



Голос женщин

Информационный бюллетень №7

июль 2017 года

Подготовлен в рамках проекта
«Усиление прав женщин в Западной Грузии»

При поддержке организации

Brot
für die Welt

Brot für die Welt –
Evangelischer
Entwicklungsdienst

Тема номера

Медиаторство, фасилитация – кратчайший путь к превенции насилия

«Фасилитация» (facilitate) - английской слово и означает упрощение, помощь. Оно подразумевает ведение процесса при участии третьей нейтральной стороны. А ответственное за процесс лицо называют медиатором, фасилитатором.

В управлении конфликтами фасилитатор является одним из важных факторов. Многие неуправляемые процессы и противостояния были решены посредством помощи фасилитатора. Поэтому, параллельно с разговором о превенции насилия обязательно нужно поговорить о медиаторстве и фасилитации, поскольку это прямой путь к преодолению любого насилия. В случае семейного конфликта часто вмешательство постороннего человека имеет решающее значение, так как сказанное извне одно слово возможно полностью изменит весь процесс. Хотя, следует учесть и то, что одна маленькая ошибка может привести к негативному результату.

Фасилитация действительно облегчает упрощение процесса, но только в том случае, если соблюдены все стандарты. Медиатором не может быть любой человек. Лицо, возлагавшее на себя ответственность медиаторства в конфликтных ситуациях, должно ощущать сложность процесса и предварительно просчитать ожидаемые результаты.

Если окинем взором нашу историю, в Грузии институт медиаторства с древнейших времён был довольно сильным и популярным. В Пшав-Хевсурети, Сванети были хевисбери (глава общины), а также главой села называли человека, который был известен всей общине своей разумностью, способностями и репутацией. Такие люди часто выполняли роль примирителя в различных семейных конфликтах. Их слово имело особую силу – если насильник давал

клятвенное обещание перед главой села, что больше не совершит проступка, то в случае нарушения слова он становился для всей общины отверженным.

Подобные элементы традиций были популярны во многих уголках Грузии. В Сванети была группа авторитетных людей, которая решала любые противостояния, в том числе и семейные конфликты. К сожалению, с течением времени эти традиции утратили актуальность и почти исчезли. А вместо них стали внедряться иные, современные стандарты решения конфликтов.

Во время работы с различными группами по превенции насилия в практике Фонда «Сухуми» мы находили много рекомендаций, которые подразумевали усиление именно этих традиционных элементов.

На проведённом местным самоуправлением воркшопе, где обсуждались механизмы превенции насилия в отношении женщин, представитель сельской общины одного из муниципалитетов рассказал:

«Я всегда сожалею о том времени, когда «сельский глава» мог регулировать семейные конфликты, и это получалось довольно хорошо. К сожалению, нас, сельских гамгебели, лишили всех функций и семейные конфликты передали патрулю. Пока патруль доберётся до деревни, и разберётся в ситуации, порой всё уже закончено. Никого не устраивают задержательные ордера, суды и всё заканчивается на месте: ничего не произошло и всё! Патруль уезжает, а в той семье продолжается та же ситуация. Моё село довольно большое. Я хорошо знаю каждую семью. В селе ничего нельзя скрыть, и в какой семье есть конфликтная ситуация - об этом у меня много информации.

В одной семье царил мир, пока отец был жив. Этот человек совершенно неожиданно умер от инфаркта. Остались мать и двое сыновей, один из них – женат. Вскоре женился второй, и начался конфликт. Мать стала настаивать – мол, у меня теперь нет мужа и оба сына должны жить со мной. Дом у них был большой, но всё равно не могли поделить. Мать была на стороне то одного, то другого сына.

Тогда они взяли и разделили дом. Первая невестка взяла верхний этаж – мол, в этот дом первой вошла я и имею право на это. На это возмутился второй брат – твои дети будут жить наверху, а мои должны жить в сырости – разве это справедливо? Брат ругался с братом, невестка - с невесткой, а мать ругалась с обеими. Одним словом, не было и дня, чтобы из этой семьи не было слышно крика и воплей. Соседям было воспрещено заходить туда, им изначально заявили – это наше дело, и никто не должен вмешиваться.

Однажды мне звонит друг и говорит: то, что происходит в этой семье – стыдно, вмешайся, может что-то у тебя получится, братья враждуют друг с другом и некому помочь. Я пошёл. Поговорил отдельно с каждой стороной и выслушал. Ситуация действительно была сложной. Их совместное проживание было невозможным. Они должны были разойтись. Если бы я сказал одному брату, что именно он должен уйти из семьи, так бы не получилось. Надо было сделать так, чтобы оба вышли из семьи.

В селе есть несколько пустующих домов, хозяева двух домов уже более 15 лет находятся за границей. Я узнал номера их телефонов и срочно договорился. Ведь, брошенные пустующие дома быстро портятся – то скот бродит во дворе, то свиньи всё портят. Я сказал: - я впусти такую семью, которая присмотрит и за домом, и за двором. До вашего приезда, домом будут пользоваться они, ведь вы ничего этим не теряете. Один хозяин согласился сразу. Второй с радостью сказал: - мы туда ещё

долго не приедем. Если кто-то присмотрит, наоборот – мы будем присылать подарки и будем очень благодарны.

Одним словом, я продолжил переговоры – поселил братьев со своими семьями в эти дома. Мать осталась на месте. Некоторое время они не общались друг с другом, но мне вскоре удалось их примирить. Сейчас всё хорошо – то один приглашает меня на ужин, то другой, и я доволен, что сумел сохранить семьи.

Если мы изучим теорию фасилитации и свойства фасилитаторов, обнаружим, что избранные люди общины владеют необходимыми навыками посредника. Именно поэтому и применялся этот ресурс для решения семейных конфликтов.

Но сейчас уже нет ни хевисбери, ни глав села, которые могли бы выполнять роль медиатора. Кто теперь является посредником, на кого можно возложить эту функцию.

В кейсах фонда «Сухуми» мы столкнулись с одним интересным примером:

«Было почти 12 часов ночи. Я собралась спать. В это время зазвонил телефон. Оказалось – это соседка. Она с плачем стала рассказывать, что её муж совсем с ума сошёл – пришёл пьяный и стал нас притеснять, всё в доме громит. Очень просила прийти – мол, он очень тебя уважает и, может, послушает. Я очень обеспокоилась. Конечно, я не смогла отказать. Сказала своему мужу, что иду к соседке делать укол. Если бы сказала правду, он мог не пустить – не твоё это дело улаживать отношения в чужой семье.

Я пошла. Из дома были слышны страшная ругать и крики. Я всё-таки позвала и зашла – будто ничего не слышала. Зайдя туда, я стала говорить совсем о других вещах - как у моей родственницы обнаружили опухоль и в какой ситуации оказалась её семья, как плакал муж, с которым у неё было трое детей. Я видела, как сосед постепенно успокоился, потихонечку зашли в дом и дети, которые прятались во дворе. Потом в шутку сказала ему, что, кажется он немного перебрал, но ничего – всё бывает и стала подбирать разбитую посуду. К этому процессу присоединились дети и жена. Через полчаса накрыли ужин. Уже все были спокойны. Перед уходом я очень спокойно попросила - причём, обоих, чтобы никого из них не обвинять: - то, что случилось – это ничего, такое может произойти со всеми, но если я услышу ещё подобные крики из вашего дома, то мне будет очень неприятно. Не делайте этого, ведь у вас такие прекрасные дети, и вы ни в чём не нуждаетесь.

Они так по-доброму со мной попрощались, как будто ничего не случилось. После того соседка ещё раз мне позвонила – сегодня он придёт выпивший и, не дай Бог, снова повторится то же самое. Я тотчас пошла. Он вошёл во двор с криком. Супруга дала ему понять, что в доме гостья. Я не подала виду, продолжила беседу. Через некоторое время он извинился. – мол, он должен отдохнуть, и тихо вышел из комнаты. С тех пор я не слышала криков из этого дома».

Главная героиня этой истории – одна из активисток Фонда «Сухуми». Активисты Фонда стараются брать на себя функции медиатора включаться в управление семейными конфликтами. Существует множество примеров эффективной фасилитации. В кейсах мы часто встречаем реальные истории успешного медиаторства.

«Текла и Георгий жили по соседству со мной. Хотя они поженились по любви, но с самого начала у них были постоянные конфликты. Они оба очень импульсивны и

вспыльчивы. Не проходило и дня, чтобы они из-за пустяка не портили друг другу нервы. Никогда не уступали друг другу. Родители переехали жить в деревню с надеждой, что одни они лучше наладят отношения. Но и это не помогло. В конце концов дошло до того, что они не стеснялись даже находившихся у них соседей. Они постоянно говорили друг с другом в категоричном тоне: не желаю, не буду делать так, сделаешь, потому, что я так хочу, я так не хочу. Из их дома всегда было слышно «я, я». Я думала - - молодые, это пройдёт, успокоятся. Прожили они так пять лет. Ничего не менялось. Однажды Текла пригласила меня на кофе. Оба супруга были в хорошем настроении. Мы выпили кофе. Через несколько минут они начали спорить из-за какой-то ерунды.

- Ты чересчур охладила арбуз, не могла вынуть пораньше? – говорит Георгий.

- Арбуз должен быть холодным, - отвечает Текла.

- Он не должен быть таким холодным! – повысил голос Георгий.

- Я хочу такой! – уже в истерике Текла.

Я не успела сообразить, как они стали оскорблять друг друга ужасными словами, я не хотела слушать. Георгий выбежал из дома, громко хлопнув дверью, а Текла в истеричном плаче рассказывала мне какой отвратительный характер у её мужа, как он отравляет ей жизнь. В тот момент я лишь выслушала и молча, без всяких комментариев, ушла.

Я решила вмешаться в их жизнь. Пять лет – это не мало. У них не было ребёнка, и это усугубляло ситуацию. Несколько раз вмешивались то родители девушки, то приходили родители парня, и так искусственно скрепляли их отношения.

И вот я пригласила Теклу к себе на кофе. Она сразу же сказала, что сердита на мужа и устроила очередную истерику. Причём, она стала рассказывать, как продолжит эту истерику, когда вернётся Георгий. Я выслушала, а потом прервала её и прямо сказала: Текла, доченька, я позвала тебя не случайно. Вы уже пять лет живёте так, ничего не меняется. Вы же видите, что не можете поладить друг с другом. Зачем вы мучаете друг друга, почему не жалеете себя. Подумайте и разведитесь. Поверь, так будет лучше.

Первая реакция была ужасной: она, как очумелая посмотрела на меня – не сошла ли я с ума, и как я могла позволить себе сказать ей такое - мол, я не собираюсь рушить семью.

- Ваша семья уже давно разрушена, дочка, вы пять лет стараетесь искусственно поддерживать отношения, но вы уже довели друг друга, у вас обоих всегда истеричное состояние. Вы ничего не исправили. Кто знает, может и ребёнка у вас нет из-за того, что вы постоянно в стрессе. - Всё это я сказала ей довольно спокойно, без волнения.

Несколько минут она растерянно смотрела на меня. Потом молча ушла.

Одну неделю со мной не здоровались ни Текла, ни Георгий. Я поняла, что они очень обижены. Ровно через две недели Текла радостная вбежала ко мне и сказала: - Наконец-то мы развелись. Вы были правы. Простите меня, тогда я рассердилась на вас. Я уезжаю к сестре в Тбилиси, для меня нашлась работа, в завтра же начну работать.

Я очень удивилась. Потом я даже винила себя – может я поступила неправильно, может мне не следовало вмешаться. Но - нет. Спустя год Георгий женился. Он стал совершенно другим человеком. Они с женой жили спокойно и мирно. Потом соседка принесла весть из Тбилиси – видела Теклу беременной, оказывается вышла замуж и выглядела счастливой, всем передавала привет. Вот так – некоторым развод кажется катастрофой, и не могут себе представить, что можно изменить жизнь».

Когда конфликт длится годами, стороны настолько свыкаются с этим положением, что становятся ориентированными лишь на оскорбления друг друга и не ищут выхода. В такое время медиатор подобен лекарству. Возможно, его слово мало что изменит в конкретной ситуации, но через некоторое время может дать возможность сторонам сделать анализ в правильном направлении.

Медиаторы-женщины, которые в этих историях играют главную роль, часто отмечают, что следует изучать фасилитацию и развивать в себе нужные для этого качества.

На активностях фонда «Сухуми» мы нередко слышим и о примерах безуспешной фасилитации, что ясно показывает нам - что следует делать во время медиаторства.

Мариам Г. рассказывает такую историю из своего прошлого:

«Моя подруга Ани вышла замуж. Сначала все были довольны. Меня позвали подружкой на свадьбу. Спустя год у них родился ребёнок. Один раз Ани по секрету поделилась своей проблемой – она ревновала мужа, но пока ничего могла «обнаружить».

Однажды я попала в больницу, мне должны были оперировать аппендицит. В палате вместе со мной лежала одна женщина. Ани и Ника навестили меня в больнице. Ника сказал, что подождёт во дворе, оставил нас поговорить, а сам скоро вышел. Я ничего плохого не заметила. Когда гости ушли, женщина, которая лежала рядом со мной, с любопытством уставилась на меня и спросила: - кто этот парень, который приходил к тебе?

- Муж подруги, - ответила я. Вскоре она рассказала о Нике такую новость: «Уже пять лет у него любовница – моя соседка сверху. Эта женщина в своё время развелась с мужем из-за него. Потом сказали, что Ника женился на другой девушке. Через несколько месяцев он снова появился. До сих пор ходит к той девушке. Они вместе ездили в Турцию отдыхать. Я тотчас вспомнила рассказ Ани: Нику с работы отправили в Турцию на одну неделю. Тогда я ничего не заподозрила.

Из-за этого известия я потеряла покой. Я не могла скрывать это от моей лучшей подруги. Как только меня выписали из больницы, я пригласила Ани к себе домой и прямо слово в слово заявила ей: - у твоего мужа, оказывается, любовница. И он вместе с ней ездит в Турцию отдыхать. А ты что же – ничего не видишь, и если это правда, что же ты будешь делать?

Конечно, за этим последовал большой переполох. Ника долго убеждал в своей невиновности, но скоро всё выяснилось. Ани не простила ему измены и рассталась с ним. Любовница Ники уехала за границу (говорят, была вынуждена). Сам Ника через несколько лет женился на другой.

Мать Ани до сих пор не общается со мной: - тебя кто, болтунью, спрашивал! Нечего сказать – расставила всё по местам. А Нике эта девушка надоела бы, и он вернулся бы в семью.

Но Ани ревновала его и обязательно всё узнала бы. Я, просто, немного поспешила.

После этого я никогда не вмешиваюсь в дела других – ни хорошо, ни плохо, какое моё дело. У меня, просто, не получается».

В этой истории чётко видна самая большая ошибка, которая непростительна медиатору: «тотчас же заявила». Это самая неправильная стратегия. Многое могло измениться совсем иначе. У медиатора, который старается наладить отношения, должен быть просчитан каждый шаг ожидаемого результата. Он должен разъяснить сторонам - по какому пути лучше идти и почему. И ещё – что ты предлагаешь и почему?

Часто формы подачи правды имеют решающее значение. Нельзя использовать при коммуникации информацию, в верности которой вы сами не уверены. Дайте людям возможность обдумать всё.

- Если это правда, что же ты будешь делать? – это самый плохой вопрос в такое время. Человек находится в шоке от полученной информации, и вы вот таким радикальным вопросом «вынуждаете» его, безо всякой логики, на горячую руку принимать решение.

Если у вас нет способности анализа ситуации, то лучше вам воздержаться. У вас фасилитация не получится.

Как стать медиатором. Что мы должны знать?

Немного из теоретического и практического материала:

- Первое и обязательное условие, которое определяет эффективность фасилитации, это сама личность. Медиатор должен быть **примелемой для обеих сторон авторитетной фигурой**, которая пользуется доверием и уважением. Если вы считаете, что обладаете этими необходимыми качествами, можете помогать людям в облегчении процесса.
- Медиатор обязательно должен владеть **навыком управления собственными эмоциями**. Это самое главное условие, и оно определяет и результаты. Спокойствие так же заразительно, как гнев. Никто не боится вашего крика, наоборот - спокойствие лучшее оружие для победы над гневом в любой форме. Люди, к которым вы направляетесь для урегулирования конфликта, не должны видеть ваших эмоций. Они должны почувствовать, что вы поддерживаете, болеете за них и что результаты вам не безразличны. Посредник никогда не использует терминов: я говорю это для вас, желаю вам хорошего, если не послушаетесь меня и не помиритесь, то можете хоть шею себе свернуть.
- Следующее обязательное условие, необходимое для эффективности фасилитации, это – **правильно выбранное время**. Мы должны знать – когда, в какое время следует вмешаться. Методы, которые вы эффективно применяли в другое время, могут оказаться безуспешными. Причина проста: вы выбрали плохое время, или просто не дождались нужного времени.
Если в семье конфликтная ситуация в семье всё ещё управляема и стороны в ещё в состоянии выслушать друг друга, ваше вмешательство, возможно, будет своевременным, можно избежать взрыва.
Если конфликт уже неуправляем, стороны подобно раскалённому вулкану выливают в адрес друг друга всю желчь. Попытка облегчить процесс безуспешна. В такое время самым эффективным шагом будет, если стороны разместят в разных местах, хоть и на время, поскольку пока эмоции находятся на переднем плане, то разум подчиняется им. Должен пройти определённый период, дабы негативные эмоции ушли на дно и к сторонам вернулась способность анализа.
- **Медиатор должен уметь слушать**. Любой семейный конфликт, исходя из своих причин, отличается от других и сложен, а нередко становится непонятным – почему людям трудно общаться друг с другом, почему говорят на разных языках. Потому, что они потеряли способность слушать друг друга. Функцией модератора состоит именно в том, чтобы он умел слушать обе стороны. Часто эти слушания надоедливы и скучны, так как одни и те же тексты повторяются несколько раз. Обе стороны стараются защитить

свои интересы, доказать свою правоту – вы должны дать им возможность высказать всё, выплеснуть всё до конца. Если вы считаете, что вы готовы к этому, вы уже владеете необходимыми медиатору навыками.

- Если у вас **есть чувство юмора**, это качество обязательно поможет в упрощении процесса.
- **Информированность и компетентность** являются важными инструментами для модератора. Чем больше у вас информации, тем больше альтернатив вы можете предложить. Это ещё более повысит ваш авторитет и степень доверия в отношении вас.

Если вы считаете, что вы обладаете всеми этими качествами, изучите их или будете развивать, вы уже готовы для медиаторства.

Помогите конфликтным семьям облегчить процесс!

**Обращайтесь в Центры поддержки женщин Фонда «Сухуми»,
получайте бесплатные психологические и юридические консультации.**

Центр поддержки женщин Кутаиси - ул. Мгалоблишвили 6

597 40 51 46 / 579 93 28 28

Центр поддержки женщин Хони - военный городок, корпус 98

579 70 84 84 / 571 85 42 42

Центр поддержки женщин Сенаки - ул. Бараташвили 13

579 27 94 94 / 571 85 39 39

Центр поддержки женщин Поти - новый район, ул. Гагры 10/9

597 89 25 25 / 597 15 72 74

Центр поддержки женщин Хурча/Коки – село Хурча

574 96 27 27 / 571 76 48 48

Центр поддержки женщин Цхалтубо - новый район, ул. 9 апреля 3/17

597 54 92 92 / 592 81 68 68

Желаем успехов!