

# Содержание

А. Вступление к справочнику	3
Б. Понимание сути конфликта	4
☒ Что такое конфликт?	4
☒ Что вызывает конфликт?	4
☒ Как реагировать на конфликт?	6
В. Как преобразовать конфликт	7
☒ Составление карты конфликта	8
☒ Позиции и интересы	8
☒ Заключение конфликта в рамки	10
☒ Трансформация стереотипов и облагораживание	11
Г. Подход на основе взаимопонимания (Коммон Граунд)	12
Д. СМИ и конфликт: положительное и отрицательное воздействие	16
☒ Строительный материал для ведения разговора для достижения взаимопонимания	18
Е. Ток-шоу для достижения взаимопонимания	21
☒ Может ли ток-шоу помочь или воспрепятствовать трансформации конфликтов?	21

## **А. Вступление к справочнику**

Средства массовой информации, будь то телевидение, радио, газеты или интернет сайты, должны рассказывать о конфликтах, сопровождающихся насилием, сообщать о смерти и разрушениях. Конфликты и бедствия притягивают аудиторию. Однако следует разобраться, каким образом освещение конфликтов средствами массовой информации влияет на этот самый конфликт и как люди реагируют на него? Разжигают ли СМИ конфликт или гасят его? Создают ли средства массовой информации непреднамеренно представление о том, что насилие и разрушение являются единственно возможным проявлением реакции людей на разногласия?

Большинство журналистов выбирает свою профессию, имея добрые намерения. Но если мы не работаем над собой, своим профессиональным уровнем, не изменяем свои взгляды на происходящее, мы, не задумываясь об этом, можем посеять раздор в сообществе и при этом игнорируем диалог и сотрудничество в решении проблем. При подготовке наших программ мы нарушаем каждодневный привычный образ жизни, ищем пути разрешения противоречий и конфликтов без насилия. Журналистика ставится в такие условия, при которых он спрашивает спорящие стороны: «В чем состоит ваше разногласие?», а не «Как вы думаете вместе решить эту проблему?»

Настоящий справочник нацелен на то, чтобы дать возможность журналисту взглянуть по-новому на конфликт и средства массовой информации, а также на то, чтобы показать возможности выбора на каждом этапе процесса подготовки интервью, специальных отчетов и ток-шоу. Оттачивая профессиональные навыки и лучше понимая конфликт, журналисты могут сделать значительный вклад в процесс построения мира.

Изменение способов освещения конфликта может помочь нашей аудитории увидеть, что конфликт, сопровождающийся насилием, не является бесконечным и что мирные решения действительно можно найти. Мир – это такой процесс, в котором происходят и неудачи, и отступления. Но, как сказал бывший сенатор США Джордж Митчелл, ведущий посредник на переговорах в Северной Ирландии: «Нет такого конфликта, который нельзя было бы разрешить. Конфликты, сопровождающиеся насилием, создаются и поддерживаются людьми, и они могут завершаться людьми».

Данный справочник предназначен для представителей масс-медиа, которые работают с печатными, электронными и нетрадиционными средствами массовой информации. Все формы печатных и электронных СМИ являются потенциальными инструментами мирного процесса.

Более того, любой виртуальный формат, включая чаты в эфире, круглые столы, документальные фильмы, драмы, программы для детей и даже спортивные, может быть перестроен так, чтобы поддерживать принципы, необходимые нам для мирного преобразования конфликта.

В этом справочнике приводятся выдержки из предыдущих справочников, изданных в серии «В поисках общей основы», а также из других справочников, главным образом, из руководства «Журналистика, чувствительная к конфликту», написанного Россом Говардом. Дополнительную информацию смотрите на веб-сайте [www.sfcg.org](http://www.sfcg.org).

## **Б. Понимание сути конфликта**

Сам по себе конфликт не является ни положительным, ни отрицательным. Только конфликт, сопровождающийся насилием, носит отрицательный характер. Важно то, как мы реагируем на конфликт, и важно не допустить, чтобы он перерос в насилие. Профессиональная журналистика может помочь населению и сообществам преобразовать конфликт без применения насилия.

### **☒ Что такое конфликт?**

Конфликт – это ситуация, в которой одно или два лица или группы лиц пытаются преследовать каждый свои цели и удовлетворять свои амбиции, которые, по их мнению, не совпадают с тем, что хотят и к чему стремятся другие .

Конфликт и насилие – это не одно и то же. Не все конфликты являются насилием. Не все конфликты возникают на национальной почве. Конфликт по своей природе не является негативным или разрушительным и может в действительности привести к положительным результатам. Насилие же всегда приводит к жертвам и разрушению. Конфликт является нормальным явлением в условиях, когда происходят перемены. Некоторые желают измениться, другие не принимают этого. Если их несогласием или конфликтом управлять мирно, это может стать положительным процессом. Однако если конфликтом не управлять должным образом, он превращается в насилие. В случае конфликта, сопровождающегося насилием, люди тревожатся за свою безопасность и жизнь.

### **☒ Что вызывает конфликт?**

Журналисты готовят репортажи о конфликтах, сопровождающихся насилием, по мере их возникновения. И репортеры рассказывают о конфликте в эфире, часто без понимания его корней, не имея понятия о различных видах конфликтов и не задумываясь над тем, чем он может закончиться.

Это подобно описанию болезни без сообщения о том, чем она была вызвана и какими лекарствами ее можно вылечить. Представьте себе, если бы наши газеты пестрили статьями о том, как люди умирают в больницах, и ничего не рассказывали о том, чем вызвана смерть. Что бы произошло, если во время пандемии СПИДа в 1980 году просто показывали бы фотографии умирающих людей и не брали интервью у тысяч врачей и медработников, которые усиленно трудились над выяснением причины возникновения этого заболевания и поиском способов излечения больных? И все же очень часто журналисты, рассказывающие о конфликте, говорят о воздействии конфликта, не раскрывая лежащие в его основе причины.

Перемены в обществе растягиваются на длительное время из-за сомнений и споров о преимуществах таких перемен. Если говорить коротко, разногласия или конфликты являются неотъемлемой частью в жизни каждого и общества в целом. Если стороны будут правильно управлять конфликтом, они выработают общий подход в отношении того, как измерить скорость и масштаб перемен, которые они хотят видеть. Если конфликтом плохо управлять, он может перерасти в насилие.

Условия, при которых конфликты могут перерасти в насилие, одинаковы почти везде в мире. Это:

- ✓ Недостаточная взаимосвязь или полное ее отсутствие между двумя и более сторонами, имеющими разногласия
- ✓ Ложные представления разных сторон друг о друге
- ✓ Исторически сложившаяся длительная вражда между разными сторонами
- ✓ Неравномерное распределение власти и/или ресурсов (таких, как еда, жилье, работа, земля)

Конфликты обычно вызываются несколькими из этих факторов. Конфликты, которыми движет распределение ресурсов, могут стать структурными и могут вылиться в конфликты на личной основе. Работникам средств массовой информации важно признать, что конфликты обычно являются результатом сочетания импульсов, желаний, потребностей, убеждений и восприятия. В случае конфликтов с насилием часто возникает многостороннее восприятие причин, вызывающих их. Они почти никогда не являются простой игрой в перетягивание каната между двумя группами. Самые жестокие конфликты происходят в результате целого ряда порой резко отличающихся и даже несопоставимых взглядов, идей, идеалов и восприятий.



*Конфликты происходят часто из – за отсутствия информации, и каждый участник конфликта имеет свою уникальную перспективу на основе своего опыта.*

## ☒ Как реагировать на конфликт

Реакция на конфликт может быть совершенно разной, но в целом характеризуется так, как рассказано выше и показано на рисунке.

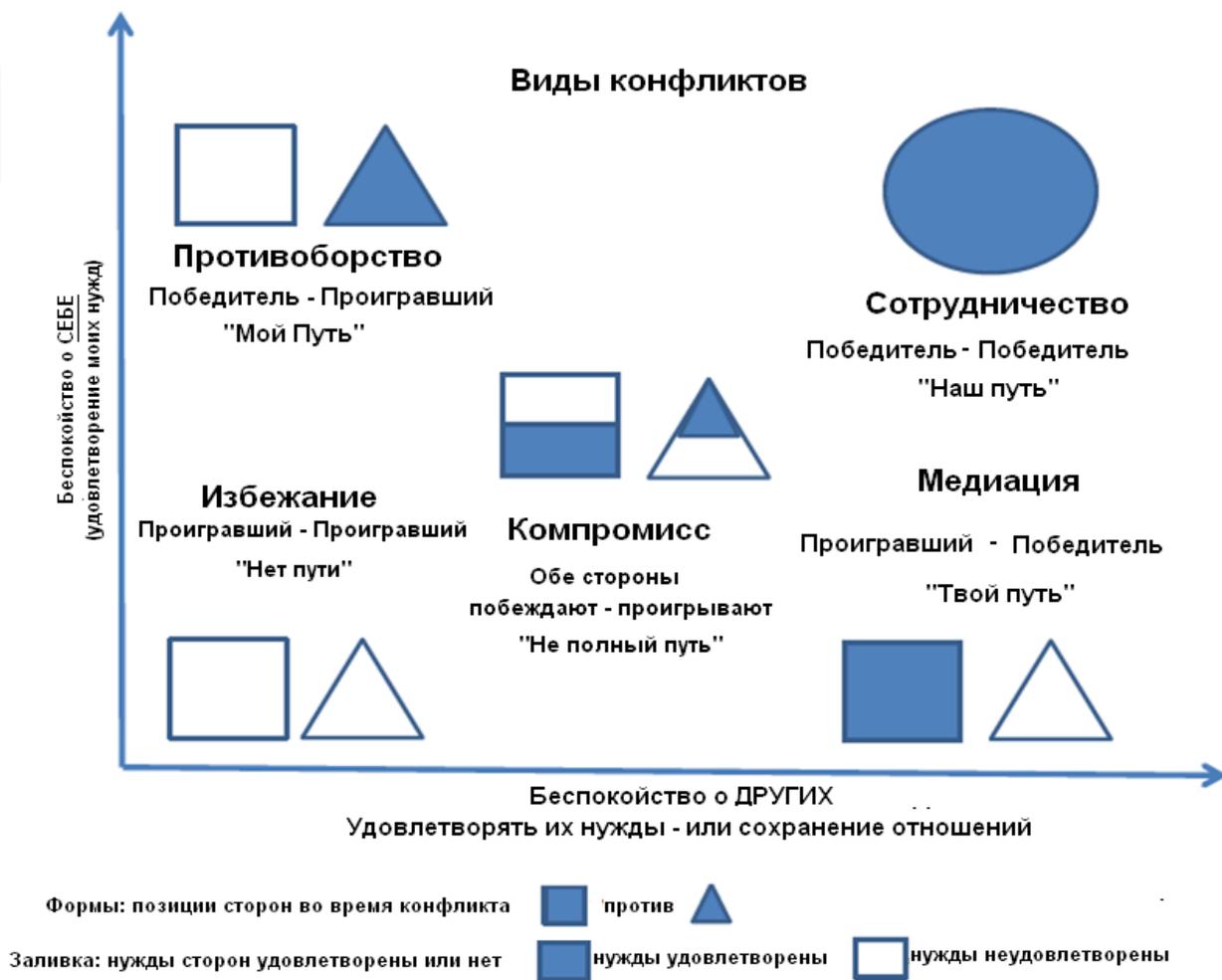
**Выигрывает одна сторона (победитель - проигравший):** Одна сторона выходит победительницей, потому что она либо физически сильнее, либо более крепкая в финансовом отношении или же поддерживается каким-либо органом власти, например судом, а другая сторона проигрывает. Проигравший, очевидно, будет не удовлетворен и может страдать от насилия и причиненного ему вреда. Часто в его душе, зарождается мысль о мести, из которой может вырасти новый аналогичный конфликт на почве обмана.



**Отступление (проигравший - проигравший):** Это другой способ прекращения конфликта, по крайней мере, на время. Одна или обе стороны отступают, хотя ни одна из сторон на самом деле не удовлетворена таким исходом. Причины конфликта сохраняются.

**Компромисс (частично победитель - частично проигравший):** Это когда обе стороны либо посредством диалога, либо при посредничестве третьей стороны соглашаются, по крайней мере, на небольшое изменение своего положения и принимают позицию спорящей стороны во избежание насилия. Компромисс необязательно может быть справедливым для обеих сторон, но обе стороны соглашаются на него временно при отсутствии любой другой лучшей альтернативы.

**Сотрудничество (победитель - победитель):** Включает обе стороны в достижение нового взаимопонимания своих реальных потребностей, и таким образом корректирует их первоначальные состязательные позиции в направлении к сотрудничеству для выработки решения. Такая трансформация конфликта происходит тогда, когда обе стороны в состоянии определить интересы, стоящие за их позициями, и найти способы их удовлетворения через принятие новых позиций или их пересмотра. Сотрудничество признает, что взаимозависимость между обеими сторонами является главной для их интересов. И, таким образом, интерес к поиску взаимоприемлемого решения усиливается у обеих сторон. Обычно для достижения наилучшего результата необходим процесс понимания и доверия, который приводит к тому, что стороны конфликта достаточно легко корректируют или изменяют свои позиции.



## В. Как преобразовать конфликт

Конфликты происходят на протяжении всей истории человечества. Почти у всех сообществ выработаны способы реагирования на конфликт без применения насилия. Обычно человека с особым чувством справедливости, например, староста села или судья, или международный суд, сообщество наделяет полномочием принимать решения о том, как разрешить конфликт. Эти решения затем соблюдаются всеми. В случае если решения кажутся несправедливыми и не принимаются, конфликт может перерасти в насилие. Такой подход со временем перерос в формальную систему правосудия в некоторых странах, в то время как во многих странах сосуществуют как традиционные, так и официальные системы правосудия.

Но действительно ли нам необходима третья сторона для разрешения каждого конфликта? Поскольку область изучения конфликта за последние десять лет эволюционировала, стало ясно, **что коммуникация является одной из самых важных вещей, необходимых, чтобы помочь людям, находящимся в состоянии конфликта, избежать насилия и прийти к решению.** Для обеих сторон конфликта, чтобы прийти к его разрешению без насилия, необходимо сначала провести переговоры. Вот когда на помощь приходит позитивная журналистика.

Журналисты и продюсеры склонны считать конфликт игрой с нулевой суммой баллов или битвой между двумя сторонами, для которых существует либо победа, либо поражение. В случае моей победы вы проиграете, и наоборот. Но единственным выходом из конфликта является поиск такого решения, при котором каждый выходит победителем (подход победитель - победитель). Путь описания или понимания конфликта, следовательно, является основополагающим. На таком уровне мужчины и женщины, работающие в средствах массовой информации, играют решающую роль. Представленный ниже инструмент (карта конфликта, положение/интересы и факты/ценности) помогает нам увидеть конфликт по-иному.

### **☒ Составление карты конфликта**

Данное упражнение поможет нам понять конфликт глубже, а также и различные факторы, которые влияют на него. Оно поможет нам, журналистам, задуматься о вопросах, о которых мы до этого не задумывались, и должно помочь лучше понять сложившуюся ситуацию.

Конфликты сложны, и трудно обобщить их, поэтому мы должны помнить, что при составлении карты конфликта перед нами не стоит задача упрощения его сути. Создание карты конфликта помогает нам увидеть положение более ясно. И это может привести к достижению решения.

Имеется много способов создания карты конфликтов. Запись результатов дискуссии, описанных ниже на схеме, поможет зрительно представить конфликт.

#### **Определение действующих лиц**

Это означает определение:

- Основных действующих лиц
- Других сторон, вовлеченных или связанных с конфликтом тем или иным образом (включая обособленные группы и внешних игроков)

Ответ на следующий вопрос поможет в проведении идентификации: какие интересы имеет лицо, вовлеченное в конфликт?

В равной степени полезно представить и построить картину отношений между сторонами конфликта (альянсы, конфронтации, разрывы контактов и т.д.).

#### **Определение вопроса**

Это означает:

- Определение позиций каждой из сторон (см. следующий раздел). Составим список позиций каждой из сторон (их потребности и заявленные цели)
- Определение проблемы. Это непросто. Поскольку это означает описание сути конфликта. И часто нет единого определения. Составим список проблем, это упражнение поможет продемонстрировать сложность конфликта.

### **☒ Позиции и интересы**

Основной навык, который необходимо развить у журналиста при анализе любого конфликта, не только самого жестокого, – это способность определять позиции и интересы противостоящих сторон.

**Позиция** – это когда лицо или стороны заявляют о своих желаниях. Это их «стандарт» – что они говорят, что хотели бы иметь, что они заявляют и на чем играют. Позиция заявляется открыто, как способ для лица или стороны передать намерения или действия, которые необходимо предпринять для защиты и приобретения того, что необходимо.



Интерес представляет то, что является важным для отдельного лица или группы лиц. Это потребность или глубокая мотивация. Интересы включают страхи, переживания, потребности и мотивацию сторон, вовлеченных в конфликт. Интерес часто может не заявляться, но он является реальным. За каждой позицией стоит, по крайней мере, один интерес.

Конфликт существует, когда интересы двух лиц или группы лиц кажутся несовместимыми. Все же их интересы не могут быть вовсе несовместимыми. Вот почему отправная точка для журналистов при освещении конфликта – это понимание интересов, стоящих за позициями. Две стороны могут иметь позиции, которые кажутся совершенно противоположными, но интересы, лежащие в их основе, могут иметь сходство или даже общий корень. Конфликт может быть неразрешимым до тех пор, пока спор сконцентрирован только на позициях без изучения интересов каждой из сторон. Несовместимые позиции разделяют обе стороны, в то время как общие интересы удерживают возможность сведения их вместе. По этой причине авторы успешных программ по восстановлению мира стараются в средствах массовой информации раскрыть реальные интересы сторон, вовлеченных в конфликт, и концентрируют внимание на них, а не на их позициях. В конфликте всегда есть точки, где интересы пересекаются, в то время как позиции при этом могут казаться взаимоисключающими друг друга.

Когда мы спрашиваем «Почему?» – это полезный способ определения интереса или потребности, лежащей в основе позиции.

- Зачем вам это нужно?
- Почему вам это нужно?
- Почему вы так говорите?
- Почему вы так думаете?

По описанию одного организатора ток-шоу, в конфликтной ситуации есть стороны, и у каждой из сторон есть свои основания считать, что проблема будет разрешена, есть свое решение. Самым важным является вопрос: «Почему вы хотите, чтобы проблема была решена именно так?» Ответом на этот вопрос будет объяснение интересов, которые они преследуют.

**Профессиональные журналисты не только будут сообщать о позициях сторон конфликта, но также сообщат, чем то или это было вызвано.**

#### **Заключение конфликта в рамки**

Когда мы смотрим через объектив видеокамеры, мы видим только то, что заключено в его рамки. Как журналисты, мы постоянно должны выбирать: что нужно знать нашей аудитории? Но самым важным при этом является то, что мы сами воспринимаем как важное.

Прогнозируя воздействие наших программ и статей о конфликте на аудиторию, важно более сознательно выбирать «рамки» для объектива, когда снимаем репортаж о конфликте. Если мы просто снимаем двух людей, стреляющих друг в друга, но не заглядываем в историю их отношений, мы даем неполную картину ситуации. То же самое происходит, если мы только берем интервью у двух людей в конфликте, не поговорив при этом и с другими заинтересованными сторонами и наблюдателями – мы в таком случае не можем точно преподнести ситуацию.

Часто только тогда, когда мы больше знаем и понимаем себя и тех, кто нас окружает, мы лучше и глубже начинаем понимать других людей со всеми их сложностями. Понимание развивается на личностном уровне, по мере того, как мы больше узнаем о различных влияниях, формирующих нас. Таких, как наши отношения с родителями, семьей, друзьями и коллегами. У нас развивается способность видеть и понимать такие же отношения между другими людьми, которые живут и взаимодействуют в своей среде. Без глубокого понимания мотивации и точек зрения у других лиц мы часто строим предположения, которые могут быть не точными. Журналистам известно, что для профессиональной подачи информации важны любопытство, исследование, вопросы, выслушивание и наблюдение, и только потом можно делать выводы. Это срабатывает, когда заглядываешь сам в себя и начинаешь понимать и раскрывать свои собственные мотивации, мысли и эмоции. Это также хорошо срабатывает при попытке раскрыть мотивации других людей. Одновременно сокращается риск создания стереотипов и заключений, которые не основаны на тщательном журналистском расследовании.

Прежде чем подготовить какую-то часть репортажа, стоит заглянуть в себя и провести проверку на месте. Зададим себе следующие вопросы и прокомментируем ответы. Насколько мне хорошо известно о моих собственных мыслях, чувствах и взглядах на

освещаемое событие? Поддерживаю ли я какую-то из сторон конфликта? Какие выводы я мог бы сделать о событии и что следует проверить?

### **Что означает анализ конфликта для журналистов?**

- ✓ Журналисты должны находить другие стороны и другие точки зрения. Они не должны только лишь в очередной раз повторять рассказы о старых обидах одних и тех же людей.
- ✓ Журналисты должны исследовать стремления сторон и их возможности для отступления, компромисса или превосходства. Журналисты должны написать об этих возможностях.
- ✓ При анализировании конфликта журналисты должны понимать, что именно посредники и участники переговоров пытаются сделать, и тогда они смогут рассказать об этом с большей достоверностью.
- ✓ Анализируя конфликт, журналисты могут определить больше источников, из которых можно добыть информацию.

### **Факты и мнения**

Факт – это правда о мире. Это информация, которую можно наблюдать или посчитать, такая, например, как пасущийся скот или высота горы Килиманджаро. Факт не изменяется и не зависит от того, кто представляет его. В конечном счете можно сделать независимую проверку и факт принять.

Мнение – это разница. Оно может быть глубоко хранимым личным убеждением или широко разделяемой точкой зрения, например: убийство хуже самообороны. Но значения не проверяются фактами. Они являются субъективными.

Убеждение о том, что политика одной политической партии лучше для фермеров, чем у другой партии, является значением. Другой пример – это факт о том, что курение вызывает рак. Однако право на курение в общественных местах является широко поддерживаемым значением. Даже если эти значения не являются переменными, они могут быть чрезвычайно стойкими к перемене.

Примеры:

Конфликт между двумя лидерами о том, какое количество дорог было отремонтировано в прошлом году основан на фактах. При необходимости, точное количество возможно подтвердить из независимых источников. Но разногласия по поводу языка или религиозного образования основан на мнениях. Конфликты основанные на мнениях намного труднее решить. Но в тоже время возможно найти другие ценности общие для обеих сторон.

### **☒ Трансформация стереотипов и облагораживание**

После потери взаимообщения формируются отрицательные образы оппонентов. И стереотипы. Обычно в затяжных конфликтах формируются крайне негативные стереотипы противостоящих сторон. И такой конфликт, основываясь на групповой принадлежности, развертывается до такой точки, когда противостоящие стороны начинают терять человеческое лицо, а это уже прямая дорога к жестокому конфликту. Такое может случиться по национальному признаку, родовой принадлежности, классовому и региональному разделению, а также в отношении к положению, которое лицо или группа лиц занимает в

обществе. Например, во многих странах нарастает поляризация и обвинения во всех грехах правительства со стороны молодежи, и наоборот. Это происходит по причине подрыва доверия к информации.

Для нас, как для журналистов, имеет большое значение то, как мы подходим к вопросу и как подключаем участников, когда стереотипы и предрассудки являются обычным делом. Наши программы могут придать человеческое лицо каждой из сторон конфликта, прояснить вопросы и помочь людям преодолеть страх и ненависть и незнание по мере того, как они будут постепенно обмениваться информацией и сохранять доверие друг к другу.

Предоставление информации о противоположной стороне не означает, что мы предадим ту версию, которой придерживается наша сторона. Это, скорее всего, будет означать, что мы сможем видеть разные точки зрения на истину и передавать эту сложную картину будней и исторических событий – в этом и есть суть роли журналиста.

Держим эти подсказки в голове, если мы хотим быть уверены, что, сами того не подозревая, можем попасть в ловушку стереотипов.

- ✓ Перепроверим свои подозрения;
- ✓ Помним, что разные действующие лица будут предлагать свои рассказы и свою правду;
- ✓ Преподносим общество как сложное – таким, каким оно и является, с широким кругом участников и различными взглядами;
- ✓ Относим действия и взгляды к конкретным людям, а не ко всей группе;
- ✓ Перепроверяем подбор слов для того, чтобы мы были уверены, что не создадим картину, вводящую в заблуждение.

## **Г. Подход на основе взаимопонимания**

Миссия поиска взаимопонимания заключается в том, чтобы изменить способ обращения с конфликтом: отходя от состязательного подхода в сторону выработки решений через сотрудничество сторон. Что это в действительности означает?

Состязательный подход к решению конфликта – это модель взаимодействия, при которой одна сторона жалуется на другую и наоборот вторая сторона видит источник проблемы в противоборствующей стороне. И в этом случае эскалация насилия идет быстро, поскольку однозначным решением является поражение или устранение другой стороны. Подход на основе сотрудничества позволяет сторонам сосредоточиться на вопросе, который в какой-то степени отвечает их основным интересам.

Для того чтобы члены сообщества и народы изменили или трансформировали свое отношение к конфликтам и, следовательно, друг к другу, следует провести изменения на разных уровнях.

Изменить самовосприятие. Конфликты формируют личность людей. Успешное преобразование может произойти тогда, когда личность человека соответствует желаемому конечному результату. Необходимое изменение может быть сдвигом: от неуверенного

запуганного лица к активному гражданину или от испытывающего страх к интегрированному в обществе человеку или от подготовки к насилию до мира и наведению мостов.

**Изменение восприятия «Другой стороны»:** Одной из значительных характеристик конфликта является то, что происходит разрыв в обмене информацией между сторонами, поскольку они все больше отдаляются друг от друга, их восприятие друг друга искажается. Важной частью трансформации конфликта, следовательно, является изменение стереотипа, рассеивание предрассудков, предоставление возможности услышать версию другой стороны и оценить гуманность одной стороны по отношению к другой.

**Изменение восприятия вопроса:** Конфликты возникают из-за разногласий по поводу определенных вопросов. Стороны тратят свою энергию на взаимные обвинения, а не на решение проблемы. Наша задача: помочь сторонам вновь сконцентрироваться на источнике конфликта. Люди будут лучше знать и понимать суть конфликта, если они будут видеть не одну, а множество различных перспектив, для чего необходимо обозначить и изучить «замалчиваемые» проблемы. Мы можем помочь людям принять решения, учитывая их интересы, а не страхи.

**Трансформация отношений:** Смысл такой работы в том, что требуется изменить природу отношений между сторонами: увести их от опасений и силы к прогрессивному доверию, сотрудничеству и даже, по возможности, к прощению. Усилия сосредоточатся на содействии настоящему диалогу между сторонами, который поможет им лучше понять свои различия и действовать мирным способом.

**Трансформация процесса:** Мы можем делать свою работу только при условии, что у сторон будет возможность вести конструктивный диалог, и результаты их диалога могут быть устойчивыми только в том случае, если они поддерживаются системой и институтами. Следовательно, мы должны моделировать и демонстрировать, используя процесс участия; учить людей участвовать в них и поддерживать создание новых институтов сотрудничества на уровне сообщества, государства, региона и на международном уровне.

Укрепляя свой профессионализм, мы укрепим способность влиять на конфликты, которые мы освещаем. Мы можем также сделать это, если мы будем иметь в виду три слова, которые лежат в основе этики и профессионализма. Они дадут нам, как журналистам, возможность выполнять более конструктивную роль в нашем обществе<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Взято из «Реакции журналистики на конфликт», Росс Говард, ИМПАКТС.

## КАРТА КОРПОРАТИВНОГО РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ



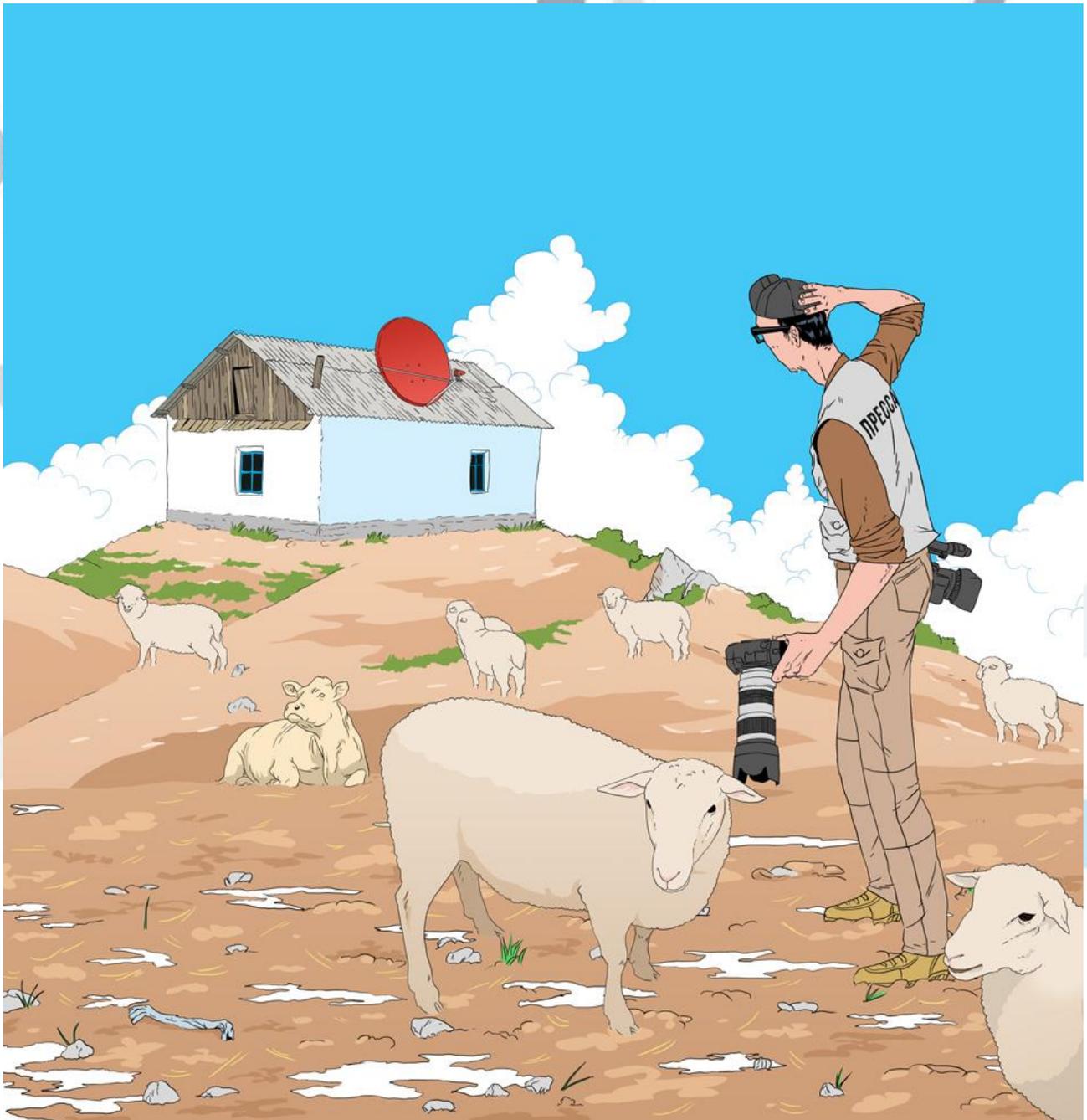
### 1. Точность

Важнее всего получение точной информации. Все, о чем сообщается, должно записываться с точностью: имена, факты, по мере их поступления и реальное значение того, о чем было сказано. Прежде чем сделать репортаж, хороший журналист старается добыть доказательства и факты.

Хороший журналист поспешит получить новости первым. Но сначала журналисту необходимо получить точную информацию. Люди не станут разговаривать с журналистом, если они испытывают страх перед журналистами, не станут рассказывать, заботясь о точности своих слов, или описывать то, что произошло так, как это было на самом деле.

### 2. Беспристрастность

Почти в каждом кодексе профессиональной этики журналиста отмечается важность беспристрастности, соблюдения нейтральности. Чтобы добиться этого, добросовестный журналист стремится подготовить репортаж, который будет сбалансированным. Понятие «сбалансированный» означает представление мнений обеих сторон. В любой истории, включающей конфликт, всегда должны присутствовать две стороны. Граждане должны знать, что говорит вторая сторона и как это может повлиять на них.



*Сбалансированное освещение конфликта требует от журналиста показывать как проблемы влияют на жизнь людей, а не фокусировать внимание только на политических лидерах.*

Баланс является важным для точности в любой истории. Люди не станут раскрываться перед журналистом, который преподносит только одну сторону истории. Беспристрастность также означает, что профессиональный журналист не является активным лидером какой-либо политической группы или движения. Беспристрастная журналистика является важным средством защиты для репортера во время конфликта. Журналистов следует уважать за то, что они беспристрастны.

### 3. Ответственность

Журналисты имеют обязательства перед людьми, о которых они готовят репортаж, и перед обществом, которому они сообщают новости. Журналисты обязаны защищать свой источник. Многие люди не сообщают журналисту важные новости, если будет существовать опасность того, что они будут раскрыты.

Добросовестные журналисты используют только честные методы для получения новостей. Это означает, что они не нарушают законов.

Это основные стандарты журналистики, которым люди могут доверять. Это называется надежной журналистикой. Все надежные репортажи должны быть точными, беспристрастными и ответственными. Это применимо в отношении каждого аспекта работы: задания написать историю, редактирования черновика или звука, написания заголовков, производства материалов или управления отделами новостей.

### Д. СМИ и конфликт: положительное и отрицательное воздействие

В таблице ниже предлагается общая характеристика типов воздействия, которые может оказывать журналист, в зависимости от выбора, который мы делаем как журналисты и презентаторы.

<b>Положительное</b>	<b>Отрицательное</b>
<b>Прояснение вопросов и повышение информированности</b>	<b>Неправильное информирование и манипуляции</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Перепроверяет слухи</li><li>✓ Дает точные проверенные новости и информацию</li><li>✓ Подвергает сомнению предположения</li><li>✓ Исследует конфликт или проблему беспристрастно</li><li>✓ Рассматривает вопрос, представляя различные точки зрения</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Нацелено, главным образом, на освещение физического насилия, при этом игнорирует усилия или прогресс в достижении перемирия</li><li>✓ Одностороннее, направленное на пропаганду</li><li>✓ Реактивное - ожидание взрыва насилия, не учитывает признаки предконфликтного состояния</li><li>✓ Нацелено на элиты или одну партию конфликта. не представляет другие голоса</li><li>✓ Содействует возникновению сомнительных предположений и слухов</li></ul>
<b>Способствует ведению диалога и достижению понимания</b>	<b>Содействует состязательному обмену информацией</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Включает голоса противостоящих или противоположных сторон конфликта</li><li>✓ Исследует общности</li><li>✓ Исследует интересы, стоящие за позициями</li><li>✓ Уважает интересы других</li><li>✓ Предлагает варианты и решения конфликта</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Делает акцент на несогласие</li><li>✓ Поддерживает мышление типа «мы – они», подход «победитель – подчиненный»</li><li>✓ Сфокусировано на бедствиях одной стороны</li><li>✓ Использует язык обвинения других</li><li>✓ Сфокусировано на позициях, а не на интересах</li></ul>
<b>Направлено на поиск решения и укрепление интересов</b>	<b>Наносит вред отношениям и разрушает надежду</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Напоминает нам о взаимозависимости</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Обесчеловечивает других</li></ul>

- ✓ Сокращает стереотипы, предрассудки и неправильное восприятие
- ✓ Позволяет сторонам корректировать свои позиции, не теряя лица
- ✓ Гуманизирует врага и понимает его потребности
- ✓ Содействует гибкости и открытости для других точек зрения

- ✓ Направлено на победу, чествование сильного и победителя



*Многие журналисты понимают, что существует вероятность того, что освещая конфликты они могут также навредить. Но с другой стороны, конфликты также создают возможности для журналиста бороться против слухов и продвигать диалог между конфликтующими сторонами.*

**☒ Строительный материал для ведения разговора для достижения взаимопонимания**

При планировании телевизионной и радиопрограммы, очерка в журнале или художественной статьи с использованием принципов взаимопонимания в таблице ниже приводится разъяснение выбора, который необходимо сделать при планировании.



*Как журналист сможет оказать положительное влияние на конфликт?*

<b>ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОГРАММЫ ИЛИ ПАКЕТА ПРОГРАММ О ВЗАИМОПОНИМАНИИ</b>	
<b>Раздел планирования</b>	<b>Критерии для одобрения</b>
Тема:	Имеется ли достаточно информации ? <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Является ли это вопросом, вызывающим беспокойство у сообщества?</li> <li>✓ Является ли это вопросом, который вызывает противоречия и нарастание поляризации?</li> <li>✓ Является ли тема «закрытой» или это не-известно?</li> <li>✓ Подвержено ли это слухам или противоречивому толкованию и восприятию?</li> </ul>
Какова цель программы? (Почему?)	Каков принцип взаимопонимания, который мы будем применять в этой программе?
Что узнают наши зрители? Какое отношение мы хотели бы сформировать у наших зрителей?	Какие факты следует прояснить в программе или статье? Какая будет передаваться информация, которую наши зрители в действительности не знают? Соотносится ли отношение с принципами взаимопонимания?
Угол Существенные вопросы	Точно ли вопросы отражают ситуацию? Исследуются ли причины этой ситуации, а не только последствия? Направлены ли вопросы на поиск решений и возможных областей для сотрудничества?
<b>Формат</b>	<b>Критерий</b>
Полевой отчет	Какое местонахождение нам следует проиллюстрировать? Почему это решение имеет отношение к нашей цели? Кто должен выступать в этом репортаже? Какую ситуацию мы стремимся представить?
Показание	Кого мы хотим услышать? Почему? Для какой цели? Что это доказывает?
Общественное мнение	Какие вопросы мы задаем? Кому? Какие отличия мы ищем в словах лиц, дающих интервью? На какие вопросы должны быть ответы в подняты их комментариях?
Портрет	Почему жизненный опыт этого человека важен для нашей цели? Каким должен быть акцент портрета?
Музыка	Кто исполнитель? Какая песня? Зачем использована эта музыка
Спорт! Темп!	Какое сообщение? Какой творческий формат используется для того, чтобы удержать зрителя?

Таблица ниже предлагает другие подсказки для обработки «чувствительных» тем, либо для использования во время интервью, программ опроса общественного мнения и круглых столов.



## **Е. Ток-шоу для достижения взаимопонимания**

Ток-шоу уникальны. Они не похожи на каждодневные программы, в которых раскрываются факты и заявления друг к другу в поиске ясности в записи событий. Ток-шоу может состоять из приглашенных гостей, настаивающих на своих фактах и своих позициях и спорящих о правде, или оно может состоять из ведущего, который приветствует выборочных участников, дозвонившихся по телефону, чтобы выразить свое мнение о том, что они услышали на программе или по определенному вопросу. Часто такие шоу являются сочетанием обоих форматов.

В отличие от репортажей и новостей, ток-шоу более динамичны, здесь высказываются разные точки зрения, которые выражают и обсуждают ценности. На ток-шоу люди высказывают свое мнение, они находятся в конфликте с другими. Но важным является воздействие программы на слушателей, а не статус гостя или личность ведущего. Самым важным является то, какое влияние оказано на слушателей озвученной информацией. Если слушатели являются лицами в возрасте и начинают интересоваться или даже восхищаться тем, что они услышали – это один из показателей успеха. Все же будет лучше, если они получат новую информацию, новое понимание и возможность нового доверия к потенциалу для возможного исхода рассматриваемого конфликта. Отрицательным результатом является когда слушатели испытывают замешательство или недовольство или даже депрессию в конце программы.

### **☒ *Может ли ток-шоу помочь или воспрепятствовать трансформации конфликтов?***

Ведущие и продюсеры должны сознавать, что они не могут единолично прийти к решению конфликта. Но они могут раскрыть и расширить дебаты и это один из многих существенных шагов на пути к решению конфликта, сопровождающегося насилием. Ток-шоу являются частью процесса. Успешные ток-шоу могут продемонстрировать, что конфликт управляем, по крайней мере, между участниками программы. В короткий срок ни одно ток-шоу не может помочь справиться с войной или даже незначительным конфликтом или сделать так, чтобы участники делали то, в чем они еще не совсем убеждены. Но, в конечном счете, через месяцы и годы, хорошо организованные ток-шоу смогут помочь изменить обстановку, в пределах которой происходит конфликт. Оно может изменить образ мышления большого числа людей так, чтобы они больше не поддерживали и не вовлекались в конфликты, сопровождающиеся насилием. Оно может заставить их признавать и ценить общие интересы и больше доверять друг другу. Давая возможность аудитории сосчитать идеи милитаристов, хорошее ток-шоу поможет аудитории представить пути, благодаря которым возможно достижение мира.

Ток-шоу непросто провести хорошо. Они являются сложным, почти фантастическим упражнением для выполнения технических задач, плюс интеллектуальных вопросов, таких, как показ отличий и непредсказуемых эмоций в восприятии правды, непредсказуемые эмоции, которые мотивируют граждан и дозвонившихся участников. Все эти сложные вещи должны быть представлены аудитории в легкодоступной манере за короткое время. И на эту непростую задачу влияние оказывают еще и внешние факторы, такие как политический климат, который может или не может поддержать ваши усилия по информированию общества.

Помимо политического авторы программ могут столкнуться и с коммерческим давлением при рассмотрении серьезных вопросов. Рекламодатели могут настаивать на том, чтобы не было никаких намеков на конфликт в информации, которая идет до или после их рекламы слабоалкогольных напитков и сигарет. Некоторые из нас сталкиваются с вопросом: кому служит радиостанция – населению или исключительно коммерческим и политическим интересам ее собственника? Презентаторы должны осознавать свой собственный личный багаж – воспитание, опыт, ценности и эмоции, которые оказывают влияние на то, как они принимают вопрос или беседуют с гостями или дозвонившимся на передачу.

### **Как подготовить хорошее ток-шоу по примирению сторон?**

Во-первых, оно должно включать не только существенные части обычного ток-шоу. Эти существенные части включают разнообразие мнений, ясность, четко поставленные вопросы, сбалансированные и уважительные разговоры, человеческий интерес и уместность общественного мнения, привлекательную презентацию, четкий синтез того, о чем уже было сказано, и так далее. Однако работа с конфликтом требует дополнительных навыков и знаний. В случае отсутствия анализа конфликта нет разграничения между ценностями, фактами, позициями и интересами и нет поиска взаимопонимания; любое ток-шоу способно усиливать различия и разжигать конфликт.

Стремление к взаимопониманию на ток-шоу поднимает новые и иногда трудные вопросы. Следует ли нам иметь дело с неурегулированной, взрывоопасной информацией и обвинениями? Может ли ток-шоу нести ответственность, не теряя при этом своего преимущественного отличия и аудитории? Как поступать с запретными темами? Что делать с агрессивными выступлениями? Список задач длинный.

### **Как обращаться с гневом**

Каждый ведущий сталкивался с такими гостями, которые выражают гнев, используют угрожающий язык, или когда дозвонившиеся на передачу используют радио и личные мегафоны для выражения своего мнения. Также есть такие дозвонившиеся на передачу, которые спорят и прерывают все другие разговоры. Что делать?

Напомним гостям, которые говорят одновременно, о том, что никто не может понять, о чем они говорят.

- ✓ Проиграем рекламу, предварительно записанные сообщения или тематическую музыку в качестве прелюдии, в то время как будут остывать горячие эмоции.
- ✓ Держим наготове письма и электронные сообщения, которые можно будет прочесть в качестве отступления от горячего разговора или как способ введения новых углов дискуссии.
- ✓ Подготовим предварительно записанные сообщения для проигрывания, которые напомнят слушателям и гостям о теме и правилах ведения дискуссии на программе.
- ✓ Для программ дозвона по возможности проверяем дозвонившихся. Продюсер и другие сотрудники должны сначала принять телефонный звонок, вкратце отсканировать его или спросить дозвонившихся, какие у них есть вопросы или заявления, исключить злонамеренные или несвязные звонки. Пригласить студентов факультета журналистики для работы сканерами. И мы всегда можем прервать дозвонившееся лицо, которое злоупотребляет эфиром.

- ✓ Не принимайте на свой счет негативные звонки. Интересуйтесь, почему звонящие расстроены, при этом не поддерживая их гнева.
- ✓ Будем готовы прервать программу и напомнить гостям и дозвонившимся о том, что они не уважают других или отходят от темы.
- ✓ Ведущие должны держать дистанцию на расстоянии от любых угроз, которые гости или дозвонившиеся заявляют в прямом эфире.
- ✓ Введем особые факты в напряженный диалог для того, чтобы заставить гостя или дозвонившегося успокоиться. Подготовьте факты заранее.
- ✓ Когда гости рассержены друг на друга, деликатно возвращаем их к последнему пункту соглашения.
- ✓ Помним, что юмор является большим успокоительным приемом.



*Ведущие ток – шоу часто думают, что конфликты делают их программу более интересной. Но, исследования аудитории Кыргызстана показала, что многие зрители устали от политических обсуждений.*

## **Мирная перспектива**

Когда лидеры изучают затяжные конфликты, не следует концентрировать внимание на каждой программе об этих конфликтах. Вместо этого стремитесь найти такие лица и группы, которые идут на сотрудничество и которые находят взаимопонимание.

И когда конфликт завершается, и когда стороны достигнут взаимопонимания, история все еще не заканчивается. Презентаторы и продюсеры должны вернуться к вопросам и отдельным лицам и увидеть, что способствовало достижению мира. Похоже, есть уроки, которые могут применяться к другим конфликтам, или мир может подсказать новые очаги напряженности или вопросы для сторон, которые необходимо исследовать в поиске взаимопонимания.

Конфликт – это не просто война, могут быть конфликты и другого рода. Конфликт на почве религиозных убеждений, национальных предрассудков, гендерных вопросов, недостатка правосудия, вокруг распределения ресурсов и т.д. Все эти конфликты должны обсуждаться в здравом уме и благоразумно для того, чтобы разрешить их, потому что избегание, подавление их приведет позже к их прерыванию насильственным путем.

Технические подсказки

### **Избегаем большого количества гостей для программ формата круглого стола.**

Даже если в студии четыре и больше гостей, потребуется длительное время на выступление и ответы. Слушатели забывают, кто и что сказал. Трудно синтезировать такое разнообразие точек зрения.

### **Планируем и исследуем нашу программу.**

Ведущие должны быть хорошо информированными относительно того, о чем ранее рассказали гости. Проанализируйте конфликт до программы, чтобы определить структурное и культурное насилие и подготовить вопросы о фактах и позициях, ценностях и интересах.

**Сконцентрируем внимание на теме до начала программы, потому что мы не сможем говорить обо всем.**

Например, права человека и выборы – это слишком большие темы для ток-шоу. Уточняем тему: какой вопрос о правах человека нарушался больше всего на этих выборах.

**Для презентаторов - миротворцев есть четыре магических слова: слушать, прояснять, синтезировать и перефразировать.**

Для ведущего ток-шоу умение слушать является таким же важным, как и способность говорить. Умение слушать – это то, как мы учимся задавать вопросы, которые дают полные ответы. Умение слушать поможет вам разграничить факты от мнений и укажет на то, когда нужно направить разговор в сторону общего интереса.

Квалифицированные ведущие внимательно слушают выступления гостей и дозвонившихся, чтобы убедиться в том, что смысл понятен. Ведущие должны постоянно стремиться к прояснению. Спутанные сообщения, несвязные заявления и незаконченные мысли не должны пропускаться без внимания.

Тест на ясность – это способность ведущего вкратце обобщить основные моменты сообщений, которые сделали гости и дозвонившиеся. Если мы не можем понять это достаточно хорошо, чтобы все обобщить, то наши слушатели тоже могут не понять.

Обобщив информацию, ее можно затем перефразировать или обсудить с другой точки зрения, что может раскрыть что-то новое, например, какие-то факты, по которым достигнуто соглашение, или путь к большему взаимопониманию.

### **Умение задавать вопросы**

Эффективные вопросы, помогающие управлять конфликтом, зависят от хорошей **техники и содержания**. Многие технические приемы являются основополагающими для журналистики, такие, как правило не задавать два вопроса одновременно и всегда использовать вопросы, начинающиеся со слов «Почему», «Что» и «Как». Потому что они требуют получения на них полных ответов. И каждый опытный журналист должен знать, каким образом получить объяснение, используя такие фразы, как: «Это интересно», «Расскажите мне об этом больше» или «О чем вы думали, когда это случилось».

### **Осторожное использование языка**

**Точные слова**, которые мы используем, определяют: помогут ли наши вопросы прийти к взаимопониманию или укрепят мифы и опасения.

Реагирующие на конфликт журналисты должны осторожно использовать такие слова, как «резня», «политическое убийство» или «геноцид», которые способны скорее разжечь конфликт, а не проинформировать. Мы избегаем использования таких слов, как «опустошенный», «лишенный» или «запуганный», потому что эти слова принимают сторону тех, кто считает себя жертвами. Мы стараемся не использовать такие ярлыки, как «экстремист», «террорист», «фанатичный» или «фундаменталист», которые звучат обвинительно в адрес одной группы. Мы определяем людей или группы по имени, которым они сами себя называют, или как назвал их суд.