпистемологию, лежащую в основе моделей, ориентированных на решение проблемы и удовлетворение интересов сторон. Путем противопоставления мы предъявляем теоретические обоснования нарративного подхода и демонстрируем тесную взаимосвязь нашей теоретической позиции с ее применением в комнате для медиаций. Мы исследуем значимость «постмодернистского поворота» для помогающих профессий и его выражение в социальном конструкционизме.

В третьей главе представлены основные особенности процесса нарративной медиации. Мы объясняем наши взгляды на то, как связан конфликт со способами дискурсивного позиционирования людей по отношению друг к другу, показываем, каким образом конфликтная история сужает взгляд людей на взаимоотношения, заставляет их видеть только определенные проблемы и заслоняет свободные от влияния проблемы ресурсные события, умения и навыки, которые можно привлечь к решению конфликтных ситуаций. Мы описываем сущность деконструктивного слушания, которое позволяет участвующим в медиации

сторонам обрести какую-то точку старта для пересмотра обстоятельств своей жизни. За счет этого стороны получают возможность изменить свою первоначальную позицию.

Четвертая глава высвечивает либеральный дискурс обладания/собственности, на основе которого люди выстраивают свое понимание того, на что они «вправе». По нашему мнению, именно этот дискурс является центральным для развития конфликта. Он укоренен в индивидуализме и доминирует в наших правовых системах. Однако, невзирая на либеральную риторику, «ощущение себя вправе» (*entitlement*), которое получает легитимность в социуме, не является проявлением равноправия. Дискурсы гендера, расы, классовой принадлежности, инвалидности, уровня образования и другие позиционируют людей в конфликте таким образом, что «ощущение себя вправе» у них различное. На основании соответствующих правовых притязаний люди в дальнейшем конструируют свои чувства, мысли и истории. Конфликты возникают, когда люди считают, что другие нарушают их права; тогда они прибегают к гневу, жесткости, унижающему жестокому обращению и насилию для того, чтобы защитить то, на что они «вправе». Медиация может деконструировать «ощущение себя вправе» и помочь людям обрести доступ к альтернативному знанию, на котором могут строиться равноправные отношения. Для иллюстрации данного положения в главе приводятся многочисленные примеры того, как используется понятие «ощущения себя вправе» в контексте медиации.

Позиция медиатора по отношению к участникам конфликта и по отношению к проблеме представлена в главе пятой. Это позиция сотрудничающего уважения, в которой участники конфликта рассматриваются как эксперты по решению конфликта, уже обладающие достаточным количеством информации о том, каким образом его можно разрешить. Задача медиатора – работать вместе со сторонами, обеспечить признание их представлений о том, каким образом можно создать новые отношения, представ-

лений, которыми участники прежде пренебрегали. Мы приводим доводы в пользу проведения отдельных встреч с каждой из конфликтующих сторон и не считаем, что настоящая медиация начинается лишь тогда, когда они встретятся в одной комнате. В этой главе описываются этические принципы, которые имплицитно присутствуют в нарративной медиации, и те формы практической работы, которые из них проистекают.

В фокусе шестой главы – «разоружение» конфликта. Здесь на конкретных примерах мы демонстрируем то деконструирующее слушание, которое является основой нарративной медиации. В этой главе содержатся разделы о любознательности, экстернализирующих беседах, картировании влияния конфликта на каждого из его участников и на отношения, а также рассматривается выявление тенденции развития отношений.

В седьмой главе рассматривается категория вопросов, которые создают новую позицию в конфликтных ситуациях – за счет побуждения сторон исследовать их приверженность альтернативным паттернам во взаимоотношениях. Эти вопросы разрывают характерную для конфликта тенденцию к поляризации и побуждают людей ценить разнообразие и сложность. На примерах показано, каким образом из тех ресурсов, которые стали доступны сторонам к настоящему моменту, могут быть сконструированы пути выхода из конфликтной ситуации.

Восьмая глава показывает, каким образом нарративная медиация позволяет обеспечить стойкое продвижение вперед и мотивацию для создания более продуктивных взаимоотношений между сторонами. Процесс разработки нарождающейся новой истории демонстрируется как отклик на расспрашивание, описанный в предыдущей главе. События или моменты в отношениях, которые противоречат конфликтной истории, будучи обнаруженными, могут быть встроены в новую версию описания того, о чем люди ссорятся, и эта новая версия в большей степени включает опыт обеих сторон. Описа-

ние взаимоотношений, основанное на этой новой истории, может разрабатываться дальше; такое описание оживляется за счет того, что соединяется понимание истории прошлого и представление возможного будущего.

Преодоление сложных ситуаций в самом процессе медиации – тема главы девятой. Мы исследуем несколько сложных аспектов медиации, обсуждаем нарративный подход к некоторым конкретным проблемам, которые могут возникнуть: например, как работать, если в отношениях партнеров имело место насилие или угроза насилия, которое может быть препятствием для разработки новой истории, и, кроме того, описываем, каким образом можно поддерживать новые нарративы, чтобы они сохранились и дальше, пережив свой «медовый месяц».

В последней главе рассматривается процесс создания и использования различных форм документирования новой истории. Эти формы включают: письменные соглашения, письма медиаторов участникам конфликта, а также документированные беседы, в которых отмечается продвижение новой истории.

Ноябрь 1999 года,

Джон Уинслэйд,
Гамильтон, Новая Зеландия,
и Джеральд Монк,
Сан-Диего, Калифорния.

Примечания

- 1 Project Ploughshares, *Armed Conflicts Report* (Waterloo Institute of Peace and Conflict Studies, 1997).
- 2 American Refugee Committee, unpublished paper (Minneapolis, Minn.: International Headquarters, American Refugee Committee, 1999).
- 3 Straus, M. A., and Smith, C, "Family Patterns and Primary Prevention of Family Violence," *Trends in Health Care, Law and Ethics*, 1993, 8(2), 17–25.
- 4 Henry, S. L., Roth, M., and Gleis, L. H., "Domestic Violence: The Medical Community's Legal Duty," *Journal of the Kentucky Medical Association*, 1992, 90(4), 162–169.
- 5 Kellerman, A. L., and Mercy, J. A., "Men, Women and Murder: Gender-Specific Differences in Rates of Fatal Violence and Victimization", *Journal of Trauma*, 1992, 33, 1–5.
- 6 Monk, G., and Winslade, J. (eds.), *Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope* (San Francisco: Jossey-Bass, 1996).
- 7 Winslade, J., Monk, G., and Cotter, A., "A Narrative Approach to the Practice of Mediation," *Negotiation Journal*, 1998, 14(1), 21–42.

Благодарности

Этот проект не состоялся бы и не перерос в книгу, если бы не профессиональная и просто дружеская поддержка, помощь и подпитка, которую мы получили от наших замечательных друзей и коллег, готовых в любое время прийти к нам на помощь советом и делом.

Мы хотим воздать должное усилиям Элисон Коттер и Тима Кларка и поблагодарить их за поддержку и профессиональный вклад, который помог нам донести до читателей некоторые нарративные идеи, над которыми мы вместе работали в течение нескольких последних лет. Авторы выражают также сердечную признательность Элисон за ее скрупулезную критику черновых вариантов книги, а также за ее ценнейшие советы и указания. Огромное спасибо Уолли Маккензи за то, что он согласился поделиться с нами своим творческим потенциалом и гениальными идеями. Девятая глава книги базируется, в основном, на идеях Уолли, которые стали результатом его многолетней профессиональной практики.

Мы выражаем благодарность большой группе медиаторов в Центре медиации в Вайкато, благодаря поддержке которых мы смогли засвидетельствовать на бумаге наши достижения и успехи, которых достигли в те горячие дни, когда открылось агентство.

Особая благодарность Дэвиду Свейну, Ричарду Те Ао, Крису Жаку, Стивену Хуперу, Ивонне Смоленски, Ричарду Коэну, Рей Брукер, Саскии Шьютмейкер, Эйлин Сатор и Биллу Андерсону. Мы также благодарим Сообщество медиаторов Вайкато за то, что они продолжают играть роль катализатора для обеспечения дальнейшего развития медиации. Мы благодарим также Дэвида Ланга, Марг Робби, Маргарет Крейг и Марийку Боэрс.

Проект «Примирительные конференции в школах и сообществах», финансируемый Министерством образования

Новой Зеландии, организовал еще один форум, который позволил участникам обменяться мыслями по поводу нарративного подхода, а также сравнить его с другими моделями медиации, основывающимися на идеях восстановительного правосудия и традиционного посредничества среди маори. Мы хотим поблагодарить Ангуса Макфаларна, Тимоти Харриса и Яна Робертсона.

Огромная благодарность Линде Флетчер за советы по стилю и структуре некоторых глав. Спасибо также Сью Тернер-Джонс за оказанную помощь в работе над таблицами и иллюстрациями, несмотря на срочность работы.

И, наконец, нам бы хотелось поблагодарить наших дорогих друзей и коллег Венди Дрюэри и Кэти Крокет за их постоянную поддержку и помощь в использовании нарративной метафоры при анализе новых сфер. Университет Вайкато и кафедра наук об образовании дали нам возможность посещать конференции и профессиональные форумы, чтобы довести наши идеи до людей, и также для того, чтобы синтезировать эти идеи и выставить на суд читателя в приемлемой форме.

Глава первая

Что такое нарративная медиация?

Вселенная есть преобразование: наша жизнь есть то, что из нее делают наши мысли.

Марк Аврелий Антонин. Размышления

Исцеление – дело времени, но иногда оно зависит и от имеющихся возможностей.

Гиппократ. Положения

Грэг хотел, чтобы вопрос о проживании детей был решен в семейном суде. «Мне уже до черта надоели эти ссоры, – сказал он. – Она все время передумывает, черт бы ее побрал. Сегодня она вся такая понимающая и хочет, чтобы я принимал участие в жизни детей, а завтра она мне и слова не даст сказать. С меня хватит! Какой толк от этой медиации? Я не хочу тратить больше ни дня на обсуждение этой чертовой темы. Она уже все решила. Это все равно, что с кирпичной стеной разговаривать. Что изменится от вашей медиации? Мы с этой мутью возимся уже несколько месяцев!»

Если кто-то из вас занимался медиацией в ситуации развода, то подобные слова могут быть вам знакомы. С самого начала медиатор сталкивается со множеством сложных задач. В этой книге мы познакомим вас с тем, как мы решаем такие задачи. Думаем, что предлагаемая нами модель существенно отличается от других подходов к медиации, особенно от широко распространенного подхода, ориентированного на решение проблемы (*problem-solving approach*)¹. Мы определяем наш подход как *нарративный*; это один из способов концептуализации медиации, он связывает нас с теми, кто использует ту же метафору для описания своей работы².

Для начала мы расскажем вам одну историю – историю медиации в отношениях Грэга и Фионы. Мы предлагаем вам эту историю, чтобы проиллюстрировать подход, более подробно описанный в последующих главах. Первая глава – что-то вроде стоп-кадра; сам кинофильм в подробностях будет показан позже.

Эта история демонстрирует нарративную медиацию в действии. Данному методу присущи как теоретическая обоснованность, так и креативные, творческие идеи, которые можно предложить практике. В истории Грэга и Фионы видны основные ходы, применяемые в процессе нарративной медиации. Вызов, брошенный этой конфликтной ситуацией, предоставляет богатые возможности для того, чтобы показать ряд шагов процесса медиации, с помощью которых можно получить желаемые результаты.

История одной медиации

Грэга идея медиации совсем не вдохновляла. (В начале главы мы привели его слова на первой встрече с медиатором.) Грэг хотел, чтобы суд «заставил Фиону прекратить контролирующее и манипулятивное поведение». Судья, без сомнения, примет «разумное» решение и передаст Грэгу единоличное опекунство над детьми. Грэг был совершенно уверен, что судья поймет его историю.

Медиация началась по инициативе Фионы. В телефонном разговоре она объяснила медиатору, что дети фактически проживают с ней, и она очень хотела бы избежать длительного, дорогостоящего и мучительного судебного процесса. Ей не верилось, что судья сможет разрешить эту безобразную ситуацию.

Кроме того, ее уже просто тошнило от угроз Грэга. Она знала, что Грэг скажет медиатору, будто она заслуживает, чтобы у нее отобрали детей, что именно она виновата в том, что их брак, продолжавшийся 14 лет, распался. Больше всего ее расстраивало то, что Грэг унижал ее при знакомых и портил ее репутацию в тесном сельском сообществе, где она прожи-

вала. Грэг рассказывал знакомым, что Фиона – непорядочная женщина и три года назад изменила ему с его другом.

У Фионы и Грэга была основательно разработанная, насыщенная проблемами история конфликта. Каждый из бывших супругов описывал другого как одномерного, застревающего, неспособного к развитию, изменениям и компромиссу. Составляющие проблемной истории стали уже настолько выраженными, что и Фиона, и Грэг считали свое видение ситуации единственно верным.

Процесс выстраивания истории

Метафора нарратива (нарративная метафора) состоит в первую очередь в том, что люди организуют свои впечатления и переживания в виде историй*. Она привлекает внимание к тому, как мы используем истории для того, чтобы придать смысл своей жизни и отношениям³. Люди растут и развиваются среди множества конкурирующих рассказов (нарративов), которые позволяют им оформить восприятие самих себя и других. Люди рассказывают истории о себе и других, совершают поступки, исходя из историй, и, в свою очередь, своими поступками оказывают влияние на истории, на их разворачивающиеся сюжеты. Проблемы, как правило, описываются в нарративных терминах. Истории о проблемах многократно пересказываются участниками конфликта и становятся весьма разработанными.

Медиаторов, работающих в нарративном подходе, интересуют, в первую очередь, конституирующие черты конфликтных историй. Другими словами, является ли история «правдивой», не очень важно в плане ее потенциального влияния на жизнь человека. Главное для нас – понять, как история порождает реальность, а не то, насколько точно она отражает события реальности. Таким образом, истории не рассматриваются как истинные или ложные описа-

ния событий и явлений, расположенных «где-то там снаружи», вне истории. Такой взгляд невозможен, так как события вообще не могут быть нам известны за пределами истории рассказчика. Поэтому полезнее считать, что мир конструируется посредством историй, – в противовес представлению о том, что мир существует объективно, поддается познанию и только потом описывается в историях.

Медиаторы, работающие в нарративном подходе, должны отчетливо понимать, какие сложности возникают при попытке выяснить, «что же происходило на самом деле», – для того чтобы привести конфликтующие стороны к более уравновешенному видению ситуации. Мы предполагаем даже, что подобные усилия встретят сопротивление. Понятно, что каждая из сторон описывает конфликт в собственных терминах. Поэтому медиатору полезнее признать те истории, при помощи которых люди описывают конфликт, озвучить понимание их значимости, а потом начать искать те точки, где в историю могут включиться иные перспективы.

Начало медиации

До передачи дела в суд Грэга обязали посетить по крайней мере одну сессию медиации. Несмотря на то, что он не испытывал большого желания прийти, ему все же было что сказать (и немало) о своих жизненных обстоятельствах и желании, чтобы дети проживали с ним.

В течение последних нескольких лет Грэг занимался организацией и продвижением собственного бизнеса – курьерской компании. Он сказал, что в силу этого он не мог достаточно времени уделить общению с детьми и Фионой, женой (теперь уже «бывшей»). Он вспоминал эти годы с некоторым сожалением. Однако у него было много поводов гордиться. Теперь он твердо стоит на ногах (а начинал практически с нуля). Доход у него очень хороший, все время есть необходимость расширять штат водителей и менеджеров, чтобы справляться с высоким спросом на услуги его процветающей фирмы.

* От лат. *narrare* – рассказывать, повествовать. – Прим. перев.

Поначалу Грэг был непоколебимо уверен в том, что его полная приверженность работе и стабильный доход, дающий крепкую финансовую базу, – это в любом случае лучший вклад, который он мог внести в благополучие своей семьи. Он отчетливо помнил, с какими денежными трудностями приходилось бороться его родителям, когда они растили его, и как стыдно было его отцу, что он едва способен обеспечить даже минимальные потребности семьи. Грэг не хотел, чтобы его семья жила в бедности. В самом деле, в течение последних лет Фиона была достаточно хорошо обеспечена, и, пока они с Грэгом не развелись, она имела возможность работать на неполную ставку и уделять время своим интересам помимо семьи.

Дети Грэга и Фионы – Фрэнк (15 лет), Джесси (11 лет) и Томас (6 лет) – получали очень хорошее образование в частной школе, а на каникулы в течение нескольких последних лет отправлялись с мамой путешествовать. Грэг с ними не ездил, потому что не позволяла работа. Он очень сожалел о том, что не присутствовал в этой важной части их детства. Раньше, пока брак еще не распался, он старался побольше заботиться о Фионе, но теперь он с горечью говорил о том, как она к нему относится. Разрыв инициировала Фиона где-то за семь месяцев до прихода на медиацию; Грэг был против разрыва. Он сказал, что все еще любит ее – несмотря на ее предательство и всю боль, которую она ему причинила.

Грэг объяснил, что организация бизнеса заняла у него много времени. Но теперь компания движется как по рельсам, и Грэг подумал, что отныне сумеет уделять детям больше времени, даже если он уже не сможет быть вместе с Фионой. Фактически, он считал, что теперь его право и долг – способствовать нравственному развитию детей.

После расставания с Фионой Грэг снова стал участвовать в христианском содружестве, из которого «выпал» в подростковом возрасте. Он хотел прививать детям христианские ценности и был при этом настроен весьма решительно. Грэг объяснил, что Фиона сейчас много времени тратит на обще-

ние с друзьями и, с его точки зрения, не обеспечивает детям то качество заботы, которого они заслуживают.

Он также очень беспокоился о том, как раздел совместно нажитого имущества скажется на его бизнесе. Договоренность о разделе имущества еще предстояло сформулировать при поддержке и помощи адвокатов. Грэг не считал, что Фиона имеет право на половину нажитой собственности, поскольку именно благодаря его усилиям и заслугам бизнес достиг таких высот. Он признавал, что по закону ему придется достаточно много выплачивать Фионе, но хотел свести к минимуму размер этих выплат, чтобы обеспечивать устойчивость бизнеса.

Грэг был совершенно не готов расстаться с домом, принадлежавшим его семье. Фиона со всеми детьми переехала в двухкомнатную квартиру. Грэг, однако, хотел, чтобы дети жили с ним в его фамильном доме, Фиона же была убеждена, что детям с ней лучше.

Высвобождение пространства в тесной и запутанной истории

Обычно обвинения и негативные суждения настолько плотно оплетают участников конфликта, что практически нет места для иных описаний того, что произошло и что могло бы произойти. Мы называем эти описания *тотализирующими*. Они обобщают некоторую сложную ситуацию в едином описании, которое претендует на то, что дает полную картину ситуации или человека, вовлеченного в нее⁴. Тотализирующие описания конфликта и участников конфликта раскручиваются до тех пор, пока люди не обращаются к медиатору.

Одна из главных задач медиатора – «расшатать» тотализирующие описания конфликта так, чтобы появилась возможность подвергнуть сомнению те жесткие и негативные мотивации, которые стороны приписывают друг другу, и тем самым способствовать созданию контекста, в ко-

тором может возникнуть и развиваться предпочитаемая история. Для этого медиатором могут использоваться такие стратегии, как:

- Формирование доверия к медиатору и самому процессу медиации.
- Экстернализирующие беседы.
- Картирование воздействия проблемы на человека.
- Деконструкция доминирующих историй.
- Складывание общего понимания конфликта и его возможных решений.

Эти стратегии подробнее будут рассмотрены в последующих главах, а здесь мы вкратце представим их по отношению к представленному выше сценарию, чтобы дать вам почувствовать вкус процесса нарративной медиации.

Выстраивание отношений в медиации

Выстраивание отношений доверия с каждой из сторон конфликта является ключом к успешному исходу любой медиации. Когда люди считают себя кем-то обиженными, они обычно стремятся переструктурировать элементы конфликтной истории таким образом, чтобы оправдать и укрепить свое ощущение несправедливости, предательства и обиды, уверенность, что с ними плохо обращаются. Медиатор может использовать метафору нарратива, или истории, чтобы донести до каждой из сторон, что он понял глубину их страдания и при этом «не вступает в сговор» с проблемными описаниями, которые дает каждый из участников.

Медиаторы должны иметь в своем арсенале стратегии, которые ослабят интенсивность конфликта, дестабилизируют его до такой степени, что откроется возможность рассматривать альтернативные истории. Ключевая часть этого процесса – внимательное, уважительное слушание. Мы демонстрируем уважение, принимая всерьез рассказанную

человеком историю и избегая каких-либо интерпретаций, касающихся того, что в человеке «чего-то не хватает», что он в чем-то неполноценен. Исходное положение нарративного подхода состоит в том, что каждый делает лучшее из возможного с учетом доступных ему на данный момент средств, умений и внешних условий.

Экстернализирующие беседы

Экстернализирующие беседы, более подробно описанные в шестой главе, – одно из наиболее действенных средств, которые могут использовать нарративные практики, чтобы помочь участникам конфликта разотождествиться с проблемной историей и начать формулировать общие смыслы, понимания и решения⁵. Экстернализирующие беседы выворачивают наизнанку общепринятую логику, распространенную как в популярной, так и в академической психологии, – логику, которая объясняет происходящее чем-то, что находится «внутри» человека. Экстернализирующие беседы сосредотачивают внимание на отношениях между людьми. Когда медиаторы экстернализуют проблему, они говорят о ней так, как если бы она была внешним объектом или некой персоной, которая воздействует на участников конфликта, но не отождествляют ее ни с одним из участников.

К первой встрече с Грэгом медиатор подготовился к экстернализирующей беседе, обозначив какие-то из доминирующих тем в его рассказе о проблеме. В том, как Грэг описывал то, что с ним происходит, и свои отношения с Фионой, заметно выделялись «недоверие», «предательство» и «пренебрежение». Теперь медиатор мог обсуждать эти темы, как если бы *они* были проблемой, вместо того чтобы считать проблемой Грэга или Фиону.

Медиатор попросил Грэга обозначить основные трудности, приведшие к нынешнему конфликту из-за места проживания детей. Немного поразмыслив над вопросом, Грэг сказал: «Фиона причинила мне очень много боли».

Для людей, захваченных длительным конфликтом, характерно (и Грэг здесь ярко это демонстрирует) придерживаться интернализирующего, обвиняющего описания партнера. Страдание, испытываемое Грэгом, было встроено в рассказанную им историю таким образом, как если бы оно порождалось Фионой как намеренное желание причинить ему боль или как неотъемлемое свойство ее характера. Экстернализирующие беседы помогают отделить проблему от человека и открыть пространство для такого восприятия происходящего, где обвинение и стыд теряют свою значимость. Медиаторы, пробуя применять экстернализирующие беседы, не должны разочаровываться, если, несмотря на их усилия экстернализовать проблему, стороны продолжают обвинять друг друга. Внимательное слушание, которое демонстрирует медиатор, вместе с любопытством и настойчивым энтузиазмом помогают переформулировать проблемные нарративы в менее обвиняющих терминах.

Затем медиатор спросил Грэга: «Если бы мы могли как-то назвать этот рассказ о трудностях, которые вы переживали в отношениях с Фионой, название «Много страдания, вызванного недоверием, предательством, тревогой и пренебрежением» подошло бы?». Грэг не был особенно уверен, но решил, что на данном этапе сгодится; это было достаточно близкое обозначение.

В общении с Грэгом медиатор часто ссылался на конфликт из-за места проживания детей, упоминая его как «этот конфликт» или «это предательство», «это недоверие», «это пренебрежение» или «это горе». Используемые здесь экстернализирующие описания зависели от направления разговора. За счет того что постоянно применялась экстернализация тех тем в отношениях, которые заставляли Грэга обвинять Фиону, создавалась атмосфера, в которой Грэг смог сосредоточиться на том, каким образом конфликт влияет на его жизнь и на жизнь детей. Это помогло ему избежать фокусировки на недостатках характера, неадекватностях личности Фионы, которые он подчеркивал бы в ином случае.

Картирование влияния конфликтной истории на участников

Более полное описание происходящего дает медиатору гораздо больше информации о том, как люди конструируют проблему. В случае Грэга и Фионы медиатор последовательно выяснял эффекты проблемно-насыщенной истории, с тем чтобы получить от сторон богатые описания, демонстрирующие, как по-разному понимают они конфликт⁶. Особое внимание медиатор уделил тому, чтобы наполнить содержанием историю этих мнений о проблеме. Динамика конфликта с самого начала может быть встроена в историю в экстернализирующей манере, чтобы стороны увидели, как конфликт развивался и воздействовал на их жизнь.

Обращение к прошлому помогает проявиться временному измерению, в результате чего наше видение становится более многомерным. Ритм и паттерн конфликта более четко воспринимаются каждым из партнеров, когда у них появляется большая ясность в том, каким образом меняется динамика конфликта и, возможно, происходит его эскалация. Если называется момент появления конфликта и прослеживается, как он развивался, у медиатора появляется возможность задать вопросы об опыте, который не вписывается в историю конфликта. Умения, необходимые для выстраивания истории воздействия проблемы, описываются в шестой главе.

Медиатор спросил Грэга: «Когда вы впервые осознали существование проблем, связанных с местом проживания детей?» Грэг ответил, что проблемы начались тогда, когда он обнаружил у Фионы «слабеющую способность заботиться о детях». Кто-то из детей как-то сказал, что мама однажды вечером отправилась куда-то поболтать с подружкой, а Фрэнка, старшего, оставила присматривать за остальными. Мама пришла домой только в полночь. Грэг рассказал, что был просто в бешенстве, когда он услышал о таком «серьезном проколе» в ее заботе о детях. Теперь он сомнева-

ется в ее способности заботиться о них как следует. Еще он сказал, что беспокоится о том, что дети не получают необходимого духовного образования. Если дети будут с ним, он будет водить их в церковь и воскресную школу.

Использование *вопросов о сравнительном влиянии*, или вопросов о *картировании влияния проблемы*, зачастую становится импульсом для вовлечения сторон в процесс медиации. Эти вопросы позволяют выявить воздействие конфликта на каждого из участников, помогают сторонам увидеть, чего конфликт им стоил, как в личном, так и в материальном плане*.

Медиатор спросил Грэга, как конфликт повлиял на его благополучие и самочувствие. Грэг рассказал, что у него появилось много дополнительных переживаний. Он беспокоится о том, во что ему обойдутся затраты на судебное рассмотрение спора о проживании детей и как он будет чувствовать себя на предстоящем судебном заседании. Он пожаловался, что у него возникли проблемы со сном, он нерегулярно питается. Он беспокоится о том, какую цену приходится платить за все это, озабочен своим физическим и эмоциональным неблагополучием. Он чувствует себя ужасно одиноким и ясно понимает (и это для него очень болезненно), что психологически находится не в том пространстве, где возможно развитие новых отношений.

* «Вопросы о сравнительном влиянии» – термин, введенный Майклом Уайтом для обозначения определенной категории вопросов в рамках экстернализирующей беседы. Проблема, рассматриваемая как нечто внешнее по отношению к человеку, оказывает определенное влияние на его жизнь и взаимоотношения с другими людьми. Однако и сам человек может до той или иной степени влиять на проблему, ее масштаб, успехи в достижении целей и пр. «Вопросы о сравнительном влиянии» – это вопросы о том, как (1) проблема влияет на разные области жизни человека, (2) человек влияет на проблему, (3) до какой степени жизнь человека находится под его собственным контролем, а до какой – под контролем проблемы. Авторы данной книги нередко рассматривают какой-то один аспект расспрашивания о влиянии, и «сравнительный» аспект из текста не всегда очевиден. – *Прим. перев.*

На него тяжело давят проблемы, связанные с разделом совместно нажитого имущества.

Но конфликт сказывался не только на Грэге и Фионе. Медиатор хотел, чтобы Грэг включил в свою проблемную историю оценку того, как конфликт влияет на детей. Очень важно помочь сторонам увидеть, как конфликт распространяется на другие области их собственной жизни и жизнь других людей.

Медиатор спросил: «Как повлияло нарастающее недоверие между вами и Фионой на ваших детей?» «Не имею ни малейшего представления, – медленно и задумчиво сказал Грэг. – Я их так редко вижу сейчас, что вообще не знаю, как они себя чувствуют, в каком они состоянии».

Поначалу Грэг не особенно старался серьезно отнестись к тому, как конфликт затрагивает жизнь детей. Но при последующем обсуждении он ясно понял, что в результате их с Фионой нарастающих разногласий дети страдают. Это его обеспокоило. Недоверие между Грэгом и Фионой усложняло детям жизнь, хотя Грэг все еще считал, что Фиона полностью в ответе и за это, и за конфликт как таковой.

Хуже всего, похоже, приходилось Джесси, среднему ребенку. Ее учительница сообщила, что у Джесси ухудшаются отметки и она выглядит подавленной, как если бы у нее была легкая депрессия. Было похоже, что негативное воздействие конфликта нарастает. Медиатор спросил Грэга, считает ли он, что душевная боль и отсутствие доверия усилят пагубное влияние конфликта на него самого и детей. Грэг ответил, что, действительно, конфликт может причинить еще больше вреда, но этого можно избежать, если судья быстро решит дело в пользу Грэга. Произнеся это, Грэг сообразил, что вынесение судебного решения о проживании детей произойдет только через несколько месяцев.

По ходу подобного расспрашивания о том, как влияет проблема на вовлеченных в конфликт людей, развивается история о функциях конфликта в жизни всех его участников. После того как воздействие проблемы было достаточ-

но подробно картировано, медиатор спросил Грэга, хочет ли он сделать что-то, чтобы изменить направление развития конфликта. Те же вопросы в дальнейшем задавались и Фионе.

Медиатор спросил Грэга: «Хотите ли вы, пока ждете решения судьи, продолжать приспосабливаться к нарастающему ухудшению ситуации, к нарастанию недоверия или же хотите на этот период каким-то образом ослабить негативные последствия, попытавшись выстроить отношения доверия?» Грэг не был уверен, что у него это получится, потому что во многом зависело от поступков Фионы. Тем не менее, он заявил, что, конечно же, со своей стороны готов делать все возможное, чтобы доверие больше не разрушалось. В седьмой главе мы покажем значение такого хода – предложения сторонам вынести суждение о том, как проблема повлияла на них самих и их близких.

Конструирование нарративов, связанных с разрешением конфликта

Крайне важно для медиатора, если одна из сторон ясно заявляет, что не хотела бы больше участвовать в эскалации конфликта. Это решение может создать возможности для совсем другого разговора. Теперь медиатор может задать Грэгу вопрос, были ли хотя бы краткие периоды, когда у него были какие-то взаимодействия с Фионой, какое-то общение, где, как ему казалось, доверие возрастало, а не уменьшалось? Этот ход в нарративной медиации основывается на представлении о том, что вовлеченные в конфликт люди, скорее всего, имеют какой-то опыт, выходящий за рамки истории о ссорах и разногласиях⁷.

На этой первой индивидуальной сессии оказалось возможным начать вместе с Грэгом *совместное сочинение (со-авторство) альтернативной истории*, истории, не связанной с проблемой. Этот шаг может быть рассмотрен как первая стадия разрешения конфликта. Грэг смог припомнить несколько

эпизодов взаимодействия с Фионой, где не было душевной боли и отчаяния. Хотя сначала ему было сложно вспомнить подобные эпизоды, в конце концов, он припомнил, как они с Фионой спокойно обсуждали планы организации дня рождения Джесси. Грэг описал, как он за месяц до встречи с медиатором сумел провести вечер, по-дружески, даже, пожалуй, сердечно общаясь с Фионой на дне рождения Джесси.

Медиаторы, работающие в нарративном подходе, прикладывают много усилий, чтобы обнаружить следы взаимодействий, свободных от влияния проблемы. С помощью ряда вопросов о подобных взаимодействиях медиатор и Грэг начали собирать альтернативные описания отношений Грэга с Фионой, где недоверие и негативные чувства не были доминирующими. Фактически Грэг начал приоткрывать дверь в пространство, где возможно формирование новых отношений с Фионой: в нынешних обстоятельствах они больше не супруги, так что речь шла о выстраивании взаимного доверия между ними как родителями. Грэгу уже не было нужды «откладывать все в долгий ящик» и «замораживать» в ожидании решения судьи. Он сумел вспомнить еще несколько примеров сотрудничества, которые имели место в течение последних месяцев.

В состоявшихся на этом этапе беседах Грэг и медиатор достигли следующего:

- Грэг достиг более полного понимания того, как конфликт пагубно влияет на него и его семью.
- Грэг и медиатор совместно разрабатывали альтернативную историю о том, как могут сотрудничать Грэг и Фиона.
- Грэг стал гораздо более вовлеченным в процесс медиации и начал понимать, что ему необходимо выстроить отношения такого сотрудничества с Фионой, где оба они выступают в роли родителей.

Рассказ Фионы

Была организована отдельная встреча и с Фионой. Медиатор попросил ее выразить точку зрения на сложности нынешней ситуации с Грэгом и рассказать вкратце историю этого конфликта.

Фиона была совершенно уверена, что ее брак пришел к концу. Она рассказала, как в течение многих лет, будучи в браке, чувствовала пустоту и одиночество. Что Грэг в течение длительных периодов эмоционально был совсем недоступен. Вскоре после вступления в брак Фиона заметила, что Грэг начал меняться. Пока они просто жили вместе, он был очень внимательным, открытым, любящим. Но как только они заключили брак, все поменялось. Фиона описывала, как Грэг растворился в своей работе. Он уходил рано утром, возвращался домой поздно вечером, ужасно уставший. Он очень мало времени проводил с детьми, хотя тепло относился к ним и заботился о них. Этот рассказ поддерживал представление о том, как негативно влияет на Фиону «упёртость» Грэга и его желание быть успешным и приносить в семью много денег.

Фиона сказала, что уход за детьми полностью лежал на ней, она одна отвечала за то, чтобы откликаться и удовлетворять их психологические и эмоциональные потребности. Она утешала их, помогала преодолевать разочарования и конфликты, радовалась их успехам. Она согласилась, что Грэг действительно старался делать все, что мог, чтобы поиграть с детьми и сходить на какие-то школьные мероприятия, но обычно у него не было времени или возможности. Грэг часто терял терпение, когда общался с детьми, срывался, иногда бывал даже агрессивным по отношению к ним.

Медиатору следует запомнить или записать подобные реплики, поскольку они дают насыщенную картину, в которой проявляются различные доминирующие культурные паттерны, повлиявшие на направление развития и облик конфликта.

Одна из посылок нарративной медиации состоит в том, что конфликт порождается соперничающими культурными

ми нормами. Поэтому медиатор был заинтересован в том, чтобы Фиона описала культурные нормы, которые на нее повлияли. Для этого медиатор попросил Фиону рассказать, что она вообще думает о том, что значит «быть в браке», чего она ожидала от отношений с Грэгом и какие у нее были представления о семье.

Фиона считала, что на ранней стадии брака и она, и Грэг имели в виду, что она станет домохозяйкой и будет выполнять все домашние дела. Она сказала, что они никогда открыто этого не обсуждали, но как-то просто «влипли» в те паттерны, которые были смоделированы для них родителями. Медиатор занял позицию наивного любопытства и помог Фионе описать, каким образом и в семье ее родителей, и в семье родителей Грэга именно женщины несли основную ответственность за психологическую поддержку мужа и детей. Главными здесь были традиционные гендерные паттерны разделения труда, в соответствии с которыми мужчина отвечает за зарабатывание денег, а женщина – за ведение домашнего хозяйства и воспитание детей.

Медиатор спросил Фиону, как она относится к этим культурным императивам. Она сказала, что чувствовала себя обиженной. Что ей следовало бы быть более настойчивой, когда она пыталась донести до Грэга свои желания и предпочтения. Она посвятила свою жизнь тому, чтобы стать хорошей матерью и домохозяйкой. Делала все, что могла, чтобы быть отзывчивой и заботливой по отношению к Грэгу, но чувствовала, что почти ничего не получает взамен, только временную финансовую стабильность, а сейчас и это ушло. У нее не было профессионального образования и карьеры, она сожалела, что не настояла, чтобы Грэг оплатил хоть какое-то ее образование. Она считала, что Грэг предал ее, потому что он «игнорировал психологические нужды семьи». Ко времени сессии у Фионы был минимальный доход, она получала пособие от государства и пыталась зарабатывать хоть какие-то деньги, работая на полставки.

Фиона чувствовала, что имеет право по крайней мере на половину доходов от бизнеса Грэга из-за тех жертв, которые она принесла, воспитывая детей и удовлетворяя потребности Грэга, оставаясь дома. Но она также испытывала чувство вины за то дополнительное давление, которое будет испытывать Грэг, чтобы как-то поддерживать свой бизнес, если ему придется делить доходы, выплачивая Фионе ее часть супружеской собственности. Это проблема, с которой ей еще придется разбираться.

Фионе было совершенно ясно, что Грэг не в состоянии заботиться о детях, в особенности, если они будут проживать вместе с ним. В настоящее время дети оставались у него каждые вторые выходные, и он мог выделить полдня раз в неделю, чтобы проводить с ними время после школы. С точки зрения Фионы, дети не хотели жить с отцом, хотя она понимала, что у Джесси гораздо более сильная психологическая связь с Грэгом. Фиона считала, что Джесси чувствует ответственность за то, чтобы заботиться об отце и не оставлять его одного. Джесси говорила Фионе, что беспокоится о папе, потому что он живет совсем один, и кто-то ведь должен за ним присматривать. Фиона была категорически против того, чтобы детей поделить: чтобы мальчики жили с ней, а Джесси с папой.

Рассказав свою историю, Фиона лучше поняла, какие доминирующие культурные послания влияли на нее, пока она была замужем за Грэгом. Для нее оказалось важным обозначить эти послания, впоследствии это помогло ей испытывать меньше вины и меньше подвергать себя самообвинениям за то, что она подала на развод. Связав рассказ Фионы с гендерными темами *порабощения* и *подчинения*, имплицитно присутствовавшими в проблемном нарративе Фионы, медиатор помог ей увидеть, что ее уязвимость по отношению к словесным нападкам Грэга обусловлена тем, что ее жизнь захвачена чувством вины и сомнениями в себе.

Медиатор спросил у Фионы, что делали с ней чувство вины и самообвинение, когда брак стал распадаться. Фиона ответила, что вина и самообвинение стоили ей очень

дорого. Однако она достаточно долго размышляла и сомневалась, беспокоясь о том, стоит ли ей пытаться исправить испортившиеся отношения с Грэгом. Она начинала чувствовать замешательство, и это приводило к ее непоследовательным коммуникативным ходам (сообщениям) Грэгу о том, в каком состоянии находятся их отношения. Иногда, пытаясь ослабить чувство вины, она говорила Грэгу, что для их отношений все-таки есть какая-то надежда. В другие моменты она абсолютно четко и уверенно сообщала, что не собирается возвращаться к привычному паттерну отношений, который характеризовал их брак. Это слишком дорого ей обошлось.

В интервью с Фионой было достигнуто несколько значимых целей медиации:

- Выстроена история о влиянии проблемного нарратива на ее жизнь.
- Рассмотрены варианты предпочитаемых будущих отношений совместного родительства с Грэгом.
- Выделены «само собой разумеющиеся» представления о браке и взаимоотношениях, которые осложняли Фионе жизнь.
- Кроме того, были выявлены характеристики культурного контекста, из-за которых Фиона попала в ловушку определенного паттерна взаимоотношений с Грэгом. Она смогла увидеть, каким образом этот паттерн подрывал ее собственное чувство уверенности и благополучия, а у Грэга создавал ощущения замешательства и «подвешенности».

Что представляют собой культурные предписания

В результате под влиянием не столько Грэга, сколько конвенциональных культурных дискурсов Фиона оказалась в позиции служанки и ответственной за удовлетворение социально-эмоциональных нужд семьи. В течение всего периода брака она чувствовала, что обязана полностью за-

ботиться о психологическом благополучии детей, и предполагала, что это ее основная роль в жизни. Теперь она понимает, что за многие годы эта роль слишком многого от нее потребовала. Моральное бремя было особенно неприятным, потому что не было никаких признаков, что Грэг когда-либо разделит с ней эту ответственность.

Культурные нормы вызывают к жизни определенные паттерны, или стили, взаимоотношений, которые отыгрываются в повторяющихся циклах. Медиатор, использующий нарративный подход, сосредотачивается на подобных культурных ограничениях, которые не позволяют людям решить свои проблемы. Он осторожно направляет разговор на предпочитаемый опыт, лежащий за пределами влияния проблемы, открывает новые дискурсивные (культурные) возможности⁸. Эти «проходы» в альтернативный опыт могут привести к разрешению конфликта. Значимость для медиатора социокультурного контекста при разрешении конфликта подробно описывается и развивается во второй главе.

Нарративная медиация – это не просто набор техник, которые могут быть «прикреплены скрепочкой» к существующим моделям медиации. Этот подход призывает медиаторов отразиться, насколько их представления о процессе медиации сказываются на результате. В работе с данным конфликтом медиатор должен был осознавать собственные гендерные конструкции относительно того, что такое брак, близкие отношения; ему требовалось разобраться, как его убеждения могут повлиять на формат разговора. Доминирующие культурные истории с большой вероятностью влияют на то, какие вопросы задает медиатор, каким образом он слышит и понимает то, что заботит участников конфликта. Например, если у медиатора есть определенные идеи о том, какие роли мужчины и женщины должны играть в браке, подспудно эти взгляды будут оказывать влияние на саму медиацию. Мы утверждаем, что нейтральность и беспристрастность существенно ограничены культурной позицией медиатора.

Многие исследователи медиации полагают, что медиатор должен обращать внимание на психологические взаимоотношения и на процедурные моменты и быть менее вовлеченным в сущностные и содержательные аспекты каких бы то ни было разногласий⁹. Например, что касается приведенного случая, многие медиаторы будут подчеркивать, что очень важно на ранних стадиях медиации выстроить хороший контакт со сторонами и четко договориться о процедуре.

Однако существуют серьезные различия в том, как медиаторы под влиянием своих теоретических убеждений и предпочтений откликаются на процедурные вопросы, на сам предмет спора, а также вопросы, связанные с отношениями. Например, некоторые медиаторы, работающие в сфере семейных конфликтов, выступают адвокатами детей, особенно если потребности последних игнорируются¹⁰. С этой точки зрения, медиаторы напрямую вовлечены в содержательное обсуждение. Другие считают, что медиаторы не должны оказывать влияние на стороны конфликта путем прямого воздействия на содержательные аспекты работы¹¹.

Мы не верим, что отделение процесса от содержания настолько просто, как это порой звучит. Процесс придает форму тому содержанию, которое может проявиться, и в любом процессе будет устанавливаться привилегия одного содержания над другим. Мы утверждаем, что на практике взаимоотношения, процесс и содержание переплетены и создают саму ткань медиации.

Обозначение доминирующих дискурсов

В силу того что нарративные медиаторы заинтересованы в прослеживании базовых социокультурных нарративов и выявлении тем, лежащих в основе конфликта, эти доминирующие темы полезно фиксировать письменно. Разумеется, подобные записи будут определяться дискурсивными темами, под воздействием которых находится сам медиа-

тор. К примеру, на первых сессиях с Фионой медиатор отметил следующие дискурсивные темы, которые фигурировали в ее взаимоотношениях с Грэгом:

- Жена должна подчиняться потребностям мужа.
- Для жены основным источником удовлетворенности жизнью должны быть достижения мужа.
- Жена отвечает за удовлетворение социальных и эмоциональных потребностей мужа и детей.
- Ради семьи женщина должна забыть мечты о карьере.

Похоже, что Фиона все еще находилась под сильным влиянием этих дискурсов. Однако после картирования их воздействия на ее жизнь она стала лучше понимать, какую цену ей приходится платить за исполнение этих культурных предписаний. Ей стало ясно, что она не обязана подчиняться этим нормам или продолжать пытаться достичь самореализации за счет того, чтобы быть обязательной, предусмотрительной и заботливой спутницей жизни. Это понимание помогло ей принять решение создать независимую от Грэга жизнь. Ясность, которую она обрела на первой сессии медиации, помогла ей при разговоре с Грэгом более четко определить свои намерения.

Деконструирующая беседа с Грэгом

Перед проведением совместной сессии медиатор еще раз встретился отдельно с Грэгом и с Фионой. Грэг пока не чувствовал, что готов что-то обсуждать с Фионой. С точки зрения медиатора, важно было еще укрепить заинтересованность Грэга в медиации. Кроме того, медиатор хотел воспользоваться возможностью лучше понять, как Грэг видит перспективы решения проблемы.

До проведения второй встречи с Грэгом медиатор записал некоторые из дискурсивных тем из первой сессии. Медиатор обратил внимание, что на Грэга сильно влияет дискурс «главы семьи, хозяина дома». Этот дискурс побуж-

дает его занять позицию ответственного за принятие решений, в данном случае – относительно того, что требуется для разрешения конфликта. Вдобавок, опираясь на свое представление о христианстве, Грэг видел себя как вполне подходящего воспитателя для своих детей, способного привить им моральные ценности.

Грэг чувствовал себя вправе, чтобы дети были на его попечении. (В четвертой главе мы обсудим, каким образом подобное «ощущение себя вправе» строится на основе дискурсов.) Его «ощущение себя вправе» основывалось на том, что он определял как «предательство» со стороны Фионы (она предала свои супружеские обеты), – а также на том, какой вред, по его мнению, развод принесет детям. Он дал понять, что если не получится совсем забрать детей у Фионы, он бы мог согласиться на совместное опеку. Однако он был убежден, что нежелание Фионы попробовать заново выстроить отношения свидетельствовало о слабости ее морального духа. С точки зрения медиатора, поведение Грэга в значительной степени определялось фундаменталистской патриархальной позицией.

Подобный императив часто ведет к весьма жесткой позиции в конфликте по поводу опеки над детьми. Во время второй сессии с Грэгом медиатор рассмотрел с ним другие дискурсивные императивы, которые повлияли на его представления о том, на что он имеет право. Были выделены следующие базовые убеждения:

- Основной вклад мужчины в семью – это деньги, которые он зарабатывает.
- Мужчина – глава семьи, и если семья находится под угрозой, мужчина должен брать на себя ответственность.
- Настоящий мужчина много зарабатывает.
- Женщина, которая уходит от мужа, предает семью. В этом случае она теряет право на то, чтобы хоть как-то влиять на судьбу детей, потому что нарушила условия договора.

- Христианская жизнь лучше, чем жизнь неверующего. Верующий, а особенно христианин – лучший родитель, нежели неверующий.

Затем медиатор стал разбирать вместе с Грэгом воздействие убеждения «настоящий мужчина много зарабатывает». Чтобы обозначить воздействие этого дискурса на Грэга, Фиону и детей, медиатор развернул экстернализирующую беседу.

Он спросил Грэга, ощущал ли тот необходимость «быть хорошо зарабатывающим настоящим мужчиной» как бремя и до какой степени он чувствовал моральный долг довольно многим жертвовать работе. Грэг описал, сколь нелегкой является эта ответственность и как она заставила его взяться за такую сложную задачу – зарабатывать для Фионы и детей достаточно много денег, о чем в детстве он мог только мечтать.

Далее последовал вопрос из категории вопросов о сравнительном влиянии:

Медиатор: – Грэг, как на вас повлияло вот это чувство полной моральной ответственности за то, чтобы быть успешным добытчиком и щедрым кормильцем?

Грэг: – Мне кажется, у меня все отлично получалось. Я обеспечил семье надежное будущее и искренне горжусь тем, чего достиг в работе. Но есть и сожаления. Знаете, я очень многим пожертвовал, и вот сейчас задумываюсь, а стоило ли оно того.

Медиатор попросил Грэга рассказать об этом подробнее (это простое использование *нарративной любознательности*)¹². Грэг ответил: «Ну, дети выросли практически без меня. Я даже на каникулы не мог с ними съездить. Считаю, детство у них наполовину закончилось, а я только сейчас начинаю понимать болезненные последствия того, что я все время был так озабочен работой».

Медиатор спросил Грэга, какую еще цену заставил его заплатить дискурс «мужчины-добытчика». Грэг страдал от высокого артериального давления, у него регулярно были мигрени. По-видимому, эти недомогания были следствием чрезмерно высоких требований к собственному организму. Стресс, связанный с борьбой за опеку над детьми, усиливал некоторые симптомы ухудшения здоровья.

Заданные вопросы помогли «распаковать», или *деконструировать*, по крайней мере часть базовых культурных нарративов, придающих облик истории Грэга о том, как Фиона его «предала». Он делал максимум возможного, чтобы соответствовать требованиям доминирующего дискурса. Инициатива Фионы, когда она подала на развод, и отрицание авторитета этого дискурса обесценили все усилия Грэга. Вопросы медиатора помогли Грэгу увидеть и обозначить ту роль, которую играла необходимость «быть хорошим добытчиком» в его переживании предательства, равно как и воздействие этого переживания на его здоровье.

Грэг пришел к тому, что хочет освободиться от диктата этого дискурса, заставляющего его рабски трудиться, чтобы хорошо зарабатывать. Он уже старался умерять требования бизнеса, чтобы больше времени проводить с детьми и больше делать для церкви. С нарративной точки зрения, мы описываем это желание как выражение намерения изменить свою позицию в рамках дискурса добытчика (кормильца семьи). Однако патриархальный дискурс продолжал влиять на Грэга. Медиатор не хотел быть излишне директивным в расследовании дискурсивной подоплеки идентичности Грэга как отца, потому что боялся показаться навязчивым или категоричным. Поэтому медиатор постарался признать, что Грэг действительно хочет стать хорошим родителем. Тем не менее, твердая уверенность Грэга в том, что он имеет право на опеку над детьми, давала довольно мало возможностей для создания равновесия в медиации. Чтобы конфликт по поводу детей так или иначе

продвинулся к разрешению, Грэгу нужно было умерить свои претензии на роль «главного» при принятии решений.

Деконструирующая беседа с Фионой

Когда медиатор снова встретился с Фионой, они продолжили деконструирующую беседу, начавшуюся на первой встрече. Выделим два аспекта этого разговора.

Медиатор спросил Фиону, что ей нужно, чтобы подготовиться к совместной сессии с Грэгом. Она сказала, что хотела бы укрепить способность справляться со своим чувством вины и уменьшить силу самообвинения. Медиатор задал Фионе вопрос из категории вопросов о сравнительном влиянии о ее растущей способности сопротивляться вине и самообвинению. Она ответила, что все больше хочет перепозиционировать себя как женщину и доказать самой себе, что выбирает и прокладывает собственный путь в мире независимо от мужа. В то время как Грэг продолжал подписываться под традиционными дискурсивными предписаниями по поводу брака, Фиона постепенно пересматривала свое понимание того, что значит «быть в близких отношениях». Ее нынешние взгляды существенно отличались от тех, что были у нее в начале отношений с Грэгом.

Затем медиатор спросил Фиону, что заставило ее изменить свои убеждения. Фиона выделила несколько альтернативных дискурсов, оказавших влияние на то, кем она себя воспринимала и считала. К концу второй сессии она значительно комфортнее чувствовала себя со следующими дискурсивными темами:

- Близкие отношения – это взаимность, забота об эмоциональных и психологических нуждах друг друга.
- Женщина имеет право строить карьеру, будучи при этом в браке.
- Мужчина в той же степени, что и женщина, должен заботиться об удовлетворении психологических потребностей детей.

- Женщина должна иметь в семье равные с мужчиной права на принятие решений.

Подобный анализ дискурсов задает территорию, на которой можно найти пути выхода из конфликта. Когда мы живем, мы «воплощаем смыслы» (*we perform meaning*), заключенные в подобных утверждениях, – и как бы предлагаем друг другу занять определенную позицию* и с этой позиции отнестись к утверждениям и смыслам. И тем не менее, утверждения, в которых выражаются доминирующие или альтернативные дискурсы, – это не жесткие жизненные предписания. Лишь по мере того, как мы сплетаем вокруг них истории, они начинают воплощать реальность наших отношений.

В приведенном примере очевидны расхождения между дискурсивными предписаниями, из которых исходили Грэг и Фиона. Никакие переговоры, связанные с конкретикой тяжбы (или базирующиеся на «согласовании интересов»), не сняли бы этих расхождений. Что же здесь требуется? Сформулировать ряд утверждений, образующих дискурсивное пространство, куда обе стороны чувствовали бы себя включенными. Затем вокруг этих утверждений должны быть сплетены убедительные истории. Только после этого можно найти выход из конфликта.

Голоса детей

В подобной ситуации, когда конкурирующие истории демонстрируют двух действующих лиц (протагонистов), Грэга и Фиону, как постоянно конфликтующих друг с другом, мож-

* Авторы книги во многом опираются на представление Р. Харре и Б. Дэвис о «позиционировании» – каждый из нас в процессе общения и взаимодействия постоянно меняет позицию в рамках дискурсов, и позиция во многом определяет содержание и стиль высказывания. «Позиция» не является чем-то внутренне присущим человеку, она скорее текуча, чем стабильна; позиционирование – это процесс (тогда как «роль», например, является категорией структурной и статичной). – *Прим. перев.*

но расширить разговор и включить другие голоса. Другие голоса изменят динамику, вызовут новые реакции. Благодаря этому Грэг и Фиона будут откликаться не только на голоса и, соответственно, дискурсивные позиции друг друга.

В этом случае иные перспективы, иные точки зрения могли бы быть представлены за счет включения детей Грэга и Фионы в процесс принятия решения. Фрэнк, Джесси и Томас – все были достаточно сознательными и имели свое мнение о желательном для них взаимодействии с родителями. Хотя Грэг изначально не уделял большого внимания точкам зрения детей, он согласился на то, чтобы медиатор проинтервьюировал их и выяснил, с кем они хотели бы жить. У медиатора было предчувствие, что включение детей в разговор может позволить Грэгу пересмотреть его представления о власти в семье.

Медиатор проинтервьюировал детей и по отдельности, и вместе. Он уделил особое внимание тому, чтобы использовать вопросы о сравнительном влиянии и исследовать реакцию детей на идею о том, чтобы жить либо с мамой, либо с папой, либо с тем и другим попеременно. В ответ на деликатно сформулированные вопросы медиатора дети сказали, что хотели бы остаться с мамой, хотя им приходится жить в менее комфортных условиях. Джесси, однако, признала, что хотела бы жить еще и с папой, поскольку чувствовала, что отвечает за его здоровье и благополучие. Как единственная дочка она находилась под влиянием дискурса, что девочки и женщины должны заботиться о братьях, отцах и детях. Но если бы речь шла о ее собственных предпочтениях, она хотела бы сохранить текущее положение дел.

Здесь мы видим, что в ход медиации включаются ценности самого медиатора. Медиатор не поддержал мнение Грэга о том, что тот один должен решать, где должны жить дети. Медиатор посчитал, что у детей есть право голоса при решении вопросов, касающихся их будущего, и хотел, чтобы у детей была возможность в безопасной ситуации

высказать маме и папе собственное мнение. Медиатор договорился с детьми, что если на общей встрече им не захочется отвечать на какой-то вопрос, они могут не отвечать.

Такая позиция не является нейтральной. Она противоречит доминирующему юридическому дискурсу, который до сих пор приравнивает детей к «движимому имуществу», принадлежащему родителям, «движимому имуществу», не имеющему права голоса.

Семейная встреча

И Грэг, и Фиона, и дети – все присутствовали на следующей сессии. Медиатор предложил детям рассказать о том, как и с кем им было бы лучше жить. Было заметно, что Джесси очень тяжело говорить. Она не хотела, чтобы папа думал, что она бросает его. Медиатор поддержал желание Джесси ничего не говорить, пока Фрэнк и Томас не изложат свое мнение. Они искренне говорили о том, что хотят, чтобы все оставалось, как есть.

Одна из задач медиации – создать обстановку, в которой участники конфликта могут обдумать и критически рассмотреть свои позиции. Это нужно сделать так, чтобы не вызвать у них стремления к самозащите и подозрительности. Если в ходе медиации нам удалось организовать безопасную ситуацию, где дети могут рассказать о своих желаниях и мечтах, значит, это получилось. Благодаря этому у родителей появилась возможность проверить свои взгляды и изменить позиции по отношению к мнениям детей, а также друг к другу.

Медиатор попросил Грэга поразмышлять над тем, что сказали дети, как-то отнестись к этому. Что он услышал? Что это значит для него? Для Грэга стало очевидно (и, пожалуй, впервые в жизни), что у детей есть достаточно четкие представления о том, чего они хотят, и эти представления противоречат его собственным. И снова медиатор спросил, что это значит для него. Грэг признал, что настаивать на своих планах и заставлять детей делать что-то такое,

против чего они серьезно возражают, – значит создать ситуацию, где дети отвернутся от него. Он стал переосмысливать свою роль в семье.

Это был *уникальный эпизод* в конфликтной истории¹³. Для Грэга он стал началом изменения собственной позиции по отношению к спору об опекунстве. Привлечение детей к участию в медиации оказалось чрезвычайно значимым. Они перестали находиться в положении объектов родительского дискурса. Дав детям высказаться, родители изменили собственные позиции как по отношению к детям, так и по отношению друг к другу. То обстоятельство, что Грэг стал пересматривать свою позицию относительно того, что нужно детям, открыло возможность для установления консенсуса между ним и Фионой по вопросу о детях.

Продвижение к согласию

На двух последующих сессиях, по мере того как позиция Грэга – прежде авторитарная – смягчалась, Фиона стала во взаимодействии с ним более гибкой. Медиатор проявлял заинтересованность в обсуждении конкретных деталей того, как стоит организовать уход и присмотр за детьми. В результате договоренности стали более гибкими, особенно в том, что касалось планов на каникулы.

Теперь Грэг был готов критически рассмотреть некоторые из своих патриархальных идей о том, что значит быть отцом и мужем. Это проявилось, когда он стал пересматривать свои отношения с детьми. Он уже не был так уверен и настойчив, что дети должны жить с ним. Слова Фрэнка и Томаса он воспринял очень болезненно. Мальчики красноречиво говорили о своих желаниях, а Фрэнк еще объяснил, что Джесси разрывается пополам, потому что хочет жить с отцом из-за того, что так понимает свой долг. Грэг слушал их мнения и, очевидно, пересматривал свои представления о том, как все должно быть.

Кроме того, теперь он не так резко обвинял Фиону за ту боль, которую она ему причинила, и был больше озабочен тем, чтобы прекратить этот болезненный конфликт. Грэг согласился с комментарием медиатора, что отныне он может меньше контролировать организацию попечения над детьми, и добавил, что напряжение и чувство соперничества, которое он испытывал в течение многих месяцев, теперь потихоньку ослабевает.

На последней сессии с Грэгом и Фионой медиатор отметил, что в их тоне появилась некоторая легкость, когда они заговорили об устройстве для Фрэнка вечеринки-сюрприза на день рождения. В их родительских взаимоотношениях возникло доверие. Обсуждение организации жизни детей стало более эффективным. Грэг принял то, что Фиона останется основным опекуном детей, будет их растить, но решил больше участвовать в их повседневной жизни. Они договорились, что в выходные дни дети остаются с Фионой, Грэг утром в воскресенье отвозит Томаса и Джесси в церковь. Фрэнк и Джесси на выходных нередко предпочитали проводить время с друзьями, а это означало, что порой в выходные они не будут ночевать ни у Грэга, ни у Фионы. Теперь Грэг гораздо более гибко относился к подобным просьбам.

Придерживаться предпочитаемой истории

Итак, Фиона и Грэг начали освобождаться от тотализирующих описаний друг друга как намеренно причиняющих боль и приводящих к разрушению. Появилось больше понимания того, что значит перейти от супружеских отношений к родительским. Другими словами, у них начала формироваться другая история взаимоотношений. Медиатор старался задавать такие вопросы, чтобы оба могли развить эту историю.

Отвечая на эти вопросы, Грэг действительно сумел расстаться с прежним стремлением контролировать исход бит-

вы за опекунов над детьми. Он сумел услышать – возможно, первый раз в жизни – пожелания детей, отличные от его представлений о том, что им нужно. И начал понимать, что его стремление получить опекунов над детьми было отчасти попыткой наказать Фиону.

Фиона, со своей стороны, по мере того как она видела, что Грэг начинает уходить от прежней авторитарной, контролирующей позиции, была готова гораздо больше посочувствовать Грэгу. Хотя некоторые медиаторы могут прийти к выводу, что на этом работа завершена, следующая сессия покажет нам, что она необходима для закрепления пока еще хрупких договоренностей.

Многие медиаторы очень ценят сладкий вкус успеха, когда им удастся помочь людям решить долговременный и крайне неприятный конфликт. Поэтому медиатору бывает невероятно грустно обнаруживать, что его тяжелый труд рассыпается и исчезает, когда конфликтующие стороны возвращаются к прежнему паттерну взаимодействия, запущенному исходным конфликтом. Нарративная точка зрения рассматривает подобный откат как один из возможных исходов состязания между историями. История конфликта обладает достаточной силой, чтобы опрокинуть нарождающуюся новую историю, растоптать ее, пока новая история не вплетется в ткань жизни участников. По этой причине в медиации имеет смысл потратить время на то, чтобы найти способы укрепить нарратив, связанный с решением и появляющийся, когда достигнуто определенное взаимопонимание. Ведь достаточно всего одной-двух ситуаций негативного взаимодействия, и проблемные истории воскреснут снова.

Сессия медиации, направленная на отслеживание результатов работы с Грэгом и Фионой, произошла спустя три недели после встречи с детьми. И Грэг, и Фиона чувствовали себя достаточно комфортно, не ощущалось никакого напряжения. Но они сказали, что хотя за три недели у них не было особых разногласий по поводу детей, оба были сильно обеспокоены тем, что на следующей неделе

им предстояла встреча вместе с адвокатами по поводу раздела совместно нажитого имущества.

Медиатор попросил Грэга и Фиону подумать о прошедших шести неделях и определить, что принесло им больше всего удовлетворения во взаимодействии друг с другом. Оба отметили, что они стали проявлять гораздо больше уважения друг к другу, когда им нужно обсуждать вопросы, связанные с детьми. Оба продолжали беспокоиться о Джесси, потому что ее успеваемость все ухудшалась. Однако сейчас отличие состояло в том, что они могли поддержать друг друга, вместо того чтобы обвинять из-за проблем с Джесси. Они оба встретились с ее учительницей и обсудили то, что их тревожит. Еще они рассказали, что празднование дня рождения Фрэнка – вечеринка-сюрприз – прошло замечательно. Несмотря на то, что Фиона фактически взяла на себя все организационные хлопоты, Грэг оплатил все расходы. Они ощущали, что каждый внес важный вклад в организацию этой вечеринки, и обсуждали все это без боли.

Дальше произошел следующий обмен репликами.

Медиатор: – Должен сказать, что очень удивлен тем, как вам удастся общаться друг с другом, при том, что еще шесть недель назад вы вообще ничего не могли нормально обсуждать без ссоры. Вы понимаете, что именно меня так удивляет?

Фиона: – Ну, я думаю, что больше всех удивляюсь я сама – тем, как нам удастся ладить. Но, честно говоря, меня сильно беспокоит, как мы будем разбираться с проблемами раздела имущества. Может статься, что все просто полетит кувырком и развалится. Но все-таки я чувствую, Грэг, что твое отношение ко мне изменилось.

Грэг: – Да, меня тоже беспокоят финансовые вопросы, они будут действительно очень сложными, их будет трудно решать.

Уплотнение сюжета

Вполне естественно, что Грэга и Фиону тревожили сложности, с которыми им предстояло столкнуться на следующей неделе. Во время сессий медиации был выработан определенный уровень доверия, обеспечивший безопасность, позволяющую им говорить о непростых темах, которые были бы слишком неприятны для самостоятельного обсуждения (в отсутствие медиатора). Хотя бывшие супруги уже были готовы заняться разделом имущества, медиатор решил потратить некоторое время на осмысление изменений, достигнутых Грэгом и Фионой в их взаимоотношениях. Он чувствовал, что это обсуждение придаст большую полноту нарративу о позитивном родительстве, который они создавали для себя и детей. «Уплотнение сюжета» предпочитаемой истории *партнерства в родительстве* смогло бы, по убеждению медиатора, принести пользу обоим, дать им возможность лучше справиться с решением сложных проблем раздела совместно нажитого имущества¹⁴.

Медиатор: – Я понимаю, что вы хотите обсудить эти сложные финансовые вопросы и их следствие для ваших родительских отношений. Но мне кажется, что если мы сможем более отчетливо понять, как именно вам удастся совместно справляться с проблемами, это может лучше подготовить вас к обсуждению конкретных финансовых вопросов. Интересно ли вам потратить несколько минут и поразмышлять над тем, чего вам удалось достичь к настоящему времени и за счет чего эти достижения стали возможны, прежде чем мы перейдем к проблеме раздела имущества?

Медиатор хотел сохранить позицию любознательного расспрашивания по отношению к важным для Грэга и Фионы способностям поддерживать отношения. Медиатор верил, что такой подход придаст большую весомость

и силу их нарративу о сотрудничестве в родительстве. Имея такое намерение, медиатор должен был проявить уважительную настойчивость, но реализовать ее только с разрешения сторон. Он не хотел занимать позицию эксперта, определяя, о чем им можно говорить, о чем нельзя, и, тем самым, умаляя их собственную компетентность. Однако ему важно было предъявить свои предпочтения относительно того, какой именно разговор, с его точки зрения, больше всего поддержит рост и развитие альтернативной истории. Поэтому он обозначил свою точку зрения и спросил разрешения следовать ей. Этот ход вполне в духе нарративной установки на «совместное авторство»¹⁵. Грэг и Фиона согласились с предложением медиатора.

И медиатор сосредоточился на классе вопросов, которые называются «вопросы об осмыслении уникального эпизода»¹⁶. Эти вопросы сконструированы и используются для того, чтобы помочь людям обозначить, каким образом они смогли достичь успеха. Подобный способ расспрашивания добавил больше насыщенности и глубины нарративу о совместном родительстве.

Медиатор: – Какое значение для вас имеет то, что вам так хорошо удастся сотрудничать? У вас отлично получилось организовать день рождения Фрэнка, вы вместе стараетесь помочь Джесси справиться с депрессией и трудностями в школе, и вы разработали план ухода и присмотра за детьми, которому оба следуете.

Грэг: – Ну, я думаю, что перестал стараться гнуть свою линию и заставлять всех делать то, что я считал для них правильным, – то, что детям на самом деле не подходило. Я думаю, что прислушался к тому, что могли сказать дети, к их желаниям.

Фиона: – Я думаю, мы нащупали возможности, чтобы уважать друг друга, относиться друг к другу с симпатией как к родителям, хотя все еще осталось много болевых точек.

Этот разговор помог обозначить некоторые сильные стороны, появившиеся во взаимоотношениях. Ответ Грэга дал ему возможность признать свою способность слушать чужую точку зрения, даже когда люди говорят не то, что он хочет услышать. Ответ Фионы продемонстрировал ее готовность расстаться со своей обидой на историю, что она, мол, предала Грэга, расстаться с досадой на то, что Грэг был недоступен и не помогал воспитывать детей, – досадой, копившейся в течение многих лет. Сейчас она способна сконцентрироваться на настоящем, на нынешних отношениях родительства. Дальше в историю была включена способность Грэга слушать и быть внимательным, а способность Фионы больше доверять побуждениям Грэга была описана гораздо богаче.

Медиатор спросил Фиону и Грэга, что о них самих говорит тот факт, что им удастся создавать отношения родительства, в которых есть внимательное слушание, растущее доверие и все уменьшающиеся негативные чувства. Этот вопрос был направлен на описание некоторых человеческих качеств, проявляющихся в отношениях. Вопрос побуждал Фиону и Грэга исследовать этот опыт и вывести на первый план те черты своего характера, которые раньше не включались в историю. В ответ описываемые предпочтительные события могут быть собраны воедино и включены в историю – обоснованную, надежную историю о сотрудничестве. На подобные вопросы бывает трудно отвечать, но задавать их стоит, потому что они раскрывают большой потенциал преобразования представлений человека о том, каким он может быть в отношениях. Грэг и Фиона переставали быть сердитой ссорящейся парой, у которой мало ресурса для того, чтобы решать вопросы родительства, и становились живущими врозь родителями, которые могут принимать мудрые решения о том, что требуется детям. Подумав некоторое время, Фиона смогла сделать следующие утверждения:

«Мне кажется, я склонна доверять людям, я могу прощать в глубине души. Я начинаю понимать, что Грэг действительно верил, что то, каким он был отцом нашим детям, было вызвано его лучшими намерениями. Я теперь увидела другую его сторону, которую раньше не замечала. К сожалению, слишком много между нами всякого произошло, чтобы попробовать начать все снова. Мне кажется, жизнь уже сложилась так, как сложилась».

Грэг тоже сформулировал представления о себе:

«Ну, все, что я могу сказать – что это было болезненное переживание, повторять которое я не хочу. Я очень многому научился, проходя через это; я не могу сказать, что достиг желаемого результата. Пока что. Вся эта проблема заставляла меня ходить кругами и сбивала с ног. Однако мне кажется, что в результате я стал хорошим человеком, лучше, чем был раньше. Я много чему научился. Я хотел бы считать, что у меня есть способность ставить интересы семьи во главу угла, и в этих обстоятельствах мне кажется, что я могу принять неэгоистичное решение. Я знаю, что мне будет тяжело принимать ту финансовую договоренность, про которую я сейчас думаю; ну, что ж, я приму эти трудности. И сейчас я считаю, что чем раньше, тем лучше, чтобы я смог подобрать то, что осталось от моей жизни, и двигаться дальше».

Выстраиваем историю будущего

Эти утверждения были чрезвычайно важны для того, чтобы помочь Грэгу и Фионе создать позитивную основу. Опираясь на нее, они могли разобраться с более сложными проблемами, которые им еще предстояло решить. Медиатор спросил, освоили ли они какие-то стратегии, которые помогут им разобраться с серьезными проблемами, касающимися совместной собственности, нажитой в браке. Грэг сказал, что они перевели свои брачные супружеские отношения в отношения совместного родительства, деловое партнерство, и в силу того, что они выстроили большее доверие,

он не ожидал значительных проблем с подписанием договора о разделе собственности. Он уже готовился обсуждать с Фионой этот вопрос, чтобы она получила справедливую долю. Грэг хотел, чтобы у Фионы было достаточно средств, чтобы она смогла купить собственный дом, гораздо более подходящий для детей. Фиона же, со своей стороны, проявляла большую уверенность в том, что будет справедливо решать проблемы собственности и будет заботиться о том, каким образом эта проблема будет решена.

Затем медиатор расспросил о том, как они собираются сохранить эту направленность изменений. Медиатора интересовало, какие планы они разработали на всякий случай, если что-то пойдет не так (или они еще не разработали, но собираются), чтобы держаться достигнутого прогресса в случае, если возникнут какие-то сложности при обсуждении вопросов о собственности.

Этот вопрос побудил Грэга и Фиону обдумать и спланировать, как они смогут решать проблемы в будущем, по крайней мере, в принципе. *Вопросы об уникальных возможностях* подготавливают стороны, официально находившиеся в конфликте, к обдумыванию собственных стратегий, техник и способности к решению проблем¹⁷. Фиона и Грэг активно вовлеклись в этот процесс. В их отношениях совместного родительства вот-вот откроется новая глава.

Вот и конец первой главы. Без сомнения, она вызвала у вас множество вопросов о том, что же такое нарративный подход к медиации. Мы сделали много намеков, но пока не привели развернутых объяснений. Нашей задачей было возбудить ваш аппетит. Цель рассказанной здесь истории – ввести читателей в курс дела. Мы хотели, чтобы она послужила не столько полному изложению принципов, сколько смогла бы донести до вас дух нарративной медиации. В следующей главе мы раскроем основания нарративного подхода и покажем их отличие от тех, на которых строится подход, ориентированный на решение проблемы. Затем мы обратим-

ся к теоретическому описанию нарративной медиации, необходимому для дальнейшего рассмотрения основных ходов и стратегий в процессе посредничества в ситуации конфликта. После этого мы подробнее поговорим о практических аспектах построения нарративной беседы.

Примечания

- 1 Moore, C, *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (San Francisco: Jossey-Bass, 1996); Fisher, R., and Ury, W., *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* (Boston: Houghton Mifflin, 1981).
- 2 White, M., and Epston, D., *Narrative Means to Therapeutic Ends* (New York: Norton, 1991); Monk, G., Winslade, J., Crocket, K., and Epston, D., *Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997); Freedman, J., and Combs, G., *Narrative Therapy: The Social Construction of Preferred Realities* (New York: Norton, 1996).
- 3 Bruner, E., "Ethnography as Narrative," in V. Turner and E. Bruner (eds.), *The Anthropology of Experience* (Chicago: University of Illinois Press, 1986).
- 4 Winslade, J., and Monk, G., *Narrative Counseling in Schools* (Thousand Oaks, Calif.: Corwin Press, 1999).
- 5 White, M., "The Externalizing of the Problem," *Dulwich Centre Newsletter*, 1989, special edition, 3–21.
- 6 White, M., "The Process of Questioning: A Therapy of Literary Merit?" in M. White, *Selected Papers* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1989).
- 7 White and Epston, *Narrative Means to Therapeutic Ends*; Monk, Winslade, Crocket, and Epston, *Narrative Therapy in Practice*; Freedman and Combs, *Narrative Therapy*; Dickerson, V., and Zimmerman, J., *If Problems Talked: Narrative Therapy in Action* (New York: Guilford Press, 1996).
- 8 White, M., "Deconstruction and Therapy," in D. Epston and M. White (eds.), *Experience, Contradiction, Narrative and Imagination* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1992); Fairclough, N., *Discourse and Social Change* (Cambridge, England: Polity Press, 1992); Weedon, C., *Feminist Practice and Poststructuralist Theory* (Oxford, England: Blackwell, 1987).
- 9 Moore, *The Mediation Process*.
- 10 Coogler, O. J., *Structured Mediation in Divorce Settlement* (San Francisco: New Lexington Press, 1978); Saposnek, D. T., *Mediating*

Child Custody Disputes: A Systematic Guide for Family Therapists, Court Counselors, Attorneys, and Judges (San Francisco: Jossey-Bass, 1983).

- 11 Stulberg, J., *Citizen Dispute Settlement: A Mediator's Manual* (Tallahassee: Supreme Court of Florida, 1981).
- 12 Amunsden, J., Stewart, K., and Valentine, L., "Temptations of Power and Certainty," *Journal of Marital and Family Therapy*, 1993, 19(2), 111–123; Hoffman, L., "A Reflexive Stance for Family Therapy," in S. McNamee and K. Gergen (eds.), *Therapy as Social Construction* (Thousand Oaks, Calif: Sage, 1992); Anderson, H., and Goolishian, H., "The Client Is the Expert: A Not-Knowing Approach to Therapy," in S. McNamee and K. Gergen (eds.), *Therapy as Social Construction* (Thousand Oaks, Calif.: Sage, 1992).
- 13 White and Epston, *Narrative Means to Therapeutic Ends*; Monk, Winslade, Crockett, and Epston, *Narrative Therapy in Practice*; Freedman and Combs, *Narrative Therapy*; Dickerson and Zimmerman, *If Problems Talked*.
- 14 White, M., *Narratives of Therapists Lives* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1997).
- 15 Epston, D., and White, M., "Consulting Your Consultants," in D. Epston and M. White (eds.), *Experience, Contradiction, Narrative and Imagination* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1992).
- 16 White, "The Process of Questioning."
- 17 White, "The Process of Questioning."

Глава вторая

Теоретические и философские основания нарративной медиации

...меня подводит сердце, а голову пронизывает боль, но я обязан мне оценить открывшееся знание, свести в единый том сокровища науки; и проследить, откуда что идет и каковы последствия; пусть станет понятным актуальное влияние и весь потенциал латентный, скрытый. Суровым взглядом критика смотрю на собственную схему я; развев ее сполна, свергаю с пьедестала, на который в надежде прежде сам ее вознес.

Роберт Браунинг. Парацельс

В настоящее время в литературе по медиации доминирует подход, ориентированный на решение проблемы (*problem-solving*) – или, иначе, подход, основанный на интересах (*interest-based approach*). Эта модель так захватила на Западе философию и практику медиации, что почти не уделялось внимания тому, чтобы разрабатывать альтернативные концепции медиации. Подходы, ориентированные на решение проблемы, основываются на нескольких исходных посылах относительно того, что представляет собой конфликт, человеческие намерения и отношения¹. При внимательном рассмотрении эти посылки могут быть оказаться весьма сомнительными, – и действительно, в последние годы они многократно оспаривались. В данной главе мы опишем некоторые из этих посылок – и брошенный им вызов. А затем рассмотрим теоретический базис нарративной перспективы в медиации и те исходные представления, на которых основывается наша работа в этой области.

Кто-то из читателей сочтет описание теоретического ландшафта несущественным и решит пролистнуть эту главу. Мы хотели бы попросить вас не делать этого, потому что нарративные практики в медиации больше основываются на принятии определенной философской позиции, нежели на освоении конкретных техник. Те, кто усвоили позицию, относительно легко и быстро осваивают техники и, скорее всего, создадут новые техники и будут развивать данное направление. Те же, кто пытаются заниматься нарративной медиацией исходя из упрощенческой практической ориентации, в скором времени начинают блуждать; они не способны воплотить дух подхода. Наш опыт подсказывает, что идеи, на которых основана нарративная медиация (многие из них будут здесь описаны), обладают мощным потенциалом, они способны довольно тонко, но существенно трансформировать практику. Поэтому мы бы все-таки настаивали, чтобы вы ознакомились с теми простыми идеями, которые изложены в этой главе.

Основания подхода, ориентированного на решение проблемы

В самом сердце подхода, ориентированного на решение проблемы, лежит идея о том, что ситуация, когда та или иная потребность или интерес человека не удовлетворяется, то есть фрустрируется, приводит к возникновению той или иной формы конфликта. Согласно этой точке зрения, конфликт возникает тогда, когда достижение интересов или удовлетворение потребностей одной стороны воспринимается как несовместимое с достижением интересов или удовлетворением потребностей другой. Подобная позиция представлена в таких утверждениях как: «Решение проблемы – это ориентация на переговоры, сфокусированные на поиске решения, на удовлетворении потребностей, лежащих в основе интересов каждой из сторон»². Теоретические основания такого представления состоят в том, что

противостояние, создаваемое конкурирующими интересами, «застывает» и «затвердевает» в определенных позициях, которые приводят к дальнейшей поляризации мнений. Участники конфликта сосредотачиваются на защите собственных позиций, стараясь при этом напасть на позицию другой стороны и как-то подорвать ее.

За этими идеями стоит ряд допущений. Одно из них – что конфликт рассматривается в рамках такой психологии, которая сфокусирована на индивиде (в отличие от психологии, для которой первичным является социальный взгляд на бытие людей). Первичность индивида в этой модели медиации настолько значима, что даже когда конфликт подразумевает противостояние групп, эта модель направляет и побуждает нас осмыслять конфликт в терминах, заимствованных из индивидуальной психологии. Индивиды считаются перводвигателями собственных миров, а сообщества описываются как совокупность отдельных людей, которые действуют автономно и ответственны за совершаемый выбор. Выявление потребностей отдельного человека и приспособление к его интересам рассматриваются как цель существования сообщества и как сущностный компонент успешной медиации.

Второе важнейшее допущение, встроенное в модель, ориентированную на решение проблемы, – в том, что отдельные люди подвижны, в первую очередь, потребностями, порождаемыми *изнутри*. В медиации потребности проявляются в виде интересов. Считается, что источник подобных потребностей – в человеческой природе, а не, к примеру, в культурных паттернах мышления. В этой теории имплицитно подразумевается, что стороны конфликта преследуют собственные интересы, и для достижения успеха любых переговоров необходимо, чтобы соответствующие потребности обеих сторон были удовлетворены. В основе таких представлений об индивидуальных потребностях лежит серия положений, признанных в разных психологических теориях. Например, представление Зигмунда Фрей-

да о психодинамическом противоборстве внутриспсихических сил индивида или иерархия потребностей, разработанная Абрахамом Маслоу, опираются на гипотезы о том, что на базовом уровне мотивации индивида находится внутренне присущая человеку эгоистическая направленность на поиск удовольствия³. Положения, основанные на примате индивидуальных потребностей, отвлекают наше внимание от культурного, коллективного, или «отношенческого», аспектов личности. В результате, как только мы выясним в ходе медиации, в чем состоят эти базовые интересы, и отличим их от первоначально заявленных поляризованных позиций, мы будем склонны рассматривать притязания людей на что-либо, что они «считают себя вправе», в качестве каких-то биологических сущностей (неотчуждаемых прав?).

Не только медиаторы опираются на эти представления при описании человеческого поведения. В современном мире рассуждения, ставящие в центр индивидуальные потребности, являются частью обыденного дискурса. Они широко распространены, их принимают, как нечто само собой разумеющееся, они задают призму, сквозь которую люди смотрят на мир, и на основе того, что видят, конструируют свои потребности и желания. Эти допущения влияют на ожидания людей и их поведение, на то, каким образом они откликаются и реагируют на поведение других, обосновывают то, что считают приемлемым в своих социальных взаимодействиях. Ожидания, в свою очередь, конструируют понимание того, какие коммуникативные ходы и реакции возможны, какие исходы являются предпочтительными, какую роль в процессе должен играть медиатор. Другими словами, эти ожидания становятся доминирующими нормами, под которыми люди «подписываются» и под которые «подгоняют» смыслообразующие поступки в своем повседневном взаимодействии друг с другом в различных обстоятельствах.

Третье фундаментальное положение касается конфликта как такового. Оно вытекает из положения, что движу-

щей силой человеческого поведения является удовлетворение индивидуальных потребностей. Считается, что конфликт происходит оттого, что не удовлетворены индивидуальные потребности. Разногласия возникают, когда люди в попытке удовлетворить свои потребности сталкиваются с другими людьми, воспринимающими действия первых как угрозу для удовлетворения их собственных потребностей. Фрустрация неудовлетворенных потребностей ведет к дефицитарному состоянию, которое подпитывает мотивацию к удовлетворению потребностей. Таким образом, переживание нехватки, обделенности (неудовлетворенная потребность) считается основой мотивации, приводящей к конфликту. Этот дефицит может быть устранен, а потребность – удовлетворена, когда находится решение проблемы.

В основе этой идеи лежит биологическая метафора гомеостаза. Неудовлетворенные потребности – это неравновесные состояния. Биологический организм движим стремлением вернуться к состоянию стабильности (гомеостазу); находится решение, и гомеостаз (равновесие) восстанавливается. В чем же, с этой точки зрения, состоит задача медиации? Она состоит в том, чтобы находить решения, которые будут удовлетворять потребностям обеих сторон, то есть отдельных людей, и восстанавливать гомеостаз⁴.

Роджер Фишер и Вильям Ури иллюстрируют процесс медиации, основанный на интересах, рассказывая историю, ставшую теперь широко известной, о двух людях, которые спорят по поводу температуры в комнате⁵. Одному человеку слишком жарко, и он хочет открыть окно, чтобы комната проветрилась. Другой беспокоится, что, если откроют окно, то начнется неприятный сквозняк и, может быть, будет холодно. Фишер и Ури предлагают альтернативу традиционному методу решения проблем, в соответствии с которым стороны приходят к компромиссу и отказываются от части того, к чему стремятся (ну, например, можно открыть окно не широко, а чуть приоткрыть). В рамках альтернативного подхода акцент ставится на выявление

потребности, которая лежит в основе конфликта, а именно, в более приятной температуре в комнате; проблема решается за счет того, что оба поняли: если открыть окно не в этой комнате, а в соседней, то комната проветрится, а сквозняка не будет. Таким образом будут удовлетворены потребности и в свежем воздухе, и в равномерной температуре в комнате.

Четвертое предположение, встроенное в модель, ориентированную на решение проблемы, состоит в том, что медиатор является объективной, нейтральной третьей стороной. Если у сторон-участников конфликта есть потребности, медиатор является нейтральным по отношению к этим потребностям. Если у сторон есть интересы – у медиатора интересов нет. Если стороны стремятся к содержательным целям – медиатор заботится только о процессе и о том, чтобы создать для обеих сторон возможность достичь своих целей во взаимовыгодном решении. Эталон медиатора – ученый, отстраненный нейтральный наблюдатель, применяющий знания, порожденные в рамках модернистских научных традиций, в которых как раз и укоренено представление о решении проблем. В этой традиции акцент ставится на порождении и применении универсальных культурных истин и, хотя проблемы культуры и гендерной принадлежности обуславливают некоторую предвзятость и искажение в восприятии ситуаций, хорошие модели медиации стремятся это искажение устранить.

Критика основных положений подхода, ориентированного на решение проблемы

Сразу оговоримся, мы не будем утверждать, будто приведенные положения абсолютно неверны. Скорее, нарративная точка зрения побуждает нас рассматривать анализируемые представления о том, как следует понимать конфликт и разрешать его, как одну из возможных концептуализаций переговоров или практик медиации. Эти представ-

ления составляют правдоподобную историю о происхождении конфликта и о том, как он может быть разрешен. Мы допускаем, что эта история возникает из контекста, где она вполне осмысленна. В ней выражены определенные культурные предпочтения и представлены специфические исторические условия. Даже когда подобные истории выдаются за науку, мы отдаем им должное, они занимают определенное место в культурно-историческом контексте. Но другие контексты, культурные и исторические, приведут к другим формулировкам и другой расстановке акцентов. На языке социального конструкционизма можно сказать, что идеи конструируются из доступных дискурсов, циркулирующих в сообществах, в которых мы живем, причем в той же степени, что и наши чувства, мысли и переживания. Таким образом, идеи индивидуалистического дискурса, базирующегося на понятии *потребностей*, представляют собой только один из возможных способов видения, один из способов суждения о мире и его осмысления.

В течение нескольких последних лет из разных источников доносилось недовольство методом, ориентированным на решение проблемы, и теми допущениями, на которых он основывается. Существование подобной критики, как нам кажется, указывает на другие правдоподобные точки зрения и подходы к разрешению конфликтов. Прежде чем перейти к более подробному описанию социально-конструкционистской точки зрения, рассмотрим некоторые пункты этой критики.

В литературе по медиации часто подвергается сомнению положение, что медиатор занимает нейтральную, незаинтересованную позицию по отношению к потребностям вовлеченных в конфликт сторон. Критики обращают внимание на то, какие культурные ценности принимаются при подобном описании как нечто само собой разумеющееся. Дженет Рифкин, Джонатан Миллен и Сара Кобб заметили, что «нейтральность медиатора» скорее бытует как фольклор, нежели теоретический концепт⁶. Представление

о медиаторе как о нейтральном ведущем процесса, который «не выносит суждений, не дает оценок и не производит ценностных вмешательств», но «полностью поддерживает всех вовлеченных лиц и занимает не обвиняющую, нейтральную позицию», сейчас трудно считать приемлемой⁷. Разумнее видеть в медиаторе человека, неспособного выйти за пределы пространства и времени и своих собственных культурно и исторически укорененных ценностей. Откликаясь на истории, которые рассказывают люди, медиаторы, скорее всего, будут расставлять акценты, давая преимущества определенным точкам зрения над другими, или будут настраиваться больше на одних людей, нежели на других.

Представление о том, что можно отделить содержание от процесса и что лучше рассматривать медиатора как того, кто ведет процесс, но при этом остается нейтральным по отношению к содержанию, тоже подвергается сомнению. Линда Патнэм показала, как определенные представления о процессе (например, мышление в терминах инструментальных целей) влияет на выбор предмета обсуждения или на расстановку акцентов. Она высказывает предположение, что инструментальное, целеориентированное мышление ведет к тому, что привилегированными оказываются «вещные проблемы по сравнению с проблемами взаимоотношений и по сравнению с изменениями представлений человека о себе»⁸. Сходным образом Джозеф Фолджер и Роберт Буш показали, что «ориентация на достижение соглашения» сужает диапазон возможных предметов обсуждения, которые могли бы быть рассмотрены в процессе медиации⁹.

Феминистская критика тоже бросает вызов медиаторам в связи с проблемой нейтральности. Феминистки сосредоточили анализ на конструкции власти в гендерных отношениях и неспособности медиации повлиять на распределение гендерных привилегий. Они обвиняют подход, ориентированный на решение, в том, что так называемые решения «выигрыш – выигрыш» (*win-win solutions*) зачастую

просто отражают заранее существующие отношения власти между сторонами, а эти отношения, в свою очередь, конструируются в соответствии с паттернами привилегий, основанных на патриархальных положениях о том, «как все должно быть». Таким образом, патриархальная власть, если она в процессе медиации не становится специальным предметом анализа, воспроизводится в достигнутых результатах, заданных так называемой нейтральной позицией медиатора¹⁰. Особое внимание критики, придерживающиеся феминистской точки зрения, сосредоточили на неспособности медиаторов быть чувствительными к воздействию насилия и жестокого обращения на ход самого процесса медиации.

Медиация, ориентированная на решение проблемы, критикуется и с позиций различных неевропейских этнических общин. Например, акцент на таких понятиях индивидуальной психологии, как «потребности» и «интересы», не вписывается в культурные традиции, подчеркивающие коллективную ответственность и ее большую значимость по сравнению с автономией отдельного человека¹¹. Кроме того, идеи нейтрального ведения процесса и достижения взаимовыгодного результата не позволяют разрешать такие ситуации, где интересы одной из сторон во многом продиктованы расистскими установками. Паттерны разрешения конфликта, специфичные для той или иной культуры, не всегда органично включаются в подход, не раскрывающий собственных культурных истоков.

Вся эта критика указывает на необходимость разработки других базовых моделей медиации. С нашей точки зрения, для того чтобы лучше осмыслить практику и разобраться с теми проблемами, на которые указывает критика, медиация нуждается в теоретических разработках. Мы убеждены, что социальный конструкционизм предлагает нам вполне адекватный набор идей для формирования такого подхода к медиации, который будет и теоретически обоснованным, и практически ориентированным. Нарра-

тивный подход к медиации все больше сближается с социально-конструкционистскими принципами, которые мы и опишем, прежде чем перейти к обсуждению их практического применения. Кроме того, мы рассмотрим возможности, произрастающие из самой нарративной метафоры.

Принципы социального конструкционизма

Вивьен Барр описала семь основных характеристик социально-конструкционистского мышления¹². Мы используем эти характеристики в качестве основы применения социально-конструкционистских принципов к практике медиации. Для наших целей в этой главе мы сведем предложенные семь характеристик к четырем: антиэссенциализм, антиреализм, язык (речь) как предварительное условие мышления и язык (речь) как форма социального действия.

Антиэссенциализм

Антиэссенциализм – это идея о том, что люди в большей степени являются продуктами социальных процессов, нежели определяются какими-то внутренне присущими им неотъемлемыми характеристиками или структурами. Определяется ли эта так называемая «сущность» биологическими детерминантами или окружающей средой – не имеет особого значения. Социально-конструкционистская точка зрения предполагает, что человеческая природа намного более подвижна и нестабильна, чем предполагалось раньше. Прежде нам рассказывали, что нечто «жестко закреплено» в нашей душе или психике, но если взглянуть сквозь призму социального конструкционизма, окажется, что это «нечто» нанесено на нас, как на карту, окружающим нас социальным и культурным миром.

С теоретической точки зрения такое представление расширяет исходные послышки индивидуалистической психологии. Концепт индивидуальных психологических по-

требностей, на которых основаны интересы людей, оказывается не таким уж надежным. Это не означает, что люди не принимают собственные потребности близко к сердцу, но сдвигает баланс взаимоотношений между социальными изменениями и изменениями личностными. С точки зрения социального конструкционизма потребности не столько внутренне присущи людям (или «врождены» им в силу «человеческой природы»), сколько конструируемы в дискурсе, в процессе порождения высказываний и общении, а следовательно, иные формы общения потенциально могут привести к пересмотру потребностей. Подобная перспектива сдвигает цель медиации с поиска способа удовлетворения потребностей (где потребности воспринимаются как статичные и само собой разумеющиеся) в сторону трансформации. То, что довольно остро переживается как потребность в одном контексте или при одной формулировке проблемы, может существенно измениться, если будет рассмотрено при другом способе обсуждения.

Антиреализм

Антиреализм ставит под сомнение существование объективных фактов. Все знание – это знание с определенной точки зрения, с определенной позиции. Точки зрения имеют относительный характер, они представляют определенные культурные или социальные версии реальности. В этом смысле знание никогда не может быть финальным, окончательным, оно привязано к временному и пространственному контексту, к социальному ландшафту, в котором произведено. При конструировании определенной реальности позиция, с которой нечто рассматривается, настолько же важна, как и объект, подвергающийся изучению. А потому достижение «истины» по поводу чего бы то ни было – это в той же степени попытка понять, с какой позиции объект выглядит именно так. Более того, считается, что все факты служат определенным интересам в результате процесса

«приписывания привилегий» (когда точкам зрения приписывается статус установленных или общепринятых фактов).

Этот принцип имеет практическое приложение к тому, каким образом медиаторы слушают истории, которые им рассказывают участники конфликта. Задача медиации – не только помочь людям разобраться и отделить факты от истории конфликта или даже установить в качестве фактов интересы или потребности. Задачей становится *деконструкция точек зрения*, с которых подобные «факты» были установлены, и понимание того, чьим интересам эти точки зрения служат. В ходе медиации все эти понятия становятся более подвижными. По-другому это можно описать следующим образом: с социально-конструкционистской точки зрения мы не просто заинтересованы в том, чтобы в процессе медиации выслушать факты и установить интересы сторон. Мы также проявляем интерес к культурным и историческим процессам, приведшим к возникновению этих фактов и интересов.

В рамках социального конструкционизма подразумевается, что теории человеческих потребностей, например уже упомянутые теории Фрейда и Маслоу, должны рассматриваться как правдоподобные истории или метафоры, произведенные на конкретном культурно-историческом ландшафте, а не как универсальные истины. Сходным образом теории и модели медиации никогда не могут достичь того уровня достоверности, который бы преодолевал ограничения культуры и истории. Даже когда теории и модели проверены и подтверждены эмпирически, они не в состоянии избежать влияния того мира культуры и языка, в котором методы эмпирической валидации были оформлены и созданы.

Язык как предварительное условие мышления

Идея о том, что язык является предварительным условием мышления, была подробно рассмотрена австрийским философом Людвигом Витгенштейном. Согласно Витген-

штейну, способ нашего мышления и те понятия и категории, которые мы используем в мышлении, предоставляются нам языком, существовавшим еще до того, как мы вступили в него¹³. Следовательно, неверно было бы считать, что у людей «внутри» есть мысли или чувства, которые существовали до того, как были выражены. Скорее, имеет смысл говорить о том, каким образом дискурсы и лингвистические формулы оформляют и конструируют наш субъективный опыт. Другими словами, язык, или дискурс, является предварительным условием мышления.

Более того, слова не являются всего лишь нейтральными инструментами, которые мы используем для того, чтобы репрезентировать события или реальность. Как утверждал Витгенштейн, слова конструируют события. С этой точки зрения смысл языка в творении мира, а не в соотношении слов с событиями в мире. Язык – не просто посредник для передачи идей или инструмент для раскрытия содержания сознания. Язык «вговаривает» нас в бытие и составляет нашу личностность настолько, насколько мы используем этот язык для того, чтобы общаться с другими¹⁴.

Что это значит для медиации? Эта *конституирующая* функция языка (то есть то, каким образом он производит человеческий опыт) имеет важные следствия для понимания природы конфликта. Это имеет прямое отношение к медиации, которая по сути своей является смыслопорождающей деятельностью. Если понимать язык (речь) как смыслопорождающую деятельность, а не пассивную функцию отражения, смысл не может быть выбран произвольно. Тогда мы рассматриваем язык как открывающий нам какие-то возможности или принуждающий к тем или иным выборам. Эти идеи имеют важнейшее значение для медиации. Традиционное психологическое разделение между речью и поведением становится незначимым. Напротив, мы можем рассматривать разговоры, которые происходят у нас в процессе медиации, фактически как творящие наш опыт.

Другим результатом размышлений о языке как предварительном условии мышления является то, что подобная позиция подрывает нашу привычку слушать истории людей как выражающие какие-то глубинные, наличные потребности. Вместо этого мы будем слушать истории, которые рассказывают люди о конфликте, как определенную риторику, как языковые конструкции, оформляющие их опыт. Но язык мы не создаем себе сами, мы наследуем большую его часть из культурного мира, в который приходим. Поэтому с социально-конструкционистской точки зрения не так просто рассматривать отдельных людей как «перводвигателей» собственного мира. Следовательно, индивидуалистский взгляд либерально-гуманистической традиции, из которой происходят модели, ориентированные на решение проблем, не может более рассматриваться как свободный от ценностей культурно-нейтральный взгляд, и тогда у нас появляется место для моделей, которые строятся на иных убеждениях. К примеру, на коммунитарных, коллективистских описаниях того, что означает «быть человеком». Кен Герген, например, говорит, что «не отдельный индивид рождается и умирает»; скорее, если мы взглянем на человека с точки зрения взаимоотношений, то люди «рождаются в общность, в отношения», а когда мы умираем, умирает не отдельный человек, но умирает «определенный паттерн, узел взаимоотношений»¹⁵.

Язык (речь) как форма социального действия

Из этого следует, что если личности конструируются в языке и дискурсе, то основными понятиями психологии скорее оказываются повседневные взаимоотношения между людьми, нежели внутренние психологические феномены (например, установки, когниции или мотивация) или даже социальные структуры. Именно в этих взаимодействиях, как нам представляется, конструируется мир. Общаясь друг с другом, люди не просто выражают то, что у них внутри, они

создают собственный мир. Этот сконструированный мир включает внутренний мир человека и опоры, на которых выстраиваются социальные структуры. Таким образом, язык является *перформативным*, и его использование – это определенная форма социального действия. Это противоречит типичной идее традиционной психологии о том, что язык – это пассивное средство передачи мыслей и чувств, которые выражаются, и поступков, которые описываются.

Для медиации следствие изложенного взгляда заключается в том, что она являет собой не просто место для разговоров о действии – это всегда *пространство для осуществления социального действия*. Здесь жизнь и отношения оформляются, творятся, воспроизводятся. Именно здесь культурные истории воплощаются и отыгрываются. Здесь происходят социальные или институциональные изменения. Если мыслить таким образом, то медиация – это не просто место, где решаются какие-то межличностные проблемы и восстанавливается социальный гомеостаз, это место, где мы должны обращать внимание на то, какой мир мы создаем в ходе разговора, поскольку в этом процессе мы всегда создаем какой-то мир.

Нарративный взгляд на конфликт

То, как мы используем метафору нарратива в медиации, определяется мощным влиянием философского движения постмодернизма¹⁶. Постмодернистская философия подчеркивает громадную вариативность, разнообразие в том, как люди проживают свою жизнь в зависимости от различных окружающих их дискурсивных контекстов. Постмодернистское мышление предполагает, что нет однозначно определяемой реальности, скорее, существует большое разнообразие того, каким образом мы осмысляем свою жизнь. Различия, возникающие из этого разнообразия, время от времени будут неизбежно приводить к конфликтам между людьми. Отсюда, с нарративной точки зрения, конфликт

понимается как детерминируемый извне, как почти неминуемый побочный продукт разнообразия, а не результат выражения индивидуальных потребностей или интересов.

С нарративной точки зрения, конфликты возникают еще и потому, что у людей нет прямого доступа к истине или фактам по поводу тех или иных ситуаций. Скорее, люди рассматривают происходящее с какого-то ракурса, с какой-то культурной позиции. Опираясь на нее, они разворачивают историю о том, что произошло, и продолжают действовать в социальной ситуации исходя из той истории, которую создали. С этой точки зрения факты – всего лишь общепринятые истории. Время от времени истории приводят к диаметрально противоположным прочтениям событий. И, опять же, никто в этом не виноват. Этого следует ожидать, принимая во внимание характер культурного взаимодействия между людьми. И тем не менее, эти истории приводят к определенным эффектам – они продуцируют реальности.

Конфликт является также неизбежным продуктом функционирования власти в современном мире. Дальше в этой главе мы представим очерк постструктуралистского анализа современной власти, но сейчас достаточно сказать, что этот анализ подчеркивает остроту соперничества в борьбе за то, чья история, чьи смыслы получают привилегированное положение. Подобное соперничество является центральным в постоянном созидании социального мира. Оно никогда не завершится. Власть и привилегии часто подвергаются угрозе, и можно предположить, что многие из разногласий, которые люди приносят на медиацию, – это истории о подобном соперничестве. Например, в извечном споре между мужчинами и женщинами о том, на что они имеют право, медиация развода является ключевым местом для производства или воспроизводства отношений власти между полами.

Дискурс

Понятие дискурса – это полезная метафора для понимания медиации. Дискурс – это процесс взаимодействия между людьми и одновременно результат этого взаимодействия. Разговоры между людьми происходят в рекурсивных паттернах в рамках определенных культурных и географических пространств, и тем самым мы можем говорить об этих паттернах как особых дискурсах. Часто непосредственно за поверхностью какого-нибудь разговора находится набор утверждений о том, как устроен мир. Эти утверждения придают смысл тем словам, которые звучат в разговоре. Подобные дискурсы также придают смысл социальным практикам, личному опыту, социальным институтам и договоренностям. Дискурсы включают само собой разумевшиеся убеждения, которые позволяют нам «знать, как жить дальше» (согласно Витгенштейну) в социальных ситуациях любого рода¹⁷.

Исследование дискурсов в медиации – очень полезное средство для деперсонализации конфликта. Оно помогает увидеть, каким образом смысловые системы или поля знаний и верований оформляют не только точку зрения людей, их желания и намерения, но и вообще саму природу конфликта¹⁸. Фокусировка на дискурсивном контексте конфликта позволяет отойти от упорной сосредоточенности на отдельном человеке как существе, не зависящем от контекста, которое якобы создает конфликт и является его причиной. Акцент ставится на том, каким образом в дискурсе конструируется смысл, а не как отдельный человек становится источником разногласий.

В одно и то же время на людей может влиять несколько различных дискурсов. Чтобы проиллюстрировать эту ситуацию, Майкл Эппл использовал метафору одновременного вещания нескольких радиостанций¹⁹. Наименование дискурсов, их обозначение может помочь медиатору услышать и обозначить источник сигналов, звучащих одновре-

менно. Другими словами, чем больше медиаторы знают значимых дискурсов, касающихся конфликта, тем более вероятно, что они смогут помочь найти путь к его разрешению. Чем меньше медиаторы знакомы с доминирующими конфликтующими дискурсами, тем им труднее понимать всю сложность конфликта.

Деконструкция

Идея деконструкции, как она используется в этой книге, состоит в том, что есть возможность «распаковать» принятые как нечто само собой разумеющееся убеждения, объектами воздействия которых мы оказываемся в результате функционирования дискурсов²⁰. Идеи, которые притворяются неопровержимой истиной или неизбежной реальностью, в процессе деконструкции «выводятся на чистую воду». Деконструкция достигается за счет принятия иной позиции в дискурсе, нежели та, которая считается нормальной, – за счет рассмотрения происходящего с новой точки зрения. В этом процессе «остранения»^{*} знакомое становится экзотическим, логика доминирующих историй больше не кажется неизбежной, в историях высвечиваются бреши или несостоятельность, и открывается возможность сопротивляться «неопровержимой истине». Деконструкция меньше похожа на противостояние, нежели критика.

Но чем, собственно, такая идея деконструкции может быть полезна для практики медиации? Если коротко, тем, что поддерживает любознательное вопрошание, а не просто принятие всего как факта. Если медиация – это создание новых смыслов в конфликте, где существующие смыслы никого не удовлетворяют (люди в них «застряли»), тогда деконструирующее слушание и деконструирующее расспрашивание оказывается очень полезным средством ре-

^{*} Термин «остранение» введен В. Шкловским в контексте исследования литературных приемов, применяемых Л. Толстым. – *Прим. перев.*

шения этой творческой задачи. Конфликтную историю, рассказываемую сторонами, можно представить себе как чемодан, в который накинато большое разнообразие смыслов. Это те смыслы, которые создали стороны конфликта, пытаясь понять происходящее. Смыслы сотканы из дискурсов, воздействию которых люди подвергаются в течение жизни, а задача медиатора – распаковать чемодан и вынимать оттуда один за другим разные предметы, показывая их участникам конфликта. Подобная распаковка подразумевает принятие «позиции наивности» и задавание вопросов не столько о скрытых глубинах чемодана, сколько об очевидном, наглядном, о том «багаже», который сопровождает конфликт.

Например, если человек говорит, что другой относится к нему грубо, обижает его, медиатор может спросить, что конкретно подразумевается под «грубо относится» и «обижает». Такой вопрос не должен побуждать к конфронтации, которая заставляет человека занять защитную позицию, – это уважительная любознательность, вопрос по поводу представлений и убеждений, на основании которых человек полагает, что другой грубит и обижает его. За ответным описанием обнаруживается набор стандартов, который используется клиентом для вынесения оценки чужому поведению. Исследование смысла, приписываемого клиентом тем или иным событиям, открывает не только факты произошедшего, но также мировоззрение, из которого произросли сами стандарты суждений о них. Деконструирующее расспрашивание делает видимыми базовые убеждения, и появляется возможность их пересмотреть. Когда дискурсивные позиции получают наименования, сами дискурсы выводятся на первый план, с ними можно что-то сделать и изменить их.

Подобный подход позволяет также «разобрать на части» само собой разумеющиеся убеждения сторон о природе конфликта как такового. Это помогает медиатору избежать преждевременных умозаключений или предположе-

ний о характере данного конфликта или о личном опыте вовлеченных в него людей. Однако подобное расспрашивание требует навыка, надо научиться распознавать, какие дискурсы задействованы в той или иной конфликтной ситуации. Потенциал мышления в терминах дискурса проявляет свою мощь, когда не поддающиеся изменениям истощающие паттерны взаимодействия деконструируются и открываются возможности для того, чтобы занять новую позицию в рамках конкретного дискурса или предпочесть иной дискурс в качестве основной системы отсчета.

Множественная субъектность и природа «я»

То, как медиаторы понимают природу «я», влияет на способ работы с конфликтом. Мы уже обсуждали, что в подходах, ориентированных на решение проблемы и базирующихся на концепции интересов, в качестве обоснования выдвигается существование автономного человека как независимого, неизменного, единого, самомотивирующегося и саморегулирующегося существа. Подобное определение направляет поиск причин и факторов конфликта «внутри человека». В этом случае люди, вовлеченные в конфликт, рассматриваются статично, а их сопротивление разрешению конфликта – как происходящее из упрямства и узколобости. Когда смыслопорождение локализуется внутри отдельного человека, потребность в изменении и урегулировании считается его индивидуальной ответственностью²¹. Это ведет к представлению о том, что люди несут полную ответственность за свои поступки и выбор делать или не делать что-либо находится полностью в их власти.

Альтернативный взгляд состоит в том, чтобы искать «узкие» культурные и социальные предписания, ограничивающие способность людей видеть доступные им возможности. Сквозь призму постмодернизма проблема видится не как личная несостоятельность человека, но как нечто, конструирующееся в паттерне взаимоотношений. С этой точки зре-

ния, ключевым для понимания «я» и идентичности человека является социальный контекст. «Я» составлено из развивающихся в рамках дискурса определенной культуры мифов, традиций, верований, предположений, ценностей. Филип Кушман формулирует различие между социально-конструкционистской точкой зрения на культуру как конституирующую силу – и модернистским пониманием:

«Культура – это не национальная одежда, которая скрывает тело универсального человека. Культура пронизывает людей, фундаментальным образом придавая облик, оформляя их и то, как они видят других, каким образом вступают в отношения взаимной обязанности, то, каким образом в повседневной жизни они совершают выбор»²².

Индивид конституируется социальными практиками и всегда претерпевает воздействие дискурсов и культурных установлений, присутствующих в повседневном взаимодействии с другими людьми. В каждом взаимодействии у индивида есть возможность воссоздать, реконструировать себя заново. С этой точки зрения, идентичность человека не фиксирована, она не переносится им в неизменном виде из одного контекста в другой. Это более динамический взгляд на природу «я», нежели гуманистический или модернистский, которые подчеркивают возникновение потребности в личном волеизъявлении и мотивации «изнутри».

С постмодернистской точки зрения, именно повторяющиеся взаимодействия людей, а не некая внутренне присущая стабильная природа человека, обеспечивают устойчивость и чувство самотождественности. Часто подобная стабильность, чувство длящейся самотождественности являются предпочтительными, удовлетворительными, потому что паттерн отношений способствует комфорту и гармонии. Когда же повторяющиеся паттерны конфликтуют, они становятся проблематичными. В этом случае люди могут обратиться к медиатору, чтобы тот помог им разорвать эти взаимодействия и создать контекст, в котором могут возникнуть новые самоописания.

Подобное описание тождественности и согласованности «я», выстроенное в дискурсе и в рамках повторяющихся взаимодействий, имеет еще одно следствие. Оно ведет к идее о том, что «я» является не таким стабильным, как это постулируется в модернистской психологии. Это «я», открытое множеству воздействий, исходящих зачастую из противоречивых источников. Модернистская позиция стремится подчеркнуть примат рационального над телом и эмоциями и способность ума интегрировать опыт для того, чтобы человек мог занять цельную, непротиворечивую позицию. Постмодернистские представления о «я», напротив, подчеркивают значимость *множественно позиционирующегося субъекта*. Жизни людей очень сложны и складываются из множества идентификаций и позиций, которые им предлагаются. Поскольку люди осваивают разные идентификации, точнее мыслить их как обладающих множественной идентичностью²³. Нужно отдавать себе отчет в том, что подобный взгляд подрывает линейное представление о развитии как росте и изменении, а также понятие о том, что существует заранее детерминированное оптимальное состояние нормальной интеграции личности. В результате медиатор, использующий нарративную систему отсчета, заботится о том, чтобы «вместе с людьми конструировать контекст, в котором возможны изменения набора тех альтернатив, из которых делается выбор»²⁴.

Что все это значит для медиации? В приведенных идеях подчеркивается, что именно мы решаем, на чем сфокусироваться в рассказах людей. В этих идеях оформляется способ нашего осмысления того, что люди говорят. С социально-конструкционистской, или постмодернистской, точки зрения, та позиция, которую человек демонстрирует в конфликтной ситуации, определяется дискурсивными полями, продуцирующими изменчивые, множественные, противоречивые формы субъектности²⁵. Это не фиксированные позиции, которые вырастают из внутренних биологических императивов, хотя убеждения человека могут быть

достаточно жесткими и глубоко укорененными. Как медиаторы мы можем также обращать внимание на то, каким образом люди «вговаривают» себя в те или иные позиции, находясь в поле влияния определенных дискурсов, или как бы принимают предложение другого человека занять определенную позицию во взаимодействии с ним.

Все это приводит нас к тому, что медиация – это возможность для участников реконструировать свою интерпретацию истории конфликта в свете каких-то альтернативных дискурсивных позиций. Эти позиции не могут быть свободными от ценностей, нейтральными и объективными. Они всегда извлекаются из культурного контекста, к которому мы принадлежим. Зачастую люди связаны одновременно с множеством различных дискурсов, например, с теми, что определяются их семейной ситуацией, родом занятий, полом, этнической принадлежностью, социально-экономическим статусом, религиозной принадлежностью, сексуальной ориентацией, возрастом, наличием или отсутствием инвалидности и так далее. Джеффри Эскофьер описал обыденный опыт жизни на границе различных дискурсивных сообществ и возникающие в результате пересекающиеся, перекрывающиеся идентичности и интересы или так называемые «пограничные идентичности»²⁶. Нарративная медиация стремится подчеркнуть эти перехлесты. Медиатор старается вывести на первый план именно такие сложные описания конфликта (вместо того чтобы остановиться на каком-то одном непротиворечивом описании), чтобы создать пространство для появления новых смыслов. Каждый новый смысл дает участникам возможность занять позицию в альтернативном дискурсе, ином по сравнению с тем, который привел к возникновению конфликта.

Например, участникам конфликта предлагается нарушить привычку занимать бинарные («или – или») позиции по отношению к конфликту. Встречаясь до совместной сессии с каждой из сторон индивидуально, нарративные медиаторы стремятся исследовать, во-первых, то, по отноше-

нию к чему люди испытывают абсолютную уверенность, и, во-вторых, – области неопределенности, дилеммы, внутренние конфликты. Медиаторы стараются не вызывать у людей впечатления, будто хотят услышать от них какое-то непротиворечивое видение проблемы, поскольку вовсе не ждут, что у людей имеется цельный и согласованный жизненный опыт. Неоднозначности, противоречия, внутренние конфликты возникают всегда, поскольку мы находимся под воздействием множественных и нередко противоречащих друг другу смыслов того, что происходит вокруг.

С нарративной точки зрения, подобная сложность – это союзник, а не враг процесса медиации. Сложность увеличивает количество возможностей развития. Множественные идентичности увеличивают разброс и диапазон ресурсов, которые люди могут использовать, чтобы пережить ситуацию. Конфликтующие дискурсы означают, что люди всегда могут научиться чему-то, если посмотрят на происходящее с другой точки зрения. Таким образом, появляются шансы творческого изменения, если только люди начнут искать их, вместо того чтобы пытаться уменьшить степень сложности. Иными словами, мы верим, что гораздо больше можно получить от прославления сложной противоречивой природы жизни, нежели от стремления воплотить химеру согласованности и однозначности.

Политика медиации*

Большинство исследователей медиации признают, что разногласия и конфликты задают специфику конкретной медиации и одновременно сами оформляются в ходе этого

* «Политику» в данном случае следует понимать в смысле, предлагаемом Мишелем Фуко: в процессе своей профессиональной деятельности специалисты (интеллектуалы) совершают поступки, воплощающие в микроконтексте интересы и намерения различных социальных групп. Эти поступки в микроконтексте меняют баланс власти и трансформируют общество. Специалист, обладающий особым знанием (например,

процесса. Неверно было бы определять медиаторов как непредвзятых специалистов по процессу, которых заботит только применение техник и действий, обеспечивающих беспристрастность и направленных на то, чтобы привести стороны к разрешению конфликта. Эффективные медиаторы глубоко погружены в сложную динамику конфликта, хотя они того или нет. Они всегда выносят явные и скрытые суждения о том, как следует разбираться с теми или иными проблемами, какие перспективы соглашений являются предпочтительными и как относиться к различным интересам сторон.

На медиаторов влияет степень готовности сторон к участию в медиации, сложность проблем, с которыми им приходится сталкиваться, способность участников конфликта влиять на возможности достижения поставленных ими целей, а также характер отношений медиатора со стороной, имеющей меньше власти. Шаги, которые предпринимает медиатор, влияют на поступки и реакции сторон, определяя, в конечном счете, как именно будет рассматриваться конфликт.

Защитники и апологеты медиации часто занижали роль ценностей, предрассудков и точек зрения самого медиатора и вместо этого подчеркивали значимость его нейтральности и беспристрастности. Кристофер Мур проводит различие между нейтральностью и беспристрастностью как специфическим способом утверждения возможности медиатора быть объективным и одинаково относиться к каждому из участников²⁷. Мур считает, что нейтральность возможна только в случае, когда у медиатора не было пред-

медиатор) может стать объектом манипуляции со стороны групп, заинтересованных в поддержании определенного распределения власти и ресурсов в обществе. Осознанность и внимание к политическому измерению процесса, происходящего в комнате для медиаций, может уберечь медиатора от того, чтобы неосознанно воспроизводить угнетение и притеснение, локально реализующиеся в конкретном конфликте. – *Прим. перев.*

шествующих отношений с участниками конфликта и он не получает никакой выгоды или специальной платы за услуги медиации от одной из сторон. Беспристрастность же он описывает как отказ от предпочтения интересов, пожеланий и предложений одной стороны над другой. Мур признает, что у медиатора может быть личное мнение о желательном исходе, но полагает, что успешный медиатор может отделить свое личное мнение о желаемом исходе от того, чего хочется сторонам. Окончательное решение о том, был ли медиатор беспристрастным, выносят стороны. Когда стороны конфликта, все участники этого процесса могут заявить, что медиатор был справедлив и ко всем относился одинаково, только тогда, согласно Муру, тот может считаться беспристрастным.

Отстаивание нейтральности и беспристрастности медиатора – все же слабый аргумент против критиков, утверждающих, что медиация является несовершенным инструментом разрешения конфликтов, поскольку подвержена предрассудкам, предвзятости и убеждениям самого медиатора. Рифкин, Миллен и Кобб описали нейтральность и беспристрастность как своего рода фольклор, бытующий среди медиаторов. Они поставили серьезные вопросы относительно того, до какой степени медиатор в действительности может быть нейтральным и тем самым отделить себя от собственной культурной истории²⁸.

Критики медиации обеспокоены тем, что ей не хватает формализованности и структуры. В закрытом пространстве комнаты для медиации, вдали от публичного контроля и какой-либо формальной подотчетности медиаторы могут поспособствовать тому, что группы населения, и без того подвергающиеся притеснению, окажутся в еще более неблагоприятном положении. Медиаторы могут также навязывать свои представления о процессе медиации таким образом, что изменят системы отсчета, о которых изначально договорились конфликтующие стороны. Фолджер и Буш обобщают это следующим образом: «В медиации конфлик-

тов могут замалчиваться проблемы социальной несправедливости, может игнорироваться дисбаланс власти, а исход медиации – определяться скрыто навязанными ценностями третьей стороны»²⁹.

Однако, как указывают те же авторы, и другие подходы к разрешению конфликтов могут в той же степени пострадать от навязывания точки зрения того или иного профессионала, пытающегося помочь сторонам. Более распространенные способы разрешения конфликтов, такие, например, как судебный процесс или переговоры, настолько переплетены с доминирующими культурными практиками и с имплицитным культурным знанием, что они, вероятно, точно так же воспроизводят социальную несправедливость.

Если мы примем, что нейтральность и беспристрастность медиатора – идеи привлекательные, но едва ли достижимые, то окажемся перед фактом, что влияние медиатора – это неотъемлемая часть процесса медиации. Обнаруживаются весьма веские основания считать влияние медиатора потенциальным источником либо справедливых, либо несправедливых результатов.

Некоторые медиаторы полагают, что их влияние должно быть использовано для того, чтобы ограничивать преимущества той стороны, которая имеет в конфликтных отношениях больше власти. И действительно, если медиатор не станет усиливать влияние более слабой стороны и ограничивать доминирующее воздействие более сильной, медиация, с точки зрения некоторых критиков, сама превратится в форму унижающего жестокого обращения. Рассмотрим, например, различия в степени власти и влияния, с которыми приходят на медиацию работодатель и работник, или владелец квартиры и квартиросъемщик. Эти позиции подразумевают различную степень «ощущения себя вправе» (*entitlement*), т. е. способности человека принимать решения, влияющие на другую сторону. Или возьмем расхождения уровней власти и влияния между человеком, ко-

торый образован, богат, красноречив, и тем, кто необразован, беден и косноязычен. Когда подобные расхождения в степени возможности влияния достаточно заметны, но медиатор ничего с этим не делает, его работу можно считать неэтичной.

Однако когда медиаторы стараются разобраться с различиями в статусе, авторитете, власти и позиции в отношениях между сторонами за счет открытого объединения с более слабой стороной и контроля над поведением стороны, которая выглядит доминирующей, могут возникнуть проблемы. Подобный анализ работы конфликта и того, каким образом он может быть разрешен, основывается на определенных представлениях о власти. Одно из них состоит в том, что некоторые люди обладают большей властью, чем другие. Иными словами, власть рассматривается как некий товар, или собственность, которой можно обладать. Соответственно, она измерима. Речь идет о конечных «количествах власти», которые могут быть неравномерно распределены между людьми. Подобный взгляд связан со структурным анализом социальных иерархий. В этих иерархиях те, кто находятся наверху, обладают наибольшим количеством власти и имеют наибольшее влияние в конфликте.

Предполагается, что медиатор тоже обладает достаточно существенным количеством власти просто за счет того, что он находится в данной роли. Если рассуждать таким образом, медиатору следовало бы работать на то, чтобы сбалансировать распределение товара-власти, по крайней мере внутри процесса медиации. Очевидная сложность здесь заключается в том, что медиатор не будет выглядеть как нейтральный и беспристрастный, особенно со стороны того, кто изначально, как считается, обладает большей властью.

В основе этих представлений лежит определенная метафора. Метафора товара привносит с собой набор предположений, весьма проблематичных с постмодернистской точки зрения. Речь идет об эссенциалистском понимании

власти. Мишель Фуко³⁰ достаточно подробно критиковал использование метафоры товара в применении к понятию власти и предложил принципиально иные способы мышления о власти, которые не опираются на структурный анализ и не ставят во главу угла статическую картину власти, якобы принадлежащей кому-то и находящейся в сфере обладания отдельных людей.

Нарративный подход к медиации опирается на этот постструктуралистский анализ власти. С постструктуралистской точки зрения, власть не «прилипает» к структурным позициям в иерархическом устройстве общества, она проявляется и функционирует в дискурсе. Дискурсы предлагают позиции, занимая которые, люди в большей или меньшей степени чувствуют себя «вправе на что-то». В рамках конкретных дискурсов некоторые позиции считаются более легитимными или более явными, другие находятся в подчиненном положении. Некоторые голоса слышны, а некоторые заглушаются.

Но, конечно же, дискурсы являются продуктами меняющихся, сдвигающихся, нестабильных разговоров*, которые имеют место в сообществах и языковых мирах. По мере того как дискурсы сдвигаются и изменяются, меняются и дискурсивные позиции легитимации и маргинализации. В одном контексте в рамках конкретного дискурса какие-то люди могут позиционироваться как обладающие властью и привилегиями, но вовсе не обязательно они перенесут эту власть в другой контекст или просто в другие взаимодействия, в другой разговор. Люди регулярно оспаривают эти позиции. Таким образом, с постструктуралист-

* Слово «разговор» в данном случае является переводом английского “conversation” – ключевого термина в рамках радикального конструкционизма Р. Харре. Отрицая существование особой «психической реальности», Харре считает реальность разговора единственно существующей человеческой реальностью, помимо физической и физиологической. Термин «позиционирование», постоянно употребляемый авторами данной книги, также введен Р. Харре. – *Прим. перев.*

ской точки зрения, власть всегда является нестабильной. Это, скорее, феномен, связанный с взаимоотношениями, нежели товар, или некое количественно измеримое нечто, чем обладает индивид. Власть никогда не локализована здесь или там, никогда не находится в руках у кого-то, ее невозможно присвоить как некоторую собственность.

Когда мы рассматриваем власть с этой точки зрения, то оказывается, что власть присутствует в жизни людей по-разному, и это либо открывает, либо закрывает возможности в зависимости от контекста, в котором обнаруживают себя люди. Такая перспектива, с нашей точки зрения, не противоречит положению о том, что власть может систематически воплощаться достаточно стабильно и тем самым притеснять и угнетать каких-то людей в каких-то контекстах в большей степени, чем других (в тех же контекстах). Подобные системные эффекты – неравномерное воздействие власти в отношениях – не должны рассматриваться как некая вещь, которой можно обладать. Власть находится везде и пронизывает весь социальный организм. Вся социальная жизнь оказывается сетью отношений власти, и эти отношения всегда могут быть пересмотрены не только на уровне масштабных социальных структур, но и на локальном и индивидуальном уровнях³¹.

Если таким образом понимать власть, медиаторы могут признать, что те, кто, на первый взгляд, принадлежат к притесняемым группам населения, могут иметь доступ к некоторым способам действия, существенно влияющим на отношения. С этой точки зрения, не имеет смысла говорить о том, что кто-то полностью лишен власти, беспомощен, не имеет возможности действовать. Проблематичным является также понятие «эмпауэрмента» (*empowerment*) – «придания сил», которое основывается на метафоре власти как товара.

Нарративные медиаторы скорее будут говорить о том, каким образом люди могут воспользоваться возможностями сопротивляться воздействию власти на их жизнь. Такие

медиаторы исходят из того, что это всегда возможно. Одинаковость, равномерность власти никогда не будет достигнута, это даже и нежелательно, потому что такое представление возвращает нас обратно к индивидуалистическому прочтению отношений власти, где власть уподобляется товару. Отношения власти скорее могут быть рассмотрены как постоянно меняющийся продукт борьбы и состязания. Эти отношения все время производятся и воспроизводятся, даже в процессе медиации. Когда люди дают отпор определенным отношениям власти, эти отношения начинают меняться, хотя бы чуть-чуть. Таким образом, процесс выражения сопротивления помогает людям выработать у себя ощущение способности влиять на собственную жизнь (*agency*). В частности, это очень важно для людей, подвергавшихся маргинализации, тех, чьи голоса были заглушены.

Глядя с этой точки зрения на способность влиять на собственную жизнь, мы признаем, что, скорее всего, даже в ситуациях, где кажется, что действовать никоим образом невозможно, какие-то возможности все-таки есть – в разное время, в разных обстоятельствах. Даже наиболее замученный, «затюканный», затоптанный человек может продемонстрировать своего рода психологическое сопротивление ограничивающим или угнетающим его обстоятельствам³². Такой анализ уводит нас от глобализирующего представления о бессилии и делает людей более восприимчивыми к их способности действовать даже «на своем квадратном сантиметре».

Нарративная метафора

Сама метафора нарратива требует более подробного объяснения. Рассмотрим, насколько она применима и полезна в медиации.

Если процитировать Майкла Уайта, «мы вступаем в истории, другие люди помещают нас в истории, мы проживаем свою жизнь через истории»³³. Когда мы использу-

ем прилагательное «нарративный» для описания нашего подхода, мы ссылаемся не просто на стадию рассказывания истории в процессе медиации, когда каждый из участников конфликта должен рассказать о своем видении происходящего. Скорее, мы говорим о нарративном модусе мышления, о котором писал Джером Брунер. Он считал его особенно подходящим для понимания сложных человеческих намерений и взаимодействий³⁴.

С точки зрения Брунера, люди конструируют свои намерения и отыгрывают свои «смысловые перформансы»³⁵, используя характеристики *хорошей истории* (с литературной точки зрения), а не факты реальности и логику причины и следствия. Таким образом, в медиации мы можем ожидать, что услышим два конфликтующих нарратива. Эти истории будут представлены, отыграны, в каждой будут свои характеристики персонажей и тематические элементы. Мы вправе ожидать некоторых различий в организации включенных в эти истории сюжетных элементов. Каждый набор событий основывается на *правдоподобии* и *согласованности* нарратива. Более того, в каждом сочетании элементов сюжета представлены особые характеристики персонажей и конструируется соответствующее описание событий, связанных с конфликтом. В каждой истории будет запущена своя сюжетная траектория в будущее, потому что одна из характеристик нарративов – то, что они объединяют события, произошедшие в разное время, и выстраивают их в определенной последовательности.

Брунер утверждает, что параллельно с «ландшафтом действия», в котором люди ставят цели, действуют, создают ситуации, существует также «ландшафт сознания», в котором люди понимают, думают и чувствуют³⁶. Ландшафты взаимно влияют друг на друга. Иными словами, люди осмысливают происходящее с ними в форме историй; тогда и создаваемые ими смыслы служат сценой, на которой они отыгрывают свои сюжеты.

Для медиации важно, что истории обретают собственную жизнь. Отсюда, когда укореняется конфликтная история, она порождает такое инерционное движение, которое уже не отражает факты или реальность ситуации, поскольку истории опосредуют наше знание реальности. Точнее говорить о том, как истории придают облик и создают реальности по мере того, как люди действуют, реагируя на истории, совершая осмысленные поступки в соответствии со своим пониманием этих историй.

Из этого следует, что успех медиации будет зависеть не столько от того, насколько медиатор сможет отделить историю конфликта от реальности, или фактов, но от того, насколько медиатор сможет сработаться со сторонами, чтобы создать *альтернативную историю*. Последняя должна быть правдоподобной, должна включать значимые события конфликтной истории таким образом, чтобы они были осмысленны для участников.

Еще одна характеристика историй состоит в том, что они зарождаются в культуре. Действительно, культурный мир составлен из историй. Так что истории, в которых мы проживаем свою жизнь, всегда опираются на культурные истории «большого мира». И более того, культурные императивы могут порождать нарративы, где финал истории заранее задан начальным событием³⁷.

Таким образом, в медиации, скорее всего, будет серия историй, работающих на разных уровнях. Будут конфликтующие истории участников конфликта. Каждый человек из группы поддержки, включающийся в конфликт (в том числе и адвокаты), будет иметь собственную версию этих историй. Появится и разворачивающаяся история самой медиации. И будут базовые истории, придающие облик смыслам и на которые люди опираются, откуда они извлекают элементы для других историй. Эти базовые истории могут включать более широкие истории взаимоотношений, семейные истории, культурные истории, сюжеты из вымышленной реальности (из книг и фильмов).

Тогда задача медиации может состоять в том, чтобы найти среди базовых историй те, в которых может быть найдена поддержка для новых, альтернативных, предпочитаемых историй в жизни человека. Вместо того чтобы выискивать единственную правдивую историю, нарративный модус мышления приветствует сложность состязающихся историй и множество базовых историй. Из этой сложности может появиться разброс «возможных будущих», а из этих «будущих» участники медиации смогут выбирать. В этом состоит *сослагательное наклонение*, продвигаемое нарративным мышлением, это мышление «как если бы»³⁸. Оно полезно для медиации, потому что конфликты обычно сужают поле зрения протагонистов. Дух «сослагательности», дух «как если бы», дух возможности раскрывает мышление людей для того, чтобы все было по-другому. Подобная атмосфера дает импульс для существенных изменений.

В этой главе мы очертили наиболее важные философские положения, на которых строится нарративный подход. Теперь нужно описать практическую модель, в которой эти идеи могут обрести плоть. В этом состоит задача следующей главы. Затем мы опишем методы и техники, которыми должны владеть медиаторы, чтобы правильно работать в этой модели.

Примечания

- 1 Fisher, R., and Ury, W., *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* (Boston: Houghton Mifflin, 1981).
- 2 Menkel-Meadow, C, "Toward Another View of Legal Negotiation: The Structure of Problem Solving", *UCLA Law Review*, 1984, 31, 794.
- 3 Maslow, A. H., "Self-Actualizing People: A Study of Psychological Health", in C. E. Moustakas (ed.), *The Self* (New York: HarperCollins, 1956); Freud, S., *An Outline of Psychoanalysis* (New York: Norton, 1969).
- 4 Goldenberg, I., and Goldenberg, H., *Family Therapy: An Overview* (Belmont, Calif.: Wadsworth, 1985).
- 5 Fisher and Ury, *Getting to Yes*.

- 6 Rifkin, J., Millen, J., and Cobb, S., "Toward a New Discourse for Mediation: A Critique of Neutrality", *Mediation Quarterly*, 1991, 9(2), 151.
- 7 Burton, J., *Conflict: Resolution and Prevention* (New York: St. Martin's Press, 1990), p. 204.
- 8 Putman, L., "Challenging the Assumptions of Traditional Approaches to Mediation", *Negotiation Journal*, 1994, 10(4), 339.
- 9 Folger, J. P., and Bush, R. A., "Ideology, Orientations to Conflict, and Mediation Discourse", in J. Folger and T. Jones (eds.), *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives* (Thousand Oaks, Calif.: Sage, 1994).
- 10 Astor, H., and Chinkin, C. *Dispute Resolution in Australia* (Sydney, Australia: Butterworth's, 1992).
- 11 Relationship Services, New Zealand National Working Party on Mediation, *Guidelines for Family Mediation: Developing Services in Aotearoa* (Wellington, New Zealand: Butterworth's, 1996).
- 12 Burr, V., *An Introduction to Social Constructionism* (London: Routledge, 1995).
- 13 Wittgenstein, L., *Philosophical Investigations* (Oxford, England: Blackwell, 1958).
- 14 Davies, B., *Shards of Glass: Children Reading and Writing Beyond Gendered Identities* (St. Leonards, Australia: Allen & Unwin, 1993).
- 15 Gergen, K. J., *The Saturated Self: Dilemmas of Identity in Contemporary Life* (New York: Basic Books, 1991), p. 243.
- 16 Foucault, M., *The Archaeology of Knowledge* (A. Sheriden-Smith, trans.) (Oxford, England: Blackwell, 1972); Harvey, D., *The Condition of Post-modernity* (Oxford, England: Blackwell, 1989).
- 17 Wittgenstein, *Philosophical Investigations*.
- 18 Gee, J. P., *Social Linguistics and Literacies* (London: Falmer, 1990).
- 19 Apple, M. W., *Official Knowledge: Democratic Education in a Conservative Age* (New York: Routledge, 1993).
- 20 White, M., "Deconstruction and Therapy", in D. Epston and M. White (eds.), *Experience, Contradiction, Narrative and Imagination* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1992).
- 21 McNamee, S., "Psychotherapy as a Social Construction", in H. Rosen and K. Kuehlwein (eds.), *Constructing Realities* (San Francisco: Jossey-Bass, 1996).
- 22 Cushman, P., "Why the Self Is Empty: Toward a Historically Situated Psychology", *American Psychologist*, 1990, 45(5), 601.
- 23 Weedon, C., *Feminist Practice and Poststructuralist Theory* (Oxford, England: Blackwell, 1987).
- 24 Fruggeri, L., "Therapeutic Process as the Social Construction of Change", in S. McNamee and K. Gergen (eds.), *Therapy as Social Construction* (London: Sage, 1992).

- 25 Lather, P., "Critical Frames in Educational Research: Feminist and Poststructural Perspectives", *Theory into Practice*, 1992, 31(2), 87–99.
- 26 Escoffier, J., "The Limits of Multiculturalism", *Socialist Review*, 1991, 27(3, 4), 61–73.
- 27 Moore, C., *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (San Francisco: Jossey Bass, 1996).
- 28 Rifkin, Millen, and Cobb, "Toward a New Discourse for Mediation: A Critique of Neutrality".
- 29 Folger and Bush, "Ideology, Orientations to Conflict, and Mediation Discourse", p. 5.
- 30 Foucault, M., *Power/Knowledge* (C. Gordon, ed.; C. Gordon, L. Marshall, J. Mepham, and K. Soper, trans.) (New York: Pantheon, 1980).
- 31 Hartsock, N., "Foucault on Power: A Theory for Women?" in L. Nicholson (ed.), *Feminism/Postmodernism* (London: Routledge, 1990).
- 32 Robinson, T. L., and Ward, J. V., "A Belief in Self Far Greater than Anyone's Disbelief: Cultivating Resistance Among African American Female Adolescents," in C. Gilligan, A. G. Rogers, and D. L. Tolman (eds.), *Women, Girls, and Psychotherapy: Reframing Resistance* (New York: Haworth Press, 1991); Robinson, T. L., and Hamilton, M., "An Afrocentric Paradigm: Foundation for a Healthy Self-Image and Healthy Interpersonal Relationships", *Journal of Mental Health Counseling*, 1994, 16, 327–339.
- 33 White, M., "The Externalizing of the Problem and the Reauthoring of Lives and Relationships", in M. White, *Selected Papers* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1989), p. 6.
- 34 Bruner, J., *Actual Minds, Possible Worlds* (Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1986).
- 35 Bruner, *Actual Minds, Possible Worlds*, p. 25.
- 36 Bruner, *Actual Minds, Possible Worlds*, p. 14.
- 37 Bateson, M., "Composing a Life", in C. Simpkinson and A. Simpkinson (eds.), *Sacred Stories* (San Francisco: Harper San Francisco, 1993).
- 38 Bruner, *Actual Minds, Possible Worlds*, p. 29.

Глава третья

Нарративная модель медиации

Повторяю... любая власть есть доверие – мы сами ответственны за то, как именно ею воспользоваться.

Бенжамин Дизраэли. Вивьен Грей

В языке нет ничего, кроме различий.
Фердинанд де Соссюр. Курс общей лингвистики

Произносить – слова губить?
Ну, нет!

Сказав, ты выпускаешь их на свет.

Эмили Дикинсон. № 1212

В данной главе представлена модель процесса нарративной медиации. Слово «процесс» здесь неслучайно, поскольку оно обращает наше внимание в первую очередь на динамичные, изменчивые и подвижные элементы медиации, а не на набор абстракций, фактов и структур. Ориентация на процесс побуждает медиатора не столько следовать заранее установленному жесткому плану, сколько работать с реакциями сторон. Опытные медиаторы знают, что медиация редко идет по намеченной линии – люди не настолько просты. Однако чтобы представить здесь процесс нарративной медиации, мы организовали наше изложение последовательно. Это поможет вам уловить специфические черты этого процесса. Предложенное описание нельзя считать «картой» того, как обычно происходит медиация; пусть оно послужит в качестве ознакомительного пособия.

Общее представление о процессе нарративной медиации

На рис. 3.1 представлена схема процесса нарративной медиации, который мы подробно описываем в этой книге. Процесс подразделяется на три основных фазы: вовлечение, деконструкция конфликтной истории и конструирование («сборка») альтернативной истории; при этом и медиатор, и стороны конфликта находятся в сфере влияния как доминирующего, так и альтернативных дискурсов.

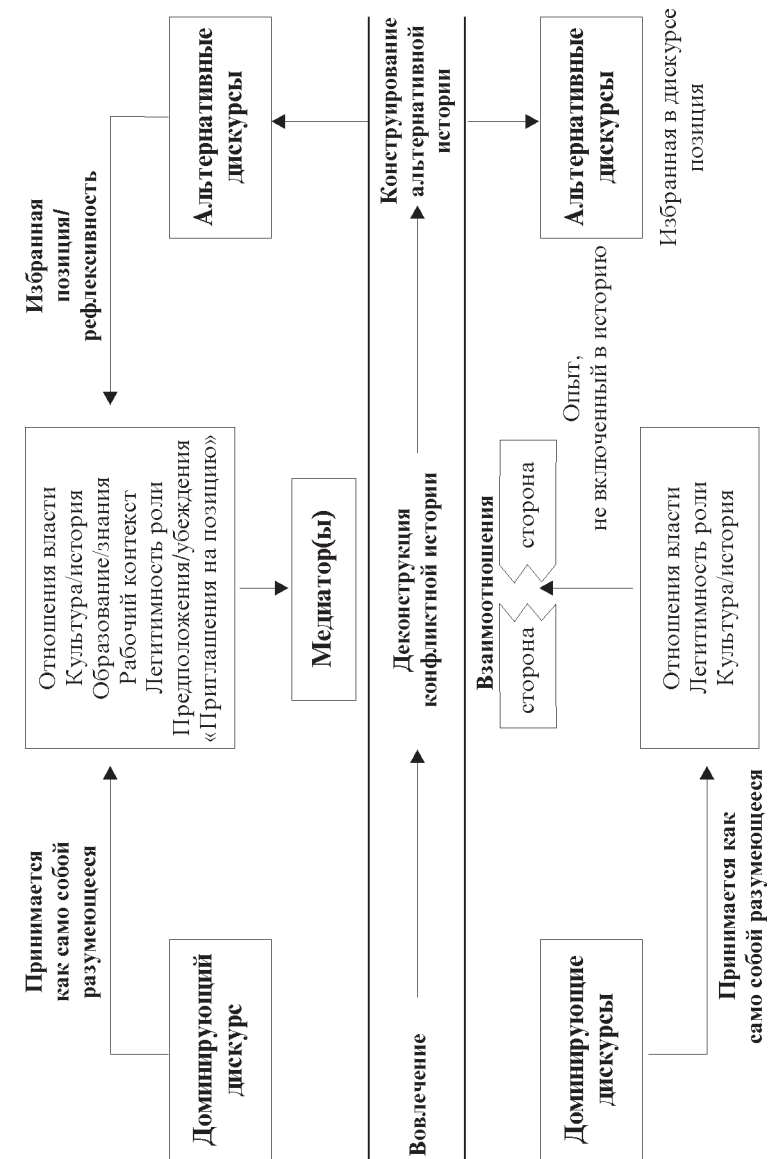
Доминирующий дискурс

Доминирующие дискурсы позиционируют и медиатора, и участников конфликта в рамках само собой разумеющихся представлений о проблеме, оказавшейся предметом спора. Более того, разногласия проявляются только в рамках дискурса; доминирующие дискурсы во многом влияют на то, какую форму принимают разногласия¹.

Например, язык, который стороны используют для описания конфликта, избрали не они, они берут его из окружающего мира. Они заимствуют определенные формулы мышления, уже сложившиеся в культурных паттернах взаимодействия. В описании проблемы каждое слово ведет к определенным последствиям. То, что происходит в медиации, определяется тем, идет ли речь о «споре», который надо «разрешить», о «разногласиях», с которыми надо «разобраться», о «проблеме», которую надо «решить», или о «ссоре», участников которой надо «рассудить». Более того, участники будут рассказывать истории о том, что привело к нынешнему положению вещей, не с объективной точки зрения, а – неизбежно – с какой-либо дискурсивной позиции.

В основе любой конфликтной ситуации лежат представления людей о том, чего они вправе ожидать от партнера. Несмотря на то, что в каждом конкретном случае эти ожидания будут принимать более или менее индиви-

Рис. 3.1. Конструирование взаимоотношений между медиатором и участниками конфликта



дуальный оттенок, они все равно в значительной степени основываются на понятиях, принятых в культурном окружении человека (подробнее мы поговорим об этом в четвертой главе).

Дискурсы «узаконивают», делают легитимными позиции, занимаемые одними людьми по отношению к другим. Так, дискурсивное соглашение о позициях в отношениях между владельцем квартиры и квартиросъемщиком находит свое отражение в нормативных актах, которые вносят в эти отношения определенную законодательную перспективу. Когда стороны принимают на себя роли владельца жилья и квартиросъемщика, они занимают соответствующие дискурсивные позиции, предлагаемые этими ролями, и начинают действовать исходя из них. В данном случае доминирующий дискурс делает легитимными и привилегированными определенные формы общения и поведения.

Дискурсы влияют и на то, насколько человек может быть услышан другим. Они создают ситуации привилегированности, в которых некоторые голоса будут звучать гораздо громче остальных. Они также создают контексты общения, в которых люди испытывают фрустрацию и чувство обиды, поскольку не могут добиться, чтобы их услышали, признали их точку зрения.

В процессе общения люди занимают по отношению друг к другу дискурсивные позиции, например, позицию жертвы чьего-то злоупотребления. Заняв определенную позицию, они как бы приглашают – а иногда и вынуждают – других (например, медиатора и другую сторону конфликта) занять комплементарные, дополняющие позиции в данном дискурсе. Иначе говоря, люди «предлагают друг другу позиции во взаимоотношениях».

Доминирующие дискурсы влияют и на то, какие события включаются в историю о конфликте, когда участники рассказывают свои версии. Эти истории всегда будут более или менее избирательными по отношению к общему объему доступной информации. Дискурсы будут подспуд-

но влиять на критерии отбора информации, которая считается имеющей отношение к делу.

Часто доминирующие дискурсы закрывают для людей возможности действия и способствуют разрастанию проблем. Другими словами, дискурс играет непосредственную роль в конструировании разногласий. Например, патриархальный дискурс может побудить мужчин занять позицию чрезмерного «ощущения себя вправе», а женщин – позицию подчинения. Даже медиатор, оказавшись под влиянием патриархального дискурса, может счесть «нормальной» ситуацию весьма несправедливую.

В определенных контекстах воздействие доминирующего дискурса может оказаться весьма позитивным. Так, полезным для конфликтующих сторон может быть доминирующее (в разных культурах) представление о том, что проблемы в отношениях решаются, если их обсуждать, – это может существенно поспособствовать процессу медиации. Доминирующие дискурсы могут сделать легитимной и поддержать роль медиатора. Мы не стали бы спорить с медиатором, который использует свой авторитет и привилегированное положение, данные ему дискурсивной позицией, для того, чтобы повлиять на процесс и, в конце концов, достичь удовлетворения и более равноправного взаимодействия всех участников конфликта.

Альтернативные дискурсы

Наряду с тем, что доминирующие дискурсы сохраняют свой авторитет, в некоторых сообществах практикуются и альтернативные способы думать и говорить. Эти альтернативные дискурсы могут иметь место в небольших очагах сопротивления, но участники конфликта по крайней мере будут осведомлены об их существовании. Везде, где есть несправедливость и угнетение, будет и протест. Например, доминирующие дискурсы, которые формируют ожидания о том, кто из супругов должен в случае развода получить возможность

опеки над ребенком, заявляют, что данную функцию должна принять на себя мать. С другой стороны, можно привести множество примеров, когда после развода ребенок остается с отцом или достигаются какие-то соглашения о совместной опеке. Пары, которые предпочитают «нетрадиционные» способы разрешения этой проблемы, используют альтернативные дискурсы для поддержки своей точки зрения и (явно или неявно) предлагают друг другу позиции, исходя из этих дискурсов. Например, если они опираются на дискурс феминизма, они могут подвергнуть сомнению само представление о том, что уход за детьми – главная обязанность женщины.

Медиаторы также могут занимать определенные позиции в рамках альтернативных дискурсов – более того, мы надеемся, что образование и профессиональная этика подскажут им, что это необходимо. Если, например, медиатор находится в позиции сочувствующего слушателя по отношению к тому, чей голос заглушался в рамках доминирующего дискурса, он тем самым дает возможность человеку занять позицию говорящего, имеющего право голоса (по крайней мере, на какое-то время). Таким образом, профессиональный дискурс влияет на то, как каждая из конфликтующих сторон воспринимает доминирующий дискурс, поддерживающий существование проблемы.

Альтернативные дискурсы в конфликтах зачастую возникают или становятся более отчетливыми в результате фазы деконструкции. Деконструкция нередко ведет к тому, что сторонам открываются более предпочтительные способы рассмотрения проблемы и действия по отношению к ней. Например, в главе первой показано, как после участия в предварительных встречах Фиона смогла составить альтернативный и более положительный рассказ о себе. Именно в процессе изменения собственной позиции, перемещения на территорию альтернативных дискурсов люди нередко находят новые способы взглянуть на проблему и продвинуть ее разрешение. Несмотря на то, что эти способы иногда описываются как «решения» или результат «выигрыш-выиг-

рыш», мы убеждены, что работа с альтернативными дискурсами обладает значительно большим потенциалом, нежели просто возможность обеспечить удовлетворение интересов или потребностей. Такое «изменение дискурсивных позиций» предполагает сознательное формирование – пусть и «на своем квадратном сантиметре» – дискурсов, которые и порождают потребности и интересы².

Именно в этом смысле мы утверждаем, что дискурсивный контекст оформляет общение, разговоры всех участников медиации, включая и самого медиатора, который несет ответственность за организацию процесса медиации на всех его трех фазах: вовлечения (*engagement*), деконструкции и сборки альтернативной истории. Теперь мы перейдем к более подробному рассмотрению каждой фазы.

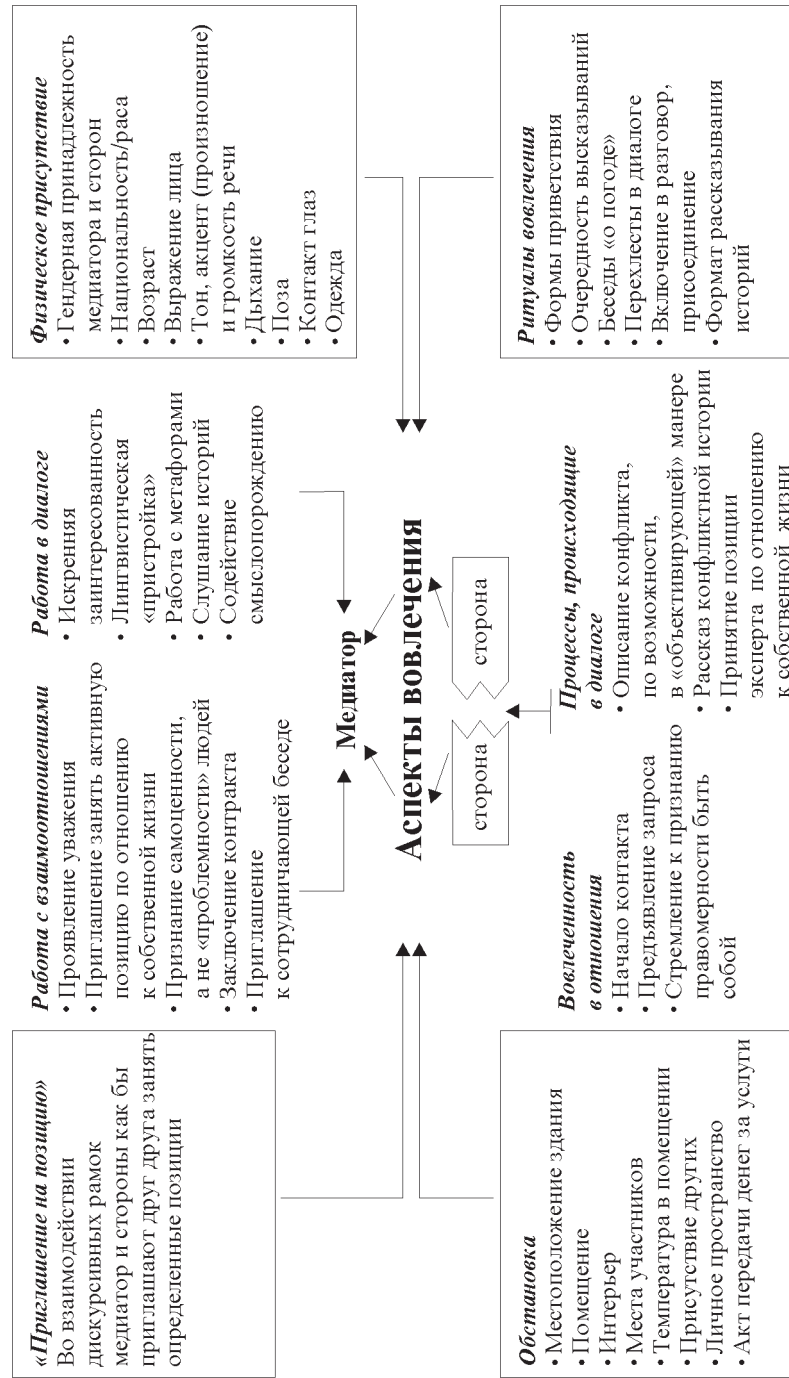
Вовлечение

На рис. 3.2 представлена *фаза вовлечения*. На этой фазе медиатор устанавливает отношения взаимного доверия со сторонами конфликта. Медиатор должен позаботиться о физических условиях, о помещении, где проводится медиация, принимать во внимание невербальное поведение участников конфликта во время первых встреч, отношения, которые складываются между ним и сторонами. На этой фазе нужно также обратить внимание на те дискурсивные позиции, на которые медиатор и стороны «пригласили друг друга» в результате обсуждения имеющихся проблем.

Подготовка к встрече со сторонами

Про медиацию люди узнают разными способами: например, получив официальное письмо-приглашение, сопровождаемое информационной брошюрой с описанием цели процесса посредничества. Правда, чаще всего людей к медиатору направляют знакомые или специалисты смежных направлений, ориентируясь на его репутацию. Содержание

Рис 3.2. Аспекты вовлечения



разногласий между сторонами порой требует того, чтобы медиация проходила в чрезвычайно доверительной и конфиденциальной обстановке. «Могу ли я довериться этому человеку и рассказать ему о глубоко личных переживаниях и проблемах?» – такой вопрос задают себе участники конфликта. Разрешение конфликтной ситуации сопряжено с тем, что людям приходится раскрывать медиатору те стороны своей жизни, где они чувствуют себя наиболее неуверенными и уязвимыми. Поэтому качество коммуникации при первом общении медиатора с потенциальным клиентом имеет решающее значение.

Медиатор должен продемонстрировать, что понимает тревоги и заботы клиента, – за счет своевременных реплик и умелого применения активного или рефлексивного слушания. Перефразируя слова клиента, чтобы резюмировать и отразить его чувства и вопросы, медиатор может проверить, удалось ли ему правильно понять все, даже самые «тонкие» и неоформленные тревоги клиента. Клиент-центрированное взаимодействие, за которое ратовал Карл Роджерс еще тридцать лет тому назад, все еще не потеряло своей значимости в процессе налаживания контакта с конфликтующими сторонами³.

На первой встрече

Медиаторы должны в полной мере осознавать, как их физическое присутствие в ситуации взаимодействия будет влиять на участников конфликта. Из первых же фраз, произнесенных медиатором, – по форме, в которую облечена его речь, по подбору слов, по произношению, громкости и тону разговора – участникам станет ясно, к какой культурной и социальной традиции принадлежит медиатор. Более того, уже во время предварительного телефонного разговора участники как-то реагируют на то, как медиатор общается. У сторон может возникнуть множество вопросов, сможет ли медиатор понять их опыт и переживания. Каких-то

клиентов заинтересует, например, какое влияние окажет на участников и на сам процесс медиации гендерная принадлежность медиатора – будет ли она препятствовать разрешению конфликта для какой-либо из сторон (или для обеих), учитывая те проблемы, которые могут возникнуть в ходе медиации. Может быть, стоит пригласить второго медиатора, другого пола? Подобные вопросы возникают и в отношении этнической принадлежности медиатора. Если, например, этническая принадлежность медиатора мешает разрешению конфликта, одной из составляющих которого является проблема расистского толка, то, возможно, стоит пригласить второго медиатора, представляющего необходимую в данной ситуации расу или национальность. Конечно же, вопросами расовой или половой принадлежности проблема идентичности не исчерпывается, и медиатору, чтобы построить доверительные рабочие отношения с участниками конфликта, необходимо по возможности учесть и другие аспекты, которые могут оказаться для них важными. Так, некоторые участники медиации сочтут ключевыми вопросы религии, сексуальной ориентации, классовой принадлежности или наличия/отсутствия инвалидности у медиатора.

Ритуалы вовлечения

Медиатор должен тщательно продумать момент приветствия, а также то, каким образом помочь участникам начать рассказ о конфликте. Ритуалы приветствия обусловлены культурой. Каждое движение медиатора, даже в процессе приветствия, выражается на языке, который уже формирует отношения между участниками медиации. Медиатору необходимо учитывать ожидания участников, каким образом должно проходить приветствие.

Во многих сообществах от участников и медиатора ожидается мгновенный переход к делу, потеря времени воспринимается негативно и определение проблемной ситуа-

ции происходит на первых же минутах встречи. В других сообществах ритуалы вовлечения могут потребовать присутствия на первоначальном этапе облеченного властью представителя сообщества, старейшины, служителя религиозного культа, – для того чтобы этот человек дал свое одобрение или благословение перед началом встречи. Для многих сообществ маори в Новой Зеландии следование ритуалу является настолько важным, что невыполнение определенных «протокольных» действий перед началом медиации может привести к ее полному провалу. В некоторых случаях предполагается, что медиатор, прежде чем начинать процесс обсуждения конфликта, должен четко определить, в каких именно родственных связях состоят все участники медиации, включая и его самого.

В самом начале медиации следует подумать о том, насколько структурированным будет весь процесс. Имеет смысл наиболее четко структурировать начальные стадии медиации. Степень вовлеченности усилится, если медиатор отчетливо разъяснит структуру предстоящей встречи и будет следить за тем, чтобы установленные правила выполнялись.

Некоторые медиаторы считают, что раздельные встречи со сторонами приводят к некоторой подозрительности, так как каждый из участников конфликта будет волноваться, что другая сторона представит искаженную версию ситуации. Если медиатор сочтет, что встречи по отдельности необходимы, этот вопрос должен быть поднят и соответствующим образом решен. Многие медиаторы считают, что если не провести предварительных индивидуальных встреч с каждой из сторон, то трудно составить ясное представление об участниках и сути конфликта.

Если медиатор решает проводить индивидуальные встречи со сторонами, ему предстоит принять взвешенное решение по поводу того, кого из участников пригласить на встречу первым. Медиатору следует иметь в виду такую трудность: сторона, выбранная первой, может предполо-

жить, будто имеет больший вес в споре. В случае же, когда медиатор начинает с совместных встреч, все равно необходимо обратить внимание на то, какая из сторон выскажется первой, поскольку это тоже может повлиять на всех участников медиации. (Подробнее мы обсудим это в шестой главе).

Клиенты «по направлению»

В некоторых случаях конфликтующие стороны проходят медиацию не по своей воле, а по направлению суда или иной организации, и тогда навыки медиатора по вовлечению приобретают особую значимость. На первой встрече может возникнуть необходимость ослабить противостояние сторон процессу медиации или обсудить проблему нежелания участвовать в медиации. Существует огромное количество публикаций, где рассматривается проблема работы с немотивированными участниками. Подробнее на стратегиях работы с различными формами сопротивления мы остановимся в главе девятой.

Вовлечение всех участников, задействованных в конфликте

Медиаторам нужно убедиться, что в процесс медиации вовлечены все, кому действительно следует в нем участвовать. Как медиаторы, мы должны быть уверены в том, что в медиацию включены все, кого она напрямую касается: часто в конфликт оказываются втянутыми не только его непосредственные участники. Приведем классический пример: работодатель, менеджер высшего или среднего звена приглашает медиатора для того, чтобы помочь разрешить конфликт между двумя работниками предприятия. Сам же конфликт был вызван ранее нерешенной проблемой между, скажем, менеджером среднего звена и одним из работников, а уже потом перешел в спор между двумя работника-

ми равного статуса. В этой ситуации лучше организовать трехстороннюю встречу, чем пытаться решить проблему за того, кто на встрече не присутствует.

В каких случаях стоит отказаться от проведения медиации

Не следует проводить медиацию, если есть опасность, что одна из сторон в результате может пострадать от насилия со стороны другой. Иногда медиация может очевидно поставить одну из сторон в неблагоприятное положение или навредить ей; тогда необходимо отказаться от проведения медиации. Медиатору важно как можно четче определить потенциальный риск еще до начала процесса⁴.

Так, стоит прекратить медиацию, если одна из сторон отказывается следовать принципам, необходимым для обеспечения безопасности. Подобное может произойти, если для кого-то встреча становится не способом разрешить конфликт или достичь понимания, а пространством для дискредитации и нападок по отношению к другим участникам. В таких случаях медиатору следует прекратить процесс и указать сторонам на другие возможные способы разрешения ситуации, например, через суд.

Другой причиной прекратить медиацию может стать параллельная вовлеченность участников в другой процесс по разрешению того же конфликта. К примеру, то обстоятельство, что одна из сторон продолжает судебную тяжбу по поводу конфликта, может препятствовать попыткам медиатора наладить рабочие отношения между участниками медиации. В подобных случаях медиатору следует дождаться результата другого процесса по решению конфликта или потребовать, чтобы другой процесс был приостановлен на время проведения медиации. Подробнее об этих и других сложных вопросах медиации мы поговорим в главе девятой.

Заключение контракта

Медиаторам необходимо заключить с участниками конфликта подробное письменное или устное соглашение о том, каким образом будет осуществляться медиация. Медиаторы должны дать слово следовать этическому кодексу, а также четко объяснить правила, которые необходимо соблюдать в ходе медиации. Такие правила устанавливают, например, необходимость конфиденциальности и уважительного поведения по отношению ко всем участникам. На этом же этапе обсуждается стоимость медиации. Контракт между медиатором и сторонами нужен, помимо прочего, во избежание судебной тяжбы против медиатора или ситуации, когда после неуспешной медиации его вызывают в суд для дачи свидетельских показаний⁵.

Обстановка

Ключевым моментом в установлении рабочих взаимоотношений с участниками конфликта является то, насколько медиатор проявляет уважение, понимание и способность вызывать доверие. На первой встрече участники нередко испытывают неуверенность и психологическую уязвимость. Чтобы способствовать формированию крепкого рабочего альянса, медиатору необходимо удостовериться в том, что создана психологически безопасная и комфортная среда. Для этого следует ответить на ряд вопросов:

- *Насколько помещение, выбранное для проведения встречи, подходит для выполнения этой задачи?* Здесь опять применима языковая метафора: здания и месторасположение «говорят» сами за себя и являются продуктами определенного дискурса. Медиатору следует подумать, каким образом участники будут позиционированы по отношению друг к другу в контексте пространства комнаты, как они будут позиционированы по отношению к медиатору. В некоторых случаях, если это является предпочтительным для уча-

стников, можно организовать встречи прямо на рабочем месте. С другой стороны, такое место выбирать не следует, если одному из участников конфликта это намного предпочтительнее, чем другому, и второй ставится в заведомо невыигрышное положение; рабочая обстановка нередко мешает установить и необходимый уровень конфиденциальности. Порой говорят о том, что нужна «нейтральная территория», однако, с дискурсивной точки зрения, такой «нейтральной территории» просто не существует. Каждое помещение что-то «сообщает» собой участникам и, следовательно, является более или менее подходящим для проведения конструктивной беседы с точки зрения культурных традиций тех, кто в это помещение входит.

- *Достаточно ли удобно место проведения встречи? Будут ли участники чувствовать, что здесь к ним относятся с уважением?*

- *Достаточно ли удобны и соответствуют ли назначению здание, вход в него и помещение, где будет проходить медиация?*

- *Создает ли интерьер достаточно спокойную атмосферу, нет ли явных или скрытых посланий, ставящих одну из сторон в более привилегированное положение по сравнению с другой, насколько раскованной может быть психологическая обстановка в таком помещении?*

- *Каким образом будут расположены участники встречи по отношению друг к другу?* Например, для одних культурных ситуаций наиболее подходящим будет «сесть за стол переговоров», потому что именно такое физическое размещение участников воспринимается как признание серьезности предстоящего обсуждения. В иных случаях другое решение, скажем, мягкие кресла, расставленные вокруг низкого столика, окажется более уместным.

- *Необходимо ли присутствие третьих лиц, чтобы участники конфликта почувствовали поддержку и комфорт?* Иногда следует пригласить психолога или социального

работника, члена семьи или адвоката, чтобы сторонам было проще вовлечься в процесс медиации.

Главное, чтобы стороны ощущали себя комфортно в той обстановке, которая наилучшим образом уважает и отражает их культурные традиции. Во многих случаях медиатор может спросить совета самих участников по поводу того, какое место им кажется наиболее подходящим.

Установки и позиции в отношениях

Большой интерес вызывает вопрос, каким образом дискурсивный контекст и содержание истории влияют на те ходы, которые в процессе обсуждения предпринимает каждый из участников, включая медиатора. Любой элемент невербального поведения одновременно и определяется дискурсивным контекстом, в котором происходит обсуждение, и формирует его.

Более того, предварительные предположения и собственные нарративы медиатора глубоко связаны с теми установками, которые он будет реализовывать в ходе медиации. Начав говорить, люди занимают определенные позиции в отношениях и одновременно как бы предлагают другим заполнить дополняющие позиции. Ключевой вопрос здесь в том, чье мнение будет признано более авторитетным в этих отношениях. Медиатору достаточно просто проявить неуважение к участникам, не продемонстрировав им на ранних стадиях процесса, что их слова внимательно выслушиваются.

В идеале, нарративная медиация – это практика со-творчества, в которой все участники конфликта становятся партнерами. К участникам проявляют уважение с самого начала, потому что они обладают знанием локального контекста и опытом, которые помогут найти решение конфликта. С ними обращаются так, чтобы дать им понять, что их намерения и вклад значимы. Нарративный процесс во многом состоит в том, чтобы в уважительной манере вы-

явить доступные участникам компетенции и ресурсы. Несмотря на то, что ситуация конфликта оттесняет на второй план такие установки и позиции в отношениях, как взаимопонимание, уважение и сотрудничество, именно они важны в процессе медиации, а медиатор с самого начала должен показать намерение поддерживать и укреплять именно эти установки в отношениях (а не концентрироваться на поиске виновного).

Это не такая уж тривиальная задача, как может показаться: она требует от медиатора намеренного проявления уважения, энтузиазма и жизнестойкости. Поведение медиатора должно вселять сторонам уверенность в том, что их мнение будет услышано и принято к сведению, что медиатору действительно интересно услышать об опыте каждого участника; это и будет первым шагом на пути к установлению прочных рабочих взаимоотношений. Подробнее о такого рода уважительном любопытстве мы поговорим в главе пятой.

Вовлечение усиливается не только тем, *что* мы говорим, но и тем, *как* мы это говорим. Нарративные медиаторы уделяют особое внимание происходящим на «микроуровне» взаимодействиям (вербальным и невербальным) между медиатором и сторонами конфликта. Эти взаимодействия могут рассматриваться как результат конфликтной истории или как метафоры, воплощающие конкретную версию полученного участниками опыта. Медиатор демонстрирует свои навыки использования речи, чтобы побудить участников рассказать свои истории или для того, чтобы рассмотреть более широкое влияние той или иной метафоры. В процессе участникам обсуждения предлагается занять новую позицию по отношению к его содержанию. Более подробно на особенностях организации таких бесед, на конкретных применяемых коммуникативных ходах мы остановимся в главах шесть, семь и восемь, - а пока скажем только, что в данной ситуации медиатору следует избегать принятия на себя роли всезнающего авторитета, поскольку это

может поставить кого-то из участников в заведомо подчиненное или пассивное положение, превратит их в «пассажиров», что затруднит их полноценное участие в медиации. Напротив, медиатор должен активно приглашать участников к партнерству и совместной разработке предпочитаемых решений проблемы.

Создание условий для рассказывания истории

Как и в других подходах к медиации, в самом начале процесса участников обычно побуждают к рассказу о конфликтной истории. Даже более того, нарративный подход по сравнению с другими лидирует в проявлении интереса к историям. Истории, по нашему мнению, являются главной опорой, «костяком» опыта⁶. Именно исходя из историй, которые люди сами и сконструировали, они занимают те или иные позиции в разногласиях и конфликтах. Так что нам чрезвычайно интересно услышать истории участников о том, что же, по их мнению, произошло. При этом продолжается работа, направленная на вовлечение сторон в процесс медиации. Медиатор стремится понять позиции и точки зрения участников конфликта. Другими словами, медиатору интересно узнать не только ту историю, которую человек рассказывает, но и ту, исходя из которой человек действует.

Здесь важно сразу оговорить, что медиатор слушает рассказы участников не для того, чтобы выудить из них факты или «правдивое» описание произошедших событий. Такая цель приводит к опасности скрытого неуважения к рассказам участников. Тогда истории будут рассматриваться как личностно окрашенные, искаженные личными предубеждениями рассказчиков, а отсюда следует, что необходим процесс замещения рассказанных историй более авторитетным мнением, основанным на наиболее рациональном подходе к рассмотрению событий. С нашей точки зрения, подобное «высшее мнение» будет всего лишь еще од-

ним рассказом – таким, в котором отразится предвзятость самого медиатора. Это также может привести к тому, что стороны конфликта будут чувствовать, что обладают меньшим знанием о проблеме, чем медиатор.

Альтернативный подход состоит в том, чтобы относиться к людям как к экспертам в отношении их собственной жизни. Разные истории, схлестываясь, порой входят в противоречие. Возникающий в результате конфликт обретает собственную историю, которая оказывает влияние (часто – ограничивающее) на те истории, которые изначально и привели к его возникновению. Задача нарративного вовлечения заключается в том, чтобы признать, подтвердить существование изложенных в виде историй точек зрения сторон – в качестве предварительного шага на пути к расширению возможностей, к выходу за пределы того, что могло бы быть предсказано в логике конфликтной истории. Подробнее мы остановимся на этом в главах шестой и седьмой. Но предельно кратко нарративную ориентацию можно описать как попытку присоединиться к участникам конфликта для того, чтобы совместно преодолевать его последствия. Такой альянс создается на ранних стадиях медиации, и противником становится сам конфликт. Стороны объединяются с медиатором для того, чтобы спасти дух понимания и взаимодействия и вырвать его из пут конфликта.

Нарративная медиация – это во многом создание такой атмосферы отношений, в которой процветает дух взаимного уважения, даже если стороны и не стремятся продолжать какие-либо длительные взаимоотношения за пределами медиации. На фазе вовлечения с самого начала предпринимается попытка найти такой способ общения, который бы повлек за собой восстановление взаимоотношений или хотя бы поддерживал уважительное общение. Упор на вопросы *взаимоотношений*, скорее всего, является одним из моментов, которые отличают нарративную медиацию от других подходов. (Подробнее об этом в главе пятой.)

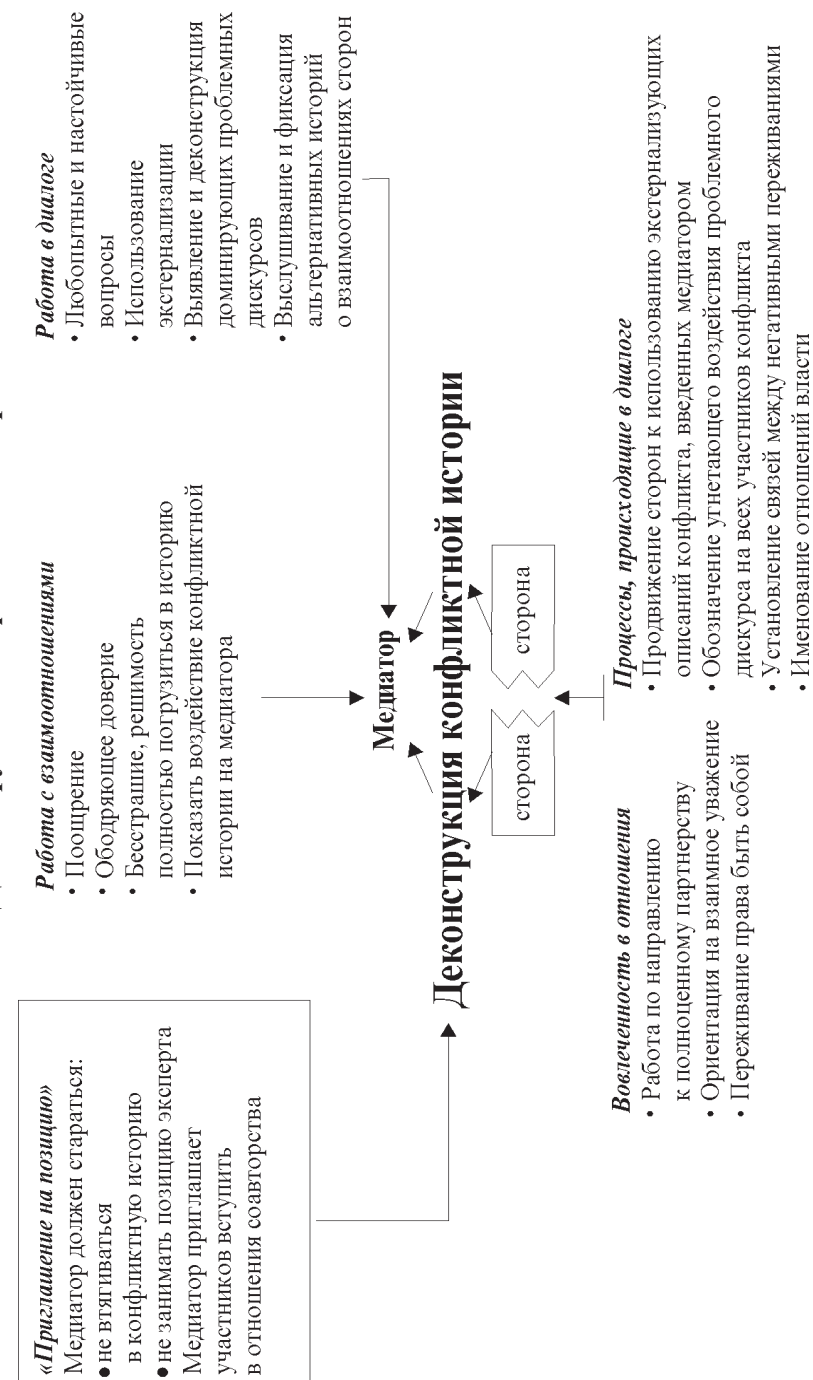
Как мы уже говорили в первой главе, нарративные медиаторы занимаются не просто решением проблемы в узком смысле. Конечно, на начальных стадиях медиации участники конфликта мало заботит вопрос их отношений друг к другу. Их главная задача – заняться конкретным вопросом, после разрешения которого они, возможно, и не захотят больше друг друга видеть. Сессии медиации могут оказаться настолько тяжелыми и неприятными для участников, что порой они решают, разобравшись с проблемой, больше не иметь никаких дел друг с другом. В таких случаях есть опасность, что и медиатор начнет думать, будто отношения сторон друг к другу имеют второстепенное значение. Действительно, когда речь идет о ситуациях, в которых общение после разрешения конфликта маловероятно, стороны мало заинтересованы в том, чтобы на время медиации налаживать уважительные взаимоотношения, их задача – решить проблему и продолжать жить спокойно, вычеркнув другого из своей жизни. Несмотря на это, мы все же выскажем предположение, что сам факт того, что для разрешения конфликта был приглашен медиатор, говорит о проблеме именно в отношениях между сторонами. Если бы участники конфликта сумели сохранить взаимное уважение и желание решить возникшую проблему, они обошлись бы и без услуг медиатора.

Деконструкция конфликтной истории

На рис. 3.3 показана следующая фаза процесса нарративной медиации. Она опирается на тот контекст взаимоотношений, который медиатору удалось установить в результате успешного вовлечения участников в процесс.

На этой фазе медиатор уже не только выстраивает доверительные, поддерживающие отношения с каждым из участников; он начинает активно работать над тем, чтобы отделить их от конфликтной истории. Эту работу мы называем *деконструктивной* в том смысле, что она помогает

Рис. 3.3. Деконструкция конфликтной истории



осторожно поставить под вопрос те устои, на которых зиждется конфликт, и требует от участников рассмотрения сути разногласий с иной точки зрения, готовя почву для выстраивания альтернативной истории.

Здесь исходная посылка состоит в том, что рассказываемая каждой из сторон история «насыщена конфликтом». Другими словами, в историю включены такие элементы сюжета и характеристики героев, которые служат для подкрепления конфликта, подтверждения его существования. Элементы истории, которые противоречат развитию конфликта, – такие, как моменты сотрудничества, согласия и взаимного уважения, – не попадут в рассказы сторон.

Приглашение занять позицию в рамках дискурса

В каждой истории проявляются позиции, которые люди занимают по отношению друг к другу⁷. Необходимо помнить, что и сама история, и проявляющиеся позиции конструируются в дискурсе, они вплетены в ткань разговора и поэтому чаще всего практически незаметны – они же прямо у нас под носом! Так, если человек жалуется на несправедливое отношение со стороны другого, он тем самым занимает по отношению к нему позицию жертвы. В результате он одновременно конструирует позицию «злодея» для своего оппонента. Когда человек именно так рассказывает историю, в самом нарративе содержатся выражения (обороты речи), которые подразумевают, что данная динамика взаимоотношений «сама собой подразумевается». Каждое такое выражение как бы приглашает слушателя или собеседника на ту или иную комплементарную, дополнительную позицию (например, «жестокого злодея» или «сочувствующего союзника»). У человека есть выбор – занимать позицию, на которую его пригласили, или отказаться. Мы называем это *приглашением на позицию*.

Задача деконструкции – в том, чтобы сделать видимыми те позиции в отношениях, которые предлагаются в каж-

дой из версий конфликтной истории. Этот процесс выявления скрытого не должен выглядеть как критика, просто сторонам надо дать понять, что у них есть выбор возможных дискурсивных позиций, чтобы они смогли пересмотреть свою нынешнюю точку зрения и, при желании, изменить ее. Лучше всего, если это происходит не в духе конфронтации, а в духе удивления и любознательности.

Следует помнить, что и сама медиация становится дискурсивным контекстом. Это место, где происходит *пересказывание* историй. И когда истории пересказывают, каждая из них меняет форму, реагируя на контекст и присутствие медиатора, которое само по себе изменяет позиции конфликтующих сторон по отношению друг к другу. Они, как минимум, должны впустить в разговор третье лицо, и в тех историях, которые они рассказывают о конфликте, им придется создавать пространство не для одной, а по крайней мере для двух – разных – дискурсивных позиций.

Более того, сам контекст медиации приглашает ее участников занять определенные позиции. То обстоятельство, что стороны вступили в отношения с профессионалом (медиатором), переносит их в поле профессионального дискурса, у которого есть собственные истории. Например, в рамках одной из подобных историй профессиональный медиатор может выступать в качестве эксперта по решению проблем и конфликтов, а участники медиации по отношению к нему будут, соответственно, занимать позиции профанов, не сумевших справиться со своими проблемами. Если медиатор начинает общение с такой дискурсивной позиции, стороны автоматически ставятся в положение «недоотягивающих», при этом они могут покорно внимать экспертным знаниям медиатора, а могут и воспротивиться. При таком способе взаимодействия конструируются отношения власти.

Медиация – это еще и событие во времени. И по мере того как она разворачивается, она сама становится историей, нарративом. У нее есть начало, середина, конец, сю-

жет и сюжетные повороты, завязка, кульминация и развязка. Те позиции, на которые медиатор приглашает участников каждой произнесенной репликой, чрезвычайно важны для развития сюжета.

Мы всегда предупреждаем медиаторов об опасности такого «приглашения на позицию», когда медиатор берет на себя роль эксперта (и тем самым как бы призывает остальных безоговорочно верить его экспертному знанию). В рамках нарративного подхода медиатору следует строить диалог иначе – таким образом, чтобы создать условия для *соавторства*⁸. В пятой главе этот тип взаимоотношений будет представлен более подробно.

С осторожностью медиаторам следует относиться и к тем позициям, на которые их пытаются поставить стороны, рассказывая «насыщенные конфликтом» истории. В процессе рассказа участник легко может попытаться поставить медиатора на ту или иную позицию в рамках конфликтной истории. Например, на позицию «сочувствующего спасателя», если рассказчик представляет себя жертвой. Медиаторам важно не терять бдительность и следить за тем, чтобы стороны не включали их в качестве новых персонажей своих проблемных нарративов. Иногда проблемные истории настолько захлестывают и подавляют медиаторов, что им кажется, будто конфликт неразрешим. Если такое случается, медиатор перестает действовать эффективно и, как следствие, может потерять уважение сторон.

Работа с отношениями

Отношения, установленные между сторонами конфликта на фазе вовлечения, на фазе деконструкции нуждаются в дальнейшем развитии. Непременным условием второй фазы является способность медиатора сохранить уважение и понимание участников. Если такое качество отношений не очевидно, деконструирующие вопросы, которые мы опишем дальше, будут звучать как допрос. От медиатора тре-

буется эмпатическая любознательность и искренняя заинтересованность в том, что может рассказать каждый из участников. Нередко конфликт является очень болезненным, и медиатор вызовет доверие к процессу посредничества только в том случае, если сам не испугается возникших споров. Именно поэтому мы говорим, что медиация требует от посредника изрядного бесстрашия, чтобы в полной мере выслушать каждую из представленных историй. Бесстрашие требуется и для того, чтобы задавать вопросы, необходимые на фазе деконструкции.

Если медиатору удастся передать эту искренность, сопереживание и собственное бесстрашие, участники, скорее всего, станут больше доверять процессу медиации и, соответственно, будут в него вовлечены. Эта реакция на рис. 3.3 обозначена как «вовлеченность в отношения». Когда медиатор задает вопросы, направленные на выявление имеющихся у сторон знаний о том, как можно разрешить разногласия, стороны вступают с ним в отношения партнерства. Таким путем можно не только достичь разрешения конфликта, но и создать ситуацию, в которой каждая из сторон получит опыт признания правомерности собственной позиции.

Необходимо сделать еще одно замечание о взаимоотношениях на данном этапе медиации, и оно касается своевременности. Мы считаем, что важно не спешить с вопросами о желательных исходах медиации, потому что стороны конфликта могут отказаться открыто представлять собственное мнение, если не достигнуто достаточного уровня взаимного доверия. Деконструирующие вопросы здесь сработают лучше, чем поспешное обсуждение результатов: если результаты обсуждаются раньше времени, становится очевидным нежелание сторон приходить к согласию, и все дальнейшие переговоры идут гораздо медленнее, чем хотелось бы.

Проиллюстрируем фазу деконструкции следующим примером, который показывает различия между моделью, основанной на интересах и нацеленной на решение про-

блемы (*problem-solving model*), и нарративным подходом. Сценарий развития событий, который мы здесь приводим, основан на обучающем видеофильме Австралийской организации LEADR («Адвокаты за альтернативные способы разрешения конфликтов»), в котором медиатор пытается разрешить коммерческий конфликт между шеф-поваром и владелицей ресторана⁹. В фильме представлены различные коммуникативные ходы, которые медиатор может использовать для разрешения конфликта в рамках подхода, основанного на интересах. На примере той же ситуации мы продемонстрируем, что мог бы сделать медиатор, работающий в нарративном подходе.

Сценарий «Потеря уважения»

Пенни, хозяйка ресторана, наняла на работу помощника повара, Марка, который очень быстро показал, что у него есть талант к приготовлению экзотических блюд. За два года Марк сделал головокружительную карьеру и стал шеф-поваром. При поддержке Пенни он помог изменить имидж ресторана, который теперь предлагает целый набор популярных среди посетителей новых блюд. Количество последних увеличилось втрое. И Марк, и Пенни рады, что вместе им удалось совершить такой переворот: Пенни предоставила ресурсы и административную поддержку, Марк создал клиентуру, привлекая людей новыми интересными блюдами.

Однако Марк начал чувствовать, что Пенни не ценит его вклад в развитие ресторана. Открытый конфликт возник, когда Марк открыл собственный ресторан на той же улице. Пока что в ресторане Марка подают только обеды (ланчи), а в вечернее время он все еще работает у Пенни, однако некоторые блюда в меню его ресторана позаимствованы из его же собственных изобретений, которые были впервые представлены в ресторане Пенни. Кроме того, он создал какое-то количество новых блюд специально для своего ресторана. Пенни вне себя от ярости: она считает, что Марк ее предал. Марк вне себя от ярости, поскольку считает, что Пенни вмешивается в то, как он ведет свой бизнес, и делает все воз-

можное, чтобы он закрыл свой ресторан. Пенни обвиняет Марка в том, что тот украл блюда из меню и переманил клиентуру, Марк желает продолжить выяснение отношений в суде. Но при этом оба понимают, что если они все-таки начнут судебную тяжбу, то расходы будут совершенно неподъемными для обеих сторон: как в финансовом отношении, так и с точки зрения затраченного времени, – и могут грозить потерей бизнеса.

В учебном фильме, сделанном по этому сценарию, медиатор следует модели, основанной на интересах. Он делает упор на то, что подлинные интересы каждой из сторон состоят в достижении успеха в бизнесе, и помогает сторонам уйти от полярных позиций и достичь соглашения. Марк и Пенни действительно приходят к соглашению – после серии мучительных движений взад-вперед. Встречи с медиатором проходят по сценарию поиска взаимных уступок. Когда Марку и Пенни напоминают, что нерешенная проблема будет им очень дорого стоить, они идут на некоторые уступки. В итоге они решают, что Марк может и дальше работать в своем ресторане, если обязуется и впредь заниматься там исключительно обедами, в ответ он продлевает контракт с Пенни и еще некоторое время работает в ее ресторане, продолжая разрабатывать новые блюда. Кроме того, он соглашается на то, чтобы не повторять в своем меню те блюда, которые он изобрел для ресторана Пенни.

Несмотря на то, что соглашение достигнуто, ни Марк, ни Пенни не проявляют какого-либо доверия или уважения друг к другу даже после того, как конфликтная ситуация разрешена. На видео оба выглядят довольными, оба рады, что каждому удалось урвать именно тот кусок, который они хотели. Основной спорный вопрос, конечно, разрешился, но питавшая его взаимная неприязнь осталась.

С нашей точки зрения, в таком подходе к медиации просматривается ряд проблем. Практически не уделено внимания тому, что Пенни чувствует предательство Марка. Не предпринято никакой попытки проанализировать реакцию

Марка на действия Пенни, которые были направлены на закрытие его ресторана. Конфликт представлен в сугубо технических терминах – как проблема, которую можно решить путем достижения соглашения, которое, однако, совершенно не учитывает ни историю взаимоотношений между сторонами, ни моральные аспекты вопроса, такие как справедливость и равенство.

С нашей же точки зрения, если не будет рассмотрена проблема взаимоотношений, найденное решение может оказаться недолговечным. Мы полагаем, что для достижения наиболее желательного, удовлетворительного и устойчивого результата медиатор должен обращать внимание на развитие отношений взаимного уважения между сторонами. Разумеется, подобные отношения не появятся от того, что медиатор начнет взывать к высшим моральным принципам, которыми, несомненно, обладают обе стороны. Просто, используя определенные приемы, он может работать с проблемой отношений.

А теперь вернемся к описанию нарративного подхода на примере предложенного сценария.

Работа в диалоге

Способы выстраивания диалога представляют собой самую суть фазы деконструкции в нарративной медиации: медиатор ставит такие вопросы, которые помогут открыть пространство для переосмысления сторонами конфликтной истории. Такие вопросы нацелены на изменение позиции сторон в отношении того, что произошло, и за счет этого появляется возможность рассмотреть ситуацию в совершенно ином свете. Вначале вопросы могут касаться собственно проявлений конфликта, событий, и каждая сторона описывает свое видение проблемы. Но и здесь мы обращаемся к дискурсивному контексту, из которого проистекают разногласия, детально рассматриваем процесс зарождения и развития проблемы. В дальнейшем эти сведения могут быть

полезны медиатору, чтобы сравнить начальный этап проблемной ситуации с периодом, когда конфликт отсутствовал: например, со временем, когда Марк и Пенни с энтузиазмом работали вместе.

Любопытство. Задавание вопросов – ключевой аспект работы по деконструкции. Осторожное исследование значений элементов историй, рассказываемых сторонами, помогает избежать принятия какого-либо конкретного смысла как данности. Все это также передает идею, что смыслы не фиксированы, они могут быть оспорены и зависят от контекста. Осуществляя «любопытствующее расспрашивание», медиатору порой следует проявлять настойчивость, потому что дискурсы работают прямо перед носом, внушая, что то, как обстоят дела, и есть единственно возможный вариант¹⁰. Задавая вопросы, медиатор пытается сделать видимым функционирование доминирующих проблемных дискурсов. Одновременно медиатор отмечает возможные альтернативные описания проблемы, но не вводит их немедленно в обсуждение (подробнее об этом см. главу пятую).

Так, в споре между Пенни и Марком медиатор может занять наивную, любопытствующую позицию и попытаться выяснить, почему конфликт вообще возник. Возможно, он услышал бы, что Марк, как только он понял, что успех ресторана полностью зависит от него, стал чувствовать, будто Пенни его не ценит и просто использует. Удалось ли Марку донести свои чувства до Пенни? Были ли у Пенни какие-то сложности в том, чтобы его услышать? Медиатор может попросить каждого оценить, насколько после этого изменился характер общения. Следующий вопрос будет касаться качества рабочих взаимоотношений до появления первых признаков проблемы. Цель этого приема – с самого начала выявить те аспекты совместного опыта, которые остались за рамками проблемно-насыщенных описаний.

Развитие экстернализирующей беседы. Экстернализация – прием, используемый для того, чтобы помочь людям

отделить себя от истории, в которой свойство быть причиной конфликта приписывается либо одному из участников, либо «природе» их отношений¹¹. Экстернализация позволяет перестать «переходить на личности» или обвинять, а вместо этого предлагает сконцентрироваться на проблемных характеристиках *самого конфликта*, который представляется как бы третьим участником спора (в главе шестой мы подробно описываем, как проводить экстернализирующую беседу).

Теперь обратимся к тому, как этот прием можно использовать в ситуации с Пенни и Марком. Медиатор может попросить их описать имеющиеся разногласия так, чтобы проявилась точка зрения каждой из сторон. В этих описаниях, скорее всего, будет говориться о таких понятиях, как «предательство» и «вмешательство» или просто о «разладе». Тогда медиатор будет говорить о том, что разлад стал причиной имеющихся сложностей в отношениях между Пенни и Марком, а не Пенни и Марк – причиной разлада. Об этом разладе можно думать как о чем-то, что теперь диктует их образ жизни, имеет собственные намерения, использует трюки и уловки, чтобы испортить сторонам жизнь. Он формирует их будущее и боится, что вместе они смогут его одолеть. Умело проведенная, подобная языковая игра приведет к новому подходу в понимании проблемы: люди оказываются жертвами конфликта, а не злонамеренности друг друга; в этом случае другой начинает восприниматься как еще одна жертва конфликта.

Вот несколько стандартных вопросов, которые можно задать, чтобы проанализировать воздействие экстернализованной (выведенной вовне) проблемы на жизнь Пенни и Марка:

- Как вам кажется, какой эффект *недоверие* и *недооценка* вашего вклада в работу оказали на рабочие взаимоотношения в течение последних нескольких месяцев?
- Что *предательство* сделало с той увлеченностью, с которой вы оба начинали работать вместе?

- Как *тревога* влияет на ваши творческие способности и деловую хватку?
- Как повлияли *все эти события* на ваше общее самочувствие? На ваше здоровье – физическое и душевное? На ваши взаимоотношения с другими людьми?

По мере того, как все заметнее будут становиться негативные паттерны взаимоотношений, стороны начнут осознавать, какой урон им нанесли проблемы. Марк и Пенни смогут обнаружить, что из-за проблемы они испытывают очень сходные негативные переживания.

Деконструкция доминирующего дискурса. Используя любопытство и экстернализирующую беседу, медиатор может помочь деконструировать основания, на которых выстраивается конфликтная история. Например, помочь сторонам рассмотреть представления, лежащие в основе взаимоотношений между работодателем и работником, позиции по отношению к бизнесу, представления о правах работника и т. д. Из соответствующих посылок участники конфликта выводят «ощущение себя вправе», которое побуждает их предъявлять определенные требования друг к другу в ходе конфликтной коммуникации. Любопытное исследование этого «ощущения себя вправе» будет шагом к созданию альтернативной истории – такой, в которую в большей степени войдут заботы и интересы обеих сторон.

Прежде чем начать задавать деконструирующие вопросы, следует спросить у участников разрешения, поскольку многие вопросы могут быть восприняты как слишком личные. На этой территории медиатор должен действовать очень осторожно и с большим уважением; он может привести несколько примеров вопросов и затем спросить, готовы ли участники отвечать на подобные вопросы. Поскольку такие вопросы могут привести к обсуждению идей и убеждений, лежащих в основе мировоззрения человека и, в силу этого, глубоко личных, их лучше задавать на индивидуальных сессиях. Люди гораздо охотнее обсуждают

подобные моменты, если на них при этом не смотрит пристально тот, с кем они в данный момент находятся в конфликте. Вот примеры вопросов, которые могли бы быть заданы Пенни и Марку:

- Пенни, вот вы – предприниматель; помогите мне, пожалуйста, понять, что для вас значит тот факт, что ваш работник, осознав масштабы собственного таланта, основал свой бизнес?
- Пенни, где вы научились распознавать в людях талант? Как это вам удается?
- Пенни, как вы считаете, как должны вести себя работники, когда вы даете им шанс развивать свою карьеру? Почему вы так считаете? Откуда взялись эти идеи?
- Пенни, вы считаете, что помогли таланту Марка «раскрыться», и поэтому как вы думаете, сколько времени он должен сохранять преданность вашему делу, и когда он может начать развивать свою креативность другими путями? Был ли у вас прежде какой-то опыт подобных деловых отношений, который подсказал бы вам, как следует действовать сейчас?
- Пенни, как, по вашему мнению, следует поощрять работников, которые приносят значительную прибыль и инновации в бизнес, – таких, как Марк? Был ли у вас раньше подобный опыт в бизнесе, который позволил бы понять, как следует строить отношения с такими работниками, как Марк?
- Марк, что вы думаете по поводу взаимоотношений работодателя и работника в ресторанном бизнесе?
- Марк, какими принципами вы руководствуетесь в своем ресторане, чтобы поощрять сотрудников, которые вносят *большой* вклад в общее дело, чем другие? Какой предыдущий опыт помог вам решить поощрять и поддерживать таких сотрудников?
- Марк, какую систему, по вашему мнению, необходимо установить, чтобы определить уровень вознаграждения

сотрудникам, которые внесли значительный вклад в повышение прибыльности бизнеса? Как это можно было бы сделать?

- Марк, что именно помешало вам обсудить с Пенни перспективы создания собственного ресторана на стадии планирования?

Может оказаться, что многие из само собой разумеющихся представлений Пенни и Марка о взаимоотношениях между работодателем и работником существенно различны. Предположим, Пенни считала, что как работодатель только она должна получать выгоду от увеличившейся благодаря Марку прибыли ресторана, – это ведь она приняла Марка на работу, пошла на финансовые риски, доверилась его чутью и предоставила ему полную свободу. Дискурсивное представление об «ощущении себя вправу» может привести ее к мнению о том, что Марк ей очень обязан и должен как-то отплатить за то, что она открыла его талант. Марк же, напротив, может считать, что он один помог втрое увеличить прибыль ресторана Пенни. Как работник, он может считать, что ему полагается финансовое вознаграждение – и гораздо более высокое, чем зарплата рядовых сотрудников, – и признание его вклада в развитие бизнеса.

Открытое формулирование дискурсивных позиций, занимаемых участниками, помогает медиатору легко определить, где находится камень преткновения. Рассмотрение дискурсивных позиций в процессе медиации помогает участникам конфликта яснее увидеть точки зрения друг друга и понять, почему другая сторона придерживается именно такого взгляда. После обсуждения ответов на деконструирующие вопросы в рамках индивидуальных встреч можно, спросив разрешения сторон, вынести их на общее обсуждение.

Введение в медиацию элементов контекста поможет участникам лучше понять взгляды друг друга. Медиатор мо-

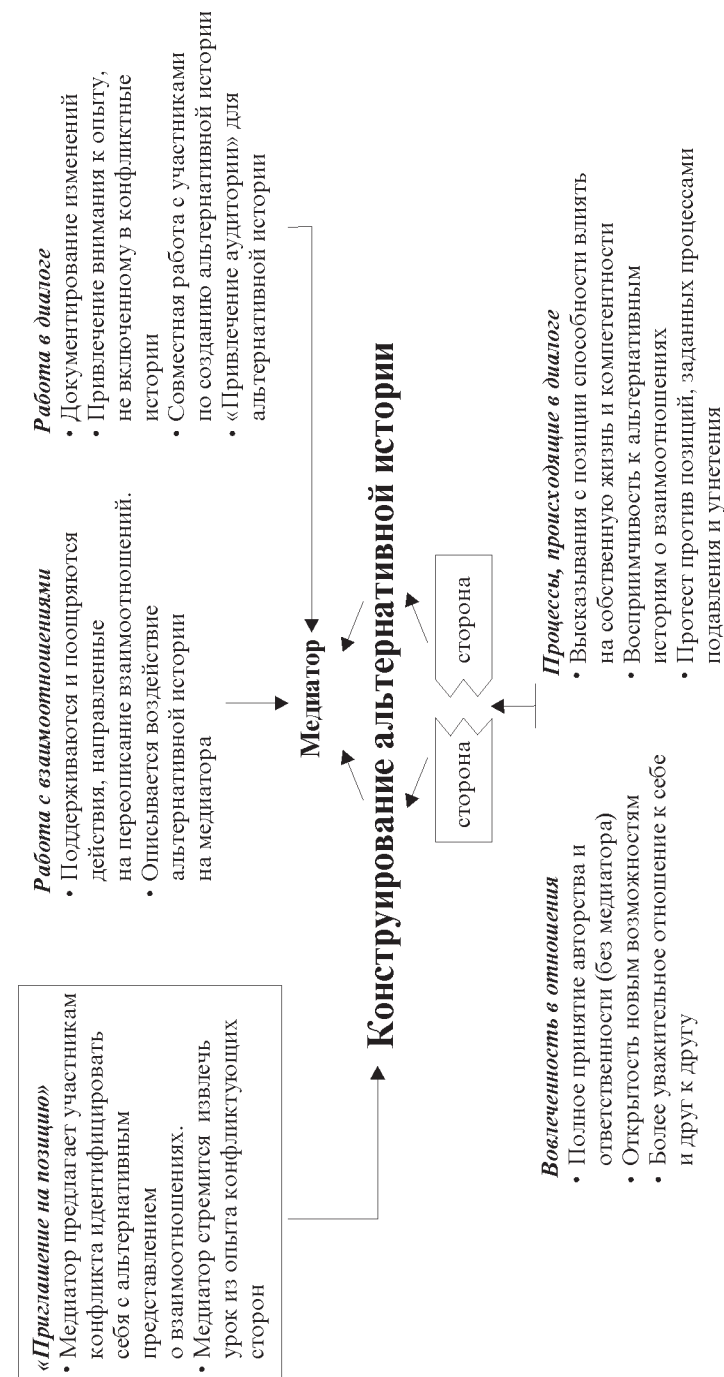
жет попросить участников поразмышлять о том, как проблемная история влияла на ход их жизни до настоящего момента. Обсуждение будет продолжаться в экстернализирующем ключе. Здесь можно попросить стороны оценить, насколько проблемная история доминировала в их жизни и каким образом они хотели бы изменить текущие обстоятельства.

Часто медиатор предполагает, что знает, какой результат стороны хотят получить от медиации. Обычно они преследуют две цели: добиться своего и прекратить разногласия. Однако иногда по каким-то причинам одна из сторон вовсе не стремится к разрешению конфликта. Это можно обнаружить, если задавать конкретные вопросы. Прямые вопросы также помогают выяснить, как, по мнению сторон, должно выглядеть успешное завершение медиации.

Конструирование («сборка») альтернативной истории

Деконструкция проблемной истории помогает медиатору создать пространство, необходимое для альтернативных описаний – свободных от конфликта или таких, в которых конфликт присутствует, но меньше, чем прежде. На этой фазе медиатор совместно с теми, кто был вовлечен в конфликтные взаимоотношения, занимается конструированием альтернативных, предпочтительных линий развития событий. На рис. 3.4 показана эта фаза процесса нарративной медиации. Она может привести к разрешению конфликта, которое принимает форму письменного соглашения между сторонами. Но это вовсе не означает, что именно такой исход и есть наилучший результат, поскольку зачастую развитие отношений сотрудничества и взаимного уважения оказывается важнее любых конкретных соглашений. В некоторых случаях история о том, что произошло, может быть «перерассказана», пересмотрена таким образом, что конфликт просто растворится без следа.

Рис. 3.4. Конструирование альтернативной истории



Обнаружение опыта, оставшегося за пределами истории

Так как конфликт, как правило, заставляет людей концентрироваться только на тех событиях, которые непосредственно этот конфликт поддерживают, логично предположить, что всегда найдется опыт, который остается за рамками конфликтной истории. Такой опыт, который противоречит конфликтной истории или просто в нее не вписывается, оказывается богатой и плодородной почвой для создания альтернативных версий описания событий. На этой почве могут вырасти новые идеи по разрешению конфликта. Рассказывание историй всегда подразумевает процесс отбора тех или иных фрагментов из некоторого массива доступной информации и связывание их воедино в более или менее логичную форму. И так как использованные элементы – результаты отбора, что-то всегда останется за кадром, и среди оставшегося за кадром обязательно найдется материал, который можно использовать для конструирования другой истории. Майкл Уайт и Дэвид Эпстон (вслед за Эрвингом Гоффманом) называют такой материал *уникальными эпизодами* (*unique outcomes*). Эти эпизоды «уникальны», потому что зачастую представляют собой изолированные фрагменты жизни, которые не попадают в фокус внимания, поскольку не вписываются в доминирующую историю. В этом смысле они оказываются погребенными под тяжестью доминирующей истории. Задачу медиатора на данной стадии процесса мы понимаем как «выслушивание» в рассказах сторон такого рода уникальных эпизодов или же формулирование вопросов, направленных на их выявление, с тем чтобы в дальнейшем на этой основе выстроить «противосюжет» – историю, альтернативную конфликтной.

Хорошим началом могло бы стать совместное с со сторонами описание предпочитаемых отношений, свободных от конфликта. Такие предпочтения суть утверждение смысла. Мало кто хочет, чтобы болезненный конфликт продолжался, но почему-то многие полагают, будто именно это-

го хочет другая сторона. И произнеся вслух, что вы хотите, чтобы конфликт прекратился, вы уже выходите за пределы конфликтной истории.

Люди редко жалуются на то, что конфликт целиком завладел их жизнью, обычно они говорят о том, что он занимает существенную часть их мыслей, но все же есть такие грани жизни, где конфликт не властен. Медиатору стоит обратить на это внимание, ведь в этих бесконфликтных областях, возможно, найдутся ресурсы, которыми стороны смогут воспользоваться, чтобы сохранять равновесие и спокойствие. Иногда медиатор может попросить участников оценить в баллах, какую долю их повседневной жизни занимает конфликт. Так, можно попросить Пенни и Марка оценить уровень присутствия конфликта в их повседневной жизни по десятибалльной шкале, где ноль будет означать «конфликта нет» и десять – «конфликт полностью подчинил себе мою жизнь».

Разработка нового нарратива

Как только в ходе беседы появилась новая информация, перед медиатором встает еще одна задача: работа с участниками конфликта по приданию смысла этой информации. В рамках постмодернистского подхода смысл не является внутренне присущим атрибутом слова, события или личностной характеристики; он формируется в социальном контексте – в данном случае, в разговоре. Если мы серьезно отнесемся к этой идее, мы можем поставить задачу придания смысла, которого прежде в той или иной «информации» не было. Так, опыт, первоначально не включенный в историю, может обрести смысл, если сделать его элементом сюжета в процессе выстраивания истории.

Предположим, Пенни говорит, что предательство Марка отбило у нее всяческое желание налаживать с ним какое-либо позитивное общение. Несмотря на это, она может, как бы в скобках, заметить, что, хотя ей самой и слож-

но общаться с Марком один на один, она считает, что у него есть положительные качества, и это дает ей надежду на успех медиации. Медиатор может остановиться на этом замечании и детально обсудить положительные качества Марка, тщательно соотносясь с ранним опытом их общения, когда Пенни высоко ценила его способности. Далее медиатор поможет Пенни вспомнить и другие положительные моменты общения с Марком в ту пору, когда достоинства Марка были для нее очевидны. В результате опыт отношений Пенни с Марком может быть собран в некоторое новое нарративное описание, которое уже не будет подпитывать конфликтную историю.

Марка можно расспросить о той поддержке, которую оказала Пенни, когда в своем ресторане предоставила ему условия для развития таланта к кулинарному творчеству. Необходимо приложить все усилия к тому, чтобы создать историю, привлекая внимание к тем чертам, которые конфликтующие стороны ценят друг в друге. История должна быть основана на реальном опыте, на тех моментах успешного рабочего взаимодействия, которые были у Марка и Пенни, пока не возник конфликт. Когда каждый слышит из уст другого признание и уважение своих качеств и талантов, это оказывает огромное влияние на желание сторон выстроить отношения доверия и может помочь открыть дорогу к тому, чтобы взаимное уважение вернулось в их отношения.

На этом этапе нарративной медиации от медиатора требуется недюжинная ловкость для того, чтобы «выловить» и «выманить» из проблемной истории уникальные эпизоды, перспективные в плане развития предпочитаемых историй. Несмотря на то, что многие люди способны признать, что хотят общаться друг с другом на основе взаимного уважения и сотрудничества, довольно сложно сохранять и поддерживать подобные альтернативные описания в ситуации конфликта. Поэтому необходимо уделять особое внимание развитию потенциала будущих альтернатив-

ных описаний взаимоотношений. Если медиатор не уделяет должного внимания укреплению неконфликтных взаимодействий, стороны склонны возвращаться к проблемному нарративу.

Чтобы построить альтернативную историю вместе с конфликтующими сторонами, которые довольно давно знакомы друг с другом, требуется вспомнить не меньше двух-трех жизненных ситуаций, где присутствовало уважительное и поддерживающее взаимодействие. Чтобы конфликтная история перестала доминировать, необходимо в ходе целенаправленной беседы опыт этих двух-трех ситуаций извлечь и увязать. Затем на этой основе составляется связная история, затрагивающая прошлое, настоящее и будущее. Если стороны продолжают взаимодействовать друг с другом и вне медиации, медиатору следует постоянно уточнять на каждой последующей сессии, не появились ли дополнительные примеры уважительного обращения, которые можно добавить к развивающейся альтернативной истории.

В ситуации с Пенни и Марком медиатор мог бы уточнить у них, были ли на прошедшей неделе такие моменты, когда диалог между ними окрасился бы хоть немного оттенками взаимного уважения. Возможно, в ответ на это Марк и Пенни скажут, что все это время старались избегать друг друга, потому что слишком расстроены конфликтом. Медиатору здесь стоит продолжить расспросы и не фокусироваться на том, что стороны избегают общения. Так, вместо того чтобы спрашивать: «Удалось ли вам достичь уважительного тона в разговоре?», медиатор может уточнить: «И все-таки были ли случаи, когда в вашем общении присутствовала хотя бы небольшая доля взаимного уважения?»

Такие вопросы мы называем «уменьшающими» (*smalling questions*). Обращаясь лишь к маленьким отрезкам совместно пережитого опыта, медиатор получает гораздо больше информации, позволяющей укрепить альтернативную историю¹². Можно попросить Пенни и Марка несколько «раздуть» значение относительно небольших

взаимодействий, которые обладали положительными чертами, чтобы в последующем включить эти моменты в формирующуюся историю об уважительном взаимодействии.

Типы вопросов, которые можно использовать для конструирования альтернативной истории

Ниже представлены типы вопросов, которые можно использовать в процессе выстраивания истории вокруг «уникального эпизода». Это всего лишь один из способов классификации таких вопросов¹³. Мы не предлагаем повторять их дословно или использовать все перечисленные типы. Здесь они приведены в учебных целях, чтобы помочь вам понять и увидеть спектр представлений о направленности вопросов, которые можно использовать для выстраивания истории.

Вопросы об уникальных эпизодах содействуют развитию способности влиять на собственную жизнь (*personal agency*). С их помощью люди могут выделить действия и намерения, которые находятся вне проблемной истории. Эти события могли произойти до начала медиации, в ходе самой медиации (к примеру, если в общей атмосфере полной невозможности договориться о чем бы то ни было стороны вдруг достигают соглашения по какой-то части дискуссии), или же речь может идти о воображаемых событиях, которые еще не произошли. Вот некоторые примеры:

- Как получилось, что конфликту все-таки не удалось совсем отбить у вас желание разговаривать друг с другом и вместе пытаться найти выход из сложившихся трудностей?
- Почему обида или обвинения не заставили вас отменить эту сессию?
- Можете ли вы вспомнить какие-либо недавние события, когда обида или обвинения друг друга все-таки не колебали ваших усилий по поиску решения?

- Были ли недавно моменты, когда вы – хотя бы недолго – ощущали, что вами не владеет чувство обиды или желание обвинить другую сторону?

Вопросы на осмысление уникальных эпизодов (unique account) помогают людям задуматься о том, какой смысл для них имеют уникальные эпизоды – как исключения из конфликтной истории. Часто люди вообще не замечают, что какой-то эпизод «выбивается» из конфликтной истории. Подобные вопросы способствуют развитию темы альтернативной истории, дают людям основу для создания другого описания своих попыток продвинуть разрешение конфликта. Вот несколько примеров:

- Как можно объяснить то, что вы оказались в состоянии контролировать чувства униженности, вины, обиды или несправедливости лучше, чем вы предполагали?
- В ситуации, когда другие продолжали бы чувствовать ненависть, как вам удалось найти в себе силы не поддаваться чувству обиды на окружающих и заставить себя действовать по-другому?
- Что, по вашему мнению, значит тот факт, что вам удалось достичь соглашения по этому вопросу?
- Насколько для вас важным является то, что другая сторона готова сотрудничать с вами для удовлетворения этого вашего запроса?

Вопросы об уникальном переописании (unique redescription) направлены на нарративное развитие персонажа и отношений. Они позволяют людям задуматься о себе и своих взаимоотношениях, чтобы в итоге получить более четкое представление о том, какими они хотели бы быть. Эти вопросы касаются предпочтений человека по поводу собственного личного развития или желаемого направления развития взаимоотношений. Там, где описанием взаимоотношений завладел конфликт, эти вопросы позволяют

создать своеобразное «переописание». Вот несколько примеров:

- Что именно вы узнали о себе благодаря этому опыту, чего иначе не узнали бы?
- Что ваш уход от конфликта говорит о вашей способности решать болезненные, сложные ситуации?
- Можно ли сказать, что сотрудничество нравится вам больше, чем ссора, – или нет?
- Если бы в большинстве случаев вам удавалось обсуждать все спокойно и с уважением друг к другу так же, как сегодня, как бы выглядели ваши взаимоотношения?

Вопросы об уникальных возможностях помогают сфокусировать внимание на будущем. Они поощряют людей поразмышлять о значении и последствиях того, о чем они говорили на медиации, и спроецировать все это в будущее: траекторию развития сюжета, персонажей или темы. Каждый из этих элементов извлекается из уникальных эпизодов, из их осмысления и уникальных переописаний. Тональность подобных вопросов – сослагательное наклонение; их задача не столько в достижении окончательных решений, сколько в том, чтобы открыть пространство для новых возможностей. Вот несколько примеров:

- Учитывая уже достигнутое понимание и ваше желание покончить с болезненными последствиями взаимных обвинений, каким вы видели бы свой следующий шаг?
- Если вы хотите укрепить достигнутое сотрудничество, что вы могли бы попробовать сделать на следующей неделе?
- Теперь, когда перед вами открылись шансы сделать ваши отношения более уважительными, к каким изменениям они могут привести?

Вопросы об уникальном распространении (unique circulation) помогают закрепить заново созданную предпо-

читаемую историю путем «привлечения аудитории». В них признается, что истории не всегда являются собственностью тех, кто находится в центре разногласий и конфликта. Часто под влияние этих разногласий подпадают и другие люди. Так, в медиации конфликтов, связанных с разводом, решения, принимаемые родителями, существенно влияют на детей. Множество других людей тоже могут оказаться свидетелями разногласий и споров – друзья, родственники, соседи, коллеги по работе, клиенты, работодатели, преподаватели и т. д. Если есть возможность пригласить таких людей, у них можно узнать мнение по поводу альтернативной истории и получить к ней некоторые комментарии. Если такой возможности нет, сторонам предлагают принять на себя роль этих свидетелей и вслух порассуждать о том, что те могли бы сказать. Задача этой серии вопросов – вернуть результат медиации обратно в социальную, культурную и лингвистическую ткань сообщества, в котором проживают наши главные действующие лица. Вот несколько примеров:

- Если бы ваши дети присутствовали при этих разговорах, кто больше всего порадовался бы улучшению отношений?
- Если ситуация будет больше основываться на сотрудничестве, как вы предлагаете сейчас, что это будет означать для других ваших сотрудников и для тех услуг, которые вы оказываете вашим клиентам?
- Кто в первую очередь поддержит наметившееся развитие?

И последнее замечание: на протяжении всей фазы пересочинения истории важно иметь в виду, что вопросы должны следовать направлению, заданному сторонами, а не просто развлекать медиатора. В связи с этим можно задать следующие уточняющие вопросы:

- Является ли такое развитие предпочтительным?
- Что именно оказалось наиболее полезным?

Составление соглашений

По мере того, как расширяется и укрепляется альтернативная история взаимного признания и уважения, стороны могут почувствовать готовность поработать с серьезными проблемами. Как только медиатор вместе с Пенни и Марком дошли до стадии, когда в отношениях в достаточной мере проявились добрая воля и уважение, основная часть медиации завершилась. С этого момента обсуждение путей разрешения разногласий может стать гораздо более откровенным и прямым. Только на этой стадии нарративный медиатор в состоянии начать работу по непосредственному решению проблемы. Если отношения между сторонами улучшились, подход, ориентированный на решение проблемы, может оказаться вполне эффективным. На основе собственного опыта мы можем сказать, что, когда отношения направлены в позитивное русло, многие люди обретают более сильную позицию и оказываются способными самостоятельно, без медиатора, обсуждать детали разрешения конфликта.

При выстраивании альтернативной истории мы нигде не будем делать акцент на том, что стороны могли бы пойти на компромисс – то есть чем-то поступиться и получить что-то взамен. В большинстве случаев стороны как раз заинтересованы в том, чтобы проработать ту часть конфликта, которая касается взаимоотношений. Даже при заведомо прямолинейной коммерческой сделке можно сделать упор на предпочтение человека построить определенные отношения с покупателями или партнерами по бизнесу. Однако в некоторых случаях, когда у сторон нет желания продолжать общение после медиации, они могут противиться направленности на решение проблем взаимоотношений.

Даже в этих случаях нарративные медиаторы все равно будут рассматривать влияние, которое конфликтная ситуация оказывает на жизнь людей. И во многих случаях кон-

центрация внимания на межличностной сфере дает очень хороший результат. Более того, наш опыт показывает, что нарративный подход заметно сокращает переговорную фазу медиации, потому что вовлекает людей в конструктивный диалог на той стадии, когда у них уже сформировалось желание в этом диалоге участвовать. В некоторых моделях медиации отдается предпочтение решению проблемы «по существу», вопрос же взаимоотношений остается в стороне. Мы предпочитаем решить проблему во взаимоотношениях для того, чтобы подготовиться к решению проблемы «по существу».

Документирование изменений

Завершающий аспект процесса создания альтернативной истории, который мы хотим включить в нашу модель, – это создание письменного отчета о содержании медиации. Отчет может содержать записи, сделанные во время отдельных сессий, письменные договоренности и соглашения, сформулированные в ходе медиации, письма медиатора участникам процесса, отчеты третьих лиц о медиации и другие документы, которые соответствуют ее специфическому характеру.

С нарративной точки зрения, важным вопросом при составлении подобных документов является политика авторства: они должны быть плодом сотрудничества, а не представлять как заключения или утверждения, сделанные с позиции эксперта. Нарративный подход также подсказывает нам, какие возможности предоставляют такие документы. Мы рассматриваем их как дальнейшую возможность развивать тот нарратив, ту историю, которая была создана во время сессий. Документы могут послужить укреплению уникальных эпизодов и альтернативных историй, зародившихся в ходе встреч. Поскольку после окончания медиации доминирующие истории могут снова вернуться на прежние позиции, такое укрепление альтернативных историй

может оказаться ключевым для выживания вновь приобретенной перспективы.

Таким образом, в нарративной медиации создание письменных документов является не только функциональным протоколированием и отчетностью, но частью самого процесса. Если мы разделяем нарративную перспективу, то нас интересуют и реакции участников на то, что будет зафиксировано письменно. Письменный отчет не просто регистрирует, что случилось во время медиации, он становится частью процесса медиации, определенной точкой или моментом; люди будут совершать какие-то поступки на основе того, что они прочитают. Скорее всего, будет иметь место постоянная рефлексия по поводу записанного, а иногда – по результатам прочтения документа – и непредвиденные повороты в развитии. В главе десятой мы рассмотрим некоторые возможности, открывающиеся за счет использования в медиации письменных документов, в особенности – писем к участникам.

Таково в общих чертах представление о модели медиации, которую мы хотим развивать. Она состоит из трех фаз – вовлечения, деконструкции конфликтной истории и конструирования альтернативной истории. Чтобы это не звучало так уж просто и линейно, следует заметить, что это не какие-то дискретные стадии, они не всегда следуют друг за другом в заранее установленном порядке. В ходе медиации может иметь место постоянный переход между этими тремя фазами в довольно, на первый взгляд, беспорядочной манере. И мы не настаиваем на структурировании самой медиации для участников в соответствии с этими фазами. Скорее эти фазы выступают в качестве рамок, организующих мышление медиатора. Мы предполагаем, что медиаторы начнут с фазы вовлечения, но вполне возможно, что на ранних стадиях медиации удастся задать деконструирующие вопросы или начать формирование альтернативной истории. Также можно предположить, что ближе к концу процесса медиации,

если замечен какой-то прогресс, произойдет фокусировка на будущем, а не прошлом. Мы надеемся, что обсуждение пойдет по пути развития альтернативной истории, даже если и появится необходимость в дополнительных деконструирующих вопросах или в укреплении вовлечения.

В первой главе мы рассказали историю, иллюстрирующую нарративный подход; во второй – различили нарративный подход и подход, ориентированный на решение проблемы, и заложили теоретические основы нарративной модели, которую обрисовали в этой главе. Перед тем как перейти к подробному обсуждению каждой ступени этой модели, мы хотели бы отдельно остановиться на том, что, по нашему мнению, лежит в основе возникновения и развития конфликта – на проблеме «ощущения себя вправе». На этой теме мы и сосредоточимся в главе четвертой.

Примечания:

- 1 Mills, S., *Discourse* (New York: Routledge, 1997).
- 2 Winslade, J., and Cotter, A., "Moving from Problem-Solving to Narrative Approaches in Mediation", in G. Monk, J. Winslade, K. Crocket, and D. Epston (eds.), *Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997); Winslade, J., Monk, G., and Cotter, A. "A Narrative Approach to the Practice of Mediation," *Negotiation Journal*, 1998, 14(1), 21–42.
- 3 Rogers, C., "The Interpersonal Relationship: The Core of Guidance", in J. Hansen (ed.), *Counseling Process and Proceedings* (New York: Macmillan, 1962).
- 4 Chandler, D., "Violence, Fear, and Communication: The Variable Impact of Domestic Violence on Mediation", *Mediation Quarterly*, 1990, 7(4), 331–346; Davies, B., Ralph, S., Hawton, M., and Craig, L., "A Study of Client Satisfaction with Family Court Counseling in Cases Involving Domestic Violence", *Family and Conciliation Courts Review*, 1995, 33, 324–341; Ellis, D., and Stuckless, N., "Preseparation Abuse: Marital Conflict Mediation and Postseparation Abuse", *Mediation Quarterly*, 1992, 9(3), 205–225; Girdner, L., "Mediation Triage: Screening for Spouse Abuse in Divorce Mediation", *Mediation Quarterly*, 1990, 7(4), 365–376.

- 5 Moore, C., *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (San Francisco: Jossey Bass, 1996).
- 6 White, M., and Epston, D., *Narrative Means to Therapeutic Ends* (New York: Norton, 1991); Monk, G., Winslade, J., Crocket, K., and Epston, D., *Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997); Freedman, J., and Combs, G., *Narrative Therapy: The Social Construction of Preferred Realities* (New York: Norton, 1996); Dickerson, V., and Zimmerman, J., *If Problems Talked: Narrative Therapy in Action* (New York: Guilford Press, 1996).
- 7 Drewery, W., Winslade, J., and Monk, G., "Resisting the Dominant Story: Toward a Deeper Understanding of Narrative Therapy", in J. Raskin and R. Neimeyer (eds.), *Constructions of Disorder* (Washington, D.C.: American Psychological Association, forthcoming).
- 8 Monk, Winslade, Crocket, and Epston, *Narrative Therapy in Practice*.
- 9 Lawyers Engaged in Alternatives to Dispute Resolution, *Sous Chef or Sue Chef?* (Sydney, Australia: Cynthia Palmer Productions, 1997), video.
- 10 Geertz, C., *Local Knowledge: Further Essays in Interpretive Anthropology* (New York: Basic Books, 1983).
- 11 White, M., "The Externalizing of the Problem", *Dulwich Centre Newsletter*, special edition, 1989, pp. 3–21.
- 12 Monk, Winslade, Crocket, and Epston, *Narrative Therapy in Practice*.
- 13 White, M., "The Process of Questioning: A Therapy of Literary Merit?" in M. White, *Selected Papers* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1989).

Глава четвертая

«Ощущение себя вправе»

*У него был только один глаз, а в результате
обычного предассудка предпочтение отда-
ется двум.*

Чарльз Диккенс. Жизнь и приключения Ни-
коласа Никльби

*В этом мире преимущество получают те,
кто его имеет.*

Джордж Элиот. Адам Бид

В этой главе мы рассмотрим такое явление как «ощущение себя вправе» (*entitlement*); мы исследуем, как гипертрофированное «ощущение себя вправе» приводит к возникновению конфликта, а также каким образом впоследствии это втягивается в процесс медиации. Мы покажем, как «ощущение себя вправе» конструируется в культурном контексте и придает облик самым разным человеческим потребностям и интересам. И, наконец, продемонстрируем, каким образом можно использовать нарративную медиацию для деконструкции «ощущения себя вправе», с тем чтобы в процессе разрешения конфликта помочь людям выстроить равноправные отношения.

Паттерны ощущения собственной правоты возникают из сложной сети отношений власти и социальных нарративов. Хотя «ощущение себя вправе» часто проистекает из доминирующих дискурсов, иногда оно исходит и из содержания альтернативных дискурсов. Для примера рассмотрим появление движения за гражданские права в Соединенных Штатах. В 1960-х гг. от афроамериканцев в штате Алабама требовалось, чтобы они вставали и уступали мес-

та белым, когда те заходят в автобус. Афроамериканская швея по имени Роза Паркс решила, что она не встанет и не уступит место белому; водитель остановил автобус и вызвал полицию, которая арестовала Розу. Одним этим действием – отказом уступать место, утверждением, что она *вправе* оставаться на своем месте, – Роза бросила вызов чрезмерно высокому статусу белых американцев в южных штатах. Этот поступок стал первым шагом для одного из наиболее успешных движений за гражданские права в XX в.: афроамериканцы и другие группы выступили против расистских и прочих социально несправедливых законов, которые действовали в Северной Америке. Эти группы населения чувствовали себя вправе выступить против того, что они считали грубым нарушением справедливости. Решимость Розы Паркс не уступать место в автобусе не была результатом исключительно ее собственных размышлений; этот поступок, выражающий «ощущение себя вправе», стал следствием готовности сообщества афроамериканцев бросить вызов расизму через гражданское неповиновение. У этой готовности была история, которую можно проследить, обращаясь к прошлому, когда африканские рабы саботировали приказы рабовладельцев. Так, по контрасту с доминирующим расистским дискурсом, начал проявляться альтернативный дискурсивный контекст. Мы считаем, что представление о феномене «ощущения себя вправе» помогает нам понять, как рождается конфликт. Это понимание указывает, что конфликт – это скорее спор о правоте, отстаивание своих прав на что-либо, нежели спор по поводу интересов или удовлетворения потребностей.

Другие формы «ощущения себя вправе», возможно, более знакомы читателю. Часто обнаруживается, что люди считают, будто другие должны хорошо к ним относиться, заботиться о них, удовлетворять их потребности. Особенно люди чувствительны к несправедливому обращению, когда сами они позаботились о благополучии другого человека, но это осталось без взаимности. Более того, неред-

ко случаются ситуации, что человек считает себя вправе на какое-то особое, привилегированное обращение; т. е. человек «ощущает себя вправе» на что-то, хотя не сделал ничего, чтобы заслужить какие-то особые привилегии. Когда одна из сторон конфликта чувствует расхождение между тем, чего она, как ей кажется, заслуживает, – а это основывается на «ощущении себя вправе», – и тем, что действительно получает, может возникнуть сильная негативная реакция. Это весьма распространенный феномен, фигурирующий во множестве взаимодействий между людьми.

Как было отмечено во второй главе, общепринятые подходы к медиации сосредотачиваются на том, что у людей есть неудовлетворенные потребности, которые, если мы хотим урегулировать конфликт, должны быть удовлетворены. В моделях медиации, основанных на категории «интереса» или ориентированных на «решение проблемы», специалисты разбираются с теми темами и вопросами, которые вызывают у конфликтующих сторон чувство несправедливости. И в попытке разрядить конфликтную ситуацию отыскиваются потенциально совместимые интересы и потребности. Считается, что если стороны будут знать, что при разрешении конфликта можно удовлетворить потребности каждой из них, у них появится мотивация для поиска решения. Потребность, с этой точки зрения, рассматривается как фундаментальная характеристика человеческого бытия; потребности возникают естественным путем. Согласно либерально-гуманистическому взгляду, человеческие потребности являются врожденными и внутренне присущи людям, но мы не можем с этим согласиться. Хотя нельзя отрицать существования таких потребностей, как нужда в пище или в безопасности, мы утверждаем, что большинство психологических, социальных и эмоциональных человеческих потребностей конструируются в социо-политическом ландшафте.

Типы «ощущения себя вправе»

Мы придерживаемся точки зрения, что человеческие потребности конструируются в дискурсе. В доминирующем определении потребности суть то, что кажется само собой разумеющимся и не нуждающимся в обсуждении: поскольку у каждого существуют потребности, их необходимо удовлетворять. Однако нам кажется, что полезнее работать с понятием «ощущение себя вправе», чем с понятием «потребность». «Ощущение себя вправе» легче подвергается тщательному исследованию, обсуждению и проблематизации. Когда мы говорим о том, что у человека *есть потребность*, у нас меньше возможностей исследовать природу и оправданность этой потребности, поскольку считается, что она является врожденной данностью. В отличие от потребности, «ощущение себя вправе» связано с некоторым намерением или желанием, которые конструируются в определенной реальности взаимодействий. В таком случае процесс медиации может рассматриваться, скорее, как обращение к конкурирующим представлениям об «ощущении себя вправе», нежели к скрытым потребностям.

Паттерны «ощущения себя вправе» часто формируются в каких-то группах или идентичностях внутри сообщества. Социальный дискурс конструирует паттерны «ощущения себя вправе», которые ставят дела одного человека или группы в более привилегированное положение, чем другого (других). С этой точки зрения конфликт может быть понят как столкновение «ощущений себя вправе» разных людей и групп, столкновение, которое, явно или скрыто, присутствует в нашей повседневной жизни.

Гендерное «ощущение себя вправе»

Исторически гендерное «ощущение себя вправе» связано с дискурсом патриархальности, в котором интересы мужчин оказываются в более привилегированном положении, чем

интересы женщин. Положение, характерное для большинства культур и состоящее в том, что многие мужчины присвоили себе чрезмерное в сравнении с женщинами «ощущение себя вправе», царит так давно, что сейчас уже трудно понять, откуда это взялось.

Ничто в мужчинах не указывает на существование каких-то врожденных особенностей, которые оправдывали бы подобные притязания. Можно, конечно, сказать, что на ранних стадиях человеческой эволюции основой для появления превосходства была *большая* физическая сила мужчины по сравнению с силой женщины; или же вспомнить, что мужской пол конструируется как высший в различных устных и письменных традициях древних религий. За последние несколько сотен лет дискурсы науки часто давали привилегию патриархальным практикам по сравнению с альтернативными формами и обосновывали это данными объективных исследований. Какое бы объяснение ни использовалось для того, чтобы описать конфликт между мужчинами и женщинами, искаженное представление о правах мужчины продолжает фигурировать во многих семейных конфликтах.

Мужчины продолжают получать в среднем гораздо более высокую зарплату, чем женщины на аналогичной должности, они быстрее продвигаются по службе, быстрее занимают руководящие посты и, достигнув карьерных высот, получают гораздо больше похвалы, признания и поддержки. Во многих сообществах женщины больше вкладывают в одностороннюю, невзаимную заботу о социальном и эмоциональном состоянии своих партнеров по отношениям. На женщин возлагаются обязанности воспитателей детей самого раннего возраста, женщины в большей степени отвечают за домашнее хозяйство. Это часто происходит в обстановке, когда вклад женщины в подобную деятельность обесценивается, в то время как вклад мужчины, когда он помогает по дому или заботится о ребенке, выставляется напоказ. По всему миру в различных культу-

рах можно найти массу примеров гендерного «ощущения себя вправе», которое варьируется от привилегий, обеспечиваемых патриархальным дискурсом, до чрезмерной важности спортивных достижений мужчин.

Расовое «ощущение себя вправе»

Доминирующий социальный дискурс порождает «ощущение себя вправе», связанное с фенотипическими (цвет кожи, черты лица, форма тела) или расовыми характеристиками. На Западе соответствующие «права» исторически связаны с колонизаторской активностью Западной Европы в XVIII и XIX веках. В доминирующем дискурсе колонизации те, кто подверглись колонизации, описываются как полная противоположность колонизаторам. Коренные жители, как правило, представляются ленивыми, злобными, умственно отсталыми и в каких-то значимых аспектах – не совсем людьми. В этом дискурсе колонизаторы ставятся в положение людей, имеющих право быть обслуживаемыми теми, кого они колонизировали. Расизм в том виде, в каком мы его сейчас знаем, или практика, когда одна группа населения считает себя выше другой, возникла из колонизаторского подхода XIX века. Этот паттерн колонизации обычно формируется, когда достижения технологически продвинутой культуры насильно накладываются на общинную, коллективистскую социальную структуру другого общества. Западные колонизаторские практики продолжают свое существование и сегодня в форме «ощущения себя вправе», выстроенного на базе этнических и фенотипических характеристик. Например, в западных сообществах белая кожа и европеоидные черты лица, т. е. узкий заостренный нос, маленькие ноздри, тонкие губы, прямые или волнистые волосы считаются более привлекательными, нежели темная кожа, широкий нос с широкими ноздрями, полные губы, курчавые волосы. Ирис Янг описывает в несколько провокационной манере, каким образом паттер-

ны этнического «ощущения себя вправе» встроились во взаимодействие людей даже на самом микроскопическом уровне:

«Белые люди в присутствии черных нервничают... В социальном взаимодействии группа, обладающая более высоким социальным статусом, боится приблизиться к группе с низким статусом, избегает смотреть им в глаза и не раскрывается телесно... Члены угнетаемых групп зачастую сильно переживают подобное избегание, отвращение, выражение тревоги, нервозности, снисхождения и некоей стереотипизации. Подобные поведенческие проявления – в действительности, вся встреча как событие – часто очень болезненно затрагивает их дискурсивное сознание, отбрасывая назад их групповую идентичность, заставляя их чувствовать себя заметными, мечеными, либо, наоборот, невидимыми, не принимаемыми всерьез, или же, что хуже всего, унижаемыми»¹.

Более того, фенотипические особенности людей определяют степень доступности для них каких-то ресурсов общества. Хотя за последние годы многое изменилось, западная культура большинства до сих пор в ответе за то, что она продуцирует неравенство в распределении ресурсов – хороших домов, хороших рабочих мест, – обделяя людей, не относящихся к доминирующей расе.

Другие аспекты идентичности в связи с «ощущением себя вправе»

Несмотря на то, что наблюдается значительное расхождение в уровнях «ощущения себя вправе» между группами, внутри групп тоже есть большой разброс доступа к «правам» и ресурсам. В то время когда гендерные, этнические и расовые аспекты идентичности выступают в качестве наиболее заметных областей, где «ощущение себя вправе» легитимизируется или отвергается, подобное ощущение правомерности своих притязаний узаконивается и набором

других дискурсивных контекстов. Ниже в качестве примеров приведены несколько факторов, которые влияют на «ощущение себя вправе» индивидов доминирующих западных групп:

- Молодость считается более предпочтительной, чем старость.
- Физическая или интеллектуальная дееспособность ценится выше, чем физическая или интеллектуальная немощь.
- Гетеросексуальность с точки зрения культуры большинства до сих пор считается нормой и желательной формой сексуальной ориентации, в то время как гомосексуальность – отклонением от нормы.
- Некоторые формы религиозной принадлежности рассматриваются культурой большинства как более приемлемые по сравнению с другими.
- К богатым людям чаще относятся с большим уважением, чем к бедным.
- Высокообразованные люди имеют доступ к более разнообразным ресурсам сообщества, чем те, кто малообразован.

Мы надеемся, что сказали достаточно, чтобы продемонстрировать, что любая общность легитимирует «ощущение себя вправе», связывая это с определенными аспектами идентичности. Мы хотели бы показать, в какой мере дискурсы предлагают, регулируют и способствуют развитию определенных форм идентичности. Картина достаточно сложна, потому что разные дискурсивные контексты выводят на первый план и поддерживают одни идентичности и умаляют значение других. Несмотря на то, что повторяющиеся культурные паттерны дают «законное основание» различиям в уровнях правовых притязаний, было бы наивно утверждать, будто, к примеру, белые люди всегда находятся в более привилегированном положении по

сравнению с чернокожими, или мужчины в более привилегированном положении по сравнению с женщинами. Идентичность людей включает множество аспектов, которые в разной степени получают поддержку и обоснование. Так, в большинстве сообществ молодая, высокообразованная, состоятельная темнокожая женщина имеет больше оснований для «ощущения себя вправе», чем пожилой, белый, бедный, необразованный мужчина, представитель рабочего класса. Культурный контекст вводит и создает еще большую сложность в том, каким образом обосновывается «ощущение себя вправе». Например, белый гетеросексуальный здоровый мужчина, работающий в условиях, где привилегированными являются цветные гомосексуальные инвалиды, может обнаружить, что его доступ к позициям с высоким уровнем «ощущения себя вправе» значительно меньше по сравнению с культурными условиями западного большинства, где доминируют те характеристики, которые определяют его идентичность. Мы утверждаем, что идентичность и «ощущение себя вправе» фундаментальным образом связаны – они взаимно определяют друг друга.

«Ощущение себя вправе» и способность влиять на собственную жизнь

Медиатору следует учитывать, что участники конфликта воплощают в себе множество аспектов идентичности. Каждый аспект расширяет или уменьшает объем правовых притязаний, допускаемый дискурсивным контекстом. Мы уже упоминали о существовании динамических отношений между идентичностью и «ощущением себя вправе» и, разворачивая теорию нарративной медиации, считаем важным ввести в обсуждение термин «способность влиять на собственную жизнь» (*agency*).

Термин «способность влиять на собственную жизнь», заимствованный из литературы по социальному конструкционизму, означает готовность индивида к осуществлению

действия, направленного на уменьшение силы давления и контроля дискурсивного контекста над его активностью. Из этого следует, что «ощущение себя вправе» выражается способностью человека влиять на собственную жизнь в своем взаимодействии с другими. Конфликт может набрать обороты, когда стороны не хотят отказаться от своих позиций, от своего стремления определять собственную жизнь, влиять на нее. Однако гораздо более вероятно, что конфликт происходит потому, что люди чувствуют, что они вообще не способны влиять на свою жизнь.

Следует отдавать себе отчет, что существует великое множество вариантов того, в какой степени рамки дискурса ограничивают и стесняют либо, напротив, побуждают людей к активности. Не имеет смысла говорить, что кто-то абсолютно беспомощен или неспособен к действию. И если рассматривать способность влиять на собственную жизнь с этой точки зрения, то придется признать, что даже в тех случаях, когда кажется, что обстоятельства совершенно обессиливают человека, все-таки можно найти возможности для действия – в разных условиях в разное время. Отказываясь от абстрактного взгляда на «подавление», «угнетение» и «маргинализацию», медиатор лучше чувствует ситуацию, больше обращает внимание на сохранившуюся у конкретного человека, пусть и весьма ограниченную, способность действовать.

Следствия «ощущения себя вправе»

«Ощущение себя вправе» – новое понятие в литературе по медиации. С нашей точки зрения, использование этого понятия открывает медиатору возможность более тонкого анализа отношений власти в процессе посредничества. Это понятие позволяет медиатору видеть, как на медиации в ходе беседы взаимодействуют и сменяют друг друга множество соперничающих «ощущений себя вправе». Принимая это понятие, медиатор становится более чувствитель-

ным к систематическим паттернам маргинализации и легитимации, которые фигурируют в конфликтном взаимодействии.

Медиатор может либо содействовать социальной справедливости и стремиться к достижению равноправия, либо укреплять несправедливые доминирующие культурные практики. Мы убеждены, что медиатор обязан занять недвусмысленную позицию, обращая внимание на чрезмерные притязания конфликтующих сторон, возникающие вследствие того, что они определенным образом позиционируются в тех или иных дискурсах. В такой ситуации медиатор вряд ли должен оставаться нейтральным. Мы настаиваем – и это один из лейтмотивов данной книги – на том, что собственная дискурсивная позиция медиатора влияет на процесс медиации. Нарративные медиаторы могут открыто заявлять, что они против насилия, расизма и сексизма. Они вправе подвергать сомнению то, что считается нормой, поскольку норма – это продукт культуры, который помещает определенные группы людей в привилегированное положение. Быть нейтральным и не бросать вызов норме значит признавать допустимым и поддерживать подобное распределение привилегий. В этом плане наш подход кардинально отличается от традиционных методов медиации, которые подчеркивают важность нейтральности медиатора.

Гипертрофированное «ощущение себя вправе» приводит к множеству конфликтов в семьях и на работе. Медиатору полезно обращать внимание на ситуации, когда у одной из сторон конфликта есть определенные убеждения, касающиеся справедливости и основывающиеся на неадекватных привилегиях, которые человек как бы захватывает за счет другой стороны. Будучи внимательным к фигурирующим в конфликте систематическим паттернам «ощущения себя вправе», медиатор должен принять меры для того, чтобы помочь тем, чьи голоса обычно маргинализуются или вообще заглушаются. Но подобная помощь дол-

жна осуществляться таким образом, чтобы в ходе медиации не создавать препятствий для взаимодействия со второй, как бы максимально привилегированной, стороной.

Медиация в ситуации патриархального «ощущения себя вправе»

Пожалуй, самые сложные случаи в семейной медиации, – или, по крайней мере, одни из самых сложных, – проистекают из того, что одна из сторон придерживается застывшего «ощущения себя вправе» и имеет жесткую бескомпромиссную точку зрения на то, как нужно разрешить конфликт. Ниже приведена иллюстрация такого рода конфликта. Хотя конфликт не был разрешен в рамках медиации, этот случай служит великолепным примером того, что патриархальное «ощущение себя вправе» может сделать с семейным конфликтом.

Взрывной сценарий

Джюльетта и Томас находились в ситуации конфликта по поводу доступа к ребенку. Томас хотел больше времени проводить со своим сыном Генри. Джюльетта и Томас были женаты в течение пяти лет, а затем три года жили врозь. Томас оставил Джюльетту сразу после того, как она зачала Генри. Во время беременности она не получала от Томаса никакой поддержки, хотя после рождения ребенка он принимал финансовое участие в содержании сына. Томас снова вступил в брак и хотел, чтобы Генри стал частью его новой семьи. Он перестал выплачивать Джюльетте алименты.

Джюльетта с неохотой пришла на медиацию. За три сессии бывшие супруги создали достаточно сложную договоренность, согласно которой Томас будет видеться с Генри в течение двух дней в неделю и в течение большей части летних каникул. Медиатор был готов формализовать все соглашения по поводу доступа Томаса к сыну, когда Томас сказал: «А, я бы хотел добавить одну вещь. Я бы хотел быть уверен-

ным в том, что к моему ребенку будут публично обращаться, называя его по моей фамилии. (Генри носил фамилию отца, но Джюльетта хотела дать ему свою фамилию.) Более того, – сказал Томас, – я попросил моих друзей проверять и сообщать мне, используется ли моя фамилия в школе и в церкви». С этого момента и далее соглашение, к которому стороны пришли в результате медиации, рассыпалось, и Джюльетта попросила отменить все достигнутые к тому моменту договоренности. Томас ответил: «Если Генри не будет носить мою фамилию, можешь быть уверена, что я навсегда уйду из его жизни. Если ты не будешь использовать его настоящую, правильную фамилию, видаться я с ним не буду». «Отлично!» – отреагировала Джюльетта. Оба сказали, что с них хватит и на медиацию они больше не придут. И покинули комнату.

Приведенный сценарий ярко иллюстрирует, как «ощущение себя вправе» легитимизируется социальностью, в которой мы пребываем, и в то же время способствует созданию несправедливых ситуаций. Поясним. С одной стороны, вполне оправданно, что отец хочет, чтобы сын носил его фамилию. Эта практика соответствует доминирующей на Западе конвенционально установленной точке зрения. Но, другой стороны, у матери тоже есть право дать сыну свою фамилию, потому что Томас играет второстепенную роль в жизни сына. Томас же считает, что имеет право на то, чтобы сын носил его фамилию. Для него это заявление во всеуслышание, сообщение миру, что это его сын. Возможно, подобная позиция естественна для Томаса, так как в либеральных дискурсах Запада доминирует идея обладания. Возможно, Томас, думая о том, что Генри будет носить его фамилию, представлял это своего рода заявкой на владение сыном.

Медиатор спросил Томаса, почему для него так важно, чтобы Генри носил его фамилию. Томас снова подчеркнул, что выплачивал деньги на содержание сына до тех пор, пока не женился вновь. То, что сын мог получить фамилию матери, было для Томаса самым огромным оскорблением. Томас

чувствовал, что другая фамилия сына будет означать, что он, Томас, как бы «ненастоящий» отец и его друзья, коллеги и знакомые в церкви, которые находятся в зоне влияния того же дискурса обладания, будут косо на него смотреть. Томас считал, что подобная смена фамилии будет символизировать его провал, неспособность оказывать нравственное и воспитательное влияние на Генри.

Похоже, Томас, захваченный тисками патриархального дискурса, позиционировал себя в качестве главы семьи, который вправе руководить принятием всех значимых решений, включая те, что связаны с благополучием ребенка. Если сообщество будет относиться к нему как к человеку, который не смог подчинить себе женщину, мать своего ребенка, тогда для него предпочтительно вовсе устранить из жизни сына. Под угрозой находился статус Томаса. Дискурсивное влияние патриархальных практик оказывало большее воздействие на его позицию, реакцию и решение, нежели те дискурсы, которые предлагали ему сохранять связь с сыном, присутствовать в его жизни. В данном случае патриархальные дискурсы «ощущения себя вправе» убедили этого отца, который был уже практически готов более полно войти в жизнь сына, вообще устранить от любого контакта с ребенком. Трудно предсказать, будет ли этот уход временным или постоянным, но сила реакции Томаса указывала, что в принципе для него вполне допустимо совсем отказаться от участия в жизни ребенка.

Учиться на ошибках

Важно проанализировать возможные дискурсивные подтексты, повлиявшие на то, что Джульетта отменила результаты медиации. Если бы Джульетта была готова принять позицию, предложенную ей патриархальными дискурсами, она согласилась бы с пожеланиями Томаса. Однако для Джульетты ставки были выше. Она понимала, что если даст

сыну свою фамилию, это может разрушить хрупкое соглашение, к которому они с Томасом пришли на предыдущей сессии медиации. Однако Джульетта была убеждена, что Томас эксплуатировал ее. Он почти не принимал участия в воспитании ребенка, а вскоре после того, как повторно вступил в брак, перестал выплачивать деньги на содержание Генри и прекратил все контакты с Джульеттой. Только за несколько недель до начала медиации Томас решил вновь заявить о своих правах на сына. Он потребовал права видеть Генри регулярно. В то же время Джульетта встретила другого мужчину и хотела, чтобы роль Томаса в жизни Генри была поменьше. До какой-то степени Джульетта использовала силу патриархального дискурса как способ манипулирования тем, насколько Томас будет вовлечен в жизнь Генри. Она заставила бывшего мужа выложить карты на стол, вследствие чего он самоустранился.

С другой стороны, Джульетта чувствовала, что она женщина, имеющая право на собственные желания. Эта уверенность в себе и способность постоять за себя основывались на «ощущении себя вправе», происходящем из дискурса женского движения, утверждавшего, что женщины свободны от патриархального доминирования. Этот акт самоутверждения, однако, дорого ей стоил. Она покинула медиацию в расстроенных чувствах. Ей «хватило», она больше не желала обсуждать какие-либо вопросы о совместном родительстве. Таким образом, здесь мы видим состязание двух разных «ощущений себя вправе». В данном случае решение найдено не было.

Неуспешные медиации дают прекрасный повод, чтобы медиаторы поразмышляли о своей работе. В описанной ситуации могли быть применены другие стратегии работы с конфликтом, например, включение в обсуждение вопросов, связанных с «ощущением себя вправе».

В силу быстроты и интенсивности негативных реакций Томаса и Джульетты друг на друга, возможно, не было шанса договориться о последующей сессии медиации, что-

бы обсудить эти эмоционально нагруженные проблемы. Довольно часто в пылу ссоры одна из конфликтующих сторон (или обе) уходят с медиации. На такой взрывоопасной сессии медиатору стоит предложить сделать перерыв, чтобы предотвратить возникновение ситуации, когда одним или обоими участниками овладеют такие сильные эмоции, что медиация не может продолжаться. Тайм-аут даст участникам возможность немного успокоиться, чтобы потом они смогли продолжать обсуждать проблемы.

Другой вариант состоит в том, что медиатор может предложить отдельную встречу с какой-либо из сторон, для того чтобы обсудить проблему «ощущения себя вправе». Чтобы разобраться с конфликтом по поводу смены фамилии Генри, медиатор мог бы назначить индивидуальную сессию с Томасом и на ней попытаться деконструировать значимость смены фамилии Генри. Осуществлять такую деконструкцию в присутствии Джульетты нежелательно: для Томаса это было бы чрезвычайно унижительным.

На предыдущих сессиях медиации был достигнут существенный прогресс в том, что касалось конкретных деталей заботы о Генри. Но единственный неразрешенный вопрос – по поводу фамилии сына – оказался настолько существенным, что все предыдущие соглашения пошли насмарку. Для разрешения конфликта здесь использовался такой подход, как «мозаика», или «строительные кирпичики»: медиатор побуждает конфликтующие стороны начать работать над теми проблемами, которые, как кажется, наиболее решаемы; самые сложные участки конфликта остаются напоследок.

Мы же, напротив, считаем, что если соперничающие представления о правах не рассматриваются в начале медиации, соглашение по конкретным вопросам зачастую оказывается весьма уязвимым и в пылу ссоры может быть легко отброшено. Прежде чем переходить к совместной сессии, имеет смысл встретиться с одной из сторон и деконструировать правовые притязания. Приводимый даль-

ше пример более подробно иллюстрирует техники, которые могут использовать нарративные медиаторы, чтобы деконструировать дискурсы «ощущения себя вправе».

Подвергнуть сомнению «ощущение себя вправе» в ходе нарративной медиации

В медиации между Брюсом и Мэри, мужем и женой, которые подумывали о разводе, были очевидны дискурсы обладания. У них была конкретная проблема, которая требовала внимания. Предмет спора состоял в том, была ли у Мэри любовная связь с гостем, посетившим их дом. Супруги решили, что если они смогут разобраться с этим конфликтом по поводу якобы состоявшегося прелюбодеяния, тогда они, скорее всего, останутся в браке.

Брюс был абсолютно уверен в том, что жена ему изменила, а Мэри столь же твердо настаивала, что никакой измены не было. Этот неразрешенный конфликт угрожал привести к распаду брака, длившегося десять лет. Конфликт оказывал пагубное влияние на остальных членов семьи. Трое детей очень страдали от постоянных ссор родителей. И Брюс, и Мэри были заинтересованы в медиации. Им нужен был хоть какой-то ход, выводящий из этой ужасной путаницы.

Брюс был уверен, что у Мэри были сексуальные отношения с мужчиной, гостившим неделю в их доме. Брюс утверждал, что Мэри и гость пару ночей долго не ложились спать, и был убежден, что слышал, как они занимаются сексом. Он говорил, что видел следы секса на полотенце в ванной комнате. Что именно под этим имелось в виду, он уточнить отказался. Он также обвинял жену в том, что ее не было в постели, когда он как-то утром рано проснулся. Обвинения Брюса сильно расстраивали Мэри. Подобное недоверие разрушительно влияло на их отношения. Мэри признала, что чувствовала определенное влечение к гостю, но этим все и ограничилось. Она согласилась, что два раза долго не ложилась спать и разговаривала с гостем. В одном случае она не ложилась спать до часу ночи. Однако она пришла в бешенство, когда Брюс обвинил ее в измене. Заниматься сексом вне бра-

ка было для Мэри абсолютно неприемлемо. Она считала, что просто нелепо по каким-то пятнам на полотенце делать выводы, что она занималась сексом с гостем.

Айрин, медиатор, решила, что выступать в качестве судьи или рефери в ссоре Брюса и Мэри – это плохая идея. Используя нарративные техники, медиатор исследовала, каким образом на супругов повлияло «убеждение, что это произошло». Медиатор попросила Брюса и Мэри придумать какое-то название для этой проблемы, которая так им насолила. Они подумали, что было бы вполне уместно назвать ее «проблемой измены». Айрин использовала экстернализирующий язык для того, чтобы ослабить обвинение и чувство вины, фигурирующие в конфликте. За счет картирования воздействия проблемы стало очевидно, что в проблеме замешаны дискурсы «ощущения себя вправе». Брюс стал следить за перемещениями Мэри, звонил ей по три раза на дню, чтобы проверить, где она находится. Иногда даже не ходил на работу, чтобы было больше возможностей следить за Мэри. Ночью он специально просыпался и проверял, в постели ли жена.

Дальнейшие вопросы прояснили, что усилия, которые Брюсу приходилось затрачивать на то, чтобы следить за Мэри, совершенно его измучили. А Мэри чувствовала себя как зверь, попавший в клетку: она знала, что за ней все время следят.

Это пример своего рода гротескной ситуации, сформировавшейся под сильным влиянием «ощущения себя вправе», основанного на патриархальном дискурсе. Когда медиаторы сталкиваются с подобным сценарием, легко проявить отрицательное отношение к поведению одной из сторон. В результате сторона может уловить негативное отношение медиатора, и в этом случае разрешение конфликта окажется довольно затруднительным.

Понять дискурсивный паттерн

Мы обнаружили, что во избежание порицания какой-то стороны за несправедливое обращение с другим человеком полезно сосредоточиться на том, каким образом дискурсы «ощущения себя вправе» ограничивают способность людей относиться к другим справедливо и как к равным. Такая рамка помогает медиатору взглянуть на те воздействия, которые исходят из окружения и определяют облик нынешнего конфликта. Как мы писали в предыдущей главе, медиатор ориентирован на деконструкцию дискурсов, порождающих конфликт. Но прежде чем медиатор сможет сделать это и, тем самым, ослабить влияние порождающих проблему дискурсов на жизнь клиента, он должен иметь представление о тех дискурсивных паттернах, которые приводят к несправедливостям, влекущим за собой конфликт. Айрин (медиатор) была знакома с некоторыми из патриархальных дискурсов, которые часто встречаются в семейной медиации, медиации в сообществах и даже в бизнес-медиации. Она по собственному опыту знала об отрицательных последствиях патриархальных дискурсов, приводящих к чрезмерным правовым притязаниям. Кроме того, она изучала феминистский анализ западной социокультурной истории и многое поняла о тонкостях патриархальных взаимодействий и о том, как они регулируют отношения мужчин и женщин². Конфликт между Мэри и Брюсом был всего лишь еще одним примером более широкого конфликта, который Айрин очень хорошо понимала. Но одно дело – понимать патриархальные дискурсивные паттерны, и совсем другое – знать, как учесть действие этих паттернов, чтобы создать условия для более уважительного общения.

Мы считаем чрезвычайно полезной книгу Алана Дженкинса «Приглашение к ответственности», когда имеем дело с гипертрофированным «ощущением себя вправе», часто проявляемым мужчинами по отношению к женщинам дома и на работе³. Дженкинс считает, что эксплуатация друго-

го человека имеет место тогда, когда правовые притязания оказываются сильнее социо-эмоциональной ответственности человека. Когда одна из сторон обладает чрезмерным «ощущением себя вправе», ответственность за унижающее обращение часто приписывается другому человеку, пострадавшему, который в данном случае невиновен. Слежка и контроль Брюса над Мэри, обосновывающиеся его уверенностью, что Мэри ему изменила, – как раз пример того, к чему может привести гипертрофированное «ощущение себя вправе».

Крайние эффекты патриархального «ощущения себя вправе» способствуют убеждению, что мужчинам принадлежит право быть главой семьи и что женщинами можно обладать, т. е. они являются собственностью мужчин. Брюс чувствовал, что имеет право контролировать жену. Он был убежден, что Мэри нарушила правила брака, изменив ему, и теперь у него есть право сделать так, чтобы она больше не поступала подобным образом. Помимо этого, он считал, что ему как мужу принадлежит право контролировать ее занятия и наказывать за невыполнение правил. В результате Мэри чувствовала себя в собственном доме подобно заключенной в тюрьме. Дискурсы «ощущения себя вправе» повлияли и на то, каким образом сама Мэри чувствовала себя «вправе» реагировать на происходящее. Патриархальные дискурсы формируют особую женскую застенчивость и склонность к подчинению. Многие женщины, позиционирующиеся в патриархальной традиции, считают себя ответственными за создание и поддержание социо-эмоционального климата в браке. Хотя Мэри и выразила яростное недовольство поведением Брюса, она не чувствовала, что может оставить мужа. Она сказала себе, что, когда вышла замуж, добровольно приняла обязательство быть с ним, и если оставит Брюса, то тем самым нарушит свои супружеские обеты. Вкладывая всю душу в воспитание детей и заботу о муже, она отказалась от карьеры врача-спасателя. На фоне чрезмерных правовых притязаний муж-

чин некоторые женщины берут на себя ответственность за то, что якобы провоцируют своих партнеров-мужчин вести себя определенным образом. Внутренне Мэри винила себя в том, что возникла такая проблема, она чувствовала вину за влечение к гостю. К тому же, если бы Мэри и ушла от Брюса, она, по ее собственным словам, не смогла бы себя содержать. Если бы она ушла от Брюса, то ощущала бы, что ее обвиняют в распаде брака. Поэтому идея уйти от Брюса и жить отдельно с тремя детьми была для нее просто невыносимой.

Очевидно, что поведение Брюса получает поддержку в патриархальных паттернах «ощущения себя вправе». Эти дискурсивные характеристики позиционируют Брюса как человека, который верит, что имеет право на определенную власть и контроль над женой. Мэри, в свою очередь, помещается в дискурсивную позицию подчинения. Эти паттерны можно деконструировать разными путями.

Модели взаимоотношений

Мы нашли хороший прием: человеку, охваченному чрезмерным «ощущением себя вправе», медиатор предлагает представить себе, что он – тот, кто в соответствии со своими лучшими намерениями не желает унижать другого, жестоко обращаться с ним, причинять ему боль. Когда вы спрашиваете, хочет ли человек контролировать своего партнера или же быть в равноправных отношениях, где есть место уважению и заботе, – люди, как правило, выбирают второе. Таким образом, когда люди жестоко обращаются и унижают своих партнеров, медиатор может открыто заявить, что чрезмерное «ощущение себя вправе» или патриархальные взгляды одной из сторон ограничивают ее способность уважительно обращаться с партнером. Один из подходов, используемых в подобных случаях нашими коллегами Уолли Маккензи и Розмари Сمارт, состоит в том, что пару, где имеет место жестокое или унижающее обра-

шение, просят рассмотреть четыре модели взаимоотношений и выбрать ту, на основе которой они хотели бы построить свою жизнь.

Равноправные отношения. Пересекающиеся круги на рис. 4.1 обозначают пару, у которой партнерские, или равноправные, отношения. Место пересечения этих двух кругов символизирует нежность, общие интересы, ответственность, обязанности и разные занятия, которым партнерам приятно заниматься вместе. Части кругов, которые не пересекаются, представляют собой занятия каждого из партнеров, выходящие за пределы их общих интересов. Эти отношения описываются как равноправные, потому что здесь есть пространство как для того, чтобы партнеры могли реализовать собственные интересы, так и для того, чтобы равноправно решать задачи обустройства совместной жизни.

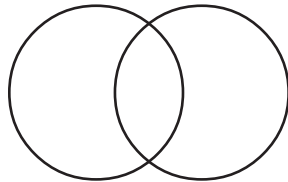


Рис. 4.1. Равноправные отношения

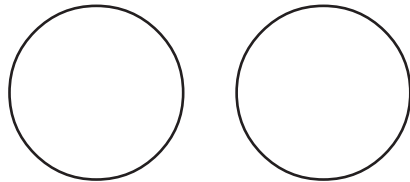


Рис. 4.2. Отношения соседей по квартире

Отношения соседей по квартире. На рис. 4.2 изображены два круга одинаковой величины, которые располагаются рядом, но не пересекаются. Эта модель иллюстрирует равноправие, но отсутствие близости. У этих партнеров нет тесной и близкой связи; напротив, каждый из них от-

крыто и равноправно действует исключительно в соответствии с собственными интересами. Подобные взаимоотношения обозначаются как «взаимоотношения соседей по квартире».

Традиционные взаимоотношения. На рис. 4.3 изображен один большой круг, включающий в себя круг поменьше. Большой круг изображает, что «права» одной стороны значительно больше, чем «права» другой. Первый участник этого рода взаимодействия находится в позиции доминирования и имеет тенденцию контролировать второго партнера. Маленький кружочек внутри большого показывает, что подчиненная сторона имеет в этих отношениях меньше прав, она не имеет собственных независимых интересов. Доминирующий другой захватывает и подчиняет себе жизнь этого человека. Человек, изображаемый маленьким кружочком, проживает свою жизнь *для* и *через* человека, который изображен в виде большого круга.

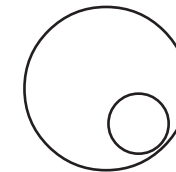


Рис. 4.3. Традиционные взаимоотношения

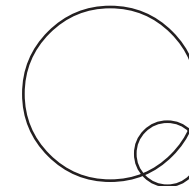


Рис. 4.4. Отношения высвобождения

Отношения высвобождения. Отношения, представленные на рис. 4.4, сходны с теми, что показаны на рис. 4.3, за одним исключением: человек, изображенный в виде малень-

кого кружка, начинает выходить за границы большого. Он начинает проявлять некоторую независимость и свободу. Человек, представленный маленьким кружком, хотя и крепко связан еще с идентичностью того, кто представлен большим кругом, уже может выражать несогласие по тем или иным вопросам.

Описав четыре модели взаимоотношений, медиатор спрашивает у каждого из участников конфликта, какая модель предпочтительна для их пары. Мы часто использовали этот прием и обнаружили, что в подавляющем большинстве случаев конфликтующие супружеские пары выбирают в качестве предпочтительных равноправные отношения (см. рис. 4.1). После этого у супругов можно спросить, почему они выбрали именно эту модель. Зачастую это становится предложением одной или обеим сторонам обсудить тот тип отношений, который у них есть сейчас. Стороны получают возможность проговорить, насколько они не удовлетворены нынешним положением дел, и привести множество примеров того, почему отношения в настоящий момент не являются равноправными. Это задает основу для беседы, где происходит деконструкция доминирующих дискурсов, придающих больший вес правовым притязаниям одного из партнеров.

Деконструкция доминирующего дискурса

Вернемся к Брюсу и Мэри. Брюс признал, что хочет равноправных отношений. Медиатор задала несколько вопросов, побуждая Брюса существенно изменить взгляды на собственное поведение. Подобный способ обращения с чрезмерными правовыми притязаниями дает возможность участникам вступить в дискуссию о проблемах, не «теряя лица» и не занимая позицию самозащиты. Вот несколько вопросов, которые может задать медиатор:

- Хотели бы вы иметь такой брак, в котором вы могли бы уважать друг друга?
- Хотели бы вы, чтобы у вас был такой брак, где вы получали бы удовольствие от присутствия партнера, а не просто терпели бы его рядом с собой?
- Насколько важно для вас, чтобы ваш брак основывался на подлинном уважении и доверии?

Брюс хотел прекратить слежку за Мэри, прекратить контролировать ее. Он хотел, чтобы их отношения строились на уважении и доверии. В духе уважительной настойчивости и любознательности медиатор спросила Брюса, как он пришел к выводу, что следует прекратить контролировать Мэри. Тот сказал, что хотя он и убежден в измене Мэри, но понял, что проявлял неуважение к ней и унижал ее. Медиатор обратила внимание, что для того чтобы реальные взаимодействия изменились, одного желания исправить ситуацию недостаточно. Дженкинс предполагает, что многим мужчинам нужна помощь, чтобы они смогли разделить желание прекратить контролирующее поведение и конкретный план действий по его прекращению. Медиатор предлагает Брюсу обсудить его планы на случай, если «слежка попытается снова захватить его жизнь». К примеру, медиатор может спросить его:

- Если бы Мэри снова сделала что-то, что, по вашему мнению, является пагубным для ваших взаимоотношений, как вы стали бы защищаться от стремления унижать ее, жестоко с ней обращаться, контролировать ее поведение?

Подобный вопрос помогает человеку найти доводы против патриархальных паттернов «ощущения себя вправе». Подход Дженкинса побуждает к встрече с проблемой и в то же время позволяет избежать необходимости защищаться или опасения возможной «потери лица».

Сжимаем время

Когда в разговор было введено понятие времени, Брюсу стало проще понять, каким образом пострадали и продолжают страдать его отношения с Мэри. Медиатор задала Брюсу вопрос: «Что более вероятно: со временем Мэри почувствует, что вы стали больше ее уважать или, наоборот, что вы стали уважать ее меньше?». Потом Брюсу был задан вопрос о том, какое влияние окажут на Мэри с течением времени его попытки настоять на том, что она все-таки ему изменила. Чтобы сделать развитие сюжета более интенсивным, Майкл Уайт использует технику, которая называется «сжатие времени»⁴. «Сжатие времени»^{*} – это полезная техника для того, чтобы определить тенденцию развития паттерна взаимоотношений. В этой технике чаще всего задают вопрос: «Что произойдет, если эта проблема будет продолжаться в течение ближайших трех месяцев, шести месяцев, года, двух лет, пяти лет?»

В ситуации Брюса и Мэри медиатор сосредоточилась на том, чтобы помочь Брюсу лучше понять переживания Мэри, связанные с его поведением, и откликнуться на них. Медиатор попросила Брюса описать, как действует на Мэри его контролирующее поведение. Она задала следующие вопросы:

- Какое влияние на ваш брак, на уважение и доверие к Мэри оказало ваше контролирующее поведение?
- Какими для вас оказались последствия этого поведения, как вы себя теперь чувствуете, как это повлияло на ваше самоуважение и уверенность в себе?

^{*} Уайт называет это *collapsing time*. Эта метафора используется для обозначения компрессирования, сжатия «ткани» временного измерения, как бы перескока через определенный временной промежуток; при этом постулируется, что содержательные изменения, происходящие в этот период, накапливаются. – *Прим. перев.*

Эта техника использует принцип «сведений о различиях» (*news of difference*), чтобы исследовать воздействие гипертрофированного «ощущения себя вправе». Психолог и антрополог Грегори Бейтсон отметил, что научение происходит тогда, когда люди могут обнаружить новую информацию в результате сравнения одного набора событий с другим⁵. Когда у людей гиперболизировано представление о собственных правах, им трудно увидеть, насколько негативно это сказывается на партнере, обладающем меньшей властью. Привлекая внимание конфликтующих сторон к едва уловимым негативным изменениям, которые сопровождают эскалацию конфликта, можно яснее понять стратегии преодоления существующих проблем.

Приведенные выше вопросы позволили Брюсу начать понимать, какое влияние оказывала проблемная история на жизнь Мэри и его собственную. Он понял не только то, что стал меньше доверять Мэри, поскольку подозревал ее в измене, но и то, что его поведение подорвало доверие Мэри к нему. Брюс был сильно обескуражен, осознав, что Мэри стала его бояться, – она всерьез опасалась того, что он может сотворить в следующий момент. Он осознал свою уязвимость перед перспективой ухода Мэри, увидел, как это задело его уверенность в себе.

Чтобы деконструировать воздействие гипертрофированного «ощущения себя вправе», проявлявшегося в форме контролирующего поведения, медиатор задала Брюсу следующие вопросы:

- Хотите ли вы, чтобы Мэри оставалась с вами, потому что она сама этого хочет, потому что она вас любит и уважает, – или же, потому что считает себя обязанной так поступить?
- Хотите ли вы, чтобы Мэри была независимым человеком, имела бы свои идеи и соображения, или чтобы она, как попугай, повторяла ваши мысли и слова?

- Если бы Мэри подчинялась тому, что ей говорят, она жила бы с вами по любви, потому что она сама желает этого, или из чувства долга?

Брюс признал, что у него не может быть хороших отношений с Мэри, если она чувствует себя обязанной делать то, что он говорит. Когда было установлено, что Брюс хочет более уважительных, заботливых отношений, ему задали вопрос, полезно ли будет понять, что мешало ему осуществить эти идеалы в отношениях, в частности, в отношениях с Мэри. Брюс ответил, что боялся потерять Мэри, и это заставило его контролировать жену, следить за ней. Он сказал, что не знает, как сможет жить дальше, если Мэри от него уйдет. Он также открыл для себя, что его манера проявлять любовь к Мэри приносила вред и ей, и их отношениям. Он понял, что вел себя так от отчаяния.

Использование альтернативной истории для работы с «ощущением себя вправе»

На третьей сессии медиации Брюс сообщил, что прекратил проверять, куда ходит Мэри. Она подтвердила это и сказала, что произошли существенные позитивные изменения в поведении Брюса. Используя вопросы, направленные на выявление уникальных эпизодов (с которыми мы познакомились в главе третьей и которые более подробно будут рассмотрены в главе восьмой), медиатор поинтересовалась у Брюса, были ли какие-то другие случаи, когда он сумел противостоять такому несовременному стилю отношений (имелся в виду контроль и слежка за Мэри). Брюс ответил, что теперь он больше внимания уделяет работе и меньше озабочен «проблемой измены». Фактически в общении с Мэри он больше ни разу не упомянул эту тему. Вдобавок Брюс описал, каким образом он противостоял чувству неуверенности, которое еще недавно испытывал, думая, что может потерять Мэри.

Медиатор сосредоточилась на выявлении других эпизодов, не вписывающихся в проблемную историю; Брюс рассказал о них, и Мэри подтвердила. Эти эпизоды бросали вызов проблемной истории о том, что Брюс контролирует Мэри.

Теперь Брюс смог более точно обозначить свое поведение, он назвал его «жестоким, унижающим обращением» (*abuse*). Несколько случаев, приведенных Брюсом в качестве примеров противостояния своим чрезмерным правовым притязаниям, были сами по себе недостаточны для сохранения и развития уважительных отношений. Медиатор помогала Брюсу встроить его новые достижения в историю его жизни, предлагая вспомнить и обсудить те периоды, когда он относился к Мэри уважительно, как к равной. После этого медиатор использовала различные нарративные вопросы, чтобы помочь Брюсу составить рассказ о себе как о человеке, который стремится выстраивать уважительные отношения с женщинами. Мэри при этом решала свою задачу создания более уважительных взаимоотношений с мужем. Ей необходимо было прекратить все время беспокоиться о чувствах Брюса и перестать постоянно уверять его, что все нормально. Она стала чаще идти на риск и высказывать Брюсу собственное мнение о вещах, которые прежде избегала с ним обсуждать. Такие разговоры подвергали испытанию способности Брюса поддерживать равноправные отношения с Мэри.

В этой главе мы обсудили в качестве средства понимания конфликта ценность такого понятия, как «ощущение себя вправе». Полагаем, что фокусировка на «ощущении себя вправе» и связи этого феномена с идентичностью человека и его способностью влиять на собственную жизнь дает медиатору свежий взгляд на то, что такое конфликт, и новые возможности для практической работы. Мы рассмотрели, с какими сложными задачами сталкиваются медиаторы, когда у человека, находящегося в ситуации кон-

фликта, гипертрофировано «ощущение себя вправе», т. е. чрезмерные притязания, переживаемые им как неотъемлемые права и потребности. Мы попытались привести доводы для доказательства положения, что общего, разделяемого обеими сторонами понимания, оказывается, вполне можно достичь за счет «распаковки», деконструкции того, каким образом сформировалось «ощущение себя вправе», проявившееся в данном конфликте.

Примечания

- 1 Young, *Injustice and the Politics of Difference* (Princeton, N.J.: Princeton University Press, 1990), pp. 133–134.
- 2 Marecek, J., "Gender, Politics and Psychologies of Ways of Knowing", *American Psychologist*, 1995, 50(3), 162–163.
- 3 Jenkins, A., *Invitations to Responsibility* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1990).
- 4 White, M., "Negative Explanation, Restraint and Double Description: A Template for Family Therapy", in M. White, *Selected Papers* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1989).
- 5 Bateson, G., *Steps to an Ecology of Mind* (New York: Ballentine Books, 1972); Bateson, G., *Mind and Nature: A Necessary Unity* (New York: Bantam Books, 1980).

Глава пятая

Взаимоотношения в контексте нарративной медиации

*Сдержите горестные восклицанья,
Пока не разъяснили этих тайн.
Когда я буду знать их смысл и корень,
То я, как предводитель ваших бед,
Не буду вас удерживать от смерти.
Пока пусть пострадавшие молчат.
Где эти подозрительные лица?*
Уильям Шекспир. Ромео и Джульетта

Теперь, когда задано теоретическое пространство, пришло время поговорить о задачах, которые приходится решать медиатору. Мы уже подчеркивали, как важно мыслить в терминах дискурсов. Однако до сих пор мы обращались, главным образом, к базовым идеям, на которых должны строить свою работу медиаторы, работающие в нарративном подходе. А в настоящей главе мы покажем, как пользоваться этими понятиями в практике медиации.

Доверие

Одно из первоочередных условий для успешной работы состоит в способности медиатора установить с участниками медиации отношения уважения и доверия. Обычно чаще всего страдает от конфликта именно доверие, так что в большинстве случаев, с которыми имеет дело медиатор, не хватает как раз доверия. Скорее всего, вследствие переживаний, которые конфликт заставил их испытать, готовность сторон доверять друг другу серьезно разрушается.

Однако здесь есть и ряд преимуществ, которыми медиатор может воспользоваться. Одно из них состоит в том, что участники ожидают, что медиатор будет исполнять свою профессиональную роль. Общепринятые дискурсы профессиональных отношений позиционируют профессионалов как «достойных доверия». Если я иду к врачу или юристу, я предполагаю, что они олицетворяют собой тот стандарт доверия, который закреплен в традициях и этических кодексах их профессий. То же самое верно и для медиаторов. Конечно, репутация и история медиации пока еще не идет ни в какое сравнение с репутацией и историей медицины или юриспруденции. Медиацию представляют люди, получившие разную профессиональную подготовку (например, психолог-консультант, адвокат, менеджер или социальный работник). Однако отношение к медиации отражает общий дискурс профессионализма, порождающий ожидание, что профессионалы достойны доверия.

Но ожидания могут быть опасны. Они могут привести к необоснованным предположениям; могут заставить человека, выступающего в роли клиента, доверять медиатору, не задумываясь о том, насколько реальное взаимодействие с профессионалом подтверждает обоснованность такого доверия. Это ставит медиатора в привилегированное положение. Более того, можно даже допустить, что это ставит медиатора в позицию «власть имущего» – и эта власть конструируется в соответствии с природой взаимоотношений «клиента» и «специалиста». Все, что делает медиатор, оказывается под влиянием этих отношений власти. Его слова, скорее всего, будут звучать как ссылка на авторитетный источник, его высказывания будут неявно содержать запрет на возражения; вполне вероятно, что они будут восприниматься как руководство к действию. Убеждения медиатора, проявляющиеся в его словах и поступках, обладают огромной силой воздействия. В этом сущность привилегированного положения, а потому мы убеждены, что медиаторам необходимо осознавать: с той минуты, когда они начинают

взаимодействовать с участниками конфликта, их положение становится привилегированным. Конечно, существует множество других паттернов взаимоотношений, на основе которых конструируются разного рода привилегии, и они тоже привносятся в медиацию. Привилегированность может конструироваться на основе гендерных паттернов отношений между людьми, исходить из культурных различий, степени доступа к экономическим ресурсам, а также из огромного количества других источников легитимации и смыслообразования. Из всего этого следует, что привилегированность – это сложный многомерный феномен, конструируемый из множества накладывающихся друг на друга паттернов взаимоотношений.

Если представить себе, что власть – это товар, вещь, которую можно купить, обменять или отстоять в драке как любимую игрушку, то работа с привилегиями становится проблематичной¹. Иногда считают, что работа с отношениями власти состоит в том, чтобы сглаживать проявления последней, оказывать клиенту поддержку, чтобы выравнять баланс власти, или же заявляют, что в силу наличия отношений власти медиация вообще невозможна. Мы полагаем, что как только мы перестанем рассматривать власть как вещь, проблема переместится в совершенно другую плоскость. Если власть не является товаром, а присутствует как неотъемлемая часть отношений, мы не сможем ни избежать ее, ни положить конец ее проявлениям. Согласно Мишелю Фуко², власть присутствует в любом высказывании при любом типе отношений. Она постоянно перемещается, то усиливаясь, то ослабевая, по мере того, как мы предлагаем друг другу занять позиции в рамках различных дискурсов и, в свою очередь, сами занимаем позиции, предложенные другими. Отсюда следует, что нельзя игнорировать позиции, заданные традиционными дискурсами профессионализма. Но вместо того, чтобы мыслить их как жесткие структуры, к ним стоит относиться как к приглашению поучаствовать в определенного рода

разговоре. Когда мы достигаем такого уровня осознания дискурсов, что различаем подобные паттерны и в ходе разговора включаем это понимание в нашу реакцию, тогда отношения власти (в том числе некоторые их структурные особенности) сдвигаются и меняются. Мы обеспечим это, если сможем предоставить привилегированную позицию голосу другого и окажемся способными приноровиться к этой позиции, а не ждать, что другой человек будет приспосабливаться к нам.

Таким образом, вопрос о выстраивании отношений доверия становится не только техническим, но и этическим. Как должны мы, будучи медиаторами, откликаться на позицию, в которую нас помещает клиент, имплицитно удостоверяющий нас доверия? Первый способ – принять привилегии предложенной позиции и использовать их с максимальной пользой. Можно считать, что коль скоро люди решают воспользоваться услугами медиатора, они должны с благодарностью относиться к нашему положению экспертов и предоставить нам возможность выполнять свою работу без необходимости преодолевать их сопротивление. Мы можем присвоить себе право задавать любые вопросы и давать клиентам предписания или советы, как следует действовать, основываясь на наших предложениях. Мы можем использовать оказанное нам (пусть порой с осторожностью или неохотой) доверие в качестве «рычага» для решения проблемы. Мы можем сфокусироваться на желаемом результате медиации и считать, что его достижение автоматически оправдывает использование любых средств.

Однако нарративный подход призывает нас более серьезно относиться к этике профессиональных отношений. Мы убеждены, что уровень доверия к медиатору как к профессионалу повышается, если медиатор более откровенно проявляет осторожность в использовании привилегированного положения, подразумеваемого профессиональной ролью³. В то время как дискурс профессионализма ставит нас в положение, при котором клиенты автоматически до-

веряют нам, мы настаиваем на том, чтобы открыто обговорить подобные ожидания и усомниться в их правомерности. Нам необходимо, соответственно, обозначить позицию (в конечном счете, она является этической), которая основывается на указанных представлениях о привилегиях профессионалов и использует их для выстраивания доверия во взаимоотношениях медиатора и клиента.

Первый шаг на этом пути – рассматривать доверие не как данность, а как достижение. Доверие достигается в социальном взаимодействии, даже если в его основе лежит кажущаяся очевидной структура, как, например, в случае различий в степени доступной власти. К примеру, неравенство, связанное с привилегированным положением профессионалов, существует лишь в той мере, в какой люди, вовлеченные в профессиональные отношения, реализуют его во взаимодействии. Мы утверждаем, что даже в основе иерархических отношений лежит сеть взаимодействий, которые придают им сущностное наполнение, а не наоборот, т. е. когда иерархические отношения считаются основой и сущностью социальных структур. Другими словами, во взаимоотношениях клиента и медиатора нет ничего, что делает преимущество медиатора сущностным, – ничего, кроме позиций, занимаемых участниками друг по отношению к другу. Привилегированные позиции и те ожидания, которые мы строим на их основе, являются скорее текучими, постоянно сдвигающимися, меняющимися, нежели фиксированными и предопределенными⁴. Такой взгляд открывает возможность перестроить характер отношений между медиатором и клиентами, сменив занимаемые ими позиции.

Таким образом, под доверием можно понимать вытекающие из профессиональных взаимоотношений ожидания. Но, в первую очередь, доверие – это достижение, точнее, последовательность достижений – шаг за шагом. Медиатор обретает доверие, если ему удастся достичь такого положения, когда стороны убеждаются в том, что он дос-

тоин доверия, и готовы взаимодействовать с ним в той позиции, которую он занял. Такая позиция всегда открыта тонким (или не очень тонким) коммуникативным ходам, направленным на ее пересмотр и возможное изменение.

Таким образом, этические вопросы о выстраивании доверия можно сформулировать следующим образом: «Как мы понимаем и используем привилегию и власть, данные нам профессиональными отношениями?» и «Как мы понимаем и используем привилегии, данные нам другими дискурсивными позициями, которые накладываются на отношения медиации?». Например, если медиатор-мужчина работает с мужчиной и женщиной, которые являются сторонами конфликта, возможность построения доверия в процессе медиации будет зависеть от того, насколько умело медиатор обращается с привилегиями, конструируемыми на основе патриархальных гендерных установок.

Рефлексивность

Люди способны нести ответственность за привилегированные позиции, которые занимают. Эта способность создается в отношениях, точнее, в рамках определенного аспекта взаимоотношений. В литературе встречаются разные формы обозначения этого аспекта. Здесь и далее мы будем придерживаться термина «рефлексивность» (*reflexivity*)⁵. Мы полагаем, что рефлексивный характер, или рефлексивная практика (*reflexive practice*), медиации позволяет выстроить процесс, вызывающий доверие как у участников конфликта, так и у самого медиатора. Эту практику следует отличать от *рефлексивной практики* (*reflective practice*), которую пропагандируют Дональд Шон и другие⁶. Суть рефлексивной практики не противоречит рефлексивной, но в них по-разному расставлены акценты. Отличие состоит, в первую очередь, в том, как в рефлексивной практике обращаются с привилегиями и отношениями власти при демонстрации принципа ответственности (*accountability*).

Рефлексия предполагает личностный подход. Это понятие описывает умственную деятельность человека, направленную на пересмотр прошлого опыта и извлечение из него уроков. *Рефлексивность* может включать в себя такого рода процесс индивидуальной рефлексии, но используя термин «рефлексивность», мы имеем в виду, прежде всего, диалогический, или коммуникативный, процесс, где люди соотносят свои поступки с поступками других. Обсуждаемая нами форма ответственности перед другими людьми подразумевает, что люди осознают влияние собственных поступков на окружающих. Такой подход резко отличается от более распространенного представления об ответственности, при котором основной считается не ответственность перед клиентами, а ответственность перед вышестоящими лицами, работодателями, спонсорами и т. п.

Часто идея рефлексивной практики упоминается, когда речь заходит о методах исследования. В этом контексте ее используют для того, чтобы различать исследования, которые овеществляют и эксплуатируют испытуемых, и исследования, где уважается субъектность испытуемых как равноправных со-участников исследовательского процесса. Во втором случае и ученый позиционируется как один из участников, его действия при задавании исследовательских вопросов конструируются не как нейтральные или объективные, а как ситуативные и интерпретативные. Эти действия всегда открыты для альтернативных интерпретаций, особенно в свете вклада других со-участников исследования.

Сходным образом, в сфере помогающих профессий, к которым относится и медиация, рефлексивный подход позволяет увидеть позиции, с которых люди взаимодействуют друг с другом. Это дает возможность сделать привилегию и власть предметами обсуждения и деконструкции. Однако такой процесс не является нейтральным. Благодаря рефлексивным актам, которые делают видимыми позиции в отношениях, сами исходные позиции начинают

сдвигаться или преобразовываться. С точки зрения социального конструкционизма, подобными актами и конструируются социальные условия нашей жизни. Мы формируем эти социальные условия в той же мере, в какой они формируют нас. Следовательно, социальный мир, исходя из которого мы действуем, является продуктом дискурсивных обменов, в которые мы вносим свой вклад речью и действиями. По большей части все это происходит вне пределов наших осознанных намерений. Рефлексивная практика позволяет сделать более отчетливым то, что мы лишь едва осознаем, и, следовательно, сделать это доступным для сознательных попыток изменения. В этом смысле такие практики имеют непосредственное отношение к тому, с чем работает медиация.

Рефлексивность, в том смысле, в котором мы ее рассматриваем, относится не только к локальным коммуникативным ситуациям. Работа рефлексивности состоит в сдвигах и создании новых пространств, которые будут иметь вполне ощутимые последствия в жизни людей. Именно поэтому, говоря о рефлексивности, мы предпочитаем пользоваться пространственными метафорами и говорить о «сдвигах» и «перемещениях», в отличие от метафор, относящихся к зрению и описывающих «рассмотрение под другим углом», «глазами другого» или «прозрение».

Ключевая метафора, которую мы используем, – *позиционирование*. В ходе беседы в любом высказывании мы предлагаем собеседникам занять позиции по отношению к нам. Мы выдаем им «приглашения на позицию» (см. главу третью). Каждая реплика в разговоре в той или иной степени обретает смысл под влиянием предшествующего высказывания. Мы можем представить эти позиции как некую конфигурацию сил в пространстве, отражающую влияния в отношениях. Конфигурация позиций дает людям право говорить или молчать, или говорить только определенным образом, принимать или не принимать во внимание то, что было сказано. Конфигурация позиций сужает или, напротив, расширяет границы возможностей действия в наших

собственных мирах. По мнению Бранвен Дэйвис, именно в этом смысле язык, будучи актуализированным в коммуникации с другими людьми, «вговаривает» нас в бытие и конституирует нашу «личность»⁷.

Следовательно, рефлексивная практика имеет отношение к ответственности за то, какие позиции мы предлагаем клиентам, и к необходимости осознавать позиции, которые мы сами занимаем в ответ на «приглашения», полученные от клиентов. Рефлексивная практика дает нам возможность понять, открываем ли мы клиенту пространство или, наоборот, сужаем. Она позволяет разобраться с тем, как мы обходимся с авторитетом, то есть «правом быть автором жизненных историй других людей». Дискурсы науки и профессионализма отдают авторитет медиатору и делают его позицию привилегированной в сравнении с позицией клиента, в результате клиент превращается в пассивного реципиента (в объект). Позиция «клиента» (или «случая из практики») может привести к тому, что человек будет в значительной степени лишен права голоса в процессе медиации, если не считать его вклада в содержательную сторону бесед.

Рефлексивная практика подразумевает, что медиатор занимает открытую позицию по отношению к работе для того, чтобы:

- понимать, что медиация существенно влияет как на клиентов, так и на самого медиатора;
- сделать прозрачными «приглашения на позицию»;
- предложить клиентам изменить позицию по отношению к медиатору и к собственным жизненным проектам;
- побудить клиентов откликнуться на позицию, занятую медиатором по отношению к ним;
- сдвинуть (децентрировать) позицию медиатора, чтобы предоставить пространство для субъектной позиции клиента;
- пригласить клиента на позицию комментирования, теоретизирования или «редактирования» того, как его понял медиатор;

- подготовить медиатора к удивлению, к восприятию нового, вместо того чтобы искать подтверждения тому, что он уже знает или предполагает;
- отказаться от идеи «колонизации» клиента, подразумевающей ассимиляцию его знаний знаниями медиатора (т. е. не интерпретировать знание клиента с точки зрения знаний медиатора);
- учиться у клиента.

В вышесказанном имплицитно присутствует интерес к микрополитике отношений медиации. Эта политика состоит в попытке преодолеть те базовые предпосылки, которые свойственны практикам, построенным по принципу «сверху вниз», равно как и исследованиям, основанным на том же принципе⁸. Практика «сверху вниз» обычно осуществляется в том случае, когда специалисты считают, что их теоретические знания «выше» и «значимее», чем опыт клиента. А рефлексивный подход обеспечивает прозрачность отношений власти в медиации и предоставляет клиентам пространство для того, чтобы они могли изменить конфигурацию этих отношений.

Неявно имеется в виду и то, что отношения – это скорее диалогический процесс, а не индивидуальная рефлексия⁹. Рефлексивность подразумевает нечто большее, чем индивидуальное самокопание. Утверждается, что интерпретация опыта возможна лишь в разговоре как минимум двух человек. Направленность этой установки в том, чтобы в искреннем разговоре каждый участник вышел из процесса немного изменившимся. Мышление медиатора выносятся из-под покрова «объективности». К клиентам относятся как к людям, которым есть что сказать о процессе работы, они сами способны выдвигать психологические теории относительно собственной жизни.

Ниже приведены способы, которыми медиатор может воспользоваться, чтобы реализовать рефлексивность в своей практике:

- Спрашивайте у участников конфликта разрешения, когда хотите взять на себя инициативу в разговоре (например, задать дополнительные вопросы в связи с определенной темой), а не приписывайте себе право на это, пользуясь профессиональной привилегией.
- Говорите или пишите отчеты о клиентах только таким образом, чтобы быть готовыми открыто предъявить им свои слова.
- Периодически интересуйтесь у клиентов, устраивает ли их направление, в котором ведется разговор, не упущено ли нечто значимое.
- Относитесь к участникам конфликта как к людям, у которых вы можете многому научиться в каждый момент процесса медиации. Вы можете попросить их прокомментировать ситуацию или выстроить теоретическое объяснение того, что происходит в их опыте или в процессе медиации, можете поинтересоваться, что, по их мнению, полезно было бы сделать дальше.
- Относитесь ко всем документам или записям, созданным в ходе медиации, как к продукту, созданному совместно, в соавторстве с клиентами. Не считайте эти документы и записи исключительно профессиональными. Ясно объясните, что клиентам открыт доступ к документам и записям.

Любопытство

Нарративная медиация построена на постмодернистской этике любопытства. Теоретической основой для этой практической этики служит предположение о том, что не существует никакой привилегированной точки зрения, исходя из которой медиатор может понять законы существования нашего мира. Эмпирические методы наблюдения дают нам обоснованный взгляд, благодаря которому мы получаем информацию о мире, но этот взгляд не является преимущественным и не исключает других взглядов. Если расши-

рить диапазон доступных нам точек зрения, можно значительно обогатить жизнь и получить большое разнообразие возможностей¹⁰. Например, женские способы познания, разнообразные традиции знания в различных культурах, этнические, ситуативные и многие другие точки зрения открывают нам новые, вполне правомерные горизонты понимания.¹¹ Внимание к различным точкам зрения становится золотой жилой для открытия новых возможностей. Такой путь обладает значительно большим потенциалом, чем поиск единственно возможной истины, предписываемый каноном научного познания¹².

Конечно, медиаторы уже давно используют такой подход на практике, даже если не упоминали его в теоретических работах. Медиаторы всегда доверяли мыслям и эмоциям клиентов и искали пути доступа к феноменологии их миров. Они никогда не разделяли идею, что высказывания одного из участников конфликта истинны. Но если медиатор работает с убеждением, что, по крайней мере в теории, возможно достижение единственной истины, несложненной реальности или набора фактов, к которому могут быть сведены рассказываемые участниками истории, он принимает модернистскую (научную) точку зрения, которая снижает ценность историй участников конфликта. Само использование слова «история» становится умалющим, снисходительным. «История» имеет более низкий статус по сравнению с «фактом» или «реальностью».

Постмодернизм продвигает идею феноменологической перспективы несколько дальше. Он стремится снять с пьедесталов великие научные истины и представить все формы знания в виде продуктов культуры, производимых в дискурсе и конструируемых в сложной паутине коммуникации, а не рассматривать их как отражение реальности (пусть в некотором приближении). Важно понимать, что постмодернистский подход не означает, как это иногда представляют, утверждения, будто реальность относительна. Мы не стремимся доказать, что реальности не существует; мы лишь гово-

рим, что человеческие процессы познания создают версии реальности, с которыми люди соотносят свой опыт и в соответствии с которыми им приходится действовать. И положение о наличии привилегированной точки зрения, основывающейся на идеалах объективности и нейтральности, с постмодернистской точки зрения не оправдано¹³.

С позиций нарративного подхода, люди, предъявляющие медиатору свою проблему, делают это в рамках определенной эпистемологической системы отсчета. Рассказывая истории о проблемах, люди «вговаривают» их в бытие. Они конструируют истории из дискурсов, циркулирующих в коммуникационных контекстах их жизни, конструируют конфликты и разногласия из элементов этих историй. Это не делает проблемы менее реальными. Дискурсы, с социально-конструкционистской точки зрения, имеют реальные последствия. Из этого вытекает, что в процессе медиации мы должны обращать больше внимания на смыслы, создаваемые в рамках этих дискурсов. «Постмодернистский поворот» – это поворот в сторону смысла. Вместо того чтобы искать решение за счет выражения «истинных» чувств, обращения к «подлинным интересам» или удовлетворения «неудовлетворенных потребностей», постмодернистский проект ориентирован на раскрытие доселе неизвестных сфер смысла. Если нечто является проблемой в рамках доминирующих нарративов, с помощью которых участники конфликта придают смысл происходящему, задачей становится деконструировать сам нарратив, чтобы рассмотреть его как рамку для порождения смыслов, а не как основополагающую и всеобъемлющую истину, и создать пространство для рассказывания иной истории и воплощения иных смыслов.

Один из основных инструментов, которые требуются медиатору для решения этой задачи, – установка на то, чтобы проявлять любопытство и удивляться. Одной эмпатии здесь недостаточно, так как, хотя она и помогает медиаторам соприкоснуться с опытом клиента, она не оставляет места для размышлений об иных вариантах развития собы-

тий. Мы не выступаем против эмпатии, которая по-прежнему важна для понимания переживаний клиента, но полагаем, что медиаторам следует существенно усилить роль любопытства по сравнению с тем, как это практиковалось раньше.

Выражение любопытства требует, чтобы медиаторы задавали вопросы в определенной манере. Здесь кроется некоторая проблема для людей, начинающих работать в нарративном подходе. Задавание вопросов имеет свою особую историю в контексте модернистских традиций, и ее следует отличать от предлагаемого нами подхода. Часто, говоря о расспрашивании, подразумевают сбор информации. Такой подход уходит корнями в модернистскую научную модель практикующего ученого, задающего вопросы для того, чтобы узнать от клиента как можно больше деталей или «фактов», которые затем можно интерпретировать в рамках профессионального экспертного знания¹⁴. При использовании такого подхода в медиации от клиента требуется быть всего лишь респондентом, а основная инициатива, интерпретация или диагностика сосредотачивается в руках медиатора.

Расспрашивание ради сбора информации – не тот вид любопытства, за который мы ратуем. Подобный сбор информации легко превратить в допрос. Такого рода любопытство – «конфирматорное», – скорее, направлено на подтверждение гипотезы, а не на исследование возможностей («эксплораторное»). В подходе, ориентированном на «сбор данных», целью спрашивающего является подтверждение его интуитивного предчувствия или гипотез. Отвечающий становится объектом или ставится в позицию помощника главного героя драмы – медиатора, который порождает гипотезы.

Мы же – сторонники создания такой атмосферы расспрашивания, которая позволила бы сторонам занять позицию людей, способных влиять на собственную жизнь¹⁵. С этой позиции клиент сам дает интерпретации происходящему, осмысляет его, а не просто снабжает медиатора фактами, с которыми тот дальше управляется сам. Медиа-

тор должен быть искренне заинтересован в том, чтобы узнать, что думает клиент, а не просто искать подтверждения своим догадкам. Вопросы медиатора ориентированы на то, чтобы услышать историю, а не извлечь факты. Факты всегда предполагают смысловую систему, в которой они являются элементами; истории создают осмысленную согласованность элементов сюжета.

Некоторые семейные психотерапевты описывают использование позиции «незнания» или роли «сознательно-го (произвольного) невежества»¹⁶, поддерживающей атмосферу любопытства. Чтобы добиться этого, медиаторы должны быть постоянно готовы слушать, что говорят клиенты, ни на секунду не допуская, что полностью понимают смысл того или иного действия, события или слова. С постмодернистской точки зрения, смыслы никогда не будут завершены, они всегда контекстуальны и открыты для пересмотра. Именно так и следует проводить расспрашивание, чтобы участники конфликта узнали что-то новое о том, что сами сказали. При таком подходе вопросы понимаются не столько как способ получения некоего отчета об опыте, сколько как способ порождения, *производства опыта*.

Такого рода расспрашивание можно также описать как деконструктивное. Деконструкция, как мы уже говорили в главе второй, связана с пониманием происходящего через раскрытие контекстуальных предпосылок, на фоне которых вещи и события обретают смысл. В ходе процесса деконструкции власть установленного знания ослабевает, и можно надеяться на раскрытие возможностей иного развития событий. Наивные или «лежащие на поверхности» вопросы облегчают решение данной задачи. Можно привести следующие примеры:

- Когда вы говорите: «Дело не в деньгах, дело в принципе!», – какой принцип вы имеете в виду?
- Не могли бы вы помочь мне понять, как вы пришли к тому, что этот принцип так важен для вас?

- Что именно вы подразумеваете под «честностью»?
- Как это будет выглядеть на практике?
- Что привело к тому, что это настолько важно для вас?

В процессе подобного расспрашивания начинает строиться разговор, который разворачивает «туго свернутую пружину» само собой разумеющейся реальности. Как только допущения, лежащие в основе определенной точки зрения, выходят на свет, сама точка зрения начинает выглядеть как версия или предпочтение, а не непреложная истина. Господство проблемной истории начинает ослабевать, стоит ей подвергнуться испытанию любопытством. Но расспрашивание должно опираться не столько на технику задавания вопросов, сколько на искреннее любопытство.

В таблице 5.1 приведены характеристики той атмосферы, которую нужно создать при расспрашивании. Им противопоставлены характеристики другого подхода, которые задают и иную атмосферу. В правой колонке представлено любопытство в рамках модернистского подхода; в левой – описания, относящиеся к постмодернистскому способу расспрашивания. Последний подразумевает этическую позицию по отношению к клиенту, базирующуюся на иной эпистемологической основе, другом взгляде на знание и на роль специалиста-профессионала.

Теперь пора привести пример действенности подобного любопытства.

Любопытство (пример)

Джон был медиатором в конфликте между компанией, обслуживающей склад, и женщиной, которая хранила на этом складе свои вещи. Когда владелица пришла за вещами, обнаружилось, что одни из них были украдены, а другие повреждены из-за протечки воды. Возникли серьезные разногласия о размере ущерба и стоимости отданных на хранение вещей, что привело к затяжному конфликту и в итоге к обращению в суд.

Когда дело дошло до медиации, конфликт выглядел как спор о стоимости вещей. Джон мог бы обратиться к фактам и попытаться отыскать решение на основе финансовых и юридических обязательств. Однако он задал участникам конфликта несколько «любопытных» вопросов о том, чем для них является спор, какой смысл он имеет для каждого. Ответы оказались совершенно неожиданными. Но Джон к тому времени уже доверял своему чувству удивления (означающему, что он чему-то учится) и воспринимал его как индикатор того, что испытывает отнюдь не случайное любопытство относительно чего-то якобы известного.

Женщина, отдавшая свои вещи на хранение, заявила, что для нее конфликт не сводится к финансовой составляющей. Для нее он является делом принципа. Она работала секретарем и на протяжении многих лет выполняла поручения других людей – в частности, своего начальника. По ее словам, данный конфликт есть отражение ее желания, чтобы в ней видели «самостоятельную человеческую единицу». Это были ее вещи, и она небогата. Она негодовала, когда о ней говорили как о «человеке, который ничего не значит», а именно так она интерпретировала реакцию компании на ее жалобы.

Самым главным в этом конфликте были для нее не деньги; она хотела добиться, чтобы к ней относились серьезно, показать, что она что-то значит. Это была личностная декларация собственной значимости, и женщина боролась именно за нее.

Когда Джон спросил директора компании (это была маленькая компания, директор был молод и не имел большого опыта ведения дел), что конфликт значит для него, то снова получил ответ, которого не ожидал. Директор рассказал, что данный конфликт для него – очень неприятный, ужасный опыт, который совершенно не отражает того, как ему хотелось бы вести дела. Он сказал, что хотел бы, чтобы клиенты были довольны его услугами, что он стыдится сложившейся ситуации и в силу этого какое-то время просто избегал заниматься ею.

Таблица 5.1. Любопытство: два способа постановки вопросов

В рамке постмодернизма	В рамке модернизма
Преимущество отдается внутренней согласованности историй	Преимущество отдается установлению фактов
Демонстрируется желание уважать правду клиента	Демонстрируется желание соотнести опыт клиента с общепринятыми истинами
Выявляются способности и компетентность клиента.	Демонстрируются знания и компетентность медиатора.
Задаются вопросы о том, чего медиатор не знает	Задаются вопросы о том, что медиатор уже знает и хочет подтвердить
Клиенту предлагается занять позицию знающего (субъекта)	Клиенту предлагается позиция познаваемого (объекта)
Ценится атмосфера любопытства и способность удивляться	Ценится достоверность фактов (или приближенность к ней)
Наивность вопросов	Диагностика
Деконструкция	Анализ
Исследуются и открываются возможные смыслы	Сужается поле возможностей для уточнения или корректировки смыслов
Исследуется смысловая система клиента	Слова клиента интерпретируются в свете общепринятых смыслов
Делается акцент на специальном, творческом или локальном знании	Делается акцент на обобщениях, обоснованных подтвержденными знаниями или «большими нарративами»
Обыденное делается экзотическим (в привычном ищется новизна)	Экзотическое делается обыденным (новое сводится к привычному)
Приветствуется неопределенность	Выделяются детерминанты
От медиатора требуется выработка навыков уважительного расспрашивания	От медиатора требуется осведомленность в области общепризнанных знаний

Искренность обеих сторон оказала обезоруживающее действие и стала основой для обсуждения путей решения проблемы. Появилась возможность спросить у директора компании, хочет ли он сделать что-нибудь для того, чтобы восстановить репутацию компании в глазах клиентки, а также поинтересоваться у женщины (так, чтобы слышал и директор), что можно сделать, чтобы с ней начали считаться. Другими словами, проблема стала обсуждаться в терминах, которые были важны и осмысленны для обеих заинтересованных сторон, а не в нейтральных и абстрактных понятиях, типичных для обсуждения финансовых споров. Фактически обсуждение проблемы на языке самих клиентов приблизилось к их реальности и стало гораздо более практичным и определенным, чем могло бы быть, передай они дело в суд, где их интересы представляли бы дотошные адвокаты.

Решение было совсем непростым, в конфликте было и множество других проблем, о которых мы здесь не упоминаем. Мы лишь хотим привлечь внимание к следующему моменту: переломной точкой стало выражение любопытства медиатора к тому, какой смысл имеет конфликт для каждой из сторон. Возможно, казалось очевидным, что предмет спора здесь может быть описан исключительно в терминах денег. Но, в конце концов, деньги – это всего лишь язык, которым мы пользуемся для того, чтобы приписать вещам определенную ценность или смысл. Сторонам конфликта, естественно, не было нужды продолжать общение друг с другом после решения денежных проблем. Но каждый из них описал смысл существующего между ними конфликта в своей «валюте». Один вопрос о том, что казалось очевидным, предоставил возможность выстроить разговор о смысле. Такой разговор позволил создать иную смысловую рамку для случившихся событий. Как только каждый участник конфликта выслушал мнение другого о смысле проблемы, природа конфликта необратимо изменилась.

Уважение

Надеемся, после того как мы показали, что для успешного сотрудничества между медиатором и конфликтующими сторонами необходимо выстраивать доверительные отношения, стала высвечиваться определенная этическая позиция. Она выражается в рефлексивной установке и в проявлении любопытства, о чем мы говорили выше, но необходимо обозначить все это более явно, введя термин *уважение*. Этот термин тоже заслуживает более детальной проработки и объяснения, чтобы избежать «заезженности» при его использовании. Мало кто воспринимает уважение как абстракцию, но далеко не каждый реализует эту идею в действиях по воплощению смысла, о которых мы говорим.

Ключевым моментом для понимания уважения является концептуальный взгляд на то, за что именно нам следует уважать другого человека. Мы опираемся на постструктуралистский анализ социальных отношений, в особенности – отношений власти. С этой точки зрения, субъектность, или грамматическое подлежащее, – действующее лицо, несущее моральную ответственность за собственную жизнь, – не принимается как данность. Субъектность ограничена многими дискурсивными практиками, которые сужают набор возможностей, если использовать грамматическую метафору, – существования в действительном, а не страдательном залоге. В различных дискурсивных формациях систематические исключения часто противодействуют возможности человека занять субъектную позицию в тех или иных обстоятельствах – на основе, скажем, расовой, половой или классовой принадлежности¹⁷.

Субъектная позиция зачастую не признается, и мы нередко сталкиваемся с тем, что окружающие предлагают нам частичную позицию «дополнения» или «обстоятельства образа действия», что нам явно не по нутру. Однако человек в состоянии добиться позиции субъекта, и уже из этой по-

зиции выражать свои предпочтения о том, как строить отношения с другими.

Мы вовсе не хотим сказать, что субъектная позиция остается навечно и достижение ее сравнимо с просветлением – однажды обретя, уже не потеряешь. Мы знаем, что дискурсивное позиционирование всегда воспроизводится в постоянно меняющихся контекстах, что всегда будет место борьбе и соперничеству, и что победа в тот или иной момент не всегда окажется за нами. Другими словами, мы неизменно подвержены влиянию дискурсов, которые нас окружают, и сами постоянно участвуем в производстве и воспроизводстве дискурсов всякий раз, когда произносим слово или совершаем действие¹⁸.

Будучи медиаторами, мы стремимся уважать людей как субъектов, совершающих поступки исходя из этических принципов, как производителей дискурса, а не как подчиняющихся ему объектов. Что из этого следует?

Во-первых, необходимо научиться дискурсивному слушанию, то есть уметь услышать, как дискурс действует на людей, а также смочь выслушать их устремления и предпочтения, связанные с желанием отстоять их – ради себя или кого-то другого.

Во-вторых, это открывает перспективу для предоставления права голоса в самой медиации. Дискурсы часто дают привилегии одним голосам в ущерб другим или же позволяют людям говорить только в пределах ограниченной системы отсылок, референций. Например, искренняя обеспокоенность последствиями расизма или сексизма легко может быть отставлена на второй план, если она распознается всего лишь как «политкорректность» – принятая в обществе манера речи. Не следует, однако, забывать, что медиация сама по себе является местом производства дискурса, где медиатор имеет значительное влияние в выборе того, что будет обсуждаться, кем и в каких терминах. Этическая ответственность медиатора заключается в том, чтобы использовать привилегию профессиональной позиции

таким образом, чтобы дать людям право голоса, особенно в тех случаях, когда конфликт возникает как раз оттого, что людям систематически в этом праве отказывалось.

Уважение, о котором мы говорим, также влечет за собой то, что медиатор должен выслушивать людей, не позволяя разногласиям ввергнуть их в замешательство и не позволяя самому себе впасть в замешательство. В шестой главе мы подробнее поговорим о приемах нарративной беседы, в которых воплощается подобная этика, но суть изложил Майкл Уайт в своем афоризме: «Проблема не в человеке, проблема в проблеме»^{19*}. Это утверждение весьма прямолинейно и может восприниматься как очевидное. Однако необходимо воспринимать его в контексте множества речевых привычек (типичных как для профессиональных, так и для «мирских», повседневных дискурсов), когда людей описывают в терминах, обобщающих какие-то присущие им качества или на основе генерализации довольно ограниченного опыта. Мы сталкиваемся с этим всякий раз, когда человека в конфликтной ситуации описывают как носителя какой-то одной черты – к примеру, как «агрессивного», «слабого», «лживого», «упрямого», «сложного в общении», «вспыльчивого», «высокомерного» и так далее. В профессиональном психологическом дискурсе происходит то же самое, когда дефицитарные ярлыки психологических диагнозов применяются как тотальное описание личности в целом. Человека описывают как «эмоционально неустойчивого», «пассивно-агрессивного», «впечатлительного» и так далее.

Для конфликтной ситуации весьма типично, что одна сторона описывает другую чрезвычайно бедно. В то время как в прошлом стороны, возможно, имели весьма разнообразный опыт отношений, под влиянием конфликта человек вспоминает лишь то, что наилучшим образом подходит для

*Другой вариант перевода этого афоризма, ставший уже традиционным, несмотря на парадоксальность/тривиальность: «Человек – это человек, а проблема – это проблема». – *Прим. перев.*

отстаивания его собственной точки зрения. Вся сложность взаимоотношений сводится к весьма ограниченному набору высказываний, которые не оставляют места для других интерпретаций. Подобные описания претендуют на то, что якобы дают представление о личности в целом.

Довольно часто конфликтные ситуации описываются так: «люди не сошлись характерами». Такого рода представление ставит во главу угла индивидуальные качества, которые мы называем характером, или личностью (*personality*). Такого рода трактовка характера предполагает, что человек постоянно несет в себе некую статичную индивидуальность, свободную от контекста. Люди, однако, гораздо более сложные существа, чем любые описания. Отношения нельзя без искажений свести к простому «краткому содержанию». Никакое описание не может включить в себя все. Несоответствия являются нормой²⁰.

Говоря об уважении, мы вкладываем в это понятие сознательное усилие не рассматривать людей как обладающих какими бы то ни было неотъемлемо присущими свойствами, отказаться от попытки «обобщения» человека. Уважение предполагает готовность искать противоречия и несоответствия и радоваться им, понимая, что они подразумевают изобилие возможностей, доступных любому человеку. Для медиации ценность такой позиции заключается в том, что она помогает медиаторам не попадаться в западню терминов, которые конфликт диктует противостоящим сторонам, когда они говорят друг о друге. Таким образом, уважение состоит в том, что медиатор воспринимает людей как нечто большее, чем их действия в конфликтной ситуации. Большинство людей ценят, что на них смотрят именно так, а не подгоняют под какие-то заранее известные схемы.

Уважение, о котором мы говорим, также предполагает обращение с человеком как с действующим лицом, создающим свой мир. Это утверждение следует отличать от гуманистического акцента на личной ответственности. Мы

не считаем, что люди несут ответственность за все, что с ними происходит, более того, они не всегда могут отвечать даже за свои собственные мысли и чувства. Многое в нашем опыте задается дискурсами. В каждом коммуникативном взаимодействии окружающие негласно приглашают нас занять ту или иную позицию, и контролировать этот процесс мы не в силах. Но люди могут и должны достичь осознания и понимания этих процессов. Поиск лингвистической рамки, фрейма, включающего определенное понимание опыта, часто проходит долгий путь до того, как это понимание станет реальностью (в том смысле, что на его основании можно будет действовать). Более того, люди протестуют и бросают вызовы дискурсивным позициям, которые им предлагают. Они стремятся к смене позиций в отношениях или в коммуникации. Они не желают быть загнанными конфликтом в угол, а иногда им просто не нравится «предписанное» им место, даже если они никогда и не говорили этого вслух.

В качестве наглядного примера случая, с которым медиатор может столкнуться при работе с конфликтом между сослуживцами или начальником и подчиненным, можно привести ситуацию сексуальных домогательств (*sexual harassment*). До того как был изобретен термин «сексуальное домогательство», человек, подвергавшийся непрошеному сексуальному вниманию, чувствуя себя очень неловко в сложившейся ситуации, делал все возможное, чтобы защитить себя от этого внимания. Изобретение термина «сексуальное домогательство» сделало возможным лингвистическое изменение, которое позволило человеку занять другую позицию в отношении той же модели поведения и ввести протест в официальный дискурс в качестве его легитимного компонента. Если нежелательное внимание теперь получает наименование «сексуального домогательства», пострадавший все еще может испытывать дискомфорт, но теперь он имеет право на гнев и раздражение. В этом случае лингвистический или дискурсивный сдвиг

обеспечил возможность другого субъективного опыта. На этой основе реакция на сексуальные домогательства уже не ограничивается только личными переживаниями, но обретает формат политического протеста. В результате протест тех, кто подвергся сексуальным домогательствам, становится легитимным (даже если легитимность кем-то оспаривается). Это дает человеку ощущение себя как социально активного субъекта, способного к моральному выбору и поступку. Признание легитимности поступка существенно способствует достижению поставленной цели.

В медиации мы стремимся донести до обеих сторон конфликта уважение, которое послужит легитимации их желаний стать в большей мере источниками дискурса, нежели объектами его воздействия. Мы хотим передать, что существуют позиции, занимая которые можно действовать и совершать изменения, и что есть возможность отказаться от позиции, которая ограничивает и сужает пространство. Упомянутые изменения могут касаться как локального и конкретного уровня, так и быть частью более широкого социального дискурса, формирующего соответствующую область реакций на те или иные споры и конфликты. В идеале такие изменения приводят к достижению соглашения между сторонами о совместном противостоянии, скажем, расизму, и принятию решения, скрепляющего это обязательство. Следовательно, медиатор, работающий в нарративном подходе, всегда должен быть готов к тому, чтобы уловить, отметить, признать и положительно оценить малейшую возможность движения клиентов по направлению к активной жизненной позиции, к способности оказывать влияние на собственную жизнь.

Следует избегать ограничивающих исходных посылок, которые мешают таким намерениям, – посылки, приписывающих людям недостатки или недееспособность, утверждающих, что человека можно описать одной какой-то характеристикой или что отношения, находящиеся в стадии конфликта, сводятся к этому состоянию. Вместо этого

нарративный медиатор должен быть готов работать с возможностями, которые лежат за гранью реализма, или уже известного, должен уметь видеть способность людей ступить в ту область знаний, о которых они не задумывались прежде, и уметь развить этот потенциал²¹.

В данной главе мы говорили о позиции медиатора и принципах выстраивания отношений с участниками медиации. В следующей главе мы расскажем о некоторых методах, позволяющих воплощать эти принципы на практике. Мы не будем давать подробных инструкций по применению этих методов, но поможем определить основные направления, которые мы сочли полезными в качестве ориентировочных. Возможно, кому-то покажется, что эти принципы можно реализовать совершенно иначе. Так и должно быть.

Примечания

- 1 Foucault, M., *Power/Knowledge* (C. Gordon, ed.; C. Gordon, L. Marshall, J. Mephram, and K. Soper, trans.) (New York: Pantheon, 1980.)
- 2 Foucault, M., *Power/Knowledge*.
- 3 Fraser, N., *Unruly Practices: Power, Discourse and Gender in Contemporary Social Theory* (Cambridge, England: Polity Press, 1989); Shorter, J., "Social Accountability and the Social Construction of 'You,'" in J. Shotter and K. Gergen (eds.), *Texts of Identity* (London: Sage, 1989); Monk, G., and Drewery, W., "The Impact of Social Constructionist Thinking on Eclecticism in Counselor Education: Some Personal Thoughts", *New Zealand Journal of Counselling*, 1994, 26(1), 5–14.
- 4 Davies, B., and Harre, R., "Positioning: The Discursive Production of Selves". *Journal for the Theory of Social Behavior*, 1990, 20(1), 43–63.
- 5 Gouldner, A. W., *The Coming Crisis of Western Sociology* (London: Heinemann, 1970); Lather, P., *Getting Smart: Feminist Research and Pedagogy Within the Postmodern* (New York: Routledge, 1991); Lather, P., "Critical Frames in Educational Research: Feminist and Poststructural Perspectives", *Theory into Practice*, 1992, 31(2), 87–99; Henwood, K. L., and Pigeon, N. E., "Qualitative Research and

- Psychological Theorising", *British Journal of Psychology*, 1992, 83, 97–111; Lax, W. D., "Postmodern Thinking in a Clinical Practice", in J. Shotter and K. Gergen (eds.), *Texts of Identity* (London: Sage, 1989).
- 6 Schon, D. A., *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action* (New York: Basic Books, 1983).
- 7 Davies, B., *Shards of Glass: Children Reading and Writing Beyond Gendered Identities* (St. Leonards, Australia: Allen & Unwin, 1993).
- 8 Hoffman, L., "A Reflexive Stance for Family Therapy", in S. McNamee and K. Gergen (eds.), *Therapy as Social Construction* (Thousand Oaks, Calif.: Sage, 1992).
- 9 Bakhtin, M., *The Dialogic Imagination* (C. Emerson and M. Holquist, trans.) (Austin: University of Texas Press, 1981); Morson, G. S., and Emerson, C., *Mikhail Bakhtin* (Stanford, Calif.: Stanford University Press, 1990).
- 10 Harvey, D., *The Condition of Postmodernity* (Oxford, England: Blackwell, 1989).
- 11 Gilligan, C., *In a Different Voice* (Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1982); Hare-Mustin, R. T., and Marecek, J., "Asking the Right Questions: Feminist Psychology and Sex Differences", *Feminism and Psychology*, 1994, 4, 531–537; Kahn, A. S., and Yoder, J. D., "The Psychology of Women and Conservatism", *Psychology of Women Quarterly*, 1989, 13, 417–432.
- 12 Hoshmand, L. T., and Polkinghorne, D. E., "Redefining the Science-Practice Relationship in Professional Training", *American Psychologist*, 1992, 47(1), 55–66; Bernstein, R., *Beyond Objectivism and Relativism: Science, Hermeneutics and Praxis* (Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1983).
- 13 Olssen, M., "Producing the Truth About People", in J. Morss and T. Linzey (eds.), *Growing Up: The Politics of Human Learning* (Auckland, New Zealand: Longman Paul, 1991); Rosaldo, R., *Culture and Truth: The Remaking of Social Analysis* (Boston: Beacon Press, 1993).
- 14 Hoshmand, L. T., and Polkinghorne, D. E., "Redefining the Science-Practice Relationship in Professional Training", *American Psychologist*, 1992, 47(1), 55–66.
- 15 Davies, B., "The Concept of Agency: A Feminist Poststructural Analysis", *Social Analysis*, 1991, 30, 42–53.
- 16 Amundsen, J., Stewart, K., and Valentine, L., "Temptations of Power and Certainty", *Journal of Marital and Family Therapy*, 1993, 19(2), 111–123; Hoffman, L., "A Reflexive Stance for Family Therapy", in S. McNamee and K. Gergen (eds.), *Therapy as Social Construction* (Thousand Oaks, Calif.: Sage, 1992); Anderson, H., and Goolishian, H., "The Client Is the Expert: A Not-Knowing

- Approach to Therapy", in S. McNamee and K. Gergen (eds.), *Therapy as Social Construction* (Thousand Oaks, Calif.: Sage, 1992).
- 17 Davies, B., & Harre, R., "Positioning: The Discursive Production of Selves", *Journal for the Theory of Social Behavior*, 1990, 20(1), 43–63.
 - 18 Mills, S., *Discourse* (New York: Routledge, 1997).
 - 19 White, M., "The Externalizing of the Problem and the Re-authoring of Lives and Relationships", in M. White, *Selected Papers* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1989).
 - 20 Gergen, K. J., *The Saturated Self: Dilemmas of Identity in Contemporary Life* (New York: Basic Books, 1991).
 - 21 Bruner, E., "Ethnography as Narrative", in V. Turner and E. Bruner (eds.), *The Anthropology of Experience* (Chicago: University of Illinois Press, 1986).

Глава шестая

Разоружение конфликта

Все страньше и страньше!

Льюис Кэрролл. Алиса в Стране чудес

Человек, уверенный во всем, в конце концов, обязательно испытает сомнения, а человек сомневающийся, в конце концов, обретет уверенность.

Фрэнсис Бэкон. О значении и успехе знания

Обычно мы стараемся начать медиацию с того, чтобы встретиться с каждой из сторон по отдельности. В литературе по медиации это часто называется «предварительная встреча» (*caucusing*). Мы предпочитаем не использовать этот термин, поскольку он содержит намек на то, что настоящая медиация происходит, только когда медиатор встречается одновременно с обеими сторонами конфликта, а индивидуальные встречи с ними хоть и имеют какое-то значение, но не столь важное, и медиацией, по сути, не являются. Однако исходя из собственного опыта мы можем сказать, что именно на таких встречах делается бóльшая часть работы по медиации. На этих встречах медиатор тщательно работает с каждой из сторон, чтобы создать рамку для осмысления проблемной ситуации. И это оказывается самым главным фактором, влияющим на то, что произойдет во время совместной встречи. Таким образом, индивидуальные, или отдельные (сепаратные) встречи (*separate meetings*) являются важнейшими событиями медиации как таковой, а не факультативными дополнениями к процессу, которые следует использовать, если вы «застряли». В нашем подходе они являются ключом к достижению результата.

Мы не хотим этим сказать, что сепаратные встречи обязательны или адекватны для любой ситуации. Мы имеем в виду, прежде всего, ситуации глубоко укоренившихся разногласий, затрудняющих свободное общение сторон в присутствии друг друга. Бывает, что если стороны обратились к медиатору на ранних стадиях развития конфликта, они могут вполне свободно поговорить в присутствии друг друга, и медиатору нет необходимости встречаться с ними по отдельности. При таких условиях работа, которая продлевается на индивидуальной встрече, может быть проделана в присутствии другого.

К этой теме имеет отношение ситуация, описанная Сарой Кобб¹. Рассматривая нарративное воздействие истории одного человека на историю другого, Кобб отмечает, что первый участник, рассказывающий свою историю в процессе медиации, влияет на то, о чем и как будет говорить другой. В терминах, которые мы до сих пор использовали, высказывание первого человека «приглашает» (побуждает) второго занять в ответ определенную позицию. Один из эффектов, который беспокоит Сару Кобб, – это возможное ограничение того, что может сказать второй, если первый уже как бы разметил территорию. Мы разделяем это опасение, хотя добавим, что подобное воздействие не разовое, а длящееся. Кобб обращает внимание на первичное рассказывание историй в процессе медиации. Мы же утверждаем, что каждое высказывание, а не только самое первое, действует точно так же. Не столь важно, кто рассказывает историю первым. Каждый речевой акт конституирует говорящего как «первого говорящего» для того, кто выступает вслед за ним. Каждый речевой акт предлагает другому человеку занять определенную позицию².

Здесь, однако, важно не утратить представление о самонаправлении, о способности влиять на собственную жизнь. Несмотря на то, что первое высказывание может рассматриваться в нашей терминологии как акт проявления власти – и хорошо бы, чтобы медиаторы помнили об этом, –

воздействие подобного акта может встретить отпор³. Человек просто решит не реагировать на то, что сказал первый, и выбрать собственную нарративную траекторию. Если речевой акт – это акт конструирования отношений власти, то не только и не столько положение некоего высказывания как первого придает власть этому высказыванию, но имеет значение то, каким образом люди воздействуют друг на друга в течение всего разговора, где первое высказывание – всего лишь частный случай.

Особо следует рассмотреть ситуацию, когда человек выступает в роли слушателя чьего-то рассказа: слушатель оказывается участником процесса конструирования смысла. Слушателя не следует рассматривать как некое пассивное существо, в то время как говорящего – как исключительно активное. Когда мы говорим, то выбираем слова в соответствии с нашими представлениями о дискурсах слушателей, к которым мы обращаемся. Говорящие всегда в какой-то степени предвосхищают, как будет воспринято то, что они говорят, и конструируют свою речь по отношению к этому предвосхищаемому восприятию. За счет невербальной обратной связи, прерываний, нахмуренных бровей, позы и других форм коммуникации, не требующих произнесения слов, слушатели постоянно оказывают воздействие на говорящего, влияя на его высказывания. Таким образом, тот, кто говорит вторым, с самого начала может оказать сильное влияние на конструирование того, что говорит первый.

И более того, медиаторы всегда могут помочь второму говорящему реагировать таким образом, чтобы он смог рассказать свою историю в собственных терминах, а не в терминах, навязанных первым. Существуют разные способы достижения этой цели. Например, медиатор может специально задать второму тот же вопрос, что был задан первому говорящему. Второго можно попросить на некоторое время не обращать внимания на то, что сказал первый, вернуться к началу и рассказать историю со своей точки

зрения, а не просто откликаться на то, что уже было сказано. Другими словами, в ходе медиации стороны конфликта могут за счет власти контекста, заданного первым говорящим, попасть в западню вполне определенного понимания проблемы, но им должен быть предоставлен шанс сделать собственный выбор, как на это реагировать. Медиатор не должен брать на себя полную ответственность за то, как следует видеть проблему.

Тем не менее, будет множество обстоятельств, когда сказанное первым говорящим заставит второго выбрать и подчеркнуть определенные аспекты своей истории, которые либо созвучны, либо, напротив, противопоставляются тому, что сказал первый. Этот результат – еще один повод для того, чтобы проводить встречи с каждой из сторон по отдельности до того, как состоится первая совместная встреча. На индивидуальных встречах каждый из участников медиации имеет возможность рассказать медиатору *первую* версию собственной истории, не прислушиваясь постоянно к тому, что и как говорит другой, не обращая внимания на то, как он слушает. На сепаратных встречах каждый из участников становится первым говорящим. Другими словами, каждому человеку с самого начала предлагается позиция действующего лица, субъекта в грамматике медиации.

У индивидуальных встреч много и других преимуществ. Одно из них состоит в том, что медиатор может сосредоточиться на выстраивании отношений доверия с каждой из сторон по отдельности, не беспокоясь о том, что заставляет другого человека ждать. Соблюдение баланса при решении этой задачи на совместной встрече требует определенных умений, и всегда есть риск, что, пока разговариваешь с одним, теряешь контакт с другим. Чем острее конфликт, тем больше этот риск. Предварительные сепаратные встречи медиатора со сторонами помогают с самого начала установить хорошую основу для его отношений с каждой из них. Еще одно преимущество состоит в том, что уча-

стники медиации могут чувствовать себя свободно, рассказывая медиатору что-то такое, чего не стали бы говорить в присутствии другого. Так, на одной медиации участница конфликта со смехом сказала нам, что лучше всего, если бы человек, с которым у нее был конфликт, купил себе билет в один конец в какую-нибудь страну, желательно подальше. Эта женщина так выразила свою досаду на то, как на нее влиял конфликт. Мы посмеялись, пару минут пошутили, и это развеяло мрачность обстановки. Но если бы другая сторона при этом присутствовала, подобное было бы просто невозможно.

Дискурсивное слушание

Следующий шаг в процессе разоружения конфликта – это предложение со стороны медиатора рассказать проблемно-насыщенную историю конфликта⁴. Каждому дается возможность рассказать, что произошло и что привело к той стадии конфликта, которая вынудила людей прийти на медиацию. С нарративной точки зрения, медиаторы слышат в такой истории скорее версию или некую конструкцию событий, нежели перечень фактов. Рассказывая историю, человек всегда производит отбор из некоторого множества событий, которые кажутся ему подходящими, и организует эти фрагменты в некую согласованную последовательность повествования. То, каким образом эти события связываются, во многом диктуется некими базовыми дискурсами, лежащими в основе рассказа и определяющими, что именно отбирается рассказчиком как значимое. Внимательное слушание подразумевает не только восприятие того, что произошло, но и фокусировку на основных конструктах, которые используются в данном рассказе при осмыслении происшедшего. Именно это мы называем *дискурсивным слушанием*, или выслушиванием дискурсов, участвующих в конструировании определенного рассказа, а также тех «приглашений на позицию», которые исходят из каждого дискурса.

Эти дискурсы влияют и на медиатора. Они задают основу для отбора медиатором того, что он слышит. То, что медиатор слышит, – это тоже конструирование событий, и нельзя считать, что оно тождественно тому, что сконструировал рассказчик. Для начала можно сказать, что то, к чему медиатор прислушивается, определяется концептуальными положениями о конфликте и медиации, которых он придерживается. Если медиатор работает в парадигме, ориентированной на решение проблем, он направит свое внимание на выявление поддающейся определению проблемы, каких-то фактов, образующих базис проблемы, на прояснение скрытых интересов, которые в этой проблеме выражаются. В свою очередь, нарративный подход заставляет медиатора прислушиваться к пересечению нарративов в дискурсивном контексте. Каждый из нарративов подталкивает и продвигает медиатора по определенным траекториям, и иногда эти траектории отличаются от тех, по которым движутся сами участники конфликта, выступающие в качестве персонажей историй медиатора. С этой точки зрения, конфликты время от времени неизбежны. Конфликт связан не с тем, что кто-то потерпел неудачу или провал, он являет собой естественное следствие имеющихся различий. Конфликт – это вовсе не обязательно «проблема, которую необходимо решить».

Описанное в предыдущей главе *любопытное расспрашивание* является ключевым для процесса разоружения конфликта. Цель подобного расспрашивания – поколебать наше чувство уверенности, будто о том, о чем мы говорим, мы знаем всё, что только можно; или – что даже более опасно – будто мы знаем всё, что имеет в виду другой человек. То есть, если человек говорит, что в результате случившегося конфликта он потерял доверие к другому, полезно поинтересоваться, что такое «доверие» и что это слово для него значит, вместо того чтобы считать, будто мы знаем, что имеется в виду. Подобное расспрашивание позволяет нам выяснить контекстуальное значение слова. Такой контекст

может рассматриваться с точки зрения личной истории. Медиатор может, например, спросить: «Когда вам в голову впервые пришла мысль, что вы не можете доверять? А что произошло в то время?». Или вопрос о контексте может иметь «географический» акцент, задавать географическую точку отсчета: «Где в вашей жизни проявилось недоверие? В каких обстоятельствах?». Или у человека могут быть собственные смыслы, нюансы значения слова «доверие», и можно спросить: «Когда люди используют какое-то слово, например, «доверие», они имеют в виду совершенно разные вещи. Что оно значит для вас?», или «Вот когда вы говорите о том, что вы ему не доверяете, похоже, что вам хочется иметь больше информации от него, и вы не соглашаетесь оказать ему услугу или выполнить просьбу, пока не получите от него эту информацию, я правильно понял?».

Более того, наши слова могут означать какие-то вещи или события в том смысле, что сами они являются действиями по отношению к миру, как утверждает Витгенштейн⁵. Слова оформляют наш опыт и в чём-то ограничивают его, и это значит, что мы можем предложить людям поразмышлять о том, что их слова являются поступками в пространстве их жизни. Мы можем спросить:

- Как переживается это недоверие?
- Когда вы используете это выражение, как это влияет на то, что происходит между вами?
- К чему ведёт недоверие?
- На что это похоже? Приведите пример.

Хотя подобные вопросы нередко фокусируются на поэтическом или идиосинкратическом, уникально-специфичном для данного человека аспекте смыслопорождения, мы не можем создавать наши личностные смыслы «из ничего». Мы ограничены доступными нам дискурсами, которые проявляются в нашем языковом сообществе. Даже тогда, когда у нас формируются глубоко личные смыслы, мы

конструируем себя по отношению к этим дискурсам и по-немногу воспроизводим их или влияем на развитие самих этих дискурсов. Таким образом, когда в процессе медиации мы деконструктивно выслушиваем проблемные истории, мы можем начать слышать эти дискурсы и направить нашу любознательность на то, как они действуют. Например, можно задать следующие вопросы:

- Вот вы говорите про доверие, и мне интересно, что повлияло на ваше представление об этом?
- На какие истории или случаи из своей жизни вы можете сослаться, когда говорите это?
- Были ли в вашем прошлом какие-то люди, которые научили вас, что значит доверять?
- Как эта тема соотносится с вашими культурными корнями и окружением?
- Если принять во внимание вашу профессию, имеет ли для вас доверие какие-то особые смыслы, о которых нам хорошо было бы знать?
- Когда вы размышляете о доверии, чьи голоса звучат у вас? Кто из значимых для вас людей, персонажей и т. п. является для вас олицетворением этого принципа, с кем вы поддерживаете диалог на эту тему?
- Может быть, у идеи доверия есть и гендерный аспект? Если бы вы были другого пола, может быть, вы воспринимали бы доверие иначе?

Особым аспектом дискурсивного основания конфликтной ситуации может быть ущемленное «ощущение себя вправе». К этому тоже нужно внимательно прислушиваться и задавать соответствующие вопросы. Такие вопросы ориентированы на то, чтобы обнаружить это «ощущение себя вправе» и вывести на первый план, и тогда в ходе дальнейшей работы можно специально обсудить дискурсивные опоры подобного «ощущения себя вправе». Можно, например, задать следующие вопросы:

- Если вы чувствуете, что ваше доверие было попрано, на основании каких принципов вы выносите это суждение?
- Какие, по вашему мнению, границы человек не должен переступать, чтобы сохранилось ощущение доверия? Какие у вас есть соображения о происхождении этих границ?
- Как вам кажется, обстоятельства, в которых эти границы были впервые поставлены, до сих пор актуальны?

Подобные вопросы направлены на знакомые, как бы сами собой разумеющиеся аспекты нашего бытия и переживаний, которые в данном случае становятся областью нашего особого интереса. Но не надо спрашивать, как на вопросе. Задача ваших вопросов – не бросить вызов или вступить в конфронтацию с клиентом, но в том, чтобы рассмотреть имеющийся дискурсивный ландшафт. Если вопросы хорошо сформулированы, участники медиации могут с удивлением обнаружить, что они говорят о знакомых вещах как-то по-новому. В результате, в историю конфликта привносятся новая информация или новые соображения. Повседневные, привычные слова или смыслы вдруг становятся необычными, экзотическими. Установка на удивление и исследование может пересилить ощущение уверенности. И мы утверждаем, что в интересах «разоружения конфликтов» дух уверенности и собственной правоты – и, соответственно, неправоты другого, – который люди привносят в конфликт, развеивается, и его влияние ослабевает.

Экстернализирующая беседа

Следующий шаг в разоружении конфликта – это создание основы для отделения конфликтной истории от вовлеченных в нее людей. Для этого мы предлагаем использовать риторический ход – экстернализирующие беседы, идея которых принадлежит Майклу Уайту и Дэвиду Эпстону⁶. На

ранних этапах развития этой идеи Уайт и Эпстон предложили простое описание «экстернализации проблемы». Позднее на этой основе было разработано более сложное и подробное представление об экстернализирующей беседе. Отличие состоит в том, что не просто некая проблема проговаривается в экстернализирующем ключе, это серия бесед и описаний, разворачивающихся во времени. Экстернализирующее описание помогает вытащить людей из интернализирующей логики и скрытого убеждения в том, что в конфликте проявляются некоторые неотъемлемо присущие им внутренние качества.

Что же мы имеем в виду под экстернализацией? Дух экстернализации выражен афоризмом, упомянутым нами в пятой главе: «Проблема не в человеке, проблема в проблеме»⁷.

Это не пустой набор слов. Этот афоризм подразумевает понимание природы человеческих проблем, отличное от доминирующего в большинстве психологических, правовых и обыденных дискурсов. Если мы понимаем проблемы как проистекающие в первую очередь из дискурса, а не из индивидуальных потребностей, тогда мы склонны высказываться иначе. С этой точки зрения, путь к изменениям лежит не только в принятии индивидуальной ответственности за свои неудовлетворенные потребности, но и, в первую очередь, в передаче ответственности тем, кому она действительно принадлежит: дискурсивным условиям, которые порождают конфликт. Для этого в качестве одного из средств используется риторика экстернализации.

Говорить в экстернализирующей манере – значит описывать конфликт, как если бы он существовал отдельно от противоборствующих сторон, иногда даже в качестве третьей стороны в споре. Например, есть тонкое различие между вопросом «расскажите мне, каким образом эта ссора захватила вас в свои тиски?» и вопросом «как вы позволили себе начать так ссориться?» Во втором вопросе участники конфликта становятся объектом подразумеваемого

послания о том, что они должны взять на себя ответственность. Это даже похоже на обвинение со стороны медиатора. В первом же вопросе объектом обвинения становится сама проблема, сама ссора; участникам медиации предлагается иная позиция: не источников проблемы, а к в каком-то смысле ее жертв, реципиентов злобных ухищрений проблемы.

Можно заметить, что в этом подходе из уравнения убирается чувство вины, по крайней мере, его присутствие сокращается. В контексте медиации это может создать мощный импульс к изменениям, потому что люди, вовлеченные в проблему, склонны обвинять друг друга – и очень чувствительны к обвинениям со стороны другого. Когда же медиатор говорит в экстернализирующем ключе, стороны чаще всего испытывают большое облегчение, это снимает с них груз привычных форм общения. Обвинения и вина – это бремя, которое скорее служит помехой на пути поиска конструктивного выхода из конфликтных ситуаций. С нашей точки зрения, положение гуманистического подхода о том, что конфликт разрешится, если каждый возьмет на себя ответственность за свою роль в его возникновении, плохо помогает облегчить это бремя. В то же время способ слушания, воплощенный в экстернализации, может довольно быстро дать участникам другой опыт восприятия проблемы, с которой они до этого жили.

По контрасту метафорическое экстернализованное описание самой отделенной от людей проблемы может быть нагружено обвинениями, проблема может быть персонифицирована как третья сторона (персонаж) в отношениях, можно описать ее «личность» и приписать ей «склонность» строить козни и всячески мешать жить людям, которые вовлечены в конфликт. Можно сказать, что у проблемы есть «свои мотивы», «чувства» и «планы». Все ужасные эффекты конфликта можно списать на проблему. Это нередко становится легким игровым способом описания довольно болезненных событий, и часто люди с удовольствием про-

буют поговорить именно так, потому что это предпочтительнее в сравнении с привычным для них опытом либо обвинения, либо самозащиты.

А теперь приведем несколько примеров того, как проводить экстернализирующую беседу. Хитрость здесь в том, чтобы изменить привычный способ высказывания, который, как правило, усвоен медиаторами из-за доминирования гуманистического дискурса.

Пожалуйста, избегайте вопросов вроде «что вы чувствуете в связи с тем, что произошло?». Подобная грамматическая структура служит интернализирующим целям. Она конструирует опыт таким образом, что проблема «размещается внутри» человека. Вместо этого медиатор, использующий язык экстернализации, может сказать: «Как происшедшее влияет на то, что вы чувствуете?» Обратим внимание на то, что здесь происходит. Человека продолжают спрашивать об эмоциональном воздействии на него произошедших событий, однако это воздействие не подразумевается как неизбежное. Автоматическая связь между событием и реакцией на него ослабевает.

Рассмотрим другой пример. Медиатор говорит: «Что ссора заставила вас думать о другом участнике конфликта?». Обратите внимание: «ссора» превратилась у нас в подлежащее, объективировалась. Человек оказался в более свободной позиции для того, чтобы отреагировать на воздействия и «предложения» со стороны этого воображаемого существа – Ссоры. Человек не берет на себя роль первопричины субъективного акта мышления, творящего мысль «из ничего», – это признание того, до какой степени мысли конструируются в дискурсе, в нашем социальном контексте. Такой метафорический способ высказывания выглядит странным для тех, кто считает, что факты более надежны, нежели метафоры. Мы, однако, будем утверждать, что другие способы высказывания тоже являются метафорическими, даже и те, которые ссылаются на факты (факты тоже являются метафорами).

В процессе обозначения явлений и событий подобным образом передается довольно тонкое различие. Если это ссора «заставила меня думать» определенным образом, то, может быть, есть какой-то другой способ мышления? Экстернализирующая беседа открывает возможности для новых способов подумать о проблеме, и в то же время человек не подвергается обвинению за узость мышления. Обычное сужение перспективы, которое, как мы знаем, часто сопровождает ссоры и разногласия, приписывается самой ссоре, а не является свидетельством какого-то дефекта или слабости в человеке. Таким образом, мы избегаем допущений о некотором личностном дефиците.

Классические ходы клиент-центрированного активного слушания тоже видоизменяются при использовании экстернализирующих бесед. Вместо того чтобы использовать конструкции, выстроенные на основе формулы «вы чувствуете... потому что...»⁸, медиатор в ходе экстернализирующей беседы осуществляет активное слушание в других грамматических конструкциях. Процесс проверки предположений может использовать другую форму парафраза, например: «То есть проблема заставила вас чувствовать... потому что...». Если человек во время индивидуальной встречи говорит медиатору, что сильно возненавидел второго участника конфликта, медиатор может ответить так: «То есть конфликт вызвал у вас очень сильное чувство, подобное ненависти. Как конфликту удалось так сильно повлиять на ваши чувства?»

Такой отклик признает наличие сильных чувств, но уводит от неизбежной идентификации с ними. Вместо этого передается другое послание: что обстоятельства отнюдь не всегда были именно такими и, соответственно, они могут измениться. Мы не разделяем довольно распространенной точки зрения, что достичь изменений возможно лишь при сильном эмоциональном напряжении, выражении чувств и эмоциональной разрядке в виде катарсиса. Подобный подход – классическое положение, характерное для психо-

терапевтического дискурса. Оно присутствует и в литературе о медиации, но с нарративной точки зрения, напротив, изменения в жизни становятся возможными за счет конструирования изменений в историях, то есть на уровне дискурсов, и это является более эффективным, чем индивидуальное катартическое выражение чувств или потребностей.

Грамматическая конструкция экстернализирующих бесед может быть также полезна для обсуждения тех предметов, которые люди считают чем-то существующим вовне по отношению к ним. Возьмем, к примеру, медиацию между жильцом-квартиросъемщиком и хозяином квартиры по поводу оплаты проживания. Если мы говорим о плате и задолженности в экстернализирующем ключе, можно спросить у каждого из участников о личном воздействии на него этой проблемы. Например, медиатор может спросить квартиросъемщика: «Каким образом задолженность по квартплате изменила ваше поведение по отношению к хозяину квартиры?». А хозяина квартиры можно спросить: «Каким образом задолженность по оплате влияет на вас?».

Подобные вопросы могут вызывать реакции, из которых сложится история взаимоотношений и их изменения под влиянием задолженности по оплате проживания. Эта история будет рассказана с двух точек зрения. Две точки зрения дают возможность более насыщенного, богатого описания событий, нежели беседа, в которой медиатор и хозяин квартиры объединяются и начинают обвинять квартиросъемщика, вызывая у него, скорее всего, защитную реакцию.

В экстернализирующей манере бывает полезно поговорить и об обвинении как таковом, и о вине. Обвинение и вина часто сотрудничают, поддерживая друг друга, блокируя возможность проявления в конфликтной ситуации доброй воли и понимания. Акт экстернализации обвинения или вины опрокидывает интернализирующую логику, в которой все это циркулирует, и в результате открывается возмож-

ность для поиска новых путей преодоления конфликта. Приведем примеры вопросов, которые можно задать:

- Оцените, пожалуйста, насколько обвинение пронизывает ваше представление друг о друге?
- В какой степени обвинение мешает вам обсудить разногласия?
- В какой степени вы сами отвечаете за происходящее, а не даете вине или обвинению помыкать вами?

Именованье проблемы

Еще один шаг в процессе развития экстернализирующей беседы – это ритуал именованья (называнья, обозначения) проблемы. В начале беседы медиатору стоит делать экстернализирующие описания проблемы достаточно неопределенными. Проблему можно называть «оно», «это», «эта проблема» или описывать с помощью каких-то характеристик. Со временем становится понятным, что определенный набор событий может быть сгруппирован и классифицирован как проблема и обозначен более конкретными терминами. Для того чтобы закрепить процесс отделения человека от проблемы, в какой-то момент медиации важно осуществить «официальное» именованье проблемы.

Процесс именованья лучше не завершать до тех пор, пока медиация не достигнет стадии совместной сессии, когда обе стороны смогут принять в нем участие. Чтобы имя проблемы «сработало», оно должно включать точку зрения обеих сторон. Каждому из участников медиатор может задать один из следующих вопросов:

- Вот, мы поговорили обо всем, что произошло, и если бы вы могли это обобщить – интересно, как вы могли бы обозначить все это?
- Если бы мы сейчас придумывали имя, название для того, чтобы обозначить эту проблему, которая заставила вас

уже глаза друг другу выцарапывать, – как бы вы ее называли?

Соглашение относительно имени проблемы, которое удовлетворяет обе стороны, может стать определенным шагом в расшатывании власти проблемы. Во-первых, происходит некоторая перегруппировка. В начале медиации стороны конфликта часто противостоят друг другу, находятся в конфронтации. Если медиатор тщательно разворачивал экстернализирующую беседу и привел к тому, что стороны достигли соглашения по поводу приемлемого имени проблемы, тем самым стороны становятся рядом, бок о бок выступая против проблемы. Этот лингвистический сдвиг должен быть тщательно проработан; необходимо добиться его постоянства и устойчивого присутствия в коммуникации.

Другой аспект ритуала именованья состоит в том, что здесь мы пытаемся достичь согласия между сторонами по поводу, который кажется малозначимым, но вокруг этого согласия может быть выстроено много смыслов. В ситуации сильного противостояния это, возможно, вообще первый раз за долгий период, когда стороны смогли согласиться по какому-то поводу. Спустя некоторое время серия соглашений может быть выстроена в историю о согласии и изменении.

К этапу именованья проблемы можно подойти, прослеживая и обобщая некоторую последовательность событий во времени. Эта последовательность может включать поступок со стороны одного человека и реакцию со стороны другого. Каждый поступок становится контекстом для отклика, вызывая у другого определенную реакцию. Соответственно, каждый отклик – это принятие определенной позиции, одновременно приглашающее другого говорящего занять позицию в следующем высказывании⁹. Спустя некоторое время уже трудно понять, где и когда все это началось. Если медиатор проследит подобную цепочку событий за некоторый период времени, он сможет попы-

таться обозначить и откомментировать этот фрагмент. Циклический, или рекурсивный характер подобных взаимодействий может быть зафиксирован (картирован) – например, зарисован на флипчарте или листке бумаги, чтобы все могли это видеть. Когда такой цикл выделен и описан, вся последовательность событий может получить имя. Вот пример шагов, которые могут быть предприняты для того, чтобы выявить цепь событий и экстернализовать их. Медиатор может задать следующие вопросы:

- Как развивался этот конфликт? Какие события происходили?
- Когда он/она сделал/сделала это, что конфликт предложил вам сделать в ответ?
- Как вы могли бы обозначить весь этот цикл ваших взаимодействий? На каком названии мы можем остановиться? Какое название устроит вас обоих?

Далее медиатор может привлечь стороны к деконструирующему обсуждению того, как этот порочный круг начал захватывать их жизнь, как он стал настраивать их друг против друга, невзирая на их лучшие намерения, каким образом он затянул их в свою пучину. В таком процессе взаимные обвинения можно отделить от участников и приписать самому порочному кругу. Этот момент медиатор может прокомментировать следующим образом:

- То есть это звучит, как если бы весь цикл событий начал захватывать вашу жизнь, и вы стали все больше и больше злиться друг на друга?
- Мне интересно, как долго все это может продолжаться. Как вам кажется, худшее уже позади, или может стать еще хуже? Эта проблема уже вынудила вас предпринять все возможные меры, и вы готовы избавиться от нее, или вы еще готовы потерпеть, чтобы она говорила за вас и принимала за вас решения?

- Хотели бы вы, чтобы этот цикл продолжался, или вам хочется, чтобы он прекратился?

Выстраивание истории проблемы

Как только начинается экстернализирующая беседа и делаются первые шаги для того, чтобы отделить человека от проблемы, этот курс нужно поддерживать. Сползание назад в интернализирующие способы высказывания может быстро уничтожить все преимущества экстернализирующего высказывания. Задачу рассказывания истории проблемы в экстернализирующей манере можно выполнить, выстраивая историю проблемы, отделенной от людей¹⁰. Чтобы это сделать, можно задать следующие вопросы:

- Как долго этот конфликт присутствует в вашей жизни?
- Когда эти последствия проблемы впервые стали заметны для вас?
- Какова история возникновения и развития проблемы, которая так с вами поступает?
- Было ли когда-то время, когда все было иначе, до того как эта проблема явилась и захватила вашу жизнь?

Смысл подобных вопросов в том, чтобы поместить проблему во временном контексте. Конфликт не существует в вакууме, он в известном смысле историчен, так что у него есть начало, развитие, а потому – потенциально – и некий финал. Однако во всем этом разворачивается ведь не только история конфликта, точно так же разворачивается и история отношений между сторонами. История проблемы рождается в контексте отношений, которые относятся ко времени, когда еще не было конфликта. Этот период можно воспроизвести с помощью ряда вопросов, выражающих любопытство по поводу отношений, которые были тогда между сторонами. Характер этих отношений можно вывести на передний план, тем самым вытаскивая их из му-

сорного ведра, куда их выкинули, когда разгорелся конфликт. Это упражнение может существенно прояснить историю разногласий, особенно если обе стороны хотели бы возродить какие-то черты прошлых отношений.

Вопросы о сравнительном влиянии

Майкл Уайт описал процесс задавания вопросов, который помогает развернуть экстернализирующие беседы. Он называет его *расспрашиванием о сравнительном влиянии*¹¹. Это двухшаговый процесс, в котором участники медиации отвечают на две группы вопросов. Первый шаг подразумевает вопросы о том, каким образом конфликт повлиял на его участников. Вторая группа вопросов касается обратного влияния – людей на конфликт. Первый шаг вполне совпадает с традиционными ожиданиями людей от медиации, даже если здесь используются не совсем обычные конструкции фраз, характерные для экстернализирующей беседы. Но второй шаг зачастую вызывает ошеломляющий эффект, потому что вопросы, которые задаются на этом этапе, необычны, они предлагают сторонам занять иную позицию, о которой, возможно, те и не подозревали. Эти вопросы требуют, соответственно, больших пояснений, и частично мы продолжим говорить об этом в следующей главе. Но предварительно в общих чертах мы опишем первый этап в процессе расспрашивания, направленного на составление карты влияния конфликта (картирование).

Картирование влияния проблемы на человека

Теперь, когда процесс медиации достиг стадии, где мы используем экстернализирующее описание конфликта, сложность состоит в том, чтобы поддержать этот начавшийся процесс отделения людей от проблемы. Это имеет отношение, в первую очередь, к индивидуальным сессиям, но мы возвращаемся к этому и во время совместной встречи. От-

личие последней состоит в том, что история конфликта с точки зрения каждого участника рассказывается в этом случае в присутствии другого. В силу того что аудитория (слушатели) всегда влияет на формирование смысла говорящим, история, рассказанная в такой ситуации, будет отличаться от той версии, которая предъявлялась в отсутствие второго участника конфликта.

Вот основной организующий вопрос, который помогает медиаторам картировать влияние конфликта: «Какое воздействие этот конфликт (или конкретное наименование, которое было подобрано для описания проблемы) оказал на вас?».

К ответу на этот вопрос можно подойти с разных сторон; например, описать сферы жизни, которые свидетельствуют о наличии определенной проблемы. Очевидно, в коммерческой медиации может быть меньше расспросов о личных аспектах проблемы. Однако даже в этом контексте высказывания личного характера могут оказаться очень значимыми. Приведем пример медиации в организации между двумя группами людей, чьи рабочие задачи пересекались и дублировались, и в результате группы конфликтовали друг с другом. Для обеих групп оказалось чрезвычайно значимым получить возможность высказаться о том, как проблемы на работе влияют на их частную жизнь. Люди открыто говорили о том, что они «перетаскивают» стресс с работы домой. В результате у них нарушился сон, они думают о конфликте в свободное время, становятся менее доступными для своих семей, они беспокоятся о будущем, о том, не уволят ли их, и так далее. Поскольку участники конфликта с той и другой стороны испытывали очень сходные личные переживания, обусловленные проблемой, обозначение этого воздействия, даже довольно скупое, привело к согласию относительно того, что все хотят изменить заданное конфликтом направление развития событий.

Некоторые медиаторы беспокоятся, что задавание подобных вопросов переместит разговор из сферы разреше-

ния конфликтной ситуации в психотерапию. Медиаторы действительно должны понимать сложности, связанные с этим различием. Очевидно, что неприемлемо и не имеет отношения к цели медиации затевать психотерапевтические беседы с каждой из сторон в присутствии другой. Люди, однако, не роботы, и часто они очень признательны за то, что имеют возможность поделиться тем, что с ними происходит в результате конфликта, и получить признание своих переживаний. Железобетонная фокусировка только на задаче, не подразумевающей личного измерения, может переживаться как безличная, обесчеловечивающая, не совсем удовлетворительная или даже оскорбительная. Поэтому подобная форма беседы особенно приемлема во время индивидуальных встреч с каждой из сторон, однако и во время совместной встречи из этого может получиться что-то хорошее.

Вернемся к задаче картирования влияния конфликта. В рамках этой задачи можно пообсуждать и исследовать разные области. Цель подобного исследования – достаточно подробно картировать ту территорию, которую захватил конфликт, чтобы можно было обнаружить малейшие проблески исключений, – территорий, не захваченных конфликтом. Выявить необходимые детали можно, если задавать вопросы, имея в виду три измерения: широту, длительность и глубину. Рассмотрим последовательно каждое из них.

Широта в данном случае означает размах влияния проблемы, то, насколько разные области жизни человека захвачены проблемой. Вот, например, несколько вопросов, которые можно задать, чтобы обнаружить эту территорию:

- Каким образом этот конфликт повлиял на вас?
- Повлиял ли он на вашу личную жизнь, на ваш бизнес, на отношения, на то, насколько успешно вам удастся исполнять вашу профессиональную роль, на отдых и сон, на уверенность в себе, на ваше мнение и позицию

по отношению к людям, на ваши верования, на ваше финансовое положение и банковский счет, на перспективы вашего дальнейшего карьерного роста и т. д.?

- Как именно он затронул какие-то из этих сфер вашей жизни?
- Может быть, конфликт заставил вас где-то вести себя так, что вы сами себя не узнаете, то есть делаете то, что вам несвойственно?
- Какую цену эта ссора заставила вас заплатить?
- Чего она вас лишила?
- Кого еще затронула эта проблема? Что вы знаете об этом?

Важный вопрос, направленный на расширение области исследования, может быть сформулирован очень просто: «Что-нибудь еще?».

Длительность. Под длительностью имеется в виду история; мы уже немного поговорили об этом, когда обсуждали выстраивание истории конфликта. Но временное измерение включает не только прошлое, но и будущее. Приведем несколько вопросов, помогающих исследовать влияние проблемы во времени:

- Когда эти разногласия впервые появились в вашей жизни?
- В каких ключевых ситуациях больше всего проявилась тяжесть их воздействия?
- Если все будет продолжаться так же, куда это вас приведет?
- Как вам кажется, какие виды на ваше будущее есть у конфликта? В частности, на то, как вы относитесь друг к другу?
- Если посмотреть на то, каким образом конфликт нарастал, как вам кажется – куда это заведет вас через 6 месяцев?

И снова вопрос «Что-нибудь еще?» помогает расширить полноту и детализацию освещения этих вопросов.

Под *глубиной* подразумевается интенсивность воздействия конфликта на разные сферы жизни. Вот несколько вопросов для исследования глубины воздействия:

- Насколько эта проблема вас «достала»?
- Оцените, пожалуйста, насколько эта проблема оказалась серьезной для вас, по шкале от 1 до 100, где 100 – максимум.
- Насколько сильный стресс все это вызывает?
- Можете ли вы рассказать историю, которая поможет мне понять, насколько сильно этот конфликт повредил вам?

Картирование влияния людей на проблему

Второй шаг в процессе задавания вопросов о сравнительном влиянии разворачивает направленность влияния в обратную сторону: на этот раз вопросы сосредоточены на влиянии людей на проблему¹². В этом случае в фокус внимания попадают усилия людей (зачастую ушедшие на периферию сознания) подорвать влияние проблемы на них. Может быть, они пытались сопротивляться ее влиянию, уменьшить силу разногласий или уберечь какие-то значимые области взаимоотношений. И, возможно, в каких-то случаях им даже многое удалось сделать в преодолении конфликта, но при этом они не засчитали себе эти достижения. Вероятно, они знают о том, каким образом можно совладать с конфликтом, и эти знания достойны того, чтобы их высветить; но пока стороны не проявляют их, поскольку во главу угла ставятся ссоры и разногласия.

Подобные исключения из истории доминирования проблемы в терминологии Майкла Уайта называются *уникальными эпизодами*¹³. Без специальных вопросов их бывает

трудно вытащить на свет. Задача медиатора – внимательно слушать и наблюдать: может быть, где-то по ходу рассказывания конфликтной истории блеснут эти драгоценные камни. Уникальные эпизоды часто всплывают совершенно неожиданно, но рассказчики не придают им особого значения. А потому, чтобы уникальные эпизоды обрели значимость, их нужно вовлечь в силовое поле разговора специальными и порой настойчивыми вопросами.

Давайте рассмотрим несколько примеров того, что мы имеем в виду, говоря об исключениях. Представьте себе разводящихся супругов, которые буквально глотки друг другу перегрызают из-за совместной собственности, но при этом им удается вполне нормально ладить друг с другом, когда они заботятся о детях. У другой пары основные противоречия могут касаться проживания детей и доступа к ним, но при этом они могут забывать о ссорах и разногласиях, когда кто-то из детей заболевает. В случае конфликта между хозяином квартиры и жильцом-квартиросъемщиком из-за повреждения собственности отношения между ними, возможно, были хорошими на протяжении двух лет до того, как возникла конфликтная ситуация. В конфликте в организации в общении сотрудников в последнее время может доминировать раздражительность, но при этом у них, пусть немного, но все же сохраняется уважение к достижениям и талантам друг друга. Все это – маленькие примеры, крупинки золота, которые можно найти в отношениях, их можно отшлифовать и придать такую форму, что они будут резко выделяться из конфликтной истории и противостоять ей.

Теперь подумаем, какие же вопросы надо задавать, чтобы обнаружить такие исключения, или уникальные эпизоды. Как мы уже говорили, эти исключения могут упоминаться самими участниками. Если это происходит, задача медиатора – увеличить значимость и, соответственно, влияние этих эпизодов на отношения. Это можно сделать, исследуя знания, компетенции или важные для отношений

особенности, которые присутствовали в этих эпизодах, но могли быть забыты.

Если стороны не настолько открыты, то задачей медиатора становится расспросить о такого рода исключениях. Это требует от медиатора уверенности в том, что подобные ресурсы в отношениях между этими людьми действительно существуют. Такая уверенность кроется в понимании медиатором сложности человеческого опыта: даже в абсолютном антагонизме всегда есть какие-то исключения, и мы можем их найти, если действительно постараемся. Искать во что бы то ни стало – это ключевая установка для медиаторов, прибегающих к средствам нарративного подхода. Иногда хочется сдаться слишком рано, поэтому мы говорим людям, что надо быть настойчивыми и любознательными в этом поиске и не сдаваться, столкнувшись с первой неудачей.

Вот несколько вопросов, которые можно задать, чтобы выявить уникальные эпизоды. Конечно, это лишь обобщенные примеры. Вопросы обретают определенность в связи с деталями конкретной ситуации:

- Какие меры вы предприняли, чтобы уменьшить власть этого конфликта над вами?
- Какими были ваши отношения до начала этих разногласий? Когда вы сейчас вспоминаете об этом, что это меняет?
- Бывали ли случаи уже во время этого конфликта, когда вам удавалось не поддаваться влиянию злости и раздражения?
- Считаете ли вы себя здравомыслящим человеком? Как вы пытались это проявить в данной ситуации?
- Были ли в течение последних месяцев какие-то случаи, когда каждый из вас попытался честно и справедливо относиться к другому? А как вы это делали?
- Даже если вы этого не делали, может быть, вы думали об этом, намечались поступить иначе, планировали

какую-то другую реакцию, выражали желание изменений, мечтали вернуться к тому моменту, когда всех этих проблем еще не было?

Оценка желательности конфликтной истории

Другой ключевой момент в разворачивании процесса отделения проблемы от людей – попросить их как-то отнестись к присутствию конфликта в их жизни. Может показаться, что ответ очевиден, но наш опыт свидетельствует о том, что это может быть крайне важным. Вопрос об этом нужно задавать после вопросов о сравнительном влиянии, когда обе стороны ясно увидели, какую цену они вынуждены платить за существование конфликта. Вот, например, что можно спросить в этот момент:

Мы здесь немного поговорили о том, как этот конфликт воздействует на вас обоих, и еще о том, как вы пытались ограничить его влияние. Но мне интересно: как вы думаете, куда это все вас ведет? Хотели бы вы такого будущего, в котором этот конфликт будет продолжать давить на вас, или вы предпочли бы изменить ситуацию?

Конечно, такой вопрос может показаться вполне тривиальным. Немногие любят находиться в конфликтных ситуациях и поэтому специально их себе создают. Это достаточно некомфортная для жизни территория. И все-таки наш опыт показывает, что хотя мы задаем вопрос, ответ на который, в общем-то, очевиден, это существенно меняет ситуацию. Во-первых, это побуждает нас взглянуть на конфликтную историю в целом. А дальше определенным образом высвечиваются все воздействия конфликта на его участников. Вряд ли можно ответить на этот вопрос, не сказав, что вы не хотите продолжения конфликта. И когда вы открыто делаете подобное утверждение в присутствии медиатора и другой стороны (даже если это было много-

кратно продумано, все-таки проговорить вслух – совсем другое дело), это становится первым шагом по направлению к изменению ситуации. Иногда это даже похоже на принятие на себя своего рода обязательств.

Более того, когда каждая из сторон конфликта слышит, что другой делает такое утверждение, это тоже меняет ситуацию, меняет значимость конфликта для отношений. Находясь под грузом конфликтной истории, достаточно трудно представить себе, что другая сторона тоже хочет прекращения конфликта. У нас в голове складывается представление о другом участнике конфликта как о довольно злонамеренном и желающем, чтобы конфликт только обострялся.

Если обе стороны, отвечая на этот вопрос, заявляют о своем намерении прекратить конфликт, говорят о том, что хотят, чтобы эта ситуация каким-то образом разрешилась, – возникает ситуация соглашения. Стороны оказались рядом против проблемы, даже если через какое-то время они снова сползают в привычное противостояние. Подобное согласие тоже является уникальным эпизодом. В рамках конфликтной истории предсказать подобное было бы невозможно. Медиатор может задержаться на этой ситуации и обсудить ее в течение двух-трех минут. Кроме того, каждую из сторон можно спросить о том, что значит для нее такое согласие. Это способствует эффекту резонанса – в таком процессе усиливается мотивация на разрешение конфликта. И, в конце концов, разрешение становится более вероятным.

В этой главе мы обрисовали основной процесс организации нарративной беседы в медиации. Ключом к нему является развитие и использование определенного риторического хода, известного как экстернализирующая беседа. При такой манере разговора людям дается возможность отделить себя и другого от проблемы, которая привела к конфликту. Это временное положение, но из него может произрасти желание развить альтернативную историю. Если в альтернативной истории фигурируют согласие, со-

глашение, новое понимание, дух сотрудничества, решимость найти выход, то именно к этому и стремится нарративная медиация. В следующей главе мы подробнее опишем некоторые средства, способствующие «собираанию» альтернативной истории.

Примечания

- 1 Cobb, S., "A Narrative Perspective on Mediation", in J. P. Folger and T. S. Jones (eds.), *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives* (Thousand Oaks, Calif.: Sage, 1994).
- 2 Davies, B., and Harre, R., "Positioning: The Discursive Production of Selves", *Journal for the Theory of Social Behavior*, 1990, 20(1), 43–63.
- 3 Davies, B., "The Concept of Agency: A Feminist Poststructural Analysis", *Social Analysis*, 1991, 30, 42–53.
- 4 White, M., and Epston, D., *Narrative Means to Therapeutic Ends* (New York: Norton, 1991); Monk, G., Winslade, J., Crocket, K., and Epston, D., *Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997); Freedman, J., and Combs, G., *Narrative Therapy: The Social Construction of Preferred Realities* (New York: Norton, 1996).
- 5 Wittgenstein L., *Philosophical Investigations* (Oxford, England: Blackwell, 1958).
- 6 White and Epston, *Narrative Means to Therapeutic Ends*.
- 7 White, M., "The Externalizing of the Problem", in M. White, *Selected Papers* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1989).
- 8 Egan, C., *The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping* (4th ed.) (Pacific Grove, Calif.: Brooks/Cole, 1990).
- 9 Gergen, K. J., *Realities and Relationships: Soundings in Social Constructionism* (Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1994).
- 10 White, M., "The Process of Questioning: A Therapy of Literary Merit?" in M. White, *Selected Papers* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1989).
- 11 White, "The Process of Questioning".
- 12 White, "The Process of Questioning".
- 13 White and Epston, *Narrative Means to Therapeutic Ends*; Monk, Winslade, Crocket, and Epston, *Narrative Therapy in Practice*; Freedman and Combs, *Narrative Therapy*; Dickerson, V., and Zimmerman, J., *If Problems Talked: Narrative Therapy in Action* (New York: Guilford Press, 1996).

Глава седьмая

Высвобождение пространства для развития альтернативной истории

Повесть эта изобилует занятыми приключениями, и все они содержат в себе назидание. Благодаря соответствующему освещению они всегда, так или иначе, поучительны для читателя.

Даниэль Дефо. Радости и горести знаменитой Молль Флендерс

...добрые колосья, нехоленые, затерянные в сорняке, глушившем их своим буйным ростом, но все же говорившие о плодородной почве, на которой при других, более благоприятных обстоятельствах мог бы взойти богатый урожай.

Эмили Бронте. Грозовой перевал

В предыдущей главе мы рассмотрели способ именования проблемы, послужившей поводом для конфликта и последующей медиации; он создает основу для разоружения конфликта. В нарративной беседе стороны (отдельные люди или группы) обращаются друг с другом не как с некими неодушевленными объектами, как это обычно бывает под влиянием конфликтной истории, но объективируется сама проблема, а к людям относятся как к субъектам¹. В этой идее субъектности участники подобны подлежащему в предложении. Подлежащее запускает действие, выраженное сказуемым-глаголом. Дух нарративной медиации выражается в том, что мы всегда обращаемся к людям как к субъектам, мы говорим о них в действительном, а не в страдательном залоге. Они являются творцами смысла, а не пассивными реципиентами, объектами какого-то воздей-

ствия. В таком способе обращения воплощено уважение к людям. В этой главе мы покажем, каким образом подобная атмосфера может стать опорой для запуска процесса изменений. Такая атмосфера открывает пространство, куда, судя по нашему опыту, люди ступают более чем охотно.

Приглашаем стороны вынести суждение о проблеме

Одним из первых шагов в развитии субъектной позиции является приглашение участников конфликта вынести суждение – отнестись к проблеме, оценить ее место и роль в их жизни. Такой ход означает, что люди участвуют в медиации как субъекты, у которых есть мнение, достойное быть услышанным. Чтобы проиллюстрировать сказанное, вернемся ко второму шагу расспрашивания о сравнительном влиянии, которое мы рассматривали в предыдущей главе. Итак, рассказана проблемная история, происходит экстернализирующая беседа, на лингвистическом уровне удалось достичь отделения человека от проблемы. Медиатор спросил каждого в присутствии другой стороны, как на него воздействует проблема. Затем медиатор переходит к вопросам, касающимся влияния людей на проблему. Представим себе этот момент. Медиатор начинает с того, что подводит итог тому, что произошло непосредственно перед этим.

Медиатор: – Итак, мы поговорили о том, каким образом эта ссора заставляла вас ходить кругами. Вы сказали, что она уничтожила то, что раньше было хорошими рабочими отношениями, даже дружбой, и теперь она, эта ссора, заставила вас практически ненавидеть друг друга и желать, чтобы другой уволился из фирмы. Проблема заставляла вас не спать по ночам и даже появлялась в ваших сновидениях. Филипп, вы сказали, что из-за этой проблемы даже жена начинает на вас сердиться, а вы, Мойра, сказали, что, если так будет продолжаться и дальше, проблема,

скорее всего, уничтожит ваши шансы на повышение по службе. Вы оба обеспокоены тем, как ссора влияет на вашу репутацию в глазах других сотрудников фирмы. Вы согласны с тем, что эта проблема заставляет вас обоих платить слишком высокую цену?

Филипп: – Ну, когда вы это так описываете, то да.

Медиатор: – А вы как думаете, Мойра?

Мойра: – Да, это ужасно. Я просто хочу, чтобы это прекратилось.

Медиатор: – Скажите мне, вот эта высокая цена, она для вас обоих приемлема, вы готовы ее платить? [молчание] Или, если бы вы могли что-то изменить, как-то повлиять, вы прекратили бы эту ссору, сбросили бы ее с пьедестала, сместили с позиции, довлеющей над вашей жизнью и отношениями?

Мойра: – Да. Я только что сказала: я хочу, чтобы это прекратилось. Я совершенно не горжусь тем, что произошло, именно поэтому я здесь. Я хочу выбраться из всей этой неприятной ситуации.

Медиатор: – Да? То есть вы действительно не хотите продолжать платить этой ссоре такую цену, я правильно поняла?

Мойра: – Да, вы правильно поняли.

Медиатор: – А вы что думаете, Филипп?

Филипп: – Ну конечно, я больше не хочу, чтобы это продолжалось.

Медиатор: – Понимаю. Но просто, вместо того чтобы принять это как само собой разумеющееся, я хотела проверить, а вдруг вам хочется, чтобы это продолжалось. Но я вроде бы слышу, что вы хотите, чтобы это все кончилось. Я правильно поняла, Филипп?

Филипп: – Ну, конечно.

Медиатор: – Хорошо, по этому вопросу согласились, да? Мойра, что это значит для вас, когда Филипп говорит, что он хотел бы прекратить эту ссору?

Мойра: – Ну, если он действительно думает именно так, тогда это такое большое облегчение. Я-то думала, что он

просто хочет, чтобы все так и продолжалось, пока я не буду вынуждена уволиться.

Медиатор: – То есть для вас что-то изменилось, когда он сказал, что хотел бы, чтобы ссора закончилась?

Мойра: – Да.

Медиатор: – И что это для вас значит, на что влияет?

Мойра: – Ну, это дает мне какую-то надежду. Я до сих пор не понимаю, что и как может измениться, учитывая, что произошло, но мне нужна хотя бы последняя соломинка, последняя надежда, если мы собираемся продолжить это здесь обсуждать.

Медиатор: – О'кей. А вы что думаете, Филипп? Что для вас значит, когда вы слышите слова Мойры, что она хочет прекратить ссору и больше не позволять ей контролировать ваши отношения?

Филипп: – Ну, мне кажется, это хорошее начало.

Медиатор: – Хорошее начало чего?

Филипп: – Ну, того, чтобы не ссориться.

Медиатор: – А можно это как-нибудь переформулировать? То есть, когда вы не ссоритесь, вы что тогда иначе делаете? Это могло бы быть началом чего?

Филипп: – Ну, начать ладить и нервы друг другу не мотать.

Медиатор: – «Ладить и нервы друг другу не мотать». Вы бы предпочли именно это?

Филипп: – Да.

Медиатор: – Как это звучит для вас, Мойра? То, каким образом Филипп это обрисовал, предпочтительно для вас?

Мойра: – Да, оно совпадает с тем, о чем я уже говорила.

Медиатор: – Хорошо, как вы считаете, важно ли то, что вы сходитесь во мнениях по этому вопросу? Мне интересно, что означает это согласие? Какие возможности оно открывает?

Уникальный эпизод

Теперь остановимся и разберем, что здесь произошло. Медиатор задал по очереди каждому из участников вопросы, чтобы они смогли проговорить, насколько для них приемлемо пребывать в ссоре и каковы ее последствия. Их ответы могут, как сказал Филипп, казаться очевидными (немногим нравится находиться в конфликтной ситуации), но ценность этого утверждения лежит в значимости того, что выстраивается на его основании. Прежде всего, подобное утверждение само по себе является отрицанием всемогущества власти проблемы. Произнести, что человеку надоело ссориться и он хочет, чтобы ссора прекратилась, – значит, высказаться вопреки конфликтной истории. Подобное суждение невозможно было бы предсказать в логике истории о ссоре. Таким образом, это высказывание является *уникальным эпизодом*, если мы используем термины Майкла Уайта и Дэвида Эпстона, или *исключением*, в терминологии Стива де Шэйзера².

Если мы серьезно относимся к социально-конструкционистской идее, что мы «вговариваем» себя в бытие, тогда есть шанс, что проговаривание вслух желания закончить ссору открывает ворота для того, чтобы это могло случиться³. И Филипп, и Мойра слышат, как они произносят это вслух, и знают, что их услышали. Каждый из них услышал другого, и это дает им возможность осознать, чего хочет другой. Раньше, под давлением конфликтной истории, это было невозможно.

Усилия медиатора в процессе рождения новых смыслов

В этом примере особо следует обратить внимание на роль медиатора. Он не просто позволяет процессу смыслопорождения происходить; фактически медиатор упорно добивается того, чтобы этот процесс начался и развивался, и для этого задает прямые вопросы. Часто это очень короткие

вопросы («Вы предпочитаете именно это?»), и вовсе не предполагается, что они приведут к каким-то серьезным сдвигам. На этой стадии подобное предположение было бы слишком рискованным. Иногда задаются закрытые вопросы, то есть требующие ответа «да» или «нет». Хотя у закрытых вопросов плохая репутация, в данных обстоятельствах они имеют специфическое назначение: они создают самую простую возможную точку входа в ту позицию в отношениях, которая отличается от позиции, доминировавшей в недавних взаимоотношениях между сторонами. За закрытым вопросом может следовать другой, открытый, который позволяет человеку, уже давшему маленькое простое обещание – выразив приверженность выбранному курсу действий, сказав «да» или «нет», – более подробно объяснить свою позицию. Например:

Медиатор: – Когда вы это слышите, это для вас что-то меняет?

Участник конфликта: – Да.

Медиатор: – И что же это меняет? Как вы думаете?

Слово «да» может рассматриваться как уникальный эпизод по отношению к конфликтной истории. Это шаг в сторону, выход из колеи, проложенной конфликтом. Следующий вопрос подразумевает еще один шаг, и этот шаг чуть побольше. Но он опирается на движение, заданное предыдущим маленьким шагом. Новые смыслы, о которых начинают говорить в ответ на подобный вопрос, приносятся в бытие по мере того, как они проговариваются. Раньше они не существовали. Соответственно, дальше можно переадресовать вопрос другому участнику и спросить, что для него означает услышанное, – и таким образом мы продвинемся вперед. Все эти шаги – строительные кирпичики для изменений.

В фокусе – согласие

В приведенном примере медиатор специально дважды использовал слово «соглашение», «согласие». Соглашение и согласие – это вовсе не то, чего хочет добиться конфликт. Цель конфликта – не в том, чтобы люди достигали согласия, а в том, чтобы сохранить разногласия. Зачастую целью козней конфликта является достижение поляризации в отношениях. Следовательно, когда люди в чем-то соглашаются друг с другом, они на мгновение вырываются из лап конфликта, и этот шаг являет собой еще один уникальный эпизод. Медиатор указывает на этот момент, подчеркивая его значимость, и на этой основе строит дальнейший процесс.

Более того, если одна из целей процесса медиации – сделать возможным урегулирование спора и достижение согласия, которое служит своего рода картой, позволяющей сторонам идти дальше, то подобное согласие должно подробно прорабатываться на протяжении всей медиации – с начала до самого конца. С нарративной точки зрения, мы заинтересованы не только в письменном соглашении как результате медиации, но также в развитии истории согласия (конечно, если это совпадает с желанием сторон).

Если в конце медиации мы хотим получить соглашение, то оно должно строиться на истории многих маленьких согласий, достигнутых по ходу медиации. Окончательное соглашение является развязкой сюжета, который был выстроен из множества значимых событий. Этот сюжет противостоит сюжету конфликта, который тот хотел бы написать, выхватив перо у участников⁴.

Если медиатор специально уделяет внимание тому, чтобы найти и отметить, промаркировать эти моменты, по мере того как они возникают (не ведя себя при этом как Поллианна), тогда может быть сконструирована согласованная и правдоподобная история готовности к согласию. Это помогает создать условия для достижения более зна-

чимых и длительных соглашений на последующих стадиях процесса. Такие действия прокладывают путь и позволяют избежать ощущения, что после рассказывания конфликтной истории «мозговой штурм» возможных решений сваливается откуда-то с потолка. (Такое ощущение часто можно обнаружить в медиации, проводимой в рамках подхода, ориентированного на решение проблем.)

Ландшафт действия и ландшафт смысла

Нарративная точка зрения подразумевает наравне с элементами сюжета и характеристиками персонажей важность тематических аспектов истории. Именно в этом контексте может быть полезным представление Джерома Брунера о двойном ландшафте, на котором разворачивается история⁵. Брунер обозначал эти ландшафты как *ландшафт действия* и *ландшафт сознания*. Майкл Уайт подхватил эти термины и ввел их в аппарат нарративной терапии⁶. Уайтовское представление о *ландшафте смыслов* – слегка отличающееся и немного более доступное описание «ландшафта сознания» – импонирует нам больше, поскольку подразумевает важный ход в коммуникации, речевой прием, который может использоваться медиаторами. Теперь поясним, что значат эти термины, а затем продемонстрируем, как они используются в медиации в процессе создания пространства для развития альтернативных историй.

Ландшафт действия

Это тот план, та плоскость, то пространство, где размещаются события, элементы сюжета. В истории конфликта поведенческие проявления, поступки, привычки, в которых воплощается конфликт, могут быть обозначены как события на ландшафте действия. То, что участники конфликта сказали, сделали, то, что было сделано по отношению к ним, – все это элементы сюжета истории. Когда люди рас-

сказывают историю конфликта, они достаточно подробно описывают эти элементы. Тем самым история обретает драматическую силу, и эти события подталкивают героев двигаться в течение некоторого времени по какой-то траектории.

Ландшафт смысла

Люди, однако, суть существа смыслопорождающие. Они обращают на что-то внимание, думают, интерпретируют, приходят к выводам, эмоционально откликаются, развивают определенные отношения и реагируют на различные элементы сюжета. Все эти отклики относятся к ландшафту смысла. В этих откликах люди конструируют и выражают свое «ощущение себя вправе» в отношении тех вопросов, которые рассматриваются в медиации. Все эти смыслообразующие отклики формируются доступными дискурсами, в рамках которых выстраиваются смыслы. Иногда конкурирующие дискурсы заставляют людей спорить о смысле того или иного события. Или же подобные споры происходят из-за того, что люди занимают различные позиции в рамках одного и того же дискурса. Например, в медиации развода доминирующие дискурсы, касающиеся гендерных взаимоотношений, могут привести мужчин и женщин к резко различающимся позициям в том, что касается заботы о детях.

Плетение истории между двумя ландшафтами

Конечно, различение двух ландшафтов – это искусственный прием. Никакой реальной структурной границы между ними нет. Любая мысль является событием и любой поступок – воплощением смысла. Полезность этого различения заключается в том, что оно дает для проведения беседы, особенно при решении задачи создать пространство для альтернативной истории. Если мы думаем о людях как о

существах, постоянно порождающих смыслы вокруг происходящих событий и действующих на основе этих смыслов, создавая историю дальнейших событий, значит, мы мыслим в соответствии с нарративным подходом. Мы начнем конструировать вопросы, чтобы создать пространство для альтернативной истории, а затем будем тщательно обогащать, уплотнять и развивать ее, сплетая эти два ландшафта, переходя при помощи вопросов от одного к другому. Когда появится новый элемент сюжета, мы можем задать вопросы, чтобы прояснить его смысл (это ландшафт смысла). Когда всплывет новый смысл, мы можем задать вопросы, чтобы привязать его к каким-то, возможно, пропущенным прежде или не включенным в историю элементам сюжета (ландшафт действия), или задать вопрос о возможном развитии сюжета, если следовать этому смыслу в будущем.

Возьмем в качестве примера предыдущую беседу. Медиатор подхватывает сделанные каждой из сторон утверждения о том, что они хотели бы, чтобы конфликт прекратился. Медиатор рассматривает эти утверждения как согласие и соглашение. Другими словами, каждая сторона высказала, что значит для нее текущая ситуация (это ландшафт смысла). Но то, что их высказывания совпали по времени, отмечается медиатором как значимое событие в контексте сюжета (на ландшафте действия). После этого медиатор спрашивает Мойру, меняется ли что-то для нее, когда она слышит слова Филиппа. Когда та говорит «да», медиатор спрашивает, что конкретно меняется. Это снова ставит перед Мойрой задачу поиска смысла (ландшафт смысла). Филиппу задается сходный вопрос. Оба их отклика дают возможность исследовать дальнейшее развитие сюжета. Ответ, который дает Филипп, – «начать ладить друг с другом, не мотая при этом друг другу нервы», – может послужить точкой входа в обсуждение того, какие действия может предпринять каждая из сторон, чтобы эта идея материализовалась (на ландшафте действия). Можно спросить обоих, что это

будет значить для них, если соответствующие поступки будут иметь место (ландшафт смысла).

В процессе беседы медиатор помогает сторонам конфликта создавать, конструировать новую историю – ту, которой не было до того, как начался этот разговор. Однако когда мы таким «челночным движением» очень осторожно переходим с ландшафта действия к ландшафту смысла и обратно, перед нами разворачивается насыщенная и, мы надеемся, жизнеспособная история. Эта история больше, чем фантазия, потому что она укоренена в событиях, которые разворачиваются в настоящий момент. Кроме того, она больше, чем просто конгломерат случайных событий, поскольку каждое включенное в историю событие наполнено смыслом. Не происходит никакого отделения действий, поступков или фактов, с одной стороны, от мнений, мыслей и чувств, с другой. Те и другие постоянно сплетаются в согласованный паттерн.

В поисках уникальных эпизодов

До сих пор в этой главе мы говорили о том, чтобы открыть пространство для альтернативной истории, относящейся к уникальному эпизоду особого рода. В данном случае уникальный эпизод возник как реакция на ряд вопросов о приемлемости для сторон последствий проблемы. Однако это один из возможных примеров того, что мы могли бы называть уникальными эпизодами. Можно обращать внимание и на другие ситуации по мере их возникновения или же специально их искать, задавая прямые вопросы.

Вспомним, что второй шаг процесса расспрашивания о сравнительном влиянии направлен на то, чтобы картировать влияние людей на проблему. Конфликтная история запрограммировала для участников конфликта определенную траекторию, куда может быть вписан большой ассортимент элементов сюжета и тематических интерпретаций их значимости; именно это и поддерживает эскалацию кон-

фликта. Однако люди – существа сложные, и в человеческих отношениях всегда столько неоднозначного и сосуществующего одновременно. С нашей точки зрения, вполне можно положиться на идею, что всегда есть какие-то события, которые в историю не вписаны. В жизни происходит такое множество разных событий, что ни одна история просто не может полностью их охватить. И в то время как история конфликта сужает поле внимания тех, кто в него вовлечен, и приводит к тому, что именно она кажется им единственной, – на периферии истории всегда будут какие-то ситуации, которые не очень-то в нее вписываются. Скорее, они свидетельствуют об ином возможном паттерне отношений, если приписать этим событиям определенную значимость. Одна из задач нарративного медиатора – вывести из тени эти посторонние для конфликтного нарратива ситуации и обратить на них внимание. Этого можно достичь с помощью вопросов, которые смещают фокус внимания участников конфликта.

Уникальные эпизоды в истории отношений

Теперь рассмотрим несколько потенциально плодотворных направлений, на которые стоит отважиться ступить в поиске уникальных эпизодов. Одно из них – это история отношений. Точно так же, как на первой стадии вопросов о сравнительном влиянии мы прослеживаем, как возникла проблемная история, можно исследовать и историю удовлетворительных отношений. Вопрос «когда начался этот конфликт?» может привести к рассказу о том, как жили и общались стороны до того, как начался конфликт. Этот разворот вопросов настолько же легок и естественен, как и расспрашивание в стиле «и что же произошло после того, как конфликт начался?». Вопрос о том, что было до конфликта, может повлечь за собой другие вопросы. Например, следующие:

- То есть, вы тогда лучше ладили друг с другом?
- Хотели бы вы вернуться к тому, как было прежде?
- Каковы были тогда особенности ваших отношений, которые потом пострадали из-за ваших разногласий?
- Если бы вы могли спасти что-то в ваших отношениях, испорченное потом конфликтом, что вы стали бы спасать?
- Что тогда вы делали иначе по сравнению с нынешней ситуацией?

Цель этих вопросов – обратить внимание на контраст. Когда мы видим столь резкие различия между «тогда» и «сейчас», это напоминает сторонам конфликта, что все может быть по-другому. Подобные вопросы устанавливают важность тех или иных особенностей взаимоотношений и то, что о них стоит поговорить. Очевидно, что в прошлом такие особенности были, тем более если они резко отличаются от тех, что в избытке присутствуют в конфликтной истории. Согласно эпистемологическому утверждению Грегори Бейтсона, «сведения о различиях» – это необходимое предварительное условие для того, чтобы чему-то учиться или меняться⁷. Как только обнаружены отличные от нынешних особенности отношений, их можно исследовать и подробно описывать. Нужно найти примеры проявления этих особенностей. Медиатор может расспрашивать о том, на каких знаниях основывались подобные способы взаимодействия. И снова, когда вспоминаются какие-то детали и подробности, рассказываются истории, медиатор может побудить участников подумать об их значимости на ландшафте смысла. Вот, например, некоторые вопросы, которые можно задать:

- Можете ли вы рассказать мне историю, которая проиллюстрирует различия между тем, как все обстояло тогда, и как обстоит сейчас?
- Вы говорите, что раньше вы с гораздо большим уважением относились друг к другу – а как именно вы это

проявляли? Если бы я столкнулся с этим уважительным отношением – как бы я его распознал?

- А где вы научились этим навыкам, умениям? Они для вас естественны или вы их как-то изучали, отработывали, тренировали?
- Может быть, существуют какие-то принципы, на которых основываются эти способы?
- Что тогда значило для вас, что вы могли относиться друг к другу подобным образом?
- Есть ли что-то из прошлого, что может дать вам надежду на то, что вы когда-нибудь сможете найти выход из нынешних сложностей?

Участие в медиации как уникальный эпизод

Если учитывать то направление, которое приняла конфликтная история, и то влияние, которое она оказывала на жизнь сторон, даже само участие в медиации может рассматриваться как выражение намерений изменить ситуацию. После того как история проблемы была картирована, или даже в самом начале совместной встречи можно привлечь внимание к тому обстоятельству, что обе стороны согласились участвовать в медиации и обсудить ситуацию, чтобы прийти к какому-то соглашению. Стоит задать вопрос, что их сюда привело. Один из способов сделать это – спросить у каждого о том, какие у него надежды на встречу и ожидания от ее результата. Человек, который не надеется на возможность каких-то изменений, скорее всего, на медиацию не придет. Проговаривание надежд в присутствии другой стороны может с самого начала существенно помочь каждому участнику осмыслить текущий конфликт.

Обе стороны могут, в принципе, соглашаться с тем, что касается истории надежды, даже если они до сих пор не заняли позиций, позволяющих им увидеть, как именно это можно воплотить. Мы склонны полагать, что эти надежды имеют под собой не менее твердые основания, что и любые

«факты» конфликтной истории. Эти надежды воспринимаются медиатором всерьез, он их записывает и периодически ссылается на них. Их можно связать с другими уникальными эпизодами, появляющимися по ходу разговора. Позже к ним можно возвращаться как к точке отсчета, по отношению к которой измеряются достигнутые изменения: оправдываются ли надежды сторон или медиация ведет их не в том направлении, куда они хотели бы идти?

Другие отношения как источники «сведений о различиях»

Конфликтные истории, особенно длительные, могут подрывать веру людей в свою способность поддерживать гармоничные отношения с другими. Уверенность, вера в себя – это, как правило, очень уязвимые, нежные качества, для них не подходит климат недоброжелательности, который создается длительным конфликтом. Гнев, обида, желание защищаться могут подкармливать друг друга и душить доброту, уважение, великодушие – характеристики отношений, которые способствуют утверждению веры в себя. Это относится в первую очередь к близким отношениям или к другим сложным отношениям, когда люди находятся вместе на протяжении длительного времени. Подобное разрушительное влияние конфликта, скорее всего, проявится во время медиации развода или в обсуждении разногласий между коллегами, которые тесно сотрудничают друг с другом.

В таких обстоятельствах особенно полезно привлечь в качестве «контр-историй», противостоящих конфликту, альтернативные истории, источником которых служат другие отношения. Если человек чувствует дистресс, если он ослаблен конфликтом и не может уверенно взглянуть в лицо другой стороне, лучше всего это делать на индивидуальных встречах. Иногда нужно время, чтобы помочь человеку активизировать иное знание о себе, основывающееся на другом опыте отношений, например с друзьями. Вот некоторые примерные вопросы, которые здесь можно использовать.

- То есть получается, что процесс развода мучит вас и подрывает вашу уверенность в себе. А можете вы рассказать какие-то другие случаи, о которых стоит вспомнить, если они являются лучшей основой для уверенности?
- Кто в вашей жизни больше всего поддержал бы рост вашей уверенности?
- Что вы такого знаете о своих взаимоотношениях с другими людьми, что было бы полезно иметь в виду сейчас, когда вы стараетесь совладать с этой проблемой?

Важно помнить, что медиация отличается от личной психотерапии, и не позволять подобным вопросам личного характера превращаться в психотерапевтическое интервью. Порой в медиации подобные вопросы явно не уместны. Однако в некоторых ситуациях короткий обмен репликами на эту тему может помочь продвинуть разговор, поскольку позволяет раскрыть пространство для появления иной истории.

Даже когда разногласия не затрагивают подобные личные сферы, пространство для альтернативной истории все равно может быть создано за счет того, что мы спрашиваем стороны об опыте в других отношениях, к примеру, о тяжбах или разногласиях, связанных с деловой сферой. Представителя фирмы можно, положим, спросить о том, как вообще его фирма предпочитает улаживать споры, или попросить рассказать историю о каком-то случае, когда хорошо сработала политика фирмы по преодолению разногласий с покупателями и клиентами-заказчиками.

События, противоречащие конфликтной истории

Разведенная пара, которая долго находилась в конфликте из-за спора о детях, мельком упомянула, что какое-то время назад одна из дочерей была больна и оказалась в больнице. И пока ребенок в течение двух недель лежал в больнице, они отставили свои разногласия и оба заботились о дочери. Они договорились, как будут организовывать посещения, чтобы большую часть времени с ребенком был хотя бы один из ро-

дителей. Вместе ходили на консультации к врачам и сосредоточились в первую очередь на ребенке. Когда девочка выздоровела, они снова вернулись к прежним позициям в конфликте.

С точки зрения конфликтной истории этот эпизод – отклонение, абберрация. Его списали на чрезвычайные обстоятельства, и конфликтные взаимодействия остались для этой пары более «реальными». То, что разведенным супругам легко удалось сотрудничать друг с другом, чтобы позаботиться о ребенке, не рассматривалось как внутренне присущая их отношениям особенность.

Медиатор, однако, подробно расспросил их об этом опыте. Он не мог счесть этот отклоняющийся от конфликтных паттернов эпизод пустячным и оставить его без внимания. Он проявил любопытство по отношению к тому, как это произошло: что бывшие супруги в этом случае делали иначе; какие ресурсы, таившиеся в глубине их отношений, были мобилизованы в этой критической ситуации. Медиатор побудил их обсудить в терминах сотрудничества, что придавало смысл этим событиям, а потом поинтересовался, нравится ли им дух сотрудничества как таковой, хотели бы они, чтобы этот дух в большей степени присутствовал в их семейном взаимодействии.

В этом примере важно отметить несколько моментов. Один заключается в том, что история конфликта не полностью руководила взаимоотношениями партнеров. Исходя из собственного опыта, мы утверждаем, что конфликт редко контролирует отношения тотально; даже когда сотрудничество в отношениях практически отсутствует, можно найти проявления прямо противоположного. Конечно, в данном случае для того, чтобы нашлось место для сотрудничества, понадобилась критическая ситуация. Однако в любой истории об отсутствии сотрудничества можно найти моменты, свидетельствующие о его наличии. Но так же, как и в приведенной ситуации, подобные моменты, скорее

всего, будут отброшены протагонистами, к ним будут относиться как к малозначащим. Это происходит потому, что значимость не является неотъемлемым свойством того или иного события, она обретается в процессе выстраивания истории, куда включается это событие. Медиатор пытался выстроить иную историю вокруг этих событий, рассматривая их не просто как исключения, а как нечто более важное, как проход в иную историю отношений. Обратим внимание, что это усилие порой требует настойчивости в задавании вопросов о теме, событии или явлении, которые поначалу протагонистам не особенно интересны. Тем не менее, следует продолжать расспрашивать о таком событии, поскольку оно является исключением, в то время как конфликтная история протагонистам намного ближе.

Еще важно отметить, что подобное исключительное событие было упомянуто сторонами мельком, проходя, – они тем самым как бы обесценивали его. Наш опыт показывает, что к уникальным эпизодам зачастую относятся именно так. Медиатор должен быть бдительным по отношению к комментариям, к таким «ремаркам в сторону» – из них-то и можно выудить «сведения о различиях». Подобная бдительность требует опыта и навыков, потому что доминирующая история конфликта, скорее всего, будет достаточно сильно влиять и на медиаторов, пытаясь захватить их, как и протагонистов, и увлечь за собой. Медиатору важно выработать уверенность в том, что всегда будут исключения, и постоянно повсюду их высматривать.

Тем не менее, подобные исключения не всегда вбрасываются в разговор, как в нашем примере. Если о них вообще не упоминают, медиатору следует задать соответствующий вопрос. Здесь снова становится полезной та любознательность, о которой мы неоднократно упоминали. Вот несколько вопросов, которые можно задать, чтобы получить подобную информацию:

- Бывали ли случаи, когда ссора приотпускала вас и позволяла больше сотрудничать, хотя бы на короткое время?
- Были ли у вас когда-нибудь передышки в ссоре, может быть, вы когда-нибудь пробовали относиться друг к другу иначе?
- Я слышу, что конфликт заставил вас говорить и делать что-то такое, что было достаточно болезненно. Мне хотелось бы узнать, как вам удавалось справляться со сложностями в лучшие моменты ваших отношений?
- Предпринимали ли вы какие-либо попытки сделать шаг в сторону и выйти из этой ссоры, освободиться от ее хватки, решить проблемы каким-то иным образом?
- Были ли такие ситуации, когда в конфликте наступал штиль, когда ваши отношения на время становились лучше?

Области отношений, не захваченные проблемой

Иногда кажется, что конфликт нависает и маячит, такой огромный, что блокирует и не дает видеть те области отношений, которые остаются функциональными, неприкосновенными. Стороны конфликта порой не замечают, что в их отношениях все еще остается много такого, что вполне удовлетворительно работает, остается жизнеспособным. Когда мы смотрим новости по телевизору, мы редко видим там сообщения о том, что многие области жизни продолжают нормально функционировать. Это не считается чем-то достойным упоминания в новостях. В отношениях происходит то же самое. «Последние известия», циркулирующие в разговорах о конфликтных отношениях, редко представляют собой выпуски под названием «Все идет нормально», – это не самый подходящий заголовок в контексте конфликтной ситуации. В результате такой материал не обнародуется, остается скрытым, и его ресурсы оказываются недоступными.

В таком случае медиатору полезно уподобиться пытливному репортеру, проводящему журналистское расследова-

ние. Он выискивает обрывки информации, которые можно сложить в историю⁸. Особенно ценной будет такая история, которую редакторы, желающие поместить в передовицу позитивные ценности, такие, как «понимание», «сотрудничество», «уважение» (вместо того, что бы говорить о «конflikте», «драме» и «конфронтации»), восприняли бы «на ура». Медиатор должен разыскивать разные позитивные образцы там и тогда, где и когда репортеры из желтой прессы и папарацци вряд ли стали бы искать.

Даже небольшая тренировка в выискивании подобных историй может приводить к поразительным результатам. Например, репортеры (они же медиаторы) часто обнаруживают, что в ситуации развода, хотя партнеры и ссорятся по поводу того, как будет организован уход за детьми, у них есть вполне работающие и удовлетворяющие их соглашения, касающиеся общей собственности или дальнейшего образования детей. Или, например, владельцы домов и жильцы-квартиросъемщики, у которых есть разногласия по поводу ответственности за ремонт дома, могут быть при этом в течение длительного времени вполне довольны тем, как производится оплата проживания. Неопытные репортеры часто приписывают возникновение соглашения и сотрудничества просто случаю. Тем самым они упускают возможность для создания хорошей истории о тех особенностях, которые присутствуют в отношениях. Более опытные газетчики не столь поспешны. Они стараются немножко пошуровать в темноте, в тени, где скрываются, скорее всего, малозаметные истории успеха. Они раздувают их до передовиц, до огромных заголовков, они выдаивают из тех, кого интервьюируют, даже крохотные капельки информации о том, как удалось достичь этих успехов. Они не упускают возможности задать примерно такие вопросы:

- Как вам кажется, что значит ваша способность сотрудничать в этой области?

- Какие навыки и умения вам пришлось применить, чтобы эта область ваших отношений не оказалась втянутой в конфликт?
- Что вы предпочитаете: сотрудничество, которое вы здесь продемонстрировали, или ссоры и споры, которые между вами происходят в других случаях?
- Каким образом вам удалось так легко разрешить эту проблему? Есть ли какие-то принципы, которые можно извлечь из этого опыта и использовать в решении тех проблем, в которых вы более склонны застревать?

Уникальные эпизоды на ландшафте смыслов

Уникальные эпизоды – вовсе не обязательно события, относящиеся к ландшафту действия. Иногда это могут быть идеи или идеалы, которые не соответствуют конфликтной истории. Например, мы можем рассмотреть разногласия между двумя деловыми партнерами, которые к тому же являются друзьями. В ходе медиации оба выразили свою досаду по поводу того, что спор по поводу деловых вопросов повредил их дружеским отношениям. Например, один жалуется: «Друзья так не поступают».

Медиатор может воспользоваться этой возможностью, чтобы исследовать ту систему смыслов, откуда исходит подобная досада. Для этого применяется *деконструирующее расспрашивание*⁹. Люди по-разному понимают, что такое дружба, и не стоит уповать на то, что у медиатора и конфликтующих сторон одно и то же представление. Поэтому медиатор может попросить человека, высказавшего приведенное суждение, объяснить, что значит для него дружба. В результате любознательного расспрашивания человек получает возможность как-то сформулировать свое представление и довести его до осознаваемого личностного смысла. Этот смысл, скорее всего, будет укоренен в его личной истории, в прошлом опыте. Медиатор может специально попросить человека поместить этот смысл в исто-

рию прошлых взаимоотношений с другой стороной конфликта:

- Как развивалась эта дружба между вами?
- Что повлияло (или кто повлиял) на ваши представления о дружбе?
- Как эта идея о дружбе раньше проявлялась в ваших деловых отношениях?
- Скажите, надежда на то, что этот идеал дружбы может воплотиться в ваших отношениях, полностью уничтожена вашим конфликтом, или у вас до сих пор осталась какая-то надежда, что этот идеал проявится в ваших деловых отношениях?
- Были ли в последнее время случаи, когда этот идеал дружбы хотя бы ненадолго проявлялся в ваших партнерских отношениях?

Эти вопросы специально фокусируются на идеальных представлениях (на ландшафте смысла), а затем идеальные представления связываются с ландшафтом действия. Неважно, что заявленные идеалы, по видимости, мало связаны с поступками человека, и озвучивание этих идеалов может выглядеть несколько лицемерным. Нарративный подход исходит из того, что на изменения можно выйти с любой стороны. Даже воздушные замки – хорошие точки старта. Задача медиатора – укоренить, закрепить эти замки, прикрепить их к событиям на земле или даже способствовать возникновению действий, которые этому могут помочь.

Мысли и намерения как уникальные эпизоды

Иногда уникальным эпизодом может оказаться не какое-то реально случившееся событие, а, к примеру, случайная мысль, которую человек имел в виду, но никогда не озвучивал другой стороне. Это может быть намерение, которое еще не стало действием, или пример понимания пози-

ции другого, которое раньше никак не выражалось. С нашей точки зрения, все это – события на ландшафте действия, и вокруг них может быть выстроена история, включающая в себя выстраивание соответствующих смыслов.

Например, участник может сказать что-то вроде этого:

- Я раньше никогда этого не говорил, но мне уже давно хотелось сказать, что очень жалею, что все так далеко зашло. Я хотел бы, чтобы ситуация изменилась.
- Я уже несколько недель хотел тебе позвонить и разобраться, но что-то меня останавливало, и я так и не позвонил.
- Я уже давно хотела извиниться за то, что тогда сказала. Мне давно очень стыдно из-за этого, мне стало стыдно сразу, как только я это сказала.
- У меня была одна мысль, о которой я никогда не упоминала: может быть, дети каждый год будут на месяц приезжать к тебе в гости?
- Я раньше этого никогда не говорил, но теперь я понимаю, как я обидел тебя тем, что сделал.

Другими словами, у участников конфликта зачастую могут быть какие-то невысказанные, тайные мысли, которые конфликт не позволяет им озвучить. Если в медиации создается правильная атмосфера, подобные мысли могут выйти из тени. Это уникальные эпизоды, поскольку они не поддерживают историю конфликта; скорее, они создают для сторон возможность увидеть иную реальность, нежели та, которая проецируется конфликтной историей.

Тем не менее, если мы реагируем на них недостаточно бережно, эти выражения могут остаться малозначимыми. Под влиянием конфликтной истории другая сторона может считать, что все это слишком мало и слишком поздно, что это пустые слова и что благими намерениями вымощена дорога в ад, что намерения и мысли ничего не значат, действия говорят больше, чем слова. Сами по себе подобные утверждения кажутся довольно убедительными.

Задача медиатора – в том, чтобы усилить значимость выражения таких, прежде скрытых, мыслей и намерений, чтобы они начали пускать корни и, в конце концов, расцвели и переросли в будущие действия, которые изменят ситуацию. То обстоятельство, что добрые намерения до сих пор не смогли воплотиться, в рамках экстернализирующей беседы может быть приписано доминированию проблемы. Добрые намерения при этом конструируются как нечто более подлинное, но при этом подчиненное. Когда они озвучиваются и оказываются услышанными как подлинные, дальше можно расспросить, каким образом в будущем их можно сделать более активными. Другой способ – обозначить подобные намерения или мысли как исключения из наиболее вероятного сценария или как возможные вспомогательные средства для вхождения в новую историю, которые имеет смысл сконструировать, иногда – несмотря на существенные препятствия. Этот последний ход нельзя назвать «реалистичным» (исходя из объективных критериев), но он служит для того, чтобы создавать новые реальности из того, что поначалу кажется всего лишь несущественной возможностью. А «материя» этих новых реальностей может быть соткана волшебством творческой беседы.

Уникальные эпизоды в поступках другого

Преимущество совместной работы со сторонами в контексте медиации состоит в том, что ресурсность процесса обеспечивается вкладом обеих сторон. Тогда итог получается больше, чем простая сумма двух индивидуальных сознаний. Участники не только развивают собственные мысли и действия, каждый откликается на мысли и действия другого. Даже когда у одного иссякает вдохновение, и он никак не может сообразить, как же двигаться дальше, всегда есть шанс, что он или она откликнется на предложение другого, так что диапазон возможностей расширяется.

Медиатор должен эффективно использовать этот феномен. Поиск уникальных эпизодов может включать отклики на то, что сказал или сделал другой, – даже в ходе самого процесса медиации. Мы считаем полезным регулярно задавать каждой из сторон вопросы о том, что из сказанного другим отзывается у них. Тем самым мы постоянно ищем удобный случай выявить и конкретизировать искомые исключения и встроить их в нарождающиеся истории.

Например, медиатор может обратить внимание, что один участник удивился или задумался в ответ на сказанное другим. Чтобы замечать подобные вещи, можно развить в себе полезное умение – внимательно следить за невербальным поведением обеих сторон. Проще фокусировать внимание только на говорящем, но не менее важно смотреть на то, как в ответ на произносимые слова в каждый конкретный момент реагирует слушатель.

Когда мы замечаем подобные отклики – или когда их нет, но они вполне могли бы быть, – медиатор может попросить слушателя озвучить свою реакцию, чтобы рассказчик понял, что его услышали:

- Вы выглядите немного удивленным. Мелисса сказала что-то такое, что для вас ново?
- Вы выглядите задумчивой. Майк сказал что-то такое, что заставляет вас задуматься?

Когда одна сторона конфликта внимательно слушает и понимает другую, нередко это уже само по себе является уникальным эпизодом, потому что конфликтная история закрывает от протагонистов все ракурсы, кроме их собственных точек зрения. При ссорах и разногласиях более вероятно, что люди убеждены, будто их точка зрения – единственно правильная, и они не готовы терпеть и выслушивать мнение другого. Таким образом, уважительное слушание – явление, противоречащее подобной тенденции, – может оказаться очень значимым событием. Поэтому ме-

диатору важно не пропустить такого рода моменты и останавливаться на них более или менее подробно. Медиатор может также вернуться к первому говорящему, чтобы тот поразмышлял о происходящем:

- Как вам кажется, он услышал то, что вы говорили?
- И что для вас значит быть услышанным, чем это отличается от привычного состояния?
- Как вам кажется, подобное взаимодействие способствует сотрудничеству, согласию, или нет? почему?

Даже когда стороны не слушают друг друга, медиатор может об этом специально попросить. Можно попросить одну из сторон сменить позицию и тем самым предоставить место для выражения точки зрения другого. Для этого человека можно попросить влезть в чужую шкуру и осмыслить происходящее с позиции своего оппонента:

- Как вам кажется, как это может выглядеть с точки зрения Мелиссы?
- Если бы я ее сегодня здесь попросил прокомментировать то, что вы только что сказали, как вам кажется, что она могла бы ответить?
- Как вам кажется, что Майку больше всего понравилось бы в тех идеях, которые вы сейчас перечислили?
- Как вам обоим кажется, что я думаю по поводу всего этого?
- Как вам кажется, что я больше всего ценю в том, что вы здесь сказали?

Интервьюирование интернализованного другого

Интервьюирование интернализованного другого – это расширение вышеупомянутой техники¹⁰. В этом процессе одному человеку предлагают влезть в чужую шкуру, сыграть роль партнера. Медиатор задает вопросы, и человек отве-

чает, как если бы он был вторым участником конфликта, а тот сидит в это время рядышком и слушает. После этого они меняются ролями. Спустя несколько минут разговора в подобном ключе медиатор может прервать его и попросить человека, чья точка зрения была представлена в этой как бы игре, осмыслить, что было сказано. Вот пример:

Медиатор: – Джим, вы могли бы в течение какого-то времени побыть Жанет и ответить на некоторые вопросы как бы с ее точки зрения? Вы готовы попробовать это? Спасибо. (*Джим играет роль Жанет, и медиатор обращается к нему.*) О'кей, Жанет, как вам кажется, каковы основные проблемы, которые нам все еще необходимо здесь решить, и как вам кажется, что препятствует продвижению в решении этих проблем?

Джим отвечает, как если бы он был Жанет.

Медиатор, обращаясь к настоящей Жанет: – Итак, Жанет, каково вам было слушать, как Джим отвечает из вашей роли? В какой мере он понимает происходящее так же, как и вы? Удивительно ли, что он может до такой степени влезть в вашу шкуру? Что значит для вас то, что он способен на это? Как вам кажется, какое это имеет значение с точки зрения шансов для вас обоих найти лучшие способы разобраться с этой проблемой?

Этот уникальный эпизод касается отношений. Трудно поддерживать антагонизм или упорствовать в своей позиции, когда человека просят что-то сказать из позиции другого. И так же человеку, который слушает, как кто-то говорит из его роли, трудно поддерживать представление о говорящем как о противнике. Сдвиг точки зрения, на который побуждает это упражнение, – это сдвиг по направлению к чувствованию позиции другого изнутри и демонстрация понимания этих чувств в его присутствии. Подобные эмпатия и понимание в отношениях в конфликтных историях обычно не фигурируют.

Интервьюирование интернализованного другого, таким образом, является очень мощным средством для того, чтобы создать пространство, необходимое для появления иной истории. Однако обращаться с этим надо осторожно. Не стоит начинать это упражнение слишком рано, пока стороны еще не готовы на такой шаг, потому что это требует определенного уровня доверия к процессу, и если человек берется говорить с позиции другого, не принимая реально его точку зрения, это может повредить медиации. Если возможность говорить с точки зрения другого используется исключительно для того, чтобы другому досадить или высказаться саркастично, доверие может быть разрушено. Однако подобный элемент риска при использовании этого упражнения может также придать ему некоторую остроту, интересность, и если в результате упражнение срабатывает, оно запоминается. Все чувствуют, что оно требует доверия и уважения. Так что, если признается доверие, то взаимоотношения продвигаются по направлению к взаимному уважению и пониманию, а это очень хорошая основа для решения проблем.

Высвобождение пространства в, казалось бы, замкнутой истории конфликта или, что встречается значительно чаще, в двух различных историях конфликта, – это первый шаг по направлению к созданию иного будущего. Эта задача решается в нарративном подходе за счет выискивания брешей в прочных дамбах – историях конфликта. Из-за того что ни одна из историй не может включить в себя всю сложность человеческих отношений, в них достаточно легко можно найти дыры, если медиатор приучен их чувствовать и замечать. Даже если альтернативные перспективы для сторон не очевидны, их можно создать в разговоре, происходящем в процессе медиации. По мере того как эти дыры обнаруживаются, перед медиатором встает задача расширить их, чтобы поток новой истории более интенсивно прошел сквозь них, как сквозь бреши в дамбе

или отверстия шлюза, и не дать преградить этот поток в пользу монологического повествования.

В то же самое время должно быть ясно, что медиатор, который ищет уникальные эпизоды, предлагающие иную точку зрения на события, проявляет избирательность. Выбор уникального эпизода – это моральный и этический выбор. Мы убеждены, что открытая ориентация на уважение, согласие и равноправие и задают ту этическую рамку, которая регулирует выборы медиатора. Иначе будут отбираться уникальные эпизоды, которые возрождают истории подчинения одной стороны другой или же способствуют эскалации конфликта. Конфликт может даже распространиться на другие области отношений между сторонами, где прежде, до медиации, его не было.

Однако недостаточно открыть новое пространство. Небольшие разрывы, бреши в доминирующей истории конфликта могут довольно быстро зарости. В следующей главе мы рассмотрим, что можно сделать, чтобы история, альтернативная конфликтной, набирала обороты. Это предполагает более детальный разбор возможностей, которые обнаружились, и приглашение сторон к дальнейшему продвижению в открывшемся перед ними пространстве.

Примечания

- 1 Henriques, J., Holloway, W., Urwin, C., Venn, C., and Walkerdine, V., *Changing the Subject: Psychology, Social Regulation and Subjectivity* (London: Methuen, 1984).
- 2 White, M., and Epston, D., *Narrative Means to Therapeutic Ends* (New York: Norton, 1991); Monk, G., Winslade, J., Crocket, K., and Epston, D., *Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997); Freedman, J., and Combs, G., *Narrative Therapy: The Social Construction of Preferred Realities* (New York: Norton, 1996); Dickerson, V., & Zimmerman, J., *If Problems Talked: Narrative Therapy in Action* (New York: Guilford Press, 1996); De Shazer, S., *Putting Difference to Work* (New York: Norton, 1991).
- 3 Davies, B., *Shards of Glass: Children Reading and Writing Beyond Gendered Identities* (St. Leonards, Australia: Allen & Unwin, 1993).

- 4 White, M., *Narratives of Therapists Lives* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1997).
- 5 Bruner, J., *Actual Minds, Possible Worlds* (Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1986).
- 6 White, M., "Deconstruction and Therapy", in D. Epston and M. White (eds.), *Experience, Contradiction, Narrative and Imagination* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1992).
- 7 Bateson, G., *Steps to an Ecology of Mind* (New York: Ballentine Books, 1972); Bateson, G., *Mind and Nature: A Necessary Unity* (New York: Bantam Books, 1980).
- 8 Roth, S., and Epston, D., "Consulting the Problem About the Problematic Relationship: An Exercise for Experiencing a Relationship with an Externalized Problem", in M. Hoyt (ed.), *Constructive Therapies II* (New York: Guilford, 1996).
- 9 White, "Deconstruction and Therapy".
- 10 Tomm, K., *Internalized Other Questioning: Workshop Presentation* (Hamilton, New Zealand: University of Waikato, 1996); Epston, D., "Internalized Other Questioning with Couples: The New Zealand Version", in S. Gilligan and R. Price (eds.), *Therapeutic Conversations* (New York: Norton, 1996).

Глава восьмая

Альтернативная история набирает обороты

*Маленькие капельки и песчинки-крошки
Океан огромный и суши создают.
Также и мгновенья, скромные минутки
Вместе суть великий вечности приют.
Джулия Карни. Мелочи*

*Живу в воображении –
И это лучший дом,
Там двери высоченные,
И окна там кругом.
Эмили Дикинсон. № 657*

В предыдущей главе мы обсудили, каким образом можно найти бреши в спрессованной истории конфликта, которая еще недавно превалировала в рассказе о разногласиях, а сейчас рассмотрим, что делать дальше. На ландшафте любых споров можно обнаружить уникальные эпизоды, но наличие последних еще не приводит к исчезновению разногласий, которые в свое время вызвали образование некоего затора в жизненном потоке. Чтобы разобрать его по бревнышку, потребуется еще много работы.

В этой главе мы сосредоточимся на том, что нужно, чтобы из этих уникальных эпизодов выстроить историю. Если принять, что истории формируют основу постоянного осуществления смысла (*ongoing performance of meaning*)¹, то людям, которые хотели бы преодолеть конфликт и разногласия, нужна история, которая послужит тропинкой к выходу из создавшейся ситуации. Подобная история должна быть достаточно хорошо выстроена, чтобы выдерживать груз надежд обеих вовлеченных в конфликт сторон

на что-то лучшее. Эта история должна обладать качествами «хорошей истории». В чем же они состоят?

Во-первых, у хорошей истории должен быть сюжет. Это подразумевает согласованную последовательность связанных между собой событий, в противовес просто случайно собранным явлениям. Во-вторых, история должна быть правдоподобной не только для медиатора, но и для участников конфликта. Поэтому требуется умелая и тонкая организация процесса ее создания, который будет поддерживать определенный уровень неопределенности («саспенса»), чтобы участникам истории было интересно продвигаться к развязке.

Для придания хорошей истории импульса нужно, чтобы ее главные герои, протагонисты, раскрыли какие-то черты своего характера, которые, с одной стороны, подходят к данной истории и, с другой, вполне соответствуют траектории их жизни. Возможно, подобные характеристики уже предугадываются в каких-то прошлых событиях. И действительно, обнаружение уникальных эпизодов и придание смысла этим эпизодам — это ключевые шаги в создании альтернативной истории. Но сами по себе эти фрагменты не являются законченными произведениями. То, что в них заложено, необходимо развить. Прошлое — это ресурс, на который можно опираться в подобном развитии, но, чтобы сюжет развивался правдоподобно, каждое достижение должно реализоваться в настоящем и проецироваться в будущее.

Кроме того, история должна быть тематически согласованной. Знающий об этом медиатор должен уделять внимание развитию ключевых тем, пригодных для придания импульса контрсюжету конфликтной истории. Эти темы должны отражать предпочтения сторон о направленности будущего движения. Они также должны служить контрапунктом для тем конфликта и дисгармонии (и тому подобных), фигурировавших в истории, которая доминировала раньше. Например, в сюжет могут быть вплетены такие

темы, как равноправие, согласие, сотрудничество, уважение. Недавно мы проводили медиацию по поводу конфликта между членами попечительского совета школы, и там у участников возникла идея работать совместно, как команда. Эта идея появилась в качестве темы, на которой участники хотели бы сфокусироваться в будущем. Далее необходимо было обращать внимание на то, как эта тема будет проявляться в последующих событиях.

Фокусировка на тех особенностях, которые составляют «хорошую историю», отличает процесс нарративной медиации от медиации, ориентированной на решение проблемы. Вместо того чтобы сосредоточиваться на инструментальном аспекте решения проблемы или нацеливаться на достижение во что бы то ни стало какого-то соглашения, в нарративной медиации мы стремимся создать такой контекст взаимоотношений, в котором возникают и развиваются новые сюжеты. Зачастую вместо того, чтобы *разрешаться* посредством достижения договора или соглашения, конфликт *растворяется* по мере того, как ослабевают дискурсивные условия, которые его прежде поддерживали. Изменения скорее походят на «растворение» (*dissolution*), а не на «разрешение» (*solution*). В других случаях история сотрудничества или уважения просто начинает замещать собой в сознании протагонистов конфликтную историю. Выдвижение в ходе медиации на первый план новой истории побуждает участников начать более целенаправленную реализацию заложенных в ней возможностей².

Мы, однако, вовсе не считаем, будто медиация конфликтов совсем не предполагает или не должна содержать стремления к заключению договоров или соглашений. Стороны зачастую приходят на медиацию в ожидании каких-то решений, которые ослабят страдания, вызванные конфликтом, в котором они завязли. Мы не относим себя к школе медиации, которая незаметно подменяла бы решение проблем, беспокоящих конфликтующие стороны, «более высокой» целью социальной трансформации. Скорее, мы

склоняемся к тому, что социальная трансформация возможна за счет создания более приемлемых историй. Также социальная трансформация происходит благодаря открытому признанию привилегированного положения культурных дискурсов и обсуждению в ходе медиации их воздействия на стороны конфликта.

Кроме того, мы считаем, что соглашения, когда они достигаются, становятся событиями в развитии сюжета истории. И дальше они должны быть вплетены в ткань жизни. По мере того как это происходит, разворачивается история согласия, которая является чем-то большим, нежели то, что записывается в документах, составляемых по итогам процесса медиации. Подобное соглашение – это переживаемый опыт, а не одномерный текст. Нарративные медиаторы больше заинтересованы в переживании этого опыта и выстраивании вокруг него истории, чем в листе бумаги, где записаны чьи-то обещания.

Здесь скрыта своего рода ирония, но, похоже, подобный сдвиг от фокусировки на достижении соглашений к созданию альтернативных историй ведет к тому, что процесс формирования соглашений происходит на деле быстрее и проще. Благодаря вниманию к взаимоотношениям и нарративному контексту фаза обсуждения и принятия решений наступает гораздо быстрее, нежели в медиации, ориентированной на решение проблемы.

Пример выстраивания хорошей истории

Чтобы продемонстрировать процесс развития альтернативной истории и того, как она набирает обороты, мы предложим вашему вниманию конкретную историю. Это сценарий ролевой игры по медиации, основанной на реальном случае. Речь идет о разногласиях между двумя молодыми людьми по вопросу платы за квартиру. Вот краткое описание тех событий, которые привели к медиации.

Сценарий

Марк и Крис живут вместе в доме, который принадлежит родителям Марка. Это дом семьи Марка, но сейчас его родители живут за рубежом, и он управляет собственностью. Марк и Крис дружат со школьных лет.

Крис некоторое время не платил вовремя за проживание и теперь очень много задолжал родителям Марка. Крис потратил много денег на ремонт своей машины, которая требовала серьезной замены деталей.

Марк все больше и больше обеспокоен растущим размером долга Криса и чувствует, что проявленная мягкость по отношению к другу теперь привела, грубо говоря, к тому, что Крис им пользуется. Марк чувствует себя ответственным перед родителями, не хотел бы их расстраивать и беспокоится о том, что Крис продолжает тратить деньги на свою машину, вместо того чтобы платить за проживание.

Марк попытался высказать свой беспокойство Крису; вначале он просто шутил, что выселит его, а потом пошел на конфронтацию. Тогда они здорово друг на друга наорали. Криса очень беспокоит его задолженность, и он намеревается заплатить за проживание. Но ему нужна машина в рабочем состоянии, чтобы ездить на работу. Он испытывает досаду, что Марк ему вроде бы не верит, когда Крис убеждает его, что заплатит. К шуткам Марка он относится как к некоему дополнительному источнику давления, без которого он прекрасно мог бы обойтись. Поэтому когда Марк злится и идет на конфронтацию, Крис в ответ тоже злится.

Медиация

Давайте проследим создание альтернативной истории в ходе медиации на совместной сессии с Марком и Крисом. В этом примере начало альтернативной истории положено почти с первых минут встречи. После приветствия медиатор спрашивает участников, каковы их ожидания от медиации, и происходит следующий разговор.

Медиатор: – Итак, Марк, это была ваша инициатива прийти на медиацию?

Марк: – Ну, конечно, моя. Меня просто уже совсем достало, что он не платит за квартиру.

Медиатор: – И что вы ждете от медиации?

Марк: – Что он заплатит за проживание.

Медиатор: – И это главное?

Марк: – Да. И он знает об этом, потому что я ему об этом все время говорю.

Медиатор: – Есть ли что-то еще, чего вы хотели бы достичь в результате этой медиации?

Марк: – Ну, да. Раньше мы были просто очень хорошими друзьями, но сейчас, похоже, мы слишком уж далеко зашли.

Медиатор: – Но если бы вы не зашли так далеко, то «быть хорошими друзьями» – это то, чего вам хочется?

Марк: – Ну, в общем, да.

Медиатор (обращаясь к Крису): [Крис в самом начале заявил, что согласился прийти на медиацию при условии, что его не заставят ничего говорить, что он будет только слушать]. – И вот вы слышали, вы же были готовы только слушать. Вы ждете чего-нибудь от того, что здесь может произойти?

Крис: – Ну, то, что для меня важно, то, что меня больше всего бесит, – это то, что мы были друзьями, а больше у нас не получается. Проблема с деньгами – это всего лишь часть большой проблемы.

Марк: – Да, но не маленькая часть.

Медиатор: – Давайте уточним. Вы были друзьями, и вроде как деньги – здесь не самое главное. Правильно ли я понимаю, что если бы нам удалось разрешить возникшие сложности, то, возможно, вы могли бы снова стать друзьями?

Крис: – Ну, мне кажется, что все произошло так, что не удастся нашу дружбу восстановить, дружбы больше нет, мы не дружим так, как раньше.

Медиатор: – Это сейчас так выглядит?

Крис: – Да. Я думаю, мы в такой вот тупик зашли. От чего я расстраиваюсь – от того, что все зашло так далеко. А я не считаю, что должно было так далеко зайти. На самом деле я...

Медиатор: – Вы сказали, что будете только слушать.

Крис: – Да.

Медиатор: – Но вас бесит, что все это так далеко зашло. Вы расстроены этим. Но вы пришли сюда, чтобы слушать. У вас есть какие-нибудь надежды, ожидания от того, что вы могли бы здесь услышать, если будете слушать?

Крис: – Ну, надежды и ожидания у нас у всех есть...

Медиатор: – О'кей.

Марк: – Ну да, он надеется, что ему не придется платить!

Медиатор: – Стоп-стоп-стоп. Он сам про это может сказать.

Крис: – Ну, я согласен заплатить деньги, но не рожу же я их тебе! У меня их сейчас нет, у меня машина сломалась!

Медиатор: – На что вы, Крис, могли бы надеяться?

Крис: – На какое-то решение. Я же согласился заплатить. То есть, на какое-то решение, чтобы прекратить эту ужасную ситуацию, в которой мы оказались.

Медиатор: – Хорошо, то есть вы бы, Крис, хотели какого-то разрешения. А вы, Марк, чтобы деньги были заплачены [Марк кивает] – правильно я вас понял? И еще вы хотели бы – вы не совсем уверены, возможно ли это, – но чтобы что-то улучшилось в ваших отношениях, так?

Марк: – Может быть.

Медиатор: – Может быть. Хорошо. Вы оба здесь с определенными надеждами на то, что можно что-то сделать. И еще, скорее всего, есть нечто, что начинает вас сразу заводить и тем самым стоит на пути ваших надежд и ожиданий.

Формулирование надежды

В этом фрагменте разговора очевидно, что конфликтная история давит на обе стороны, так что даже сложно отчетливо сформулировать надежду на то, что ситуация может измениться. В тех высказываниях о надежде, которые постепенно извлекает медиатор, лежат проблески альтернативной истории об отношениях между двумя друзьями. Нарративная точка зрения, как мы знаем, побуждает нас верить в возможность того, что все может быть по-другому, если события будут иначе обозначены или организованы в другой последовательности. Это убеждение ведет медиатора к тому, чтобы стремиться найти зацепки для альтернативной истории даже тогда, когда кажется, что они полностью задавлены доминирующей силой конфликтной истории. В этом фрагменте разговора вопрос о надежде пришлось повторить несколько раз. И уклончивые ответы, которые снова отсылали к конфликтной истории, нужно было обсуждать так, чтобы появилась возможность озвучить хотя бы малейшее проявление надежды на то, что ситуация может измениться.

Когда удалось установить, в чем состоят эти надежды, медиатор постарался сохранить жизнеспособность истории надежды и на следующей фазе разговора, где предстояло уже исследовать историю проблемы.

Медиатор: – Вы оба здесь определенно надеетесь на то, что мы можем что-то сделать. Но, очевидно, есть нечто, что стоит на пути и мешает вашим надеждам. Поэтому мне хотелось бы узнать... я мало знаю о том, как сейчас обстоят дела с проблемой, по поводу которой вы пришли. Вы совсем немного о ней упомянули. Пожалуйста, вы не могли бы пояснить мне, как все дошло до такого состояния?

Мы видим, что медиатор предложил сторонам конфликта иначе определить самих себя и свои отношения. Вме-

сто того чтобы рассматривать отношения, как если бы их определяла проблема, предложение медиатора открывает возможность определить отношения через надежды. Своими формулировками медиатор обозначает проблему как препятствие на пути надежд. Это становится предварительным условием для процесса объективации проблемы в ходе экстернализирующей беседы. Вот так – от импульса, заданного предварительным обменом репликами о надеждах на медиацию, импульса, который медиатору удалось сохранить, – поддерживается и набирает обороты движение альтернативной истории, которая подобна едва оперившемуся птенцу, еще не научившемуся летать.

Локализация проблемной истории в контексте истории отношений

На следующей фазе разговора рассказывается проблемная история, и на сцене появляется конфликт. И даже здесь медиатор должен быть бдителен, чтобы не пропустить проявления «сведений о различиях». Одним из источников этого, как мы обсуждали в предыдущей главе, является история взаимоотношений.

Марк: – Ну, мы пришли к соглашению, сколько он будет платить за проживание, мы думали, что это справедливо, и разобрались, сколько еще можно получить, если будут и другие жильцы.

Медиатор: – Это было два с половиной года назад?

Марк: – Да, примерно два с половиной года назад.

Медиатор: – О'кей.

Марк: – И потом мы пошли учиться в университет, и все было нормально, а потом все превратилось в дерьмо.

Медиатор: – И когда это начало превращаться в дерьмо?

Марк: – Когда он перестал платить за проживание.

Медиатор: – А это было когда, как давно?

Марк: – А я не помню. Когда твоя машина сломалась?

Крис: – Месяцев пять назад.

Медиатор: – То есть примерно в течение двух лет все было нормально и только в последние пять месяцев все стало ухудшаться?

Марк: – Да.

Медиатор: – Я бы хотел на минутку вернуться обратно к тому, как все было, пока не стало портиться. Итак, в начале у него сломалась машина, и что потом произошло?

Марк: – Ну, я думаю, что друзья всегда, бывает, что ссорятся, ну, да, у нас были разные разногласия, но мы в конце как-то разрешали все.

Медиатор: – То есть раньше вы разрешали разногласия, да?

Марк: – Ну, они просто сами прекращались, живешь себе, ходишь в университет, уроки делаешь, в общем, дела всякие, просто забываешь об этом.

Медиатор: – То есть у вас были какие-то разногласия, но вам, похоже, удавалось их разрешить. Я хотел бы это записать, вы не против?

Здесь медиатор старается обозначить различия между периодом, который начался с появлением конфликта, и предшествующим ему, а также между имеющимся у сторон опытом разрешения разногласий и конфликтов и нынешней ситуацией, бросившей вызов этому опыту. Импульс альтернативной истории придается за счет актуализации опыта удачного разрешения конфликтов в прошлом и за счет погружения конфликтной истории в контекст более широкой истории отношений, где большая часть конфликтов разрешалась.

Здесь стоит обратить внимание, что доминирование проблемной истории можно обнаружить в комментарии, что прежде ссоры и разногласия «...просто сами прекращались». Это подразумевает, что ни одна из сторон не играла сколь бы то ни было активной роли в разрешении конфликта. Такой способ повествования поддерживает нынешний опыт

невозможности восстановить дружбу. В попытке приписать этот успех усилиям участников конфликта («вам, похоже, удавалось их разрешить»), а не случаю, медиатор пытается придать дополнительную значимость такому опыту, спросив разрешения записать это. Он может разворачивать этот момент, попросив обоих разъяснить, что они делали для того, чтобы разногласия прекращались, а дальше детализировать их умения и мыслительные способности, которые приводили к тому, что «...просто забываешь об этом».

Картирование воздействия проблемы

Медиатор продолжает задавать вопросы о последствиях проблемы, чтобы картировать ее влияние на жизнь участников конфликта. Обратите внимание на использование экстернализирующего языка для того, чтобы достаточно тонко отделить людей, вовлеченных в конфликт, от ответственности за эффекты проблемы. Это тоже способствует тому, чтобы альтернативная история набирала обороты. Отделение людей от проблемы шаг за шагом подрывает доминирование конфликтной истории и застревание в ней участников конфликта. И кроме того, отделение людей от проблемы задает контекст для определения и конкретизации предпочтительных вариантов отношений.

Медиатор: – То есть, как вы говорите, это простой вопрос – он должен расплатиться за проживание. И этого будет достаточно?

Марк: – Нет. Я не думаю, что этого будет достаточно.

Медиатор: – Что вы имеете в виду?

Марк: – Ну, это все тянется и тянется. Вы слышали, как он в начале говорил: я не знаю, можем ли мы вернуться к тому, что было раньше.

Медиатор: – То есть вроде того, что есть проблемы с деньгами, но есть проблемы еще и с тем, что это все тянется и тянется, и это повредило вашей дружбе?

Марк: – Да.

Медиатор: – Что еще?

Марк: – Мне очень трудно будет ему снова доверять, понимаете? Ну, вот он скажет, что снова будет платить, а потом опять что-нибудь случится, ну, машина у него сломается, и я опять на полгода останусь без платы за проживание.

Медиатор: – То есть вся эта проблема сильно подорвала ваше доверие, так?

Марк: – Да.

Медиатор: – Есть ли еще какие-то последствия всего этого?

Марк: – Ну, все это давление со стороны моих родственников...

Медиатор: – И как это на вас влияет?

Марк: – Очень сильно, потому что они на меня давят, они ноют, говорят: «Что же он не платит за проживание?». Конечно, договор у нас был достаточно гибкий, мы договаривались, что можно чуть-чуть отложить оплату, но не на шесть же месяцев! Надо же рассуждать об этом здраво.

Медиатор: – О'кей.

Марк: – Так что все это так, и они на меня давят. И другие ребята, которые тоже здесь снимают комнаты, говорят: «Ну, если он может полгода не платить, так может, и я смогу так выкрутиться?»

Медиатор: – То есть это распространяется и на других жильцов?

Марк: – Да.

Очевидно, что подход, ориентированный исключительно на достижение соглашения, недостаточен, чтобы как следует разобраться с описанной ситуацией, в то время как нарративный взгляд помогает нам включить в рассмотрение и проблемы с деньгами, и проблемы с доверием. Нарративный подход отвергает отнесение денег и личностных ценностей к двум разным мирам (например, разделение на факты и эмоции), а вместо этого рассматривает и то, и дру-

гое как выражение смысла. Именно в таком контексте смыслопорождения альтернативная история черпает свою силу.

Отклик на уникальные эпизоды

Медиатор поворачивается к Крису, чтобы задать ему те же вопросы, и в результате в разговоре возникает интересный момент.

Крис: – Да, пару лет мы прожили хорошо, все шло нормально. Иногда у всех бывают ссоры, но это здоровые ссоры. А потом, первый раз, когда моя машина сломалась, вот тут начались проблемы. Мне пришлось в ней мотор поменять. Мы разобрались, каким образом это можно уладить, и примерно за два месяца...

Медиатор: – Простите, пожалуйста, когда вы говорите: «мы разобрались, как можно это уладить», – вы имеете в виду, что вы с Марком все это обсуждали?

Крис: – Да. Мы говорили об этом. Да, говорили. Он согласился отодвинуть мне срок оплаты на пару месяцев, чтобы я мог сначала расплатиться за мотор. Для меня это была единственная возможность выкрутиться, и на том этапе мне казалось, что мы, в общем-то, договорились, и можно так сделать.

Марк: – Ну, два месяца и шесть месяцев – большая разница все-таки.

Крис: – Ну да, да. Но за все остальное я всегда расплачивался в срок.

Медиатор: – То есть за электричество и за телефон?

Крис: – Да, по этим счетам я всегда расплачивался. И, фактически, в течение нескольких месяцев я платил за телефон не только за себя, но и за всех остальных.

Марк: – Как это ты платил за всех, если нас в доме четверо?

Крис: – Ну, пришел счет, я его и оплатил.

Марк: – Ты оплатил свою часть.

Крис: – Нет, весь этот чертов счет. Я тебе покажу.

Марк: – Да, я хотел бы на это посмотреть.

Медиатор: – То есть, правильно ли я понимаю, что вы говорите о важности того, что оплатили этот счет целиком? Что это показывает? Что вы хотели бы этим сказать?

Крис: – Ну, я тут хотел вообще донести, что только деньги за само проживание, за комнату, не были выплачены вовремя. А все остальное было в срок, остальные счета были оплачены.

Медиатор: – Хорошо. И это как-то свидетельствует о вашей приверженности к исполнению обещаний, да? Что-то в этом роде?

Крис: – Ну, я по крайней мере надеюсь.

С точки зрения медиации, ориентированной на решение проблемы, эта информация совершенно не имеет отношения к делу. С нарративной же точки зрения, она значима именно потому, что не имеет отношения к данной проблемной истории. А следовательно, слушая Криса сквозь призму смыслов, сконструированных в проблемной истории, Марк не приписывает этому явлению большой значимости. Однако медиатор увидел смысл этой информации для взаимоотношений между молодыми людьми в контексте альтернативной истории, в которой живет надежда на воссоздание доверия между ними. И медиатор начинает задавать вопросы «на ландшафт смысла» о том, что Крису хотелось бы донести своим комментарием³. И снова едва забрезжившая альтернативная история продолжает разворачиваться, в данном случае за счет отсылки к эпизоду из прошлого, который в настоящем обретает значимость, относящуюся к обсуждаемой теме.

Грамматическое уравнивание сторон

Крис: – Новый мотор, который мы поставили в машину, взорвался!

Медиатор: – И в какой ситуации вы тогда оказались?

Крис: – Тогда я не смог расплатиться за два месяца задолженности за квартиру. В течение месяца мы совсем перестали общаться, мы приходили, уходили, но друг с другом не разговаривали. И я подумал – ну ладно, буду делать то, что делаю, и тут я начал получать все эти саркастические комментарии, и подумал, раз так, я эти замечания буду какое-то время просто игнорировать. Я подумал, что как-нибудь что-нибудь да случится, как-нибудь выкарабкаемся.

Марк: – Я ему еще записки оставлял, кстати!

Медиатор: – То есть, вот так это все и развивалось, вся эта проблема. Вот было соглашение, потом возникли дополнительные проблемы с машиной, потом в течение месяца вы почти не общались, и все это нависало. А потом вы, Крис, начали получать эти саркастические комментарии, то устные, то письменные – и дальше что?

Крис: – Ну, я обиделся, я подумал: «А пошел он к черту, некоторое время не буду платить, пускай-ка попотеет!»

Марк: – Ну да, а теперь он две штуки баксов должен! Мне было бы интересно знать, как он собирается расплачиваться.

Медиатор: – Похоже, что это все как снежный ком, катилось и накручивалось, правда? По пути это и вас, Марк, обидело, а вас, Крис, заставило думать: «Я и пальцем не пошевелю», – или что?

Крис: – Ну, я не знаю. Мы раньше со всем справлялись, я думал, и в этот раз справимся, но что-то не получилось.

Медиатор: – То есть у вас была какая-то надежда, основанная на вашем прошлом опыте, что вам удастся с этим справиться?

Крис: – Ну, я имею в виду, что мы знакомы-то уже сколько, шесть лет? – со старших классов.

Медиатор: – У вас и тогда была такая мысль, вы надеялись, что из того, что вам удавалось справляться с проблемами в прошлом, это удастся сделать и на этот раз?

Марк: – Да, но раньше проблемы не были связаны с деньгами, они никогда не были связаны с деньгами!

Медиатор: – То есть, именно это разногласие вас каким-то образом подкосило, потому что в прошлом с другими проблемами вы справлялись. Это так?

Марк: – Ну да, наверное. Но я не знаю, хочу ли я быть его другом.

Медиатор: – Понятно. Но хотелось бы прояснить, как именно это всё продолжалось, возрастало и накручивалось, как снежный ком.

Марк: – Ну, мне кажется, что он не был... ну, то он не шел мне навстречу, то я ему, когда мы пытались что-то «разрулить». Я не знаю. В конце концов, я на него страшно разозлился.

Медиатор: – Так. И в результате вы оба почувствовали, что уже с этим не справляетесь?

История о том, что произошло между Марком и Крисом, получила здесь дальнейшее развитие и уточнение, но она рассказывается определенным образом. Экстернализирующее обозначение «это всё», включение поступков каждого из участников в рекурсивный сценарий, который могущественнее, чем каждый из участников по отдельности, – все это соотносится с предпочитаемой темой надежды. Эта тема – эхо того разговора, который произошел в начале встречи, разговора про ожидания от медиации, – способствует тому, чтобы альтернативная история набирала обороты. При расширении рамок вокруг событий создается впечатление, что и Марк, и Крис все-таки пытались решить эту проблему, несмотря на то, что их усилия временами оказывались достаточно слабы. О конфликте здесь говорится не как о форме проявления их взаимоотношений, но как о враге отношений. Оба участника грамматически уравниваются в позициях: оба оказываются мишенями злобных проделок конфликта.

Медиатор: – Таким образом, возвращаясь к вам, Крис: как бы вы могли обобщить воздействие всего этого на вас?

Крис: – Ну, я ожесточился, стал чувствовать горечь.

Медиатор: – Вы не могли бы рассказать немного больше об этом? Что вы подразумеваете под «горечью»?

Крис: – Ну, такое чувство, что в тупик зашли. Я как бы заблокирован, я не могу обойти этот блок. Каждый раз, когда кто-то из нас пытается что-то с этим делать, другой относится к этому пренебрежительно.

Медиатор: – Ну, то есть вы хотели с этим что-то сделать, а дело сразу заходило в тупик, и вы не смогли этого преодолеть – так?

Крис: – Я пытался организовать автоматическое списывание денег с моего счета на оплату проживания, но меня как будто никто не услышал.

Медиатор: – То есть, вы пытались организовать оплату прямо через банк, и это привело к тупику? Вы пытались это организовать, и оно не сработало?

Крис: – Да, я хотел сделать, чтобы хотя бы за текущий месяц оплата производилась, чтобы долг не накапливался.

Медиатор: – Хорошо, это пример того, что вы пытались что-то сделать, как-то сдвинуть ситуацию, чтобы разобраться с ней, но так как у вас не получилось, вы рассердились и...

Крис: – Да.

Медиатор: – И тут появилась горечь, я правильно понимаю?

Крис: – Ну, я в общем, не понимаю, «горечь» – это правильное слово или нет. Может быть. Мне кажется, что ему просто все равно. Вот и мне все равно. Горечь – она по поводу дружбы, но на деньги мне, честно говоря, плевать.

Медиатор: – Стоп-стоп-стоп. Я хочу, чтобы здесь мы достигли ясности. Вы чувствуете горечь по поводу дружбы, а еще что вы сказали?

Крис: – Ну, я чувствую, что эта проблема по поводу денег... я чувствую такое онемение, отсутствие чувств.

Мы уже говорили, что экстернализирующая конструкция фразы служит цели грамматического уравнивания сторон, их совместного противопоставления объективированной проблеме. Здесь для усиления альтернативной истории мы тоже используем грамматические средства. Медиатор обращается к Крису таким образом, чтобы подчеркнуть, что Крис являлся субъектом ряда действий, и все они были направлены на исполнение его надежд на улучшение ситуации. Как субъекту, как подлежащему в предложениях, где описываются эти действия, Крису предлагается подумать о них как о *поступках*, встать на субъектную точку зрения по поводу самого себя как человека, который хочет разрешить этот конфликт. В противовес этому, по отношению к конфликтной истории мы используем такие грамматические конструкции, которые позволяют ее деперсонализировать и обозначить как некий объект. Конфликтная история превращается в серию статичных существительных и местоимений («горечь», «тупик», «оно», «это все»), в то время как альтернативная история облекается в большей степени в глагольные формы, потому что глаголы продвигают процессы вперед.

В грамматическом контексте, который медиатор активно выстраивает, появляется уникальный эпизод (оплата через банк), и ему приписывается определенная значимость. Важно отметить, что информация о попытке организовать оплату через банк появляется в разговоре в определенный момент, и думаем, не случайно. В какой-то момент, на каком-то уровне Крис осознает, что упоминание этого действия поможет составить представление о нем как об активном деятеле, а не о пассивном «пассажире» в развивающемся сюжете.

Медиатор: – И вот это онемение – что оно заставило вас сделать?

Марк: – Оно заставило его не платить деньги.

Медиатор: – То есть, как я понимаю, разногласия все нарастают. Это соответствует тому, как вы понимаете ситуацию?

Крис: – Угу-угу.

Медиатор: – Разногласия нарастают, и в результате каждый из вас чувствовал все больше такого онемения, оцепенения по отношению ко всему этому. И чем больше вы это делали, чем больше вы не платили, тем больше вам было наплевать на это... Мне кажется, когда у вас возникла мысль организовать оплату через банк, но вы не получили номер счета, вы почувствовали, что «ну и фиг с ним тогда, я сдаюсь». Ну, или почти.

Марк: – Да, но в том, что касается оплаты через банк, я ему пытался сказать, что это надо делать через мой банковский счет, а он просто даже слушать не хотел, хотел номер счета моих родителей.

Медиатор: – Вы тогда попытались с ним об этом поговорить?

Марк: – Да, но он просто не слушал.

Медиатор: – То есть когда Марк пытался вам объяснить про банковский счет, что он хотел, чтобы деньги шли на его счет, – что вы тогда сделали, вы просто не слушали его, или ссорились, или...

Крис: – Я отключился.

Медиатор: – То есть, это как? Вот это «онемение», вы «отключились» – это то же самое?

Крис: – Да.

Медиатор: – И когда вы отключаетесь... Марк, а что с вами тогда происходит?

Марк: – Я начинаю беситься: он пользуется мной, я пытался разобраться, а это все продолжается и продолжается.

Медиатор: – То есть, вы оба пытались что-то разрешить, но он отключается, и тогда вы начинаете расстраиваться и беситься, так?

Марк: – Угу, угу.

Медиатор: – Вот так раскручивался этот снежный ком, и вы оказались в тупике. Я пытаюсь здесь просто обобщить. Я правильно понимаю? По-вашему, это так?

Крис: – Да.

Медиатор: – Как будто все это все росло и росло и, не смотря на то, что каждый из вас пытался это как-то решать, оно продолжало расти?

Марк: – Угу, угу.

Мы снова возвращаемся к картированию эффектов проблемной истории, но в этот раз с более подробными деталями и таким образом, чтобы проследить события в сюжете, как они переплетаются в действиях двух протагонистов. Действия каждого человека в конфликтной истории конструируются как часть большего целого во взаимоотношениях, которое их поглотило и стало усиливать конфликт. Использованная конструкция помогает развитию истории о двух бывших друзьях, у которых были достаточно благородные намерения, но эти намерения извращались злобными замыслами проблемной истории, которую медиатор постоянно экстернализует как нечто отдельное. При этом разваливается интерпретация действий каждой из сторон как намеренных провокаций. Вместо этого их действия могут быть поняты как продукты некоторого дискурсивного мира, в рамках которого складываются отношения, – продукты, за которые индивидуально никто не может нести полную ответственность.

Создание платформы для изменений

Медиатор: – Каково вам сейчас думать об этом?

Марк: – Я просто хочу получить свои деньги.

Медиатор: – Вы хотите, чтобы это все прекратилось, не правда ли?

Марк: – Да.

Медиатор: – Вы хотите вырваться из этих тисков?

Марк: – Да, и если это значит, что мы расстанемся и больше не будем общаться, и вообще как угодно... мне нужно получить эти две тысячи долларов долга, которые я теперь должен моим родителям, а у меня таких денег нет.

Медиатор: – Так [обращается к Крису], каково вам сейчас сидеть и думать обо всем этом, как оно росло и захватывало вашу жизнь, становилось все больше и больше, хочется ли вам вырваться из этого?

Крис: – Нет, я, в общем-то, не хочу вырваться из этого, я хочу, чтобы оно прекратилось.

Медиатор: – Вы хотите, чтобы оно прекратилось?

Крис: – Угу-угу.

Медиатор: – Правильно ли я понимаю, что для вас неприемлемо, чтобы оно продолжало так расти, как сейчас?

Крис: – Да.

Медиатор: – Если я правильно понял, вы оба говорите похожие вещи – для вас обоих как-то неприемлемо, чтобы все это усиливалось?

Марк: – Да.

Медиатор: – Потому что, как вы сказали, вы хотите получить свои деньги и хотите, чтобы это разрешилось?

Марк: – Да, я хочу получить плату за проживание, он продолжает у нас жить, все его барахло лежит у нас, неделя за неделей накапливается долг. Если он не заплатит, ему придется переселиться.

Медиатор: – То есть правильно ли будет сказать, что, хотя ситуация не разрешилась, но фактически вы до некоторой степени достигли согласия в том, что это все становится хуже и это неприемлемо для вас обоих.

Марк: – Да.

Медиатор: – Это так? Вы согласны с этим? Ладно. Означает ли это, что у вас обоих, вот прямо сейчас, когда мы здесь сидим и думаем об этом, есть, если еще не конкретные соображения о том, как это решить, то, по крайней мере, мотивация что-то изменить?

Крис: – Да, я очень хочу с этим со всем разобраться.

Благодаря экстернализирующей беседе с этого момента создана достаточно прочная платформа для того, чтобы, опираясь на нее, можно было двигаться дальше. Картиро-

вано влияние проблемы на участников, и прослежены рекурсивные паттерны конфликтного взаимодействия. Теперь медиатор задает серию коротких вопросов, которые приводят стороны к заявлению намерений разрешить конфликт. В какой-то степени это возвращает нас к тому, что стороны говорили о своих надеждах в самом начале беседы. Но теперь разрешению конфликта придается новый импульс, потому что утверждение делается уже в контексте рассмотренных негативных последствий конфликта. Стрдание, вызванное конфликтом, теперь привязывается к возможным изменениям, а не к взаимным обвинениям. И вдруг в разговоре всплывает еще один кусочек новой информации.

Крис: – У меня на банковском счете лежат деньги, достаточные для оплаты двух месяцев аренды. Деньги там просто лежат. Я не собирался с ними расставаться, пока не почувствовал бы другого отношения со стороны Марка.

Медиатор: – [Обращаясь к Марку]. Вот вы узнали, что деньги у Криса есть. Для вас это что-то меняет?

Марк: – Ну да. Он может расплатиться. Пускай достает чековую книжку.

Медиатор: – Вы готовы что-то сделать?

Крис: – Ну да, я же сказал, что я хочу решить эту проблему.

Медиатор: – То есть у вас есть деньги за два месяца.

Крис: – Да.

Медиатор: – Правильно ли я понимаю, что вы готовы начать решать эту проблему, оплатив два месяца вашего проживания? Вы это хотите сказать? Просто мне не хотелось бы самостоятельно перескакивать к каким-то выводам.

Крис: – Ну да, но я хочу, чтобы он иначе ко мне относился, я хочу, чтобы он прекратил свои саркастические замечания, перестал меня подзуживать, потому что все только хуже делается.

Медиатор: – Вы сегодня в этом разговоре слышали что-нибудь от Марка, что подходило бы под категорию саркастических замечаний?

Крис: – Отношение все то же, ничего не изменилось.

Медиатор: – То есть, что вы имеете в виду под саркастическими замечаниями? Я не совсем понимаю.

Крис: – Ну, просто маленькие подколы, раздражающие мелочи, которые меня достают.

Медиатор: – Вы сегодня услышали в его словах что-нибудь, что не подпадало под категорию саркастических замечаний, или подколов, или того, что вас достает? Слышали ли вы сегодня что-то, что больше походило бы на отношение, которое вам хотелось бы ощутить?

Крис: – Ну, вот он сказал про то, что мы два года жили нормально. Когда он так про это рассказывал, мне показалось, что это вообще как старая супружеская пара, прости господи.

Медиатор: – То есть вам показалось, что он говорит о вашей дружбе в таких очень нежных терминах, теплых.

Крис: – Да. Ну, дружба-то была хорошей, мы много времени вместе проводили.

Медиатор: – То есть, когда вы слышали, как он говорит о вашей дружбе, для вас это было, может быть, чуть-чуть чересчур, но это больше соответствовало тому тону, которого вам хотелось бы?

Крис: – Да.

Медиатор: – Может быть, Марк еще что-то сегодня сказал, что похоже на то отношение, которое вы хотели бы почувствовать, – важное в этой ситуации?

Крис: – Да, оказалось, что и семья на него значительно сильнее давит, чем я думал.

Медиатор: – Это для вас новость?

Крис: – Я не знал, что на него так сильно давят.

Медиатор: – Но теперь, когда вы узнали об этом, это имеет для вас значение? Это как-то меняет ваше понимание?

Крис: – Ну да, это важно, чтобы начать оплату двух месяцев.

Медиатор: – Хорошо, о'кей.

Крис: – Нам надо было бы тогда с этим разобраться. Да. Я бы по-другому взглянул. Если в результате столько дерьма вокруг всего этого, я бы поискал какие-то другие способы расплатиться за мотор.

Медиатор: – То есть если бы вы об этом знали раньше, все было бы как-то иначе? В связи с тем, что вы сегодня узнали, появляются ли у вас какие-то соображения о том, как можно продвинуться вперед?

Подход, ориентированный на решение проблемы, мог бы побудить нас здесь сосредоточиться исключительно на деньгах, которые лежат в банке, и на том, что именно нужно обсудить, чтобы эти деньги были выплачены. Но нарративная точка зрения подчеркивает не меньшую важность проблем в отношениях⁴. Ответы Криса образуют целую серию уникальных эпизодов. Один из них – это информация о том, что у него в банке лежит достаточно большая сумма. Другой уникальный эпизод – в том, что он увидел признаки другого отношения со стороны Марка. В результате Крису легче двигаться к соглашению. Кроме того, есть жест понимания, который он делает в сторону Марка, признавая, как на того давит семья. Эти ходы в коммуникации, «отношения в комнате», которые возникают под воздействием вопросов медиатора, дают заряд и отражаются на взаимоотношениях за стенами комнаты.

Выстраивание общих смыслов

Вопросы о том, к каким изменениям может привести уникальный эпизод, – это тонкие, едва заметные ходы на ландшафте смыслов. Медиатор не принимает значимость чего бы то ни было как данность. Он выстраивает продвижение истории разрешения разногласий медленно, шаг за шагом.

Тем не менее, предполагается, что каждому из уникальных эпизодов будет приписана определенная значимость, и порой соответствующие вопросы позволяют скорее сотворить смысл, нежели просто зафиксировать его наличие. Так что любопытство играет очень важную роль в том, чтобы история надежды набирала обороты. Следующий шаг в выстраивании этого движения – спросить Марка о значимости того, что говорил Крис.

Медиатор: – Когда вы это слышите, что это значит для вас?

Марк: – Ну, я надеюсь, это означает, что он расплатится.

Крис: – А я никогда не говорил, что не буду платить.

Марк: – Ну, ты же не заплатил до сих пор, правда? Я просто хочу, чтобы все это решилось. Я хочу, чтобы он придумал какой-нибудь способ расплатиться.

Медиатор: – Я здесь от вас обоих слышу, что проблем две. Одна – это разобраться с деньгами, а другая – это отношения, общение, саркастические замечания и все такое между вами, и тот смысл, который вы приписываете проблеме с деньгами. Похоже, что все это мешало разобраться с денежной проблемой. Марк, мне хотелось бы знать, есть ли что-то такое в словах Криса, что помогло бы вам разобраться с той проблемой в отношениях, которая пока мешает Крису выплатить деньги?

Марк: – Ну, да, да, говорил я саркастические вещи, было дело. Но просто все это уже было абсолютно непереносимо.

Медиатор: – То есть проблема заставила вас сказать нечто, что вы обычно не стали бы говорить, так? Я правильно вас понимаю?

Марк: – Ну, да, да, наверное.

Медиатор: – А вы сожалеете о том, что вы говорили это?

Марк: – Ну, вообще-то, нет.

Медиатор: – Вы бы не стали так далеко заходить, вы хотели бы, чтобы ситуация не дошла до той точки, когда вы стали именно так с ним разговаривать?

Марк: – Да, это точно, именно так.

Медиатор: – А в том, что говорит Крис сейчас, вас что-нибудь обнадеживает?

Марк: – Да, у него в банке есть деньги, чтобы расплатиться по задолженности за два месяца.

Медиатор: – Это помогает, да? Еще что-нибудь?

Марк: – По крайней мере, он понимает, что я был под давлением со стороны родителей.

Медиатор: – И это тоже меняет ситуацию, так?

Марк: – Да.

Медиатор: – А как это меняет ситуацию?

Марк: – Ну, теперь-то он мне верит. Раньше он мне не верил, когда я говорил, что родители мне просто уже плешь проели, – но теперь, кажется, верит.

Медиатор: – Мы можем считать, что это некая начальная точка для изменений?

Марк: – Да, наверное, да.

Медиатор: – Как вы думаете, это начало пути в каком направлении?

Марк: – Ну, я не знаю, удастся ли нам снова стать друзьями, потому что все это тянется уже полгода. Ну, конечно, он здесь пока будет жить, и мы можем договориться о том, что он будет регулярно платить за проживание. Посмотрим, как пойдет. Но я честно не знаю, получится у нас или нет.

Медиатор: – Есть ли у вас какие-нибудь идеи по поводу того, что могло бы помочь исцелить вашу дружбу, может быть, не до той степени, какой она была до этого конфликта, но хотя бы чуть-чуть?

Марк: – Ну, это же долго длилось. Я не знаю, как мы можем начать с чистого листа.

Медиатор: – А если бы это длилось недолго?

Марк: – Ну, если бы это длилось недолго, мы бы в такой ситуации, наверное, и не оказались.

Медиатор: – Я вот пытаюсь сообразить, что было бы вам важно услышать от Криса?

Марк: – Ну, если бы он извинился, это уже было бы кое-что. Похоже, он считает, что я мог его тащить на себе шесть месяцев, и хоть бы что. Мне кажется, что порядочный человек извинился бы.

Медиатор: – О'кей. Это было бы некоторым признанием того давления, под которым вы находились?

Марк: – Да. Я пытался быть хорошим другом, пытался делать как лучше для него, чтобы он мог потратить деньги на починку машины, потому что я знаю, что машина ему очень нужна, чтобы ездить на работу. Но он воспользовался мной, и в результате мы оказались здесь.

Медиатор: – Крис, было ли вам понятно тогда, что Марк поступает так по отношению к вам – дает вам этот люфт – как друг, а не как хозяин дома?

Крис: – Нет, этого не было заметно.

Медиатор: – Марк вот сейчас провел это различие. Значит ли для вас что-нибудь то, как он теперь это озвучил? Или, может быть, это как-то дополняет ваше понимание того, как все произошло?

Крис: – Ну, я думаю, если бы вы сейчас меня спросили, из каких соображений он это делал, я бы сказал, что он это делал как друг.

Медиатор: – Хорошо. Значит, вы это признаете?

Крис: – Нет. Я говорю, если бы вы меня сейчас спросили.

В этих обменах репликами медиатор специально сплетает воедино рассказы участников конфликта. Утверждение одного открывает другому возможность порождать новые смыслы. Медиатор задает вопросы, чтобы содействовать смыслообразованию. Очень важно, что это делается на совместной встрече. Каждый из участников говорит в присутствии другого, и то обстоятельство, что они друг друга слышат, определяет контекст говорения. Даже когда они обращаются к медиатору, они при этом конструируют друг друга как аудиторию, как слушателя. Знание, что другой слышит тебя, добавляет дополнительный

слой смысла тому, что говорится. И медиатор старается сделать этот слой видимым, задавая вопрос вроде «что для вас значит услышать, что он говорит вот это?» Каждое утверждение одного требует от другого рефлексивного ответа. Медиатор способствует этому отклику, который сам, в свою очередь, становится высказыванием, и на него откликается первый говорящий.

Медиатор действует как дирижер, управляющий исполнением музыкальной пьесы. В процессе медиации история надежды на восстановление дружбы входит в новую фазу, набирает обороты, потому что впервые два бывших друга открыто обсуждают возможность возобновления дружбы.

Крис: – Ну, даже когда мы тут просто об этом говорим, я снова могу чувствовать нечто вроде того, как я себя чувствовал раньше в этих отношениях. Та холодность, которую я ощущал, когда мы сюда вошли... ее больше нет.

Медиатор: – Надо же! А вместо этого вы чувствуете что?

Крис: – Я как-то реагирую....

Медиатор: – А вы можете как-то это назвать?

Крис: – Не знаю, как назвать. Но вот этого онемения нет.

Медиатор (обращаясь к Марку): – А что произошло с вами, пока мы говорили?

Марк: – Ну, я не знаю, ну, может, снова подружился. Не знаю. Я просто никогда не думал, что друзья могут так поступать друг с другом, так что...

Медиатор: – То есть, с вашей точки зрения, нужно очень много всякого сделать, чтобы восстановить возможные отношения?

Марк: – Ну да, мы должны с этим разобраться, и тогда станет ясно, останемся ли мы друзьями... Главное, что пока проблема остается. Если можно ее решить, тогда, может быть, можно будет и дальше двигаться. Я не хочу быть злопамятным или что-то вроде этого. Мы очень долго дружили.

Медиатор: – О'кей. То есть сейчас вы, похоже, в такой точке, где у вас есть идеи, что с этим можно сделать. Мы можем начать это как-то обсуждать?

Крис: – Ну, я думаю, нам, прежде всего, надо разобраться с деньгами.

Медиатор: – Хорошо. У вас есть какие-то идеи?

Крис: – Да. Я думаю, что утро вечера мудренее. Поспать надо, и в голове прояснится.

Медиатор: – Когда вы говорите, что поспать надо и тогда в голове прояснится, вы имеете в виду, что если мы завтра, например, по этому поводу соберемся, станет яснее, и тогда мы сможем обсудить проблему с деньгами? Вы это имеете в виду?

Марк: – Ну, вот он говорит, что утро вечера мудренее. Но значит ли это, что завтра он заплатит, или у него в голове прояснится по поводу того, платить или не платить?

Медиатор: – А что вас беспокоит?

Марк: – Ну, можно опять будет спать в течение пяти месяцев. Он еще ничего не обещал.

Медиатор: – То есть вам нужно что-то еще, чтобы можно было ему доверять? Да?

Марк: – Да, я хочу чего-то более четкого на этой стадии, да.

Медиатор: – Вы уже ждали пять месяцев. И если подождать до завтра, что-то изменится?

Марк: – Да нет. От одного дня мало что зависит, потому что мы много уже ждали. Ну просто это как-то.... Ну вот, опять на один день оттягивает.

Медиатор: – То есть вы хотели бы, чтобы сегодня произошло что-то такое, что ослабило бы чувство тяжести, которое вы испытываете?

Марк: – Да-да, именно.

Медиатор (обращаясь к Крису): – Есть ли что-то, что вы могли бы сказать в ответ по поводу той тяжести, которую Марк продолжает чувствовать? Чтобы придать ему больше уверенности?

Крис: – Ну, я скажу, что завтра будет абсолютно точный ответ с моей стороны, а так как деньги за два месяца уже есть, я могу сделать первую выплату.

Марк: – О'кей.

Медиатор: – Мы сейчас дошли до того места, где нам надо прерваться. Наша сегодняшняя сессия заканчивается. Нормально, если мы остановимся именно на этой точке, а завтра встретимся снова и разберемся, что конкретно вы будете делать, чтобы решить проблему с деньгами?

К этому моменту контекст взаимоотношений был выстроен, и история набрала достаточно оборотов для того, чтобы можно было уже конкретно разбираться с деталями финансовых проблем – достаточно быстро и просто. Двое бывших друзей встретились на следующий день с медиатором и за несколько минут разработали план выплаты большей части задолженности. Крис решил также написать письмо родителям Марка и взять на себя ответственность за эту проблему. Через некоторое время он выехал из дома, но они с Марком решили, что иногда будут вместе проводить время как друзья – то, чего они не делали уже в течение долгого времени.

Пункт, который важно подчеркнуть в связи с особенностями нарративного подхода к медиации и который проиллюстрирован в этой главе, состоит в том, что обсуждение соглашения происходит относительно просто, без усилий и достаточно быстро. Отношения восстанавливаются вовсе не из-за обсуждения вариантов решения (в тех случаях, когда предполагается возможность продолжения отношений между сторонами). Скорее, контекст взаимоотношений сам оказывается площадкой нарративного развития, и обсуждение соглашения естественно вырастает из данного контекста⁵.

Примечания

- 1 Bruner, J., *Actual Minds, Possible Worlds* (Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1986).
- 2 White, M., and Epston, D., *Narrative Means to Therapeutic Ends* (New York: Norton, 1991); Monk, G., Winslade, J., Crocket, K., and Epston, D., *Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997); Freedman, J., and Combs, G., *Narrative Therapy: The Social Construction of Preferred Realities* (New York: Norton, 1996); Dickerson, V., and Zimmerman, J., *If Problems Talked: Narrative Therapy in Action* (New York: Guilford Press, 1996).
- 3 Bruner, J., *Actual Minds, Possible Worlds*.
- 4 Winslade, J., and Cotter, A., "Moving from Problem-Solving to Narrative Approaches in Mediation," in G. Monk, J. Winslade, K. Crocket, and D. Epston (eds.), *Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997); Winslade, J., Monk, G., and Cotter, A., "A Narrative Approach to the Practice of Mediation," *Negotiation Journal*, 1998, 14(1), 21-42.
- 5 Winslade and Cotter, "Moving from Problem-Solving to Narrative Approaches in Mediation"; Winslade, Monk, and Cotter, "A Narrative Approach to the Practice of Mediation".

Глава девятая

Застряли? Вылезаем! (Сложные моменты в ходе нарративной медиации)*

...все – суета и томление духа!
Книга Екклесиаста, 1:14

*Ну, а здесь, знаешь ли, приходится бежать
со всех ног, чтобы только остаться на том
же месте! Если же хочешь попасть в другое
место, тогда нужно бежать по меньшей
мере вдвое быстрее!*
Льюис Кэрролл. Алиса в Зазеркалье

*...и лишь благодаря дарам духовным –
раздорам грозным и горенью мысли –
я обретал друзей.*
Уильям Блейк. Иерусалим

В данной главе будут рассмотрены некоторые наиболее сложные аспекты медиации. Мы обратимся к ситуациям, где медиация может «застрясть», что может поставить под угрозу вообще весь процесс. Говоря о сложностях, мы имеем в виду бесплодную пустыню, где отсутствует добрая воля; угрозу или страх насилия; трясину взаимных оскорблений и унижений; преграды, создаваемые подозрительностью и склонностью к самозащите; отсутствие сострадания и эмпатии. Мы сфокусируемся здесь на медиации развода, потому что именно эта сфера изобилует чрезвычайно яркими примерами подобных тупиков в отношениях. И в таких случаях могут оказаться весьма полезными не-

сколько нарративных идей. Мы предлагаем вам своего рода «шведский стол» идей, которые можно использовать в качестве инструментов, способных помочь медиаторам и клиентам преодолеть эти сложности.

Отсутствие доброй воли

Когда люди разводятся, ресурс их доброй воли оказывается почти полностью исчерпанным. Каждая из сторон стремится максимально защитить собственную позицию. Это проявляется в том, что под видом обиды на прошлое люди просто поливают друг друга грязью. Кто-то начинает с того, что вспоминает какой-то инцидент, подтверждающий, что другой вел себя как-то не так и поэтому ему нельзя доверять. Естественно, второму участнику в подобных случаях хочется сделать то же самое. Такого рода обмены репликами происходят преимущественно в интернализирующей логике. Каждый ход в этом цикле взаимных обвинений и обид фокусируется на внутренних характеристиках другого, и делается попытка объяснить проблемы в браке или причины развода именно этими характеристиками. Такие пререкания приводят к стремительной эскалации конфликта, и все остатки доброй воли в этом случае могут глубоко зарыться, пока их не затоптали совсем. Медиаторы должны быть готовы быстро реагировать на подобные ситуации.

Майкл Уайт описывает инновационный способ прерывания подобных обменов репликами с использованием экстернализирующих бесед, позволяющих обеспечить пространство, куда добрая воля могла бы вернуться. Он рассказывает историю о паре, которая начала ссориться в его присутствии, хотя он, собственно, не предлагал им этого делать. Некоторое время он все это слушал, а потом прервал их, поблагодарив за то, что они так открыты в демонстрации своих проблем и «так отчетливо продемонстрировали, как они живут и общаются»¹. Услышав его, клиенты сделали небольшую паузу, но, едва обратив на него вни-

* В написании этой главы нам помогал Уолли Маккензи.

мание, вскоре снова начали ссориться. Уайт повторил свои слова. Он снова их поблагодарил, сказал, что уже понял, как у них происходит общение и что «больше таких демонстраций уже не надо». Конфликтные паттерны обладают собственной силой инерции, – видимо, это так, поскольку пара продолжала ссориться. Уайт пишет, что еще дважды пытался их прервать, прежде чем партнеры смогли остановиться, прекратить ссориться и с минуту послушать его вопросы.

В форме экстернализирующей беседы Уайт обсудил с ними их паттерн взаимодействия. Он спросил партнеров, в какой степени этот *паттерн противостояния* захватил их отношения, как он влиял на восприятие друг друга, заставлял ли он их обращаться друг с другом в такой манере, которая противоречила их лучшим намерениям. В результате обсуждения этих вопросов партнеры смогли констатировать, что такой способ взаимодействия, который постоянно скатывается к противостоянию, отнюдь не является для них предпочтительным. После дальнейшей деконструкции и выявления факторов, поддерживающих паттерн противостояния, начался разговор о том, каким образом стороны предпочли бы разбираться с возникшими проблемами в отношениях. Они выделили предпочитаемый способ общения в своей собственной истории, и дальше использовали его для того, чтобы решать вопросы, касающиеся общения и ухода за детьми, а также владения собственностью.

Другой подход к проблемам отсутствия доброй воли состоит в том, чтобы во избежание постоянных препирательств с самого начала обсудить со сторонами способ структурирования предстоящей беседы. Эту идею предложил Уолли Маккензи². Например, Маккензи, будучи медиатором, обращается к разводящейся женщине следующим образом: «Вы не против, если я сейчас немного поговорю с вашим мужем? Вам нет необходимости вмешиваться в этот разговор. Это не значит, что я невежлив с вами.

Просто я хотел бы предложить вам сосредоточиться и некоторое время послушать. И может быть, вы услышите что-то такое, что в вас отзовется, сможет зажечь искорку надежды. Послушайте, что он сейчас скажет».

После чего, развернувшись к мужу, медиатор может спросить: «Вы не против, если я сначала немного поговорю с вами, а вашу жену попрошу послушать?» И проводит интервью с мужем по поводу истории проявления доброй воли в его отношениях с женой. Медиатор выясняет, что муж отметил бы, если говорить о доброй воле, в какие моменты воля более доступна, а в какие менее, в каких случаях этот человек сам испытывал больше доброй воли по отношению к жене и что способствовало проявлению этой доброй воли. В конце такого разговора, который может длиться достаточно долго, медиатор благодарит мужчину и спрашивает, не против ли тот некоторое время послушать, пока он будет расспрашивать жену. Дальше медиатор поворачивается к женщине и расспрашивает ее о доброй воле, а мужчина слушает и размышляет о том, что он услышал в ее речи. Подобное расспрашивание может включать такие вопросы к женщине как «что ее больше всего заинтересовало в том, что говорил муж?». В конце разговора медиатор может и мужчину попросить поразмышлять вслух о том, что он услышал в речи жены.

Параллельно, продолжает Маккензи, медиатор задает вопросы на понимание и вопросы по процессу. Он может спросить того, кто слушает, не возражает ли тот, если разговор с другим человеком продлится чуть дольше. Или человека, который уже рассказал о доброй воле, медиатор может спросить, не хотел бы он что-то добавить, что было бы полезно, поскольку, возможно, не прозвучал какой-то существенный вопрос.

Подобный подход помогает достичь нескольких целей. Одна из них в том, что создается препятствие для паттерна защитного реагирования и устраняется потребность оборонять собственную позицию. Вместо этого начинается

рефлексивный разговор, который не подвергается постоянным прерываниям, поэтому у участников больше возможности высказать то, что у них на уме. Им также предлагают слушать более внимательно, на них не давит ощущение необходимости сиюминутно реагировать на услышанное. До того момента, когда они, в конце концов, отвечают, у них есть возможность обдумать свою реакцию, разобраться в ней, учитывая дополнительную информацию, полученную от партнера. Более того, хотелось бы надеяться, что вопросы медиатора дают возможность каждому сказать друг другу нечто такое, чего раньше никогда вслух не проговаривалось, тем более в ситуации конфликта. Другое отличие такого хода в том, что фокус беседы сдвигается с цикла обвинений на цикл зарождения надежды за счет того, что вопросы не обращены к проблеме как таковой. Сама природа разговора об отношениях человека и доброй воли порождает экстернализирующую беседу, в которой добрая воля не рассматривается как нечто само собой разумеющееся, как некая внутренне присущая человеку характеристика. Вместо этого мы представляем, что добрая воля развивается в контексте и истории отношений, в коммуникации, осуществляющейся в социальном пространстве, представленном дискурсами.

Мотивация участия в медиации

Иногда одна сторона более заинтересована в медиации, чем другая. Если инициатива медиации исходит от одной стороны, сам конфликт может заставить людей занять по отношению к ней противоположные позиции. Если одна сторона жестко настроена против другой, то предложение воспользоваться услугами медиатора может показаться идиотской затеей просто потому, что ее предлагает противник. Из-за этого медиаторам важно с осторожностью относиться к собственным предположениям относительно того, какова у людей мотивация, почему они соглашаются

участвовать в медиации. Например, мы довольно часто сталкивались со случаем, когда одна сторона совершенно уверена в том, что другой участник конфликта вовсе не заинтересован в медиации. А когда мы говорим со второй стороной, этот человек оказывается значительно более заинтересован в участии, нежели предсказывал его партнер.

Другое допущение, которого следует избегать, состоит в том, что мотивация – это стабильная внутренняя характеристика человека. С точки зрения нарративного подхода, описание людей как «мотивированных» или «немотивированных» достаточно проблематично – эти понятия основываются на психологических теориях, существенно отличающихся от оснований нарративного подхода. Это классические интернализирующие описания, которые опредмечивают умозаключения, выведенные из контекста взаимоотношений, и рассматривают их как нечто внутренне присущее человеку. С этой точки зрения то, что проявляется в отношениях, расценивается как простое отражение наличной внутренней позиции, которая определяет высокую или низкую мотивацию. Социально-конструкционистская интерпретация трактует ту же ситуацию совершенно иначе. В соответствии с ней в наличии или отсутствии мотивации можно видеть процесс коммуникации, обмена сообщениями, который имеет место в отношениях. Если мотивации не хватает, мы можем поинтересоваться, что же такое присутствует в отношениях, что уменьшает мотивацию.

Эта перспектива сходна с взглядом на мотивацию, предложенным Уильямом Миллером и Стивеном Роллником в изложении принципов *мотивационного интервьюирования* при консультировании по вопросам алкогольной и наркотической зависимости³. Авторы заявляют о непригодности того, что на деле является индивидуалистическим интернализирующим представлением о мотивации, и отстаивают представление о мотивации как о «состоянии готовности, которое порождается в отношениях консультанта и клиента». Аналогично мы можем рассматривать мотива-

цию человека к участию в медиации как результат тех бесед, где обсуждается сам процесс медиации. Это соотносится с конструкционистской идеей о том, что скорее дискурсы отображаются в психологии индивида, нежели психология индивида выражается в дискурсе или в отношениях между людьми.

Разделяя эту точку зрения, медиатор не попадет на крючок, приписывая ответственность за мотивационные проблемы самому клиенту. Медиатору приходится принять вызов: создать такой тип взаимоотношений, который поддерживает мотивацию к участию. Бывает множество ситуаций, где какие-то взаимоотношения (например, те, в которых конфликт укоренен) или паттерны отношений (например, устойчивый паттерн отношений власти между мужчинами и женщинами) действуют таким образом, что конструируют ожидания людей от медиации, отнюдь не способствующие мотивации. Порой такие отношения могут вообще сделать медиацию невозможной. Но медиатор не должен принимать это как безусловный факт. Подобные априорные предположения несут в себе несколько неуважительное отношение: человека с самого начала фактически загоняют в позицию «трудного клиента». Когда человек прочитывает такое отношение к себе, его мотивация, скорее всего, уменьшится. И, наоборот, этика уважения требует от медиатора подходить к сторонам конфликта как к мотивированным. Его ожидания несколько выше, чем то, что участники готовы выразить, – но в то же время медиатор должен быть внимателен и к силам, которые могут противодействовать мотивации.

Ниже мы приведем несколько возможных ходов, в которых демонстрируется такого рода уважение. Многие из этих вариантов заимствованы нами из книги Миллера и Роллника «Мотивационное интервью. Подготовка людей к изменению аддиктивного поведения».

- Подтвердите право человека на выбор участвовать или не участвовать и укажите, что вы будете уважать любое решение, в том числе не участвовать, если таков его выбор.
- Не скатывайтесь в пропагандистские речи, потому что ответом на них может быть простое упрямство.
- Вместо того чтобы выражать разочарование, проявите интерес и уважительное любопытство по отношению к причинам низкой мотивации.
- Признавайте амбивалентное отношение и выражайте сочувствие и эмпатию по отношению к нему.
- Признавайте и проявляйте уважение к тем факторам, которые могут снижать мотивацию к участию.
- Предложите человеку рассказать вам о причинах, как способствующих, так и препятствующих участию, и после этого предложите сопоставить весомость этих причин друг с другом.
- Если человек склоняется скорее к тому, чтобы не участвовать, спросите, нужна ли ему какая-то еще информация, которая, возможно, помогла бы ему передумать?
- Не боритесь с сопротивлением; вместо того чтобы рассматривать его как препятствие, которое необходимо преодолеть или с которым необходимо бороться, рассматривайте его как позицию, являющуюся вполне осмысленной для данного человека в данный момент времени.
- Если человек не хочет участвовать, предложите ему подумать о том, что произойдет, к примеру, через два месяца (или через шесть, через год или какой-то другой период времени, который уместно упомянуть) и попросите его оттуда, из будущего, взглянуть на настоящий момент. Не будет ли он сожалеть о том, что не принял участия в медиации?
- Примите решение человека не участвовать и подтвердите, что выбор такой возможности – это его право.

Дальше в этой главе мы покажем, каким образом использование мотивационного интервью (при отказе от

пропаганды и борьбы с сопротивлением) ведут к желательному исходу медиации.

Вокруг проблемы на цыпочках

Иногда люди, придя на медиацию, настолько волнуются и тревожатся из-за конфликта и его последствий, что опасаются выражать свои чувства. Вместо того чтобы напрямую начать обсуждать то, что их больше всего беспокоит, стороны стараются обойти стороной наиболее болезненные вопросы, по которым они расходятся друг с другом. Подобная опасливость может помочь медиатору установить хороший контакт (раппорт) с участниками конфликта и уже с самого начала создать атмосферу уважения и сотрудничества. Но, тем не менее, через некоторое время медиатор начинает ощущать в разговоре большие лакуны, – как если бы в комнате сидел слон, который занимает много места, но все делают вид, что его здесь нет.

В такой ситуации медиатор может почувствовать, что что-то не так, но при этом ему бывает трудно определить, чего именно не хватает. Однако если медиатор до совместной сессии встретился индивидуально с каждым из участников, он может отлично понять, *о чем не говорят*.

Теперь подробнее рассмотрим различные стратегии, которые может использовать медиатор в ситуациях, когда люди умалчивают о наболевшем.

Первая стратегия, позволяющая предотвратить подобную ситуацию, – это *тщательная подготовка сторон к совместной встрече*. Такая подготовка проводится на индивидуальных встречах, предваряющих общую сессию. На таких встречах самые болезненные вопросы обсуждаются с каждым отдельно. Здесь можно откровенно поговорить о взволнованности и тревоге, или о «нервности», экстернализовать ее как проблему, которая может «войти» в комнату для медиаций в качестве «третьей стороны». Медиатор может спросить, на что стоит обратить внимание, что-

бы не дать нервозности захватить бразды правления во время сессии, что можно сделать, чтобы не позволить ей, нервозности, заглушить самого человека.

Вторая стратегия применяется в ходе совместной встречи, это использование *непосредственного отклика на происходящее (immediacy)*⁴. Такой прием подразумевает, что обсуждение предмета спора прерывается с тем, чтобы поговорить о самом процессе и о том, как люди себя чувствуют в нем. Медиатор может поинтересоваться, не влияют ли на присутствующих нервозность и тревога, не мешают ли они обсуждать те или иные вопросы.

Иногда, конечно, бывают вполне основательные причины для того, чтобы один из участников о чем-нибудь умалчивал. Возможно, присутствует какая-то угроза, о которой медиатор не знает, к примеру, угроза насилия, которая существенно препятствует прогрессу в решении самых болезненных вопросов. Медиаторы должны быть готовы к таким ситуациям и избегать попыток заставить людей открыться, если для них это может быть небезопасно. Если медиатор заподозрил, что где-то притаилось насилие, лучше приостановить встречу, по крайней мере, до того времени, когда проявятся вопросы безопасности. В подобных случаях мы предпочитаем встретиться с каждой из сторон индивидуально.

Еще одна стратегия основывается на нарративной идее *негативного объяснения*. В этом случае медиатор не спрашивает напрямую о том, что является причиной молчания. Наоборот, вопросы задаются об ограничениях, о том, что не дает говорить открыто. Медиатор может спросить, что удерживает людей от того, чтобы обсудить важные вопросы. Подобный вопрос может быть задан на совместной встрече либо потребовать отдельной встречи с каждой из сторон. И в том, и в другом случае выявленные ограничения экстернализуются, а не интернализуются, то есть не рассматриваются как внутренне присущие участникам конфликта характеристики.

И, наконец, в такой ситуации может быть полезно *интервьюирование интернализованного другого*⁵. Каждому задается вопрос о том, что, по его мнению, беспокоит другого человека в связи с тем, о чем еще *не шла речь*. Наиболее действенным приемом оказывается просьба говорить, как если бы каждый из них был в роли партнера, и комментировать то, что было уже проговорено и что, возможно, еще необходимо проговорить. Эта стратегия достигает одновременно нескольких целей. В первую очередь, появляется вероятность, что всплывет то, что раньше вежливо обходили. Во-вторых, каждый участник получает возможность узнать, как второй понимает его заботы и тревоги. Таким образом, эта стратегия способствует развитию эмпатии и сотрудничества между сторонами. И, наконец, она гарантирует, что само по себе обозначение проблемы не приведет к ухудшению отношений.

Несерьезное отношение к тому, что заботит другого

Представьте себе, что в ситуации ухудшающихся отношений женщина в течение какого-то времени пытается убедить мужа обратить внимание на некоторые проблемы их совместной жизни, которые она хотела бы решить. При условии доминирования патриархальных идей и соответствующих им представлений о мужских привилегиях, с легкостью приводящих мужчин к гипертрофированному «ощущению себя вправе», нередко все происходит именно так. Женщина недовольна тем, что ее брак зиждется на подобных патриархальных представлениях, и хотела бы изменить ситуацию. Она предпринимает попытки донести до мужа свое мнение, хочет быть услышанной. Однако ее надежды не оправдываются, поскольку все ее попытки отбрасываются и не воспринимаются всерьез или трактуются как ее личная проблема, а не проблема мужа. В конце концов, она решает, что единственное, что она может сделать, – это подать на развод.

Каким образом медиатор может реагировать на подобную ситуацию? Разделяя социально-конструкционистский подход к анализу отношений власти, мы не вправе занять нейтральную позицию относительно голосов людей, заслуживающих того, чтобы их услышали, а вместо этого подавляемых и угнетаемых. Мы поддержим женщину в том, что она бросила вызов патриархальным привилегиям. Но не будем выражать эту поддержку таким образом, чтобы патологизировать ее мужа, иначе это будет всего лишь другая форма колонизации. Точно так же мы не станем выражать поддержку взглядам одной стороны в такой манере, чтобы создать барьер между нами и другой стороной, чтобы последняя не видела в нас проявления неуважения или нарушения наших взаимоотношений. Поэтому простой «защиты прав» (*advocacy*) здесь недостаточно. Нужен такой подход, который будет равноудаленным по отношению к обеим сторонам и отзываться на их нужды, даже если в процессе медиации поддерживается серьезное отношение к тревогам одной из сторон.

Для подобных ситуаций Уолли Маккензи разработал определенный способ рассказывания историй. Вместо того чтобы выражать собственное мнение, рискуя тем самым вступить в конфронтацию, Маккензи рассказывает о сходной ситуации, с которой столкнулся другой клиент, а затем спрашивает мужчину, что тот думает об услышанном. Вот пример истории, которую мог бы рассказать Маккензи.

Интересно ли вам послушать историю другого мужчины, который попал в ситуацию, сходную с вашей? Он сидел вот в этом кресле, а жена его сидела вон там. И жена сказала ему: «Я уйду от тебя, потому что я пыталась все это обсуждать с тобой многие месяцы, и мы ни до чего не договорились. Поэтому я уйду и буду жить отдельно, но пока я не подаю на развод. У меня есть квартира, я буду жить там, но если мы сможем разрешить некоторые вопросы, я вернусь. Я хочу вернуться, но сейчас я уйду, потому что хочу, чтобы ты серьезно отнесся к тому, что меня беспокоит».

Тогда муж спросил: «А что было не так?» Он записал на листке бумаги то, что она сказала, и вроде бы отнесся ко всему этому очень серьезно. Но к моменту нашей следующей встречи он ничего не изменил, и она была очень расстроена и разочарована. К концу сессии он высказался по отношению к ней довольно уничижительно. И я сказал: «Когда я услышал вот этот ваш комментарий, мне захотелось узнать, чувствуете ли вы, что в какой-то мере искушаете судьбу, пытаетесь «раскачивать лодку», несмотря на серьезность ситуации? И еще: как вы думаете, что может сделать ваша жена в ответ на этот комментарий?»

«Нет-нет-нет, – сказал он. – Это же всего лишь шутка, все в порядке». На следующую встречу он пришел один и в слезах. Он сказал, что за три ночи до этого она позвонила ему по телефону и сказала, что все кончено. «Я никогда не верил, что она это сделает». Тогда я спросил его, почему он не отнесся к этому достаточно серьезно. Он ответил: «Ну, вы понимаете, мы, мужчины, мы же думаем: ничего, переживет, это все ее женские проблемы, критические дни или что-то такое. Я поверить не могу, каким я был идиотом. Я не принял этого всерьез, а теперь уже слишком поздно, я ее потерял».

Рассказав эту историю, Маккензи спрашивает у мужчины, иногда в присутствии его жены: «Вот что он мне рассказал. Что вы думаете об этой истории?». За этим могут последовать другие истории, заставляющие человека понять, в чем смысл рассказанного. Маккензи говорит, что один из его клиентов в ответ на эту историю сказал: «Я, похоже, ее тоже всерьез не принимал».

В других случаях может быть рассказана история о том, как ситуацию видят дети. Подобные рассказы могут быть очень полезны при обсуждении вопросов проживания детей и общения с ними, особенно когда отец, поглощенный собственными переживаниями, не относится серьезно к воздействию на детей тех проблем, которые имеются в супружеских отношениях. В подобных случаях история может повествовать о том, как проводилось интервью с ребенком.

В такой истории непосредственно предъявляются представления ребенка о том, чего бы ему хотелось от папы, и такой ход оказывается весьма действенным.

Например, Маккензи использовал историю про шестилетнюю девочку по имени Фран, которая рассказала ему, что она несчастна, потому что папа орет на нее и шлепает, если она делает что-то не так. Маккензи спросил Фран, а что должен был бы делать папа, чтобы стать суперпапой? С помощью Маккензи Фран составила список того, что ей хотелось бы видеть в папе. Этот список произвел такое впечатление на отца, что Маккензи стал разрабатывать этот прием, составлять список ожиданий с помощью других детей, которые тоже тревожатся из-за продолжающегося конфликта между родителями. Этот список стал замечательным ресурсом, который помог родителям с другой точки зрения взглянуть на то, какую цену конфликт заставляет платить детей. Родители могут взять себе копию этого списка и повесить ее на холодильник или на пробковую доску, чтобы помнить о том, чего большинство детей хотят от своих родителей, когда те разводятся. С разрешения Уолли Маккензи мы приведем такой список.

Папа и мама, о которых я мечтаю

1. Они позволяют друг другу как можно чаще видеться с детьми.
2. Хорошо бы, если бы мама и папа не ссорились, даже если они не будут дружить.
3. Они будут ободрять ребенка и радоваться, если он хорошо проводит время со вторым родителем.
4. Они не ругают детей.
5. Они могут наказывать детей немного, если дети плохо себя ведут, и это нормально. Но они не будут детей бить.
6. Они ценят и любят своих детей и говорят им об этом, когда приходят или звонят по телефону.
7. Они стараются создать такой дом, куда они хотят пригласить детей и куда детям хочется возвращаться.
8. Они обсуждают вместе свои родительские проблемы и не жалуются детям друг на друга.

9. Они договариваются о том, как организовать дни рождения и Рождество так, чтобы не сердиться друг на друга.
10. Они держат те обещания, которые нам дают.
11. Они не говорят гадостей друг про друга.
12. Когда они сердятся друг на друга, это мешает им любить нас. Когда они друг друга ненавидят, нам, детям, тяжелее.
13. Они оба общаются со всеми нашими учителями, хотя, может быть, не одновременно.
14. Они тратят время на то, чтобы любить своих детей, а не на то, чтобы из-за них ссориться. Они знают, что детей достаточно, чтобы всем хватило возможности их любить и с ними встречаться.
15. Каждый из них периодически садится рядом с ребенком и спрашивает его: «Как дела?» или «Что я могу сделать, чтобы стало лучше?».
16. Родители должны время от времени обсуждать, каково им быть родителями, живущими отдельно, иначе как они будут знать, что у них происходит, как у них получается?

Родителей и опекунов можно спросить о том, какую реакцию вызывает у них этот список, и попросить их подумать о том, как использовать подобные взгляды в отношении к собственным детям. После того как медиатор представит эти идеи, можно спросить родителей, а что включили бы в этот список ожиданий и мечтаний об очень хороших родителях их собственные дети. И дальше вопросы проживания детей и общения с ними будут решаться с учетом позиции детей. Кроме того, на отдельной встрече этот список можно дать самим детям, чтобы те могли подумать, какие пункты соответствуют их ситуации и что они хотели бы добавить.

Другая стратегия, которую можно использовать для того, чтобы дать людям возможность серьезно отнестись к позиции другого, – это использование *вопросов к интернализированному другому*. Мы уже упоминали этот прием в другом контексте. Эти вопросы предлагают человеку высказаться с точки зрения другого. Медиатор может задать

мужчине несколько вопросов, на которые тот ответит, как если бы он был женщиной, и наоборот. Например, медиатор может спросить: «Если бы вы были Маргарет, что вас беспокоило бы из того, что мы пока еще не обсудили?» Если попросить мужчину влезть в шкуру женщины и ответить на вопросы с ее точки зрения, то повышается вероятность того, что он будет более серьезно рассматривать ее проблемы и заботы. Гораздо сложнее оставаться неизменным в своих чрезмерных правовых притязаниях после того, как ты благодаря ролевой игре испытал те чувства, которые характерны для позиции другого человека. Тем самым мы как бы открываем дверь сочувственному пониманию, начинающему произрастать между людьми. Подобное сочувствие очень помогает процессу медиации.

Призрак насилия

Присутствие или угроза насилия, жестокого и унижающего обращения в отношениях могут существенно повлиять на ход медиации. Многие считают, что подобная угроза делает медиацию вообще невозможной. И действительно, во многих случаях с этим можно согласиться. Мы склонны быть очень осторожными в этом вопросе, так как некоторые исследования, проведенные в Новой Зеландии, показывают, что перед сессиями медиации и сразу после них частота случаев насилия в семьях повышается.

Однако есть много историй о том, как в правильно выстроенных встречах удавалось рассмотреть вопросы насилия, а потому относительно этой темы невозможно сформулировать какое-то жесткое правило. Например, возьмем медиацию в сфере восстановительного правосудия, где обидчики и жертвы, включая тех, кто совершил и, соответственно, пострадал от насильственных преступлений, встречаются лицом к лицу. Доказано, что это очень эффективные встречи, которые довольно часто позволяют изменить ситуацию для обеих сторон. Подобным же образом рабо-

та Алана Дженкинса, направленная на переоценку и пересмотр взаимоотношений между супругами после эпизодов насилия или унижающего жестокого обращения*, показывает, что есть возможность создать безопасную обстановку, в которой и надо рассматривать проблемы насилия⁶.

Безопасность – это ключевой момент. Если безопасности нет, то все лучшие намерения и усилия медиации, скорее всего, будут подорваны. Иногда ощущение безопасности возникает у сторон конфликта еще до того, как они приходят на медиацию. Это бывает в ситуациях, где уровень насилия невелик, где насилие слишком выбивается из общей картины отношений. Но мы бы предостерегли медиаторов от преждевременных выводов. Обсуждать ситуацию насилия или унижающего жестокого обращения с человеком, который пострадал от этого, следует в очень деликатной манере. Кроме того, благоразумно помнить, что безопасность не является фиксированным положением вещей. По самой своей природе безопасность определяется конкретной ситуацией. Никогда нельзя гарантировать полную безопасность, и юридическими средствами ее невозможно гарантировать в большей степени, нежели посредством медиации. Мудрые медиаторы восприимчивы к флуктуациям переживаемого людьми ощущения безопасности, такие медиаторы готовы прервать процесс медиации на любой стадии, чтобы защитить безопасность участников. Чрезвычайно важно, чтобы вопросам безопасности отдавался приоритет по сравнению с желанием достичь какого-то соглашения.

Медиатор может создать условия обеспечения безопасности при помощи ряда мер. Вот несколько примеров.

- *Обсуждение контракта, касающегося вопросов безопасности.* Если у медиатора есть хотя бы малейшее ощу-

щение, что в разногласиях партнеров присутствовали запугивание, насилие или угроза насилия, тогда наиболее безопасной формой начальной стадии медиации является проведение сепаратных встреч. В гетеросексуальной паре чаще всего в опасности чувствует себя именно женщина, хотя так бывает отнюдь не всегда. Если источник, направивший дело на медиацию, сообщает о том или ином насилии или его вероятности, мы обычно сначала встречаемся с женщиной. Во время первой встречи мы просим человека, который, предположительно, подвергается опасности, открыто рассказать о своих страхах насилия или жестокого обращения и о том, какую форму это может принять. Мы хотим узнать, какие вопросы, какие пункты разногласий обладают потенциалом повышения вероятности насилия. Во многих случаях было бы неблагоразумно со стороны медиатора рисковать, приглашая стороны на совместную встречу. Человек, ощущающий опасность оказаться жертвой насилия, обычно знает, что ему нужно для того, чтобы чувствовать себя в безопасности во время совместной сессии. При обсуждении контракта на индивидуальной встрече со вторым участником, тем, который совершал насилие, необходимо ясно донести до него, что он должен взять на себя полную ответственность за свое поведение и понимать, что именно в его поведении может пугать других. При обсуждении контракта с человеком, относительно которого возникает предположение, что в будущем он способен совершить насилие, медиатор договаривается с ним о том, что никакого насилия, угрозы или запугивания в процессе медиации не будет. Определения (что такое насилие, угроза или запугивание) могут быть даны на предварительной встрече. В контракте следует оговорить, что человек, который боится, что пострадает, имеет право не задавать каких-то вопросов и не отвечать на вопросы, если почувствует в этом опасность для себя. Заблаговременно можно обсудить, что если контракт нарушен, процесс медиации немедленно прекратится.

* В книге Алана Дженкинса рассматривается применение нарративного подхода к работе с мужчинами, совершающими сексуальное и/или физическое насилие. Работа направлена на то, чтобы человек взял на себя ответственность за содеянное, перестав перекладывать ее на пострадавших или на какие-либо внешние факторы. – *Прим. перев.*

- *Организация физического пространства.* Если кто-то из участников во время совместной сессии боится за свою безопасность, можно так физически организовать пространство, чтобы минимизировать, если не устранить, угрозу безопасности. Зачастую человек, который боится другого, предпочтет сидеть рядом с дверью, чтобы, если понадобится, быстро выйти из помещения. В этом случае он будет ощущать себя совсем по-другому, по сравнению с тем, как если бы он сидел на противоположном конце комнаты, а второй партнер потенциально мог бы заблокировать ему пути выхода. Иногда стоит договориться, чтобы один человек приезжал на медиацию на пять минут позже другого и уходил чуть раньше, чтобы избежать столкновения в приемной или на улице за пределами офиса.

- *Использование приема «непосредственный отклик».* Введение в дискуссию вопросов о протекании процесса, т. е. о происходящем «здесь и теперь», – полезный навык для медиаторов, который усиливает их компетентность при рассмотрении вопросов безопасности. Возможно, такие вопросы нужно регулярно повторять через определенные промежутки времени. Этот прием позволяет сверить с участниками, как для них идет процесс, как они себя чувствуют. Если видно, что кому-то из участников явно некомфортно, он довольно скован и, по-видимому, не очень хочет продолжать разговор, то для этого могут быть вполне веские основания. Возможно, эти основания не удастся обсудить в присутствии другой стороны, но на индивидуальной встрече их следует обязательно высветить. Медиатор может направить обсуждение в сторону такого вопроса, выразив собственное переживание процесса. Например, он может сказать: «Мне не совсем понятно, что мешает нам сейчас продвигаться дальше. Меня это несколько расстраивает, и я хотел бы у вас спросить, не можете ли вы мне помочь с этим разобраться». Если одна из сторон ведет себя в угрожающей манере, медиатор может открыто это обозначить, сказав: «Я начинаю вас бояться» или: «Я нахожу

ваше поведение угрожающим, вы действительно хотите произвести такое впечатление?». Если человек говорит, что нет, он не хотел бы никого запугивать, тогда его можно спросить, готов ли он послушать, каким образом медиатор пришел к подобному заключению. Эта мягкая форма конфронтации часто побуждает человека быть более уважительным в процессе медиации. Также бывает полезно периодически напоминать, что можно взять тайм-аут, если взаимодействие становится чересчур интенсивным. То есть если случится так, что одна из сторон слишком расстроится и выйдет из комнаты, то медиатор заранее дал на это позволение, а значит, процесс не сорван.

- *Проведение экстернализирующих бесед о насилии.* В процессе обсуждения насилия можно провести экстернализирующую беседу, в которой должно стать очевидным, что проблема – в насилии и его последствиях, а не в человеке (ни в обидчике, ни в жертве). Нужно картировать все последствия насилия для каждой из сторон, и тогда на свет может выйти предпочтение, которое обе стороны отдают жизни без насилия. Нам важно признать существование следа насилия, который остается в умах людей и эксплуатируется для поддержания гипертрофированного «ощущения себя вправу». Люди, не страдавшие от насилия, часто недооценивают последствия насилия для других. Однако воздействие насилия не обязательно должно определяться в терминах внутренних психологических эффектов. О нем можно говорить и в терминах воздействия на отношения, равно как и на саму медиацию. Но люди могут отделить себя от эффектов насилия. Опыт протеста против насилия, которому они подвергались, и возможность, что этот протест будет услышан и признан обидчиком, помогает избежать продолжения воздействия насилия. Мы многократно видели успешное использование этой техники на школьных конференциях по примирению, которые служили альтернативами исключению ребенка из школы.

- *Содействие тому, чтобы обидчик признал, что насильственное поведение является предпочтительным для него самого.* Когда мы разговариваем с людьми, которые совершали акты насилия, лучше не исходить из предпосылок, будто насилие в полной мере описывает, что это за люди или каковы их предпочтения в отношениях. По нашему опыту, так бывает довольно редко. Даже те, для кого насилие и жестокое, унижающее обращение стали обычным делом, привычкой, все-таки предпочитают более уважительные способы взаимодействия. Поэтому, как считает Алан Дженкинс, вместо того чтобы исходить из предположений, что насилие и жестокое обращение свидетельствуют о чертах характера человека, имеет смысл сначала вывести на передний план предпочтение уважительных отношений, а уже после поговорить о том, каким образом насилие и жестокое обращение *ограничивают* реализацию этого предпочтения.

- *Использование отдельных комнат.* Иногда условия, обеспечивающие безопасность или, точнее, ощущение безопасности участников в присутствии друг друга, можно улучшить за счет контактов медиатора с каждой из сторон по отдельности, чтобы медиатор ходил из комнаты в комнату, передавая сообщения от одного другому. Хотя это, конечно, не идеально в плане организации взаимодействия, но бывают такие обстоятельства, в которых подобная прагматическая возможность оказывается лучше, чем ничего. Дополнительным достоинством подобного приема является то, что медиатор может предложить немного развести приход клиентов во времени, чтобы они не столкнулись в приемной. Человека, обеспокоенного своей безопасностью, можно также чуть раньше отпустить со встречи, пока медиатор разговаривает со второй стороной. Это позволяет избежать ситуации, когда люди начинают ссориться за пределами комнаты для медиаций, что в свою очередь может привести к насилию в подобных столкновениях.

- *Роль группы поддержки.* На совместную сессию медиации можно пригласить группы поддержки, или отдельных людей, поддерживающих какого-то участника конфликта, чтобы укрепить позицию того, кто запуган угрозой насилия. Если на сессии медиации одной из сторон является человек, замеченный в прошлом в насильственном поведении, медиатор может открыто обсудить с группой поддержки или с поддерживающим человеком, насколько безопасно для потерпевшего участвовать в медиации. Подобный ход помогает укрепить «ощущение себя вправе» у того, кто был жертвой насилия (иначе это «ощущение себя вправе» сохранится за обидчиком, что может сдвинуть баланс в отношениях в его пользу). Группа поддержки может быть приглашена и для того, чтобы в ходе встречи сторон на совместной сессии отслеживать соблюдение интересов того, кто подвергался насилию.

Работа в случаях проявления фундаментализма

Одна из посылок, на которых базируется постмодернистский подход к медиации, состоит в том, что наш мир смыслов изменчив. Да, конечно, есть смыслы и значения, которые в определенной культурной обстановке доминируют, но они ведь нередко оспариваются, и баланс влияния доминирующих и подчиненных смыслов всегда может быть изменен. Постоянно появляются и развиваются новые смыслы.

Однако и такой взгляд на мир может быть подвергнут сомнению. Многие люди видят мир только в двух цветах — черном и белом, и предпочитают твердо придерживаться разного рода фундаменталистских позиций. Исходя из этих позиций смыслы фиксированы и обсуждению не подлежат, они определены авторитетом, например властью Господа. Сомнения и вопросы со стороны здесь неуместны, иначе мы расшатываем мировоззренческие схемы и угрожаем всей смысловой конструкции человека, придерживающе-

гося подобных взглядов. Когда такие люди приходят на медиацию, работать с ними невероятно сложно, поскольку они проявляют жесткое сопротивление участию в обсуждении смыслов. Вызов для медиатора состоит в том, чтобы продолжать проявлять уважение к мировоззрению человека и в то же время пытаться создать пространство для обсуждения смыслов.

К примеру, в медиации развода может завести в тупик, если человек высказывает непререкаемую точку зрения, скажем, о том, что касается гендерных ролей и их распределения в заботе о детях, и оправдывает их, ссылаясь на духовный авторитет. Мы здесь придерживаемся взгляда, что следует избегать прямой конфронтации с фундаменталистскими верованиями человека и при этом открыто и активно создавать пространство для возникновения новых смыслов. В этом плане для нас оказалось очень полезным знакомство с работами Уолли Маккензи⁷.

Прежде всего, Маккензи отчетливо дает понять клиенту, что процесс медиации не связан с теологией. Он приглашает его к размышлению и обсуждению отношения человека к духовному авторитету. Маккензи «перепозиционирует» человека, отдавая ему роль активного участника отношений с духовным авторитетом, например с Богом, а не роль попугая, способного лишь воспроизводить некие истины или пассивно получать помощь от Высшей силы. Все это можно делать в рамках истории, оформляющей мировоззрение самого клиента.

Рассмотрим пример.

Лори рассталась с мужем, Ангусом, который возражал против ее ухода и считал, что ее поступок – это грех, отступление от созданного Богом института брака. Когда вскоре после расставания она вступила в отношения с другим мужчиной, Ангуса переполнил праведный гнев, и он потребовал единоличного опекуна над их восьмилетней дочерью.

Основания такого требования состояли, главным образом, в том, что Лори согрешила и ее необходимо наказать.

Каким образом медиатор может начать беседу с Ангусом так, чтобы голос Лори тоже был услышан, не вступая при этом в конфронтацию с Ангусом, не подрывая его христианские убеждения? На индивидуальных сессиях Ангуса можно спросить, не против ли он посмотреть на роль Бога в этой медиации, чтобы разобраться с проблемами проживания ребенка и общения с ним. Если Ангус согласится, медиатор может задать ему следующие вопросы:

- Зная, что Бог для разных людей значит разное, не могли бы вы рассказать, что значит Бог в вашей жизни?
- Что привело вас к тому, что у вас именно такие, а не иные идеи о Боге?
- Как вам кажется, как Бог видит вас и вашу жизнь до нынешнего момента?
- Как Бог относится к этому разногласию – к вашей ссоре с женой?
- Как Бог оценивает ту роль, которую вы играете в разрешении этого конфликта?
- Как вы думаете, как Бог мог бы отнестись к нашему разговору и к моему искреннему интересу по отношению к вашим верованиям и мнению о том, каким образом следует решать эту проблему?
- Одобрит ли Бог вашу роль в том, чтобы решить эту проблему?
- Важно ли Богу мнение вашей бывшей жены и ваших детей?
- Каким образом Бог вселяет в вас такую уверенность?
- Были ли когда-нибудь какие-то обстоятельства, в которых вы чувствовали, хотя бы на секунду, некоторую долю неуверенности в том, что Бог хочет от вас именно таких поступков?

Эти вопросы предназначены для того, чтобы человек мог открыто сформулировать личные убеждения, в которых он полностью уверен (что характерно для фундаменталистского мировоззрения). Нас не интересуют теологические импликации, в данном конкретном случае мы пытаемся создать хотя бы небольшое пространство для того, чтобы человек мог рассмотреть альтернативные описания конфликта. Мы работаем с Ангусом, чтобы помочь ему понять, что другие точки зрения на этот конфликт, в частности, точка зрения Лори, тоже могут быть правомерными.

Многие фундаменталистские воззрения на расставание и развод основываются на патриархальных дискурсах. Эти взгляды могут варьировать – от упорного требования, что мужчина должен заботиться о детях, поскольку он глава семьи и кормилец, до убеждения, что именно женщина должна заботиться о детях, потому что это обязанность, предписанная ей Богом. Во многих случаях родители, пришедшие на медиацию, уже заранее считают, что мать должна быть и будет единственным человеком, которому предстоит растить детей и заботиться о них.

В таких обстоятельствах отцы часто по разным причинам отказываются от родительской роли. Они могут перестать общаться с детьми, чтобы наказать своих бывших жен. Или их настолько не устраивает периферийная роль в жизни детей, что они предпочитают вообще устраниваться. Во многих случаях медиации соглашение между расстающимися родителями достигается просто за счет того, что одна из сторон – в гетеросексуальных отношениях это обычно мужчина – решает самоустраниться. Таким образом, разногласия «разрешаются», но цена этого слишком высока для детей, на которых решение родителей оказывает глубокое воздействие. И во многих случаях медиатор играет ключевую роль в защите права детей продолжать получать заботу со стороны обоих родителей в ситуации порой весьма скандального расставания и развода.

Недавно Уолли Маккензи и Дэвид Эпстон исследовали способы побудить отцов играть большую роль в воспитании детей после развода⁸. Маккензи обратил внимание на то, в какое замешательство приводило отцов ослабление присутствия или полное исчезновение детей из их жизни. Он составил следующий список вопросов для того, чтобы помочь отцам поддерживать и укреплять отношения с детьми во время и после процесса семейной медиации:

- вспомните, пожалуйста, историю ваших отношений с собственным отцом. Как вы могли бы охарактеризовать эти отношения?
- Как вам кажется, в чем различия между хорошей матерью и хорошим отцом?
- Что привело вас к таким убеждениям?
- Что изменилось бы в вашей жизни, в жизни вашей матери, в жизни вашего отца, если бы отцовское воспитание, которое вы получали, было бы больше похоже на материнское?
- А что изменилось бы в вашей жизни, если бы ваша мать вела себя по отношению к вам так, как вел себя ваш отец?
- Где ваш отец научился тому, что значит «быть отцом», и как он этому научился?
- Как вам кажется, ему было просто или сложно быть отцом? Почему?
- Спрашивал ли он вас хоть иногда, когда вы были ребенком, хорошо ли у него получается быть отцом?
- А если бы спросил, что вы могли бы ему посоветовать?
- Насколько часто отец говорил вам, что любит вас?

Эти вопросы составлены для того, чтобы отцы отразили то, как к ним относились их собственные отцы, а потом попробовали бы связать это с теми событиями и переживаниями, которые присутствуют в их общении со своими детьми. Подобный подход косвенно бросает вызов отцам, побуждает их играть большую роль в жизни

детей, поскольку способствует развитию сопереживания и понимания по отношению к обстоятельствам, в которых живут дети, и по отношению к собственным детским переживаниям. Чтобы у отцов после развода сохранилась родительская роль, можно задать им дополнительные вопросы. Например:

- Считаете ли вы, что нечто как будто вынуждает вас воспроизводить историю вашего раннего детства, когда отец отсутствовал в вашей жизни, или вы хотели бы сделать что-то, чтобы история не повторялась? (Естественно, этот вопрос имеет отношение только к тем отцам, чьи собственные отцы в их жизни практически отсутствовали.)
- Готовы ли вы к тому, чтобы выслушать от ваших детей, о каком отце они мечтают?
- Что, как вам кажется, больше всего оправдывает ваше отсутствие в жизни ваших детей?
- Что вы думаете о том, как можно было бы справиться с болью от распада вашей семьи и при этом не устраниться от участия в жизни детей?
- Кто из ваших знакомых мог бы помочь вам найти способы быть отцом и развивать отношения с детьми, вместо того чтобы исчезнуть из их жизни?

Хотя может показаться, что эти вопросы больше подходят для психологического консультирования, чем для медиации, нам кажется, в медиации они тоже могут быть полезны. Во всяком случае, в Новой Зеландии эта граница достаточно размыта, потому что работа медиатора в семейном суде обычно поручается психологам-консультантам и чаще называется консультированием, а не медиацией. Использование нарративных вопросов, подобных приведенным выше, привносит важные дополнительные перспективы в разговор, и при этом медиатор не указывает сторонам, что они обязаны делать. Однако когда медиаторы

задают подобные вопросы, они осознанно действуют с пристрастной позиции защиты прав ребенка. Мы считаем, что это подходящая роль для медиатора, вовлеченного в разрешение ситуации заботы о ребенке в процессе развода.

В этой главе мы обсудили некоторые наиболее сложные моменты, с которыми сталкиваются медиаторы, когда помогают людям преодолеть конфликтную ситуацию. Стороны могут выбраться из ситуации, в которой они «застряли», если медиатор находит способ замотивировать их включиться в процесс медиации. Однако медиация не направлена на то, чтобы раскрыть якобы существующий мотивационный потенциал участников. Как уже говорилось, мотивация – это не какой-то предмет или внутренне присущая индивидам характеристика, которой одни обладают, а другие нет. Не достигается мотивация и только за счет того, что силой своего харизматического присутствия или очарования медиатор «закачивает» в процесс энтузиазм. Несмотря на то, что эти особенности могут помочь процессу, основной навык медиатора в выстраивании мотивации и организации процесса – это умение создавать точки входа для переживания участниками более глубокого уровня понимания – как себя самого, так и другой стороны. Подобные возможности создаются разнообразными стратегиями и приемами, используемыми в процессе медиации. Эти стратегии и приемы направлены на то, чтобы разобраться с такими проблемами, как недоверие, уход в защиту, амбивалентность, насилие, фундаментализм. Несмотря на большое разнообразие трудностей, с которыми может столкнуться медиатор, мы полагаем, что есть некоторая направленность, подход, который эффективен при работе с любыми конфликтами. Мы надеемся, что продемонстрировали разные способы работы медиатора с дискурсивным контекстом, который задает основу описанных здесь проблем.

Примечания

- 1 White, M., "Deconstruction and Therapy", in D. Epston and M. White (eds.), *Experience, Contradiction, Narrative and Imagination* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1992).
- 2 Wally McKenzie, personal communication with authors, March 1999.
- 3 Miller, W., and Rollnick, S., *Motivational Interviewing: Preparing People to Change Addictive Behavior* (New York: Guilford, 1992).
- 4 Egan, G., *The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping* (4th ed.) (Pacific Grove, Calif.: Brooks/Cole, 1990).
- 5 Tomm, K., *Internalized Other Questioning: Workshop Presentation* (Hamilton, New Zealand: University of Waikato, 1996); Epston, D., "Internalized Other Questioning with Couples: The New Zealand Version", in S. Gilligan and R. Price (eds.), *Therapeutic Conversations* (New York: Norton, 1993).
- 6 Jenkins, A., *Invitations to Responsibility* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1990).
- 7 Drewery, W., and McKenzie, W., "Therapy and Faith", in I. Parker (ed.), *Deconstructing Psychotherapy* (London: Sage, 1999).
- 8 McKenzie, W., and Epston, D., *Psychological Open Heart Surgery for Severed Father-Children Relationships Following Marital Separation/Divorce* (Hamilton, New Zealand: New Zealand Association of Counsellors Conference, 1999).

Глава десятая

Использование писем и документов
в нарративной медиации*

*Но сохранил сей лист мои слова,
И ветер их неверный не развеет...*
Джон Гордон Байрон. Паломничество
Чайльд-Гарольда

*Писание книг, когда оно делается умело, ...
равносильно беседе.*
Лоуренс Стерн. Жизнь и мнения Тристрама
Шенди, джентельмена

В своей книге «Нарративные средства достижения терапевтических целей» (*Narrative Means to Therapeutic Ends*) Майкл Уайт и Дэвид Эпстон упрочили репутацию нарративной терапии как подхода, отличительной особенностью которого является создание терапевтических документов¹. Под *терапевтическим* мы подразумеваем то, что расширяет возможности людей жить предпочитаемой жизнью, жизнью, которая их удовлетворяет. В контексте медиации это может означать высвобождение из цепких лап конфликта и приведение к такой форме его разрешения, которая позволит отношениям развиваться. Необходимо отметить, что изначально заглавие книги Уайта и Эпстона было «Литературные средства достижения терапевтических целей», и в том названии еще больше подчеркивалась инструментальная роль письменных документов как содействующих изменениям².

* Эта глава была написана при помощи и поддержке Элисон Коттер и Тима Кларка.

Конечно, подход к медиации, ориентированный на решение проблемы, тоже использует письменные соглашения, которые являют собой результат процесса. Если соглашения подписаны, на них можно ссылаться в будущем, апеллируя к тому пониманию, которое было достигнуто сторонами на медиации. Поскольку люди могут возвращаться к подписанному соглашению и привлекать друг друга к ответу за его выполнение, вероятность новой вспышки конфликта уменьшается.

Нарративный взгляд расширяет область использования письменных документов и помещает записанные договоренности в иной контекст³. Здесь соглашения – не столько окончательные результаты, или итог медиации, сколько *вехи* нарративного процесса. Они способствуют продвижению и дальнейшему развитию сюжета и разработке отдельных особенностей персонажей. С этой точки зрения, письменные соглашения являются не *целью* процесса, а *средствами* обеспечения длящегося нарративного развития, а в этой функции можно рассматривать не только окончательные соглашения, но и другие документы. Так, мы обнаружили, что письма, которые медиаторы пишут участникам на разных стадиях процесса, могут сыграть ключевую роль в том, чтобы закрепить небольшое продвижение, небольшой прогресс, и воспрепятствовать тому, чтобы в периоды между сессиями медиации люди скатывались обратно в конфликтную историю.

В этой главе мы покажем некоторые варианты того, что может быть достигнуто с помощью писем и других документов, и прокомментируем различные цели их использования. Начнем с примера письма, посланного двум клиентам, с которыми мы проводили медиацию по поводу конфликта на работе.

Дорогие Дэнни и Лэнс!

Мы по разу встретились с каждым из вас, а также провели одну совместную встречу. Прежде чем встретиться снова, мы

решили написать вам и перечислить то, что удалось проговорить во время сессий, чего вы достигли и что осталось нерешенным.

Глядя на ситуацию в целом, можно сказать, что разногласия привели вас к ощущению невозможности совместной работы, полного тупика, к ощущению, что «дальше ехать некуда». Вам показалось, что изменения ваших отношений связаны с реструктуризацией, которая недавно произошла в институте. Похоже, перемены и стрессы были настолько сильны, что ваши отношения не вынесли их тяжести.

Тем не менее, для вас обоих очевидно, что до недавнего времени вы уважительно относились друг к другу, в течение десяти лет эти отношения представляли для вас большую ценность. Дэнни, вы сказали, что до сих пор хотите найти «выход из этой путаницы». У вас, Лэнс, были серьезные сомнения в этом, но вы выразили свои пожелания и сожаления, вы сказали: «хотел бы я, чтобы это не зашло так далеко».

Дэнни, Вы рассказали, как разногласия – наперекор вашим лучшим намерениям – привели Вас в состояние злобного упрямства, а еще о том, как это сказалось на продуктивности вашего отдела. В результате Вы отложили разработку всяких мелких деталей проектов и не выполнили задание, в сущности, безо всякого на то повода. Вы выразили озабоченность тем, что стандарты работы снижаются, и считаете себя ответственным за их поддержание. Подобное отношение заставило Вас быть более критичным, чем раньше, к работе других сотрудников.

Лэнс, Вы сказали об обиде за то, что Вас недооценивали все годы, что Вы работаете, и за тот вклад, который Вы внесли в работу команды. Вам нужно не просто восстановление прежнего положения дел, Вы хотели бы иметь больше возможностей принимать решения самостоятельно, и чтобы эти решения признавались, чтобы их уважали – и Дэнни, и другие. Вы хотели бы, чтобы Ваш накопленный за годы работы профессиональный опыт был признан и оценен по достоинству. Разногласия между вами помешали этому.

Вы оба рассказали и о других последствиях разногласий: уменьшилась способность радоваться жизни, вами начало овладевать чувство подавленности, безнадежности, вы стали чаще отлынивать от работы.

Откровенно говоря, мы беспокоимся, не захватила ли вас эта безнадежность полностью? Не застилает ли она все настолько, что даже когда возникают действительно какие-то позитивные моменты, вам трудно их распознать? Однако мы также заметили, что вы оба хотели бы продолжить разбирать эти проблемы в надежде, что что-то изменится.

Мы обратили внимание и на то, что вам пришли в голову несколько мыслей по этому поводу, и нам стоит их обсудить на следующей неделе. Это мысли о том, как можно было бы противостоять безнадежности. Вот они:

1. Необходимо регулярно (каждую неделю) проводить совещания для обсуждения возникающих рабочих вопросов.
2. Дэнни, Вы сказали, что Лэнсу нужен помощник помоложе, который избавил бы его от рутины.
3. Лэнс, Вы сказали, что это предложение Дэнни весьма полезно, и оно поможет Вам почувствовать, что Вас действительно ценят и верят в Вашу способность принимать самостоятельные решения.
4. Вы оба согласились обсудить с менеджером некоторые изменения процесса аттестации таким образом, чтобы этот конфликт не сказался на ее результатах.

Нам хотелось бы знать, какое значение имеют для вас эти шаги. Уменьшают ли они безнадежность или не очень? У нас появилось еще несколько вопросов, мы хотели бы, чтобы вы поразмышляли над ними, и тогда мы вместе обсудим их на следующей неделе.

1. Означают ли эти предложения и соглашения, что вы начинаете пересматривать ваши рабочие отношения и говорить о них иначе, в более приемлемой для вас форме?

2. Какие ощущения и отношения на работе смогут оказаться преобладающими, если вы «пересадите безнадежность на заднее сиденье», лишите ее влияния, лишите возможности управлять ситуацией?
3. Были ли у вас в прошлом какие-нибудь намеки на подобный опыт, который хорошо было бы обсудить на следующей неделе?

Вот несколько идей, над которыми можно было бы поразмыслить. Надеемся обсудить их с вами в следующий вторник.

Искренне ваши,
Джон и Джеральд

Комментарий

Надеемся, читателя уже не удивит экстернализирующий язык данного письма. Мы не пользуемся языком упреков и обвинений, мы говорим о конфликте, как если бы у него была своя жизнь, как если бы он влиял и портил жизнь и отношения людей, вовлеченных в разногласия и ссоры. Таким образом, письмо служит уточнению и конкретизации той точки зрения, которую медиаторы предложили участникам во время встречи. Когда такая направленность работы выражена в письменной форме, и запись можно прочитать и поразмыслить над ней после встречи, создается возможность для укоренения этой направленности и ее закрепления в сознании всех участников процесса.

С помощью такого письма мы развиваем и укрепляем союз, в который могут вступить стороны конфликта, объединяясь против уловок и приемов проблемы или конфликта, а также перед лицом каких-то внешних обстоятельств – например, реструктуризации института, – которые способствовали возникновению и эскалации конфликта. Все эти языковые сдвиги создают коммуникативный контекст, который позволяет родиться другому набору смыслов о том, что произошло. Письмо закрепляет новые смыслы,

документирует их для того, чтобы в будущем можно было на них сослаться.

Кроме того, в письме резюмируются высказывания каждой стороны о последствиях конфликта. Такой способ выражения личных высказываний, который не содержит взаимного приписывания вины друг другу, является основой для возникновения «сведений о различиях».

Ещё одна роль, которую играет это письмо, – признание лучших намерений каждого участника конфликта. Ситуация разногласий и конфликтов редко дает людям такую возможность. Вовлеченные в конфликт люди чаще всего занижают и умаляют лучшие намерения противника и приписывают друг другу злой умысел. Признание лучших намерений может выстраиваться на основе самого малого поступка, даже на основе того, что оба решили участвовать в медиации. До того как это признание будет усилено и зафиксировано в письме, вокруг него в процессе разговора нужно выстроить историю. Таким образом, письмо неявно предлагает сторонам присоединиться к медиатору и вместе с ним признать лучшие намерения друг друга, по крайней мере, ради того, чтобы не ссориться по поводу подобных приписываемых намерений. Наш опыт подсказывает, что подобное признание разряжает обстановку, охлаждает пыл участников конфликта.

В этом письме мы, кроме того, попытались создать пространство для дальнейшего развития истории отношений. Мы сделали это в форме любопытства, вопросов о том, какие из упомянутых сторонами в ходе встречи моменты, уникальные эпизоды можно продолжить, развернуть в будущее. Эти идеи объединяются под рубрикой «Продолжать действовать вопреки безнадежности». Участники перечислили несколько идей, и по поводу каждой мы задаем ряд вопросов о том, что она значит и каков её смысл. В основе таких вопросов гипотеза, что чем больший смысл и значимость приписываются идее, тем вероятнее, что стороны в будущем воплотят эту идею в осмысленном действии.

Жизнь продолжается. В период между сессиями могут возникнуть новые уникальные эпизоды; вполне резонно ожидать, что встреча с медиатором возымеет некоторый эффект. И действительно, если в ходе сессии медиации была разработана история, альтернативная конфликтной, можно предположить, что дальше она получит некоторое нарративное развитие. Возможно, добавятся дополнительные элементы сюжета; или более детально будут продуманы характеристики персонажей, упоминавшиеся в ходе беседы. Письмо завершается предложением обеим сторонам замечать, что происходит после медиации, и осмысливать это, особенно обращая внимание на то, что противостоит безнадежности.

Польза записей

Можно выделить несколько особенностей письменного слова в современном мире, которые проявляются при написании подобных писем, придавая им тем самым не только сиюминутный смысл. Доводы в пользу таких писем Уайт и Эпстон видят в силе авторитета письменного слова в современных культурных традициях⁴. Хотя подобный авторитет не абсолютен и имеет культурную специфику, Уайт и Эпстон склонны считать, что люди в современном мире отдают предпочтение письменному слову. Письменным документам придается больший статус по сравнению с устными высказываниями, письменное слово рассматривается как знание, достойное доверия, а потому специалисты в области помогающих профессий, используя этот аспект модернистской культуры, могут тем самым повысить эффективность своей деятельности.

Уайт и Эпстон пишут, что люди, которые хотели бы изменить свою жизнь и отношения, нуждаются в «механизмах, которые помогут им разработать сюжет событий своей жизни в контексте согласованных последовательностей во времени»⁵. Другими словами, для того чтобы могли произойти

осмысленные изменения, людям нужно *замечать*, что подобные изменения уже происходят, и *подтверждать истинность* (подлинность) этого. И один из механизмов, предлагаемых Эпстоном и Уайтом, – письменные документы, облегчающие фиксацию соответствующих событий.

Ещё один аргумент в пользу использования письменных документов как составной части процесса изменения основывается на ограниченности человеческой памяти. Мы не в состоянии запомнить, сколько едва уловимых, но важных нюансов, смысловых сдвижек возникает в ходе медиации. Уайт и Эпстон утверждают, что использование письменных средств позволяет более «обдуманно организовать лингвистические ресурсы», так чтобы ухватить изменения или сдвиги смысла, имевшие место в устной беседе; такое схватывание позволяет мысленно возвращаться к ним снова и снова⁶. Подобное возвращение, когда участники перечитывают записи по итогам сессии, служат цели «фиксажа в фотографии»; они закрепляют воздействие устного разговора и позволяют рожденным там образам удержаться и сохраниться в памяти. Люди часто рассказывают, что перед новой сессией медиации они подробно перечитывают документы, созданные по итогам предыдущей встречи. В этом случае у них появляется возможность намного полнее и тщательнее продумать смысл того, что там было, чем в пылу самой сессии.

Впрочем, в использовании писем и других документов есть для медиаторов и отрицательная сторона. Мы имеем в виду, что для написания письма требуется время. Условия бюджетной организации или соглашение о финансировании работы с клиентом часто не предусматривают такой роскоши, как затраты времени медиатора на написание писем клиентам. Однако наш опыт показывает, что клиенты считают такие письма весьма полезными, поэтому время, затраченное на их написание, может оказаться хорошей инвестицией.

Подобные письма можно использовать и в качестве официальных документов, отчетов, записей о работе. Дисципли-

лина, связанная с написанием писем клиенту, приводит к созданию документов, которые могут служить и разным административным целям. В результате медиатор начинает вести более подробные записи во время сессии. Этика использования писем клиентам в качестве рабочих записей способствует сохранению у медиаторов уважительной манеры и в ходе их внутренних обсуждений клиентских случаев. Благодаря такой этике содержание записей в файлах и отчетах служит интересам клиентов, поскольку сами записи обращены непосредственно к ним. Нет никакой засекреченной информации, которая хранилась бы где-то в сейфе и использовалась «за спиной у клиента»; характер записей не допускает неуважительного языка, так как подобный стиль не может быть использован в разговоре с клиентом⁷.

Цели написания писем

Письма и другие документы, созданные в процессе медиации, могут служить различным целям. Мы опишем здесь наиболее важные и приведем несколько писем и фрагментов писем, которые проиллюстрируют эти цели.

Признание

Одна из целей, которая достигается с помощью письменного слова, состоит в том, чтобы обеспечить каждой стороне конфликта ощущение признания. Признание демонстрирует уважение к личности (и тем самым способствует укреплению доверия по отношению к медиатору), оно подтверждает то, что иначе могло бы подвергаться сомнению (особенно в пылу конфликта), и поддерживает дальнейшее развитие того, что признается. Лучше всего, если подобное признание будет выражено максимально.

Письменное слово значительно усиливает эффект подобного признания. Более того, мы учитываем, что и другой человек или вовлеченные в конфликт люди тоже прочтут слова

признания. (Из принципиальных соображений мы никогда не пишем участникам конфликта отдельных и отличающихся по содержанию писем.) Благодаря этому формируется ощущение, что признание вынесено на «публичную арену», «опубликовано», даже если аудитория составляет лишь небольшую группу из трех-четырех человек. Если признание равным образом касается каждого из участников конфликта, публичный характер еще более укрепляет его смысл.

Что, собственно, мы можем признавать? Один достаточно простой и очевидный повод – это признание готовности людей участвовать в медиации. Здесь можно отметить добрую волю и мужество, честность, цельность личности и готовность следовать требованиям процесса, соглашениям по процессу. Ниже приводятся несколько примеров из реальных писем, написанных после сессий медиации.

Мы хотим выразить глубокое уважение к вашему решению разобраться с беспокоившими вас проблемами, к тому, сколько времени и энергии вы отдали этому, сколько вложили сил, чтобы найти более продуктивные способы совместной работы. Вы рассказали нам, что напряженный климат на работе мешает вашим профессиональным отношениям, уменьшает продуктивность, крадет время и силы. Но нам было очевидно, что вы не утратили чувство гордости за свою работу и не перестали уважать вклад других.

Нас особенно восхитила ваша готовность выслушать точки зрения друг друга, и, несмотря на явно присутствовавшее напряжение, уважительно выслушать то, что беспокоило каждого из вас.

Мы уважаем то мужество, которое потребовалось для того, чтобы поднять эти сложные вопросы, и нам хотелось бы понять, какой смысл это имеет для каждого из вас с точки зрения важности той работы, которую вы делаете.

И хотя вам обоим было тяжело слушать то, что говорилось в ходе встречи, мы увидели вашу готовность искренне высказываться и разбирать эти сложные вопросы.

Иногда вовсе не обязательно, чтобы признание исходило от медиаторов. Можно побудить самих участников к выражению признания, если задать им определенные вопросы. Например:

- Что вы могли бы положительно оценить в том, как ваш оппонент обсуждал ситуацию на этой сессии?
- Что вас радует в том, каким образом вы сами справлялись со своими состояниями на этой встрече?
- Что из духа и атмосферы этой встречи вы хотели бы перенести и на следующую сессию?

Медиаторы могут записать ответы и потом включить их в письмо. Например, в ответ на последний вопрос одна группа участников сформулировала свои пожелания по поводу следующей сессии. Там снова должны были присутствовать:

- Разумный уровень доброй воли.
- Приверженность тому, чтобы разобраться в сложных материях.
- Усилия, направленные на то, чтобы выслушать другую сторону.
- Сосредоточенность на благополучии организации.
- Участие.

Обратим внимание: когда люди говорят о своем желании сохранить эти черты взаимодействия и на следующей встрече, они тем самым неявно выражают признательность друг другу за то, что благодаря их взаимным усилиям такое взаимодействие стало возможно на предыдущей встрече.

Еще одна перспектива, которую открывает написание нарративных писем, – это *закрепить тонкие различия*, сделанные устно; в письменной форме они передаются более отчетливо, например, нетождественность намерений и

поступков. Даже если поступки кого-то из участников могут быть отнесены к проблематике конфликтной истории, иногда их намерения можно отделить от поведения и говорить о первых как о точках входа в альтернативную историю, которые подверглись притеснению со стороны конфликта, а потому остались нереализованными. Добрые намерения можно спасти, о них можно поговорить, обозначить в терминах возможных альтернативных поступков, к которым эти намерения могут привести. Письмо, где фиксируется и поддерживается такая интерпретация, способно существенно повлиять на то, чтобы эти намерения воплотились в действия.

- Судя по вашим словам, вы очень хотели выразить свою признательность Анне, но ссора, накаляясь, помешала реализоваться этому намерению.
- Похоже, этот конфликт заставил вас делать что-то наперекор вашим лучшим намерениям.
- Исходя из ваших слов очевидно, что вы очень хотели внести свой вклад в работу команды, даже если недавние события не дают оснований для подобных впечатлений.

Выражение желания измениться или мотивация к изменению тоже достойны признания. Письменная фиксация подобных намерений закрепляет их и тем самым ослабляет инерцию, предание подобных утверждений гласности (в форме писем участникам) затрудняет возвращение к прежним формам поведения.

Приведем еще несколько примеров подобного признания из нарративных писем.

- Каждый из вас отчетливо сказал, что хочет изменений, что готов «сделать свою часть».
- Каждый из вас сказал, что его не удовлетворяет история ваших рабочих отношений в последнее время; каждый сказал, что хотел бы что-то изменить.

Картирование влияния проблемы

В этой книге мы уже говорили о вопросах, которые задаются в процессе экстернализирующей беседы для выявления эффектов проблемы. Такой подход противопоставлялся беседе, ориентированной на поиск причин. Экстернализирующий способ обсуждения проблемы, отрицающий язык взаимных обвинений можно подкрепить, воспроизводя этот ход в письменной форме. Воздействие проблемы на людей может проявляться в их эмоциональных реакциях; в изменении отношений или в их прекращении; в переживаниях стресса; в негативных последствиях для людей, непосредственно не вовлеченных в конфликт; в трудностях при принятии решений; в каких-то убеждениях, навязанных конфликтом.

Фиксация подобных последствий в письменной форме создает своего рода протокол, который служит точкой отсчета для регистрации последующих изменений. На основе таких протоколов можно свести в единый документ все разнообразие последствий, которые упоминались в разное время на сессиях медиации. Сопоставление всех этих воздействий позволяет совершенно по-новому увидеть размах влияния проблемы. Ниже приводятся фрагменты писем, где картируются подобные эффекты.

Каждая из вас рассказала нам о воздействии той трудной ситуации, которую вы переживали. Каждой это принесло душевную боль, на работе ощущалось общее напряжение. Ситуация заставила вас с настороженностью и подозрением относиться друг к другу, мешала вам сделать вместе необходимую работу. У Вас, Ева, из-за проблемы нарушился сон, вызывая по ночам беспокойство и тревогу. А Вы, Грейс, предполагаете, что Ваша недавняя болезнь тоже возникла в результате этой ситуации. Каждая из вас начала замечать, что у детей, за которых вы обе в ответе, появилось больше проблем в поведении, и по мере того, как проблема разрастается, они становятся более «трудными», — хотя вы обе пытались оградить их от воздействия проблемы.

Каждый из вас рассказал нам о том, к чему привели разногласия, возникшие при обсуждении завещания вашего отца. Они причинили много боли, много дополнительных страданий, хотя скорбь по ушедшему и без того была слишком тяжелой. Каждый из вас чувствовал эту боль и по-своему выразил ее. Еще одно последствие проблемы состоит в ухудшении взаимоотношений в расширенной семье. Раньше эти отношения были достаточно близкими. Похоже, неприязнь вышла за пределы отношений только между вами и затянула в свою сеть других членов семьи. Вы перестали общаться семьями, ваши дети скучают без своих двоюродных братьев, а ведь раньше они виделись довольно часто. Разногласия отразились и на вашем финансовом положении, поскольку приходится платить юристам.

Все вы перечислили некоторые сходные моменты, возникшие в результате этого конфликта. В последнее время каждый чувствует, что на него давит напряжение, которое витает в воздухе во время заседаний совета. Это отбивает у вас инициативу и желание вносить какой-то вклад в ход обсуждений, если возникает вопрос или проблема, которые потенциально могут привести к противостоянию. Из-за этого в решениях совета не учитываются позиции всех участников, и в результате такие решения никого полностью не удовлетворяют. Вы также говорили о некоторых последствиях личного характера. В частности, о том, что длительная дружба была разорвана; возникли сомнения, стоит ли заниматься этой работой; накапливающийся эффект стресса начинает проявляться в не очень серьезных, но все же заболеваниях.

Выстраивание истории проблемы

Письма используются и для того, чтобы разместить конфликт в определенном контексте, особенно в контексте временном. По мере того как участники начинают все лучше понимать ту последовательность событий, в которую они попали, они обретают более выгодную позицию, откуда открываются возможные выходы из колеи, сложенной из этой цепи событий. Совокупности разных событий часто

бывают сложными и запутанными, и задача их выстраивания в линейную последовательность непроста. Письмо может свести воедино разрозненные детали, прозвучавшие в разговоре, и организовать их в осмысленные последовательности. Таким образом, письмо может помочь участникам достичь некоего общего видения, которое станет основанием для изменения, для прокладывания пути по направлению к желаемому будущему. Ниже приводятся два примера из писем, отражающих эту цель.

Похоже, эта проблема стала зарождаться из-за различия ваших мнений о смысле анкетирования сотрудников. Затем эти различия прорвались во время совещания, и Вы, Мэриэнн, в сердцах сказали нечто такое, о чем впоследствии пожалели. Но это привело к негативным последствиям: после совещания к Вам, Джослин, подошли несколько сотрудников, которые хотели пожаловаться на Мэриэнн. Вы, Мэриэнн, прослышали об этом и подумали, что Джослин затевает бунт у Вас за спиной. Вы заявили об этом Джослин, а Вы, Джослин, обиделись на подобное подозрение; особенно Вас задело выражение, что «это непрофессиональное поведение». Вы так забеспокоились, что обратились к адвокату, который написал письмо, угрожая Мэриэнн судебным разбирательством. Вас, Мэриэнн, это шокировало, и Вы начали чувствовать, что с Джослин работать небезопасно. В результате возникло нынешнее противостояние.

Вы описали последовательность развития конфликта. Произошел некий случай, в результате чего один человек рассердился. Эта вспышка гнева отдалила от него других, они не понимали этого человека и не стали с ним разговаривать напрямую. Выстроились стены, барьеры. Тот человек почувствовал, что его не уважают, не принимают во внимание, не считают значимым. Он ушел в себя и задумался о том, не наказывают ли его за то, что он рассердился. А другие решили, что этот человек специально усложняет ситуацию. И так этот цикл продолжается до сих пор, подпитывая сам себя.

Высвечиваем уникальные эпизоды

Ещё одна цель, которая достигается за счет письменного общения с участниками медиации, – это высвечивание новых ростков истории, противостоящей истории конфликта. Письменное запечатление уникальных эпизодов подобно подкормке, обеспечивающей рост и укрепление этих новых ростков. Хотя поначалу уникальные эпизоды не имеют силы соглашений, гарантирующих дальнейшее исполнение договоренностей, им следует присвоить более значимый статус, чтобы эти ростки могли как следует укорениться в жизни людей, и сделать это можно с помощью письменного слова. Когда зачатки новых историй записаны и их можно многократно перечитать, обеспечивается эффект расходящихся кругов, подобных кругам от брошенного в воду камня; письменная фиксация как бы придаёт событию *большую* значимость. Чем больше значения придается уникальным эпизодам, тем более вероятным становится достижение соглашений. Вот некоторые примеры отрывков из писем, написанных с такой целью где-то в середине процесса медиации.

Мы хотели бы в письменной форме обратить внимание на значимость того, что вы оба сказали, того, что может стать семенами, из которых вырастут предпочитаемые вами обоими отношения сотрудничества. Сэм, ты упомянул, что готов прекратить клоунское поведение и шутки, которые приводят Таню в замешательство, особенно в стрессовых ситуациях; ты припомнил, что изменилось, когда ты обратил внимание на её просьбы относиться к ней серьёзно. Таня, ты сказала, что готова прекратить так называемые «пинки» в адрес Сэма, которые его расстраивают. Вы оба видите, что все эти шутки и пинки не помогают вашим рабочим отношениям. Мы спросили вас, как вы пришли к подобным решениям, и вы оба сказали, что в период между первой и второй сессиями медиации серьёзно задумались о ваших отношениях. Нам хотелось бы подробнее узнать, на что именно из того, что вы

оба цените в ваших рабочих отношениях, вы обратили внимание в первую очередь. Помогает ли вам признание этой ценности увидеть выход из создавшейся ситуации? Появились ли у вас в результате этих размышлений еще какие-то мысли о том, как изменить форму ваших взаимоотношений?

Натали, Вы рассказали о том, насколько для Вас изменило ситуацию то обстоятельство, что Мартин позвонил и поговорил с детьми. Вы почувствовали, что он проявляет к ним интерес, что он не бросил их окончательно. Вы сказали, что не хотите этому мешать. Мартин, для Вас было внове, что Натали не вмешивалась, когда Вы позвонили, и Вам очень понравилось, что она «не маячила» возле телефона, контролируя ваш разговор. Нам представляется, что этот случай важен, потому что он может послужить моделью возможных выходов из того тупика родительского поведения, в котором вы оказались.

Иногда новые ростки альтернативной истории – это не события, а идеи, предположения, которые высказывают участники о том, как они могли бы преодолеть свои разногласия. Это могут быть соображения относительно того, как они представляют себе продолжение отношений в предпочитаемом будущем; это могут быть воспоминания о том, как было раньше; или принципы, на которых они хотели бы выстроить новое будущее. И снова письменная фиксация этих идей увеличивает их значимость по сравнению с устной речью. Вот ещё несколько примеров.

Отвечая на наш вопрос, что именно в совместной деятельности представляется вам предпочтительным, каждый из вас предложил некоторый набор идей, которые оказались довольно похожими. Грэг, в Вашем списке фигурировало совместное обсуждение сложных вопросов до привлечения третьих лиц, обсуждение инициатив, прежде чем переходить к действию, отправка извинительных писем или сообщений, если Вы не можете прийти на встречу, и выращивание духа коллегиальности. В Вашем, Ровена, списке фигурировало

рассмотрение проблем по мере возникновения, уважение чувств и идей друг друга, и обсуждение разного рода ситуаций на ваших встречах вместо того, чтобы принимать их как нечто само собой разумеющееся. Мы заинтересованы в том, чтобы более подробно обсудить с вами эти идеи, особенно имея в виду перспективы их реального воплощения или, возможно, уже имеющегося у вас опыта реализации подобных идей.

Мы попросили вас обрисовать общую картину: как бы вы хотели, чтобы выглядела хорошая рабочая атмосфера в вашем доме престарелых. Здесь мы приводим обобщение ваших ответов: всех оповещают о том, что происходит, люди восприимчивы к новым идеям, сотрудники организации готовы помочь друг другу, менеджеры чётко формулируют свои ожидания, все получают удовольствие от заботы о жителях дома престарелых, высоко ценится товарищество среди коллег, и люди чувствуют, что им доверяют. Опираясь на это, мы начали обсуждать случаи, когда подобное бывало, несмотря на злой умысел каких-то сил, которые мешали прогрессу.

Укрепляем соглашения по процессу

Соглашения или договоры, касающиеся самого процесса, можно использовать для тех же целей, что и письма. Говоря это, мы хотим уйти от резкого разграничения между процессом и содержанием. Мы не рассматриваем процесс как некий нейтральный контейнер, в котором располагается содержание медиации. Процесс формирует содержание. Важные сдвиги и изменения в процессе, в том, как происходят взаимодействия в ходе медиации, могут изменить смысл того, что произносится. Поэтому периодически нужно просить участников осмыслить сам ход процесса. Сделать это можно, попросив их осуществить рефлексию того, что происходит, особенно отмечая, что понарилось. Будучи оторефлексированными, отношения в процессе затем могут быть спроецированы на взаимодействие

между сторонами за пределами контекста медиации. Вот несколько примеров.

После того как мы рассмотрели некоторые беспокоившие вас вопросы о том, как будет строиться наша беседа, вы решили следовать таким договоренностям о процессе: говорить о проблемах, а не о человеке; уважать точку зрения друг друга; уделять время тому, чтобы разобраться и понять; не перебивать; брать тайм-аут, если конфликт будет вызывать слишком сильные чувства.

Во время наших встреч мы слышали, что каждый из вас задумывался о том, не проще ли просто сдаться, отказаться от всего и уйти. И тем не менее, вы продолжали приходить, оставаться в процессе, отслеживать его, работать с проблемой, не выходя за рамки уважительной коммуникации. И, возможно, постепенно вам удавалось компенсировать какую-то часть вреда, нанесенного конфликтом вашим отношениям. Морин, Вы фактически имели в виду именно это, когда сказали, что Вам нужно не столько соглашение, сколько практический способ восстановления отношений, который Вы увидели во время медиации.

Документирование соглашений

Большинство рассмотренных нами до сих пор письменных документов, – это письма. Они пишутся где-то в середине медиации. Другой формой письменной документации являются соглашения по результатам взаимодействий, происходящих в ходе медиации. Письменные соглашения такого рода создаются, как правило, ближе к концу процесса. Для тех, кто знаком с медиацией в парадигме подхода, ориентированного на решение проблемы, нет необходимости подробно рассказывать про то, что такое соглашения и зачем они нужны. Но чем же отличаются подобные документы в нарративной медиации? Контекстом. Вместо того чтобы, как предлагает инструментальный подход, считать их итогом медиации, в нарративном подходе пись-

менные соглашения просто являются записями развития сюжета к тому или иному моменту времени.

Письменные соглашения можно сравнить со стоп-кадрами. Подобно фотографиям, они служат для того, чтобы удержать то, что мы хотим сохранить и вспоминать. История взаимоотношений продолжается и тогда, когда соглашения уже достигнуты, подобно тому, как жизнь продолжается после того, как сделана фотография. Письменная фиксация соглашения может стать стартовой площадкой для дальнейшего развития отношений и одновременно кульминационной точкой в истории медиации. Цель медиации в нарративной перспективе – не в производстве соглашений, но в продвижении для обеих сторон продолжающейся истории развития. Соглашение должно служить в первую очередь именно этой цели – развитию нарратива, а вовсе не наоборот. В рамках данного подхода мы не считаем, что развитие нарратива должно обслуживать достижение соглашения. Удерживая такую расстановку акцентов, рассмотрим несколько соглашений, взятых нами из опыта нарративной медиации.

Ниже приводятся те соглашения, к которым вы пришли, отвечая на вопрос «Куда же дальше?».

1. Мы все будем отслеживать и сверять наше продвижение с этими соглашениями.
2. Харли будет открыт для консультаций с другими членами команды.
3. Важные служебные записки будут рассылаться всем сотрудникам, а не просто вывешиваться на стенде.
4. Новые рабочие задания будут распределяться среди тех, кто присутствует на совещании.
5. Харли организует встречу с Майком и Элисон для того, чтобы сообщить им об итогах этой сессии медиации.
6. В период отсутствия Харли на следующей неделе ответственность супервизора примет на себя Тристан.
7. Общая встреча состоится пятнадцатого июня. На ней будет обсуждаться, чего удалось достичь в реализации этих

соглашений, а также дальнейшие шаги, которые вы хотели бы предпринять для развития ваших рабочих отношений.

Также было несколько вопросов, которые нам не удалось разрешить вчера в силу ограниченности времени. Вот они:

1. Потребности в обучении персонала.
2. Использование комнаты для совещаний.
3. Потребность в новой формулировке должностных обязанностей для некоторых сотрудников.
4. Озабоченность отсутствием ясности относительно субординации в организации.

Хотелось бы знать, сможете ли вы достичь какого-то прогресса в обсуждении этих вопросов до нашей встречи пятнадцатого июня, и тогда мы сосредоточимся на них.

Деконструкция техник осуществления власти

Иногда письмо или какой-то другой письменный документ может стать средством для того, чтобы помочь людям увидеть, каким образом их конфликт развивался в контексте отношений власти, которые часто санкционируются более широкими социальными дискурсами, такими, как сексизм или расизм. Цель подобной деконструкции состоит в том, чтобы предложить людям выйти за пределы подобных всепроникающих социальных дискурсов, а также техник власти, которые их поддерживают.

Возьмем пример из школьной медиации. Участвовала группа из местного сообщества, директор школы и попечительский совет. Одна из участниц группы сообщества (она была маори) обвинила школьную администрацию в расизме в связи с тем, что школьная администрация решила не нанимать ее повторно в качестве помощника учителя для ребенка с особыми образовательными потребностями. С точки зрения школьной администрации, существовало

простое объяснение подобного решения: рассматриваемый ребенок оставил эту школу. Однако этот вопрос невозможно было отбросить как простое взаимное непонимание, и беспокойство членов группы местного сообщества имело под собой более глубокие основания, нежели отдельный инцидент. В процессе медиации мы открыто заявили, что расизм существует, и, скорее всего, он лежит в основе подобных проблем, однако мы также предложили школьной администрации выразить свое противостояние расизму и свое желание совместно с группой из местного сообщества бороться с расизмом. И тогда фокусом медиации стало обсуждение того, что это могло бы означать по отношению к данному конкретному вопросу и некоторым другим. Ниже приводится часть письма, в котором мы обобщили этот процесс:

Позвольте нам еще раз повторить то утверждение, которое мы сделали во время встречи, и вы все приняли его: расизм существует. Таким образом, когда происходит событие, подобное этому, неудивительно, что возникают вопросы о влиянии расизма. Мы хотим поддержать правомерность постановки подобных вопросов, противопоставив тем самым свою позицию точке зрения, что конфликты возникают только в результате личных взаимодействий. Однако мы не обнаружили никаких признаков того, что кто-то из участников медиации лично привержен расизму. Напротив, мы слышали, что все вы по-разному выражаете желание бороться с расизмом и его влиянием на вашу школу, даже если вы не всегда едины в том, каким образом с ним следует бороться. Когда мы встретимся еще раз, мы хотели бы попросить вас более подробно рассмотреть, как можно было бы совместно бороться с расизмом и не давать ему врываться в отношения в вашем школьном сообществе.

Сводим все воедино

Теперь попробуем свести все цели, которые мы здесь разобрали, в одно письмо. Вы, скорее всего, уже заметили,

что цели писем различаются в зависимости от того, какой стадии достиг процесс медиации. Некоторые письма преследуют цель более глубокого вовлечения людей в медиацию, некоторые подчеркивают достигнутые к этому моменту договоренности по процессу и разворачивают карту дальнейшего продвижения. В каких-то письмах высвечиваются появившиеся островки надежды – так, чтобы они не исчезли, не потерялись. В других мы подчеркиваем результаты, достигнутые в медиации, и закрепляем соглашения, которые открывают дорогу в будущее. То письмо, с которого началась эта глава, было написано в промежуточной стадии медиации. А письмо, представленное ниже, – продукт финальной стадии, оно написано после того, как были достигнуты соглашения.

Дорогие Дон и Грэхем!

За шесть встреч, проведенных с вами, мы прошли долгий путь, и я хотел бы признать вашу приверженность взятым на себя обязательствам оставаться в процессе медиации в течение всего этого времени. И это несмотря на то, что были разные поводы и вопросы, которые уводили вас от основной проблемы, которую вы хотели решить, – например, как именно теперь, когда вы живете отдельно, вы будете заботиться о детях.

Само расставание оставило в вас глубокий эмоциональный след, лишило энергии, посеяло взаимное недоверие. Оно даже заставило каждого из вас усомниться в родительской позиции другого. Вы, Дон, сомневались в том, что Грэхем действительно готов и хочет заботиться о детях, а Вы, Грэхем, задумывались о том, не настраивает ли Дон детей против вас.

Правда, эти сомнения не всегда были столь сильны. В первые три месяца после вашего расставания они еще не настолько захватили вас по сравнению с тем, что происходило в последнее время. В конечном счете, вы оба согласились, что с тех пор, как у Вас, Дон, появился новый мужчина, ваши отношения с Грэхемом стали более напряженными. Вам обо-

им не нравилось, в каком направлении развиваются события, и вы хотели бы ослабить это напряжение.

Но, несмотря на это напряжение, на наших встречах вы оказались способны разговаривать друг с другом уважительно, ставя во главу угла потребности детей. Мы размышляли, как это можно объяснить, и вы оба рассказали о тех сторонах ваших отношений, которые не были разрушены напряженностью, возникшей к концу вашего брака.

Вы, Грэхем, ясно дали понять, что не хотите подчиняться пространственной схеме, согласно которой после развода отец выключается из процесса воспитания детей. Вы хотели показать, что продолжаете любить своих детей, даже вопреки совету ваших коллег просто развернуться и уйти, и пускай ваша бывшая жена сама с ними разбирается. Вы, Дон, сказали, что очень цените эту позицию и хотели бы, чтобы она укрепилась и привела в результате медиации к взаимопониманию о том, как будет осуществляться забота о детях.

Во время наших встреч вы достигли следующих договоренностей:

1. Дети будут продолжать жить с Дон, но один месяц в течение летних каникул будут проводить с Грэхемом, а еще они будут проводить с ним две недели в течение зимних школьных каникул.
2. Дети также будут оставаться с отцом каждый второй уикенд, а кроме того приходить к нему после школы каждую среду и оставаться до 9 вечера, а потом он будет привозить их домой к Дон.
3. Дон не будет говорить детям о Грэхеме ничего плохого.
4. Грэхем будет предупреждать Дон за две недели, если у него будут какие-то семейные праздники или события, где он хотел бы видеть детей.
5. Грэхем будет возить детей на занятия по музыке и театральному искусству и платить за их занятия в этих кружках.
6. Дон будет посылать Грэхему ксерокопии всех школьных табелей и письменных сообщений из школы и сообщать

Грэхему по телефону о каких-либо медицинских проблемах у детей, которые потребуют обращения к врачу.

7. Грэхем согласился не приезжать к Дон без предупреждения; если ему захочется обсудить какие-то аспекты жизни детей, он будет вначале звонить и спрашивать, удобно ли это Дон. Если это удобно, они встретятся для обсуждения вопроса на нейтральной территории, которая будет удобна обоим.

Осталось ещё несколько вопросов, над которыми я попросил бы вас поразмышлять. Мне хотелось бы знать, как вы относитесь к этим соглашениям теперь, после того, как у вас было время подумать о них. Работают ли они на практике? Может быть, со времени нашей последней встречи появились какие-то другие идеи, которые следовало бы тоже включить в соглашение? Возможно, за последние две недели произошло что-то, что помогло вам поверить, что эти соглашения будут продолжать работать в интересах детей?

Когда мы встретимся с вами в следующий четверг, мне хотелось бы выяснить, представляют ли для вас интерес какие-то из перечисленных вопросов или они наводят вас на какие-то другие размышления. Мне также было бы интересно узнать, как эти соглашения работают на практике.

Искренне ваш,
Джон.

В этой главе мы показали, как можно использовать письма и соглашения в качестве письменных документов, способствующих достижению изменений в процессе медиации. Существуют и другие способы использования письменного слова. Без всякого сомнения, творчески настроенные медиаторы будут продолжать выдумывать и развивать такие способы. Мы надеемся, что наши примеры послужат повышению статуса письменного слова и расширению сферы его применения в медиации. Конечно, написание подобных писем требует порой особой дисциплины, но мы верим, что результаты чаще всего оправдывают затрачен-

ное время. Необходимость написания такого рода документов влияет и на мышление медиатора. Выполнение этой задачи требует, чтобы медиатор занял рефлексивную позицию по отношению к беседе, происходившей во время медиации. Написание писем дисциплинирует медиатора, заставляя его выделять те аспекты разговора, которые в наибольшей степени способствуют развитию альтернативной истории. Отобранные фрагменты могут стать основой для будущей встречи.

Наконец, подобные документы служат задаче завершения процесса медиации, они дают ощущение завершенности разговора даже тогда, когда ещё ожидаются дополнительные встречи. Для самих медиаторов такие документы тоже указывают на то, что работа близится к концу, – вот и сейчас они завершают описание процесса нарративной медиации в этой книге.

Примечания

- 1 White, M., and Epston, D., *Narrative Means to Therapeutic Ends* (New York: Norton, 1991).
- 2 White, M., and Epston, D., *Literate Means to Therapeutic Ends* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1989).
- 3 Epston, D., "Consulting Your Consultants: The Documentation of Alternative Knowledges", in D. Epston and M. White (eds.), *Experience, Contradiction, Narrative and Imagination* (Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications, 1992).
- 4 White and Epston, *Narrative Means to Therapeutic Ends*.
- 5 White and Epston, *Narrative Means to Therapeutic Ends*, p. 37.
- 6 White and Epston, *Narrative Means to Therapeutic Ends*, p. 37.
- 7 Bird, J., "Talking Amongst Ourselves", *Dulwich Centre Newsletter*, 1994, 1, 44–46.

Эпилог

Итак, дорогой читатель, наше путешествие подошло к концу. Теперь оставим позиции автора и читателя, которые предлагает нам дискурс публикации, и попробуем унести в другие области нашей жизни какие-то смыслы, что выковывались в процессе написания и чтения. Как мы многократно повторяли, смыслы рождаются в разговоре, в дискурсе, и написания книги это касается ничуть не меньше, чем медиации. Данная книга создавалась в контексте множества разговоров – с другими людьми, между самими авторами, с коллегами, интересующимися медиацией, но при этом мы всегда поддерживали и воображаемый разговор с вами, дорогой читатель. Мы убеждены, что для того чтобы дочитать до этого места, вы тоже делали нечто подобное. Процесс чтения – это своего рода разговор с текстом, а лучше всего, если это активный процесс, в котором вам тоже есть что сказать.

Было бы любопытно узнать, что вы говорили нам, пока читали. Мы смеем надеяться, что вы нашли для себя что-то, что отвечает вашим интересам и вопросам относительно практики медиации. Возможно, вас заинтересовали какие-то особенности того вида медиации, который мы обрисовали, а может быть, какие-то из представленных здесь идей проникнут в другие ваши профессиональные обсуждения.

Мы хотели бы, чтобы вы знали, что когда мы работали над этой книгой, нам и самим было очень интересно. Мы не стали бы писать об этом предмете, если бы он не вызывал у нас сильное волнение, если бы нам самим не хотелось выяснить, что же нарративное мышление в состоянии предложить медиации. Но вы, читатель, уже повлияли на нас. Мы стали развивать дальше эти идеи просто потому, что пока мы писали эту книгу, вы присутствовали в нашем воображении. Мы представляли, что вы все время просите у

нас ясного объяснения того, чем именно этот подход отличается от других моделей. Таким образом, вы заставляли нас оттачивать наше мышление, и к концу книги мы сами стали лучше понимать, о чем пишем, по сравнению с тем, как мы понимали это вначале.

В заключение еще раз подчеркнем эти отличия. С нашей точки зрения, нарративный подход к медиации делает акцент на следующих моментах.

- Придание большей значимости историям и смыслам по сравнению с фактами.
- Чувствительность к тому, чтобы слышать конфликтную историю как порожденную и поддерживаемую тем или иным дискурсом.
- Четкое разделение конфликтных историй и историй уважения, сотрудничества, понимания и мира.
- Использование экстернализирующих бесед для того, чтобы помочь сторонам конфликта отделиться от проблемной истории, под гнетом которой они находились.
- Основная задача медиации состоит не столько в достижении соглашения, сколько в создании контекста отношений между сторонами, открывающего путь к изменениям.
- Основным путем выхода из конфликтной ситуации определяется выбором альтернативной истории развития отношений.

В полезности этих идей мы убедились на собственном опыте медиации. Их не всегда легко освоить, потому что они требуют не просто применения техник, а приверженности определенной философии. Поэтому мы так подробно останавливались на философских и теоретических вопросах. Мы считаем, что предлагаемый теоретический взгляд на медиацию достаточно обоснован, и хотя не все его разделяют, он заслуживает уважения как адекватное описание достойной доверия практики. Вполне можно

предположить, что эта практика внесет вклад в создание иных способов и форм коммуникации и, в конце концов, сообществ иного рода. Мы имеем в виду такие сообщества, в основе которых лежит приверженность диалогу, совместному созданию смыслов – в противовес сообществу привилегий, где все состязаются друг с другом в попытке удовлетворить свои потребности. Мы говорим о сообществе, где отношения власти всегда открыты для дискуссий и где процветает уважение. Это место, где люди проявляют интерес друг к другу и где всегда создаются новые смыслы – как отклик на те вызовы, что бросают нам постоянно меняющиеся обстоятельства. Это мир, в котором людей поддерживают в том, чтобы они высказывались, чтобы их голос звучал и участвовал в становлении дискурса, который придает облик этому миру.

Смогли ли мы внести свой вклад в создание подобных способов коммуникации и сообществ? Об этом, дорогой читатель, судить вам. Именно в вашем прочтении, а не в написании этой книги, создается ее смысл, и именно в вашей практике этот смысл сможет проявиться. Мы представляем себе людей, работающих медиаторами, которые будут осваивать эти идеи, развивать их дальше и дальше, и тогда мы тоже сможем учиться у них. И мы очень надеемся на ваш отклик.

Об авторах

Джон Уинслейд в настоящее время является консультантом программы обучения психологов-консультантов в Университете Вайкато (Waikato) в Гамильтоне, Новая Зеландия, а также ведет программу подготовки школьных консультантов в Университете Сан-Диего (США) и вместе со своей супругой, Лоррейн Хедтке, обучает нарративным методам психологической помощи умирающим и их близким. Джеральд Монк раньше тоже работал в Университете Вайкато, а сейчас преподает в университете Сан-Диего и вместе со своей супругой, Стэйси Синклер, ведет программы примирения больших групп людей, отличающихся поляризованными позициями по тому или иному вопросу.

Уинслейд и Монк – лидеры в разработке нарративной медиации. Они – основные авторы и редакторы общего текста по нарративной терапии *Narrative Therapy in Practice: The Archaeology of Hope* («Нарративная терапия на практике. Археология надежды»), издательство Jossey-Bass, 1997. Недавно они опубликовали книгу *Narrative Counselling in Schools: Powerful and Brief* («Нарративное консультирование в школах – быстрое и могущественное»), издательство Corwin Press, 1999. Монк и Уинслейд опубликовали множество статей и тезисов на конференциях, проводили семинары по нарративной терапии и медиации в Новой Зеландии, Великобритании, Австралии, Канаде и США.

Джеральд Монк и Стэйси Синклер побывали в России в сентябре 2006 года, Джон Уинслейд и Лоррейн Хедтке – в ноябре 2007 года.

Алфавитный указатель

Австралия, 120

«Адам Бид» (Элиот), 143

Алабама 143–144

Альтернативная история: соглашения в, 138–139; конструирование, 128–141; разработка нового нарратива, 131–134; документирование изменений, 139–141; возникновение в процессе нарративной медиации, 99–101; выявление и нахождение опыта, не включенного в истории, 130–131; вопросы об уникальных эпизодах, 134; вопросы на осмысление уникальных эпизодов, 135; вопросы об уникальных возможностях, 136; вопросы об уникальном распространении, 137; вопросы об уникальном переписании, 135–136.

Антиреализм, 69–70

Антиэссенциализм, 68–69

Антонин, Марк Аврелий, 20

Аспекты вовлечения, 102

Аудитория, привлечение, 137

Б

Базовые дискурсивные темы, 40–42, 45, 207–209

Байрон, Дж.Г. (лорд), 319

Барр, В., 68

Бейтсон, Г., 169, 241

Браунинг, Роберт, 59

Бронте, Э., 229

Брунер, Дж., 90, 236

Будущее: выстраивание истории, 55–56; и вопросы об уникальных возможностях, 136

Буш, Р.А., 67, 84–85

В

Взаимоотношений контекст:

власть в, 174–175; доверие в, 173–178, 207; любознательность в, 183–191; рефлексивность в, 178–183; уважение в, 192–198

Взаимоотношений модели: отношения высвобождения, 165–166; равноправные отношения, 164; отношения соседей по квартире, 164–165; традиционные взаимоотношения, 165

Взаимоотношения: работа с 110–112, 118–122. См. также: Тупик в отношениях

«Вивьен Грей» (Дизраэли) 95

Вина, 211, 214–215 Витгенштейн, Л. 71, 75, 207

Власть: метафора товара, 86–87, 175; деконструкция техник, при документировании, 339–340; различие в степени власти, 85; функционирование, 74; паттерны «ощущения себя вправде», 143; постструктуралистский анализ, 86–87, 175; в контексте взаимоотношений, 174–175

Влияние: широта, 221–222; проблемы на человека, 219–223; глубина, 223; длительность, 222; людей на проблему, 223–226

Вовлечения, аспекты, рис на стр. 102; ритуалы, 104–106;

Вовлеченность в отношения, 118–122

Вопросы: безопасности, контракт, 307–308; для картирования воздействия, 29–32; на осмысление уникальных эпизодов, 53, 135; на уменьшение масштаба, 133; о сравнитель-

- ном влиянии, 29–32, 46, 219; об уникальном взаимодействии (распространении), 137; об уникальном переописании, 135–136; об уникальных возможностях, 56–57, 136; об уникальных эпизодах, 134–135, 223–226
- Выстраивание истории развития: проблемы, 218–219, 332–334; проблемной истории в контексте отношений, 267–269; уникальных эпизодов, 240–242. См. также: Разоружение конфликта
- Выстраивание истории: будущего, 55–57; в процессе нарративной медиации, 22–25
- Г**
- Гендер: и «ощущение себя вправе», 146–148
- Герген, К.Дж., 72
- Гиппократ, 20
- Гомеостаз, 63
- Гофман, Э., 130
- Грамматическое уравнивание: и интернализация, 212–214; между двумя сторонами, 272–278
- «Грозовой перевал» (Бронте), 229
- Гуманистический дискурс, 212–213
- Д**
- Движение за гражданские права, 144
- Де Шэйзер, С., 233
- Действия, ландшафт 90, 236–237
- Деконструирующее расспрашивание, 249
- Деконструкция: в разговоре с Фионой, 44–46; в разговоре с Грэггом, 40–44; доминирующего дискурса, 125–128; «ощущения себя вправе», 167 в рамках нарративных представлений о конфликте, 76–78; техник осуществления власти, 339–340
- Дефо, Д., 229
- Дженкинс, А., 161, 167, 306, 310,
- Диалогические практики: и деконструкция доминирующего дискурса, 125–128; и экстернализирующая беседа, 124–125; роль любопытства, 123
- Дизраэли Б. 95
- Дикинсон, Э. 95, 259
- Диккенс, Ч., 143
- Дискурсивная смена позиции, 101
- Дискурсивное слушание, 205–209
- Дискурсивное содержание, 40–45, 207–208. См. также: Контекстуальные предпосылки
- Дискурсивный ландшафт, 209
- Дискурсы: «ощущение себя вправе», 161–163; в рамках нарративных представлений о конфликте, 75–76; социально-конструкционистская точка зрения, 185. См. также: Альтернативная история; Доминирующий дискурс;
- Доброй воли отсутствие, 291–294
- Доверие, 173–178, 207. См. также: Взаимоотношений контекст
- Документирование: преимущества, 325–327; комментариев, 323–325; деконструкция техник власти, 339–340; выстраивание истории проблемы, 332–334; картирование влияния проблемы, 331–332; личное признание, 327–330; цели и смысл, 327–340; запись соглашений, 337–339; подкрепление договоренностей по процессу, 336–337; уникальные эпизоды, 334–336
- Доминирующий дискурс: в процессе нарративной медиации, 96–99; деконструкция, 125–128; и «ощущение себя вправе», 166–167; обозначение, 40
- Другой: интервьюирование интернализированного, 254–256; поступки как уникальные эпизоды, 252–254
- Дэйвис, Б., 181
- Е**
- Екклезиаста, Книга, 290
- З**
- Знание как продукт культуры, 184–185
- И**
- Идентичность: границы, 79–80; «ощущение себя вправе», 149–151
- Изменение, платформа для, 278–282
- Именование (обозначение): доминирующих дискурсов, 40; процесс, 215–219. См. также: Разоружение конфликта
- Индивидуального, примат, 61, 67
- Интервьюирование интернализированного другого, 254–256, 300
- Исключение, уникальный эпизод как, 233
- История конфликта, См.: Конфликтная история
- История развития конфликта: картирование влияния на участников, 29–32
- История: конструирование альтернативной, 128–140; в противовес факту, 184–185; приглашение рассказать, 112–114; в отличие от реальности, 184
- К**
- Карни, Дж., 259
- Клиенты, направленные по решению суда, 106
- Кобб, С., 65, 84, 202
- Конструирование отношений между медиатором и участниками конфликта, рис. на стр. 97
- Контекст взаимоотношений, См. Взаимоотношений, контекст
- Контекст временной, 218–219
- Контекстуальные предпосылки, 187
- Контракт на фазе вовлечения, 108
- Конфликт: влияние на человека, 219–223; влияние человека на, 223–226; деконструкция, 76–78; дискурс, 75–76; множественная субъектность, 78–82; нарративные представления, 73–82; природа «я» в теориях, 78–82; разоружение, 201–228.
- Конфликтная история: противоречащие ей события, 244–247; локализация в контексте истории отношений, 267–269; высвобождение пространства, 229–257 ((вообще-то высвобождение для альтернативной, а не конфликтной истории – не понимаю, как делать)); уникальные эпизоды как не вписывающиеся идеи, 249–252; оценка желательности, 226–227. См. также: Нарративная беседа
- Культурные императивы, 91
- Культурные предписания, разбор на составляющие, 38–39
- «Курс общей лингвистики» (де Соссюр), 95
- Кушман, Ф., 79.
- Л**
- Ландшафты: действия, 90, 236–237; сознания, 90, 236; дискурсивный, 209; смыслов, 236, 237; переплетение истории между, 237–239
- Литература по медиации, 59–60
- Личная способность влиять на собственную жизнь, развитие, 134–135

Любознательность (любопытство), 43, 123, 183–191, таблица 5.1.

М

Маккензи, У., 163, 292–293, 301, 315
 Маори, 105
 Марк Аврелий Антонин, 20
 Маслоу, А.Х., 62, 70–71
 Медиация: выстраивание отношений, 26; политика, 82–89
 «Мелочи» (Карни), 259
 Метафора: товара, 86–87, 175; нарративная, 89–92
 Миллен, Дж., 65, 84
 Миллер, У., 295
 Множественная субъектность, 78–82
 Модель нарративной медиации, См.: Процесс нарративной медиации
 «Молль Флендерс» (Даниэль Дефо) 229
 Мотивационное интервью, 295
 «Мотивационное интервью» (Миллер и Роллник), 296
 Мотивация, негативная: стратегии ослабления, 25–26
 Мур, К., 83–84
 Мысли как уникальные эпизоды, 250–252
 Мышление: культурные паттерны, 61–62; нарративный модус, 89–92; язык (речь) как предварительное условие, 70–72

Н

Намерение как уникальный эпизод, 250–252
 Нарративная беседа: участие в медиации как уникальный эпизод, 242–243; события, противоречащие конфликтной истории, 244–247; обнаружение областей взаимоотношений, не затронутых проблемой, 247–

249; высвечивание согласия, 235–236; уникальные эпизоды в истории отношений, 240–242; интервьюирование интернализированного другого, 254–256; приглашение сторон вынести суждение о проблеме, 230–232; ландшафт действия, 236–237; ландшафт смысла, 237; объективирование проблемы, 229; другие отношения как источник сведений о различиях, 243–247; признание поступков другой стороны, 252–254; способствование порождению смысла, 249–250; субъектность сторон, 229; мысли как уникальные эпизоды, 250–252; уникальные эпизоды, 233, 239–240; плетение истории между двумя ландшафтами, 237–239

Нарративная любознательность, 43

Нарративная медиация: выстраивание отношений, 26–27; конструирование нарративов, связанных с решением, 32–37; деконструкция дискурсивных контекстов, 40–46; дестабилизация тотализирующих описаний, 25–40; разбор культурных предписаний, 38–39; экстернализирующие беседы, 27–29; семейная встреча, 47–48; включение голосов других людей, 46–47; картирование влияния конфликтной истории, 29–32; движение к согласию, 48–49; обозначение доминирующих дискурсов, 40; предпочитаемая история, 49–52; выстраивание истории будущего, 55–56; процесс выстраивания истории, 22–25; уплотнение сюжета, 52–55

Нарративная метафора, 89–92

«Нарративные средства достижения терапевтических целей» (Уайт и Эпстон), 319

Нарративы: связанные с разрешением конфликта, 32–37

Насилие, угроза, 305–311

Негативная мотивация, см.: Мотивация, негативная

Негативное объяснение, 299

Нейтральность: как положение в основе модели, ориентированной на решение проблемы, 64; феминистская критика, 66; фольклор, 64–66, 84

Непосредственный отклик на происходящее, 299, 308–309

«Не сошлись характерами»

(*personality clashes*), 195

«Николас Никльби» (Диккенс), 143

Новая Зеландия, 305, 316

О

Обвинение, 211–215, 217–218

Организация пространства, 108–110

Отношения «высвобождения», 165–166

Отношения соседей по квартире, 164–165

Отцы, роль в воспитании детей после развода, 315–316

Ошибки, обучение на, 156–160

«Ощущение себя вправе»: и способность влиять на собственную жизнь, 151–152; сжатие времени, 168–170; деконструкция доминирующего дискурса, 166–167; дискурсивные паттерны, 161–163; определяющие факторы в западном обществе, 146–151; гендерное, 146–148; связанное с идентичностью человека, 149–151; следствия, 152–154; и обучение на ошибках, 156–160; и модели взаимоотношений, 163–166; патриархальное, в семейных

конflikтах, 154–156; паттерны, 143–145; власть, 143–144; расовое, 148–149; обнаружение, как дискурсивной опоры, 208; типы, 146–151; использование разработки альтернативной истории, 170–171

П

«Паломничество Чайльд-Гарольда» (Байрон), 319

Память, ограничения, 326

«Парацельс» (Браунинг), 59

Паркс, Р. 94–95

Патнэм, Л., 66

Патриархальное «ощущение себя вправе», 154–156. См. также: «Ощущение себя вправе»

Паттерны: «ощущения себя вправе», 143–145

Первая встреча, 103–104

Персонаж, развитие в нарративе, 135–136
 Писем, написание, 319–344. См. также: Документирование

Письменное слово, власть и авторитет 325

Письменные соглашения, См. Документирование

Поддерживающие люди, признание их роли, 311

Подход, ориентированный на решение проблемы: основные положения, 60–64; критика положений, 64–68; и «ощущение себя вправе», 143–144; нейтральность, 64; теоретические вопросы, 60–64

Подход, основанный на интересах, См.: Подход, ориентированный на решение проблемы

Позиционирование: как центральная метафора рефлексивной практики, 180–183. См. также: Взаимоотношений контекст, рефлексивность

Позиция практикующего учено-го 186
 Позиция-сознательного незнания, 187
 Политика медиации, 82–89. См.: Теоретические вопросы
 Политкорректность, 193
 «Положения» (Гиппократ), 20
 Постмодернизм, 73, 79, 131, 183–191
 Право голоса, 100
 Практика «сверху вниз», 182
 Допущения, основывающиеся на идее потребностей, 61–62
 Предпочитаемая история: развитие и сохранение, 49–52
 «Приглашение к ответственности» (Дженкинс), 161
 Приглашение на позицию, 116–118
 Приглашение сторон вынести суждение о проблеме, 230–232
 Проблема: незатронутые области отношений, 247–249; документирование, 331–334; картирование воздействия, 269–271; именование (обозначение), 215–218; объективация, 229
 Проблемная история, см.: Конфликтная история
 Проблемная история конфликта, 114–128, 226–228. См. также: Разоружение конфликта
 Протест, 99
 Процесс нарративной медиации: конструирование взаимоотношений между медиатором и сторонами конфликта, рис. на стр. 97; деконструкция конфликтной истории, 114–128; доминирующий дискурс, 96–99; появление альтернативного дискурса, 99–101; фаза вовлечения, 101–114

Р

Равноправные отношения, 164
 «Размышления» (Марк Аврелий Антонин), 20
 Разоружение конфликта: предварительные встречи, 201–205; любознательное расспрашивание, 206–208; дискурсивное слушание, 205–209; экстернализирующая беседа, 209–215; выстраивание истории проблемы, 218–219; оценка желательности проблемной истории, 226–228; именование проблемы, 215–218; вопросы о сравнительном влиянии, 219–226
 Раса, 148–149. См. также: «Ощущение себя вправе», типы
 Реальность, в отличие от истории, 184
 Рефлексивная практика, 178–183
 Рефлексивность, 178–183. См. также: Взаимоотношений контекст
 Рифкин, Дж., 65, 84
 Роджерс, К., 103
 Роллник, С., 295, 297
 «Ромео и Джульетта» (Шекспир), 173

С

Сведения о различиях, 168–170, 243–247. См. также: Сжатие времени
 Сексуальные домогательства, 196–197
 Семейная встреча, 47–48
 Сжатие – времени: и сведения о различиях, 169; техника, 168–170. См. также: «Ощущение себя вправе»
 Слушание: дискурсивное, 205–209. См. также: Разоружение конфликта; в нарративных беседах, 253–254

Смарт, Р., 163

Смена дискурсивной позиции, 100
 Смысл: формирование, в социальном контексте, 131; выстраивание общих, 282–288; ландшафт, 236, 237; уникальных эпизодов, 135; воплощение, перформанс (performance of meaning), 45, 90; личностный, 207; постмодернистские представления, 131–132; способствование порождению, 233–234; уникальные эпизоды на ландшафте, 249–250
 Совместное сочинение (со-авторство), 33; нарративная установка на, 53
 Согласие (консенсус), 48–49
 Соглашение и согласие 235–236, 261–262, 337–339
 Сознания, ландшафт, 90
 Сослагательное наклонение, в нарративном мышлении, 92
 Соссюр, Фердинанд де 95
 Социальный конструкционизм, 185; принцип антиэссенциализма, 68–69; принцип антиреализма, 69–70; язык (речь) как форма действия, 72–73; язык (речь) как предварительное условие мышления, 70–72; представления о дискурсе, 185
 Способность влиять на собственную жизнь, и «ощущение себя вправе», 151–152. См. также: Личная способность влиять на собственную жизнь, развитие
 Стерн, Л., 319
 Структура, отсутствие, 84
 Субъект, множественные позиции, 80
 Субъектная позиция, 192–193
 Сюжета уплотнение, в нарративной медиации, 52–55

Т

Теоретические вопросы: и критика положений подхода, ориентированного на решение проблемы, 64–68; в имеющейся литературе по медиации, 59–60; нарративная метафора, 89–92; нарративные представления о конфликте, 73–82; политика медиации, 82–89; принципы социального конструкционизма, 68–73; подход к медиации, ориентированный на решение проблемы, 60–64
 Тотализирующие описания: десублимация, 25–26; отвлечение от, 49
 Традиционные взаимоотношения, 165, схема на стр. 165
 «Тристан Шенди» (Стерн), 319
 Тупик в отношениях: и отсутствие доброй воли, 290–294; опасение, 298–300; и фундаментализм, 311–317; мотивация участия в медиации, 294–298; несерьезное отношение к тревогам другого человека, 300–305; и угроза насилия, 305–311

У

Уайт, М. 89, 130, 168, 194, 209, 219, 223, 236, 291, 319, 325
 Уважение, 192–198
 Уникальные эпизоды: и приемлемость проблемы, 233; в поступках других, 252–254; участие в медиации как, 242–243; и документирование, 334–336; намерения как, 250–252; на ландшафте смысла, 249–250; отклик на, 271–272; поиск в истории прошлого, 240–242; мысли как, 250–252; как исключения из доминирующей истории конфликта, 223; на семейной встрече, 48; для обнару-

жения опыта, не включенного в историю, 130–131

Ури, В. 63

Участники, те, кого касается конфликт, 106

Ф

Фаза вовлечения: заключение контракта, 108; решение не проводить медиацию, 107; аспекты, рис. на с. 102; первая встреча, 103–104; создание условий для рассказывания истории, 112–114; с клиентами «по направлению», 106; в контексте нарративной медиации, 101–114; обстановка и организация пространства, 108–110; общение до начала встречи, 103; работа с взаимоотношениями, 110–112; ритуалы, 104–106

Фаза деконструкции, 100–101; и конфликтная история, 114–128, таблица 3.3; и работа в диалоге, 122–128; и приглашение занять позицию, 116–118; и работа с отношениями 118–122

Факт, история в отличие от, 184–185

Феноменологическая перспектива, 184

Физическое присутствие медиатора, воздействие, 103 Философские вопросы в нарративной медиации, см.: Теоретические вопросы

Фишер, Р., 63

Фолджер, Дж., 66

Фольклор, о нейтральности, 65–67, 84

Формализованность, отсутствие, 84–85

Фрейд, З., 61–62, 70

Фуко, М., 87, 175

Фундаментализм, 311–317

Х

Хорошей истории выстраивание: формулирование надежды, 266–267; грамматическое уравнивание сторон, 272–278; пример медиации, 262–265; и локализация проблемной истории в контексте истории отношений, 267–269; картирование воздействия проблемы, 269–271; платформа для изменения, 278–282; отклик на уникальные эпизоды, 271–272; общие смыслы, 282–288

Христианство, 41, 44

Ш

Шекспир, У., 173

Шон, Д.А., 178

Э

Экстернализация, 27–29, 209–210

Экстернализирующая беседа: о насилии, 309–310; на фазе деконструкции, 27–29; в выстраивании диалога, 124–125; при разоружении конфликта, 209–215

Эмпатия, 185–186

Эмпауэрмент, 88

Эппл, М.У., 75

Эпстон, Д., 130, 209, 315, 319, 325

Эскофьер, Дж., 81

Я

«Я», природа, 78–82

Язык (речь): конституирующая функция, 70; как форма социального действия, 72–73; перформативная функция, 72–73; как предварительное условие мышления, 70–72

Янг, И. 148–149