КЕЛАСЬЕВ ОЛЕГ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ
кандидат социологических наук,
старший преподаватель кафедры социологии культуры и коммуникации
Санкт-Петербургского государственного университета,
okelasjev@mail.ru

OLEG KELASYEV
Cand.Sc. (Sociology), Senior Lecturer, Department of Sociology of Culture and Communication,
St. Petersburg State University

УДК 364.044

СОЦИАЛЬНОЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВО В РАБОТЕ С УЯЗВИМЫМИ ГРУППАМИ ГОРОДСКОГО НАСЕЛЕНИЯ

SOCIAL MEDIATION IN WORKING WITH VULNERABLE GROUPS OF URBAN POPULATION

Аннотация. В статье описывается опыт социального посредничества в работе с уязвимыми группами населения Санкт-Петербурга применительно к конфликтам в семейной и коммунально-бытовой сферах (раздел имущества, наследства, различные зависимости членов семьи). Отмечается, что при запуске службы социального посредничества в муниципальном образовании возникли определенные препятствия. Подробно рассмотрены конфликты в сфере ЖКХ и деятельность посредника по организации круглых столов с участием противостоящих сторон. Показано, что социальное посредничество существенно расширяет возможности социальной работы.

Abstract. The article describes the experience of social mediation in working with vulnerable groups of the population of St. Petersburg in relation to the conflicts in family and household spheres (the division of property, inheritance, various addictions of family members). It is noted that the service of social mediation in the municipality has encountered certain obstacles during its initial start. Conflicts in the sphere of housing and public utilities, as well as the mediation in the organisation of round tables with the participation of the opposing sides, were discussed in detail. It was shown that social mediation significantly expands the possibilities of social work.

Ключевые слова: социальное посредничество, уязвимые группы, конфликтологическое консультирование, «слабая» сторона конфликта, типы клиентов, партиципация.

Keywords: social mediation, vulnerable groups, conflictological counseling, «weak» side of conflict, types of clients, participation.

Социально-экономический кризис наиболее остро затронул уязвимые группы населения. В настоящее время в России численность людей, оказавшихся за чертой бедности, растет. Ясно, что именно они более всего нуждаются в различных формах социальной поддержки, включая профессиональную помощь в разрешении конфликтов. Социальные связи у этих групп нередко деформированы, не выполняют тех функций, которые выполняют у более благополучных граждан. В итоге, оказывается обедненным и социальный капитал таких лиц.

Представители данных групп (созависимые члены семьи, пожилые люди, которых «прессуют» родственники из-за квартиры, инвалиды и т. д.) часто не в состоянии адекватно оценить и сформулировать не только интересы противостоящей им стороны, но и свои собственные. Обычно им требуется специфическая начальная помощь в осознании проблемной ситуации во всем разнообразии ее аспектов, а также поддержка в раскрытии незадействованных ранее собственных ресурсов при разрешении проблемы. Вот почему на первом этапе на рациональность таких клиентов рассчитывать трудно, сначала необходимо повысить уровень их адекватности. Помочь в этом могут техники конфликтологического консультирования. Консультант, в отличие от чиновника (суд, полиция, государственные социальные службы, опека и попечительство и т. д.), должен быть ориентирован на более кропотливую работу по выяснению истинных интересов клиента и поиск путей решения проблем [1].

Если же клиент не готов к переговорам (или другая сторона, ощущая преимущество и желая сохранить статус-кво, не хочет вести переговоры с клиентом), то работа протекает в форме консультирования одной стороны. Когда же клиент «созревает» (или выстраивается более или менее равный баланс сил) — специалист настраивается на беседу уже с обеими сторонами.

Под социальным посредничеством понимается профессиональная помощь по согласованию интересов и целей индивидов и групп с выраженными различиями в их целях, ценностях, намерениях, формах мировоззрения, конфликтующими в сложных социально обусловленных ситуациях. При этом оказываемая посредническая помощь носит не юридический, не силовой, не административно-бюрократический характер, она базируется на диалоге, взаимном принятии и консенсусе конфликтующих. Социальное посредничество — понятие более широкое, чем медиация, оно включает в себя, помимо медиации, и ряд других действий, востребованных сложной процедурой согласования различий субъектов. Так, больших усилий может потребовать работа только с одной стороной конфликта, выяснение незадействованных ресурсов у «слабой» стороны, переговоры с каждой стороной попеременно, повышение уровня адекватности «слабой» стороны и т. д. Компонентами социального посредничества являются соответственно конфликтологическое консультирование, медиация, поочередная работа со сторонами конфликта, помощь «слабой» стороне в раскрытии ее собственных ресурсов и т. д.

Необходимость социального посредничества и консультирования возникает в самых различных сферах: в семье, во время и после бракоразводных процессов (раздел имущества, воспитание ребенка и т. д.), при решении вопросов опеки и попечительства, претензий по собственности или наследству, между соседями, родственниками, в связи с различными видами зависимостей, в жилищно-коммунальной сфере и т. д.

Социальное посредничество осуществлялось нами в рамках программы «Примирение», запущенной в муниципальном образовании № 54 Санкт-Петербурга (2011–2014 годы). Программа была ориентирована на внесудебное разрешение прежде всего коммунально-бытовых конфликтов между жителями муниципалитета. Задачами программы были: предоставление населению социальных услуг по урегулированию различных конфликтов с помощью техник конфликтологического консультирования и медиации; снабжение участников конфликта недостающей информацией о предмете конфликта; организация поочередной работы с разными сторонами конфликтной ситуации и вывод их на медиацию; выезд по заявкам руководителей социальных учреждений, расположенных на территории округа для оказания посреднических и конфликтологических услуг; помощь жителям в раскрытии их собственных ресурсов и т. д.

В рамках программы «Примирение» консультант вел прием в помещении муниципального совета дважды в неделю. В его обязанности входила фиксация в журнале информации о посетителе, сути проблемной ситуации, типе конфликта и достигнутом результате. Полученные данные систематически обобщались и на их основе подготавливались отчеты о количестве проведенных консультаций, типичных конфликтах, способах их разрешения.

Накопленные сведения о типичных коммунально-бытовых конфликтах на территории округа и цивилизованных формах их урегулирования использовались для повышения конфликтологической компетентности населения. Осуществлялось это через публикацию статей в муниципальной газете, информационных листовок, которые выполняли также функцию привлечения внимания жителей округа к программе.

Запуск программы оказался, однако, весьма не простым делом, он натолкнулся на серьезное сопротивление и потребовал от разработчиков преодоления ряда трудностей. Так, руководство муниципалитета на первичном этапе, сомневаясь в целесообразности программы, указывало, что в структуре администрации муниципального образования уже есть юрист, который бесплатно консультирует население по конфликтным ситуациям (программа будет просто дублировать его функции). В действительности, как выяснилось, бесплатными были только первичные юридические консультации, а после муниципальный юрист предлагал свою платную помощь посетителю для сопровождения его дела в суде. Более того, юрист, если клиент оказывался платежеспособным, зачастую был скорее заинтересован в конфликте и его развитии. Подход же в рамках программы «Примирение», в отличие от оказываемой в муниципалитете юридической помощи, был направлен на прекращение конфликтных действий обеих сторон. Надо заметить, юридическая услуга базировалась на помощи только одной стороне, что зачастую приводило лишь к подпитке конфликта и его эскалации. За «скобками» оставалась его вторая сторона, что усиливало социальную напряженность.

Другая трудность состояла в том, что было сложно представить убедительное экономическое обоснование программы, которое требовало руководство муниципалитета. Возникали проблемы и с проверкой эффективности программы. Руководство смущало то, что было непонятно, как отчитываться за такую «экзотическую», с их точки зрения, программу (перед прокуратурой, счётной палатой). По медиации хотя бы можно ориентироваться на уже существующий закон [5]. А как отчитываться за конфликтологическое консультирование? В связи с этим администрация МО даже предложила сначала заключать с каждым клиентом отдельный договор на все оказываемые в процессе конфликтологического консультирования услуги (первичную диагностику конфликтной ситуации, диспетчеризацию, формулировку проблемы, определение потребностей клиента и его истинных интересов, «постановку зеркала», демонстрацию клиенту его истинного лица в конфликтной ситуации, формулирование новой адекватной позиции в конфликте, отвечающей интересам и потребностям клиента и т. д.). Предлагалось также совместно с посетителем заполнять отдельный акт о достигнутых в ходе консультирования результатах. Однако, по мере обсуждения разработанной программы и понимания ее сути, эти предложения администрации МО снимались как несостоятельные (ибо им становилось ясно, что в ходе составления договора изначально нарушался принцип конфиденциальности, клиенты из уязвимых групп

вообще не понимали специфических терминов договора и акта выполненных работ и т. д.).

Когда эти препятствия были преодолены, администрация выдвинула новые требования: предложила работать с юридическими лицами на территории округа, обладающими печатями и могущими представить заверенные акты о выполненных работах. В качестве таких юридических лиц были названы средние школы. Но реакция школ на предложение профессиональной помощи в разрешении конфликтов оказалась негативной («у нас конфликтов нет» или «мы их сами решаем, своими средствами, и не нуждаемся в услугах посторонних специалистов»). Хотя в приватных разговорах директора признавались, что это самая серьезная проблема для них, ведь современная школа переполнена различными конфликтами, которые старательно скрывают от общественности руководители образовательных учреждений. Однако действует принцип «не выносить сор из избы», школам важно позиционировать себя в качестве «приличных учреждений», не имеющих особых проблем. К этому побуждает сложившаяся система контроля и отчетности образовательных учреждений.

Запуск программы потребовал от ее создателей настойчивой и длительной работы не только с руководством, но и с депутатским корпусом муниципального образования, поддержка которого была нужна для включения программы в бюджет. Реализации данной программы мешала ориентация чиновников на устаревшие и малоэффективные формы работы власти с населением (раздача подарков, продуктов питания, билетов на концерты, экскурсии и т. д.). Однако большинство депутатов (в отличие от руководства администрации МО) осознавали приближенность программы к потребностям реального местного самоуправления, в конце концов программа «Примирение» (как способствующая развитию инновационных форм работы муниципалитета с населением) получила все же определенную административную поддержку, а для ее реализации было выделено помещение в муниципалитете и т. д.

Наиболее типичными конфликтами оказались те, в основе которых лежали споры и притязания относительно жилой площади, как правило, весьма ограниченной. «Сильной» стороной здесь зачастую выступали более молодые родственники, оспаривающие право на жилплощадь у пожилых. Посредник сталкивался с весьма драматичными историями, после долгих лет борьбы близкие родственники становились врагами. Эти отношения разворачивались в парах: бабушка — внучка, мать — сын, свекровь — невестка, сестра — сестра и т. п. Попытки юридически разрешить проблему в таких родственных парах порой только усугубляли эти конфликты, разбирательства длились годами, отношения между родственниками окончательно портились. В подобных ситуациях социальное посредничество начиналось с работы с одной стороной и проводилось в форме конфликтологического консультирования. Взаимодействие с посредником ориентировало клиентов на более критическое восприятие собственных интересов и позиций, соотнесение их с позициями противоположной стороны, поиск возможностей учета и ее интересов. Опыт конфликтологической работы показал, что в родственных парах консультирование нередко приводило к необходимости медиации, которая при профессиональном подходе вела к восстановлению родственных отношений и заключению взаимоприемлемого соглашения. Проблематичным, однако, оставалось привлечение к диалогу второй (как правило, более «сильной») стороны, которая, ощущая свое превосходство, не хотела изменений. Во многом это обусловлено несформированностью традиций обращения к посреднику, ориентацией сторон на привычные силовые (судебные, административно-бюрократические) методы урегулирования конфликта. Но работа и только с одной (чаще «слабой») стороной на консультации повышала ее адекватность в конфликте, способствовала развитию более глубокого осознания проблемы, выходу из плена субъективизма. При изменении позиции даже одной из сторон (при удовлетворении ее основного интереса) конфликт часто удавалось урегулировать. Хотя, конечно, во всех проблемных ситуациях коммуникации участников конфликта носили односторонний характер и нуждались в профессиональной коррекции.

Вот типичный случай. К консультанту-посреднику обратилась пожилая женщина (возраст свыше 70 лет), производившая впечатление достаточно активной, инициативной, обладающей выраженным стремлением отстаивать свои интересы. Выяснилось, что у нее острый конфликт с неродной внучкой. Вместе они проживают в трехкомнатной неприватизированной квартире. Много лет назад сын этой пожилой дамы женился на женщине с дочерью, которую он удочерил и прописал на своей жилплощади. Потом сын трагически погиб. Его жена вышла замуж за другого человека и сейчас проживает с ним в другом районе. Но дочь осталась прописанной и живет в квартире бабушки, что последняя считает несправедливым. Внучка не сблизилась с ней, они, по утверждению бабушки, совершенно разные люди. Бабушка пыталась неоднократно через суд выписать свою неродную внучку — безуспешно. Внучка, которой исполнилось 24 года, со слов бабушки, издевается над ней, даже бьет ее, приводит разных сожителей. Прошли уже восемь судов, были неоднократные обращения в полицию. В ответ на предложение разменять квартиру (бабушке — однокомнатную, внучке — 20-метровую комнату) внучка ответила: «Мне нужна квартира, а тебя, бабка, пора на свалку». Бабушка перенесла уже инфаркт, с внучкой они не общаются. С грузом всех этих и других проблем пожилая женщина и пришла на консультацию.

Трудность в данном случае состояла в том, что вторая сторона (внучка) вообще не хотела общаться с консультантом. Но потом, осознав, что инициатива бабушки приводит к тому, что официальные органы начинают воспринимать их конфликт лишь с позиции ее интересов и настроены против, внучка решила изменить тактику и обратилась к консультанту-посреднику. В результате посреднической работы был составлен договор о правилах поведения,

пользования квартирой и оплаты коммунальных услуг. Нельзя сказать, что конфликт на этом был полностью исчерпан, но напряженность явно снизилась, обе отказались от очередного рассмотрения дела в суде (о разделении ордера).

Другие весьма распространенные конфликты коммунально-бытового характера были обусловлены спорами между родственниками по поводу раздела доставшейся им в наследство жилой площади. Ситуации при этом возникали настолько острые, что приходилось длительно работать по отдельности с каждой стороной конфликта, а отношения оказывались настолько испорченными, что люди вначале не желали даже находиться в одном помещении.

Наиболее сложными были ситуации, когда на жилье пожилого человека претендовали не родственники, а посторонние люди, которые ранее воспользовались недостаточной адекватностью пожилого человека и сумели уговорить его подписать ряд правоустанавливающих документов, лишающих его права собственности на свою квартиру. Пожилые люди считали себя в этом случае подвергшимися мошенническому обману. Дело осложнялось тем, что правоохранительные органы не всегда имели правовые основания для их защиты. Суд по формальным соображениям вставал на сторону претендентов на жилье, прокуратура не вмешивалась в ситуацию. Обращение же к дорогостоящему адвокату также не давало результата (более того, адвокат в одном из случаев даже воспользовался неадекватностью клиента и, получив деньги, исчез). Заниматься с такими людьми (блокадники, ветераны труда) ни муниципальный юрист, ни районная прокуратура особой мотивации не имели. Работа консультанта с наиболее проблемными клиентами способствовала повышению их адекватности, снижению высокого уровня фрустрированности, появлению у них ощущения защищенности. Он также помогал отыскать им компетентного адвоката, мотивированного на оказание помощи в данной трудной ситуации. В лице консультанта такие клиенты обретали внимательного сопереживающего собеседника, расширяющего их спектр видения проблемы, помогающего осознать свои ошибки и промахи, наметить новые и более эффективные стратегии в борьбе за восстановление нарушенной справедливости.

Порой для достижения результата было необходимо отступать от традиционной технологии и нарушать классические принципы консультирования и медиации (нейтральность, конфиденциальность, равноправие сторон и др.). Это имело место, когда одна из сторон страдала алкогольной или наркотической зависимостью, а посредничество предполагало не только помощь в соответствующем лечении, трудоустройстве, но и включение определенных мер принуждения. Так, на прием пришла пожилая женщина, у которой был конфликт с двумя дочерьми, страдающими алкогольной зависимостью. Старшей дочери — 40 лет, младшей — 30. При этом у старшей двое детей, и она из-за своего пьянства лишена родительских прав. Один ее ребенок в детдоме, на другого бабушкой оформлена опека. Младшая дочь, по словам матери, сильно выпивает, и у нее тоже есть ребенок. Как и старшая, она перестала работать и заниматься своим ребенком.

Консультантом были приглашены младшая дочь и сотрудники отдела опеки, которые объяснили ей последствия ее поведения (возможное лишение родительских прав). В итоге с матерью младшая дочь составила соглашение, по которому она в течение месяца находит работу, перестает пить и идет лечиться (кодироваться). Соглашение было реализовано, в настоящее время младшая дочь не пьет, занимается воспитанием своего ребенка и работает кассиром в одном из сетевых продуктовых магазинов района.

Среди семейных конфликтов, с которыми приходилось работать посреднику, определенную долю занимали конфликты, связанные с какой-либо зависимостью члена семьи. Особенно актуальной оказалась проблема наркозависимости одного из членов семьи, порождающая его конфликтность с другими членами семьи. Наркозависимость, как только она вскрывается, сразу порождает целый шквал конфликтов, затрагивающих весь комплекс взаимоотношений в семье. Среднестатистическая семья не располагает соответствующими ресурсами и уровнем компетентности для жизнедеятельности в таких условиях. На основе длительной конфликтологической работы было выявлено, что помощь посредника наиболее востребована следующими типами семей:

• стигматизирующей (осуждение наркозависимого члена, который рассматривается как «отброс», вплоть до прекращения общения и изгнания наркозависимого члена из семьи);

• не располагающей необходимыми социальными, материальными, культурными капиталами и ресурсами;

• созависимой (идущей на поводу у наркомана), например, когда родители наркозависимого не боролись с его болезнью, а просто закрыли глаза и покрывали долги; мать оплачивала все долги наркозависимого сына.

Посредник в этих типах семей должен вскрыть, сделать понятными распространенные механизмы стигматизации, созависимости и, главное, повысить адекватность семьи относительно всех сторон наркоконфликта. Он должен очертить возможные пути разрешения наркоконфликта.

• Протекторная (защищающая) семья, ориентированная на профилактику и сложную и кропотливую работу по преодолению последствий наркомании, сама находит пути разрешения наркоконфликта, хотя и она, разумеется, нуждается в помощи посредника.

Во всех типах семей, кроме протекторных, работу посредника осложняет то, что на поведение членов этих семей существенное влияние оказывает все то, что они знают о наркомании из СМИ или рассказов знакомых. Это только способствует стигматизации и эскалации наркоконфликта. Наркозависимый член семьи может еще не совершить каких-либо существенных нарушений, а он уже обвиняется в грехах, присущих всем

наркоманам, что является серьезным препятствием протекторным стратегиям и практикам. Обличение наркозависимого и последующее его изгнание из семьи может стать самоцелью. Поэтому первоочередная задача — повышение адекватности созависимых и склонных к стигматизации членов семьи.

В рамках программы «Примирение» значительное место занимали также конфликты, связанные с отношениями супругов после развода. Типичная ситуация: бывшая супруга препятствует общению прежнего мужа с ребенком. Конфликты эти, как правило, очень запутанные, многослойные, имеют длительную предысторию, выраженную эмоциональную составляющую и требуют привлечения психолога, психотерапевта.

В отдельную группу выделяются конфликты между соседями в многоквартирных домах по поводу шума, неприятных запахов, ночного пьянства, ремонта в утреннее или ночное время, споров о парковке и т. д. Подобного рода конфликты зачастую возникают, что называется, «на пустом месте».

Приведем пример. Житель пятиэтажки Алексей (все имена клиентов изменены), делал ремонт в своей квартире, выносил строительный мусор и случайно задел автомобиль соседа по парадной Бориса, поцарапал ему бампер. В ответ Борис вышел из машины и в резкой форме потребовал, чтобы Алексей возместил ему ущерб. Алексей, не останавливаясь, также очень грубо ответил Борису, что ничего компенсировать он не собирается, поскольку Борис виноват сам — припарковался в ненадлежащем месте. Борис, не сдержавшись, догнал Алексея и нанес ему несколько ударов. Алексей ответил ему тем же. Завязалась драка. Алексей в тот же день снял побои, «подготовил» свидетелей и направил заявление в полицию и суд с просьбой возбудить уголовное дело в отношении Бориса. Аналогичные действия предпринял и Борис. В конфликт включились родственники и другие соседи, выступившие свидетелями. Алексей и Борис искали заступников в высоких кругах, ввели в бой адвокатов. Ненависть настолько овладела соседями, что главным для них стало стремление нанести как можно больший ущерб друг другу, о первоначальной проблеме они уже и не думали.

Но очевидно, что все можно было решить мирным путем, если бы вовремя остановиться, совладать с эмоциями, не дать конфликту развиться дальше. Только после того, как были использованы социальные связи между жителями дома и преодолено сопротивление адвокатов, которые «паразитировали» на конфликте, удалось усадить стороны за стол переговоров и решить конфликт в досудебном порядке.

Свой класс конфликтов в практике социального посредничества образуют и конфликты, связанные с вопросами благоустройства территории. Подобного рода конфликты возникали при выполнении работ по благоустройству территории муниципалитета, в ходе которых пришлось согласовывать приоритеты разных социальных групп — тех, кто заинтересован в местах для парковки автомобилей под окнами своего дома, и тех, кто настроен на сохранение свободного пространства, мест отдыха и территорий для прогулок. Скажем, когда администрация МО пошла навстречу владельцам автомобилей и подготовила примыкающую к забору детского сада территорию для парковки 13 машин — реализация этого плана достаточно неожиданно вызвала возмущение администрации детсада и некоторых представителей родительского комитета (хотя предполагалось, что пользоваться парковкой будут родители и сотрудники сада). Выяснилось, что у председательницы родительского комитета ребенок, посещающий младшую группу детсада, окна которой выходят на парковку, тяжелый аллергик. Будучи очень активной и жесткой, женщина сразу же инициировала конфликт, апеллируя к несоблюдению санитарных норм. Но реакция ее была запоздалой — парковка уже построили. Тем не менее она потребовала перекрыть парковку надолбами, грозя написать жалобу в прокуратуру. Однако не все родители ее поддержали, часть была за парковку, которой родители активно пользовались, когда привозили детей в сад. Разбор конфликта показал, что ухудшение экологической ситуации было обусловлено только тем, что водители ставили машины выхлопными трубами к забору садика. При прогреве отработанные газы выпускались в сторону окон ясельной группы. В результате посредническая работа привела к соглашению между пользователями парковки и администрацией детского сада — не ставить автомобили выхлопными трубами к садику. Были развешаны объявления о правилах парковки, проведена соответствующая работа с автовладельцами. При этом особенно много усилий потребовалось на налаживание взаимодействия с инициатором конфликта — председательницей родительского комитета, очень активной, юридически подкованной и конфликтной. Но в итоге даже ярые противники парковки согласились с такой формой урегулирования ситуации.

Этот конфликт, очевидно, не возник бы, если бы местная власть позаботилась об общественном обсуждении проекта парковки с коллективом детского сада, родителями, жителями ближайших домов. Чиновникам даже в голову не пришло, что у этих субъектов могут быть представления, отличные от их собственных, они проигнорировали позиции затрагиваемых проектом людей.

Очень многие конфликты происходят только потому, что власть не умеет взаимодействовать с другими социальными субъектами как с равноправными партнерами. С точки зрения теории посредничества надо учитывать все возможные уровни взаимодействия власти с населением [2]: от полного игнорирования мнения населения, манипулирования, «убеждения», одностороннего информирования до партиципации[1].

---

[1] Под партиципацией понимаются институционализированные возможности влияния рядовых граждан на процессы выработки и принятия социально значимых решений, партнерское взаимодействие граждан с учреждениями, ответственными за принятие этих решений.

Только на уровне партиципации, предусматривающей механизмы, позволяющие людям вести равноправные переговоры с властью, есть объективная потребность в полноценном социальном посредничестве. Но поскольку население является пока «слабой» стороной, то взаимодействие власти и бизнеса с ним на уровне партиципации не всегда реализуемо. Соответственно не востребовано в таких условиях и социальное посредничество. Наиболее благоприятны для посредничества примерно одинаковые статусы и более или менее равные возможности сторон, поэтому одной из важнейших задач социального посредника является повышение статуса и возможностей «слабой» стороны (снабжение ее недостающей информацией, помощь в составлении жалоб и обращений, улучшение активности и т. п.). В роли такой «слабой» стороны выступают инициативные группы населения, отдельные активисты, различные субъекты гражданского общества. Речь идет об активизации жителей муниципалитетов. Проблематика этого подробно рассматривается в рамках социально-пространственного подхода, разрабатываемого немецкими исследователями [6; 7]. Успех посредника во многом зависит от того, с какими субъектами он имеет дело, поэтому в своей работе он должен опираться на знания о том, какого рода клиенты могут прийти к нему на прием. Здесь нужна типология клиентов.

Одним из оснований для классификации выступает степень активности клиента. Именно активность, инициативность приводит его к консультанту. Но эта активность должна направляться адекватностью осознания клиентом проблемной ситуации. Тогда сочетание активности и адекватности может служить основой для соотнесения клиента к тому или иному типу. С нашей точки зрения, клиентов можно классифицировать, исходя из сочетания этих двух переменных: степени адекватности осознания клиентом проблемной ситуации, в которой он находится, и степени активности клиента по ее изменению. В общем виде возможные группы клиентов представлены на схеме.

I. Низкая степень адекватности осознания при высокой активности. Характерно доминирование эмоций над разумом. Их реакция во многом определяется недостаточной адекватностью осознания ими ситуации. Только при условии повышения уровня социальной рефлексии данная группа (квадрант I) может перейти к конструктивному поведению в конфликте (квадрант IV). Для этой группы особо необходимы программы по широкому конфликтологическому просвещению и порой по «социальной психотерапии».

II. Ситуация, формируемая сочетанием низкой степени адекватности осознания и низкой активностью клиентов, порождает безразличие к затрагивающим их интересы конфликтам. Усталость, апатия, конформизм — умонастроения многих россиян. Мы неоднократно наблюдали случаи, когда люди абсолютно безразлично относились к возникающей под их окнами уплотнительной застройке, уничтожению зеленых зон, на протяжении многих лет терпели издевательства от соседей и родственников и т. д. Эта группа, несмотря на свою многочисленность, вряд ли по своей инициативе появится в конфликтологической посреднической службе.

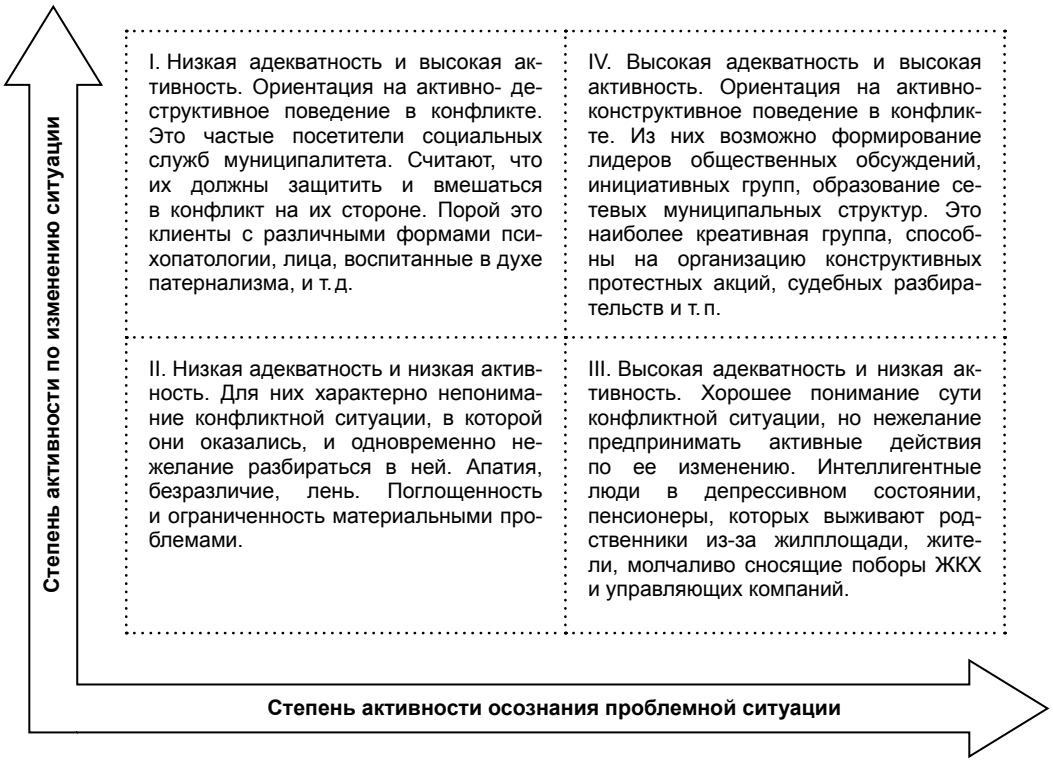

Схема. Возможные группы клиентов службы социального посредничества

III. Высокая степень осознания при низкой активности порождает ситуацию, когда «люди все понимают, но ничего не предпринимают». Такое пассивное реагирование на конфликт также распространено в нашем обществе. Причины подобного поведения в том, что многие люди, входящие даже порой в достаточно образованные и статусные группы, глубоко убеждены в том, что от них мало что зависит. Надо признать, такая позиция имеет немало оснований. Их активность может повыситься, и они могут участвовать в решении конфликта, только если им будет продемонстрировано, что от них что-то зависит. Для перевода этой группы в группу IV требуется налаживание взаимодействия на уровне партиципации, наглядно показывающее им, что активность во многом определяет окончательный характер принимаемых в ходе урегулирования конфликта решений.

IV. Высокая степень адекватности осознания при высокой активности. К сожалению, данная группа клиентов менее распространена, чем предыдущая, однако именно она наиболее готова к работе на уровне партиципации и посредничеству. Такой группе, помимо активности, присущи высокая социальная ответственность, гражданская и правовая культура, способность к учету интересов противоположной стороны и т. д. Здесь даже возможно отстаивание и продвижение коллективных интересов. С такой группой работать наиболее приятно и результативно. Относительно немногие сегодня характеризуются сочетанием указанных качеств, но именно с клиентами данного типа власть может работать на равных, на уровне полноценного партнерства. Власть, правда, пока не научилась использовать энергию и интеллект этой группы и предпочитает налаженные уже технологии манипулирования, убеждения, одностороннего информирования.

Люди такого типа составляют основу инициативных групп, отстаивающих интересы граждан в сфере защиты архитектурного наследия, благоустройства, экологии, жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) и т. д.

Рассмотрим проведение посреднической работы между этими инициативными группами и управляющими организациями из сферы ЖКХ, а также контролирующими государственными органами. Сфера ЖКХ, как известно, перенасыщена разнообразными конфликтами. Наиболее распространены конфликты, возникающие из-за невыполнения управляющими компаниями обязательств перед жителями, некачественного обслуживание многоквартирных домов, сфальсифицированных собраний собственников жилья (создание «липовых ТСЖ»), сдачи в аренду общедомовых помещений без согласия жителей под торговые точки, что нарушает комфортное проживание людей и т. д. Сторонами этих конфликтов являются инициативные собственники и наниматели квартир и руководство ТСЖ, ЖСК, управляющие компании и контролирующие их государственные организации.

Эти конфликтные ситуации характеризуются длительностью протекания, требуют от людей огромных усилий для удовлетворения их законных интересов, бюрократическим подходом государственных контролирующих организаций к обращениям инициативных групп граждан, дороговизной и смутной судебной перспективой для рядовых жителей многоквартирного дома и т. д. Контролирующие организации и управляющие компании стремятся «замять» конфликт, а инициативные граждане склонны к отстаиванию своих интересов порой в излишне эмоциональной форме, при этом они не подготовлены к диалогу с противостоящей стороной (да и чиновники не готовы к равноправному диалогу с этими гражданами).

Поэтому в подобных конфликтах, как и в описанных ранее, приходится работать и с одной стороной, и с обеими. Работа с одной стороной на практике здесь сводится к активизации и повышению адекватности жителей местного сообщества — заказчиков и потребителей жилищно-коммунальных услуг, подготовке их к диалогу с представителями управляющей компании, обучению переговорам и повышению конфликтологической компетентности. Работа с обеими сторонами противостояния реализуется посредством проведения круглых столов с участием противостоящих сторон и экспертов; специально организованных форумов, переговоров с установкой на сотрудничество; медиации; организации соответствующих групп в социальных сетях; конфликтологического консультирования инициативных групп.

Важность такой работы осознается и на государственном уровне [4].

Нами в рамках Санкт-Петербургской общественной организации «Объединение Советов домов и собственников» и городского проекта «Наблюдаем за ЖКХ» в течение 2014–2016 годов велась посредническая работа в форме проведения круглых столов с участием инициативных групп, созданных непосредственно собственниками жилья, руководства ЖСК и ТСЖ, обслуживающих организаций ЖКХ и государственных органов, уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением законодательства в сфере ЖКХ.

Задачи подобных круглых столов:

1) расширить, стимулировать участие общественности в решении проблем ЖКХ и оказать максимальное содействие государственным органам в рассмотрении вопросов, касающихся наиболее массовых и длительных нарушений прав собственников МКД в разных районах города;

2) трансформировать эти трудные, жизненно важные и длительно решаемые вопросы в ранг досудебных, решаемых переговорным путем, с тем, чтобы избавить собственников от необходимости обращаться в суд, что разгрузит районные суды города;

3) создать дискуссионную площадку из разнопрофильных специалистов, занятых в данной сфере, для формирования комплексного подхода к решению проблемных ситуаций в жилищно-коммунальном секторе;

4) выработать технологию решения типичных проблемных ситуаций в сфере ЖКХ;

5) наладить диалоговое взаимодействие конфликтующих сторон.

По результатам круглого стола для конфликтующих сторон открывалась возможность выхода на медиацию.

Опыт показывает, что более «сильная» сторона (управляющая организация либо государственная структура), обладающая большими возможностями и ресурсами (финансовыми, кадровыми, административными связями в структурах города), обычно уклоняется от необходимого диалога, не считая простого собственника (рядового гражданина) равноправным партнером в решении вопросов управления его же собственностью. Эти отношения далеки от уровня партиципации.

То же самое, к сожалению, можно сказать о госструктурах (Государственная жилищная инспекция, Роспотребнадзор), которые нередко просто игнорируют участие в круглых столах и взаимодействие с инициативными группами, делая ставку на пассивное и незаинтересованное большинство собственников. Они могут не явиться на дискуссию под предлогом, что проведение круглых столов действующим законодательством не регламентировано. Такая позиция резко противоречит нормам гражданского общества.

Взаимодействие в русле традиционных практик нельзя назвать равноправным, оно обычно ограничивается официальной перепиской и обращением в суд. Добиваться равноправия, гласности вне посредничества довольно трудно. Приходится сталкиваться именно с игнорированием позиций более «слабой» стороны конфликта. Поэтому важным условием для эффективного социального посредничества, приводящего к действенному досудебному соглашению сторон, является формирование у сторон установки на диалог, повышение их конфликтологической культуры и компетентности. Не менее важно и усиление статуса общественных инициативных групп и организаций, что не позволит «сильной» стороне пренебречь интересами граждан как потребителей жилищно-коммунальных услуг. Пока же «сильная» сторона — управляющие и контролирующие их работу организации — предпочитает взаимодействовать с населением на уровне игнорирования или манипулирования, а активисты общественных организаций хотят и требуют совсем другого — взаимодействия и равноправного партнерства.

Таким образом, в различных типах конфликтов — от межличностных, семейных до ЖКХ — обнаруживается востребованность в социальном посредничестве, функции которого расширяют сферу деятельности социальных служб и сводятся к повышению уровня адекватности клиента, анализу вместе с ним конфликтной ситуации, усилению позиций «слабой» стороны конфликта, проведению посреднической работы по сближению позиций сторон и т. д. Профессиональное социальное посредничество в этом смысле способствует наращиванию социального капитала в местном сообществе, является ответом на запрос людей в реальном местном самоуправлении [3]. Социальное посредничество обеспечивает формирование сетей взаимопомощи и взаимоподдержки на местном уровне, направлено на гуманизацию отношений между уязвимыми группами городского населения и социальной средой, содействует росту доверия между социальными группами в современном обществе, насквозь пропитанном индивидуализмом.

1. Карпенко А. Д., Фролова-Буканова Е. Н. Социальное конфликтологическое консультирование. СПб.: СПбГУ, 2006. 151 с.
2. Келасьев О. В., Казаков С. В., Лейес А. Ю. Специфика коммуникации власти и населения в контексте массового публичного протеста // Журнал социологии и социальной антропологии, 2006. Т. IX, № 1 (34). С. 103–123.
3. Петухов Р. В. Локальные сообщества и гражданский активизм // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2014. № 4 (122). С. 60–71.
4. Федеральный закон от 21.07.2014 N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // ГАРАНТ. Режим доступа: http://base.garant.ru/70700452 (дата обращения: 20.09.2016).
5. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) РФ» [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038 (дата обращения: 20.09.2016).
6. Hinte W. Bewohner ermutigen, aktivieren, organisieren — Methoden und Strukturen für ein effektives Stadtteilmanagement // Alisch, M. (Hrsg.): Stadtteilmanagement, Voraussetzungen und Chancen für die soziale Stadt, Leske+Budrich, Opladen, 1998. S. 153–170.
7. Hinte W., Fehren O. Sozialraumorientierung — Fachkonzept oder Sparprogramm?: ein Beitrag. Deutscher Verein für Öffentliche und Private Fürsorge e. V. Freiburg, Br.: Lambertus, 2013. 63 S.

References

1. Karpenko A. D., Frolova-Bukanova Ye. N. *Sotsialnoye konfliktologicheskoye konsultirovaniy*e [Social conflictological counseling]. St. Petersburg: St. Petersburg State University Publ., 2006. 151 p. (In Russian).
2. Kelasyev O. V., Kazakov S. V., Leyyes A. Yu. Spetsifika kommunikatsii vlasti i naseleniya v kontekste massovogo publichnogo protesta [Features of communication between public authorities and population in the context of massive public protest]. *The Journal of Sociology and Social Anthropology,* 2006, 1 (34), pp. 103–123 (in Russian).
3. Petukhov R. V. Lokalnyye soobshchestva i grazhdanskiy aktivizm [Local communities and civil activism]. *The Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes,* 2014, 4 (122), pp. 60–71 (in Russian).

4. *Federalnyy zakon ot 21 iyulya 2014 goda N 212-FZ «Ob osnovakh obshchestvennogo kontrolya v Rossiyskoy Federatsii»* [Federal Law of the Russian Federation No. 2012-FZ of July 21, 2014 «On the Basic Principles of Public Control in the Russian Federation»] (in Russian). Available at: http://base.garant.ru/70700452/(accessed 20.09.2016).
5. *Federalnyy zakon ot 27 iyulya 2010 goda N 193-FZ «Ob alternativnoy protsedure uregulirovaniya sporov s uchastiyem posrednika (protsedure mediatsii) RF»* [Federal Law of the Russian Federation No. 193-FZ of July 27, 2010 «On Alternative Procedures of Dispute Resolution with Participation of a Mediator (Mediation Procedure)»] (in Russian). Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/(accessed 20.09.2016).
6. Hinte W. Bewohner ermutigen, aktivieren, organisieren — Methoden und Strukturen für ein effektives Stadtteilmanagement. In: *Stadtteilmanagement, Voraussetzungen und Chancen für die soziale Stadt.* Alisch M. (Hrsg.). Opladen: Leske+Budrich, 1998, S. 153–170 (in German).
7. Hinte W., Fehren O. *Sozialraumorientierung — Fachkonzept oder Sparprogramm?* Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V. Freiburg, Br.: Lambertus, 2013. 63 S. (In German).