

**УДК 316.48**

**ИВАНОВ Олег Борисович** – руководитель Центра урегулирования социальных конфликтов, председатель Коллегии медиаторов при Торгово-промышленной палате Московской области (142700, Россия, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное, ул. Школьная, 26а; [collegiato@gmail.com](mailto:collegiato@gmail.com)); заслуженный юрист Московской области

## ГОРОДСКИЕ КОНФЛИКТЫ: ТИПОЛОГИЯ И МЕДИАЦИЯ

**Аннотация.** В статье дается определение городского конфликта, рассматриваются его основные виды. Выделяются различные критерии классификации городских конфликтов: источник конфликта, его объект, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, социальный результат и др. Автор рассматривает способы профилактики городских конфликтов, такие как повышение эффективности взаимодействия между сторонами, прогнозирование, улучшение информированности населения. Ключевое внимание в статье уделяется процедуре медиации как наиболее эффективному инструменту урегулирования споров с соблюдением интересов всех сторон. При этом автор рассматривает не только преимущества медиации, но и ее недостатки.

**Ключевые слова:** городской конфликт, медиация, профилактика, коммуникация

Современный город представляет собой средоточие разнообразных конфликтов и противостояний. И чем больше город, тем выше уровень его конфликтности. По мере развития цивилизации число и объективность конфликтов будут только возрастать и принимать новые формы.

Сами по себе конфликты естественны для человеческого существования, более того – они служат важнейшим катализатором развития, движения вперед. Возникновение конфликта является первым шагом на пути его решения, вопрос лишь в том, насколько грамотно и безболезненно будет урегулирован этот конфликт.

Городские конфликты относятся прежде всего к социальным конфликтам, но могут сочетать в себе и межгрупповую, и экологическую, и экономическую, и другие составляющие.

Городской конфликт – это получившее внешнее проявление столкновение интересов жителей города в связи с использованием ими городского пространства.

Городские конфликты можно условно разделить на четыре основных группы: градостроительные, инфраструктурные, экологические, символические.

Градостроительные конфликты связаны непосредственно с архитектурными изменениями в городе. Здесь граждане могут быть недовольны как самим объектом строительства, так и процессом строительства, в т.ч. возникающими при этом неудобствами.

Инфраструктурные конфликты возникают тогда, когда происходят неудобные для жителей изменения в городском хозяйстве – будь то перенос парковок и дорожных знаков, рост тарифов на проезд в общественном транспорте, закрытие важных для жителей объектов (поликлиник, детских садов, школ) или, наоборот, открытие нежелательных для горожан объектов вроде общежития для мигрантов или банно-прачечного комбината для бездомных.

Экологические конфликты связаны с представлением жителей о неблагоприятном изменении окружающей среды вследствие тех или иных архитектурных или инфраструктурных изменений, таких как вредные выбросы, строительство опасных объектов, наносящих вред экологии города, и т.д.

Символические конфликты касаются так называемой зоны комфорта жителей – культовых в локальном или городском масштабе кафе, скверов, особенных мест встреч и прогулок, реальных или почитаемых жителями памятников истории и культуры.

Важно понимать, что зачастую городской конфликт сочетает в себе признаки всех четырех групп. Например, строительство новой транспортной развязки может раздражать жителей и неудобствами во время строительных работ, и изменением привычной инфраструктуры, и повышением уровня шума и загазованности, и изменением комфортной среды – уничтожением привычных магазинов, кафе, скверов и т.д. Другой пример – программа реновации жилья в Москве – потенциально мощнейший городской конфликт, содержащий в себе все перечисленные признаки.

Городские конфликты как относительно новый для российской реальности тип социальных конфликтов являются еще недостаточно изученными. В связи с этим вопрос их типологизации играет ключевую методологическую роль: правильно сформулированный подход к этой проблеме позволит исследователю, с одной стороны, систематизировать имеющуюся научную информацию, а с другой – сыграть важную роль в процессе получения новых знаний.

Существует немало критериев классификации современных городских конфликтов. Такими критериями могут выступать, например, источник конфликта, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, социальный результат и т.п.

По направленности городские конфликты являются типичными представителями «горизонтальных» конфликтов, т.е. таких, в которых участниками являются лица, не находящиеся в прямом подчинении друг у друга.

По характеру причин городские конфликты являются объективными. Субъективные факторы, безусловно, также играют здесь свою специфическую роль, однако лишь в плане воздействия на динамику развития конфликта и отчасти на конкретные формы конфликтных действий, избираемые его участниками.

Городские конфликты могут быть как открытыми, т.е. реализовываться в общественно-информационных акциях, так и скрытыми, когда несогласие не выражено в публичном пространстве.

Типичным видом российских городских конфликтов являются конфликты, связанные с обманутыми дольщиками. Причиной их возникновения обычно являются как срывы сроков сдачи многоквартирных домов в эксплуатацию, так и признание застройщика банкротом и, как следствие, отсутствие четкой позиции по срокам завершения строительства.

Городские конфликты, возникшие после окончания строительства, в России встречаются реже. Так, некоторое время назад подмосковные власти насчитали на своей территории свыше 400 многоквартирных домов, незаконно построенных на дачных участках. В настоящее время областное правительство с привлечением муниципалитетов пытается решить проблему такого самостроя в судебном порядке. Конфликт налицо: долгое время предприимчивые граждане, используя несовершенства градостроительного и земельного законодательства, покупали земельные участки для индивидуального жилищного строительства, а по факту возводили там многоквартирные дома высотой до семи этажей. При этом квартиры в таких домах были существенно дешевле законно построенных аналогов, и их покупали зачастую представители социально незащищенных слоев: инвалиды, матери-одиночки, для которых это теперь единственное жилье. Остро стоит и вопрос компенсаций людям, купившим такое жилье: как

правило, при сносе дома им ничего не выплачивается, что объективно толкает жителей на крайне агрессивные модели поведения.

Среди конфликтов в сфере жилищно-коммунального хозяйства можно выделить непосредственно инфраструктурные, связанные с деятельностью городской инфраструктуры, и конфликты с персоналом, который взаимодействует с населением.

Основная причина такого рода конфликтов заключается в отсутствии у населения доверия к организациям ЖКХ — и касается это не только мегаполисов, но и большинства населенных пунктов страны. Многие проблемы в этой сфере тянутся еще с 1990-х гг., когда государство перестало заниматься многими темами, в т.ч. и жилищно-коммунальным хозяйством. Впрочем, в последнее время здесь есть определенные улучшения. Появилось лицензирование деятельности управляющих компаний. В любой момент на общем собрании жители могут принять решение и пригласить другую управляющую компанию управлять своим домом. Заработали государственные жилищные инспекции, появились такие интернет-порталы, как «Активный гражданин», «Добродел», с помощью которых тоже можно жаловаться и оперативно получать официальные ответы на вопросы по управлению своим домом и близлежащей территорией.

Городской конфликт, как и любой другой, проще предупредить, чем впоследствии привлекать значительные силы и средства для его разрешения, даже если итоговое решение будет признано сторонами эффективным и удовлетворит их интересы.

Профилактика городских конфликтов состоит в такой организации взаимодействия субъектов, которая сведет к минимуму вероятность возникновения конфликтной ситуации.

Важная особенность городских конфликтов состоит в том, что его субъекты известны еще до того, как они осознали реальную конфликтность ситуации и перешли к конфликтным действиям. Это обстоятельство значительно упрощает работу специалистов по управлению городскими конфликтами.

Теоретически самым эффективным способом предупреждения городских конфликтов явилось бы устранение его причин. Следует признать, однако, что на практике этот способ вряд ли возможен. Строительство и другие изменения городской среды являются объективно необходимыми, кроме того, для реализации крупных строительных проектов привлекаются людские и финансовые ресурсы. Прекратить начатый девелоперский проект в силу того, что он является потенциально конфликтогенным (а таковым является практически любой проект), застройщик объективно не в состоянии, поскольку это означает для него серьезные репутационные и финансовые потери, вплоть до банкротства. Такое развитие ситуации, безусловно, негативно отразится не только на самом застройщике, но и на его контрагентах и работниках, вызовет своего рода цепную социально-экономическую реакцию, породив целый комплекс конфликтов.

В этой связи куда более эффективным представляется налаживание конструктивного взаимодействия, коммуникации между субъектами конфликта на той стадии, когда он еще не вошел в активную фазу, — взаимодействия, основанного на эмпатии, умении слушать и уважении к другим субъектам.

Не менее важным способом профилактики городского конфликта является его прогнозирование. Прогнозирование использует имеющийся методологический и эмпирический опыт, позволяет качественно скорректировать степень неопределенности, повысить уже на начальной стадии вероятность эффективного управления городским конфликтом и его последующее оперативное

разрешение. В то же время чем более значительная ошибка была допущена в прогнозе развития конкретного городского конфликта, тем ниже эффективность управления им. Более того, ошибочное прогнозирование может привести в итоге не к разрешению конфликта, а к его усугублению.

Нередко конфликтные ситуации возникают в связи с недостаточным уровнем информированности населения, а также в связи с отсутствием механизмов, которые позволили бы услышать и учесть точку зрения местного сообщества. При этом сами горожане зачастую исключены не только из процесса принятия решений, но и из дискуссий относительно возможных целей и форм развития городского пространства. Это обстоятельство является дополнительным конфликтогенным фактором. В условиях дефицита легитимных и эффективных способов борьбы за городское пространство горожане зачастую вынуждены обращаться к инструментам публичного протеста.

Еще раз следует подчеркнуть, что не существуют методики работы, полностью исключаящие городские конфликты. Необходимые мероприятия по реализации многоуровневых программ обновления любого города объективно требуют максимальной концентрации разрозненных ресурсов и детерминируют рост напряженности между групповыми и индивидуальными интересами.

Таким образом, противостояния будут существовать всегда и повсеместно, поскольку комплексное освоение новой территории неизбежно связано с разрушением устоявшихся социальных стереотипов и привычек локальных социальных групп. То есть, конфликт как таковой заложен в самой природе городской жизни. Вместе с тем нередко такие конфликты стимулируют власть к решению ряда общих проблем путем, например, разработки и принятия новых законов, исключающих возможность повторения конфликтных ситуаций.

В любом случае конфликт не должен переходить в агрессивную стадию, потому что на этом этапе призвать стороны к диалогу практически невозможно и сам конфликт начинает развиваться по неуправляемому сценарию. В условиях современной российской действительности и общей низкой культуры участия в конфликтах и управления ими ждать от сторон конфликта дипломатичного поведения не приходится. В связи с этим актуальным становится вопрос определения модератора конфликта, т.е. такой силы, которая, с одной стороны, не является участником конфликта и не связана ни с одним из участников, а с другой – обладает необходимыми знаниями, умениями и технологиями для управления ситуацией и исключения ее перехода в агрессивную стадию.

Медиация имеет существенные преимущества перед традиционными формами урегулирования конфликтов вообще и городских конфликтов в частности. Самое важное: медиация позволяет выявить истинные интересы участников конфликта, сформулировать их. В свою очередь, это позволяет запустить процесс выявления принципиальных и факультативных различий интересов участников конфликта, определить их возможную общность и через все установленные механизмы способствовать изменению их взаимоотношений от конфронтации к конструктивному сотрудничеству. Медиация всегда исходит из того, что какими бы непреодолимыми ни казались существующие противоречия между сторонами конфликта, у них существует реальная возможность сохранить партнерские отношения и найти актуальные формы совместной деятельности. Именно такой позитивистский подход выгодно отличает медиацию от традиционных способов разрешения конфликта, которые в силу ограниченности своего функционала в ряде случаев в принципе не могут снять остроту вопроса, поскольку изначально преследуют иные цели.

Для установления позитивного контакта между сторонами специалисты – социологи, конфликтологи, медиаторы – совместно с органами власти и мест-

ным активом проводят социальную диагностику территорий и выявляют возможные «болевые точки», анализируя, где негативная реакция жителей может быть наиболее активной. В случае градостроительных или экологических конфликтов крайне важно, чтобы такая работа была проведена на этапе планирования территории, во время проведения публичных слушаний, а не во время ее застройки. Только так можно снизить уровень социальной напряженности среди населения и не допустить возгорания конфликта.

Уместно также говорить в т.ч. об активизации механизмов коммуникации между всеми субъектами конфликта. Большую роль здесь играют открытость местной власти, ее умение коммуницировать с населением, наличие необходимых ресурсов и технологий для такой коммуникации. В связи с этим очевидна необходимость в общественных площадках для обсуждения и урегулирования такого рода разногласий.

Сама суть процедуры медиации сводится к поиску участниками конфликта или иными заинтересованными лицами взаимовыгодного решения при содействии нейтрального лица – медиатора. Основное отличие медиации от традиционного способа разрешения спора (например, судебного) заключается в том, что медиатор не является лицом, облеченным властью и имеющим полномочия для самостоятельного (пусть и в рамках закона) разрешения спора. При медиации стороны нацеливаются на совместную работу по поиску и принятию взаимоприемлемого решения, а медиатор выполняет необходимые функции по организации такой работы. Совместная работа всех участников городского конфликта над поиском приемлемых вариантов его решения приведет к тому, что такое решение будет именно общим и не будет основано на принципах того или иного ущемления интересов одной из сторон. Важный момент: разрешение спора в любом случае зависит именно от сторон, конфликт не передается третьим лицам. Изложенное в полной мере соответствует тем принципам работы медиаторов, которые закреплены в российском законодательстве: добровольность участия в процедуре медиации, конфиденциальность, равноправие сторон, беспристрастность (нейтральность) медиаторов, принцип сотрудничества, открытость, взаимоуважение, ответственность.

Кроме очевидных преимуществ медиации, к которым следует отнести возможность сэкономить время, деньги и эмоциональные силы участников конфликта, стоит отметить и ее недостатки. Так, например, действующее законодательство не предусматривает реальную ответственность недобросовестного медиатора за нарушение того же принципа конфиденциальности. Важно также понимать, что принцип добровольности распространяется не только на сами медиативные процедуры, но и на последующее выполнение заключенного участниками конфликта медиативного соглашения. По своей юридической природе такое соглашение исключает принудительность его исполнения, что, безусловно, может рассматриваться как обстоятельство, снижающее ценность медиации с точки зрения участников конфликта, традиционно относящихся друг к другу с большим недоверием и откровенной антипатией, в т.ч. личной.

Медиация сегодня – все еще новелла для российского общества. При этом медиация является междисциплинарной областью знания и несет колоссальный социальный потенциал, приобретающий все большую значимость на фоне вызовов современного стремительно меняющегося общества. Понимание сущности медиации как обособленного и наделенного уникальными характеристиками альтернативного способа разрешения споров, а также способа предотвращения и эскалации конфликтов еще недостаточно укоренилось не только в российском общественном сознании, но и среди представителей професси-

ональных групп, которые призваны играть ключевую роль в распространении практики применения медиации.

Вместе с тем именно медиация представляется наиболее перспективным инструментом урегулирования социальных конфликтов вообще и городских в частности, поскольку позволяет сторонам прийти к взаимоприемлемому решению без ущемления прав и интересов друг друга. Другое дело, что для внедрения и продвижения этого института необходима значительно более широкая поддержка со стороны органов власти, в т.ч. судебной, чем сейчас.

*IVANOV Oleg Borisovich, Head of the Center for the Settlement of Social Conflicts, Chairman of the College of Mediators at the Chamber of Commerce and Industry of the Moscow Region (26a Shkolnaya St, Vidnoye, Leninsky District, Moscow Region, Russia, 142700; collegiamo@gmail.com); Honored Lawyer of the Moscow Region*

## CITY CONFLICTS: TYPOLOGY AND MEDIATION

**Abstract.** *The article defines urban conflict and considers its main types. There are various criteria for classifying urban conflicts, such as the source of the conflict, its object, content, significance, type of resolution, form of expression, social result and others. The article also considers ways to prevent urban conflicts, such as improving the effectiveness of interaction between the parties, forecasting, and improving public awareness. The article focuses on the mediation procedure as the most effective tool for resolving disputes with respect for the interests of all parties. In this case, the author considers not only the advantages of mediation, but also its disadvantages.*

**Keywords:** *urban conflict, mediation, prevention, communication*

---