



**Межрегиональный общественный центр
«Судебно-правовая реформа»**

Антон Коновалов

Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений

Практическое руководство

Издание второе, доработанное

Москва-2014

УДК 316.28:340.01(082)

ББК 67.4+60.5



Общественный центр «Судебно-правовая реформа»

Издательская лицензия ЛР № 030828 от 3 июня 1998 г.

Сайт общественного центра «Судебно-правовая реформа»: www.sprc.ru

Издание осуществлено в рамках программы
«Развитие сети служб примирения в городе Москве»,
при реализации которой используется субсидия
из бюджетных средств Москвы на основании приказа
№ 112 от 24 июля 2014 года.

Коновалов А.Ю.

Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство/под общей редакцией Л.М. Карнозовой. Издание второе, доработанное. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 306 с.

ISBN 978-5-901075-33-3

Центр «Судебно-правовая реформа» с 2000 года инициирует создание в России школьных служб примирения в качестве российской модели школьной медиации. В данной книге на основе двенадцатилетнего опыта раскрывается процесс создания службы примирения в образовательном учреждении, освещается работа медиатора в восстановительной модели медиации. Приведены документы и дополнительные материалы, помогающие создать службу примирения и использовать восстановительные практики в образовательных учреждениях. Книга будет полезна практикующим медиаторам, специалистам социальных служб, сотрудникам учреждений образования, психологам и другим специалистам в области работы с конфликтами.

ISBN 978-5-901075-39-5

© МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014

Содержание

Предисловие	5
Часть I. Школа с точки зрения восстановительного подхода	9
Часть II. Служба примирения в школе	30
Часть III. Процесс создания, распространения и поддержки школьных служб примирения	65
Часть IV. Описание восстановительных программ.....	95
Часть V. Коммуникация	175
Часть VI. Обзор правовых документов	204
Часть VII. Мониторинг школьных служб примирения за 2013 год, проводимый в рамках Всероссийской ассоциации восстановительной медиации	237
Часть VIII. Документы для работы службы примирения	258
Приложения	283
Приложение 1. Стандарты восстановительной медиации	283
Приложение 2. Краткая хронология создания школьных служб примирения	300
Приложение 3. Журнал регистрации случаев (примерный вариант)	304
Приложение 4. Журнал учета реагирования на конфликты в школе (примерный вариант)	305

Посвящается Ольге Коноваловой

Предисловие

Все взрослые хотят видеть своих детей успешными, самостоятельными и счастливыми. Хотят, чтобы дети жили среди добрых и интересных людей, помогали друг другу. Чтобы дети избежали войн и насилия. Чтобы чувствовали себя в безопасности. Чтобы жили не в борьбе за «место под солнцем», а в творчестве и созидании.

Но в мире растет конкуренция, перемешиваются разные культуры и религии, возникает напряжение между властью и народом. Когда случаются конфликты, разрываются отношения, совершаются правонарушения, людей захватывают эмоции и предубеждения. Когда люди не способны к взаимопониманию, не способны в ситуации конфликта совладать со своими негативными эмоциями, чтобы услышать других, они пытаются решить сложную проблему «простым» путем: через угрозы, бойкоты, манипуляцию или силовые методы. А еще они стараются привлечь сторонников через обращение в СМИ, к власти и в правоохранительные органы, чтобы те решили за них проблему, «надавили» на противоположную сторону или наказали ее. Но есть и другой путь, в основе которого лежит *ценность построения конструктивных отношений и умение договариваться в сложных условиях*.

Ребенок большую часть времени проводит в школе, поэтому школьные отношения в значительной степени влияют на ребенка и на его дальнейшую судьбу. Именно в школе он учится строить отношения с окружающими. Если за время обучения подросток не освоил допустимые в обществе способы взаимодействия с другими людьми, возникает риск, что в дальнейшем он не сможет выстраивать отношения или сам станет отвергаемым. Это проявляется в виде правонарушений, попыток суицида, конфликтов, примыкания к группировкам и пр.

Конфликты в школе, как и в обществе в целом, были, есть и будут. В частности, конфликты между детьми разных социальных слоев, национальностей, разного культурного уровня. Формы реагирования на поведение окружающих, приемлемые в одной семье или национальной культуре, оказываются совсем неподходящими в условиях современной мультикультурной школы. При этом порой взрослые втягиваются в конфликты или формируют у своих детей жесткие установки по отношению к «чужим».

Сам конфликт может быть и не так страшен, если он не переходит в драку, ссору, насилие, разрыв отношений, если не происходит эскалация конфликта и втягивание в него других людей.

- Если ребенок не чувствует себя в школе в безопасности, он будет думать не об учебе, а о том, что и кто поджидает его после уроков.
- Если ребенок находится в среде, где царят агрессия, издевки, насилие, подначки, где он все время вынужден обороняться, – он начинает воспринимать такие отношения как норму, привыкает и усваивает агрессивные способы взаимодействия с окружающими.
- Если для достижения высокого рейтинга в классе принято унижать, подавлять, проявлять насилие, то амбициозный подросток невольно становится на путь формирования агрессивных (а то и криминальных) черт характера.

Что можно предложить в ответ?

Центр «Судебно-правовая реформа» с 2000 года создает в России *школьные службы примирения* – российскую модель школьной медиации (посредничество при разрешении конфликтов в образовательных учреждениях). Цель службы – способствовать складыванию и развитию в школьном сообществе способности к взаимопониманию, к мирному разрешению споров и конфликтных ситуаций и закрепле-

нию этого как культурной традиции. Для ее осуществления работает команда взрослых и школьников разных классов.

В службе примирения участникам конфликта предлагают сесть за «стол переговоров», услышать и понять друг друга, а затем самостоятельно договориться о взаимоприемлемом способе выхода из конфликта. Если подростки самостоятельно принимают решение, скорее всего, они его выполняют. Поскольку часто взаимопониманию мешают гнев, обида, предубеждение друг к другу, нужен нейтральный посредник (медиатор). Он подготовит участников к встрече и поможет им организовать конструктивный диалог. Встреча проводится только при добровольном согласии участников.

Идея школьной службы примирения, разрабатываемая общественным центром «Судебно-правовая реформа», базируется на стандартах восстановительной медиации, принятых в 2009 году Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, и соответствующем этим стандартам порядке работы медиатора. На этой основе разработана модель школьной службы примирения, описанию которой посвящено немало публикаций.

За эти годы школьные службы примирения созданы во многих регионах и городах России: Москве, Пермском крае, Волгограде и Волжском, Великом Новгороде, Казани, Тюмени и других.

В 2010 году, по данным Фонда защиты детей от жестокого обращения, школьные службы примирения вошли в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребёнка». В 2011 году Московской городской межведомственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав было принято постановление о создании в каждом общеобразовательном учреждении службы примирения. В 2012 году задача создания школьных служб примирения вошла в «Национальную стратегию действий в интересах детей 2014–2017 гг.» и в «План первоочередных мероприятий до 2014 го-

да по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2014–2017 годы».

Первая медиация, проведенная школьниками-медиаторами, прошла 16 декабря 2002 года в московской школе № 464, и эту дату можно считать началом деятельности школьных служб примирения в России. Медиация проводилась по конфликту между учителем и учеником, конфликт был успешно разрешен. По данным мониторинга, проведенного *Все-российской ассоциацией восстановительной медиации*, на 2012 год в 15 территориях России действуют 748 школьных и 77 территориальных служб примирения. За 2012 год ими было разрешено около пяти тысяч конфликтных и криминальных ситуаций, в которых участвовали около пятнадцати тысяч человек, находящихся в конфликте/криминальной ситуации. Данные мониторинга школьных служб примирения за 2013 год см. в части VII данной книги. Районные (муниципальные) службы примирения проводят примирительные встречи по делам из судов, комиссий по делам несовершеннолетних, а также поддерживают школьные службы примирения на своей территории. В своей работе они опираются на стандарты восстановительной медиации.

В данном пособии автор постарался обобщить накопленный опыт и подготовить методическое руководство, которое, хочется надеяться, позволит укрепить действующие службы и приведет к появлению новых.

Автор благодарит Людмилу Карнозову, Ирину Маловичко, Зою Коновалову, Рустема Максудова, Анну Хавкину и многих других, кто помогал в подготовке данной книги.

*Антон Коновалов,
председатель ассоциации
кураторов служб примирения и медиаторов г. Москвы,
руководитель направления «Школьные службы примирения»
общественного центра «Судебно-правовая реформа»,
научный сотрудник лаборатории ювенальных технологий
Московского городского психолого-педагогического университета,
член Европейского форума по восстановительному правосудию,*

Часть I. Школа с точки зрения медиатора и тренер по медиации восстановительного подхода

ГЛАВА 1. СПЕЦИФИКА ШКОЛЬНОГО КОНФЛИКТА

Редка лазурь прощений, часты багрянцы гнева и возмущения.

Януш Корчак

1.1. Особенности школьных конфликтов

- Во многих случаях начало школьного конфликта скрыто от взрослых. У собранных вместе детей и подростков с разным социальным положением и воспитанием появляется напряжение зачастую помимо их желания. «Последней каплей» может оказаться совсем незначительный факт, когда ребенок «срывается». Именно этот «срыв» большинство взрослых считают началом и причиной конфликта. Но разбор последнего случая не будет результативным, если участники не обсудят и другие важные для себя вопросы, связанные с предысторией конфликта, их прошлыми и будущими отношениями.
- Участники конфликтной ситуации в школе, скорее всего, будут продолжать встречаться в одном классе или одних помещениях независимо от их желания. Порой даже взрослому человеку проще сменить работу, чем школьнику поменять учебное заведение, в котором у него сложились напряженные отношения. Поэтому для школьников будет важен не только выход из конкретной ситуации, но и изменение отношения к нему сверстников, предупреждение повторения подобного в будущем, нормализация отношений.
- Некоторые ситуации, кажущиеся взрослым незначительными («сегодня поссорились – завтра поми-

ряться»), травмируют подростков на годы. Мы не раз узнавали о затянувшихся многолетних конфликтах (особенно между девочками), причины которых никто не помнил (часто это сплетни или обиды, борьба за внимание противоположного пола). Причем обычно девочки не только перестают общаться, но каждая собирает вокруг себя группу поддержки, втягивая в конфликт своих подруг. На уроках они больше думают не об учебе, а выясняют, кто на чьей стороне. Иногда даже взрослые (сами уже родители) рассказывают нам о своих школьных конфликтах, которые не пережиты до сих пор. Чувство несправедливости их не оставляет, хотя ситуация уже кажется пустяковой.

- То же самое относится и к травле ребенка-изгоя, когда каждый «выпад» одноклассников в его сторону кажется незначительным и внешне выглядит игрой, шуткой, но ему страшны их ежедневное постоянство и ощущение бессилия и неизбежности. Это означает, что в школе нужна работа с ситуациями, незначительными с точки зрения взрослых, ребятами же воспринимающимися гораздо более драматично, влияя на формирование характера и будущее поведение в жизни.
- Взрослые порой забывают о разных статусах «взрослого» и «ребенка». Уже одно то, что взрослый говорит, когда захочет и что захочет, может прерывать ребенка по своему усмотрению, сам решает, когда начать и когда завершить разговор, выше ростом (или сидит, когда ребенок стоит возле него), – определяет неравные отношения между ними. Взрослый этого не чувствует, но это ощущают школьники. Дети часто не умеют и не смеют уверенно говорить со взрослыми (а не «огрызаться в ответ»). Поэтому они привыкают молчать, но внутренне не соглашаться, изображая понимание и давая «социально ожидаемые ответы». К этому добавля-

ется неумение некоторых взрослых понять состояние ребенка, например, чувство стыда, выражающееся в смехе, который часто воспринимается взрослыми как неуважение и насмешка над их словами.

ГЛАВА 2. КУЛЬТУРА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

2.1. Культура взаимоотношений в современной школе

Наиболее часто встречающаяся (доминирующая) культура взаимоотношений между учителем и учениками выражается в том, что:

- преобладают «вертикальные» отношения даже во вне-учебных ситуациях;
- учителя в качестве цели воспитания чаще всего видят послушание;
- реагирование на противоправное действие учащегося обычно осуществляется в направлениях: пригрозить наказанием или наказать (в пределах своей компетенции), отправить к специалистам на исправление поведения, «заглушить» конфликт, удалить из класса или школы;
- с точки зрения многих взрослых, конфликтов в школе нет (особенно конфликтов «ученик-учитель»), а есть недопустимое поведение учеников, которое следует пресекать¹;
- при реагировании на конфликты все чаще используется язык юридической практики, предполагающий определенный взгляд на ситуацию: определение вино-

¹ Исходя из этого можно понять, почему учителя и администрация некоторых школ не принимают идею службы примирения. Она не укладывается в их «картину мира», следовательно, им непонятно, для чего подобная служба нужна. Они не то чтобы против службы примирения, но не видят в ней поддержки своих привычных методов работы.

ваго, нарушение прав и законов, наказание как «несение ответственности».

В результате такого реагирования на конфликт отношения между его участниками часто могут ухудшаться, и конфликт переходит в скрытое латентное состояние. Усиливается напряжение в отношениях, недопонимание и безответственность сторон друг к другу. Если подобное происходит часто, обстановка в классе становится напряженной, конфликтной, агрессивной, и ребята привыкают к этому. Атмосфера в классе становится неприемлемой для отдыха, творчества, занятий. Способность разрешать конфликты, понимать друг друга, исправлять причиненный вред исчезает (или не формируется), что приводит к «варварским»² отношениям.

2.2. Восстановительная культура взаимоотношений в школе

Сначала приведу высказывания двух австралийских авторов³: *«Понятие “восстановления” – относится ли оно к реконструкции зданий или предметов, или же, как здесь, к человеческим отношениям – включает в себя два процесса. Первый – восстановление объекта (или отношений, как в данном случае) до его прежнего состояния, второй – укрепление и расширение того, что уже было “сильной стороной” и “работало”. Для этого может понадобиться добавить нечто новое или же развить уже существующее.»*

² Е.В. Сидоренко рассматривает два вида «варварского» поведения людей: *«Варварство нападения выражается в том, что другой человек воспринимается как добыча или как препятствие, которое может помешать схватить добычу, и поэтому должно быть устранено или нейтрализовано. Варварство принуждения состоит в том, что другой человек воспринимается как орудие, которым можно воспользоваться».* Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2004.

³ К. Кронин-Лэмп и Р. Кронин-Лэмп. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». Электронная версия: <http://narlibrus.wordpress.com>

Второе измерение восстановления – трансформационное, когда восстановительные отношения и восстановительная школьная культура не только занимаются “починкой” того, что у них уже было, но и создают возможности для роста, увеличения своего потенциала.

Восстановительные отношения будут направлены на исцеление причиненной боли и заглаживание вреда. Но они также позволяют увидеть другого человека в совершенно новом свете – благодаря тому, что люди во время восстановительной работы делятся друг с другом важным для них. Восстановительная школьная культура приводит к позитивным отношениям в школьном сообществе. (...) Философия восстановления – это философия взаимоотношений, а ключом для них является вовлеченное участие и переживание общности, это формирование атмосферы участия и заботы, где могли бы развиваться положительные человеческие отношения».



Рис. 1. Реагирование на конфликт в контексте восстановительной культуры

2.3. Ценности восстановительного подхода, на которые могут опираться школьные службы примирения

- Разрешение конфликтов между людьми без применения манипуляций или силы.
- Душевное исцеление пострадавшего.
- Ответственность обидчика (самостоятельное исправление негативных последствий своего поступка и заглаживание причиненного пострадавшему вреда).

- Взаимопонимание и восстановление отношений между сторонами конфликта.
- Изменение установок при реагировании на конфликты и правонарушения с административно-карательных на восстановительные.
- Возвращение людям полномочий по решению их конфликтных ситуаций.
- Улучшение атмосферы в группе (сообществе) и т. д.

В связи с этим можно говорить о следующем.

- Страх наказания – не лучшее средство для изменения человека. Большинство людей, совершивших что-то нехорошее, понимают, что были не правы, но обвинительный тон и угрозы окружающих вынуждают их к самозащите и самооправданию. Осознание и принятие собственного решения гораздо результативнее.
- Внутренние качества не являются определяющими в поведении человека⁴ (особенно у подростков, которые психологически пластичны и пробуют себя в разных ролях). От того как строятся отношения (и коммуникация⁵), зависит, каким подросток предстанет перед нашими глазами. В одной ситуации он может выглядеть хулиганом, в другой – внимательным сыном, в третьей – активным членом спортивной команды и т. д. Это не значит, что в одном месте он «настоящий», а в остальных притворяется: скорее, он меняется вслед за окружением. Ребенок (и многие взрослые) меняются в ходе коммуникации, размышляя над своими поступками, над последствиями своих действий. Поэтому вряд ли стоит ориентироваться на психологические инстру-

⁴ Уинслед, Д., Монк Дж. Нарративная медиация. Новый подход к разрешению конфликтов / пер. с англ. Д. А. Кутузовой, под ред. Л.М. Карнозовой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009.

⁵ Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека / пер. с англ., общ. ред. и предисловие Е.И. Исениной. М.: Издательская группа Прогресс, «Универс», 1994.

менты исследования личности «трудных» подростков: при одном типе отношений перед нами подросток может предстать как хулиган, а при другом – ранимый человек, при третьем – как человек, стремящийся найти выход.

- Конфликт сам по себе не является чем-то отрицательным. Конфликт означает, что есть, по крайней мере, несколько важных для участников точек зрения, но многое зависит от умения понять другую сторону конфликта и конструктивно его разрешать. Поэтому конфликт следует рассматривать как важнейший механизм развития. Многие открытия и изобретения цивилизации начинались именно с конфликта.
- Если участник конфликта внутренне не согласен с «утвержденным» вариантом его разрешения, хотя внешне кажется согласившимся, он начинает саботировать и тормозить выполнение договорённостей, распространять слухи, доказывая окружающим своё мнение о произошедшем. Часто учителя видят внешнее согласие ребенка с их решением и считают конфликт разрешенным (а ребенок не спорит, потому что учитель все равно считает себя правым). Затем при повторении подобной ситуации учителя удивляются: вроде бы «трудный ребенок» согласно кивал, вроде бы все понял, а выйдя за дверь, «принимается за старое». А на самом деле это – последствия «внешнего» формального согласия.
- Средства разрешения конфликтов и образцы поведения ребенок получает из окружающего его социума (в первую очередь, от значимых для него взрослых или сверстников с «высоким рейтингом»). Если в его окружении основными средствами реагирования на конфликт являются давление, применение силы, угрозы и наказание, возникает риск, что именно эти способы освоит ребенок и будет использовать в своей дальнейшей жизни.

Люди, создающие службы примирения, фактически являются носителями ценностей и образцов восстановительной культуры. Создание службы и обучение будущих медиаторов предполагает, следовательно, не столько передачу техник и организационных схем деятельности, сколько трансляцию представлений, ценностей и концепций, образующих фундамент восстановительной культуры. В дальнейшем школьные медиаторы, становясь в своем коллективе носителями восстановительной культуры, передают ее основополагающие элементы участникам конфликта, которые проходят через программы примирения, и другим членам школьного сообщества. То есть служба примирения оказывается каналом трансляции норм, эталонов и образцов, иными словами, каналом трансляции восстановительной культуры. Медиаторы службы примирения демонстрируют образцы восстановительной культуры при разрешении конфликтных ситуаций, при реагировании на правонарушения, через организацию дискуссий и коммуникации по значимым проблемам, в ходе «кругов сообществ» и школьных восстановительных конференций, презентаций своего взгляда на взаимодействие в школьном сообществе.

Следовательно, если служба примирения создана как формальная структура и фактически не проводит медиацию (или другие восстановительные программы), то в школьном сообществе не происходят изменения в способах реагирования на конфликтные ситуации, и такую службу нельзя считать действующей⁷.

Однако проведение медиаций (и других программ) хотя и продемонстрирует новые образцы отношений, но общие изменения в школе будут происходить довольно медленно. Помимо прочего новая деятельность, как правило,

⁷ Трансляция культурных образцов происходит через непрерывное воспроизводство ситуаций, где они реализуются. О трансляции культуры см.: Щедровицкий Г.П. Культура. Культуротехника. Культурология. М.: «Наследие ММК», 2007.

очень уязвима и нестабильна, так как у прежнего способа реагирования на конфликты есть сила традиции и инерции. Поэтому кроме проведения медиаций (в которых в концентрированном виде реализуются новые образцы поведения в конфликтной ситуации) нужна дополнительная работа по трансляции конструктивного взаимодействия в школьное сообщество (информирование, обучение коммуникативным навыкам и т. д.).

Самой распространенной практикой в службах примирения на сегодняшний день является восстановительная медиация⁸.

ГЛАВА 3. ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

3.1. Определение медиации

Медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают свой конфликт.

В России слово «медиатор» (от латинского *mediatio* – посредничество) имеет давнюю традицию и встречается, например, в «Уставе о банкротстве» 1740 года применительно к спорам между купцами. До этого в России тоже существовало посредничество, но использовалось слово «третей» (производное от «третий»)⁹.

⁸ Карнозова Л.М. Восстановительная медиация: базовые идеи и направления развития (заметки к обсуждению темы) // Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. Вып. 7. М.: Центр «СПР». 2010.; Максудов Р. Р. Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно-наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2011.

⁹ Кудрявцев М. Вопросы примирительных процедур в Соборном Уложении 1649 года // Вестник восстановительной юстиции № 8. Развитие арсенала восстановительных практик в работе с конфликтными и криминальными ситуациями. М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2011.

С помощью медиации можно разрешать семейные, трудовые, межличностные, межкультурные и прочие конфликты. Существуют разные модели медиации. Центр «Судебно-правовая реформа» разработал восстановительную модель медиации¹⁰, наиболее адаптированную для работы с криминальными ситуациями несовершеннолетних и работы с сообществами (в том числе в школах).

«Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора»¹¹.

Понятие «восстановительная» указывает на важность восстановления человеческих отношений, на то, что разрешение конфликта должно фокусироваться на восстановлении пострадавшего и обидчика, на их исцелении от боли и страданий, а также на заглаживании обидчиком нанесенного пострадавшему вреда¹².

¹⁰ Существуют и другие модели медиации: медиация интересов, трансформативная медиация, нарративная медиация. Сопоставление разных типов медиации см., например: *Карнозова Л.М.* Восстановительная медиация: базовые идеи и направления развития (заметки к обсуждению темы) // Вестник восстановительной юстиции. 2010. № 7. С. 18–28.

¹¹ Стандарты восстановительной медиации // Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. Вып. 7. М.: Центр «СПР», 2010.

¹² *Максудов Р.Р.* Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. М.: Программа сотрудничества ЕС и России, 2011.

Истоки восстановительной медиации лежат в восстановительном правосудии – мировом движении за изменение карательной направленности уголовной юридической системы¹³. Восстановительное правосудие предлагает другой взгляд на ответственность правонарушителя (преступника), чем это принято в юридических практиках. В центре внимания восстановительного правосудия находится жертва преступления и причиненный ей преступлением вред (не только материальный). При этом ответственность обидчика понимается не как претерпевание наказания (ответное причинение боли со стороны государства), а как исправление возникшей вследствие преступления ситуации, заглаживание причиненного его действием вреда. Чтобы понять ситуацию жертвы, определить, в чем именно состоит причиненный ей ущерб, чтобы обидчик смог принести извинения, получить прощение, чтобы стороны смогли договориться, как будет заглажен вред, необходима встреча обидчика и жертвы, которую проводит нейтральный посредник (медиатор), поскольку встреча «один на один» в подобных случаях вряд ли возможна. Перед общей встречей медиатор встречается по очереди с каждой стороной и обсуждает возможность участия в медиации, формат, правила, условия и темы встречи. Главные участники медиации – сами стороны, а посредник организует конструктивный и безопасный диалог между ними. Практика показывает, что осознание случившегося и договоренности, достигнутые на подобных встречах, приводят к более существенным эффектам, чем наказание¹⁴.

Восстановительное правосудие в мире «впитывает» традиции примирения разных народов: «семейные конферен-

¹³ *Зер Х.* Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание / пер. с англ.; под общ. ред. Л.М. Карнозовой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2002.

¹⁴ Porter Abbey. Restorative Practices in Schools: Research Reveals Power of Restorative Approach 2007. Электронная версия <http://www.safersanerschools.org/articles.html?articleId=553>

ции» в Новой Зеландии, «круги правосудия» индейцев Северной Канады и пр.¹⁵

В России программы восстановительного правосудия (программы заглаживания вреда или программы примирения) начали применяться в экспериментальном режиме с 1998 года по случаям, связанным с правонарушениями несовершеннолетних. Такие программы в ряде территорий проводятся по делам несовершеннолетних, переданным из судов и комиссий. Программы примирения для разрешения конфликтов получили свое распространение и в школах. Поскольку в школе мы не можем говорить про восстановительное правосудие (школа не элемент правоохранительной системы), мы говорим про восстановительную медиацию.

3.2. Особенности медиации в школе

Большое значение здесь имеют воспитательные эффекты, предупреждение повторения подобного поведения в будущем. Порой положительные изменения в сознании подростка даже важнее, чем разрешение конкретного конфликта.

Очень важны сохранение и нормализация отношений, поскольку в большинстве случаев обидчик и жертва знакомы друг с другом и после инцидента продолжают встречаться в стенах школы.

Если в конфликте есть обидчик и жертва (произошли драка, кража, вымогательство денег, порча имущества), необходимо обсуждать вопрос заглаживания обидчиком причиненного жертве вреда. При этом не надо забывать, что

¹⁵ Ежегодный семинар, посвященный традиционным практикам примирения, проводится Институтом государства и права РАН совместно с центром «Судебно-правовая реформа» с 2010 года. Семинар носит междисциплинарный характер, в докладах рассматриваются этнографические, исторические, правовые, политические и культурологические аспекты образа жизни и мировосприятия различных народов и связи этих аспектов жизнедеятельности людей со способами разрешения конфликтов.

пока ребенок не достиг возраста уголовной ответственности, в юридическом смысле преступления нет¹⁶.

Часто в конфликте невозможно четко развести роли «обидчика» и «жертвы». Это ссоры из-за сплетен, драки ровесников, отвержение какого-то ребенка, конфликт учитель-ученик. Стороны могли нанести друг другу вред в виде оскорблений, формирования негативного отношения в классе и тому подобное.

Как правило, большую роль в характере конфликта играет отношение к нему группы одноклассников, их определения правого и виноватого. Порой работа медиатора только со сторонами конфликта вообще не имеет смысла, поскольку если достигнутые договоренности и изменения поведения не будут поддержаны классом и педагогами, то подростки предпочтут вернуться к привычным и принимаемым классом формам общения.

В большинстве случаев до встречи с медиатором с данным подростком уже работали своими методами директор и разные школьные специалисты (психолог, социальный педагог) и он несет на себе «следы» этой работы (привычные формы защиты, негативные ожидания и опасения, предубеждения и т. д.), поэтому медиатору приходится работать не только с последствиями конфликта, но и с последствиями административного способа реагирования.

Перечисленные черты характерных для школы конфликтов и педагогически значимых целей их разрешения и определяют выбранную для служб примирения модель медиации.

С учетом сказанного получается, что восстановительная медиация – это многоцелевая деятельность, требующая сложного и разнопланового представления, которое постепенно будет раскрываться в этой книге.

¹⁶ Так как нет субъекта преступления.

Восстановление человеческих взаимоотношений, восстановление способности к взаимопониманию, восстановление ценности примирения (идущие из семьи, рода), планирование будущего, приглашение к ответственному поведению – это все смыслы, внутри которых разворачиваются восстановительные практики.

Почему люди соглашаются на медиацию? Потому что на медиации обсуждается то, что очень важно для самих участников, что их волнует; то, что может повлиять на их будущее.

Как уже говорилось, человек, который способен с соблюдением принципов медиации организовать соответствующую медиационную процедуру, называется медиатором. В программах «Круг сообщества» организатор процедуры называется хранителем круга, в «Семейных конференциях» – координатором. В каждой из программ есть особенности (программы представлены в соответствующих главах), но их основные принципы одинаковы.

Рассмотрим подробнее позицию медиатора.

ГЛАВА 4. ПОЗИЦИЯ МЕДИАТОРА

4.1. Принципы восстановительной медиации (по стандартам восстановительной медиации)

Принципы урегулирования конфликта и реагирования на правонарушения в восстановительном подходе

- Восстановление у участников конфликта/правонарушения способности понимать свою ситуацию и ситуацию второй стороны, осмысливать и переосмысливать ее.
- Ответственность нарушителя перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда, насколько это возмож-

¹⁷ В данном тексте понятия «медиатор», «ведущий программ примирения» и «ведущий программ по заглаживанию вреда» используются как синонимы.

но, силами самого нарушителя (как именно это реализовать, обсуждается на совместной встрече обидчика с жертвой).

- Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва) в процессе заглаживания нарушителем причиненного жертве вреда и ответа на волнующие жертву вопросы со стороны обидчика и его родных.
- Принятие самими участниками конфликтной ситуации (если стороны конфликта «равны») на себя ответственности по ее урегулированию, исключающее насилие или дальнейшее причинение вреда.
- Прекращение вражды между участниками конфликта/ правонарушения. Планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более ответственного поведения.
- Прояснение участниками ситуации своих собственных и семейных ценностных установок (ориентиров) с помощью близких и уважаемых людей, а также ведущего восстановительных программ. Поддержка позитивных изменений и самоконтроля выполнения договора участниками конфликта со стороны их родных и близких.

Принципы проведения восстановительных программ *Добровольность участия сторон*

Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в восстановительной программе как до ее начала, так и в ходе самой программы.

Информированность сторон

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстано-

вительной программы, ее процессе и возможных последствиях.

Нейтральность ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если ведущий чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому ведущему (медиатору) или прекратить медиацию. Ведущий не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон. Ведущий нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече стороны должны обсудить заглаживание обидчиком причиненного вреда.

Конфиденциальность в программах восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Программа восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций носит конфиденциальный характер. Ведущий программ или служба примирения обеспечивает конфиденциальность происходящего на медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления: ведущий заранее ставит участников в известность, что при наличии данной информации она будет передана администрации. Ведущий программы передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию (как правило, это подписанный сторонами договор, в котором зафиксированы результаты, которые стороны согласны передать в вышестоящие организации). Ведущий может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу ведущих, медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

Ответственность сторон и ведущего

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций отвечает за безопасность участников на совместной встрече в программе восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ответственность за результат программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций несут участвующие в ней стороны конфликта. Ведущий не может рекомендовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

4.2. Процесс медиации

Медиатор в школьной или территориальной службе примирения почти всегда сталкивается с ситуацией, что стороны конфликта поначалу не готовы встречаться, слушать и слышать друг друга, мирно разрешать сложившуюся ситуацию, иначе они помирились бы и без медиатора. Поэтому чтобы стать медиатором, требуется специальная подготовка. Медиатор учится устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, разъяснять принципы восстановительной медиации. Медиатор должен помочь человеку осознать последствия своих поступков, принять на себя ответственность за исправление негативных последствий случившегося и организовать конструктивный диалог между сторонами конфликта.

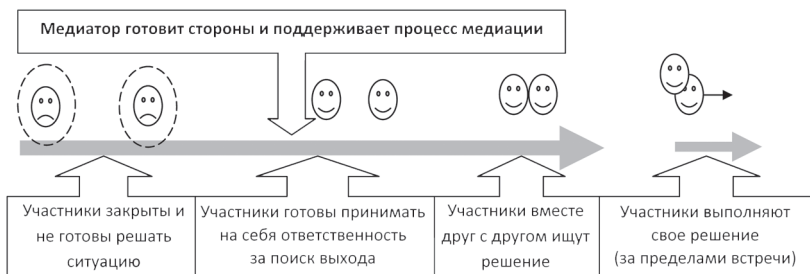


Рис 2. Процесс медиации

В ходе примирительной встречи (и в процессе подготовки к ней на предварительных встречах с каждой из сторон конфликта) участники постепенно переходят от недоверия, непонимания, сильной неприязни и враждебности к другой стороне и иных деструктивных состояний к успокоению, пониманию необходимости поиска конструктивного выхода из конфликта, а затем – к нахождению взаимоприемлемого решения и выполнению его (уже за пределами процесса медиации).

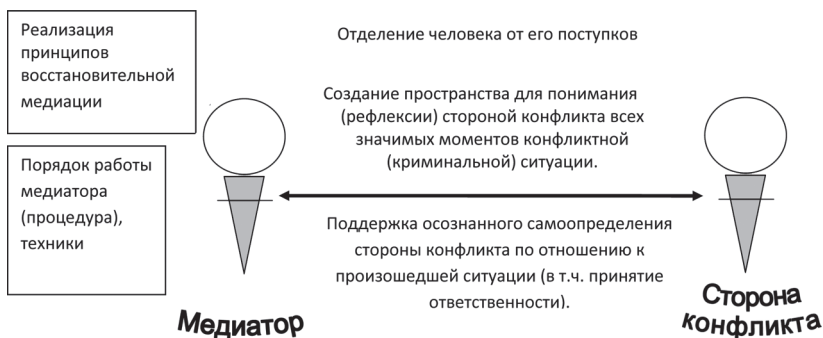


Рис 3. Позиция медиатора

Позиция медиатора является основным **инструментом** для осознания сторонами случившегося с ними, принятия

на себя ответственности за поиск выхода и совместную выработку решения. Позиция – это определенный взгляд на конфликт, на людей в этом конфликте и на возможные способы выхода из него. И, соответственно, оснащение инструментарием, который обеспечивает реализацию этого способа. Тем самым позиция медиатора отличается от позиций других специалистов¹⁸.

4.3. Потеря позиции медиатора

При потере позиции медиатор попадет в другие «роли» или другие профессиональные позиции (рис. 4), и тогда изменится его взгляд на ситуацию, а отсюда и способ разрешения конфликта и, соответственно, действия, то есть он уже перестанет быть медиатором.

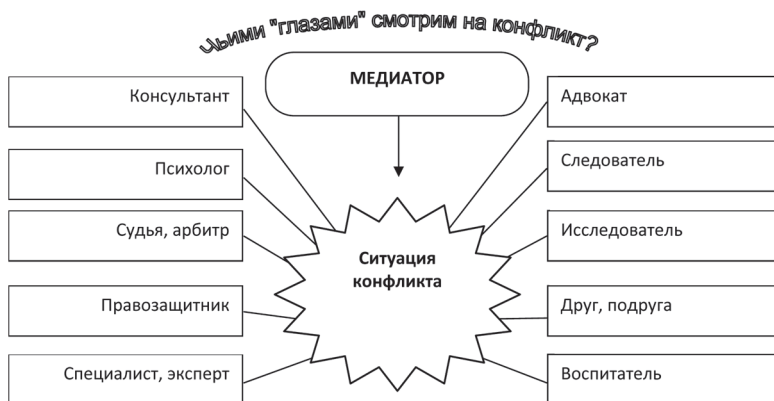


Рис. 4. Возможные «деформации» позиции медиатора

¹⁸ Карнозова Л.М. Уголовная юстиция и гражданское общество. Опыт парадигмального анализа. М.: Р. Валент, 2010.

Эти роли, по большей части, «отбирают» ответственность у сторон конфликта, блокируют возможности расширения понимания всех контекстов конфликтной ситуации самим человеком¹⁹. Медиатор приглашает стороны конфликта к ответственности («возвращает» людям ответственность). Медиатор стремится, чтобы человек сам понял, что с ним произошло, и ответственно подошел к поиску выхода из случившегося.

Удержание позиции медиатора требует подготовки и самоконтроля. Если в роли медиатора выступает человек, который и прежде по роду своей деятельности занимался разрешением конфликтов, то следует иметь в виду, что специалисты тяготеют к способам работы, которые они успешно применяли в своей практике. Например, при проведении медиации педагоги часто начинают читать нотации, адвокаты – защищать, психологи диагностировать и консультировать и так далее. Проводящему медиацию бывает непросто увидеть, когда он теряет позицию медиатора и переходит на привычные для него формы работы. Нужен взгляд со стороны. Поэтому позиция медиатора отрабатывается в ролевых играх на тренингах с практикующими медиаторами (см. раздел по подготовке медиаторов) и оттачивается в последующих супервизиях.

В чем выражается деформация позиции медиатора?

- Медиатор не удерживает ценности и цели восстановительной медиации, а начинает реализовывать ценности или задачи из другой роли (например, оценивать, воспитывать, давать советы, искать виновного и пр.).

¹⁹ Некоторые психотерапевтические практики (например, нарративные) и педагогические подходы близки к ценностям медиации, поэтому наше разделение довольно грубо и приводится для лучшего понимания, на чем медиация фокусируется. Отличие позиций психолога и педагога по отношению к конфликтным ситуациям от позиции медиатора будет рассмотрено далее.

- Медиатор не соблюдает процедуру медиации (основных этапов порядка работы медиатора).
- Медиатор пытается уговорить стороны на примирение (например, описывая выгоды и потери их отказа от медиации), а не передать ответственность.
- Медиатор не обеспечивает безопасного пространства встречи.

Потеря позиции случается у всех медиаторов: у новичков – чаще, у более опытных – реже. Важно в ходе тренингов, супервизий и обсуждения кейсов научиться обнаруживать маркеры, свидетельствующие об утере позиции медиатора, и научиться в неё возвращаться.

Для поддержания позиции, а также чтобы деятельность медиатора, хранителя «круга сообщества» или координатора «семейной конференции» была обустроена и организована, создаются службы примирения. В данной книге рассматриваются службы примирения в школе, но служба примирения может быть организована в разных образовательных учреждениях (с учетом особенностей учреждения и сложившейся обстановки).

Часть II. Служба примирения в школе

Напомню, что миссия школьной службы примирения (ШСП) – восстановить и закрепить в школьной среде *способность к взаимопониманию* как культурную традицию. Эту традицию можно назвать *восстановительной культурой взаимоотношений*.

Служба примирения в партнерстве с директором и ассоциацией восстановительной медиации²⁰ инициирует в школе три нижеперечисленных процесса.

1. Формирование нового типа реагирования на конфликтные ситуации

Этот процесс становится возможным за счет того, что работа с конфликтами, нарушениями дисциплины и правонарушениями осуществляется с помощью разного рода восстановительных программ: медиации, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций». Такого рода программы проводятся по всем переданным в службу случаям, где стороны конфликта известны и признают свое участие в произошедшем событии²¹. При проведении программ медиаторы руководствуются стандартами восстановительной медиации²² и порядком работы медиатора.

Для обеспечения этой работы необходимы:

- создание условий для получения информации о конфликтах;

²⁰ Например, в лице регионального или «кустового» координатора, о котором пойдет речь ниже.

²¹ Это не означает, что все случаи закончатся примирением или дойдут до встречи «лицом к лицу», поскольку участники конфликта могут и отказаться от участия в предложенных программах. Но по всем переданным случаям медиатор должен провести предварительную встречу (см. «Порядок работы медиатора» в части IV).

²² См. приложение.

- информирование педагогического коллектива, школьников и родителей о результатах работы службы (с сохранением конфиденциальности о происходящем на конкретной встрече);
- проведение мониторинга прошедших программ, а также анализ изменений в поведении участников конфликтов и взаимоотношений в школе в результате работы службы примирения.

Особое внимание нужно уделить работе с теми, кто повторно совершает правонарушения, особенно если имеется перспектива направления информации о случае в комиссию по делам несовершеннолетних или в правоохранительные органы. По таким делам работает взрослый медиатор (куратор службы), во встрече участвуют родители.

2. Изменение сложившихся установок педагогов, администрации, школьников и родителей на то, как следует разрешать конфликты; привитие ценностей культуры взаимопонимания

Для этого необходимо не только использование новых технологий (примирительных практик) для разрешения отдельных конфликтов, но и обучение всех членов школьного коллектива основам восстановительной коммуникации, а также включение восстановительных принципов в разные аспекты школьной жизни.

В этой связи важно:

- обсуждение способов реагирования на конфликты в школе, последствий для всех участников, к которым эти способы приводят, и возможностей использования восстановительного подхода (как наиболее «экологичного» способа);
- проведение педсоветов, совещаний и семинаров для согласования усилий по развитию восстановительной культуры в школе;

- изучение методических и других материалов по восстановительным практикам, распространяемым внутри ассоциации восстановительной медиации;
- просвещение и проведение информационных мероприятий для учителей, учеников, администрации и родителей с целью донесения ценностей восстановительного подхода, изменения отношения к конфликту и увеличения числа передаваемых в службу примирения случаев;
- выступления на конференциях и в средствах массовой информации с целью популяризации восстановительных практик.



Рис. 5. Процессы, запускаемые службой примирения

3. Развитие форм воспитания, основанных на восстановительных практиках

Сюда можно отнести следующие задачи.

- Обучение заинтересованных школьников и педагогов медиации и другим типам восстановительных программ.

- Проведение переговоров для налаживания взаимопонимания между существующими в школе группами (взрослых и детей, отличников и «хулиганов», богатых и бедных и пр.), чтобы они могли понять друг друга и увидеть в каждом человека со своим внутренним миром и интересами, исходя из личностных, а не из ролевых отношений.
- Проведение «школьных восстановительных конференций» и «кругов сообщества» для решения важных для школьного сообщества проблемных вопросов.
- Использование восстановительных практик на классных часах, родительских собраниях, при подготовке школьных мероприятий, в классном руководстве, на педагогических советах, в методических объединениях, в работе профсоюза учителей как профилактики профессионального выгорания педагогов и как профилактики стрессов у учащихся при подготовке к экзаменам и пр.
- Выявление потенциально конфликтных ситуаций (приход новичков в класс, формирование нового класса, конфликты в столовой и пр.) и работа по снижению риска возникновения конфликтов (ведение переговоров, внесение предложений администрации и т. п.).

Структура и организация деятельности службы примирения

В настоящее время служба примирения состоит, как правило, из команды кураторов (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, реже психолог или один из учителей) и примерно десяти старшеклассников. Все они, включая кураторов, проходят подготовку в качестве медиаторов. Взрослые члены

команды участвуют в разрешении ситуаций, которые подросткам не под силу в связи с их статусом. Ниже будет подробнее рассказано об этапах создания службы.

На первом этапе служба примирения может состоять только из взрослых, которые прошли специальную подготовку по проведению восстановительных программ, но в дальнейшем очень важно участие самих школьников, поскольку:

- это даёт возможность конструктивно разрешать конфликтные ситуации, о которых взрослым неизвестно, куда им доступа нет;
- подросткам проще построить доверительные отношения со сверстниками: они говорят друг с другом «на одном языке»;
- самим подросткам-медиаторам работа в школьных службах примирения позволяет обрести серьезный опыт конструктивной коммуникации, которая им пригодится в дальнейшей жизни.
- разрастание или урегулирование напряжения в конфликте часто зависит от позиции и реакции на него значимых (референтных) для подростка людей (в том числе ровесников и одноклассников). Поэтому важно, чтобы их действия не были направлены на эскалацию и «подначивание» сторон конфликта, а способствовали его разрешению.

Ассоциация медиаторов, например, в лице тренера (или регионального координатора) в ходе обучения и супервизий передает принципы и технологию восстановительных практик.

Информация о конфликтных и криминальных ситуациях (таких как кража, драка, порча имущества) в начале работы службы обычно поступает от администрации и педагогов; в дальнейшем, по мере знакомства с деятельностью службы, в нее начинают обращаться школьники и родители. Меди-

торы проводят предварительные встречи со сторонами конфликта (по отдельности) и сами примирительные встречи.

В среднем работа по запуску службы примирения и активного проведения ею медиаций занимает приблизительно один год.



Рис. 6. Влияние службы примирения на школу

Кураторы (руководители) службы примирения

Куратор – человек, создающий службу примирения, пользующийся доверием учеников, готовый не менее одного учебного года управлять процессом становления службы. Именно к куратору в школе стекается информация о конфликтах.

Куратор обязательно проходит подготовку в качестве медиатора (как минимум, базовый курс по восстановительной медиации), в своей деятельности руководствуется ценностями и стандартами восстановительной медиации²³ и при работе со сложными случаями сам проводит медиацию (или вместе с медиаторами-школьниками).

²³ Стандарты восстановительной медиации приведены в приложении.

Направления работы кураторов (руководителей) службы примирения

Перечисленные ниже направления реализуются командой, состоящей из одного или нескольких кураторов и активных школьников, причем поэтапно (примерно за 1–3 года) и при поддержке регионального координатора школьных служб примирения или ассоциации медиаторов.

1. Внедрение в школу восстановительных практик и формирование восстановительной культуры

- Создание группы поддержки школьной службы примирения из педагогов²⁴ и школьников.
- Анализ доминирующих способов реагирования на конфликты в школе.
- Реклама восстановительных практик и восстановительной культуры взаимоотношений.
- Работа с педагогическим коллективом школы, направленная на принятие ими восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений.
- Проведение восстановительных программ.
- Информирование школьного сообщества о результатах работы службы примирения (с учетом соблюдения конфиденциальности происходящего на встрече)²⁵.

2. Организация службы примирения

- Организация обучения сотрудников школы и школь-

²⁴ Куратор «должен быть уважаемым и облеченным доверием со стороны соратников-педагогов. Программа медиации ровесников, у куратора которой натянутые отношения со своими ровесниками, обречена на провал», Cohen R. *Students Resolving Conflict. Peer mediation in schools.* Good Year Books. Arisona, 1995. Пер. Н. Силкина.

²⁵ Медиатор может изложить порядок проведения медиации, поскольку он общенный и не является тайной, а также достигнутые и утвержденные в договоре соглашения (которые участники сочли возможным передать администрации, педагогам, родителям или другим заинтересованным лицам). Процесс конкретной встречи и происходящее на ней является конфиденциальным согласно «Стандартам восстановительной медиации».

ников восстановительным практикам и повышение квалификации в этой области (обучение проводят тренеры – практикующие медиаторы).

- Отбор школьников в службу примирения.
- Разработка и принятие положения о службе²⁶.
- Определение категории дел, с которыми работает служба.
- Определение и согласование с администрацией организационной схемы направления дел в службу примирения.
- Определение времени и места проведения встреч, других организационных вопросов.
- Создание команды школьников – медиаторов службы примирения.
- Отслеживание передачи конфликтных и криминальных ситуаций в службу примирения, нахождение более эффективных способов обращения в службу примирения, фиксация статистических данных в мониторинге, ежегодно передаваемом в ассоциацию медиаторов.
- Проведение занятий со школьниками-медиаторами (ведение клуба медиаторов).

3. Организация работы службы примирения по конкретным ситуациям

- Регистрация заявок, поступающих в службу.
- По каждому случаю: принятие решения, брать ли случай в работу, какую программу проводить (медиацию, «круг сообщества» или «семейную конференцию»), выбор медиаторов.
- Проведение восстановительных программ по сложным случаям (криминальные ситуации, конфликты с участием педагогов и родителей).
- Поддержка проведения медиации и «кругов сообщества» школьниками-медиаторами.

²⁶ Типовое положение дано в части VI данной книги.

- Работа с социальным окружением учащегося и родителями.
- Описание работы со случаями.
- Проведение супервизий медиаторов-школьников (анализ работы медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации).
- Проведение аналитической встречи со сторонами конфликтов (через 2–4 недели после медиации)²⁷.

4. Связь с внешними организациями

- Взаимодействие с КДНиЗП по правонарушениям несовершеннолетних (в том числе повторным).
- Взаимодействие с региональной ассоциацией медиаторов.
- Выступления на конференциях и в СМИ.

5. Развитие службы примирения

- Повышение собственной квалификации и других медиаторов.
- Обеспечение подготовки детей-медиаторов на место учащихся, окончивших школу.
- Внедрение элементов восстановительной культуры и восстановительных практик в методические советы, родительские собрания, педагогические советы, классные часы и пр.
- Обсуждение потенциально конфликтных ситуаций (приход новичков в класс и пр.) и работа по снижению риска конфликтов.

Кураторы отслеживают своевременное выполнение необходимых работ.

Поскольку перечень работ у куратора службы примирения довольно обширный, на этой позиции может находиться

²⁷ См. «Порядок работы медиатора» в части IV.

только человек, который хочет этим заниматься и чьи ценности созвучны ценностям восстановительной медиации.

Рекомендуется включать в работу сразу двух или нескольких кураторов. Очень важно, чтобы кураторы имели поддержку со стороны администрации школы.

Если куратор сталкивается с тем, что с конфликтной или криминальной ситуацией до передачи информации о ней в службу примирения начали работать административным путем, он может предложить учителям и администрации обсудить, почему так произошло: Что остановило директора и педагогов от обращения в службу? Привычка реагировать быстро? Опасения за последствия конфликта? Что-то еще? Часто можно услышать ответы, что «это ситуация слишком простая для службы примирения» – тогда уточнить, почему учителя не дали школьникам самим попробовать ее решить; или «эта ситуация слишком сложная для службы примирения» – тогда почему бы не попробовать дать участникам конфликта пройти медиацию в службе примирения до применения административных мер?

Команда службы примирения

Команда службы примирения – это кураторы (руководители) службы примирения и обученные школьники, которые непосредственно работают в службе и проводят медиации (и другие восстановительные программы).

Команда службы примирения (при взаимодействии с администрацией и директором) дополняет, изменяет, развивает привычные представления и формы воспитательной работы и реагирования на конфликты, а затем доводит новые формы работы до стабильного функционирования. Это требует от команды определенной позиции, полномочий и управленческих умений.

Отношения в команде должны быть не «вертикальными» по типу «начальник-подчиненный», а «горизонтальными» – как сообщество людей²⁸, заинтересованных в решении проблемы, поскольку именно в сообществах, захваченных идеей волонтеров, рождались многие инновационные проекты. Участники берут на себя ответственность за реализацию тех или иных направлений.

Фундаментом восстановительных практик являются такие ценности, как уважительное отношение людей друг к другу, внимание к другому, взаимопонимание, стремление к конструктивному разрешению конфликта. Подобные установки могут быть выражены разными словами, и очень важно, чтобы члены команды обсудили свои ценности и взяли за основу то, с чем все согласны. Важно, чтобы основой деятельности службы примирения стали не навязанные сверху лозунги, а собственные ценности ее членов.

Приведем пример ценностей, сформулированных в ходе тренинга в двух школах:

Ценности команды ШСП школы 1	Ценности команды ШСП школы 2
Дружеское общение Дружелюбие Терпимость к другому Уважение Вера в возможности другого человека Вера, что нет неразрешимых ситуаций Доверие и конфиденциальность	Уважение Сочувствие Понимание Умение слушать Ответственность Готовность договариваться

²⁸ Про важность клубных отношений в школе и в службе примирения см.: *Максудов Р. Р.* Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.

Кураторы несут свою увлеченность и уверенность в важности восстановительных практик команде школьников-медиаторов, а те «заражают» этой уверенностью одноклассников и участников конфликтов, предлагая процедуру медиации. Поэтому от частоты и яркости встреч кураторов с группой медиаторов зависит распространение проекта восстановительной культуры в школе. Можно создать школьный или районный (городской) клуб медиаторов.

На клубных встречах школьников-медиаторов может проводиться дополнительное обучение практике медиации, супервизия проведенных программ, обсуждение конфликтных ситуаций, взаимоотношений в школе, результативность программ после аналитических бесед, освоение восстановительной коммуникации, развитие навыков понимания. Также проходит обсуждение психологической обстановки в школе и возможности расширения применения восстановительных практик. Например: «что мы можем сделать, чтобы взаимопонимание в школе возникало чаще, а агрессия снижалась?»

И последнее: клуб медиаторов с неформальным общением интересен подросткам, если там «кипит жизнь». Юные медиаторы приходят в службу примирения и для интересного общения, и для ярких переживаний (что свойственно их возрасту). Однако существует опасность, что клуб медиаторов может превратиться в затянувшийся тренинг или место решения личных проблем участников. Следует помнить, что основная деятельность службы состоит в работе по разрешению конфликтов и изменению взаимоотношений внутри школьного сообщества, а клуб – лишь средство для решения этих задач.

Группа поддержки

Группа поддержки – это люди, которые целенаправленно тратят часть своего времени на поддержку службы и раз-

витие восстановительной культуры, но в саму службу не входят. Например, школьники из группы поддержки рекомендуют сверстникам обращаться в службу примирения, помогают одноклассникам услышать друг друга и помириться в случае мелких ссор. Это подростки, которые сами не проводят программы примирения, но поддерживают идеи службы примирения. Поэтому, узнав о конфликте, они могут квалифицированно сориентироваться в происходящем и направить участников конфликта в службу примирения. В результате служба будет постоянно в курсе происходящего в школе. Часто ребята из группы поддержки помогают проводить презентации, выпускают стенгазеты и оказывают другую помощь службе.

В группе поддержки могут состоять учителя и представители администрации, готовые передавать дела в службу примирения, приглашать службу при проведении каких-либо мероприятий (классных часов и т. п.), выделять время для презентаций и оказывать различную помощь службе. Они не являются медиаторами, но они не безразличны к тому, что происходит в школе, и их ценности близки ценностям службы примирения.

Желательно, чтобы участники группы поддержки прошли тренинг по медиации для лучшего понимания восстановительных практик. Члены группы поддержки (детской и взрослой) могут быть волонтерами на «кругах сообщества» (после прохождения соответствующего тренинга).

Круг людей, заинтересованных в развитии восстановительной культуры

Ценности восстановительной культуры (культуры взаимопонимания) со временем передаются более широкому кругу людей (родителям, школьникам, педагогам). Они постепенно принимают идеи, которые несет на себе служба примирения. Они готовы, по мере возможности, применять

в своей работе элементы восстановительных практик и поддерживать контакт со службой.

Например, некоторые начинают использовать элементы восстановительных практик в семье, в общении со школьниками, в своей работе, для личного развития. В этих людях есть потенциал для развития восстановительной культуры, и, возможно, некоторые из них постепенно станут активнее поддерживать службу примирения.

Служба примирения и ее окружение

Служба примирения является альтернативой существующим способам реагирования на конфликты. Обсуждения на педагогическом совете и другие способы реагирования в школе остаются, но, на наш взгляд, все конфликты, в первую очередь, должны направляться сначала в службу примирения, чтобы у людей был шанс разрешить их самостоятельно. Если стороны после предварительной встречи с медиаторами приняли решение не участвовать в медиации (или в других восстановительных программах) или стороны не пришли к устраивающему всех соглашению – начинают работать административные механизмы реагирования на конфликт. Но если участники пришли к устраивающему их соглашению и больше не имеют претензий друг к другу, мы не видим смысла в административном реагировании.

Хотя программа примирения проводится только при условии добровольности участников конфликта, на предварительную встречу с медиатором администрация обычно направляет школьника, поскольку для принятия решения об участии в программе он должен иметь информацию о ней. Отказ от медиации в ходе беседы с кем-то, кроме медиатора, не может рассматриваться как окончательный, поскольку только медиатор обладает необходимыми знаниями, как приглашать человека на медиацию. На предварительной

встрече медиатор как раз и обсуждает различные варианты разрешения конфликта, в том числе через примирительную встречу, после чего человек принимает осознанное решение о возможности участия в медиации.

Если информация передана от администрации или учителей, медиатор или куратор может сообщить им о результате встречи и о достигнутых договоренностях между участниками конфликта, но не о том, что происходит в процессе медиации. Какая именно информация будет передана учителям и администрации, обсуждается в конце самой медиации. Как правило, это пункты примирительного договора. Можно информировать администрацию также об общем порядке работы медиатора, приведенном далее в этой книге.

Ричард Коэн пишет:

Важно построить правильные взаимоотношения между «медиацией ровесников» и дисциплинарной системой школы. Исключительно важно, чтобы «школьное население» воспринимало эти две совершенно разные функции школы как обособленные категории! «Медиация ровесников» проводится школьниками и служит их интересам. Дисциплинарная система, как бы она ни заботилась о школьниках, в первую очередь, представляет и защищает интересы школы. Власть НАД подростком – ключевой момент современной школы. Медиация же предлагает повысить у подростков чувство «хозяина» в своей школе»²⁹.

Директор и служба примирения

Чем служба примирения может помочь директору школы

1. В школе начнет создаваться инновационная практика примирения.

²⁹ Cohen R. Students Resolving Conflict/ Peer mediation in schools. Good Year Books. Arisona, 1995.

2. Риск жалоб в управление образования будет снижаться.
3. Школа станет более комфортной для учеников и более привлекательной на данной территории.
4. Сам директор будет тратить меньше времени на разбор конфликтов, освобождая время для более важных задач.
5. Отношения в школе будут улучшаться.
6. Ценности восстановительной медиации станут распространяться среди учеников и педагогов школы, а затем и на родителей.

Что необходимо сделать директору для создания службы примирения и формирования восстановительной культуры в школе

1. Способствовать созданию службы примирения.
2. Передавать информацию о конфликтах в службу примирения, по возможности, до административного разбора ситуации.
3. Согласиться с тем, что:
 - конфликты – это нормально, и они даже могут стать ресурсом для развития участников;
 - дети могут не только играть в самоуправление, но и реально взять на себя часть ответственности, например, в разрешении конфликтных ситуаций своими силами;
 - «воспитанный» ребенок – это не то же самое, что «послушный» и «дисциплинированный»;
 - переговоры, в том числе между учителем и учеником, – это нормально;
 - педагоги будут передавать конфликтные ситуации в будущую службу примирения;
 - важно, чтобы дети на практике развивали у себя способность к разрешению конфликтов;
 - проведение медиаций требует определенного времени; сильную или накопившуюся годами напря-

женность можно «приглушить», но нельзя «прекратить» быстро, за один разговор.

4. Директор должен:

- участвовать в разработке и поддерживать план создания школьной службы примирения и восстановительной культуры взаимоотношений;
- назначить и поддерживать кураторов и руководителей службы примирения;
- предоставить возможность куратору, руководителю ШСП и школьникам – кандидатам в медиаторы пройти минимум: 24-часовой базовый тренинг по медиации.

Директор не должен принимать к рассмотрению конфликты, если они не прошли через службу примирения (кроме форс-мажорных ситуаций).

Усилия по созданию службы весьма значительны. Нужна большая разъяснительная работа среди учителей, методистов, родителей. Порой приходится отстаивать идеи службы примирения перед вышестоящим начальством.

Трудности, с которыми директора могут столкнуться при создании службы примирения:

- необходимость обеспечения школьникам и учителям пространства и времени для участия в тренинге по освоению восстановительных программ, для проведения медиаций (в том числе в учебное время);
- замена учителей, участвующих в тренинге;
- поддержка кураторов службы примирения;
- выделение отдельного помещения для проведения медиаций;
- изыскание возможности для дальнейшего повышения квалификации медиаторов и кураторов;

- проведение работы с персоналом, родителями и школьниками в целях поддержки службы примирения и восстановительной культуры.

Если директор принимает ценности и принципы службы примирения, считает это важной воспитательной практикой, то он готов ее развивать, понимая все связанные с этим риски (иногда и без поддержки «свыше»). Участие самого директора в тренинге и в медиации в случае конфликта позволяет школьникам и педагогам убедиться, что он действительно поддерживает службу примирения и принимает ее ценности.

Родители и служба примирения

Чем служба примирения может помочь родителям

- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ним³⁰.
- Родители могут обратиться в службу в случае конфликта с учителем.
- Родители и родительский комитет могут обратиться в службу по поводу конфликтов с администрацией.
- Родители могут освоить навыки восстановительного способа разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях³¹.

Что могут сделать родители для поддержки восстановительной культуры

Родителям, в первую очередь, надо поддерживать своих детей в их стремлении научиться разрешать конфликты кон-

³⁰ В случае конфликта ребенка и взрослого при проведении медиации обязательно участие взрослого медиатора.

³¹ Некоторые родители участвовали в тренингах по медиации и в дальнейшем использовали полученные навыки для налаживания взаимопонимания со своими детьми.

структивным способом; могут поддерживать положительные изменения в детях после медиации, в классе и школе в результате деятельности службы примирения.

Родителям важно знать, во что вовлекаются их дети и к каким последствиям это приведёт, поэтому служба примирения обязательно проводит презентацию на родительских собраниях. Ещё большее внимание уделяется родителям школьников-медиаторов, поэтому с ними лучше поговорить лично куратору и получить письменное разрешение на участие их ребенка в деятельности школьной службы примирения. Куратор может написать письма родителям школьников-медиаторов, поздравив с выбором детей, объяснить смысл службы и рассказать о преимуществах, которые она может дать школе и самим медиаторам.

Психолог школы и служба примирения

Чем служба примирения может помочь школьным психологам

В результате медиации у школьника может появиться стремление изменить свое поведение, обучиться недостающим навыкам (умение ответить отказом на сомнительное предложение, умение контролировать свою агрессию, умение планировать свое время и т. д.). Со сформированным запросом он может прийти к психологу.

Что может делать психолог для поддержки службы примирения

- Направлять на медиацию случаи конфликтов, если считает, что стороны должны попробовать сами найти решение;
- помогать медиаторам в освоении навыков коммуникации.

Особенности работы психолога общеобразовательной школы и службы примирения³²

Работа психолога и медиатора имеет много общего. Правда, мы чаще всего сталкивались с тем, что в школе психолог проводит тестирование и социометрию школьников, консультирование, тренинги и игры, оказывает помощь в профорientации, пишет заключения и рекомендации для других специалистов и пр. Многие криминальные ситуации (кражи, драки) воспринимаются специалистами (в том числе психологами) не как конфликт, в котором возможна медиация, а как нарушение дисциплины, некорректное поведение, акцентуации характера, нарушение детско-родительских отношений и прочее. В случае драки или кражи психолог, как правило, не использует такую возможность, как предложение участникам сесть за стол переговоров и самим найти выход из создавшейся ситуации. В лучшем случае он общается с каждым по отдельности, спрашивая, что чувствует другая сторона, и рассказывая, что теперь нужно сделать (например, извиниться и примириться). Получается, что ребенок должен за словами психолога услышать переживания второй стороны и на основании этого придумать решение ситуации. Но это непростая работа.

Медиатор предлагает участникам конфликта составить вопросы к другой стороне, которые каждый из них хочет прояснить, и помочь каждому из них рассказать второй стороне, в чем состоял причиненный вред. Не слыша рассказа о причиненном вреде из уст пострадавшего, подростку трудно искать адекватное решение.

Если же психолог по конфликтной или криминальной ситуации организует диалог между участниками, в ходе которого те сами принимают на себя ответственность за реше-

³² Психологические направления и психологические практики достаточно обширны, чтобы однозначно говорить о сходствах и различиях с медиацией. Некоторые направления очень близки идеям медиации, некоторые сильно отличаются.

ние ситуации, фактически он занимает позицию медиатора.

Есть направления психологии, близкие по духу восстановительным ценностям. Например, нарративные практики³³ могут быть хорошим дополнением к работе медиатора.

Педагоги и служба примирения

Чем служба может помочь педагогам

- Появляется возможность конструктивно управлять школьными конфликтами.
- Конфликты используются в качестве воспитательной ситуации, которая при правильной организации может помочь развитию школьников.
- Происходит восстановление душевного равновесия в ходе «кругов сообщества», применяемых для работы с профессиональным выгоранием педагогов.
- Приобретаются новые знания и практические навыки в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде, происходит развитие методов и форм гражданского образования и воспитания, социализации школьников.
- Осваиваются новые педагогические инструменты для разрешения трудных ситуаций и конфликтов.
- Происходит освоение восстановительного подхода для поддержания порядка в детской среде.
- Укрепляется роль школьного самоуправления.

Опасения учителей, высказываемые ими

1) Дети не могут сами разрешать конфликты.

Действительно, без подготовки не могут. Но, как показала наша практика, прошедшие обучение подростки в роли меди-

³³ Уинслед, Д., Монк Дж. Нарративная медиация. Новый подход к разрешению конфликтов / пер. с англ. Д. А. Кутузовой; под ред. Л.М. Карнозовой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009.

аторов гораздо лучше понимают своих сверстников и справляются со многими сложными ситуациями (многочисленные прогулы, конфликты учитель – ученик, подростковые «стрелки», конфликты между детьми разных национальностей и пр.).

2) Программа примирения приучает нарушителей к ответственности.

Главный вопрос программы – личная ответственность обидчика перед жертвой. И если стороны сами пришли к соглашению, то, скорее всего, они его выполнят. В случае отказа нарушителя от заглаживания вреда или неудовлетворенности жертвы дело передается в традиционные структуры (педсовет, совет по профилактике правонарушений и пр.). То есть программа примирения является *альтернативой* существующим способам реагирования.

3) Школьникам опасно давать в руки власть. Они используют ее в своих целях.

Каждый подросток стремится к самоутверждению, и это его естественное желание. Но чтобы это стремление не вышло за этические границы, службу курирует взрослый (например, заместитель директора по учебно-воспитательной работе или социальный педагог), помогающий в сложных случаях, обсуждая результаты проведенных программ. Кроме того, этические моменты могут отражаться в кодексе медиатора, и на них стоит обратить внимание в процессе подготовки медиаторов.

4) Участники встречи могут отомстить медиатору.

Если медиатор не будет сохранять нейтральность и учитывать интересы обеих сторон, теоретически такая опасность существует. Поэтому медиаторы работают только при *добровольном* согласии сторон и не выносят каких-либо решений. В сложных случаях предполагается участие взрослого. Стоит упомянуть, что за всё время работы служб примирения не было случаев агрессии, которую проявили бы участники конфликта к медиатору.

5) *Школьники будут легко относиться к конфликтам: «извинился – и дальше пошел».*

Восстановительная медиация строится таким образом, чтобы максимально способствовать осознанию причиненной обиды и предупреждению повторения подобного в будущем. Участие в медиации требует от участников душевных усилий, пересмотра своих взглядов и изменения своего дальнейшего поведения. И этим медиация отличается от формального краткого извинения, которое обычно мы слышим в кабинете директора.

Многие конфликты учителя способны разрешить сами. Но особая ценность заключается в том, что большую часть конфликтов будут разрешать сами школьники путем переговоров³⁴. Учитель, предлагая ученику решить задачу, не говорит сразу ответ. Конечно, сам учитель может ее решить, но ситуация обучения выстраивается таким образом, чтобы это делали именно ученики. Так и с конфликтами: важно, чтобы решение искали и находили его участники.

Возможности педагогов в развитии восстановительной культуры школы

1. Передавать конфликты в службу примирения, даже если могут разрешить их сами.
2. Самим педагогам необходимо осваивать восстановительные практики и коммуникативные техники. Особенно это важно для учителей начальных классов, где их авторитет высок и, скорее всего, сами учителя будут медиаторами в своих классах.
3. Дополнять воспитательную работу элементами восстановительных практик.

³⁴ Любой маме проще самой сварить суп (а отцу – что-нибудь починить), чем научить делать это своего ребенка. Но в таком случае как ребенок сможет овладеть этими необходимыми навыками?

Школьники и служба примирения

Чем служба может помочь школьникам³⁵

- Научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми.
- Научиться убеждать других словами, а не силой.
- Участвовать в интересной «взрослой» и общественно-полезной (волонтерской) деятельности.
- Научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными.
- Научиться конструктивно выходить из конфликта, ссоры, обиды, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения.
- Помогать другим мириться (своим друзьям, сверстникам и родителям).
- Начать осваивать новую профессию – медиатор, получить уникальные навыки и опыт миротворческой деятельности.
- Лучше понимать сверстников и взрослых.
- Школьникам, пострадавшим от правонарушений, почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других ребят.
- У детей-обидчиков в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, посылить возместить причиненный вред, принести извинения и услышать слова прощения, осознать причины своего поступка и понять, что нужно делать, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям.

³⁵ При написании данного подраздела использовались тексты Рустема Максудова и Ирины Маловичко. Архив центра «Судебно-правовая реформа».

- Детям-правонарушителям восстановительная программа дает возможность не чувствовать себя «хулиганами» или людьми, которыми взрослые всегда недовольны, восстановить хорошее отношение со стороны ребят, родителей и педагогов, планировать для себя такое будущее, которое поможет избежать попадания в ситуации острых конфликтов или правонарушений.

Что школьники могут сделать для развития службы примирения

- Осваивать переговорные техники и восстановительные программы.
- Помогать друзьям, сверстникам (и родителям) в примирении.
- Рекомендовать друзьям обращаться в службу примирения.

Отношения в классе

Служба примирения стремится к конструктивным отношениям в классе, основанным на понимании и взаимной поддержке. При этом надо отметить, что концентрация власти в руках нескольких (даже «положительных») учеников увеличивает риск применения насилия к отличающимся от большинства. Поэтому мы говорим не о формировании «команды класса» во главе с сильным лидером, а скорее, о становлении минисообщества понимающих и поддерживающих других одноклассников, сообщества, в котором подростки видят проблемы друг друга и стараются, по возможности, помогать в их решении. То есть служба примирения поддерживает доверительные отношения в классе и не передает власть маленькой группе.

Помимо работы с конфликтами сотрудники службы примирения могут проводить тренинги и обучающие занятия со школьниками по разрешению конфликтов и восстанови-

тельной коммуникации. Но проведение восстановительных программ все-таки остается основным механизмом трансляции восстановительных ценностей.

Управление образования и служба примирения

Служба примирения работает

- на снижение числа конфликтов и обращений недовольных участников образовательного процесса в вышестоящие органы;
- улучшение отношений между педагогами, родителями и администрацией;
- создание более комфортных отношений в школе.

Что представители управления образования могут сделать для поддержки службы примирения

- организовать обучение медиаторов;
- проводить конференции, конкурсы, фестивали для взрослых кураторов и школьников-медиаторов;
- переправлять обращения по конфликтным ситуациям в службу примирения (школьную или территориальную, например, районную);
- внести пункт о службе примирения в отчетные показатели школы;
- не рассматривать наличие конфликтов в школе как зло или непрофессионализм администрации и педагогов;
- давать достаточное время для разрешения конфликта в службе примирения.

Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДНиЗП) и служба примирения

Поскольку все ситуации правонарушений с участием несовершеннолетних, не достигших возраста уголовной ответствен-

ности, рассматриваются на заседании КДНиЗП, а служба примирения осуществляет работу с участниками таких ситуаций, очень важно конструктивное взаимодействие обеих структур. Перечислим несколько элементов такого взаимодействия.

1. Результаты примирительной встречи (составление договора, заглаживание причиненного вреда и пр.) важно учитывать при рассмотрении дел несовершеннолетних на заседании КДНиЗП. Например, в случае незначительного правонарушения и примирения с пострадавшим ситуация может разбираться на КДНиЗП «в рабочем порядке» (без участия правонарушителя), по некоторым ситуациям можно ограничиться предупреждением и т. д.
2. КДНиЗП может передать информацию о конфликтных ситуациях для рассмотрения в службу примирения. В этом случае медиацию проводит взрослый медиатор. Имеет значение, пройдет ли примирительная встреча до заседания КДНиЗП. Тогда на самом заседании комиссия принимает решение уже с учетом достигнутых на медиации договоренностей.
3. КДНиЗП может стать инициатором создания территориальных и школьных служб примирения и поддерживать их работу.
4. В своем постановлении КДНиЗП может рекомендовать участникам конфликтной или криминальной ситуации пройти программу в школьной или районной службе примирения.

Уполномоченные по правам участников образовательного процесса и служба примирения

Уполномоченные по правам участников образовательного процесса могут быть кураторами (руководителями) службы примирения и проводить медиацию. Владея только

правозащитными (или юридическими) технологиями, им сложно работать с конфликтами между педагогами, детьми и родителями, где ситуация неоднозначна и зачастую важнее сохранение добрых отношений и авторитета кого-то из участников, чем формально правильные решения. Правозащитные и юридические практики ориентированы на выяснение вопросов о вине, о нарушении тех или иных норм закона, но не способствуют укреплению взаимоотношений и взаимопониманию, а порой и разрушают их. Освоение восстановительных практик дает уполномоченным дополнительный инструмент для работы с конфликтами и обращениями людей. В одних случаях надо защищать права человека, в других – провести примирительную встречу.

Функции службы примирения

1. Восстановительная функция службы

Служба примирения способствует:

- восстановлению пострадавшего, то есть нормализации его состояния и отношения к нему в классе (если класс к нему плохо относился), возмещению причиненного ему вреда и т. д.;
- восстановлению обидчика в сообществе, то есть прекращение его клеймения. При негативном отношении к правонарушению (а не к самому обидчику) служба примирения поддерживает действия обидчика, направленные на исправление причиненного вреда. Служба помогает налаживанию отношений подростка с родителями, педагогами, уважаемыми взрослыми и ровесниками, поскольку зачастую в результате конфликта и правонарушения отношения разрываются и подросток оказывается «выброшенным» из общества;
- восстановлению отношений между обидчиком и пострадавшим. Не обязательно между ними установят-

ся дружеские отношения (хотя и такое случается), но важно, чтобы поддерживались отношения без подозрительности, вражды, отчужденности, без припоминания конфликта;

- нормализации отношений в школьном сообществе (прекращение слухов, неприязни, недоверия, взаимных упреков и припоминаний прошлых обид).

2. Образовательная функция службы

*Наш главный вопрос:
«Способствует ли то, что мы делаем,
восстановлению?»*

Кэт и Рон Кронин-Лэмп

На наш взгляд, одна из проблем в образовании связана с отсутствием контакта между педагогом и учеником. Если между ними нет контакта, то нет и уважения, нет внимания педагога к ученику и ученика к педагогу. Их отношения оказываются слишком формальными. Медиация в конфликтах учитель-ученик помогает установлению контакта между педагогами и учащимися, что восстанавливает уважение как основу образовательного процесса.

Кроме того, медиаторы (и взрослые, и школьники) на тренингах и в практических ситуациях учатся налаживать контакт, организовывать сложную коммуникацию по проблемным вопросам, понимать чувства и состояния людей, побуждать окружающих к ответственному поведению, снижать эмоциональный накал и т. д. Навыки переговорщика медиатор может использовать не только в службе примирения, но и в своей семье (о чем нам не раз говорили подростки и взрослые), в общении с друзьями, в личной жизни. Где бы медиаторам ни пришлось в будущем работать, им пригодятся навыки организации сложной коммуникации.

Компетенция, приобретаемая подростками в школьных службах примирения, уникальна. Ни один тренинг по толерантности или навыкам общения не может сравниться с участием в разрешении конфликта сверстников, то есть в реальной, значимой для него и других ситуации, где обе стороны считают себя правыми, и надо помочь им самим найти выход. Участники конфликта получают опыт новой, конструктивной коммуникации, могущей оказаться полезной для их дальнейшей жизни.

Службу примирения можно рассматривать и как повышение квалификации педагогов через освоение ими способов конструктивной коммуникации, умение управлять конфликтами и использовать их в воспитательных целях, через организацию и поддержку детских сообществ.

Есть и проблема неуспевающих учеников, связанная с неумением понимать³⁶ учителя. Сам по себе процесс *понимания* не рассматривается среди значимых навыков ученика, хотя он важен для освоения содержания предмета и для адекватного восприятия действий учителя по организации учебного процесса.

Понимание – специально организованный процесс. Его организует либо учитель для ученика, либо ученик сам для себя. Для понимания надо начать прикладывать усилия. Например, это могут быть такие приемы, как выделение главного, разделение текста на смысловые блоки, применение схем, проверка своего понимания через вопросы и уточнения и т. д. Те ученики, которые овладели приемами, обеспечивающими понимание, успешно используют их в своей учебной деятельности.

Нельзя сказать, что у медиаторов из службы примирения непременно улучшится успеваемость, но участие в

³⁶ Например, в федеральном государственном образовательном стандарте много говорится о том, что именно должен понимать ученик, но не говорится про понимание как способность или навык, требующий освоения или развития.

медиации и соответствующих обучающих программах способствует формированию навыков понимания, что имеет огромное значение как для общего интеллектуального, так и нравственного развития школьников, да и взрослых тоже.

И еще: если служба примирения способствует созданию безопасной атмосферы в школе, то меньше времени от учебного процесса тратится на поддержание дисциплины, у учеников появляется больше доверия к учителям, более спокойная обстановка способствует концентрации на учебе.

3. Воспитательная функция службы

«Я научилась слушать другого, даже если с ним не согласна».

Подросток-медиатор

Служба примирения может стать важным звеном воспитательного процесса в школе. Эта роль требует отдельного обсуждения, а в данной книге укажем на воспитательные эффекты, возникающие при взаимодействии медиатора и участников конфликтной ситуации.

- В ходе индивидуальных встреч с медиатором, предваряющих совместную встречу, стороны конфликта учатся строить коммуникацию и понимать себя и других. Многие подростки в следующих подобных ситуациях применяют полученные ими на медиации навыки, не давая конфликту разгореться.
- В нашем обществе не принято спокойно говорить о чувствах, поэтому люди часто их не высказывают, а выражают в виде оскорблений, упреков, жестов и прочего вплоть до применения силы. Медиатор помогает сторонам конфликта достаточно спокойно осознать свои чувства, назвать их («стыд», «страх», «обида» и пр.), избавиться от их негативного влияния, понять и справиться с ними, причем не на тренинге, а в значимой для человека ситуации конфликта.

- Подросток в ходе медиации учится принимать на себя ответственность. Нередко родители решают за него все сложные ситуации, в итоге он не может решить сам даже простые ситуации или совершает разрушительные действия, не думая о последствиях и ответственности. На медиации, если подросток нанес ущерб и родители его возместили, медиатор задает подростку вопросы о его ответственности и личном вкладе в исправление вреда. Медиатор спрашивает родителей, слишком активно берущих ответственность на себя, действительно ли они хотят всё время исправлять ошибки за своего ребенка, и что подросток будет делать, когда станет взрослым и родители уже не смогут выручать его из сложных ситуаций?
- На медиации проводится анализ произошедшего с различных точек зрения и разных позиций. В сознании нередко болезненный опыт «схлопывается», вытесняется, человек не хочет о нем думать. Наиболее травмирующие моменты события могут постоянно «прокручиваться» в голове, и человек придумывает оправдание совершенному им поступку как не зависящему от него. Медиатор тщательно обсуждает с подростком случившееся: как событие разворачивалось во времени, к каким последствиям привело, как к этому отнеслись разные люди (родители, друзья, учителя...), какие чувства испытывал он и остальные участники, что, на его взгляд, чувствует и хочет вторая сторона конфликта, какие он видит выходы из ситуации и к каким последствиям они приведут. Как правило, после случившегося подростки просто «плывут по течению» событий, а такой анализ помогает им понять себя и происходящее и принять ответственность за исправление ситуации.

- Медиатор затрагивает вопрос планирования подростком своего будущего, для чего специально обсуждает способы избегания повторения подобного. В этот момент возникают и другие вопросы, например: «как научиться контролировать свою агрессию?» или «как научиться говорить «нет» в ответ на групповое давление?», то есть подросток сам формирует запрос на работу с психологом или другим специалистом.
- Медиатор вовлекает подростка в ответственные отношения, которых не хватает современным подросткам. Некоторые мыслители (Иван Иллич³⁷, Нильс Кристи³⁸) говорят о вреде такого понятия, как «период детства», когда юному человеку запрещено совершать взрослые поступки (зарабатывать деньги, планировать свою учебу, самоопределяться в ситуации), и для него специально создается «детское пространство». В результате подросток, не освоив взрослые взаимоотношения, неожиданно для себя оказывается в них по окончании учебного заведения.
- Медиатор помогает обеим сторонам конфликта лучше узнать друг друга (кто что любит, чем интересуется, что для кого представляется значимым и что беспокоит), увидеть друг в друге положительные стороны личности, человеческие черты.
- Для ребенка – участника конфликта «обучение» происходит в значимой для него разрывной ситуации: разрешить ситуацию нужно, а адекватных средств нет. В процесс разрешения конфликтной ситуации в ходе восстановительной программы с помощью медиатора

³⁷ *Иллич Иван*. Освобождение от школ. Пропорциональность и современный мир: (фрагменты работ разных лет): пер. / Иллич Иван; под ред. Т. Шанина: Моск. высш. шк. социальных и экон. наук. М.: Просвещение, 2006. С. 50.

³⁸ *Кристи Нильс*. Плотность общества. Пер. с норвежского Е. Рачинской М.: РОО «Центр содействия реформе уголовного правосудия», 2001. С. 22.

включаются новые, не известные ему прежде способы рассмотрения ситуации, разговора, формы взаимодействия с другими людьми, содержание обсуждаемых вопросов – и все это группируется вокруг того, что получает название «восстановительного способа разрешения конфликта». Если подобные способы работы с конфликтными ситуациями закрепляются в школьной среде, они постепенно осваиваются подростками и становятся одновременно элементами, формирующими восстановительную культуру школы.

- Медиация имеет воспитательный эффект для школьников-медиаторов, которые помогают участникам конфликта услышать и понять друг друга, увидеть ситуацию с разных сторон, в споре использовать не силу, а коммуникацию.

Если школа, создав службу примирения, будет достигать таких эффектов, это уже немало.

«Школы могут оказаться теми важнейшими местами, где «хранятся» и «передаются» важнейшие ценности и принципы человеческих отношений – как заглаживать причиненный вред, как уважительно относиться друг к другу, как проявлять эмпатию, сострадание, как быть честным и как разрешать конфликты. Необходимо, чтобы работающие в школах взрослые, принявшие там методики и схемы делали такую передачу ценностей возможной и явной. Мы полагаем, что главное в хорошей школе – это хорошие отношения»³⁹.

³⁹ Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». Там же.

4. Профилактическая функция службы

Социализация – это коммуникативный процесс. Каждый человек постепенно вырабатывает способность участвовать в организованных группах. Попытки участия непрерывно корректируются, пока он не научится предвидеть реакции других людей и приспособливаться к ним.

Т. Шибутани

Профилактику правонарушений часто связывают с лекциями о правильном поведении или с досуговой занятостью подростка, «чтобы без дела не шлялся». Возможно, эти способы дают свой результат, но, на наш взгляд, профилактика заключается в следующем.

- Практически не бывает так, чтобы у ребенка в школе всё было хорошо и вдруг он совершил правонарушение. В большинстве случаев этому предшествовал долгий «шлейф» событий, на которые взрослые или «закрывали глаза», или действительно о них не знали. Поэтому работа по налаживанию взаимопонимания и исправлению негативных последствий тех или иных поступков должна проводиться по ситуациям, которые взрослыми еще не переведены в ранг «серьезных». То, что взрослый (педагог) может считать несущественным, для ребенка и подростка может оказаться очень важным. А скрытые от взрослых ситуации и конфликты замечают и помогают решить школьники-медиаторы.
- Служба примирения, используя восстановительные программы, не дает конфликту перейти в острую фазу, разрастись и вовлечь в него новых участников.
- Получая «обратную связь» о последствиях своих действий и реакцию на это других, ребенок учится предвидеть последствия слов, поступков и корректировать их.

Часть III. Процесс создания, распространения и поддержки школьных служб примирения

В любом случае необходимо наличие организации, которая возьмёт на себя ответственность за организацию процесса создания служб примирения на территории и за партнерское взаимодействие со Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации (в лице ее представителей или местных ассоциаций восстановительной медиации). По своей юридической форме это может быть и государственная организация, и общественная (некоммерческая), комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав и т. д. В данном тексте такая организация называется **«внедряющая организация»**, а человек, отвечающий за направление развития служб примирения, – **региональным координатором**. Для эффективного развития служб примирения и сохранения стандартов и качества работы внедряющая организация и региональный координатор должны активно взаимодействовать с Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации (участвовать в проводимых конференциях и семинарах, проходить обучение и повышение квалификации, знакомиться с новыми изданиями и разработками в области восстановительного правосудия и медиации и т. д.). В начале своей деятельности внедряющая организация приглашает представителей Всероссийской ассоциации восстановительной медиации для проведения обучения и передачи основных документов и материалов. По мере накопления опыта, получения практики проведения программ примирения, а также навыков тренерской работы внедряющая организация сама начинает обучать и развивать службы примирения на своей территории. Взаимодействие с ассоциацией продолжается для реализации более

сложных задач (работа со сложными случаями, основание для реализации новых программ восстановительной медиации, работа по уголовным делам и т. д.).

Обычно представители школы узнают о службах примирения на семинарах и конференциях, из информации на сайтах, из рассылок. После принятия «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг.», в 6-м разделе которой указывается на важность создания школьных служб примирения, управления системы образования получили основание для создания служб примирения.

Региональный и «кустовой» координатор сети служб примирения

Рассмотрим две позиции: регионального и «кустового» координатора. Находящиеся на этих позициях люди могут работать в разных организациях: общественной, государственной, муниципальной. Важно, что они приняли на себя ответственность за развитие восстановительных практик на своей территории.

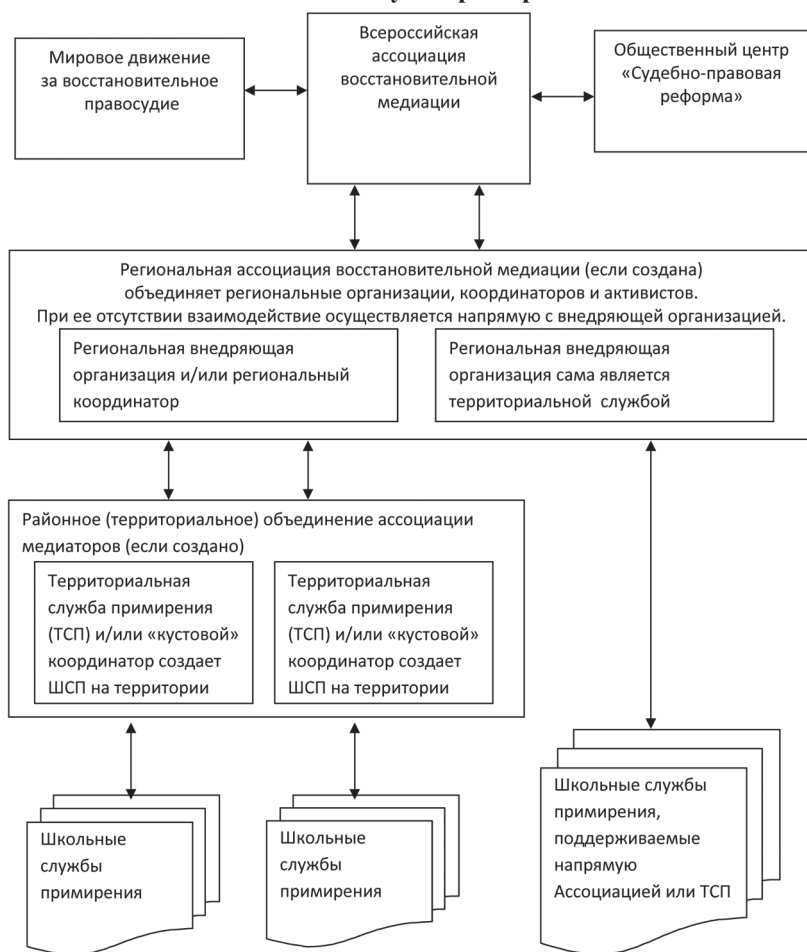
Региональный координатор обеспечивает трансляцию восстановительной культуры и восстановительных практик на своей территории с учетом местных условий⁴⁰. Ему приходится решать организационные, финансовые, содержательные и многие другие вопросы. Всероссийская ассоциация восстановительной медиации объединяет региональных координаторов и поддерживает их деятельность (организация семинаров, конференций и пр.).

«Кустовой» координатор (обычно на уровне района) обеспечивает связь между региональной ассоциацией (командой) восстановительной медиации и службами примирения на своей территории. Координаторы входят в региональную

⁴⁰ Культурных, национальных и других особенностей.

ассоциацию восстановительной медиации. Для них, а также для медиаторов и кураторов служб примирения проводятся семинары и тренинги, направленные на повышение квалификации. Если «кустового» координатора нет, то непосредственную поддержку службам примирения на территории оказывают региональный координатор и региональная ассоциация восстановительной медиации.

Примерная структура поддержки сети школьных служб примирения



«Кустовой» координатор взаимодействует как с руководителями ШСП, так и с администрацией учреждений, где они созданы.

Поддержка Всероссийской ассоциации восстановительной медиации региональной внедряющей организации и региональной ассоциации медиаторов

Представители Всероссийской ассоциации восстановительной медиации обучают восстановительным практикам (медиации, «кругам сообщества» и другим) команду членов внедряющей организации и будущих участников служб примирения. Вместе с обучением происходит планирование развития проекта в городе/регионе, участники получают необходимую методическую литературу, приглашаются на проводимые общественным центром «Судебно-правовая реформа» семинары и конференции.

По мере создания служб примирения и проведения восстановительных программ у команды накапливается опыт проведения медиации, принимаются необходимые административные документы, расширяется круг людей, поддерживающих восстановительные практики, подключаются СМИ, проводится мониторинг деятельности служб примирения и супервизия для медиаторов, постепенно создается система подготовки медиаторов и повышения их квалификации.

Все это создает базу для создания **ассоциации медиаторов** и дальнейшего распространения восстановительных практик в регионе через ассоциацию.

Находящимися в отношениях «руководитель-подчиненный» в государственных структурах специалистам сложно развивать новые практики, осмысливать свою деятельность, самоопределяться. Поэтому для инновационных практик «точками роста» являются, скорее, неформальные отношения, возникающие в командах. Общение «на равных» дает

возможность обсуждать проблемные и спорные вопросы, а кроме того, отвечает идее восстановительных практик: сами люди в коммуникации вырабатывают решения.

В своей деятельности мы стремимся поддерживать именно сообщества, чтобы, с одной стороны, возникали профессиональные отношения (супервизии, консультации, обучение, совместное проведение медиаций), а с другой – неформальная поддержка членами сообщества друг друга и общего дела.

Также важно, чтобы само сообщество оценивало качество работы, профессиональную подготовку медиаторов и тренеров, этические вопросы работы медиатора и т. д., основываясь на согласованных стандартах и других документах. Поэтому центр «Судебно-правовая реформа» поддерживает создание ассоциаций медиаторов, работающих в рамках восстановительной модели медиации.

С 2009 года действует Всероссийская ассоциация восстановительной медиации. Кроме нее в регионах работают⁴¹:

- Ассоциация кураторов служб примирения и медиаторов Москвы;
- Волгоградское региональное отделение Всероссийской ассоциации восстановительной медиации;
- Ассоциация медиаторов Пермского края;
- Региональная ассоциация медиаторов Новосибирска;
- Ассоциация детских служб примирения Самарской области;
- Тюменская региональная ассоциация восстановительного правосудия;
- Ассоциация кураторов служб примирения и медиаторов Чувашии;
- Ассоциация медиаторов Кировской области;
- Вологодская региональная ассоциация восстановительной медиации;

⁴¹ Данные на конец 2012 года.

- Красноярское профессиональное сообщество ювелирных технологов;
- Ассоциация (объединение) медиаторов Ростовской области;
- Татарстанская ассоциация медиаторов.

Положительная сторона создания ассоциации медиаторов в городе/регионе состоит в следующем.

1. Возникает профессиональное сообщество, где кураторы и медиаторы (в том числе школьники-медиаторы) могут обмениваться информацией и повышать свой профессиональный уровень.

2. Наличие ассоциации медиаторов как достаточно мощной организации, в которую входят представители от разных ведомств (образование, КДНиЗП, социальная сфера, юристы, НКО и т. д.) и которая в то же время не входит в структуру какой-то одной системы, способствует более плотному взаимодействию с представителями властных структур. Такое положение помогает членам ассоциации быть независимыми, высказывать свое мнение, что сложно делать медиаторам как специалистам «внутри» системы. Это позволяет ассоциации медиаторов видеть происходящее с разных сторон, формулировать собственную стратегию, а в некоторых случаях влиять и на региональную политику.

3. Медиаторы и кураторы службы примирения оказываются в двойственной ситуации. С одной стороны, в силу своего положения в школе они зависят от администрации (а ученики – и от педагогов), а с другой стороны, при разрешении конфликтов они должны быть независимыми и нейтральными. Порой позиции службы примирения и администрации школы начинают вступать в противоречие (например, по вопросам конфиденциальности программ). Поэтому наличие профессионального сообщества со своими стандартами и этическими нормами защищает медиаторов от несправедливых нападков.

4. Региональная ассоциация организует взаимодействие со Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, участвует во всероссийских мероприятиях, проводит мониторинг работы служб примирения.

5. Региональная ассоциация организует подбор и утверждение тренеров, обучение медиации (своими силами или с помощью привлечённых тренеров), супервизии по проведенным случаям.

Примерные модули образовательной программы центра «Судебно-правовая реформа» по теме «Восстановительные практики и служба примирения»

Программа рассчитана примерно на два года и включает в себя следующие модули.

1. Информационный семинар «Школьные службы примирения в России: опыт и технология» для представителей муниципальных органов (2 дня). Цель семинара – информирование участников об идее и практике работы школьных служб примирения в России и проектирование городской системы поддержки служб. Имеется в виду не только поддержка со стороны городских структур (администрации города, представителей городского комитета образования, институтов, курсов повышения квалификации, городских финансовых организаций и т. п.), но и подготовка условий для создания в городе сообщества кураторов и медиаторов школьных служб примирения.

2. Определение пилотных школ и разработка необходимой документации (положений о службе, перечня функциональных обязанностей специалистов), а также способов поддержки службы со стороны администрации района/города.

3. Базовый семинар-тренинг по восстановительной медиации (3–4 дня) по подготовке ведущих программ примирения (медиаторов) школьных служб и разработке проек-

та деятельности службы. Проводится для участников ШСП из нескольких школ (взрослых – будущих кураторов ШСП и школьников-медиаторов). Эти школы становятся пилотными площадками для дальнейшего развития проекта. Предполагается, что после этого тренинга медиаторы из числа детей и взрослых начнут работать с несложными случаями.

4. Начало работы школьных служб примирения. Задача каждой службы на этом этапе – организовать процесс получения случаев на медиацию, провести несколько программ примирения, чтобы появился первый опыт, который необходимо проанализировать с помощью супервизии.

5. Супервизия работы школьных служб (2 дня) проводится представителями региональной или Всероссийской ассоциации медиаторов на материале проблем, с которыми столкнулись медиаторы.

6. Проведение тренинга 2-й степени (3–4 дня). На данном тренинге происходит дальнейшая отработка навыков медиаторов и способов работы с более сложными случаями (групповые конфликты, конфликты и криминальные ситуации, требующие совместной работы медиаторов, социальных работников и психологов и пр.).

7. Тренинг по восстановительной коммуникации позволяет расширить набор коммуникативных техник медиатора.

8. Тренинг по программе «Круги сообщества». Освоенные технологии проведения «Круга сообщества» позволяет работать с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев и прочими сложными случаями, куда вовлечено большое число участников.

9. Включение специалистов региона в общероссийскую сеть восстановительных практик. На данном этапе предполагается участие представителей региона в конференциях и семинарах общероссийского и международного уровня. Желательно провести региональную конференцию

по анализу опыта внедрения школьных служб примирения. На этой конференции можно рассказать о результатах работы и привлечь новых сторонников. Важной целью конференции является оформление региональной модели школьных служб примирения.

Проведение семинара-тренинга по обучению программе «Семейные конференции». Программа позволяет работать с семейными конфликтными ситуациями и правонарушениями несовершеннолетних.

Тренинг для тренеров (3–4 дня). Данный тренинг направлен на то, чтобы на территории появились собственные тренеры, которые могли бы проводить обучение и готовить новых медиаторов.

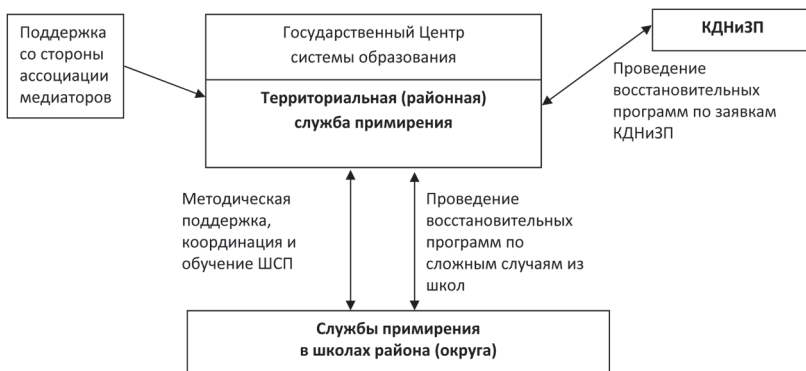
Создание и поддержка территориальной службой примирения/внедряющей организацией школьных служб примирения

Базовой единицей поддержки ШСП является связка между районной/территориальной службой примирения (обычно на базе социально-психологического центра), проводящей восстановительные программы, региональной ассоциацией восстановительной медиации, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДНиЗП) и нескольких школ.

Районные (окружные, территориальные) службы работают со сложными случаями, поступившим из школ, по обращениям из комиссий по делам несовершеннолетних и полиции, по обращениям граждан района. С другой стороны, эти службы координируют работу служб примирения в районе, поддерживают и обучают медиаторов и кураторов школьных служб примирения, организуют круглые столы и конференции медиаторов, детские фестивали школьных служб примирения, взаимодействуют с прессой и т. п.

КДНиЗП как координирующая организация может выступать инициатором создания районной службы примирения на базе существующих в районе структур (например, государственного центра системы образования). Также КДНиЗП может рекомендовать школам создавать службы примирения, учитывая положительные результаты восстановительных программ.

Взаимосвязь территориальной службы примирения с другими организациями



«Кустовой» координатор непосредственно взаимодействует с администрацией учреждений, где созданы службы примирения (поскольку медиаторам и кураторам служб, находящихся в подчинении дирекции, сложно обсуждать некоторые касающиеся их работы вопросы).

Возможны разные варианты деятельности «кустовых» координаторов по запуску служб примирения в школах.

Первый вариант предполагает одномоментный запуск службы примирения, чтобы на примере ее работы сформировать круг сторонников восстановительных практик и восстановительной культуры. В этом случае обучение медиации проводится одновременно для взрослых и школьников – в результате их уровень подготовки при-

мерно одинаков. Риск состоит в том, что в начале работы, когда у медиаторов службы еще нет высокого статуса, опыта, достижений и известности, служба может остаться без поддержки школьного сообщества. Кроме того, взрослому куратору сложнее стать лидером по медиации среди школьников, поскольку его опыт такой же, как у школьников.

Второй вариант предполагает сначала широкое информирование в форме семинаров и «Кругов сообщества» всех участников образовательного процесса о принципах и ценностях восстановительных практик, а также обучение сначала взрослых медиаторов и кураторов ШСП, и затем – обучение школьников. То есть сначала создается поддержка службы примирения среди педагогов школы, кураторы обретают уверенность, проведя несколько успешных медиаций, а уже затем в работу включаются медиаторы-школьники.

Примерные этапы работы со школой будут приведены ниже.

Иногда возникает вопрос, сколько школ должна взять внедряющая организация для начала проекта. Работа с одной школой несет определенные риски – в случае изменения политики школы (например, при увольнении куратора или директора) или неудачного запуска службы пропадают довольно большие ресурсы, вложенные в создание службы. Следовательно, эффективнее включать в проект 4–6 школ, что придаёт проекту устойчивость, даже если не во всех школах произойдет запуск службы примирения.

Попытки начать работу сразу во всех школах города путём приказов руководителей системы образования без постепенного формирования команды людей, принимающих идеи восстановительной медиации и имеющих опыт использования восстановительных практик, рискуют быстро превратиться в формальность. В случае тотального навязывания «сверху» возникает риск, что школы продолжат работать как раньше (психологическая работа, педагогические

советы, советы профилактики и пр.), но назовут это службой примирения (которая, например, будет следить за дисциплиной среди школьников) и отчитаются этой работой.

Таблица 1

Примерный порядок создания сети служб примирения

Этап	Содержание деятельности ⁴² (может реализовываться одновременно)	Исполнители	Партнеры	Итоговый документ
1	Принятие администрацией школы решения о создании школьной службы примирения, заключение договора	Директор	Координатор	Договор школы и координирующей организации
	Согласование с администрацией школы. Включение в должностную инструкцию сотрудника – руководителя службы обязанностей по организации работы и дальнейшей ответственности службы		Координатор	Обновленная должностная инструкция
2	Подписание приказа о создании службы. Утверждение Положения о школьной службе примирения в соответствии со стандартами восстановительной медиации	Директор, куратор		Приказ, утвержденное положение
	Анализ информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам)	Куратор	Координатор	Мониторинг конфликтности в школе ⁴³

⁴² При разработке использованы материалы Ирины Маловичко, президента ВРБОО «Клуб ЮНЕСКО «Достоинство ребенка», г. Волгоград.

⁴³ С учетом соблюдения конфиденциальности полученных данных.

3	Отбор школьников на участие в базовом семинаре. Проведение базового семинара	Куратор	Координатор, ассоциация ВМ ⁴⁴	Список детей. Свидетельства о прохождении обучения
4	Создание клуба медиаторов и регулярные встречи детско-взрослой команды школьной службы примирения	Куратор	Координатор	Список медиаторов, план занятий ШСП
5	Обсуждение и формулирование командой службы примирения ценностей восстановительной медиации, которые служба собирается нести в свою школу	Куратор		Список ценностей (возможно, на плакате)
6	Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки педагогического коллектива (классных руководителей)	Куратор	Возможна помощь координатора	
	Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки родителей	Куратор		Информация от куратора координатору, может быть фото
	Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки учеников	Куратор, подростки		Информация от куратора координатору, может быть фото
	Выпуск информационного стенда, плаката или статьи в школьной газете о создании ШСП, на сайте школы	Куратор, подростки		Информация от куратора координатору
7	Определение администрацией школы, куратором и школьниками-медиаторами способов получения информации о конфликтах	Директор, зам по УВР, куратор		Информация от куратора координатору

⁴⁴ Имеется в виду Всероссийская ассоциация восстановительной медиации.

А. Коновалов

7	Доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы (примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.)	Директор, зам по УВР, куратор	Координатор	Утвержденные в службе документы: регистрационные карточки, примирительные договоры и пр.
8	Работа службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком работы медиатора. Ведение регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга. Написание отчетов по форме	Куратор и школьники-медиаторы		Отчеты о медиации
9	Супервизии по проведенным программам, оценка соответствия проведенных программ стандартам восстановительной медиации и порядку работы медиатора		Координатор, ассоциация ВМ	Свидетельство о прохождении супервизии
10	Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния ШСП на школу	Куратор	Координатор, ассоциация ВМ	
11	Обобщение и анализ опыта. Заполнение мониторинга работы службы и «срезов» количества конфликтов и способов реагирования на конфликты в школе. Итоговая оценка эффективности деятельности школьной службы примирения	Куратор	Координатор, ассоциация ВМ	Отчеты медиаторов, таблица мониторинга, отчет куратора
12	Изучение куратором литературы по восстановительной медиации и восстановительному правосудию	Куратор	Ассоциация ВМ	Реферат или статья по теме
	Прохождение тренинга восстановительной медиации 2-й степени		Ассоциация ВМ	Сертификат

	Прохождение тренинга по проведению программы «Круги сообщества»		Ассоциация ВМ	Сертификат
12	Связь с ассоциацией медиаторов (взаимопомощь и обмен опытом, участие в совместных мероприятиях сообщества медиаторов)	Куратор, медиаторы	Координатор	Заявление о вступлении в ассоциацию, сертификаты об участии в конференциях
	Включение элементов восстановительных практик в различные воспитательные формы и мероприятия	Куратор, медиаторы		Описания результатов
14	Прохождение тренинга для тренеров		Ассоциация ВМ	Свидетельство о прохождении тренинга

Краткое описание тренингов в рамках создания службы примирения

Тренинг должен стать для участников событием.

Обучение взрослых может быть организовано как программа повышения квалификации (утвержденные программы уже запущены в нескольких городах), со школьниками обучение возможно в виде учебных лагерей и занятий с играми «по станциям» и т. п. Это дополняется работой медиаторов внедряющей организации с конфликтами в данном учебном учреждении по сложным ситуациям (таким как конфликт между родителями и администрацией или в случае серьезного правонарушения несовершеннолетнего (что создает положительный образ медиации в школе).

Подготовка школьников может осуществляться либо силами внедряющей организации, либо силами кураторов службы примирения.

1. Тренинг «Медиатор школьной службы примирения» (базовый курс)

В соответствии со стандартами восстановительной медиации, тренинг по медиации может проводить только тот, кто сам имеет практику проведения медиации.

Поскольку деятельность медиатора является инновационной в нашей стране, то часть времени базового тренинга посвящена организационным вопросам деятельности медиатора в школе и созданию школьных служб примирения.

По форме тренинг составляется как ряд учебных, то есть проблемных, ситуаций, для решения которых у участников тренинга изначально нет средств и вариантов⁴⁵. Работая в группах, они ищут решения, потом обсуждают их на общем круге, а тренер своими вопросами помогает заполнить «пробелы», отмечает удачные находки, схематизирует и обобщает полученные результаты. После обсуждения каждый элемент работы медиатора участниками проигрывается в ролевых играх. Тренер в ходе дискуссии поддерживает наиболее интересные высказывания участников, ставит проблемные вопросы, демонстрирует на своем примере умение слушать других и искать точки соприкосновения разных позиций. Тренер демонстрирует также в наиболее сложных моментах работу медиатора. Если сказать обобщенно, то минимум знаний тренер передает в готовом виде, и максимум слушатели находят сами. Такая форма тренинга обусловлена тем, что медиатор всегда сталкивается с новой ситуацией, и для него важнее уметь работать не по шаблону, а понять ценности и принципы медиации и научиться применять их в нестандартной ситуации.

Ценности уважения, понимания, умения договариваться, демонстрируемые тренером, анализируются группой в

⁴⁵ Формат тренинга предложен Рустемом Максудовым на основе идей, разрабатываемых в Московском методологическом кружке.

ходе обсуждения как образцы восстановительной культуры. Если новые способы взаимодействия (предмет как символ слова, поднятая рука и т. д.) принимаются большинством членов группы, они могут быть использованы при разрешении возникающих конфликтов. Смыслы, ценности, способы деятельности, переданные от тренера будущим медиаторам, могут ими в дальнейшем транслироваться участникам в процессе медиации.

Для освоения медиации необходимо после тренинга начинать работать с настоящими конфликтами (сначала лучше не брать сложные) и обсуждать процесс медиации с практикующими медиаторами.

Базовый тренинг по восстановительной медиации состоит из пяти блоков:

- 1) анализ существующих в школе способов реагирования на конфликт и нарушения порядка (как со стороны взрослых, так и со стороны подростков). В случае неудовлетворенности существующим положением группа начинает обсуждать и проектировать новый подход к конфликтам в школе;
- 2) определение принципов и ценностей восстановительного подхода в разрешении конфликтов;
- 3) понимание позиции медиатора, его задач, приемов и отработка их в ролевых играх;
- 4) мини-тренинг по коммуникативным навыкам, необходимым медиатору;
- 5) проектирование службы примирения.

Участникам демонстрируются учебные фильмы, раздаются методические материалы.

2. Тренинг «Медиатор школьной службы примирения» второй ступени

Тренинг представляет собой разбор и обсуждение практической работы обучающихся медиаторов. Также обсужда-

ется работа с разными видами конфликтов по запросу группы. Например, это конфликты с большим материальным ущербом, групповые конфликты, правонарушения несовершеннолетних, межкультурные конфликты, другие ситуации.

3. Тренинг «Хранитель “Круга сообщества”»

Программу «Круги сообщества» имеет смысл использовать в работе с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, а также для поддержки пострадавших или оказавшихся в сложной жизненной ситуации.

Тренинг предполагает, что человек знаком с практикой восстановительной медиации на уровне, как минимум, базового курса.

На тренинге происходят обсуждение и практическая проработка следующих тем.

1. Происхождение восстановительной программы «Круги сообщества», ценности и смысл проведения данной программы.
2. Личные истории как ресурс для создания доверительной атмосферы в процессе встречи в круге.
3. Этапы проведения программы «Круги сообщества».
4. Определение общих ценностей. Возможные формы актуализации ценностей в ходе проведения круга.
5. Этапы подготовки участников к кругу.
6. Проведение встречи в круге.
7. Формирование совета круга.

4. Тренинг «Координатор семейных конференций»⁴⁶

Семейные конференции проводятся в случае разлада в семье школьника либо когда нужно мобилизовать семейный ресурс для разрешения возникшей проблемной ситуации, связанной с несовершеннолетним. Порой без восстановле-

⁴⁶ На стадии разработки.

ния взаимоотношений и взаимной поддержки в семье невозможно решить школьные проблемы. Тренинг предполагает, что человек знаком с практикой восстановительной медиации на уровне, как минимум, базового курса.

На тренинге рассматриваются:

- задачи и принципы семейной конференции;
- устройство и этапы семейной конференции;
- позиция координатора семейных конференций;
- формулировка темы (основного вопроса) семейной конференции;
- подготовка членов семьи к участию в семейной конференции;
- выбор и приглашение специалистов, их роль в семейной конференции;
- работа с планом семьи по разрешению конфликтной семейной ситуации;
- приглашение семьи к принятию ответственности за ситуацию и другие вопросы;
- демонстрируется и обсуждается фильм по семейным конференциям.

5. Тренинг по коммуникации

На тренинге подробно рассматривается процесс коммуникации, возникающие при конфликтной коммуникации сложности, с которыми может столкнуться медиатор, «обычная» коммуникация и восстановительная коммуникация как деятельность по восстановлению понимания.

На тренинге отрабатываются коммуникативные навыки, необходимые для успешного проведения восстановительных программ.

6. Тренинг для тренеров по восстановительной медиации

Целью тренинга является подготовка тренеров по восстановительной медиации.

Задачи тренинга:

- определить и освоить основные элементы позиции тренера для медиаторов в программах восстановительной медиации;
- организовать проектирование участниками программы будущего тренинга;
- отработать основные блоки программы тренинга для тренеров.

В ходе тренинга участники знакомятся с позициями, составляющими деятельность тренера: проектировщика учебных ситуаций, фасилитатора процесса и консультанта.

В ходе тренинга участники (подробнее, чем медиаторы) осваивают теоретические представления о восстановительной медиации. Будущие тренеры создают презентацию ценностей и принципов восстановительного подхода. Участники тренинга для тренеров учатся управлять процессами обсуждения в группе и демонстрировать работу медиатора в ролевых играх.

Общие вопросы создания и функционирования службы примирения

Оценка школы на готовность создания службы примирения

Для создания служб примирения требуется отобрать школы, в которых хотят создать такие службы. С одной стороны, службу проще создавать там, где многие поддерживают идеи восстановительной медиации, где есть заинтересованные педагоги и школьники. Но в таких школах, как правило, уже сложились хорошие отношения, конфликты без напря-

жения разрешаются людьми между собой, а с остальными педагоги справляются. С другой стороны, в не столь благополучных школах сложнее создать службу примирения, но именно там службы нужны больше. В этих школах и небольшие изменения в сторону налаживания взаимопонимания и формирования механизмов ответственности требуют огромных усилий со стороны медиаторов и куратора. В любом случае это выбор куратора и регионального координатора.

Ниже приведены некоторые условия, способствующие созданию и устойчивости службы примирения.

1. В школе есть достаточное число конфликтов, требующее работы службы примирения. Однако надо обратить внимание, что незначительное, по словам администрации, число конфликтов может говорить не только о благополучии, но и об игнорировании администрацией конфликтов (скрытые конфликты) или о восприятии педагогами конфликтов как непослушания и нарушения дисциплины.

2. Директор согласен с тем, что:

- конфликты есть в любой группе людей, и это естественно;
- дети могут не только играть в самоуправление, но и реально взять на себя часть ответственности, например, в разрешении конфликтных ситуаций своими силами⁴⁷;
- «воспитанный» ребенок – не обязательно «послушный» и «дисциплинированный»;
- переговоры, в том числе между учителем и учеником, – это нормально;
- педагоги должны передавать информацию о конфликтах в службу примирения, поскольку разрешение

⁴⁷ *Розаткин Д.В.* Школьное ученическое самоуправление. Учебник. Петрозаводск: Юниорский союз «Дорога», 2002.

конфликтов самими участниками – важная педагогическая ценность (дети на практике развивают у себя способность к разрешению конфликтов, даже если учителя могут справиться с конфликтом сами);

- проведение медиации требует определенного времени, поскольку сильную или накопившуюся порой годами напряженность за один разговор можно «приглушить», но саму ситуацию нельзя разрешить;
- конфликты, при определенном способе выхода из них, могут являться ресурсом для развития человека;
- педагогам и администрации следует освоить восстановительные практики или их элементы;
- важно поддерживать и развивать восстановительную культуру в школе.

3. Ответственный за дисциплину (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе) поддерживает идеи службы примирения и готов вместо административных мер применять восстановительные программы. Также он готов к тому, что в некоторых случаях медиацию будут проводить только школьники-медиаторы, и стороны конфликта будут сами договариваться (хотя юридическая ответственность за происходящее в школе в любом случае останется на администрации). В частности, следует учитывать риск, что несмотря на примирение школьников, конфликт их родителей может и продолжиться.

4. Есть человек на роль руководителя (куратора) службы примирения

Куратором должен быть назначен человек:

- заинтересованный в развитии восстановительных практик в школе и разделяющий их ценности;
- готовый освоить деятельность медиатора, проводить медиации и другие восстановительные программы;
- имеющий доступ к информации о конфликтных ситуациях;

- пользующийся авторитетом у учителей и учеников;
- способный отстаивать своё мнение перед администрацией;
- способный организовать группу школьников-медиаторов;
- готовый продолжительное время (не меньше года, а в среднем порядка трёх лет) заниматься данной деятельностью.

Из этого следует, что куратора нельзя назначать против его воли. Можно рекомендовать, поддерживать, но окончательный выбор о своей готовности разворачивать в школе новый подход потенциальный куратор делает сам.

5. Есть городская (региональная) ассоциация восстановительной медиации⁴⁸, в которую куратор может обратиться за поддержкой. Администрация образовательного учреждения поощряет контакты куратора с ассоциацией, отпускает на мероприятия ассоциации, интересуется происходящим на заседаниях ассоциации.

6. Учителя (хотя бы некоторые) готовы передавать конфликты в службу примирения и сами быть участниками примирительных встреч

В одиночку куратору сложно менять сложившиеся в школе традиции. Если есть педагоги, поддерживающие идеи службы примирения, из них постепенно может сложиться команда.

С самого начала кураторам нужно собирать в школе своих сторонников. Желательно также сразу вовлекать заинтересованных людей в обсуждение процесса создания школьной службы примирения. Как говорит Ричард Коэн, *«Не менее важно, чем найти нужных людей, – не проглядеть «ненужных». Всеми средствами избегайте нажить врагов внутри системы. Ответственный за дисциплину,*

⁴⁸ Конкретные названия ассоциаций могут быть различными, они зависят от учредителей.

ощущающий угрозу со стороны программы, член школьного комитета, чьё это ущемлено тем, что его не пригласили на встречу, громкоголосый родитель, отдающий предпочтение другой идее, – все могут испортить вам жизнь. Сторонникам медиации ровесников необходимо использовать их навыки сразу, чтобы продвинуть свою программу, никого не отдаляя»⁴⁹.

Чтобы сориентироваться в первоочередных направлениях работы и возможных проблемах, кураторы могут провести серию встреч с некоторыми или со всеми потенциально заинтересованными в данном проекте участниками, как-то:

- директор школы
- заместитель директора по учебно-воспитательной работе
- учителя
- социальный педагог
- уполномоченный по правам участников образовательного процесса
- психолог
- ученики (не из службы), старосты, дежурные по этажам
- родители
- будущие медиаторы службы
- школьный инспектор и т. д.

Обсуждение может строиться в виде сфокусированного (глубинного) интервью. Задача куратора – вместе с каждым из будущих возможных союзников и участников проекта понять, каким образом служба примирения может помочь в работе каждому из них.

⁴⁹ Cohen R. Students Resolving Conflict/ Peer mediation in schools. Good Year Books. Arisona, 1995.

В помощь куратору

Вопросы для обсуждения школьной ситуации (индивидуально или в малых группах)

- С какими сложными коммуникативными ситуациями Вы (или группа) сталкиваетесь и как пытаетесь их решать?
- В каком направлении работа с конфликтами происходит сейчас и к чему приводит? Устраивает ли?
- Если не устраивает, что хочется видеть в будущем?
- Как это может быть решено с помощью восстановительных программ?
- Какие могут быть опасения при обращении в службу примирения?
- Как Вы видите работу по улучшению взаимоотношений и взаимопонимания в школе?
- В чем Вы готовы помогать службе примирения?
- В чем может быть Ваше партнерство со службой примирения?

И т. д.

Исходя из результатов обсуждения куратору необходимо понять, как должна быть организована работа службы примирения именно в его школе, чтобы помочь разным членам школьного сообщества. Решить, через какой период нужно заново оценить ситуацию в школе (четверть, полгода).

Получение поддержки – процесс сложный и длительный. Вот что говорит Ричард Коэн по этому поводу.

«Существует два ключевых фактора, которые нельзя не принять во внимание:

1. У вашей школы должна существовать потребность в программе, и эта потребность выражается в следующей форме: помощь медиации ровесников может благотворно воздействовать на конфликты между школьниками. Педагоги ставят много задач перед медиацией ровесников: снижение числа временных отстранений от занятий, улуч-

шение школьного климата, обучение навыкам разрешения конфликтов, пропаганда расовой терпимости и так далее. Но программы медиации разрабатываются таким образом, что указанные цели достигаются только тогда, когда школьники на практике выступают медиаторами при разрешении конфликтов.

2. Вы должны быть способны сформировать группу, которая станет «ядром» поддержки медиации ровесников. Система может быть изменена только тогда, когда существует определенная «критическая масса» людей, желающих соответствующих перемен. Хорошим знаком является желание педагогов, родителей и школьников взять на себя ответственность за то, чтобы медиация ровесников в вашей школе стала реальностью. Внутри школ всегда будет существовать сопротивление; завоевание поддержки медиации ровесников — процесс непростой и длительный. Тем не менее, важно отметить, что после того, как вы уже получили достаточную поддержку для реализации программы, она сама «генерирует» собственную поддержку, завоевывая сердца тех людей, кто воспользовался с ее помощью, и тех, чьи знакомые ощутили эту помощь на себе. После начала реализации программы расширение сферы ее действия и поддержки остаются важными составными частями работы»⁵⁰.

Вопросы к создающей службу примирения команде перед началом ее работы

- Кто из прошедших обучение принял решение работать медиатором в службе примирения?
- Из каких источников в службу будет поступать информация о конфликтах, напряжённых отношениях и т. п.?

⁵⁰ Richard Cohen. Students Resolving Conflict/ Peer mediation in schools. Good Year Books. Arisona, 1995.

- Как донести восстановительные ценности и принципы до всех участников школьной жизни: педагогов, администрации, учащихся, родителей, персонала и т. д.?
- Где будет расположена служба (место проведения восстановительных программ)?
- Какие формы документов будет использовать служба (положение о службе примирения, журнал регистрации и т. д.)?
- Как организовать проведение супервизий?
- Как организовать мониторинг деятельности службы и анализ ее влияния на школу?

Набор школьников-медиаторов в службу примирения

Проведение тренинга для учащихся по освоению навыков медиатора требует значительных ресурсов со стороны школы и внедряющей организации, поэтому все заинтересованы, чтобы на тренинг попали школьники, которые с большой вероятностью станут медиаторами. Невнимание к отбору может привести к тому, например, что участники тренинга освоят полезные для себя навыки, но медиаторами для других не станут.

При наборе мы сталкивались с такими проблемами:

- на тренинг присылали «активистов» школы, которые часто задействованы в различных школьных мероприятиях, в итоге и у них не остается времени на проведение медиаций. Такие ученики уже самоутвердились в школьном сообществе и в целом мало конфликтны. Поскольку конфликты им не очень интересны, то после тренинга они говорят о том, что много полезного узнали для себя, но проводить медиации в школе не спешат, ссылаясь на вечную занятость;
- на тренинг присылали «трудных» подростков на «перевоспитание». Часть из них втягиваются в работу медиаторов, но в основном им сложно работать медиаторами.

торами для других и, как следствие, в службе они не удерживались.

Рекомендации по набору будущих школьников-медиаторов

Обычно набор проходит так: куратор обходит старшие классы (лучше если это будут восьмые и десятые, поскольку у них нет экзаменов) и задает им два вопроса.

Первый вопрос предполагает анонимный ответ и звучит примерно так: «К кому из учащихся своего класса вы обращаетесь, если вы с кем-то поругались, у вас плохое настроение или у вас что-то случилось? Пожалуйста, напишите фамилию этого человека. Свою фамилию можно не писать».

Второй вопрос: «У нас создается группа из учащихся, которая будет помогать сверстникам разрешать конфликты. Кому интересно познакомиться с этим поближе и больше про это узнать, напишите на втором листочке свои фамилию и имя».

В результате образуются два списка, на пересечении которых видны заинтересованные подростки, к которым обращаются одноклассники. Если кого-то назвали 3–4 человека, следовательно, способности к разрешению чужих конфликтов у этого школьника, скорее всего, есть, а если и названному ученику это интересно, то перед нами кандидат на базовый тренинг по восстановительной медиации.

Со списком кандидатов можно подойти к представителям администрации школы, чтобы они могли внести свои коррективы, дополнить или сократить список (например, кто-то из учащихся перегружен, далеко живет или еще что-то). Таким образом, будет услышано мнение и администрации, и потенциальных медиаторов, и самих учеников школы.

Мнение куратора об участниках также имеет большое значение, поскольку именно ему работать в будущем с этими подростками и создавать из них команду. Если куратор считает, что с кем-то из будущих медиаторов он не срабо-

тается, то лучше этого подростка не приглашать (по крайней мере, вначале, пока команда службы примирения только создается).

После тренинга может отсеяться некоторая часть школьников. Те кто решил, что будут медиаторами, приносят разрешение от родителей. Если родители не дают разрешения, куратор звонит им (либо встречается с ними) и выясняет причину отказа. Возможно, родители чего-то не поняли и им надо объяснить (например, что это не психологическая работа или сколько времени примерно будет занимать работа в службе примирения).

Отчет-самоанализ (описание работы со случаем)

По результатам своей работы школьники-медиаторы составляют описание случая (отчет-самоанализ). Форма отчета для медиаторов и другие документы приведены в части VI «Документы для работы службы».

Мониторинг

Данные для мониторинга ежегодно (в конце весны) собираются в службах примирения по стране, обобщаются и публикуются в очередном «Вестнике восстановительной юстиции». Данные мониторинга за 2011 год приведены в приложении.

Некоторые кураторы и администраторы ожидают, что в результате работы службы число конфликтов должно быстро уменьшаться, но порой этого не происходит или число обращений увеличивается. На наш взгляд, увеличение числа обращений на медиацию свидетельствует о том, что подростки готовы чаще разрешать конфликты с помощью диалога. То есть конфликты, которые раньше не разрешались вообще, были скрыты от взрослых или разрешались силовым способом, теперь подростки приносят в службу примирения.

Супервизия

Процесс подготовки медиаторов обязательно включает в себя проведение нескольких настоящих медиаций (от четырех до восьми), по которым медиатор пишет отчет и которые анализируются на супервизии с участием более опытных медиаторов и куратора.

Часто на супервизии после проведенной медиации («Круга сообщества», «Семейной конференции») обсуждаются вопросы, входящие в **отчет по работе со случаем**, а также:

1. удалось ли медиатору удержать свою позицию, в каких местах он ее «терял» и что помогало вернуться обратно?
2. Какие чувства испытывал сам медиатор в ходе программы? Не осталось ли у него после проведенной медиации негативных эмоций?
3. Что нового для себя он осознал в процессе медиации и по ее завершении?

Вопросы для анализа работы ШСП

- Как увеличить число обращений, почему мало обращаются в службу?
- Какие конфликты и с кем чаще возникают в школе и как уменьшить число конфликтов?
- В каких еще ситуациях можно использовать восстановительные практики?
- Какие действия педагогов, школьников и администрации направлены на поддержание восстановительной культуры, а какие разрушают ее и что можно с этим делать?

Часть IV

Описание восстановительных программ

1. ПРОГРАММА ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ (ПРОГРАММА ПРИМИРЕНИЯ)

Порядок работы медиатора

Напомню, что в стандартах восстановительная медиация определяется как *«процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций»*⁵¹.

Ниже приведено сначала схематичное, а затем подробное описание порядка работы медиатора и комментарии к нему. Освоение и отработка порядка работы медиатора проходит на тренингах. Этот порядок подходит и для работы с криминальными ситуациями.

Внутри фаз процесса медиации достаточно подробно расписаны возможные действия медиатора, которые он выбирает в зависимости от ситуации, а порядок работы служит ему подсказкой. Не все из предложенного понадобится в конкретной медиации по конкретному случаю – все зависит от ситуации и от людей. Медиация – во многом творческий процесс, возможны находки и нестандартные решения. Но задачи, принципы и ценности восстановительной медиации должны обязательно реализовываться.

⁵¹ Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009.

Для описания процедуры возьмем ситуацию, когда в качестве обидчика выступает подросток. Однако общие принципы и конструкции описываемой процедуры характерны для восстановительной медиации в целом.

Медиатор должен удерживать ценности восстановительной медиации. Он нейтрален к участникам (то есть не занимает позицию той или иной стороны), но при этом не нейтрален к самой ситуации правонарушения (то есть ориентирует процедуру на заглаживание самим обидчиком причиненного вреда). Поэтому он напоминает, что обидчик сам должен исправить причиненный вред, даже если подросток-обидчик этого не хочет, а жертва не настаивает на возмещении ущерба или родители готовы все уладить сами.

Также медиатор обсуждает с подростком-обидчиком его будущее, обязательно ставит вопрос «как сделать, чтобы подобное не повторилось». В этом выражается воспитательная линия восстановительной медиации – она не только разрешает конкретную ситуацию, но и ставит своей задачей извлечение нарушителем урока, который позволил бы ему не совершать подобного в будущем.

Мы рекомендуем медиаторам работать в парах (ко-медиаторы), что позволяет больше увидеть во время общения с людьми, а также обсудить ситуацию и собственную работу после проведенной программы и на супервизии. По возможности, состав ко-медиаторов (мальчик-девочка, взрослый-ребёнок и т. п.) должен отражать состав участников конфликта. До проведения встречи медиаторам следует договориться о примерной стратегии, о каких-либо знаках для общения между собой и о том, кто на данной встрече будет основным медиатором, а кто помощником (и каким способом второй медиатор может включаться в разговор).

Порядок работы медиатора⁵²

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

ЭТАП 2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ВСТРЕЧИ СО СТОРОНАМИ

Первая фаза.	Создание основы для диалога
Вторая фаза.	Понимание ситуации
Третья фаза.	Поиск вариантов выхода
Четвертая фаза.	Подготовка к встрече между сторонами

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

Первая фаза.	Создание условий для диалога между сторонами
Вторая фаза.	Организация диалога между сторонами
Третья фаза.	Поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон
Четвертая фаза.	Обсуждение будущего
Пятая фаза.	Заключение соглашения
Шестая фаза.	Рефлексия встречи

АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Задачи медиатора

- Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

⁵² Авторы: Р.Р. Максудов, Л.М. Карнозова, А.Ю. Коновалов.

Критерии, по которым случай может быть принят на медиацию:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, своё участие) в случившемся.
- Если дело уже разбирается в официальных органах (милиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия в случае успешного проведения программы.
- Связаться со сторонами по телефону или иным способом и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние и данный случай рассматривается правоохранительными органами, судом или КДНиЗП, то медиатор (обязательно взрослый) сначала связывается с законными представителями несовершеннолетних.

Медиатору нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания и эмоционального напряжения, возникшую как из-за самого конфликта, так и из-за действий по реагированию на конфликт государственных органов или администрации.

На протяжении всей работы медиатору необходимо удерживать **сквозные задачи**. Их реализация помогает сторонам понять друг друга и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

Первая фаза. Создание основы для диалога

Задача: представить себя и программу.

Одна из наиболее важных задач медиатора – создание доброжелательной и безопасной атмосферы во время встречи. Этому помогает понятное представление медиатора, в котором он сообщает:

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

Вариант представления

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) в (название организации) или школьной службы примирения. Я не представляю ни одну из сторон, то есть я не следователь, не обвинитель, не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия.

Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах и согласованных с Вами вопросах к другой стороне. Но если мне станет известно о готовящемся преступлении, я буду обязан сообщить администрации школы для его предотвращения.

Вторая фаза. Понимание ситуации

Задача: понять самому и помочь понять участникам конфликта разные аспекты произошедшего, важные с точки зрения самих участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора

1. Обсуждение ситуации

- Помочь человеку⁵³ рассказать о произошедшем конфликте (в том числе о других участниках и второй стороне конфликта; о своих состояниях и чувствах, о своем отношении к произошедшему и его последствиям, а также об отношениях с другой стороной до конфликта и возможных будущих отношениях и т. п.).
- Понять, что беспокоит человека, что для него является важным.
- Помочь человеку самому разобраться, что для него является наиболее важным в том, что произошло (или в том, как события могут развиваться дальше).
- В случае необходимости помочь пережить сильные чувства, мешающие человеку понять ситуацию и искать выход из нее.
- Обсудить ценности человека, стоящие за его способами реагирования на конфликт, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

2. Обсуждение последствий

- Обсудить, к каким негативным последствиям для всех участников уже привела ситуация (или еще может привести в будущем, если не предпринимать шагов по ее решению).

⁵³ С помощью вопросов, переформулирования, уточнений и других коммуникативных техник.

- Подвести предварительные итоги (резюмировать) и перейти к поиску вариантов выхода.

Третья фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из конфликта.

Обсуждаемые вопросы

- Какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести?
- Пытался ли сам разрешить конфликт, встретиться со второй стороной для переговоров?
- Какие есть варианты заглаживания вреда?
- При беседе с обидчиком: в случае возмещения родителями материального ущерба и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад подростка в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей?

Обсуждение возможностей медиации

- Обсудить планы подростка на будущее и возможную поддержку этих планов со стороны родителей, друзей и близких.
- Рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи.
- Обсудить встречу сторон (примирительную встречу) как возможный вариант выхода из конфликта (при условии, что встреча будет ориентирована на взаимопонимание и поиск решения, устраивающего всех участников). Подчеркнуть, что главными на такой встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность диалога и безопасность участников встречи.

- Предложить сформулировать перечень вопросов, которые человек хотел бы обсудить с другой стороной (сформировать **повестку дня** примирительной встречи).
- При необходимости самому внести в повестку дня вопросы про заглаживание вреда и про проектирование будущего (например, вопрос: «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?»).
- Проинформировать о юридических или административных последствиях заключения (или незаключения) примирительного соглашения.
- Если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: «Круги сообщества» или «Семейные конференции». В случае категорического несогласия на любые формы общения медиатор может предложить не решать вопрос окончательно и оставить свою визитку, буклет о программах и свои контакты.
- Независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь специалистов (психологов, наркологов и пр.).
- Если сторона согласна на встречу сторон, приступить к четвертой фазе.

Четвертая фаза. Подготовка к встрече между сторонами

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия

других лиц). Сформировать на основе предыдущей беседы повестку дня будущей встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;

- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

Правила встречи

- Слушать другого и не перебивать его, даже если с ним не согласен, чтобы у каждого была возможность высказаться и быть услышанным.
- Не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
- Соблюдать конфиденциальность, то есть не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только достигнутую договорённость).
- Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, предложить перенести продолжение встречи на другой день.
- Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

О соблюдении этих правил медиатор договаривается со всеми участниками будущей медиации.

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН (ПРИМИРИТЕЛЬНАЯ ВСТРЕЧА)

Первая фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Задача: создать благоприятную атмосферу и процедурную определенность для встречи сторон.

Возможные действия медиатора

- Заранее подготовить место для встречи сторон.
- поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом.
- Объявить цели встречи, огласить правила, напомнить позицию медиатора.
- Объявить основные пункты «повестки дня».

Вторая фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора

- Предложить сторонам поочередно рассказать свою версию случившегося и обсудить последствия.
- Предложить сторонам высказать своё отношение к услышанному.
- Поддержать диалог между сторонами по поводу конфликта и его последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

Третья фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон

Задачи

- Поддержать взаимное понимание и признание последствий криминальной ситуации.
- Поддержать принесение извинений и прощение.
- Инициировать поиск вариантов решений и их анализ.
- Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации.
- Обсудить и принять механизм реализации решений (кто, что, где, когда будет делать и т. п.).
- Обсудить, кто будет контролировать выполнение соглашения и кто сообщит об этом медиатору.

Четвертая фаза. Обсуждение будущего

Задача: обсудить вопрос «Как избежать повторения подобного в дальнейшем?» и поддержать проектирование будущего участников.

Возможные вопросы для обсуждения

- Что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию?
- Что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось?
- Кто из близких тебе помогает выбираться из сложных жизненных ситуаций?
- Что собираешься делать в жизни (какую профессию хочешь освоить, как будешь зарабатывать на жизнь) и кто может поддержать тебя в этом?
- С какими людьми ты хотел бы общаться (в каком-либо кружке, секции, клубе), почему для тебя это важно и кто может помочь этому осуществиться?

Пятая фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора

- Фиксировать решения и четкий план их реализации.
- Обсудить, что делать, если план не будет выполнен.
- Зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

Шестая фаза. Рефлексия встречи

- Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи по возможности организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

(проводится через 2–3 недели с каждым)

Задачи

- Провести рефлекссию результатов медиации.
- Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение.
- Обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Возможные вопросы для обсуждения с подростком и его родителями

- Как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- Что важного для себя вы поняли в результате медиации?
- Используете ли вы в своей жизни что-то из того, что узнали на медиации?
- Рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- Как вы оцениваете процесс медиации и работу медиатора?

КОММЕНТАРИИ К ПОРЯДКУ РАБОТЫ МЕДИАТОРА

В ходе работы медиатору необходимо параллельно удерживать внимание на нескольких аспектах встречи: на своих задачах, на эмоциональном состоянии сторон (выражаемом в словах или невербально – жестами, позами, взглядом), на высказываниях участников и их диалоге и т. д.

Комментарии к подготовительному этапу

Информация о случае может поступить из разных источников: от администрации школы, самих участников конфликта, очевидцев ситуации, родителей и т. д.

Если конфликтная ситуация представляет собой правонарушение или явное причинение вреда и можно разделить стороны на обидчика и жертву (это может быть кража, грабёж, порча чужого имущества, нанесение телесных повреждений и т. д.), то это криминальная ситуация, и во многих случаях дело может быть передано в полицию (ПДН) и затем в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их

прав (КДНиЗП). Также информация о случившемся попадает в правоохранительные органы при наличии заявления со стороны пострадавшего (его родителей и законных представителей), от администрации школы, в случае обращения пострадавших в травмпункт (даже без их уведомления)⁵⁴.

Кроме того в медиации по криминальным ситуациям и ситуациям со значительным материальным ущербом необходимо присутствие родителей⁵⁵ и участие взрослого медиатора. Также надо помнить, что при медиации по криминальной ситуации обязательно ставится вопрос о возмещении обидчиком причиненного потерпевшему вреда.

Обычно в конфликте или ссоре участники «равны», нет явного обидчика и потерпевшего. Порой бывает, что обе стороны на медиации приносят извинения друг другу.

Медиатору необходимо ориентироваться:

- какие меры по урегулированию конфликта уже предпринимались (было ли какое-то реагирование учителей, администрации, родителей и к чему привело)?
- каковы перспективы дальнейшего развития ситуации в зависимости от успеха или неуспеха медиации?
- отношение источника информации (учителя, родителя, администратора) к процессу и результату медиации: например, некоторые учителя приводят учеников на медиацию как на «перевоспитание» и не готовы сами участвовать в разрешении конфликта с учеником. Медиатору приходится прилагать усилия, чтобы вовлечь учителя в совместную работу над проблемной

⁵⁴ Обратите внимание, что вопреки распространенному мнению, официально забрать своё зарегистрированное заявление обратно из милиции пострадавший не может, даже если помирился, простил, передумал (за исключением трех составов преступления из Уголовного кодекса). Будет либо возбуждено уголовное дело, либо случай передадут на рассмотрение в КДНиЗП (в зависимости от серьезности правонарушения и возраста обидчика). В случае успешной медиации ее результат может повлиять на официальное решение по делу.

⁵⁵ Родители могут отказаться встречаться, но это уже их выбор. Случалось, что подростки участвовали в медиации без родителей, но важно, чтобы родители дали разрешение на участие ребенка в этой процедуре.

ситуацией или в поддержание выработанных на медиации соглашений и произошедших изменений в поведении ученика.

Если есть люди, которых подросток уважает и хотел бы видеть на программе (друг, подруга, тренер секции, кто-то из педагогов или родственников), можно пригласить их на встречу. С ними (как и со всеми участниками) обязательно должны быть проведены предварительные встречи. Но тогда и вторая сторона должна иметь возможность пригласить близких для нее людей или быть согласной на определенный дисбаланс в численности поддерживающих.

Комментарии к этапу 2: индивидуальные встречи со сторонами

Первая фаза индивидуальной встречи – создание основы для диалога

Как показывает практика, иногда у медиатора возникает трудность при самом первом контакте. Обычно на предварительную встречу участника направляет кто-то из администрации, и поэтому сам медиатор является инициатором разговора.

Встречу с человеком нужно проводить в спокойной обстановке (лучше в помещении службы примирения), когда вокруг никого нет и человек никуда не торопится. К школьникам-медиаторам участников конфликта, как правило, приводит куратор службы, поскольку ему проще решить организационные вопросы (где, в какое время и с кем будет встреча) и он отвечает за то, что ученик дойдет до медиатора.

Если в конфликте есть обидчик и пострадавший, начинать лучше со встречи с обидчиком, чтобы в случае отказа обидчика пострадавший не получил дополнительную психологическую травму. Кроме того, для пострадавшего обычно очень важно знать, что обидчик хочет встретиться

для спокойного конструктивного разговора, чем подтверждает свое желание разрешить конфликт. Если пострадавший обратился сам, медиатор начинает предварительную встречу с ним.

Медиатор представляется, поясняет задачи и принципы медиации. Подобное вступление создает у человека чувство безопасности и понимание, зачем медиатор к нему пришел. Затем медиатор просит рассказать, как человек видит произошедшее событие. Медиатор слушает, поддерживает доверительный контакт, помогает самому человеку лучше понять произошедшее.

Вторая фаза встречи со стороной – понимание ситуации

Возможное состояние обидчика

Если нарушитель чувствует по отношению к себе давление (например, со стороны администрации школы или правоохранительных органов), он закрывается от коммуникации и пытается уйти от ответственности. Само по себе желание избежать наказания естественно – никто не хочет быть наказанным, даже если не прав. Но давление и угроза наказанием активизируют не процесс осознания причиненного вреда, не желание разрешения конфликтной ситуации, а самооправдание и поиск доказательств собственной невиновности.

Социологи Сайкс и Матца выявили несколько оправданий, используемых малолетними правонарушителями:

- *отрицание ответственности («Я был пьян»),*
- *отрицание нанесения вреда («Мы никому не причинили зла») или «Я же не успел ничего украсть»),*
- *обвинение жертвы («Они могут себе это позволить, а я нет», «Он сам напросился», «Они сами жулики»),*
- *призыв к высшей справедливости, к более важным обстоятельствам («Это было сделано из лучших по-*

буждений», «Я не мог предать и оставить своих друзей»⁵⁶.

При этом обидчик может чувствовать страх, несправедливость, стыд, смущение, неприязнь. Бывает, что он предвзято относится к жертве, заранее полагая, что она его никогда не простит. Зачастую у обидчика есть свой довольно деструктивный способ выхода из конфликта (желание отомстить, спрятаться от проблемы, смириться и бездействовать), но он не задумывается о возможных негативных последствиях этих способов.

Для обидчика может быть важно:

- избежать огласки (конфиденциальность);
- избежать наказания (вызова на педсовет или в КДНиЗП, постановления на учет, вызова родителей и пр.)⁵⁷;
- избавиться от клеймения и отвержения, иметь возможность вернуться в школьное сообщество;
- понять реальные последствия своих действий и задать вопросы пострадавшему;
- исправить ситуацию (и в целом проявить активную позицию вместо пассивного ожидания);
- не оставаться врагами;
- донести до другой стороны своё мнение, свою позицию.

Принято думать, что обидчик будет изворачиваться и юлить. Однако если его слышат и к нему серьезно относятся, он, как правило, перестает защищаться и начинает искать выход из ситуации. Многие встречавшиеся нам обидчики за

⁵⁶ Цит. по: *Брейтуэйт Д.* Преступление, стыд и воссоединение / Пер. с англ. Н.Д. Хариковой; под общ. ред. М.Г. Флямера. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2002. С. 51.

⁵⁷ Это естественное желание человека, даже когда он признает, что был неправ. Никто не хочет быть наказанным. Даже если человек хочет просто избежать наказания, этого достаточно, чтобы проводить программу, поскольку в ходе самой программы его отношение к совершённому может измениться.

время разговора с нами настраивались на конструктивное разрешение конфликта.

«Процесс исцеления для правонарушителя имеет несколько стадий. Сначала правонарушитель проходит стадию отрицания. На этом этапе находится много оправданий, а факт совершения преступления или признается частично, или отрицается вовсе. На второй стадии правонарушители испытывают угрызения совести. Они начинают осознавать, что они причинили зло. Тем не менее, они приводят оправдания своих поступков с комментариями «да, но...». Нависшее над ними обвинение может усилить чувство сожаления. На этой стадии правонарушители в состоянии признать свои поступки, но все же настаивают на обстоятельствах, которые «привели» их на этот путь. Правонарушители ищут «быстрого решения», чтобы поскорее забыть происшествие.

Третья стадия называется «раскаяние». Именно тогда правонарушители серьезно рассматривают свое поведение и добровольно берут всю ответственность за содеянное без всяких оправданий. На этой стадии правонарушители испытывают собственную боль, так как осознают, какую боль они причинили другому человеку.

Им необходимо не только выплатить компенсацию, им также необходима помощь, чтобы изменить свое поведение, чего бы это ни стоило. Настоящее раскаяние происходит тогда, когда правонарушители предпринимают какие-то шаги, чтобы показать свою готовность измениться.

На четвертой стадии возникает искреннее желание попросить прощения. Хотя правонарушители могут почувствовать облегчение, выразив свое сожаление на стадии угрызения совести, на четвертой стадии у них возникает желание попросить прощение без всяких оговорок. Право-

нарушители признают свое преступление и хотят выразить сожаление тому, кому они причинили вред»⁵⁸.

Как может выглядеть просьба о прощении? Обидчик, внимательно выслушав пострадавшего, рассказывает, что думал раньше о своем поступке, потом рассказывает, что явилось точкой, изменившей сознание и отношение. Он рассказывает, какой он сейчас, в чем выражаются изменения, и просит простить его за совершенный поступок. Он сообщает, что уже сделал для заглаживания вреда и что готов сделать в дальнейшем. Его просьба о прощении становится не абстрактной, а направленной на пострадавшего.

Возможное состояние пострадавшего (жертвы)

Вследствие совершенной против нее несправедливости у жертвы повышается уровень тревожности, неуверенность в себе и окружающем мире, а порой и ответная агрессия по отношению к обидчику, к себе, к окружающим. Кроме того, жертва может оказаться в социальной изоляции либо из-за сложившегося недоверия, либо из-за отношения окружающих к пострадавшему как к «слабаку», «жалобщику». Порой чувства пострадавших не признаются даже близкими: «Успокойся, ничего не произошло, сам виноват». Бывали случаи, когда жертве в классе объявляли бойкот, как «предателю». Некоторые из окружающих начинают усиливать в пострадавшем желание мести по отношению к обидчику (причем безответственно, поскольку разбираться с последствиями мести будут не они). Всё это говорит о том, что при разрешении конфликтов психологическому состоянию пострадавших и последствиям правонарушения надо уделять повышенное внимание.

⁵⁸ Стутсман-Амстутс Л, Зер Х. Конференция жертвы и правонарушителя в системе ювенальной юстиции Пенсильвании (архив центра «Судебно-правовая реформа»).

Часто пострадавший не понимает, что происходит, почему обидчик не приходит извиниться. Пострадавшему начинает казаться, что обидчик равнодушен и не раскаивается (хотя, например, обидчика могли отговаривать друзья или он мог опасаться мести со стороны пострадавшего или его родителей). Это всё проясняется во время медиации.

Значимые для жертвы вопросы, с которыми может работать программа примирения

- Почему это произошло именно со мной?
- Намеренно ли обидчик причинил мне зло?
- Как можно теперь кому-то доверять?
- Не будет ли обидчик мстить (он сам или его друзья)?

Для жертвы может быть важно

- Восстановить чувство собственной безопасности.
- Получить возмещение ущерба.
- Изложить свою точку зрения на произошедшее.
- Чтобы подобное больше не повторилось.

И так далее.

Нередко можно услышать, что в большинстве случаев пострадавший будет настаивать на денежном возмещении морального ущерба. Однако наша практика показывает, что это не так. Зачастую пострадавший хочет, чтобы поняли его чувства, состояние, возникшие проблемы. Не находя понимания, он нередко начинает требовать денег. Если же остальные важные потребности пострадавшего в ходе программы будут удовлетворены, то вопрос финансового возмещения морального ущерба, как правило, не встаёт.

Описание второй фазы индивидуальной встречи

Медиатор выслушивает личную историю (и обидчика и пострадавшего), помогая человеку выговориться, высказать свою боль и негативные переживания (ненависть, страх,

обиду и пр.), которые возникли из-за этого события. Медиатор расспрашивает не для выяснения истины (все равно каждый из участников конфликта имеет свой взгляд на случившееся, и это естественно), а для расширения понимания произошедшего. Проявляя искренний интерес к личности рассказчика, не жалея и не осуждая, медиатор помогает ему услышать самого себя и высказывает предположения по поводу его переживаний («отражает» их), спрашивая, например: «правильно ли я понял, что тебе было очень обидно?» Это даёт участнику конфликта возможность прислушаться к самому себе, успокоиться, проанализировать случившееся и сформулировать к нему свое отношение. Постепенно «градус эмоций» начинает снижаться (иногда это требует достаточно долгого времени), и человек начинает более конструктивно искать выход из ситуации. Можно обсудить, что он уже пытался сделать, к чему это привело, хотел ли договориться со второй стороной.

Внимательное и поддерживающее слушание истории произошедшего и ненавязчивое стремление прояснить некоторые моменты случившегося уже само по себе успокаивает человека и действует исцеляюще.

Когда медиатор слушает историю, он обращает внимание на те ее моменты (может быть, не замечаемые самим рассказчиком), когда участник встречи двигался в сторону примирения, стремился понять другого, справиться с конфликтом. Также медиатор обращает внимание собеседника на мельчайшие детали, свидетельствующие о том, что и другая сторона конфликта двигалась навстречу. Медиатор видит в этих эпизодах ресурс для разрешения конфликта, выявляет и подчеркивает их, старается расширить у собеседника взгляд на ситуацию.

«Действительно, очень трудно слушать, когда устал или думаешь о чем-то другом. Наша первая встреча с человеком налагает на нас большую ответственность, и

мы должны постараться присутствовать в полной мере. Важно также и то, каким образом мы слушаем. Кто-то сказал, что слушание – это величайший подарок, который мы можем сделать другому человеку. Что это означает? В чем сила слушания? Из своего опыта я полагаю, что слушание – ключ к исцелению»⁵⁹.

Чтобы принять на себя ответственность за поиск выхода и найти решение, человек должен сам понимать, что произошло. Но обычно его история «сжимается» в его сознании до нескольких болезненных «точек» вроде «я не виноват!» или «почему это произошло со мной?!?». Человек старается не думать о произошедшем, характеризует проблему отрывочно и кратко, подчеркивая драматизм ситуации, тщетность своих предыдущих усилий по ее решению и невозможность конструктивного выхода. Он как бы признает власть конфликта над собой и нежелание что бы то ни было предпринимать для изменений.

Но пока человек не признал для себя, что конфликтная ситуация (и ее возможное развитие) его **не устраивает**, он не будет прикладывать усилия для изменений. А усилия и работа над собой порой нужны немалые.

Медиатор помогает «распутать» сложившуюся ситуацию. Это означает, что:

- появляется насыщенная фактами история (что было до конфликта, что сразу после, что потом, что происходит сейчас),
- появляются другие персонажи и их отношение к случившемуся (родители, друзья, педагоги, вторая сторона конфликта/правонарушения),

⁵⁹ Харп Б. С. Особенности работы с жертвой преступления. Извлечения из выступления на семинаре. Иркутск. 30.10.2000. Архив центра «Судебно-правовая реформа».

- проясняются чувства, факты, отношения, ценности и, наконец, появляется будущее (как хотелось бы выйти из конфликта).

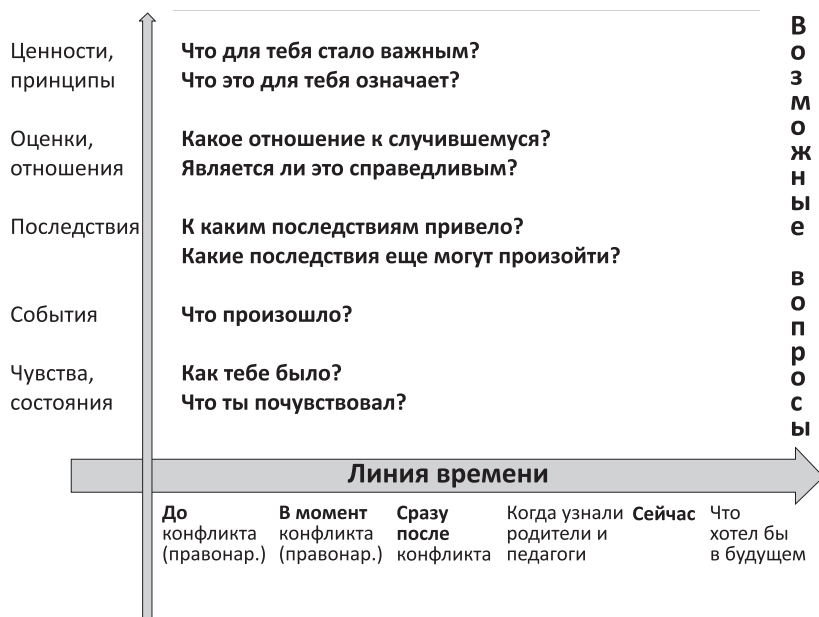


Рис.7. Карта обсуждения ситуации

Когда пространство ситуации наполнено всеми этими компонентами, к нему можно отнести и начать прикладывать усилия для изменений. Только поняв себя и все контексты ситуации, в которой он оказался, человек может сформировать к ней свое отношение и пытаться выработать ответственную позицию.

На предварительной встрече сначала участник конфликта рассказывает о себе, медиатор постепенно через вопросы переключает его внимание на других людей, которые тоже оказались втянутыми в конфликтную (криминальную) ситуацию: как это на них отразилось, их чувства, состояние, их отношение к случившемуся. Медиатор обсуждает с челове-

ком, к каким негативным последствиям привело случившееся его самого, его родных и близких, друзей, вторую сторону конфликта и ее близких и к каким последствиям ещё может привести, если ничего не изменить (смотри рис. 8⁶⁰). Если человека не устраивают последствия, скорее всего, он начнет искать решение, которое его бы устроило, изменило ситуацию к лучшему.

Если в ситуации есть обидчик и пострадавший, то в беседе медиатора с обидчиком акцент делается на нуждах пострадавшего (как загладить причиненный вред), а с пострадавшим – что ему может помочь выйти из состояния жертвы правонарушения и как этому могут способствовать медиаторы, обидчик, друзья и близкие.

Разговор о последствиях задает пространство для анализа (рефлексии) произошедшего и своих дальнейших действий, и это не оставляет возможности сделать вид, что ничего не случилось. Если негативные последствия осознаны, они требуют от осознавшего активности по исправлению ситуации.

Разговор о последствиях и ответственности труден как для взрослых, так и для подростков, нередко люди пытаются уклониться от таких вопросов. И некоторые начинающие медиаторы, опасаясь разрыва контакта и создания дискомфорта, не поднимают вопроса об ответственности за причиненный вред. Однако медиация не обязательно должна быть приятной и комфортной, она должна реализовывать свои принципы, среди которых одним из важнейших является принятие сторонами конфликта ответственности за исправление негативных последствий. Эту тему нельзя игнорировать. Тем более что она касается одной из важнейших ценностей: воспитания

⁶⁰ Основа для схемы была разработана на основе методического анализа работы медиатора Елены Женодаровой (см. статьи: Елена Женодарова. На пути к созданию методики работы в восстановительном подходе. Анализ случая; *Рустем Максудов*. Методологические и методические комментарии к статье Елены Женодаровой. На пути к созданию методики работы в восстановительном подходе. Анализ случая // Восстановительная ювенальная юстиция в России: модели работы в регионах. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2008.

и дальнейшей судьбы несовершеннолетнего правонарушителя. Поэтому медиатор поднимает вопрос ответственности, даже если участники «обошли его стороной».



Рис. 8. Ромашка последствий

Может оказаться, что обидчик готов принять на себя только часть ответственности, считая, что ещё ответственность лежит и на его товарищах, участвующих в конфликте, на пострадавшем, на учителях и т. д. Можно спросить, за какие из последствий сам обидчик чувствует ответственность, и предложить обсудить их исправление.

Часто у педагогов возникает желание пристыдить ученика за совершение проступка. Однако стыд – очень сложное

и многогранное чувство, оно может вызывать разные реакции: от защиты или агрессии до попыток суицида. Результат во многом зависит от того, кто и как стыдит подростка, насколько пристыжаемый уважает этого взрослого и насколько доверительные между ними отношения. Такое пристыжение развито в сплочённых обществах со своим укладом (в сельских общинах, у народов Кавказа, в религиозных общинах и т. п.). Но в условиях городской разобщённости между учителями и учениками обычно не складываются доверительные отношения, поэтому в ответ на пристыжение вместо стыда у подростка возникает агрессия и самооправдание.

В восстановительном подходе различают два типа работы со стыдом⁶¹. Наиболее распространённый в обществе тип основывается на клеймении, когда человеку говорят, что не только его поведение плохо, но и сам он плох. Если через пристыжение человека «клеят» и отвергают, ему становится очень сложно вернуться в нормальное общество, и он может начать искать сообщества людей с девиантным поведением. Происходит процесс криминализации обидчиков вплоть до принятия ими норм криминального сообщества.

В программах примирения воссоединяющая работа со стыдом (термин Дж. Брейтуэйта) осуждает правонарушение, но не самого обидчика. Восстановительный подход не отторгает его от общества: через признание причинённого вреда и действий, направленных на его исправление, становятся возможными самоуважение и возвращение правонарушителя в общество. Испытываемый стыд и действия по заглаживанию принесенного вреда дают возможность обидчику сформировать характер и удержаться в позитивном сообществе. Внушение воссоединяющего стыда предполагает, что за общественным порицанием следуют попытки

⁶¹ Брейтуэйт Д. Преступление, стыд и воссоединение / Пер. с англ Н.Д. Хариковой; под общ. ред. М.Г. Флямера; комм. д-ра юр. наук проф. Я. И. Гилинского. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2002.

возвратить правонарушителя в позитивное сообщество через принятие, прощение и помощь. Результатом внушения чувства стыда становится формирование совести.

Медиатор ставит перед участниками конфликта вопросы, способствующие их размышлениям о будущем. Иногда им не так важно разрешение конкретного конфликта, сколько будущие мирные (или хотя бы не враждебные) отношения. Обычно рассказываемая человеком история достаточно трагична. Однако постепенно при поддержке медиатора он начинает видеть в своей истории события, на которые раньше не обращал внимания. Ради такого будущего он готов прикладывать усилия (см. рис. 9).



Рис. 9. Ромашка будущего – желаемые отношения

Опираясь на рассказанную историю, медиатор может развернуть разговор по проектированию будущего, например: *«Я чувствую, что вы были крайне возмущены отношениями к вам других, значит, у вас есть какое-то представление, как эти отношения могли бы выглядеть. Можете рассказать об этом?»*

Дальше можно обсуждать, какими видятся желаемые отношения и что нужно сделать, чтобы этого достичь.

При разговоре обычно не рекомендуется произносить слово «примирение». Лучше употреблять более общие фразы, такие как «не остаться врагами», «сохранить нормальные отношения», «спокойно относиться друг к другу в будущем». При общении с мальчиками и юношами медиатору нужно быть также очень деликатным при обсуждении таких чувств как стыд и страх, не одобряемых в подростковом обществе. Уместно использовать более мягкие выражения, например: «ты чувствовал себя неловко». Слово «конфликт» можно также поменять на «напряженные отношения», «недопонимание», поскольку многие считают, что конфликт – это плохо.

Третья фаза встречи со стороной – поиск вариантов выхода

В ходе конфликта у человека возникают мысли о разных вариантах выхода из него: собрать друзей и отомстить, попытаться стерпеть и все забыть, отомстить втихую, пожаловаться в силовые и властные органы и т. д. Проявляются типичные для этого человека способы реагирования (которые он видел в своем окружении, в фильмах, СМИ и т. д.), и медиатору лучше не отговаривать подростка от действий, а обсудить с ним последствия того или иного поступка: приведут ли они к настоящему решению проблемы или, наоборот, её углубят. В ходе разговора с медиатором постепенно проясняются важные и волнующие человека темы и вопро-

сы, на которые он хочет найти ответ. Получив вербальное и невербальное подтверждение правильности своего понимания ситуации и значимых для собеседника вопросов, медиатор объясняет, как программа примирения может ему помочь. То есть в ходе разговора медиатор удерживает образ будущей встречи между участниками как наиболее удобной формы для реализации восстановительных принципов. После ознакомления с программой участник конфликта выбирает, принимать в ней участие или нет.

Медиатор помнит, что встреча – это только форма⁶², а происходящее на встрече будет зависеть от всех её участников. Поэтому медиатор просит каждого из участников сформулировать, зачем встреча нужна именно ему и какие вопросы (темы) он собирается на встрече обсуждать. Некоторые вопросы медиатор может не принять для обсуждения, если они противоречат ценностям восстановительного правосудия (например, «как отомстить»). Встреча не должна превращаться в сделку «ты – мне, я – тебе», где родители выплачивают деньги и, в итоге, подростки не извлекут никаких уроков, кроме того, что «опять удалось отмазаться».

Три темы, которые являются основными для примирительной встречи, медиатор включает в повестку дня в любом случае (даже если никто из сторон их не предложил):

Что произошло и к каким последствиям привело случившееся?

Как теперь исправить негативные последствия конфликтной ситуации (и в случае ущерба – как он будет заглажен)?

Как сделать, чтобы подобное не повторилось?

Остальные вопросы и темы участников дополняются к названным или встраиваются в них.

⁶² Существуют формы медиации и без личной встречи участников друг с другом: челночная медиация, медиация по переписке и т. д.

Четвертая фаза встречи со стороной – подготовка к примирительной встрече

На получении согласия участвовать во встрече со второй стороной предварительная встреча не заканчивается. Всех участников надо готовить к совместной встрече. Важнейшим пунктом подготовки является составление конкретной повестки дня – списка вопросов, которые будут обсуждаться на будущей встрече сторон. По мере составления списка медиатор еще раз проверяет, с чем данный участник готов прийти на встречу.

Все программы уникальны. Медиатор выстраивает программу под конкретную ситуацию (какие будут участники, вопросы и т. д.), но с учетом принципов восстановительной медиации. Он не должен никого уговаривать, иначе на примирительной встрече у сторон могут возникнуть трудности с принятием на себя ответственности за разрешение конфликта.

В некоторых случаях от медиации отказываются не потому, что кто-то настроен против примирения, а потому, что, возможно, медиатору не удалось вызвать доверие и объяснить суть программы.

Решение об участии в программе принимают не только стороны конфликта, но и медиатор. Если медиатор не уверен в своей способности обеспечить участникам и себе безопасность в ходе программы, он должен отказаться от ее проведения либо привлечь более опытного медиатора.

В случае необходимости присутствия на встрече родителей, учителей, социального педагога с ними надо также провести предварительную встречу, где прояснить их роль и согласовать их приход с остальными участвующими. Этот вопрос связан в том числе и с балансом сил между участниками. Например, если во встрече будут участвовать старшеклассник и ученик младших классов или одна сторона придет с родителями, а вторая – без, то у участников будет

разный статус, что может осложнить встречу. Можно предложить второму участнику прийти с кем-то из друзей, кто будет его поддерживать, и с этим человеком также нужно будет проводить предварительную встречу.

Однако может случиться так, что несмотря на все усилия медиатора, встреча сторон не состоялась. В этом нет ничего страшного, если это осознанное решение сторон конфликта. Если они успокоились, разобрались в ситуации, рассмотрели возможные способы выхода из нее и сделали осознанный и ответственный выбор не в сторону медиации – это их право, и медиатор уважительно относится к их выбору. Медиатор не стремится любой ценой привести людей к медиации, один из основных принципов медиации – добровольность участия в ней сторон. Но медиатор «оставляет дверь открытой», то есть оставляет свою визитку или контакты и говорит людям, что если их решение изменится, он готов помочь в организации встречи. Бывает, что люди сначала отказываются, а некоторое время спустя соглашаются на встречу.

Комментарии к этапу 3: примирительная встреча

Подготовка примирительной встречи

На встрече сторон (примирительной встрече) медиатор отвечает за безопасность и за поддержку конструктивного диалога и взаимопонимания. Медиатор не отвечает за то, какое решение примут участники встречи и примут ли вообще (поскольку это не зависит от медиатора).

Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным, чтобы во время встречи посторонние не могли войти и нарушить конфиденциальность и атмосферу встречи. Желательно наличие двух комнат, чтобы иметь возможность для индивидуального разговора с кем-либо из участников.

С собой на встречу медиатор может взять: порядок работы медиатора, список предложенных участниками тем и

вопросов, формы примирительного договора, бэйджики или список с именами участников, блокнот и ручку для записей.

Примирительная встреча длится около полутора часов⁶³.

Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник, поскольку чаепитие и свободное общение в перерыве или после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку.

Первая фаза встречи сторон – создание условий для диалога между сторонами

Участники рассаживаются кругом (это предпочтительнее) или вокруг стола. Если во встрече участвуют родители, они могут сидеть рядом с детьми или дети и медиаторы в центре, а родители – чуть далее, за кругом.

Медиатор начинает с представления всех участников, озвучивания правил, темы встречи, своей роли. Такое предисловие дает участникам время настроиться на работу и «включиться» в процесс.

Вторая фаза – организация диалога

Сначала медиатор даёт возможность жертве (желательно начать с нее) рассказать, чем для неё стала обсуждаемая ситуация. При этом медиатор создает условия, в которых и жертва и обидчик чувствуют себя в безопасности. Если обидчик понимает, какую боль он нанес жертве, он сможет найти на встрече способ исправить ситуацию. Медиатор поддерживает рассказ участников о себе, чтобы они постепенно вышли из своих конфликтующих ролей (обидчика и пострадавшего) и их общение стало более человечным и заинтересованным⁶⁴.

⁶³ Иногда совместная встреча длится 30 минут, а иногда – 4 часа с небольшим перерывом.

⁶⁴ Малоознакомый обидчик может казаться угрожающим, но чем больше мы узнаем о его жизни, ценностях, характере, тем более понятным и, в каком-то смысле, безопасным он для нас становится. В итоге происходит очеловечивание отношений.

Когда обидчик с открытой душой слушает пострадавшего, он начинает понимать последствия своих действий. Перед обидчиком предстаёт человек с его проблемами, а не «потерпевший». Затем обидчик начинает рассказывать, каким он был в момент совершения правонарушения и как он тогда воспринимал пострадавшего, как он сейчас видит ситуацию пострадавшего и как изменилось его отношение к совершённому. Рассказывая о себе, обидчик выходит из роли «правонарушителя» – и пострадавший видит перед собой не роль, а человека. Теперь они могут действовать не друг против друга, а вместе начать обсуждать способы разрешения конфликта.

«За достижением соглашения скрывается менее заметный процесс – процесс символического возмещения. В него вовлечены социальные ритуалы уважения, вежливости, извинения и прощения, которые действуют, похоже, независимо от достигнутой словесной договоренности. Символическое возмещение зависит от динамики развития эмоций и состояния социальных связей между участниками встречи. Идеальный результат, с точки зрения символического возмещения, состоит из двух шагов. Сначала правонарушитель ясно выражает стыд и искреннее раскаяние в своих действиях. Жертва в ответ предпринимает по крайней мере первый шаг на пути к прощению правонарушителя. Эти два шага можно назвать «восстановительными действиями». «Восстановительные действия» способствуют воссозданию разрушенных преступлением отношений между жертвой и правонарушителем. Несмотря на то что эмоциональный обмен, составляющий основу «восстановительных действий», может быть весьма кратким (возможно, несколько секунд), именно он является ключом к примирению, удовлетворению жертвы и снижению количества повторных преступлений»⁶⁵.

⁶⁵ Рецинджер С., Шефф Т. Стратегия для общинных конференций: эмоции и социальные связи // Вестник восстановительной юстиции. Обзор практики. Вып. 3. М.: Центр «Судебно-правовая реформа», 2001. С. 72.

Начиная высказываться, собеседники, как правило, обращаются к медиатору, поскольку с ним у каждого сложился контакт еще на индивидуальной встрече. Их высказывания в адрес другой стороны могут быть резкими и даже оскорбительными. Медиатор придает им корректную форму и передает другой стороне и таким образом помогает участникам встречи наладить конструктивный понимающий диалог. Например:

Сторона конфликта: *«Я этого дебила-недоумка все равно не прощу!»*

Медиатор: *«Я напоминаю о правилах и прошу воздержаться от оскорблений. Я правильно понял, что вы очень обижены и даже, может быть, разозлены?»*

Сторона конфликта: *«Да».*

Медиатор (обращаясь ко второй стороне): *«Вы слышите, какие чувства и почему испытывает ваш собеседник? Вы хотите что-то ответить?»*

Постепенно медиатор выстраивает диалог между сторонами, призывая их обращаться непосредственно друг к другу.

Медиатор: *«Если можно, скажите это друг другу напрямую», «Лучше будет, если вы повернетесь друг к другу», «Можете обращаться к нему по имени?»*

Медиатор подмечает даже небольшие действия собеседников, направленные на сближение и прекращение конфликта, обращает внимание второй стороны на эти действия и поддерживает их.

Медиатор, образно говоря, убирает все преграды на пути к диалогу сторон. Типичными преградами можно назвать недопонимание, недоверие, сильные эмоции, предубеждение и т. д. Если стороны перестали нападать друг на друга, начали общаться и вместе искать способы выхода из ситуации, медиатор не вмешивается в их общение. Если вдруг напряжение и негативные эмоции опять стали мешать нормальному взаимодействию, медиатор помогает сторонам вернуться к диалогу, а затем снова передает им инициативу.

Если высказывания сторон слишком грубые, медиатор может напомнить о правилах: «не перебивать», «не оскорблять». Если кто-то из участников продолжает слишком резко реагировать на слова другого, можно пригласить его выйти в соседнюю комнату с одним из медиаторов и еще раз разъяснить смысл примирительной встречи (как на предварительной встрече, но более сжато).

Благодаря своей нейтральной (то есть в равной степени заинтересованной) позиции медиатор помогает сторонам принять ответственность за решение и поверить, что участники сами смогут это решение найти. Сохраняя нейтралитет по отношению к сторонам, медиатор не остается безучастным к самому факту причинения вреда. Медиатор руководствуется принципом, что вред должен быть заглажен, и прежде всего, усилиями самого обидчика.

Третья фаза – поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон

Как уже говорилось, на примирительной встрече обсуждаются три основных вопроса (и, кроме того, темы, предложенные участниками):

- Отношение сторон к конфликтной ситуации и возникшим последствиям для всех участников.
- Пути решения данной ситуации.
- Что сделать, чтобы подобного больше не повторилось.

«Восстановительные действия»⁶⁶ оказывают свое влияние также и на соглашение о возмещении ущерба. За примирением на эмоциональном уровне, как правило, следует достижение соглашения, которое удовлетворяет всех участников. Условия такого соглашения являются скорее неизбежными, чем слишком суровыми или слишком легкими для правонарушителя. Без наличия «восстановительных

⁶⁶ Восстановительные действия – извинения, признание несправедливости, рукопожатие и множество других вариантов, проявившихся в конкретной ситуации.

действий» путь к соглашению полон препятствий: какое бы соглашение ни было достигнуто, оно не снижает общего напряжения и оставляет у участников чувство неудовлетворенности. В связи с этим чрезвычайно важно, по крайней мере, уравнивать в значимости символическое возмещение и соглашение о материальной компенсации»⁶⁷.

Результат восстановительных действий обычно виден по изменившейся позе участников, громкости голоса и т. д. Они начинают разговаривать между собой и вместе обсуждать выход из болезненной ситуации, а не противостоят друг другу, как в начале встречи.

Иногда сторонам важно достичь определенного соглашения (например, по сумме и срокам возмещения вреда), но поскольку они продолжают встречаться в школе, не менее важным результатом примирительной встречи являются взаимопонимание, примирение и договоренность больше не ссориться.

«Медиация помогает достичь двух различных уровней разрешения. Мы можем назвать эти уровни соглашением и примирением. Соглашения затрагивают реальные предметы спора. Эти соглашения могут и не включать всего, что изначально хотели стороны, но они могут дать сторонам достаточно для того, чтобы те могли разрешить свой конфликт.

Второй уровень разрешения – примирение – относится к менее осязаемому аспекту процесса и касается уже не реальных предметов спора, а отношений сторон. Когда стороны достигают примирения, они начинают понимать и ценить чувства, идеи и интерпретацию событий других людей, сознавая, что мы сделали все, что в наших силах, для

⁶⁷ Рецинджер С., Шефф Т. Стратегия для общинных конференций: эмоции и социальные связи // Вестник восстановительной юстиции. Обзор практики. Вып. 3. М.: Центр «Судебно-правовая реформа», 2001. С. 72.

достижения наилучшего результата. Примирение имеет непосредственное отношение к прощению»⁶⁸.

Четвертая фаза – обсуждение будущего

По завершении медиации перед участниками встречи встанет задача: как удержать достигнутые соглашения, договоренности. Ведь если произошедшие изменения не будут поддержаны окружающими, то при возвращении в старую обстановку (в класс, в семью) все может постепенно вернуться назад. Поэтому медиатор обсуждает, кто из ближайшего окружения (помимо присутствующих на встрече) мог бы поддержать произошедшие изменения. Это можно выяснить, например, с помощью такого вопроса: *«Кто из твоих знакомых не удивился бы, узнав, что ты взял на себя ответственность и выполнил свое обещание?»*

Можно спросить: *«Кто и как сообщит одноклассникам о прекращении вражды? Что стороны готовы сделать, чтобы прекратить порочащие слухи и насмешки со стороны одноклассников?»* – и так далее. Медиатор предлагает обсудить, что еще может укрепить и поддержать новую позитивную историю взаимоотношений бывших конфликтующих, роль родителей, учителей, друзей.

Пятая фаза – заключение соглашения

В конце программы стороны заключают примирительный договор (устный или письменный). Составление договора – это еще одна возможность подвести итоги разговора и закрепить взаимные договоренности. Часто в ходе написания договора вспоминаются моменты, требующие уточнения. Для точности формулировок договор лучше писать, а передавать ли его куда-то дальше или оставить участникам «на память» – можно решить вместе с ними.

⁶⁸ *Richard Cohen. Students Resolving Conflict / Peer mediation in schools. Good Year Books. Arisona, 1995.*

Медиатор проверяет договор на реальность исполнения, то есть выясняет, например, откуда и к какому сроку возьмутся деньги на возмещение ущерба (зависит это от подростка или от его родителей, не собирается ли подросток совершить для этого новое правонарушение; если деньги дадут родители, то в чем будет состоять роль самого подростка в компенсации причиненного им вреда, и пр.). Если договор не противоречит закону, может быть исполнен и устраивает обе стороны, медиатор не оценивает его «правильность».

Письменный примирительный договор может быть необходим для предоставления результатов встречи, например, на педсовет или в комиссию по делам несовершеннолетних, где он может служить основанием для смягчения санкций в отношении обидчика.

Если в ходе программы подросток понимает, что причиной правонарушения стали его определенные качества, медиатор вместе с ним может начать составлять план по изменению этих качеств (программу реабилитации). Например, если подросток сам признает, что причиной конфликта или правонарушения было его неумение контролировать свою агрессию или он очень зависит от мнения группы, можно предложить ему обратиться к тем или иным специалистам (к психологу, к ведущему тренингов по соответствующим темам и др.). Кроме того, помощь может понадобиться и второй стороне конфликта.

Если встреча произошла, но договоренности достичь не удалось (или она достигнута лишь частично), может быть составлен не договор, а протокол, отражающий мнение сторон по поводу конфликта и кто на какие уступки (компромиссы) готов пойти. Эти пункты могут быть учтены при официальном решении дела.

Шестая фаза – рефлексия

В конце примирительной встречи медиатор спрашивает, довольны ли участники медиацией, все ли обсуждено и решено или осталось что-то еще. Если стороны довольны – встреча завершается, если остались вопросы и темы для обсуждения – можно продолжить (в этот раз или организовать отдельную встречу).

Вопрос «*Что важного было на встрече?*» возвращает участников к их ценностям.

Медиатору следует иметь в виду, что участники пережили долгий и непростой разговор и к его окончанию не всегда готовы обсуждать сложные вопросы. Поэтому некоторые темы можно обсудить во время аналитической беседы, на которой участники встретятся примерно через 2 недели.

Аналитическая беседа

- Дает обратную связь медиаторам, насколько успешным был процесс, выполнено ли соглашение. Может оказаться, что нужно продолжать работу по урегулированию этого конфликта или появились другие конфликты, которые ждут своего разрешения.
- В ходе беседы можно понять, что надо улучшить в работе медиаторов и службы примирения.
- Такая беседа позволяет узнать, какие из ценностей медиации участники встречи приняли для себя, что стали использовать в жизни.

Бывает, что школьники, сначала участвующие в медиации как стороны конфликта, в будущем сами становятся медиаторами или мотивируют ровесников на участие в медиации.

По завершении программы медиаторы обсуждают ее и пишут отчет-самоанализ (формы отчета даны в части VI

«Документы для работы службы»). В случае невыполнения договора стороны и медиаторы могут принять решение о проведении дополнительной встречи для обсуждения и преодоления возникших сложностей.

В некоторых случаях необходимо дальнейшее сопровождение участников программы, если они находятся в какой-то сложной, проблемной жизненной ситуации помимо обсуждаемого конфликта. Но и в этом случае задача состоит не в том, чтобы делать что-то вместо школьника, а в том, чтобы активизировать и направить на решение проблемы его собственные ресурсы, а также ресурсы его семьи, друзей и близких. В этом могут помочь описываемые ниже программы: «Круг сообщества» и «Семейная конференция».

РАБОТА С ТРУДНЫМИ СЛУЧАЯМИ

Роль родителей и минимедиация

Конфликты между семьей и школой ложатся всей тяжестью на ребенка. Часто родители бывают солидарны со школой в не всегда справедливых обвинениях в адрес ребенка, чтобы избавиться себя от навязываемой школой опеки над ним.

Януш Корчак

Когда родители сталкиваются с тем, что их ребенок совершил проступок (и тем более правонарушение), им очень сложно понять и принять случившееся. Для них это тяжелый удар. Получается, что их представления о заботе и воспитании оказываются несостоятельными: они воспитывали в ребенке доброе отношение к миру, а он совершил нечто, что не укладывается в их сознании. Родители начинают обвинять себя или не оправдавшего их надежд ребенка, начинают отрицать возможность произошедшего: «наш мальчик

никак не мог такого сделать»⁶⁹. При разборе ситуации нередко всплывают еще какие-то проступки ребенка, на которые раньше не обращали внимания (ругается матом, курит, конфликтует с учителями и пр.), что еще больше усугубляет родительскую растерянность. Негативная реакция и осуждение со стороны родственников, родителей одноклассников, педагогов оставляет родителей правонарушителя в кольце непонимания и отчуждения, один на один со своей бедой. Родители испытывают чувство стыда от того, что каким-то образом стали причиной агрессивного поведения своего ребенка, и не понимают, как справиться с этим состоянием.

Представим, что родители с ребенком вызваны в школу к директору, где им предстоит непростой выбор:

- либо они должны защищать и оправдывать своего ребенка, что усиливает его безответственное поведение. Школа при этом может попытаться навесить на родителей ярлык «скандальных», «неадекватных»⁷⁰ и не идущих на контакт (педагоги и представители школьной администрации при желании легко могут обвинить родителей подростка либо в чрезмерной строгости, либо в попустительстве, либо в непоследовательности – и в любом случае обосновать, что они виновны в плохом воспитании ребенка). В результате, и без того порой не очень высокий авторитет родителей в глазах ребенка падает. Тем более что и некоторые подростки начинают приписывать вину за свое поведение родителям, пытаясь манипулировать ими и переложить на них ответственность⁷¹;

⁶⁹ Это становится понятным, если принять, что поведение подростков существенно зависит от среды. В доброжелательной домашней обстановке они становятся доброжелательными, в агрессивной подростковой среде оказываются агрессивными, в отстраненной школьной – равнодушными и так далее. Это не значит, что дети притворяются, а говорит об их пластичности.

⁷⁰ Трудно быть адекватным, если с твоим ребенком беда.

⁷¹ Например, фраза детей «Я не просил меня рожать!»

- либо родители присоединяются к обвинениям школы, и ребенок теряет последнюю поддержку в лице самых близких людей. Разрыв между ребёнком и родителями усиливается. Ситуация еще больше осложняется, если ребенок не считает себя виноватым (например, в конфликте учитель-ученик).

Родителям пострадавшего тоже бывает непросто. С одной стороны, они хотят вмешательства и быстрого решения со стороны администрации, а с другой – отношения одноклассников к их ребенку не как к ябеде, доносчику и слабаку. Но административными приказами этого не добьешься. Некоторые хотят привлечь внимание к случившемуся за счет родителей других учеников класса таким образом, чтобы при этом никто из них не формировал в обсуждении со своими детьми негативного отношения к их ребенку (пострадавшему), а соблюсти это непросто. Еще родителей часто интересует, как их детям перестать быть «белыми воронами» и как дети должны себя вести, чтобы их не травил одноклассники. Иногда обидчик оказывается единственным человеком, который может дать ответ на вопрос, что именно в поведении жертвы вызывает агрессию.

Пострадавший ребенок тоже мечется между активностью защищающих его родителей и тем, как к этому отнесется класс, где ему приходится находиться каждый день. Бывает и так, что дети помирились, а родители продолжают ссориться и усиливать конфликт вопреки желанию своих детей. А случается, что ребята используют своих родителей как «дубинку», манипулируя ими, давая им неточную одностороннюю информацию, натравливая родителей на своих врагов. Не имея полной информации, родители совершают опрометчивые поступки и ввязываются в конфликт.

Всё это говорит о том, что иногда прямо на предварительной встрече необходимо провести мини-медиацию между ребенком и родителями для прояснения ситуации конфлик-

та (правонарушения) и роли каждого на встрече со второй стороной конфликта. Мы говорим о минимедиации как вспомогательной программе. Ее задача – подготовка семьи к участию во встрече со второй стороной. Если помимо произошедшего в семье существуют разногласия, медиатор может предложить провести отдельно программу примирения в семье между подростком и родителями или порекомендовать помощь психолога.

Иногда, если против обидчика возбуждено уголовное дело, родители нанимают адвоката, выплачивают денежную компенсацию причиненного ущерба и тому подобное. Их желание защитить ребенка и оградить его от неприятностей можно понять – в итоге, они перекладывают на себя его ответственность за произошедшее⁷². Но это их ребенок причинил вред, и если он не извлечет никаких уроков из ситуации, то, скорее всего, подобное повторится снова. В безопасной атмосфере медиации можно обсуждать, какую часть ответственности примут на себя родители, а какую – сам ребенок. Кроме того, родители тоже испытывают на себе последствия конфликта: отпрашиваются с работы на встречу с директором, тратят деньги на адвокатов, возмещают ущерб, переживают. Медиатор обязательно ставит перед семьей вопрос: как проявится участие ребенка в исправлении последствий конфликта? Если у ребенка нет денег, может быть, он будет по вечерам мыть посуду. Или летом будет крыть крышу вместо отца, пока тот зарабатывает в городе деньги. Или возьмет у родителей займы, а за лето заработает и вернет родителям. Это примеры реальных договоров разного возраста детей и их родителей о возмещении материального ущерба.

⁷² Если под ответственностью понимать наказание, то, конечно, родители стараются защитить ребенка от наказания. В восстановительном подходе ответственность – это осознание и исправление негативных последствий ситуации самим ребенком.

«Челночная» медиация и медиация в письмах⁷³

Бывает, что стороны по каким-либо причинам (например, кто-то из них находится в больнице или слишком сильны переживания) не готовы и не могут встретиться лично, но не отказываются от переговоров. Тогда медиатор может провести обмен письмами. Такая форма возможна, даже если пострадавшая сторона отказалась от общения и обсуждения конфликта, но все-таки не отказывается хотя бы принять письмо с извинениями. Письмо с извинениями возможно также в случае, если пострадавшие неожиданно не пришли на медиацию. После этого полноценная встреча сторон может быть перенесена на другой день или медиация ограничится письмом.

В одном из случаев грабежа (старшеклассник отнял мобильный телефон у ребенка, и на него было заведено уголовное дело) пострадавшие в последний момент не явились на встречу. Обидчику было предложено написать письмо с извинениями мальчику, у которого он отнял телефон. Присутствующая мама обидчика сказала, что готова тоже написать письмо с извинениями маме пострадавшего. Оба письма медиатор передал пострадавшим.

Медиация по ситуациям, когда нанесен ущерб учреждению

Как правило, это ситуации порчи школьного имущества: выбито окно, испорчена мебель или техника и т. п. В этом случае пострадавшим является тот, кто реально понес потери — образовательное учреждение. И здесь необходимо определиться, кто будет оплачивать вставленное стекло, оттирать надписи на стенах, выплачивать деньги за испорченное оборудование. Поэтому финансовые вопросы решаются в присутствии родителей.

⁷³ В других странах есть еще вариант разрешения школьных конфликтов on-line (с использованием интернета), но в России такой практики почти нет.

В нашей практике был случай, когда двое подростков сняли с подъезда двери и понесли сдавать в металлолом. Во встрече участвовал представитель ЖЭКа, который отвечает за двери. Помимо возмещения ущерба ЖЭКу обсуждалось возмещение нематериального вреда для жителей двора. В итоге подростки согласились прибрать двор и покрасить скамейки. Подростков устроили на лето на работу в ДЭЗ дворниками, зарплата ушла на возврат родителям денег, потраченным на возмещение стоимости двери.

Медиация по ситуациям с большим материальным ущербом

В случае требования возмещения ущерба на большую сумму медиация также может проводиться. Вполне возможно, что стороны договорятся о варианте возмещения (в рассрочку, несколькими циклами) или пострадавшие вообще откажутся от претензий. Или стороны решат на программе примирения остальные вопросы, а финансовый вопрос вынесут на усмотрение суда или администрации.

Медиатор обычно уточняет у участников следующее.

1. Из каких именно потерь складывается запрашиваемая сумма ущерба?
2. Как сам обидчик будет участвовать в возмещении суммы (полностью или частично), в противном случае есть риск, что всю финансовую сторону возьмут на себя родители?
3. Если несовершеннолетний готов выплатить, то где он возьмет деньги, не придется ли совершать новое преступление?

Был случай, когда подростки в состоянии опьянения избивали женщину и ее сына, порвали шубу и т. д. На медиации пострадавшая оценила ущерб в 1000 долларов и объяснила, из чего он складывается. Поскольку у подростков де-

нег не было, родители выплатили эту сумму «взаймы», а подростки пообещали, что за лето отработают и вернут родителям деньги. Через несколько месяцев подростки сообщили, что устроились в «Ростикс» (сеть столовых быстрого питания), заработали нужную сумму и вернули ее родителям.

Медиация межкультурных (межнациональных) конфликтов

Во-первых, надо отметить, что не всякий конфликт между подростками разной национальности по сути является межнациональным конфликтом. Драки, кражи, издевательства, насмешки могут происходить между подростками как одной, так и разных национальностей. При этом подростки часто издеваются над теми, кто не такой, как они, «не такой, как все». А чем этот «другой» выделяется (носит очки, имеет другие интересы или другую национальность), может не иметь значения. В этих случаях медиация не будет иметь принципиальных отличий.

Но бывают конфликты, за которыми стоит столкновение культурных образцов поведения разных народов. Сначала конфликт может иметь «бытовую» почву, но затем принятые в той или иной культуре образцы поведения в конфликте начинают определять поступки участников. Враждебность к человеку усиливается, поскольку в нём видят изначально представителя другой группы и переносят на него свое предвзятое отношение к этой группе. Стороны конфликта начинают реагировать друг на друга, основываясь на домыслах и предрассудках. Неприязнь и ненависть может усиливаться еще и давними конфликтами между совсем другими людьми, но участники данного конфликта теперь все это припоминают друг другу.

В подобных случаях медиация может работать на то, чтобы стороны:

- четко определили предмет конфликта;
- осознали, на какие ценности и нормы поведения своей культуры (своего сообщества) они ориентируются в этом конфликте, что стоит за этими ценностями;
- к каким последствиям приводит конфликт;
- увидели в себе и друг в друге не столько представителей разных национальностей, сколько людей со своими взглядами и историями и постарались понять друг друга;
- обсудили, какие нормы и традиции их культур *помогают* разрешить конфликт и найти возможности для примирения;
- договорились о том, как можно, принимая факт существования разных культур, разрешить сложившийся конфликт.

В большинстве случаев педагоги и другие специалисты образовательных учреждений не владеют способами работы с межнациональными конфликтами и поэтому привлекают полицию с ее карательными методами. В результате вместо разрешения такие конфликты подавляются, замалчиваются, что увеличивает риск вспышек ненависти и демонстрации силы.

Однажды медиатора пригласили помочь разрешить конфликт в одной из школ. Представители администрации сказали, что в школе есть русский подросток, состоящий в националистической группировке, у него конфликт с армянской группой школьников, закончившийся «стрелкой» с использованием холодного оружия (в последний момент нож бросили на землю), и что разговаривать с ними бесполезно. Тем не менее медиатор встретился с подростками и выяснил, что русский подросток за последнее время испытал на себе несколько нападков от людей других национальностей (в разных ситуациях), после чего у него сформировалась неприязнь ко всем нерусским. Однажды произошла ситуация,

когда он сам обидел девушку (и в беседе признал, что был не прав), а на её защиту встал подросток из Армении, – и возникший конфликт быстро перерос в межнациональный.

Задача медиатора состояла в том, чтобы организовать диалог, в ходе которого стороны услышали бы историю друг друга и постарались достичь взаимопонимания.

Оказалось, что русский подросток совсем не хотел, чтобы его считали националистом, тем более что в школе про него пошла нехорошая молва, и шестиклассники, как только он проходил, вставали в шеренгу и, дразня его, кричали «Хайль Гитлер!» Он не хотел, чтобы его считали националистом и связанным с какими-либо группировками.

А армянин-старшеклассник сказал на медиации, что к нему после «стрелки» стали подходить и предлагать подражаться еще с кем-нибудь, а ему совершенно не нравилась такая репутация.

Оба подростка опасались, что другая сторона будет мстить тем или иным способом.

В ходе диалога участники прояснили важные для себя вопросы, у них исчезли предубеждения и страхи повторения конфликта.

После инцидента прошло уже много месяцев, все спокойно.

Наша жизнь усложняется. Образование не гарантирует успешности, выдвигаемые модой и фильмами образы будущего достижимы далеко не для всех, что вызывает расхождение в обществе и сильные негативные эмоции. При этом у подростков нет возможности высказывать и проговаривать (а не выплескивать и выражать) свой гнев, поскольку националистические идеи находятся под запретом. В результате подростки обсуждают обиды и недовольство в своем кругу и под влиянием негативных эмоций формируют образ врага, который обобщается и переносится на отношение ко всем «иным».

Однажды к медиаторам обратились с просьбой разрешить конфликт между русским и грузинским мальчиками, которые столкнулись на уроке физкультуры. Русский подросток автоматически, не думая, обругал матом грузинского подростка, тот перевел это на грузинский и спросил: «Что ты сказал про мою маму?». Далее последовала драка на уроке, затем в раздевалке, где русский мальчик проиграл и наутро пришел в школу с кастетом. К счастью, охрана это заметила, и администрация отправила ребят в службу примирения.

Медиаторы пригласили на примирительную встречу не только мальчиков, но и их родителей (перед этим предварительно встречались с каждым из них конфиденциально). Отец русского мальчика был сначала настроен достаточно агрессивно: около получаса громко и без остановки высказывал свои обиды на приехавших в Москву людей других национальностей. Но постепенно, чувствуя, что его впервые слушают, не перебивая, с пониманием, он успокоился и сказал: «Ну, давайте что-нибудь делать». И начал обсуждать варианты разрешения конфликта.

Все закончилось примирительной встречей, где подростки обсудили произошедшее, нашли решения и договорились, как больше не попадать в подобные переделки. Они обсуждали также влияние ненормативной лексики на взаимоотношения.

Конфликтная ситуация больше не повторялась.

Делясь своими переживаниями с медиатором, который не оценивает и не осуждает, люди начинают задумываться над происходящим в их жизни. Хочется привести еще один пример.

Однажды в службу примирения обратилась прокуратура одного из районов Москвы с просьбой разрешить конфликт с семиклассником из Дагестана, собака которого

покусала нескольких одноклассников, родители которых устали жаловаться и не знали, что делать.

Медиаторы пошли к подростку домой, его мать открыла дверь и стала кричать, что собака добрая, что её сын хороший, что у собаки прививки, что ее муж работает на рынке и пр. В течение получаса она не слышала никаких слов, что медиаторы не из милиции, а из службы примирения и хотят ее выслушать. Через полчаса она опомнилась и спросила: «А вы кто такие?» И медиаторы (возможно, уже в десятый раз) сказали, что они не из милиции и что готовы её услышать. Тогда она поведала свою историю о том, что она с семьей приехала из Дагестана, что муж весь день работает на рынке и их семья опасается всего вокруг. Стало понятно, что все члены семьи воспринимают собаку как своего защитника.

Затем медиаторы встретились с родителями пострадавших. К сожалению, несмотря на согласие сторон, директор школы не разрешила проводить примирительную встречу, и работа оказалась незавершенной. Но когда медиаторы через месяц позвонили участникам конфликтной ситуации, им сказали, что к мальчику из Дагестана относятся в классе дружелюбно (даже вместе отпраздновали его день рождения), с собакой теперь гуляет отец, всё наладилось. И стало ясно, насколько бывает важно с пониманием, но без оценок и советов выслушать находящиеся в конфликте людей. Иногда этого может оказаться достаточно для выхода людей из деструктивных состояний и, как следствие, из конфликта.

Программы по заглаживанию вреда в криминальных ситуациях

Восстановительная медиация более других видов медиации ориентирована на работу с правонарушениями и криминальными ситуациями несовершеннолетних. По отно-

шению к несовершеннолетним международные документы не рекомендуют употреблять понятие «преступник»⁷⁴, но в данном случае речь идет о ситуациях, которые квалифицируются уголовным кодексом как преступления: кражи, нанесение телесных повреждений, грабеж, разбой и пр.⁷⁵

Особенно важно проводить медиацию и другие программы восстановительного правосудия независимо от того, дан ли делу официальный ход (есть ли заявление в полицию), когда подростки повторно совершают правонарушения⁷⁶.

На таких программах обязательно ставится вопрос о заглаживании причиненного вреда самим подростком. Восстановительную медиацию по криминальным ситуациям еще называют «программами по заглаживанию вреда», поскольку именно в этом и воплощается идея ответственности в восстановительном правосудии. Кроме того, активность подростка в заглаживании вреда снижает риск совершения повторного правонарушения. Такие программы проводит взрослый медиатор, и в них обязательно участие родителей (законных представителей). ПримириТЕЛЬный договор, заключенный сторонами по результатам медиации, может, в соответствии с законодательством, служить основанием для прекращения уголовного дела либо смягчения наказания.

⁷⁴ В Комментариях к правилу 8 Минимальных стандартных правил ООН, касающихся отправления правосудия в отношении несовершеннолетних (Пекинских правил), указано: «Молодежь особенно болезненно реагирует на нанесение ущерба репутации. Результаты криминологических исследований по вопросу о нанесении ущерба репутации свидетельствуют об отрицательных последствиях (различного рода), связанных с постоянным применением по отношению к молодым лицам таких определений, как "правонарушитель" или "преступник"». Например, в польских стандартах медиации указывается, что о несовершеннолетнем, нарушившем уголовный закон, можно говорить только как об «исполнителе наказуемого деяния».

⁷⁵ В соответствии с Уголовным кодексом РФ, грабеж – это открытое хищение имущества. Например, если подросток отнял у другого мобильный телефон, это может быть квалифицировано как грабеж. Разбой – это нападение в целях хищения чужого имущества, совершенное с применением насилия, опасного для жизни и здоровья, либо с угрозой применения такого насилия.

⁷⁶ Медиатор должен узнать, дан ли делу официальный ход и каковы перспективы официального движения дела в зависимости от результатов медиации, и проинформировать об этом участников медиации.

«Стрелки»

Когда я «разрешал» «стрелку», у меня просто крылья выросли!

Подросток-медиатор

Подростковые «стрелки», прототипом которых являются криминальные «разборки», – это драки и «выяснения отношений», происходящие между школьниками обычно за пределами школы. Взрослые часто не подозревают о наличии «стрелок» в школе. Задача «стрелок» – демонстрация силы и выстраивание статуса внутри подростковой группы (кто насколько быстро соберёт большую команду, кто победит в драке и т. д.). «Стрелки» являются для подростков способом разрешения собственных проблем и конфликтов без участия взрослых и принятия более справедливого, на их взгляд, решения⁷⁷.

Рассказывают школьники⁷⁸:

«У второй стороны есть только выбор времени, когда будет стрелка. Иногда уточняется посредник⁷⁹, который сообщает о стрелке. Но он не следит за выполнением правил. Если правила нарушаются, то идет толпа на толпу. А если одна из сторон не принесла оружие, то получит по полной. Но тогда уже эта сторона может снова забить стрелу, и начнется полный беспредел. После стрелки обычно обсуждаются побои: кто победил, кто кому нанес ущерб. На стрелке самое главное – победа. Стрелки существуют, чтобы разобраться на словах, а не махать, но обычно

⁷⁷ Также см.: Восстановительный подход в образовательных учреждениях // Живая конвенция и школьные службы примирения. Теория, исследования, методики / Под общей ред. Н.Л. Хананашвили. М.: Благотворительный фонд «Просвещение», 2011. С. 55–100.

⁷⁸ Расшифровка докладов школьников-медиаторов из Великого Новгорода и Москвы на семинаре по школьным службам примирения <http://www.sprc.ru/library.html> (Архив центра «Судебно-правовая реформа»).

⁷⁹ Здесь смысл слова «посредник» другой, чем в медиации.

получается драка. Есть правило, что парень не дерётся с девчонкой, но бывают исключения. Если один испугается, придёт и скажет: «ты прав, я больше к тебе никогда не подойду», то стрелки может и не быть. При подготовке «стрелки» обсуждается: оружие, время, место, количество человек, что это будет тайной, что парень с девчонкой не дерется. Не приходиться на стрелку нельзя (последствия могут быть плачевными). На стрелке не стоят в стороне, а все, кто «забил стрелку», должны участвовать в разборке. Нельзя приводить родителей, а любых «качков» привести можно».

Особенности решения конфликтов на «стрелках»

1. В связи с отсутствием чётких правил («до первой крови», «лежачего не бьют» и т. п.) «стрелка» легко превращается в избиение, которое часто заканчивается больницей для одного подростка и судебным делом для другого.
2. Не все подростки хотят разрешать свои конфликты на «стрелках», но давление окружающих вынуждает их к этому, поскольку в их группе нет признаваемого ровесниками иного механизма выхода из конфликта, позволяющего не прослыть «слабаком» или «ябедой».
3. В околोकриминальной подростковой иерархии есть определённый тип людей (в своей среде их называют «шакаль»), которые подговаривают других ребят идти на «стрелки». И если подросток, которого подговорили, на стрелке побеждает, то у «шакала» повышается авторитет. Некоторые подростки специально провоцируют «стрелки», чтобы делать ставки на победителя, снимать на видео и в дальнейшем выкладывать эти записи в интернет, шантажировать оглаской или продавать.
4. Если родители не могут защитить и финансово обеспечить своего ребенка, он вынужден завоёвывать

статус и деньги в школе путём противоправных действий. Вместе с тем у подростков возникает привычка «лёгких» денег, которая формирует соответствующую мотивацию последующих поступков.

5. В некоторых подростковых группах правонарушение – это некое испытание и знак взросления: уголовное дело, «обувание лохов» и пр.

Судя по описанию самих подростков, в основе «стрелок» лежит разделение детей на «касты» внутри группы: «авторитеты», «нейтральные» и «лохи». Названия в разных школах могут меняться, но суть остается. В «стрелки» начинают втягиваться другие ученики, в результате чего конфликт выходит за пределы школы. Но обычно администрация школы даже не знает о существовании «стрелок» в своих стенах. И дети считают, что нет смысла допускать в эту сферу взрослых, поскольку не верят в реальную, справедливую помощь взрослых.

Рассказ подростка-медиатора, бывшего «авторитета»:

«Лох даже не догадывается, что он лох. Авторитет строит такие отношения, когда лох сам приносит деньги. Не принёс – скажешь ему: «Я на тебя обиделся, это нехорошо». Не принесет – его кто-то со стороны накажет. Но он не подозревает, что он лох. Обычно из 12 мальчиков 4 – нейтральных. Они есть в каждой школе. И цель службы примирения – сделать так, чтобы их было больше, например, шесть! Остальные: лидер, у него – подлидер, затем черед нейтральных, остальные – лохи. А лохи не знают, что они лохи, считают себя нейтральными и не признают, что они лохи. Главное, что авторитет знает, кто лох. Лох не то что не живет в этой ситуации, но не видит себя в ситуации. Такая продуманная система. Я – авторитет, я ничего не делаю, но могу разрешить конфликтную ситуацию.

Как изменить ситуацию с лохами? Как их поднять? Я вижу только один путь – приставить к лоху охрану, что-

бы к нему не подходили авторитеты и не снимали денег. Хотя бы на протяжении двух недель. А потом всё от него будет зависеть, какие действия он будет предпринимать. Проявит инициативу, где-то договорится, чтобы его подняли. Если не выберется – останется лохом, а выберется – станет нейтральным».

Школьные службы примирения несколько раз работали с ситуациями «стрелок», и часть из них удалось предотвратить. Есть опыт примирения конфликтующих прямо на «стрелке», но чаще до нее⁸⁰ или после, чтобы предотвратить дальнейшее развитие конфликта.

Школьник-медиатор, бывший «авторитет»:

«В школу пришел новый мальчик Влад⁸¹. Он человек конфликтный, сразу захотел власти, и из-за этого у него было много проблем. Одна из компаний настроилась против Влада. А еще он ударил Сергея (вне пределов школы), а Сергей обратился к авторитету Коле с просьбой наказать Влада за удар. Сергей сказал, что он ездил в травмпункт, где заплатил за лечение и пообещал Коле за помощь 150 рублей. Естественно, Коля не мог отказаться. Тут к ним подошел Саша, который также не любил Влада, и решил участвовать в его наказании. Так круг постепенно расширялся, денег на всех не хватало, и пацаны решили поднять сумму до 500 рублей. Понятно, что Владу было от этого несладко, и он решил «забить стрелу», приведя пару десятков пацанов со стороны. (У него есть старший брат, и с его помощью он бы смог привести 20 человек). А поскольку у нас компа-

⁸⁰ В ходе одной из школьных медиаций выяснилось, что «забита стрелка». В результате трехчасовой работы медиатора (школьницы) стороны решили не драться, а сначала поговорить и выяснить все обстоятельства дела. Участники прямо во время медиации позвонили своим друзьям и сказали, что «стрелка» отменяется. Затем ситуация была решена путем серии переговоров.

⁸¹ Имена участников изменены.

ния тоже неслабая, много старших, то понятно, что это кончилось бы кровопролитием: сломанные носы, выбитые зубы – это обязательно. И тут об этом узнаю я. Я, по стечению обстоятельств, опоздал на уроки и пришел в 10 часов (а «стрела» была забита на час).

От второстепенных участников (которые хотели так просто деньги взять), я узнаю о том, что назначена «стрела», мне, естественно, выдают приглашение, поскольку я из их среды. И я решаю разобраться, кто кому должен и в чем дело.

Я подошел поговорить к Владу, но он не склонен был говорить правду, поскольку надеялся на старшего брата (что тот ему поможет). Тогда я подошел к Саше, и тут у меня возникла проблема: мне нужно узнать причину и предотвратить «стрелку», но при этом не встать на чью-то сторону. Но Саша своими действиями заставил меня встать на сторону Влада (поскольку встать на сторону большого количества я не мог – нерентабельно было), и я стал крутиться уже во всем этом. Я сказал Саше, что я плохого не делал. Эти слова его задобрили, и он начал рассказывать, как все было. Но я понял, что его смущает, что поскольку идет дележка денег, то и я хочу войти в долю. Я сказал, что мне денег не нужно, и я просто хочу понять, что происходит. Тогда он меня вывел на всю компанию, которая всем этим промышляла. Я разговаривал со всеми, кроме Коли, который все это заварил. Он стоял особняком, поскольку понимал, что я постараюсь разрешить это мирно и помешать им взять деньги. И он не стал со мною разговаривать (один из всех). Меня это не устраивало, и я пошел назад к Владу и стал узнавать все до мельчайших подробностей.

Влад, естественно, почувствовал, что я за него и начал откровенно говорить. И тогда он упомянул, что Коля хотел сотню взять и втихую все замять. Этим шагом он бы обидел «братву»: те деньги вроде бы уже поделили, а тут он «братву» без денег оставляет. С этой информации

ей можно уже было идти к Коле. Я к нему подошел, он все это как-то с равнодушием обсуждал. Тогда, в виде шутки, я сказал, что это деньги «братвы» и надо делиться. Он мне сказал: «Ты же ничего не делал – ты ничего не получишь». Я ответил: «Я-то ладно, и правда, ничего не делал, а те пацаны, что старались и делали, как?» Коля понял, что его раскусили. Он просто опустил глаза и попросил меня не говорить об этом компании.

Потом я попросил у всех участников «стрелы» дополнительное время, чтобы поговорить именно с Сергеем (так как он был дома). Мы отправились к Сергею, и он мне сказал: «Да, мне нужны были деньги, и я все это выдумал». Потом формально была проведена со всеми примирительная работа, то есть Влад разговаривал со всеми участниками наедине, и все, в принципе, уладили.

Влад такой мальчик – короче, мы за ним пристально смотрели. И оказалось, что он влез в еще одну неприятность. Где-то он еще успел обидеть Витю. И они тоже забили «стрелу» друг другу. Нас с другом, как жителей района, позвали посмотреть. Мы решили, что как-то некорректно получается: мы – служба примирения, а оказываемся в роли наблюдателей бойни. И выходит, что мы должны это как-то предотвратить. Мы им говорим: «Давайте отойдем. А то кто-нибудь милицию вызовет, и проблемы будут». Пацаны все курящие были, и мы устроили перекур. А главное, пока они курили, то уже успели остыть и драться им расхотелось. Нужно было уже просто разрядить обстановку, сказать пару шуток. Я предложил, чтобы с каждой стороны выбрали двух представителей, которые на другой стороне поля, где ни маленькие, ни милиция не увидят, разобрались бы между собой. И пока пацаны шли (поле-то длинное), они успели помириться⁸²».

⁸² В подобной работе, в первую очередь, нужно учитывать безопасность медиатора! Описываемый здесь пример решения «стрелки» является скорее уникальным.

Пространство «стрелок» построено по своим законам. Участники «стрелок» действуют исходя не из собственного мнения, а из принятых в данном подростковом сообществе норм. Это усложняет проведение медиации. Либо медиатор должен быть лидером в этой подростковой группе и предлагать ровесникам другую норму поведения (конструктивное разрешение конфликтов), либо «вытаскивать» конфликтующих из групповых отношений, чтобы они могли говорить от своего имени и принимать самостоятельные решения.

Наташа (ученица 10 класса, медиатор)

Мы разбирали «стрелку» между ученицами 9 класса. У одной была давняя антипатия ко второй, а через год она это вспомнила и вызвала на «стрелку». Они пошли на девочку группой (она пришла с подругой, но та стояла в стороне). Группа начала бить ее ногами. Мать написала письмо в милицию и пришла к директору. А директор сказал: «Может, вам не обязательно идти сейчас в милицию, а сначала обратиться в службу примирения?» Мать на предложение директора согласилась. Мы сами встречались с одной группой девочек, потом с другой.

Саша (ученица 10 класса, медиатор)

Нам было легче, поскольку мы не знали этих девочек. В службу они пришли, потому что у них была безвыходная ситуация: либо вызов к директору и постановка на учет в милицию, либо обращение в службу. Вначале девочки не хотели друг с другом разговаривать, сказали: «Да мы все сами уладим», но потом согласились на медиацию. Когда они встретились, то пришли к выводу, что не хотят мириться и быть в тесных отношениях, но готовы общаться в школе «как товарищи».

Одна из девочек была сильная, а вторая, которую побили, – слабая (и морально и физически). Та, которая была

сильнее, признала, что они «нечестно» побили более слабую девочку и силы были не равные: шесть человек на одну. Они пришли к выводу, что больше так поступать не будут. Подростки пришли домой, рассказали о результатах встречи родителям. Родители забрали заявление из милиции, потому что все разрешилось. Потом обидчицы пришли к нам в службу заниматься.

Через «стрелки» происходит вовлечение в криминальное подростковое сообщество новых членов. Этому способствует стремление подростков объединяться в группы, которым свойственна отгороженность от внешнего мира, внутри группы выстраиваются статусы, возникают свои символика, традиции и законы. Как сказал один из ребят: «Или иди в банду, или будь готов, что тебе проходу не дадут другие бандиты». В этом случае подростку не оставляют выбора, заставляя занять соответствующую нишу: «авторитет», «нейтральный», «лох», – в результате подросток вынужден определять себя в криминальных рамках.

Пребывание в ситуации постоянного группового давления, травли, стычек и взаимной агрессии начинает определять направление социализации молодого человека. Если у подростка присутствует стремление завоевать лидерскую позицию и в данной группе это можно сделать только через применение силы или манипуляции, он вынужден осваивать агрессивные, захватнические модели поведения. А если к тому же лидер формирует вокруг себя группировку по варварским качествам и поддерживает криминальную субкультуру (со своим жаргоном, правилами, авторитетами), появляется мощный механизм агрессивного и криминального формирования личности.

Большое влияние на формирование стилистики отношений в подростковой среде оказывают педагоги.

Мы сталкивались с ситуациями, когда педагоги не только не стремились прекратить распространение хищнической (касты отверженных и привилегированных) и криминальной субкультуры, но и поддерживали такую «культуру» и использовали в своих интересах. Например, обращались к подростку-«авторитету» с просьбой об уборке, зная заранее, что угрозами или силой он пригонит нескольких «лохов», которые выполняют всю грязную работу. И педагогов это устраивало, поскольку не надо было прикладывать лишних усилий (кстати, «авторитет» потом требовал у педагога для себя разных поблажек).

С созданием службы примирения у педагогов и администрации появляется еще один эффективный механизм работы с взаимоотношениями в подростковом сообществе. Приведем еще пример.

Елена Сергеевна (заместитель директора по УВР, куратор службы)

У нас в 6 классе есть мальчик Игорь. Лидер, но очень негативный: всех бьет, выпивает. А второй парень, Роман, имеет медали по у-шу. У Романа была девочка, а Игорь отбил девочку, и теперь с ней дружит. И всё равно Игорь успокоиться не может: то он толкнет Романа, то еще что-то. И тогда Роман вызвал его на «стрелку». Мать Игоря, когда узнала про будущую «стрелку», пришла в школу, взяла Романа за грудки и сказала, что «если еще раз он будет приставать к ее сыну, то ему непоздоровится», затем позвонила матери Романа и сказала, что она его убьет. Мать Романа пришла в школу и написала заявление, что мать Игоря – хулиганка. И уже такая ненависть началась между родителями!

Дело было направлено в службу примирения. На встрече мальчики высказали свое мнение друг о друге, медиаторы только помогли и хотели, чтобы сложившаяся ситуация дошла до понимания каждого. И, представляете, мальчи-

ки помирились. А Игорь после этого пришел в службу примирения и говорит: «Я очень конфликтный, но тоже хочу научиться разрешать конфликты». После примирительной встречи помирились и их родители: подошли к нам на родительском собрании и сказали, что все конфликты разрешили, и теперь ребята — большие друзья.

2. ПРОГРАММА «ШКОЛЬНАЯ ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»

Часто конфликтная ситуация в школах затрагивает большое число участников. В восстановительном подходе подобные конфликты могут разрешаться на школьных конференциях, которые представляют собой «расширенный» вариант медиации (в нашей практике – до 60 человек).

Школьные восстановительные конференции могут помочь при урегулировании затяжных конфликтов между классами, между учеником и классом, классом и учителем (учителями). Поводом для проведения школьной восстановительной конференции могут являться унижения или издевательства, а также угроза исключения ученика из учебного заведения в связи с систематическими срывами занятий или прогулами.

Важную роль школьные восстановительные конференции могут сыграть в работе с ситуациями отвержения ребенка классом или систематического насилия над ним группы (буллинга, травли)⁸³.

Обидчики, как правило, ведут себя так, что по отдельности каждое их действие не выглядит насилием и может быть ими объяснено неудачной шуткой или самозащитой в ответ

⁸³ Одной из наиболее агрессивных и жестко закрепленных форм подавления и насилия является кастовая система, которая обычно бывает в закрытых группах, таких как колонии, закрытые школы, армия, криминальные группировки и т. п., но встречается и в общеобразовательных школах.

на оскорбления. Но постоянство насилия и невозможность его избежать создают у отвергаемого ребёнка невыносимое психологическое состояние. Поэтому проведение предварительных встреч с обидчиками для прояснения их позиции обязательно. Обидчики часто держатся «друг за друга» и им важно «сохранить лицо» перед своей группой, даже если они признают неправоту своего поведения. Поэтому ведущий школьной восстановительной конференции избегает публичного порицания и обвинения обидчиков, которое вынудит их оправдываться, хитрить и защищаться. Акцент делается на поиск выхода из ситуации, на нормализацию отношений и неповторения подобного в будущем.

Отвергаемый – это тот, по отношению к кому обидчики проявляют агрессию, издевательства, бойкот, по отношению к которому одноклассники воздвигли своего рода барьер, что приносит ребенку страдание.

Есть различные теории возникновения травли в школе, но пока ни одна не подтверждается на сто процентов. Не исключено, что травля – это разностороннее явление, и каждая теория описывает свой аспект и верна в определенных рамках.

Некоторые исследователи ищут объяснение в особенностях характера школьников (как обидчика, так и жертвы)⁸⁴. Проблема усугубляется тем, что травля усиливает определенные негативные черты характера как в обидчиках, так и в жертвах. Проведение школьной восстановительной конференции нацелено на прояснение всеми участниками того, что именно воспринимается ребятами как насилие или притеснение, как важно стремиться и научиться слышать тех, с кем не согласен, как быть более восприимчивым и толерантным.

⁸⁴ Например, "скетч-теория" Олвеуса ("sketch theory", *Olweus D. Aggressors and their victims: bullying in schools*, in N. Frude and H. Gault (eds). *Disruptive Behaviour in Schools*, Chichester: Wiley, 1984), а также *Stephenson P., Smith D. Bullying in the junior school*, in D. P. Tat-tum and D.A. Lane (eds). *Bullying in Schools*, Stoke-on-Trent: Trentham Books, 1988.

Другие исследователи⁸⁵ считают, что дело в структуризации класса, разделении его на такие группы, как преследователи, жертвы, группа поддержки преследователей, нейтральные и группа несогласных с происходящим в классе. Несогласным (но молчащим) не нравится происходящее в классе, но они стараются не вмешиваться. На конференции можно попросить их рассказать, что они пытались делать для решения проблемы и что готовы еще сделать, поддержать их шаги в этом направлении. Нейтральные – это те, кого эта проблема не касается или кто сам в конфликте не участвует, но получает от него пользу (например, срыва контрольной из-за конфликта). Просьба ведущего высказать свое мнение по поводу происходящего помогает им определиться, а другим участникам конференции это позволяет услышать и прочувствовать всю глубину проблемы. Школьная восстановительная конференция помогает услышать тех, кто не соглашается с травлей, и привлечь сторонников в эту группу, усилить их ощущение правоты и сплоченности, (а возможно, и сформировать группу поддержки «отверженного»). Также в результате школьной восстановительной конференции число ребят, поддерживающих насилие, может снизиться. И, как говорят последователи этого взгляда на буллинг (травлю), если обидчику не перед кем себя показать и его статус в среде одноклассников не поднимается, то он и не будет применять насилие.

Третьи исследователи считают, что большое значение имеет реакция учителей на школьную травлю⁸⁶. Исследова-

⁸⁵ *Roland E.* Strategi mot mobbing, Stavanger: Universitetsforlaget, 1983. *King O., Keise C., Kelly E., Lane D.A.* Culture and Child Ser-vices, in A. Miller and D.A. Lane (eds) *Silent Conspiracies*, Stoke-on-Trent: Trentham Books, 1992. Разные авторы выделают различные позиции, но нам здесь важно, что в фокусе внимания находятся отношения в классе, а не личностные особенности участников.

⁸⁶ *O'Moore A. M.* Bullying in Britain and Ireland: an overview, in E. Roland and E. Munthe (eds). *Bullying: An International Pers-pective*. London: Fulton Books, 1989; *Besag V. E.* Bullies and Victims in Schools, Milton Keynes: Open University Press, 1989; *Arora C. M.J., Thompson D. A.* Defining bullying for a secondary school, *Education and Child Psychology* 4(4): 110–20.1987.

ния показывают, что административно-карательное реагирование педагогов на факты травли не снижают ее, а иногда и увеличивают. Мало того, некоторые педагоги поощряют травлю, подогревают ее против неугодных им учеников или используют в качестве средства управления классом. В связи с этим можно провести школьную восстановительную конференцию, в которой участвуют и школьники, и педагоги, а возможно, и администрация.

На мой взгляд, проблема может быть и в том, что новички, приходящие в класс, не обладают достаточной чувствительностью и потому не всегда могут уловить суть сложившихся групповых норм. В результате их действия, вроде бы каждое по отдельности направленные на сближение, но принесенные из прошлого опыта, например, из их прошлой школы, приводят к плачевным последствиям. Одноклассники начинают воспринимать такие действия как враждебные и активно им противодействовать. Не понимая знаков недовольства, новичок (часто при поддержке родителей) болезненно реагирует в ответ на действия одноклассников, а класс (считая, что и так уже все ясно и новичку давно пора бы все понять) усиливает давление. В итоге конфликт накаляется. В этом случае школьная восстановительная конференция помогает прояснить, что стоит за теми или иными действиями участников, каково значение форм общения и «знаков», которые сложились в данной группе.

Если в конфликт втянут класс, то обычно действия одной его части направлены на усиление конфликта, другой – на снижение эмоционального накала («здоровое ядро класса»), некоторые ребята держатся в стороне. Школьная конференция помогает увеличить число тех, кто прикладывает усилия к успокоению, разрешению, нормализации отношений, а также поддержать их усилия по разрешению конфликта⁸⁷.

⁸⁷ *Belinda Hopkins*. Just Schools. A Whole School Approach to Restorative Justice Jessica Kingsley Publishers London and New York, 2004.

Ведущий школьной восстановительной конференции старается вовлечь в конструктивное обсуждение и поиск решения проблемы «здоровое ядро» класса, в которое входят школьники, не согласные с происходящим в классе и заинтересованные в изменении ситуации. Ведущему в процессе конференции нужно дать слово всем (чтобы все мнения были услышаны) и двигаться к согласованию (а не голосованию), то есть к консенсусу, а не к приоритету мнения большинства. В противном случае есть опасность, что конференция воспроизведет обычный режим групповых взаимодействий, когда фактически снова подтвердятся «властные полномочия» лидеров⁸⁸.

Если в школьной восстановительной конференции участвовали родители и учителя, то они уже не смогут возразить по поводу принятого соглашения, а скорее всего, будут его поддерживать. Школьники серьезнее отнесутся к школьной восстановительной конференции, если увидят заинтересованное участие педагогов и родителей.

Если в классе уже сложилась группировка, члены которой не вольны принимать решения в одиночку, а только при согласии других, более авторитетных членов, имеет смысл проводить не школьную конференцию, а серию медиаций и челночных переговоров, поскольку есть риск, что в большой группе подростки не будут искренними.

Школьная восстановительная конференция может проводиться и по случаям краж, драк, особенно если в конфликт уже втянуто большинство учеников класса.

Школьная восстановительная конференция – это процесс, который направлен на устранение вреда, нанесенного отношениям в рамках школьного сообщества или в случае антиобщественного поведения. В конференции обычно принимают участие пострадавшие, их родители и друзья,

⁸⁸ Максудов Р., Коновалов А. Школьные службы примирения – российская модель школьной медиации. \ М.: ФИРО; МОО «Судебно-правовая реформа», 2009.

обидчики, ответственные за причинение вреда, и их сторонники. Для участия в конференции приглашаются ключевые сотрудники школы, которые могут оказаться и в числе пострадавших. Цель конференции состоит в том, чтобы установить, что вред был причинен, сделать явным его эмоциональные последствия и негативные воздействия, определить, что нужно сделать для исправления ситуации и как подобно можно избежать в будущем. (...) всех приглашенных на конференцию спрашивают, как они лично были затронуты случившимся⁸⁹.

На школьной конференции ведущему надо предотвратить ситуацию противостояния большинства класса и отверженных. Для этого можно, например, предложить последним пригласить своих друзей, которые смогут оказать им поддержку, либо спросить, кто из взрослых мог бы их поддержать: психолог, социальный педагог, уважаемый учитель, старший друг или подруга.

При подготовке к конференции ведущий просит учителей высказать свои личные взгляды, что может оказаться рискованным. Некоторые учителя привыкли прятаться за свои профессиональные маски. Тем не менее педагоги почти неизбежно будут излагать свои взгляды и сильные чувства по поводу ситуации. Их честный ответ в сочетании с искренней заботой о молодых людях может оказаться ключевым моментом в ходе процесса. Привлечение учителей как людей с чувствами и потребностями, а не как профессионалов с мнениями и суждениями, является одной из уникальных особенностей восстановительного процесса на любом уровне⁹⁰.

⁸⁹ Belinda Hopkins. Just Schools. A Whole School Approach to Restorative Justice Jessica Kingsley Publishers. London and New York, 2004.

⁹⁰ Belinda Hopkins. Там же.

Задачи ведущего школьной восстановительной конференции

- Организация конструктивной коммуникации между всеми участниками.
- Оказание поддержки участникам в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, не отвечают на вопросы, слышат в свой адрес критику и т. д.).
- Возвращение к теме разговора, если он уходит в области, не относящиеся к теме восстановительной конференции.
- Недопущение клеймения и обвинений участников в адрес друг друга.
- Ориентирование участников восстановительной конференции на то, чтобы при разговоре они обращались не к ведущему (что гораздо легче в подобной ситуации), а к человеку, которому предназначено высказывание, т. е. не «он(а)сказал(а)...», а «ты сказал(а)...».
- Поддержка инициатив, направленных на примирение конфликтующих сторон. Например, если школьники начинают выработать цивилизованные правила поведения в своем классе, следует поддержать эту инициативу и дать возможность высказаться всем участникам. Наряду с этим важно выявить, что именно мешает взаимопониманию и позитивным совместным действиям учеников и учителей.
- Делегирование ответственности за решение «здоровому ядру класса» и активизация поддержки принятых договоренностей со стороны авторитетных людей (уважаемых учителей, родителей, старшеклассников и пр.).
- Втягивание «нейтральных» или «колеблющихся» учеников в «здоровое ядро класса».

У конференции есть и минусы. Во-первых, нужны большие (по сравнению с медиацией) временные затраты

на подготовку, сложнее согласовать удобное для всех время проведения конференции. Во-вторых, в случае группового конфликта могут сработать известные в психологии групповые процессы, в результате которых участники будут высказывать не своё мнение, а выражать групповые стереотипы. Никто не захочет идти на примирение, если от этого снизится его статус в глазах референтной группы. Если невозможно вместе собрать всех участников группового конфликта, или есть серьезный риск, что участники будут неискренними из-за давления группы, можно вместо общей встречи провести серию медиаций между разными участниками. Не исключено, что по мере прояснения ситуации и снижения накала эмоций появится реальная возможность провести общую встречу участников уже в конструктивной форме.

3. ПРОГРАММА «КРУГ СООБЩЕСТВА» («КРУГ ПРИМИРЕНИЯ»)»⁹¹

Не всякий разговор в круге является «Кругом сообщества».

Основа программы «Круг сообщества» взята из индейских традиций и адаптирована к условиям России с учетом ее богатых традиций коллективного разрешения конфликтов. Работа с группой в круге используется во многих психологических и социальных практиках («орлятские огоньки», командные психологические тренинги и т. п.). Но мы различаем коммуникацию при расположении людей в круге и «Круг сообщества» как восстановительную программу с определенными целями, порядком проведения, ценностями и т. д.

⁹¹ В главе использованы материалы книги: *Пранис К., Стюарт Б., Уедж М.* Круги примирения: от преступления к сообществу / Пер. с англ. Н.С. Силкиной, под ред. Р. Р. Максудова, Л.М. Карнозовой, Н.В. Путинцевой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010.

Подготовку к кругу начинает совет круга. В него входят хранитель круга и волонтеры, которые прошли обучение и знакомы с практикой проведения таких программ. Совет круга обсуждает ценности, которые объединяют входящих в него людей и которые они хотят транслировать школьному сообществу в ходе проведения восстановительной программы.

Совет круга обсуждает конфликт, который предстоит разрешать, проводит предварительные встречи с его участниками и принимает решение: проводить ли круг, кого на него приглашать и какие вопросы выносить на обсуждение.

Такая восстановительная программа может проводиться с разными целями: круги принятия решения, круги поддержки и исцеления (когда не требуется решение) и пр. Хранитель круга проводит обсуждение по определенной процедуре; кроме того, помимо непосредственных участников разбираемой ситуации в круге принимают участие волонтеры из совета круга. Круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика, и в круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения.

В круге все говорят по очереди, передавая *символ слова*⁹². Задача хранителя круга – открыть круг и объявить тему для обсуждений. Пока идет разговор по кругу, хранитель не может вмешиваться, прерывать, комментировать и пр.⁹³ Организация круга требует точной формулировки тем, вопросов. Поскольку каждая тема может обсуждаться достаточно долго, больше трех-четырёх тем или вопросов за один раз обсудить сложно. Регулировать обсуждение помогают волонтеры, которые располагаются по кругу через 2–3 челове-

⁹² Обычно это небольшой, приятный на ощупь предмет, как-то связанный с ценностями группы.

⁹³ Исключение составляет напоминание о правилах или о теме, если участники слишком увлеклись посторонними вопросами.

ка (обычно до и после наиболее эмоциональных участников круга). Если происходит «разрыв» круга (обвинение, резкое высказывание, оскорбление), то принявший символ слова волонтер должен говорить так, чтобы восстановить ценности, конструктивную коммуникацию, – следовательно, способствовать удержанию целостности круга. То есть волонтеры на круге являются помощниками хранителя. Их задача – переформулировать резкие и излишне эмоциональные высказывания участников конфликта и направлять разговор в конструктивное русло, поддерживать атмосферу круга и его единство. При этом решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках конфликта, хранитель и волонтеры лишь способствуют нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения.

Для создания доверительной атмосферы круг начинается с церемонии открытия, которую придумывает совет круга. Если сразу попросить участников говорить о проблеме, есть риск, что начнется привычная деструктивная коммуникация.

Круг позволяет участникам обратиться к своим ценностям и через них посмотреть на проблему. Обращение к ценностям – важный ресурс. На первом раунде каждого участника просят рассказать какую-нибудь личную историю⁹⁴, не имеющую прямого отношения к обсуждаемой проблеме. Например: «Кто помог тебе справиться со сложной жизненной проблемой и чему это тебя научило?»⁹⁵ В ходе рассказа (чтобы показать пример, первыми рассказывание историй начинают хранитель, а затем сидящий рядом с ним волонтер) участники круга обращаются к чему-то важному для

⁹⁴ Обращаю внимание, что это не краткий ответ на вопрос, а история из жизни, которая помогает вспомнить что-то важное, человеческое, придать силы и уверенность в решении, обратиться к ценностям.

⁹⁵ Вопросы могут быть разные. Все это мы подробно разбираем и проигрываем на тренинге по проведению восстановительной программы «Круг сообщества».

себя, к человеческим качествам и отношениям, переосмысливают свои поступки.

В следующем раунде обычно обсуждается проблема, послужившая поводом для встречи (очень важна позитивная формулировка темы), а затем – кто из присутствующих и что готов сделать для ее решения. Хранителю важно понимать, какая тема и в какой формулировке в данный момент затрагивает всех. Символ слова передается от участника к участнику до тех пор, пока есть желающие высказаться (то есть по одному вопросу/теме проходит несколько кругов). Когда тема себя исчерпала, можно переходить к следующей. Хранитель круга формулирует следующую тему, отзываясь на наиболее волнующий всех вопрос.

Может показаться, что необходимость ждать своей очереди для высказывания усложняет коммуникацию, но, скорее, это дисциплинирует. Пока символ слова идет по кругу, желание ответить резко пропадает, человек успокаивается. И когда до него доходит символ слова, он понимает, что надо говорить что-то важное и по существу, поскольку в следующий раз символ слова попадет к нему не скоро.

Спокойный и предсказуемый темп круга позволяет участникам подготовиться к своему высказыванию.

Хранитель может пустить символ слова по кругу, а может положить в центр, чтобы желающие могли взять его и высказаться.

Хранитель завершает круг церемонией закрытия, то есть неким действием, которое ставит яркую точку в конце встречи.

Участников круга объединяет общая проблемная ситуация, поэтому они включаются в процесс её обсуждения. Если ситуация требует принятия решения, круг должен иметь на это полномочия. Обязательное условие – добровольность участия. Крайне нежелательно, чтобы кто-то покинул круг до его окончания, поэтому лучше заранее дого-

вориться о времени окончания процедуры. Хранитель круга менее нейтрален, чем медиатор. Хранитель может высказывать свое отношение к произошедшему наравне с другими участниками круга, может высказывать свое мнение, начиная следующий раунд (следующую тему). Он является активным участником круга, может вносить свои предложения и высказывать свое беспокойство по поводу обсуждаемой проблемы. В процессе круга его участникам делегируется ответственность за решение проблемной ситуации, поэтому круги способствуют формированию активного школьного сообщества.

Основные правила встречи в круге

- уважать символа слова;
- говорить от всего сердца;
- говорить с уважением;
- слушать с уважением;
- оставаться в круге до его завершения;
- соблюдать конфиденциальность.

Обязанности хранителя включают принятие решений:

- когда и как прервать человека;
- когда открыть обсуждение темы в круге и когда закрыть ее;
- когда объявить перерыв;
- как использовать символ слова;
- как напоминать участникам о необходимости придерживаться принятых правил.

Церемонии в круге

Церемонии открытия и закрытия придумывает совет круга. Они должны быть адекватны возрасту и культуре группы, с которой проводится круг.

Церемония открытия помогает нам перейти от суеты обычной жизни – с работой, заботой о детях, беспокойством о различных вещах или чувством одиночества – к наполненной размышлениями атмосфере круга. Церемония открытия должна быть нацелена на то, чтобы:

- обустроить безопасное пространство для откровенного разговора и взаимопонимания;
- подготовить людей к конструктивному освобождению от негативных эмоций;
- подготовить участников к совместной работе по выработке решения;
- донести понимание того, что проблемы, с которыми сталкивается каждый человек, лучше решать сообща.

Церемония закрытия также помогает людям перенастроиться. Хорошая церемония закрытия позволяет обдумать то хорошее, к чему пришел круг. Церемонии закрытия вновь напоминают о созданных связях и выражают надежду на длительный результат круга. Они помогают участникам вернуться от уникальной атмосферы кругов к обычному течению жизни.

Использование символа слова

Символ слова – это предмет, удобный для того, чтобы держать его в руках, и вызывающий у участников позитивные ассоциации (например, сердце). Символ слова передается только в одну сторону по часовой стрелке, следуя движению солнца. Люди высказываются только с символом слова в руках.

Этапы организации программы «Круг сообщества»

После получения службой примирения заявки на разрешение конфликта в рамках проведения программы «Круг сообщества» хранителем и волонтерами проводится совет круга, на котором определяются участники, темы, церемо-

нии открытия и завершения круга. Обсуждаются ценности, с которыми хранитель и волонтеры обращаются к участникам в процессе проведения круга.

Этапы	Формы проведения
Определение возможности проведения круга для разрешения ситуации	Рассмотрение заявки Утверждение участников совета круга (если он не постоянный)
Подготовка участников к встрече в круге	Предварительные встречи с возможными участниками круга Круг поддержки пострадавшего (если необходимо, эта программа проводится до проведения основного круга)
ВСТРЕЧА ВСЕХ УЧАСТНИКОВ В КРУГЕ	КРУГ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ
Поддержка выполнения соглашения по результатам проведённого круга	Круг обсуждения результатов (если необходимо, проводится как отдельная встреча через некоторое время после основного круга)

Круг принятия решения

Фаза	Действия
1. Создание основы для диалога	Приветствие участников круга; церемония открытия круга; раунд знакомства; достижение договоренностей по правилам работы в круге; раунд личных историй; напоминание о цели круга
2. Обсуждение проблемной ситуации, интересов и намерений	Рассказы о переживаниях, проблемах, проблемной ситуации (может быть несколько раундов); определение проблем, интересов, намерений, надежд (может быть несколько раундов)
3. Рассмотрение возможных вариантов выхода из проблемной ситуации и решение выявленных в ходе встречи проблем	Обсуждение возможных решений (может быть несколько раундов; хранитель и волонтеры создают условия для достижения консенсуса); подведение итогов обсуждения
4. Достижение консенсуса или чувства общности	Определение пунктов соглашения или общей точки зрения; определение следующих шагов в нормализации отношений
5. Закрытие	Подведение итогов: соглашение/ следующие шаги; завершающий обмен мыслями о встрече в круге церемония закрытия

Круги заключаются не в «правильно или неправильно» и не в постановке отличного спектакля. Их роль не в том, чтобы выдать «нужный ответ» и уж точно не заставить других принять нашу точку зрения. Их цель даже не заставить человека измениться, то есть не задействовать методы манипулирования ситуацией для задействования контроля для ее изменения. Напротив, круги стремятся дойти до сути нашего существования, исследуя наши сердца, душу и наше представление о правде, и вновь открыть наши жизненные ценности, которые помогают нам понять, какими мы хотим быть»⁹⁶.

4. ПРОГРАММА «СЕМЕЙНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ»

Программа «Семейная конференция» проводится, когда в проблемную ситуацию включена семья ребенка. Это может быть совершенное ребенком правонарушение, кражи внутри семьи, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке, угроза лишения родительских прав и др.

Семейные конференции являются частью культуры коренных народов Новой Зеландии. В последнее время такие конференции адаптированы к современным условиям во многих странах⁹⁷. В России, по имеющимся данным, на 2011 год проведено около 40 семейных конференций: 32 в рамках программы «SOS – Детские деревни Норвегия» в

⁹⁶ *Прайнис К, Стюарт Б., Уэйдж У.* Круги примирения: от преступления к обществу / Пер. с англ. Н.С. Силкиной, под ред. Р.Р. Максудова, Л.М. Карнозовой, Н. В. Путинцевой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010.

⁹⁷ *Паже Р. В.* Семейные групповые конференции: этапы проведения // Вестник восстановительной юстиции. № 8. Развитие арсенала восстановительных практик в работе с конфликтными и криминальными ситуациями. М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2011.

Мурманске, остальные – в Москве, Новосибирске и Перми⁹⁸. Данная программа проводится взрослым, имеющим подготовку в качестве координатора семейной конференции.

Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по ее выходу из проблемной ситуации. Программа нацелена на создание условий для выработки семьей такого плана. На семейную конференцию приглашается максимально широкий состав семьи: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и другие родственники. Важно, что план семья составляет самостоятельно, специалисты (психологи, представители полиции или КДНиЗП) в этом не участвуют. Они могут высказать свою озабоченность сложившейся ситуацией и предложить профессиональные услуги: рассказать, какую помощь готовы оказать семье. Составленный семьей план и его реализация обсуждается дальше с участием заинтересованных людей (педагогов, специалистов и пр.). Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем если бы план (реабилитационную программу) составляли другие люди (специалисты). Семья имеет право на безоговорочное одобрение плана со стороны специалистов, если он безопасен и не противоречит закону.

Семейная конференция состоит из трех этапов

- обмен информацией, где координатор приветствует и представляет всех участников, создает доброжелательную атмосферу, говорит о проблемной ситуации, напоминает о правилах и этапах, рассказывает о возможностях специалистов (которые могут выдвинуть минимальные требования к плану);

⁹⁸ Мониторинг восстановительных практик // Вестник восстановительной юстиции. № 9. Практики примирения: история и современность. М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2012.

- частное время семьи, когда специалисты и координатор удаляются, и семья составляет согласованный план выхода из проблемной ситуации, а также отвечает на вопросы по реализации плана: кто и что будет делать для его выполнения, когда, каким образом и кем его выполнение будет оценено, что нужно делать в случае, если план не будет выполнен. Для семьи важно обсудить это самостоятельно, поскольку ответственность за проблему и ее решение должна нести именно семья; члены семьи могут в своем кругу говорить свободнее, особенно о предметах и темах, которые они не хотели бы выносить вовне; отвести обсуждению столько времени, сколько необходимо;
- принятие плана. План выносится на обсуждение с участием специалистов и координатора, которые могут попросить прояснить его пункты. План семьи принимается, если только не будет доказано, что он представляет угрозу безопасности детей или юридически неправомерен, или не отвечает минимальным требованиям. Затем обсуждается, каким образом будет оцениваться успешность реализации плана и кто будет проводить эту оценку.

Семейные конференции: принципиальное отличие восстановительного подхода от реабилитационного

Реабилитационный подход предполагает активность специалистов, которые работают с человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации. Они проводят диагностику ситуации клиента, на основе чего вырабатывают план по ее исправлению (программу «социальной реабилитации» или «социального сопровождения») и затем предоставляют ребенку/семье услуги по обеспечению выполнения этого плана. Разрабатывая программу реабилитации, специалисты берут на себя функцию определения мер, применение

которых необходимо для клиента. Таким образом, специалист решает за клиента, что тому делать. Фактически ответственность в решении проблемы клиента ложится на специалиста. Отсюда возникает понятие «немотивированного клиента» – в итоге, специалисты начинают привлекать органы опеки и попечительства, КДНиЗП для контроля за исполнением клиентом реабилитационной программы.

Восстановительный подход строится на осознании самим клиентом ситуации и ее последствий и включении в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Работающий в восстановительном подходе специалист помогает клиенту определить круг проблем и пути выхода из сложившейся ситуации. В процессе восстановительной программы специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного ребенком и его семьей плана выхода из проблемной ситуации. Иными словами, в восстановительной модели план исправления ситуации и программа изменения вырабатываются самими ее участниками, а социальное сопровождение осуществляют их ближайшее окружение и значимые люди (родственники, друзья семьи, переживающие за ребенка члены сообщества и т. д.). В этом случае важными задачами специалиста являются сбор всех заинтересованных людей и организация между ними коммуникации, в ходе которой участники разделят между собой ответственность по социальному сопровождению ребенка в рамках выработанного ими плана.

Восстановительный подход выдвигает такие требования к специалисту, как умение находить контакт, организовывать коммуникацию, умение слушать, понимать и анализировать ситуацию вместе с людьми, передавать им ответственность за выработку решения и его реализацию, удерживаться на безоценочной позиции и т. д.

Для успешного решения проблем желательно наличие значимых и уважаемых людей, готовых поддержать семью в сложной ситуации. Сейчас многие молодые семьи живут отдельно от старшего поколения, что препятствует бабушкам и дедушкам (уже имеющим опыт в воспитании детей) участвовать в воспитании внуков. Восстановительный подход может помочь сплочению семьи и активизации ее потенциала для разрешения трудных жизненных ситуаций.

Часть V Коммуникация

КОНФЛИКТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Медиатор обычно сталкивается с разрушенной коммуникацией между участниками конфликта, которые действуют исходя из своего искаженного представлением о сложившейся ситуации и своем «противнике». У людей в конфликте блокируется возможность адекватно понимать свою ситуацию и тем более понимать другого человека. Вероятно, это происходит из-за сильных эмоций, предубеждений, влияния окружающих, СМИ и т. д. Для отстаивания своей позиции конфликтующие могут использовать бойкот, вовлечение в конфликт окружающих, выражение презрения, повсеместное высказывание своего взгляда на произошедшее, написание заявлений в правоохранительные органы, обращение в СМИ и пр. И если конфликт не решается коммуникативным путем, он может перейти в стадию применения силы.

Для конфликтной коммуникации характерны:

- **объяснение причин поведения «противника» как негативных черт его характера.** Часто во время конфликта каждый его участник объясняет свои действия внешними обстоятельствами и необходимостью, а действия другого – присущими тому негативными чертами личности. Поскольку все подробности своей ситуации человек знает, то он уверен в правильности своих поступков. Подробности ситуации второй стороны конфликта ему не известны, поэтому он дает им негативное и наиболее удобное для себя объяснение. В результате происходит формирование представления о втором человеке как о враге. Противник наделяется чертами «врага», в котором мало человеческого и

по отношению к которому теперь допустимы «военные действия». Появляется ощущение «быть в праве» и применить к «противнику» силу. Из-за неполного и искажённого представления возникают деструктивные ответные реакции человека на проблемную ситуацию, что усугубляет ее. Человеку в конфликте кажется, что он пытается решить ситуацию, а вторая сторона назло ему действует против его благих намерений;

- **сужение «пространства» понимания.** От малейшего действия (фразы, замечания) эмоции вспыхивают с новой силой, человек «взрывается». Он не думает ни про последствия, ни про страдающих от его конфликта окружающих. Идея победы над «врагом» захватывает его. Сильные эмоции вызывают «глухоту» к логическим доводам и пониманию себя и других. Высказанные в эмоциях слова «противника» (о которых тот даже может позже сожалеть) надолго запоминаются второй стороной и используются для обвинения. Собственным резким выражениям человек дает оправдание как вырвавшимся случайно в «запале» спора. Возникает неверие в возможность выхода из ситуации мирным путем и стремление привлечь окружающих на свою сторону, используя их в качестве поддержки в конфликте. В поведении такого «врага», «монстра» выделяются исключительно отрицательные черты и поступки, во всех его действиях отыскивается тайный злой умысел. Попытки одной стороны пойти на компромисс не воспринимаются другой как шаги к миру, а рассматриваются как манипуляции, имеющие скрытый подтекст. В результате эти попытки примириться (не будучи поняты как примирительные другой стороной) прекращаются как бесполезные;
- **второй человек зачастую воспринимает конфликтную ситуацию «зеркально»: стороны конфликта**

почти одинаковыми словами по отношению друг к другу характеризуют произошедшее. У них сильны взаимные предубеждения. В мыслях каждого из конфликтующих идет постоянный спор со второй стороной, придумывание доказательств своей правоты и обвинение другого. Порой человек не может остановить этот поток мыслей, что мешает сосредоточению, работе, учебе, контакту с окружающими.

Не обязательно проявление всех перечисленных признаков. Но чем больше их, тем ситуация напряжённее. Это не означает, что при остром конфликте стороны откажутся от медиации. Не исключено, что они сами настолько устали от конфликта, что рады будут выйти из него с помощью медиатора. Стремясь «сохранить лицо», не выглядеть слабыми или проигравшими.

Наиболее жесткое противостояние проявляется в **манипулятивно-силовых приемах в коммуникации**, которые рассчитаны на победу одной из сторон конфликта любой ценой. Здесь допускаются грубая манипуляция, нечестность, блеф, давление, угрозы, использование психологического и физического насилия и другие подобные приемы, в которых второй человек является объектом воздействия. Такая коммуникация ориентируется на быстрое достижение результата, продавливание своего мнения, изменение поведения другого человека за счет утверждения над ним своей силы и власти. При этом стороны могут не замечать, что цена за «победу» будет чрезмерна для обоих.

Хотя в конкретный момент времени с помощью таких приемов можно достичь желаемого, в долгосрочной перспективе они разрушают отношения, ослабляют второго человека и вынуждают его обороняться либо аналогично атаковать. Использование таких коммуникативных приемов в школе, в семье, в дружеской компании действует губительно на сообщество и разрушающе на характеры людей.

«ОБЫЧНАЯ» КОММУНИКАЦИЯ

Может показаться, что по сравнению с конфликтной коммуникацией человек, не находящийся в конфликте, адекватно общается и понимает других. Однако это не так. В большинстве случаев информация при общении недопонимается, теряется, искажается. При обычном общении в этом нет большой проблемы, но если разговор касается важных вопросов, искажение информации может иметь негативные последствия.

Допустим, некий человек хочет поделиться своей историей на важную и волнующую его тему, которая требует решения. Он рассказывает нам о конфликте с кем-то третьим и ждет в ответ нашей реакции. Чтобы помочь собеседнику адекватно реагировать на ситуацию, нам нужно понять смысл произошедшего с ним. Но при попытке слушать его сбивчивый и запутанный рассказ возникают трудности с вниманием и сосредоточением на том, о чем говорит собеседник. В нашу голову начинают приходиться посторонние мысли, смысл слов рассказчика ускользает. Потому что слушание проблемной ситуации (не всегда имеющей отношение лично к слушающему) – сложная работа, требующая удержания внимания и затрат энергии. Через несколько минут рассказа наше внимание постепенно рассеивается, мысль начинает вспоминать похожие ситуации из собственной жизни и возникает желание давать советы и оценки «кто прав», а «кто не прав», поделиться своим «опытом» или разузнать интересные подробности.

Рассказчик же пытается обойти «острые» и болезненные темы или эпизоды, где он выглядел неприглядно, в результате важные аспекты оказываются непроясненными. Рассказывающему хочется доказать свою правоту, он акцентируется, как правило, на фактах, поддерживающих его представление о случившемся, и отбрасывает остальные. Часто сам он не до конца понимает причину произошедшего, не может выстроить логичное повествование.

В итоге рассказчик, стараясь передать свои мысли, в реальности искажает картину происшедшего. Слушающий старается понять исходя из собственных представлений, оценок и опыта, воспринимая по-своему, и на каждом этапе происходит искажение информации.

К этому добавляется присущая многим современным людям торопливость в разговоре и стремление слушать «быстро», не уточняя смысл сказанного, не проверяя свое понимание. Получается, что простое общение даже с человеком, которому доверяют, не обязательно приведет к выходу из конфликтной ситуации и восстановлению отношений, следовательно, понадобятся услуги медиатора по организации коммуникации.

Есть специалисты, которые обучаются строить коммуникацию (психологи, педагоги, следователи, судьи и т. д.). Но не всякое внимательное расспрашивание человека направлено на понимание, чаще вопрошающий специалист общается из позиции эксперта, проводящего диагностику для подтверждения того или иного представления о человеке.

«ЭКСПЕРТНАЯ» КОММУНИКАЦИЯ

Данная коммуникация предполагает, что специалисту надо получить определенные знания о человеке, продиагностировать ситуацию (чтобы в дальнейшем вынести решение о ее исправлении). Отличие экспертно-диагностического подхода от понимающего (принятого в восстановительной медиации) лучше всего продемонстрировать в виде таблицы, предложенной Л.М. Карнозовой⁹⁹.

⁹⁹ Балаева А.В., Женодарова Е.Д., Карнозова Л.М. Основы гуманитарной компетентности судьи, рассматривающего уголовные дела в отношении несовершеннолетних: Методическое пособие / под ред. Л.М. Карнозовой. – М.: ООО «Акварель», 2011.

Два способа расспрашивания

Экспертно-диагностический	Понимающий
Демонстрируется позиция компетентности специалиста	Уважение способностей и компетентности собеседника
Собеседнику предлагается позиция познаваемого	Собеседнику предлагается позиция знающего
Опыт собеседника соотносится с научными (или общеизвестными) знаниями	Уважение правды собеседника
Преимущество в разговоре отдается установлению истины	Преимущество в разговоре отдается актуализации ценностей и смыслов собеседника
Ценится достоверность фактов	Ценится атмосфера любопытства, способность удивляться
Диагностика	«Наивность» вопросов
«Ускорение» процесса коммуникации за счет наличия готовых понятий для квалификации ответов – подведение под категории профессионального языка	«Замедление» процесса коммуникации, стремление к пониманию
Вопросы о том, что специалист знает и хочет подтвердить (проверка гипотез)	Вопросы о том, чего специалист (медиатор) не знает

С проблемой выбора способа расспрашивания и коммуникации сталкиваются специалисты, постоянно работающие с подростками и их родителями: социальные педагоги, представители КДНиЗП, органов опеки, судьи и др. Некоторые из них рассчитывают, что с «пониманием» будут работать психологи, но психологи также чаще выступают в позиции «внешнего эксперта». Мы сталкивались с сожалениями психологов, что, в отличие от милиции и суда, они не могут силой заставить «трудные семьи» выполнять разработанную для них реабилитационную программу.

Медиатор не является экспертом в решении проблемы другого человека. Он старается понять человека и помочь ему самому разобраться в ситуации, обрести уверенность в поиске решения. Этому помогает восстановительная коммуникация.

ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Восстановительная коммуникация – это свободный от манипуляций и давления организованный диалог, нацеленный на понимание самим человеком разных контекстов проблемной ситуации и принятие им самим ответственности за поиск выхода из нее. Такую коммуникацию может организовать специалист (педагог, медиатор, психолог) с участником проблемной (или просто важной) ситуации, организовать коммуникацию между участниками ситуации, а также сами участники могут строить свое общение как восстановительную коммуникацию.

Восстановительная коммуникация помогает человеку посмотреть со всех сторон на произошедшее конфликтное событие (в том числе понять состояние других его участников), оценить возможные последствия, самому сделать осознанный выбор дальнейших действий. Восстановительная

коммуникация может применяться не только в медиации, но и в педагогических, психологических и других гуманитарных практиках. В отличие от применяемых в бизнесе переговорных техник, в восстановительной коммуникации основной акцент делается на *сохранении нормальных отношений между людьми*.

Чем более эффективными методами коммуникации владеют школьники и педагоги, тем больше вероятность разрешения конфликта на коммуникативном уровне без применения силы и давления. Как показывает практика, недостаточно только стремления разрешить конфликт миром – необходимо еще иметь коммуникативные навыки для его достижения.

Восстановительная коммуникация начинается с создания контакта между собеседниками и других условий для доверительного разговора. Пока первоначальный контакт не сложился, рискованно переходить к решению сложных и болезненных вопросов. Такая коммуникация требует доверительности, времени и усилий по пониманию, удержанию внимания на смысле сказанного собеседником и на собственных формулировках. Также нужны организация процесса коммуникации, его осознанность и планирование. Восстановительная коммуникация фокусируется не только на собственной речи, но и, в большей степени, на поддержке процесса понимания у говорящего (за счет своей позиции активного слушания, вопросов, уточнений, «отражения» слов и состояний другого человека).

Ориентация на понимание

Понимание у нас появляется, когда:

- есть установка на то, что общающийся с нами человек – не враг, которого нужно победить или изгнать; что этот человек способен изменяться к лучшему и в нем есть положительные качества; что в его действиях есть ло-

гика, поскольку он действовал исходя из имеющейся у него информации и представлений о ситуации;

- у нас есть умение (в том числе с использованием коммуникативных техник) по высказываниям восстановить и воспроизвести логику и смысл действий другого человека. В том числе пересказать ему услышанное и получить подтверждение, что воспроизведено (отражено) верно. Это может оказаться не простой задачей, поскольку чужая логика может вызывать отторжение;
- мы не стремимся свести рассказ человека к какой-либо знакомой схеме, продиагностировать его в соответствии с теми или иными представлениями о человеке (из медицинских, психологических и других областей знания);
- мы не спешим с выводами и решениями до тех пор, пока не почувствуем, что достигнуто взаимопонимание.

Установка на понимание помогает возвращению представления о говорящем как о разумном человеке вместо образа врага. Этому способствует внимание и интерес к качествам человека, которые до этого не были в фокусе внимания.

Установка на понимание особенно важна, когда рассказ или ситуация другого человека вызывает несогласие, отторжение и, как следствие, нежелание слушать и понимать его ситуацию.

Медиатор сначала проявляет понимание сам, потом в ходе индивидуальной встречи помогает человеку понять произошедшее с ним и остальными участниками конфликтной или криминальной ситуации, затем в ходе совместной встречи с другой стороной медиатор обустроивает понимание участников между собой.

Медиатор исходит из предположения, что люди совершают неблагоприятные поступки не потому, что в них заложено

жены негативные качества, а потому, что не видели другого выхода и исходили из имеющихся у них представлений и информации. Следовательно, если помочь им понять ситуацию более полно, то, возможно, они смогут найти более конструктивные выходы, не приводящие к негативным последствиям.

Это предположение медиатор передает участникам конфликта, которые сначала испытывают предубеждение и недоверие друг к другу. Медиатор помогает им по-новому взглянуть на ситуацию, рискнуть поверить, что второй человек может измениться, пересмотреть свои взгляды, исправить причиненный вред, не поступать никогда подобным образом. Участие в медиации предполагает раскрытие, достаточно свободный обмен информацией, что несет в себе определенный риск: не использует ли вторая сторона услышанную информацию во зло (если соглашение не будет достигнуто)? Поэтому медиатор бережно относится и к возможному отказу участников конфликта от непосредственной встречи.

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ ¹⁰⁰

Многие техники в медиацию пришли из психологии. Однако надо помнить, что одни и те же психологические техники могут использоваться для разных целей и зависят от позиции человека (следователь, психолог, медиатор и т. д.). Мы выделяем то, что ближе к восстановительной коммуникации.

Техники коммуникации нужны там, где понимание и коммуникация «застревают». Если диалог идет спокойно и конструктивно, применение техник организации комму-

¹⁰⁰ Использованы материалы для тренингов по восстановительному способу разрешения конфликтов, разработанные группой авторов в 2005 г. (Л.М. Карнозова, А.Ю. Коновалов, Н.А. Марченко, А.А. Панова, М.Г. Флямер).

никации не обязательно (но такое вряд ли возможно в конфликте).

№ п/п	Задачи	Возможные техники и приемы
1	Создание и поддержание доверительно-го контакта (в том числе при первоначальном отказе человека от контакта)	Техника активного слушания, то есть: <ul style="list-style-type: none"> • контакт глаз • слушать, не перебивая • доброжелательное внимание к человеку (в том числе в позе и жестах, расположении в пространстве, интонации и пр.) • «нейтральный» (а не клеймящий) язык • не торопить разговор
		Техника пассивного слушания (слушать, не перебивая, дать человеку выговориться)
		Прояснение собственных целей (как медиатора, хранителя круга и т. д.)
		Техника «Отражение»
2	Понимание человека и помощь ему в понимании своей ситуации	Приглашение поделиться своими представлениями
		Постановка вопросов (открытых, закрытых, альтернативных)
		Выдерживание паузы для размышлений собеседника
		Техника «Переформулирование»
		Техника «Резюмирование»

		Разделение при резюмировании и переформулировании событий, чувств и состояний, оценок и устремлений собеседника
		Деконструкция (прояснение) высказываемых «общих» или «шаблонных» суждений собеседника («что ты имеешь в виду, когда говоришь..?»)
		Фиксация значимой для собеседника проблемной ситуации и разных ее контекстов ¹⁰¹
3	Обсуждение последствий произошедшего и отношение человека	Доброжелательное и безоценочное спрашивание: к каким последствиям приведет (привели, еще могут привести) те или иные действия, устраивает ли это собеседника с точки зрения его ценностей и «стратегических ориентиров»
	Обсуждение разных вариантов выхода и их последствия	Заявление собственной позиции медиатора без оценки позиции собеседника
		Взгляд в будущее: «Давай представим, что будет, если ты...»
4	Помощь в поиске и принятии решения, а также ответственности за последствия этого решения	Техника «мозгового штурма»
		Поиск исключительных моментов: «Были в твоей жизни моменты, когда тебе все-таки удавалось решать подобные сложности, что тебе помогало?»

¹⁰¹ Например, влияние на других людей, влияние на будущее собеседника.

5	Помощь в планировании работы по реализации принятого решения	Уточнение договоренностей
	Поддержка диалога между несколькими участниками в качестве нейтрального посредника	<p>Перевод резких выражений человека в «я-высказывание»</p> <p>Прояснение человеку состояния и смысла слов его собеседника</p> <p>Восстановление непосредственного контакта (просьба обращаться лично к человеку)</p>

Активное слушание

Физическая способность человека слушать еще не означает способности услышать и понять. Слушая, мы часто не слышим другого человека, обдумывая в это время возможный ответ, вспоминая похожие ситуации из своей жизни. В результате наша оценка опережает понимание. Слышать – значит улавливать ключевые слова и мысли, запоминать (фиксировать), анализировать. Активное слушание означает принятие человека (что не обязательно означает согласие) и готовность понимать его точку зрения (даже если она отличается от нашей позиции).

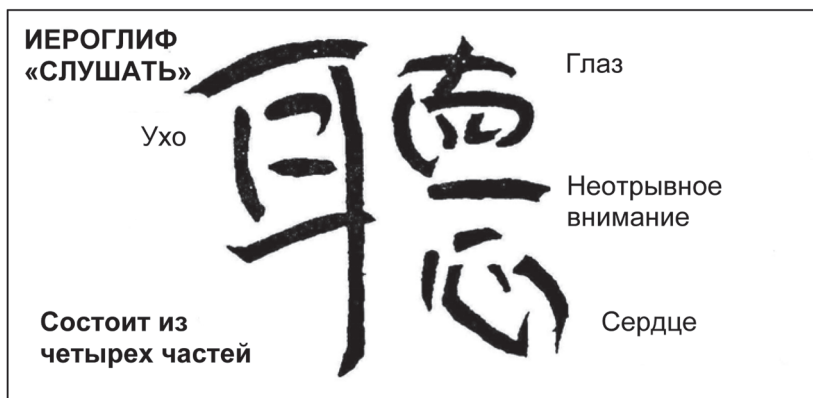
Медиатором произносятся слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о личной истории, помогающие ему продолжать разговор:

- *Это действительно важно.*
- *Можно ли подробнее?*
- *С чего все началось?*

- *Что было после этого?*
- *Как отнеслись знакомые?*

Невербальными средствами могут быть расположение стульев, кивок или наклон головы, приближение к собеседнику и другие проявления поддержки, желания слушать и выделить время на неторопливый разговор. Имеют значение тембр голоса (низкий, спокойный), поворот тела к говорящему, открытая поза, контакт глаз, громкость и скорость речи (неспешная), паузы, наличие и характер жестов, интонация.

Что значит «слушать красиво», показано в иероглифе, где сочетаются знаки глаза, уха, сердца и неотрывного внимания:



Активное слушание позволяет решить важнейшую проблему – доверия, возникающего только тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему как к человеку. Благодаря доверию у собеседника возникает ощущение сопереживания его проблеме. Кроме того, атмосфера доверия обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

Вопросы

Часто за время разговора медиатор почти не произносит утвердительных предложений, а общается через точно сформулированные вопросы разных типов:

- *открытые вопросы*

требуют развернутого ответа или объяснения. Обычно начинаются со слов: «Как..?», «Кто...?», «Почему...?», «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате этого?» и пр. При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать. Особенно сложно подросткам ответить на вопрос: «Что ты тогда чувствовал?». Во-первых, подросток мог испытывать одновременно много разных чувств и эмоций (страх, злость, радость и т. д.), во-вторых, подростку их не просто идентифицировать и перевести в слова, а в-третьих, его словарного запаса обычно хватает на перечисление лишь нескольких сильных эмоций и чувств;

- *закрытые вопросы*

предполагают однозначный ответ «да» или «нет», проясняют некоторый факт («Вы обиделись на его слова?»). Это сокращает время разговора, но может вызвать ощущение допроса у партнера. Кроме того, вместо размышления и внутреннего изменения может возникнуть внешнее согласие со всем, что говорит медиатор (поскольку это проще);

- *альтернативные вопросы*

представляют собой нечто среднее между открытыми и закрытыми вопросами и предлагают несколько вариантов ответов, с одной стороны, давая возможность рассказывающему согласиться с каким-то из предложенных вариантов, а с другой – оставляют вопрос «открытым»: «Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение? Растерянность? Или что-то еще?»

При общении используются также вопросы переформулирования и резюмирования. Хочу еще раз подчеркнуть,

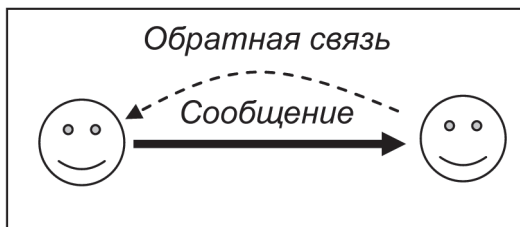
что задача – не выведать нечто у человека, а помочь ему самому понять произошедшее и выработать к этому собственное отношение.

Переформулирование

Как уже говорилось, понять человека достаточно сложно и наше понимание его сбивчивой речи может быть искажено. Причем искажено не только из-за недостаточности внимания у медиатора, но и из-за того, что человек в ходе разговора может сам менять свое отношение к своему рассказу. В начале рассказа ему казались важными одни события, факты, чувства – и он давал одну оценку произошедшему, а по ходу разговора оценка важности событий менялась – и малозначительное может стать решающим. Часто именно из-за изменения отношения человека к случившемуся конфликт может быть решен. Чтобы помочь человеку лучше понять произошедшее и выработать к этому свое отношение, медиатор возвращает, «отражает» услышанное человеку, дает ему «обратную связь», причем без добавлений, оценок, жалости, воспитания и подталкиваний «на путь истинный» и пр.

Переформулирование – это почти дословное краткое повторение высказанных партнером мыслей и чувств:

- *Я правильно вас понял, что...*
- *Насколько я вас понял, Вы...*
- *Поправьте меня, если я ошибусь, Вы сказали...*
- *Проконтролируйте меня, правильно ли я Вас услышал, что...*



Если собеседник отвечает: «Да, вы поняли правильно, НО...» – значит, медиатор не совсем понял или искажил информацию. Тогда уместно медиатору задать уточняющий вопрос, например: *«А как будет правильно, еще раз скажите, пожалуйста?»*

Когда вы повторяете без искажений то, что сказал человек, он слышит себя со стороны и может отнестись к своей собственной мысли. Нередко человек сам понимает, что высказанное не совсем точно отражает произошедшее (состояние или стремление человека) и начинает менять, корректировать свою позицию в более конструктивную сторону. И это является важнейшим изменением у участников конфликта, которое осуществляется не за счёт давления, убеждения, поучения, а за счет того, что люди сами начинают лучше понимать свое отношение к случившемуся и брать на себя ответственность за произошедшее и выход из ситуации.

Резюмирование

Резюмирование представляет собой краткую формулировку важнейших мыслей собеседника. В процессе рассказа и понимания ситуации участника (с использованием переформулирования и вопросов), у медиатора формируется некоторое предположение, что для человека в ситуации является наиболее важным:

- *Как я понял, основной сложностью для вас является...*
- *Больше всего вас волнует...*
- *Самым важным для вас является...*

Если медиатору удалось понять и резюмировать наиболее важные для человека аспекты конфликтной ситуации, образуются вопросы и темы, которые станут основой повестки примирительной встречи:

Я правильно понял, что для вас важным является восстановление справедливости? Если верно, то можем ли мы

обсудить на встрече вопрос восстановления справедливости через исправление причиненного вреда?

Я правильно понял, что для вас важно, чтобы обидчик почувствовал боль, которую он вам принес, и принял на себя ответственность? Могу ли я записать в качестве темы, что вы расскажете ему о своих переживаниях, а я попрошу его выслушать не перебивая. Вторым пунктом я записал, что вы обсудите, какую ответственность за решение ситуации он готов на себя принять.

Приведу цитату, на мой взгляд, отражающую, с одной стороны, важность, а с другой – определенные рамки, в которых возможно применение техник коммуникации:

«Техники слушания тем не менее могут и помешать искреннему диалогу, особенно в тех случаях, когда использующий их человек не в состоянии чувствовать себя комфортно в ситуации молчания. Неспособность уважать молчание, глубоко задумываться над сказанным участниками и над тем, что они чувствуют и переживают в данный момент, мешает посреднику. Наиболее наглядный пример технически безупречного использования приемов рефлексивного слушания, которое препятствует искреннему диалогу, – когда посредник перефразирует каждый кусочек диалога таким образом, что его участник воспринимает это как навязчивое и бесчувственное вмешательство, если не обиду.

Подлинный диалог предполагает, что стороны чувствуют себя в безопасности и могут говорить и слушать, не прибегая к обороне и не занимаясь самооправданиями. Он требует жизненного опыта и навыков, которые органичны для многих западных культур, но сложны для нас. Это способность говорить и слушать “сердцем”, уважать молчание и не ощущать неловкость пауз»¹⁰².

¹⁰² Умбрайт М. Гуманистический подход к посредничеству в разрешении конфликтов: путь преобразования, путь миротворчества // Вестник восстановительной юстиции. Обзор практики. Вып. 3. М.: Центр «СПР», 2001.

Разделение событий, чувств и состояний, оценок и устремлений

При восприятии следует сразу отделять факты, которые произошли или могут произойти, от эмоций, переживаний и состояний человека.

Насколько глубокой должна быть работа с чувствами, эмоциями и состояниями? Поскольку медиация – достаточно рациональная практика и ориентируется на осознание и понимание, то важно, чтобы участники были способны понимать ситуацию, другую сторону, принимать ответственные решения и осознанно договариваться. Если этому мешают слишком сильные эмоции и переживания, медиатор работает с ними (например, через технику отражения или нарративные практики). Но этот процесс не предполагает полного успокоения и длительной работы, он ограничивается готовностью людей вместе конструктивно обсуждать проблему и выход из нее.

В любом случае на медиации будет достаточно высокий уровень эмоций (и это хорошо, значит, участники заинтересованы в процессе), главное, чтобы эмоции не «зашкаливали» и не становились разрушительными.

Выдерживание пауз

Задав человеку важный вопрос, терпеливо ждите ответ (не задавайте следующий и не подсказывайте решение). Если вопрос важный, изменяющий отношение, затрагивающий ценности, человеку обязательно требуется время на размышление над этим вопросом! Часто пауза – это признак того, что человек задумался, размышляет, пытается понять свои чувства, переосмыслить произошедшее. То есть происходит процесс внутренних изменений.

Молчание в работе медиатора – это приглашение человека в пространство диалога. Исследования показывают, что в 80 % случаев человек воспринимает паузу в речи как

приглашение к продолжению разговора. Одинаково ценно уважение к паузам собеседника (дать ему «собраться с мыслями») и паузы в собственной речи, когда собеседник может задать уточняющие вопросы.

*Признание, использование силы тишины и способность комфортно себя чувствовать, храня молчание (качества, как отмечалось выше, часто встречающиеся не в западных культурах), очень важны для гуманистической модели примирения. Сохраняя молчание, мягко препятствуя нетерпеливым попыткам его нарушить вопросами или предложениями двигаться дальше (например, медленно считая до десяти перед тем, как начать говорить), посредник лучше сможет помочь сторонам конфликта воспринять посредничество как диалог и взаимную поддержку*¹⁰³.

Пассивное слушание

Эмоции часто захватывают людей, не давая им возможности принимать разумные решения. И пока человеку не удастся справиться с ними, он не будет видеть многих конструктивных путей выхода из ситуации. Сильные эмоции у разных людей могут выражаться по-разному: криком и обвинениями, молчанием или отказом от беседы и пр. Работать с сильными эмоциями позволяют техника пассивного слушания и техника отражения.

Пассивное слушание – это внимательное выслушивание человека почти без внешней реакции на его слова. Применяется при сильном эмоциональном возбуждении собеседника. Это дает ему возможность выговориться, а медиатору – показать, что он слушает и понимает собеседника.

Медиатор должен быть готов, что на встрече могут выплеснуться эмоции, что стороны могут начать кричать, высказывать обвинения и пр. Сильное выражение эмоций –

¹⁰³ Умбрайт М. Там же.

знак того, что предмет разговора для людей очень важен, что затронуты какие-то болезненные темы. Поэтому на медиации допускается определенный уровень эмоций и медиатору не стоит этого бояться. В какой-то момент и сами стороны, выговорившись и увидев бесперспективность такой формы общения, могут остановиться и начать общаться более конструктивно. Либо медиатор может сказать: «Я вижу, что эта тема очень важна для всех, и хорошо, что были высказаны многие наболевшие вопросы, пусть и в такой резкой форме. Но я не уверен, что взаимные обвинения помогут нам найти выход. Предлагаю не продолжать обвинять друг друга, а вместе обсуждать решение этой ситуации».

Отражение чувств и состояний

Данная техника обычно используется, когда эмоции «захватили» человека и не дают ему возможности разумно и конструктивно понимать произошедшее и обсуждать это с медиатором.

Вы стараетесь понять состояние и чувства человека и называете их в виде вопроса или предположения. Этот способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент и что мы ждем от него подтверждения (или уточнения) нашего отражения:

- *Мне кажется, вас это очень огорчает.*
- *Вас это обидело?*
- *Вы были рассержены или даже разгневаны?*
- *Вы чувствуете усталость от нашего разговора?*
- *Вам наш разговор кажется бесполезным?*

Вопросы могут быть про настоящее, прошлое, желаемое будущее.

Если собеседник проявляет сильное возбуждение, негативные эмоции или агрессию, важно увидеть за эмоциями его боль, страх, беспокойство и т. п. Важно избегать оце-

ночных суждений типа: «Плохо» или «Неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными, тем более когда человек раскрыл их. В данном случае важно максимально точно отразить чувство партнера или воспользоваться альтернативными вопросами, перечисляя несколько вариантов.

Суть отражения заключается в том, что при высказывании (а не при проявлении) своих негативных чувств и эмоций человек постепенно освобождается от них и начинает более уравновешенно относиться к ситуации.

«Я-высказывание» – умение говорить о своих чувствах, состояниях, опасениях от первого лица

Пример:

– Я чувствую, что эмоции слишком накаляются и ситуация может стать небезопасной, что Вы думаете по этому поводу?

Медиатор просит стороны также обращаться друг к другу в форме «я-высказывания», сообщая о своих чувствах или состояниях вместо взаимных нападок:

«Можете ли вы сказать второй стороне, что вы чувствовали, когда это с вами случилось? Могли бы вы начать со слов «я чувствовал...» и дальше рассказать о ваших переживаниях?»

УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЕЙ В ХОДЕ МЕДИАЦИИ

Коммуникативные техники медиатора неотрывно связаны с целями и принципами восстановительной медиации. Их отделение от описания работы медиатора и вынесение в отдельную главу было сделано для удобства понимания текста.

Если встреча сторон идет гладко, то управления коммуникацией (кроме уточнения следующей темы, когда преды-

дущая себя исчерпала) не нужно. Но такие ситуации – большая редкость. В основном возникают различные проблемы в коммуникации, и здесь медиатор старается нормализовать общение между участниками встречи. Что еще может помочь медиатору?

Формирование позитивной истории при обсуждении вопроса о будущем поведении

Важно обращать внимание человека на позитивные факты в его жизни, в которых он проявлял ответственность, чуткость, находил выход из сложной ситуации. Обсуждая с собеседником, какие качества помогли ему исправить ситуацию в прошлом, медиатор предлагает использовать их для разрешения настоящего конфликта.

Если в человеке произошли изменения, желательно их закрепить в ходе обсуждения: кто примет его в новом качестве, кто из близких поддержит эти изменения.

Целостность понимания другого. Интерес к человеку в разных его проявлениях

Человек не может быть постоянно преступником, жертвой, задирой и т. д. При выделении только одной черты (стороны, качества) человека понимание других аспектов его жизни и поведения ускользает. Медиатор помогает сторонам лучше узнать друг друга и увидеть за ролью человека.

Следовательно, медиатор стремится построить диалог так, чтобы стороны видели друг в друге не обидчика, жертву или сторону конфликта, а людей со своей интересной жизнью. Для этого медиатор поощряет рассказы участников о себе, своей жизни и интересах, даже если они напрямую не относятся к конфликтной ситуации. Такие рассказы помогают возникновению доверия. В результате стороны перестают сражаться друг с другом, начинают воспринимать

другого как человека и личность, начинают вместе обсуждать выход из ситуации.

Поддержание баланса сил между сторонами переговоров

Баланс сил может нарушиться, если одна из сторон получает сильное преимущество перед другой. Например, конфликт ученик-учитель: у учителя есть определенный ранг и власть – он может перенести (вольно или невольно) свое негативное состояние на учебный процесс («завалить» ученика), и ученик это понимает – медиаторам стоит обсудить данную ситуацию.

Кстати, взрослые (учителя, родители и администрация) часто не придают значения своему статусу, поскольку привыкли к нему. Они изначально выше подростка, поэтому могут его перебить, прекратить разговор по своему желанию, начать разговор, не спрашивая желаний ученика, разглашать полученные сведения или обсуждать их в своем кругу или с другими учениками, использовать уменьшительно-ласкательные имена без разрешения¹⁰⁴, могут использовать по отношению к ученику такие слова и выражения, которые, будучи возвращены им подростком, будут восприняты ими как оскорбление и хамство и т. д.

Медиатор может столкнуться также с чрезмерными претензиями пострадавшего, пытающегося за счет обидчика поправить свое материальное положение.

Еще нельзя допускать, чтобы было несколько человек напротив одного (особенно недопустимо, чтобы класс высказывал «изгою» свое неудовольствие), чтобы с одной стороны были родители, а с другой – нет. Если такое происходит, медиатор должен «выровнять» баланс – предложить прийти с другом (подругой) или взрослым, которому он доверяет, разумно рассадить участников, выбрать, кто начнет разговор и т. д.

¹⁰⁴ Например, обращение: «Скажи мне, Катенька...» от учителя по отношению к 15-летней школьнице звучит, мягко говоря, некорректно.

Разные взгляды на происходившее в ситуации

Бывает, что стороны конфликта по-разному описывают то, что произошло (но не отрицают своего участия, поскольку тогда медиация невозможна). В этом случае медиатор дает участникам возможность обменяться своими точками зрения. Затем он обращает внимание на то, что их объединяет, и что в любом случае надо искать выход из ситуации и двигаться навстречу друг другу (а перепалка не способствует взаимопониманию, примирению и договоренности).

Я уже писал, что в школе часто говорят «виноваты оба участника». Но акцент на вину вынуждает людей оправдываться и защищаться. Медиатор скорее настроен на то, что оба правы, и это позволяет более конструктивно общаться со сторонами и переходить к поиску решения и обсуждению будущего.

Как в этой картинке «Зрительная иллюзия Ника Вильямса (Nik Williams, 1996)». Видите молодую женщину? Вы правы. Видите старую женщину? И вы правы.



Сильные эмоции: стороны начинают ругаться, оскорблять или давить друг на друга, повышать голос

- Самое простое – напомнить о правилах (не перебивать, не оскорблять).
- Переформулировать резкие высказывания, когда медиатор может:
 - повторить слова одной из сторон, попросив другую услышать (или даже повторить);
 - просит разрешения у участника донести мысль от его имени, но в виде «я-высказывания» и обращаясь к другому по имени.

- Выйти с каждым из участников в другую комнату и:
 - помочь справиться с сильными эмоциями, используя техники активного слушания и отражения;
 - обсудить, что в данный момент, по мнению человека, происходит, что ему мешает, что поможет, напомнить о цели и задачах медиации, готов ли он дальше участвовать в медиации (в каком-то смысле повторить предварительную встречу).
- Предложить сделать перерыв или перенести встречу.
- Поделиться с участниками своим видением ситуации на медиации в форме «я-высказывания»:

– Я чувствую, что атмосфера накаляется, и вам кажется, что выхода не видно. Меня беспокоит, что продолжение разговора в том же стиле будет для вас небезопасно. Давайте подумаем, стоит ли продолжать, или вы сейчас не готовы и нам сделать перерыв, отложить или прекратить встречу?

Таким образом медиатор передает сторонам ответственность за происходящее на встрече и за ее продолжение.

Поддержка диалога

Восстановление непосредственного контакта

Часто в начале встречи стороны обращаются не друг к другу, а к медиатору. Это видно по повороту их тела, головы, говорению о присутствующем тут же человеке в третьем лице. Это объясняется тем, что у медиаторов сложился контакт с каждым из участников на предварительной встрече и стороны пытаются продолжить общаться в той же форме. Медиатор должен тактично перевести разговор на непосредственный диалог между сторонами (а самому постепенно «выключаться» из беседы). Для этого медиатор просит участников обращаться непосредственно к другой стороне, использовать «я-высказывания» и периодически напоминает об этом.

Деконструкция

Более подробно техника деконструкции описывается в нарративных практиках¹⁰⁵. Если упростить, то деконструкция – это просьба о прояснении смысла, прячущегося за привычными представлениями и понятиями («настоящий мужчина должен...», «каждый опытный педагог обязан...», «он должен нести ответственность...» и пр.). Деконструкция представлений помогает человеку перейти от общеупотребимых и распространенных в обществе шаблонных фраз к личному смыслу и осознанию собственной позиции.

Поиск решения

Чаще всего участники медиации по очереди высказывают предложения вариантов решения, обсуждают их плюсы и минусы. Но если возникает затруднение, можно использовать определённые приемы:

- метафора. Может применяться, если стороны не видят никаких вариантов. Метафора предполагает предложение, которое не может быть реализовано участниками (чтобы они не приняли ее как совет), но которая показывает, что решение подобных ситуаций уже происходило и потому возможно.

«Однажды был в моей практике случай, чем-то похожий на ваш. То, что придумали тогда люди, вам, скорее всего, не подойдет, но, может быть, натолкнет на какие-то мысли». (Далее следует рассказ медиатора о похожем случае.)

«Я могу рассказать, какие вопросы волновали других людей в подобной ситуации, а вы мне скажете, отзывается ли это у вас?»

¹⁰⁵ Уинслед Д., Монк Дж. Нарративная медиация. Новый подход к разрешению конфликтов / пер. с англ. Д. А. Кутузовоной, под ред. Л. М. Карнозовой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009.

- мозговой штурм. Формулирование сторонами разных вариантов решения ситуации сначала без критики и анализа (медиатор только фиксируют предложения), затем проводится общее обсуждение возможных вариантов.

Прояснение договоренностей (в том числе при написании договора)

Уточнение неясностей, неточностей:

- Кто, что, где, когда обещает сделать?
- Кто и как будет это контролировать (не медиатор)?
- Все ли заявленные вопросы обсуждены?
- Остались ли какие-то еще вопросы?

Состояние медиатора

Начинающие медиаторы часто переживают, когда приходящие на медиацию участники изначально не имеют вариантов решения, которые можно обсуждать. Но если у людей есть решение, они, в большинстве случаев, договариваются и без медиатора. Медиатор как раз помогает в сложных ситуациях, например, когда варианты решения не так очевидны. Это не означает, что решение непременно будет найдено, поскольку поиск решения – ответственность самих участников, а не медиатора. В данном случае нужно довериться принципам и процедуре медиации, понимая, что сделано все возможное.

Перед медиацией надо успокоиться, отложить «в сторону» свои проблемы и переживания, как это делают актеры на сцене или врачи перед операцией.

Во время медиации уделяется внимание не только словам, но и жестам, позе, проявлениям эмоций – всему, что может дать медиатору возможность лучше понять человека.

Тембр голоса, темп и громкость не должны падать и «затухать», поскольку медиатор поддерживает веру, что люди могут разрешить конфликт.

Состояние медиатора можно охарактеризовать как сосредоточенность и вдохновение. Вера медиатора в способность участников найти решение поддерживает всех в минуты растерянности.

«Гуманистическая модель примирения подчеркивает важность для посредника полного сосредоточения на проблеме, на нуждах вовлеченных в процесс сторон, для чего необходимо на время забыть о собственных жизненных проблемах и неурядицах. До начала контакта со сторонами, вовлеченными в конфликт, посреднику хорошо на несколько минут уединиться, побыть в тишине, заняться медитацией или помолиться, задуматься над глубинным значением своей работы и о нуждах конфликтующих людей. Концентрация посредника на протяжении всего процесса подготовки и проведения встреч также помогает участникам воспринимать встречи как безопасное (и даже духовное) путешествие к искреннему диалогу и исцелению душевных ран. Практика концентрации позволяет гуманистическому посредничеству сохранять в своей основе глубокое чувство духовности, которое подразумевает признание взаимосвязи всех людей и священности дара человеческого существования»¹⁰⁶.

«Нейтральный» язык

Медиатор старается избежать негативно окрашенных выражений. Слова «преступление», «правонарушитель», даже если точны с юридической точки зрения, как правило, ухудшают атмосферу встречи. Слово «конфликт» обычно отвергается людьми. Они считают, что у них нет конфликта, но при этом часто готовы сами искать решение ситуации, понимая, что иначе решение будет принимать кто-то другой.

Слова «стыд», «страх», «примирение» также несут большую смысловую и эмоциональную нагрузку, причем различающуюся у разных людей. Эти слова используются с осторожностью или заменяются другими.

¹⁰⁶ *Марк Умбрайт.* Гуманистический подход к посредничеству в разрешении конфликтов: путь преобразования, путь миротворчества. Там же.

Часть VI

Обзор правовых документов

Законы Российской Федерации и региональные документы, касающиеся служб примирения

Деятельность медиаторов в России регулируется **Федеральным законом №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 [9, 27]**. Однако надо обратить внимание, что согласно пункту 2 «настоящим Федеральным законом регулируются отношения, связанные с применением процедуры медиации к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением *предпринимательской* и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим из *трудовых правоотношений и семейных правоотношений*».

Это означает, что Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ *не регулирует* медиацию в школе (если медиатор в школе не будет работать со спорами, возникающими из *гражданских, в том числе трудовых и семейных правоотношений*). Член Независимого экспертно-правового совета, профессор кафедры судебной власти и организации правосудия НИУ «Высшая школа экономики», федеральный судья в отставке, заслуженный юрист РСФСР С. А. Пашин провел экспертизу данного закона и показал, что *он не распространяется на повседневную деятельность школьных служб примирения и не запрещает проводить в них медиацию [2]*, поэтому в образовательных учреждениях регулирование деятельности медиаторов и школьных служб примирения осуществляется на основании других законов. До 1 сентября 2013 года службы примирения в системе образования действовали на основе **Закона «Об образовании» № 3266-1.**

С 1 сентября 2013 года начал действовать **Федеральный закон «Об Образовании в Российской Федерации»** от 29.12.2012 № 273-ФЗ [28, 19], который определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе *свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности* и т. д. Службы примирения работают на достижение этих результатов, но не ограничиваются ими.

При создании службы примирения можно ориентироваться на ст. 27 п. 2 указанного закона, определяющую, что «образовательная организация может иметь в своей структуре *различные структурные подразделения, обеспечивающие осуществление образовательной деятельности с учетом уровня, вида и направленности реализуемых образовательных программ, формы обучения и режима пребывания обучающихся (... методические и учебно-методические подразделения, ... психологические и социально-педагогические службы, обеспечивающие социальную адаптацию и реабилитацию нуждающихся в ней обучающихся, и иные предусмотренные локальными нормативными актами образовательной организации структурные подразделения)*».

То есть служба примирения может быть оформлена *на основе локальных нормативных актов образовательной организации* [18].

Также надо отметить, что в статье 45 «Защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся» Закона № ФЗ-273 указывается, что в организации, осуществляющей образовательную деятельность, создается Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений¹⁰⁷.

¹⁰⁷ Организации, осуществляющие образовательную деятельность, определяют порядок создания, организации работы, принятия решений комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и их исполнения (пункт 19.8).

Исходя из текста закона и модели школьной службы примирения, «Школьная служба примирения» и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» должны быть разными структурными подразделениями образовательного учреждения. По некоторым типам конфликтов они могут взаимодействовать, сотрудничать и дополнять друг друга с учетом различия их целей, методов работы и зон компетенции, и это должно быть зафиксировано локальными актами образовательного учреждения [11]¹⁰⁸.

Их различие вытекает из следующих положений.

- Пункт 2 статьи 45 Закона № ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации» определяет цель Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений как «урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений **по вопросам реализации права на образование**, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов¹⁰⁹ педагогического работника, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания».

Школьная служба примирения обычно работает с другими видами конфликтов: она решает споры и конфликты между обучающимися, между обучающимися

¹⁰⁸ Вариант Положения о Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, который учитывает взаимодействие уполномоченного по правам участников образовательного процесса, управляющего совета и школьной службы примирения, разработан в Департаменте образования г. Москвы.

¹⁰⁹ Конфликт интересов педагогического работника – ситуация, при которой у педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества и которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение педагогическим работником профессиональных обязанностей вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и интересами обучающегося, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся. Статья 2 пункт 33 закона № 273-ФЗ.

и педагогами, педагогами и родителями, а также работает с правонарушителем и жертвой по криминальным ситуациям (кражи, драки, порча имущества и т. п., в том числе по делам, передаваемым на рассмотрение в КДНиЗП). Кроме того, она может работать с ситуациями травли, буллинга, групповых конфликтов обучающихся, межэтнических конфликтов и т. д.

- Пункт 4 статьи 45 Закона № 273-ФЗ определяет, что решение Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений «является обязательным для всех участников образовательных отношений в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением».

В школьных службах примирения используется восстановительная медиация (и другие восстановительные практики¹¹⁰), основным принципом которой является выработка решения самими сторонами конфликта (а не специалистами из службы примирения). Данный принцип ответственности зафиксирован в частности в стандартах восстановительной медиации и других относящихся к медиации стандартах.

- В Законе № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» остается непрояснённым вопрос о соблюдении конфиденциальности и добровольности в деятельности Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, которые также являются базовыми принципами в медиации. Комиссии только создаются, и определенности пока нет, но мы видим риск того, что Комиссии обяжут проводить расследование обстоятельств дела с тем, чтобы найти виноватого. Поэтому в случае проведения

¹¹⁰ «Круги сообщества» и «Школьные восстановительные конференции».

медиации в Комиссиях есть риск нарушения данных принципов, если этот вопрос не будет урегулирован на уровне локальных актов образовательного учреждения¹¹¹.

В школьных службах примирения принципы конфиденциальности и добровольности являются обязательными и регулируется, в частности, Положением о школьной службе примирения, издаваемым как локальный акт образовательного учреждения. Служба примирения может провести медиацию только при условии, что обидчик признает свою вину или как минимум свое участие в ситуации и не занимается исследованием и доказательством степени виновности.

- В статье 43 пункт 11 ФЗ № 273 указано, что «Обучающийся, родители (законные представители) несовершеннолетнего обучающегося вправе обжаловать в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений меры дисциплинарного взыскания и их применение к обучающемуся». Эти же нормы отражены в «Порядке применения к обучающимся и снятия с обучающихся мер дисциплинарного взыскания» Минобрнауки России [16]. На наш взгляд, существует риск, что Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений могут быть переданы функции вынесения взыскания, поскольку в Законе четко не определено, кто в образовательном учреждении может выносить взыскания [13].

¹¹¹ Пункт 3 статьи 45 ФЗ № 273 говорит, что Комиссия создается «из равного числа представителей совершеннолетних обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, работников организации, осуществляющей образовательную деятельность». Но обсуждение некоторых вопросов, особенно «конфликта интересов педагогического работника, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания», часто требует конфиденциальности как с этической точки зрения, так и для неразглашения информации о поступках несовершеннолетних.

- Часть передаваемых в Комиссию споров (например, трудовой спор между администрацией ОУ и педагогом) может попасть под регулирование ФЗ-193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», что выдвигает к медиатору определённые ФЗ-193 требования (в частности по квалификации, возрасту медиатора и т. д.), которым проводящий медиацию школьный специалист не всегда соответствует. Также в последнем случае надо учитывать, что согласно пункту 5 статьи 1 ФЗ-193 «процедура медиации не применяется к коллективным трудовым спорам, а также спорам, возникающим из отношений, указанных в части 2 настоящей статьи, в случае, если такие споры затрагивают или могут затронуть права и законные интересы третьих лиц, не участвующих в процедуре медиации, или публичные интересы». Поэтому есть риск, что часть передаваемых в Комиссию споров и конфликтов не сможет быть урегулирована при помощи медиации (и других восстановительных программ), а применение других процедур (юридических, правозащитных) не является функцией службы примирения.

Высказываются предложения о включении в службу примирения (или в Комиссию по урегулированию споров) уполномоченного по правам участников образовательного процесса, поскольку в его задачи может входить, в том числе и «урегулирование взаимоотношений участников образовательного процесса в конфликтных ситуациях, связанных с соблюдением прав человека, прав ребенка» [12].

Уполномоченный по правам участников образовательного процесса может выступать в роли куратора (руководителя) службы примирения, если помимо технологии защиты прав, *он освоил медиацию* и другие практики восстанови-

тельного разрешения конфликтов¹¹². В противном случае существует риск того, что при работе с конфликтом воспроизведутся формы педагогического совета и совета по профилактике. При этом важно не ограничивать деятельность службы примирения только ситуациями, связанными с соблюдением прав человека и прав ребенка.

Инициировать службу примирения может управляющий совет школы. Например, в «Примерном положении об управляющем совете образовательного учреждения, подведомственного Департаменту образования города Москвы» [17] устанавливается, что:

- Управляющий совет образовательного учреждения осуществляет контроль за качеством и безопасностью условий обучения, воспитания и труда в образовательном учреждении, *принимает меры к их улучшению* (пункт 11.12).
- Управляющий совет образовательного учреждения *вносит руководителю образовательного учреждения предложения в части развития воспитательной работы* в образовательном учреждении (пункт 11.13).

Если рассматривать деятельность службы примирения как элемент образовательного процесса, то служба может способствовать выполнению **Федерального государственного образовательного стандарта** (далее – ФГОС) [29] основного общего образования, утвержденного приказом № 1897 Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г.¹¹³

¹¹² Интересный опыт партнерства школьных служб примирения и уполномоченных по правам участников образовательного процесса есть в г. Волгограде (Клуб ЮНЕСКО «Достоинство ребенка»).

¹¹³ «Требования ФГОС к результатам обучения (в том числе к осваиваемым видам профессиональной деятельности, компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям) являются обязательными для выполнения» – из Разъяснения разработчикам основных профессиональных образовательных программ о порядке реализации федеральных государственных образовательных стандартов начального и среднего профессионального образования Министерства образования и науки.

ФГОС¹¹⁴ ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы») (...) как уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов».

Личностные результаты освоения основной образовательной программы основного общего образования должны отражать (...):

4) формирование осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению, культуре, языку, вере, гражданской позиции (...); *готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания;*

5) освоение социальных норм, правил поведения, ролей и форм социальной жизни в группах и сообществах, включая взрослые и социальные сообщества; *участие в школьном самоуправлении и общественной жизни в пределах возрастных компетенций с учётом региональных, этнокультурных, социальных и экономических особенностей;*

6) развитие морального сознания и компетентности в решении моральных проблем на основе личностного выбора, формирование нравственных чувств и нравственного поведения, *осознанного и ответственного отношения к собственным поступкам;*

7) формирование *коммуникативной компетентности* в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми стар-

¹¹⁴ Федеральный государственный образовательный стандарт является основой для разработки примерной основной образовательной программы. Уполномоченные федеральные государственные органы обеспечивают разработку примерных основных образовательных программ с учетом их уровня и направленности. На основе примерной основной образовательной программы образовательное учреждение разрабатывает основную образовательную программу. Утверждение образовательной программы образовательного учреждения осуществляется в соответствии с уставом образовательного учреждения. Контроль деятельности учителя осуществляется в образовательном учреждении в соответствии с определенной в учреждении системой внутришкольного контроля на основе реализуемой в нем системы оценочной деятельности.

шего и младшего возраста, взрослыми в процессе образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видов деятельности.

Школьная служба примирения и реализуемые ей формы работы, в том числе взрослыми медиаторами (тренинги по коммуникации, круги примирения и т. д.), могут быть важным элементом образовательного процесса школы для достижения указанных во ФГОС личностных результатов.

Утвержденный 18 октября 2013 года «Профессиональный стандарт педагога» при реализации программ основного и среднего общего образования [30] устанавливает необходимое для педагога умение *«владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения»*.

Юридические материалы, касающиеся работы медиатора с правонарушениями несовершеннолетних

Если в образовательном учреждении совершено правонарушение и делу дан официальный ход (в полицию потерпевшим подано заявление или пришла информация из травмпункта и т. д.), то после расследования или дознания дело будет передано в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – КДНиЗП) или в суд. Служба примирения может работать с правонарушениями несовершеннолетних и проводить программы: восстановительную медиацию, «Круг сообщества», семейную конференцию. Помимо важных для участников психологических и гуманитарных результатов (примирение, восстановление отношений, восстановление справедливости и пр.), могут быть и юридические последствия. Это означает, что КДНиЗП и суд могут принять во внимание примирение сторон и заглаживание обидчиком причиненного жертве вреда и учесть это при вынесении решения.

В частности, в статье 76 УК РФ указывается: «лицо, впервые совершившее преступление небольшой или средней тяжести, может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и загладило причиненный потерпевшему вред». То есть примирительный договор дает суду основание для прекращения дела (но не обязывает суд его прекратить, оставляя это на усмотрение судьи).

Также статья 61 УК РФ рассматривает добровольное возмещение имущественного ущерба и морального вреда, причиненных в результате преступления, иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему в качестве обстоятельства, смягчающего наказание.

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2013 г. № 19 «О применении судами законодательства, регламентирующего основания и порядок освобождения от уголовной ответственности» [14] отмечает следующие особенности применения данной нормы.

3. *Возмещение ущерба и (или) заглаживание вреда (статьи 75–76.1 УК РФ) могут быть произведены не только лицом, совершившим преступление, но и по его просьбе (с его согласия или одобрения) другими лицами, если само лицо не имеет реальной возможности для выполнения этих действий (например, в связи с заключением под стражу, отсутствием у несовершеннолетнего самостоятельного заработка или имущества). (...) Обещания, а также различного рода обязательства лица, совершившего преступление, заглаживать вред в будущем вне зависимости от наличия у него объективной возможности для их выполнения не являются обстоятельствами, дающими основание для освобождения этого лица от уголовной ответственности.*

4 (...) *При этом признание лицом своей вины без совершения действий, предусмотренных указанной нормой (в ста-*

тье 76 УК РФ в том числе возмещение им ущерба и (или) заглаживание вреда – А.К.) , не является деятельным раскаянием.

б. В части 1 статьи 75 УК РФ ущерб представляет собой имущественный вред, который может быть возмещен в натуре (в частности, предоставление имущества взамен утраченного, ремонт или исправление поврежденного имущества), в денежной форме (в частности, возмещение стоимости утраченного или поврежденного имущества, расходов на лечение) и т. д.

Под заглаживанием вреда для целей части 1 статьи 75 УК РФ следует понимать денежную компенсацию морального вреда, оказание какой-либо помощи потерпевшему, а также иные меры, направленные на восстановление нарушенных в результате преступления прав и законных интересов потерпевшего.

11. (...) если мнение несовершеннолетнего потерпевшего по вопросу о примирении с обвиняемым и прекращении уголовного дела не совпадает с мнением его законного представителя, то основания для прекращения уголовного дела в связи с примирением сторон отсутствуют.

12. При рассмотрении вопроса о применении положений статьи 76 УК РФ к лицам, совершившим преступление, по следствием которого явилась смерть пострадавшего, судам следует иметь в виду положения части 8 статьи 42 УПК РФ о переходе прав потерпевшего в таких случаях к одному из близких родственников погибшего. При этом необходимо учитывать, что положения указанной нормы не препятствуют признанию потерпевшими не одного, а нескольких лиц.

13 (...) Если в результате преступления пострадало несколько потерпевших (например, лицо умышленно причинило средней тяжести вред здоровью двух лиц), то отсутствие примирения хотя бы с одним из них препятствует

освобождению лица от уголовной ответственности на основании статьи 76 УК РФ за данное преступление.

КДНиЗП тоже имеет в своем арсенале различные меры, например, «*обязать принести публичное или в иной форме извинение потерпевшему*», «*вынести предупреждение*», «*возложить на несовершеннолетнего, достигшего пятнадцатилетнего возраста, обязанность возместить причиненный материальный ущерб*» и так далее.

Проведение медиации до рассмотрения дела на заседании КДНиЗП может дать сторонам возможность достигнуть договоренностей, принять обидчиком на себя ответственность по заглаживанию вреда и т. д. Результаты медиации могут учитываться при принятии постановления КДНиЗП по данному делу¹¹⁵.

Еще отметим, что на основании Федерального закона № 120 с подростками, совершившими общественно-опасные деяния, должна проводиться индивидуальная профилактическая работа. В эту работу может входить участие несовершеннолетнего в восстановительной медиации или в других восстановительных программах (круги сообщества, семейные конференции).

¹¹⁵ ФЗ-120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»:

«Статья 1. В систему профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних входят комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, (...) органы управления образованием (...).

Статья 2. В органах, указанных в пункте 1 настоящей статьи, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации, **могут создаваться учреждения**, осуществляющие отдельные функции по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Таковыми создаваемыми учреждениями могут быть и территориальные службы примирения.

Федеральные концепции, стратегии, планы и рекомендации, связанные с медиацией и восстановительным правосудием в социальной и образовательной сфере

Одним из первых российских стратегических документов, указывающих на важность развития и реализации технологий восстановительного правосудия и проведения примирительных процедур, является утвержденная распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р (действующая редакция от 08.08.2009 № 1121-р) **Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года** [32].

Приоритетным направлением развития социальных институтов и социальной политики государства является *«формирование и развитие механизмов восстановительного правосудия, (...) реабилитационное насыщение приговоров судов, в части реализации принудительных мер воспитательного воздействия, реализация технологий восстановительного правосудия и проведения примирительных процедур»*.

1 июня 2012 года была принята **Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы** [8], которая определила ряд мер, имеющих отношение к восстановительному правосудию и службам примирения¹¹⁶:

- (...) приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия; наличие системы специализированных вспомогательных служб (в том числе служб примирения);

¹¹⁶ Направление VI. Создание системы защиты и обеспечения прав и интересов детей и дружественного к ребенку правосудия.

- развитие сети служб примирения в целях реализации восстановительного правосудия;
- организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении;
- внедрение технологий восстановительного подхода, реализация примирительных программ и применение механизмов возмещения ребенком-правонарушителем ущерба потерпевшему, а также проведение социальной, психологической и иной реабилитационной работы с жертвами преступлений, оказание воспитательного воздействия на несовершеннолетних правонарушителей.

Также были определены меры¹¹⁷, направленные на развитие воспитания и социализацию детей:

- Разработка общенациональной стратегии развития воспитания как основы реализации государственной политики.
- Обеспечение развития научных основ воспитания и социализации подрастающих поколений.
- Внедрение эффективных механизмов сотрудничества органов управления образованием, гражданского общества, представителей различных конфессий, средств массовой информации, родительских сообществ в области воспитания и социализации детей.
- Внедрение социальных технологий для привлечения детей к участию в жизни местного сообщества, в рассмотрении и экспертизе решений, касающихся прав и

¹¹⁷ Направление III. Доступность качественного обучения и воспитания, культурное развитие и информационная безопасность детей.

интересов детей, на всех уровнях. Включение в учебные программы подготовки и переподготовки специалистов, работающих с детьми, специального раздела, разъясняющего право детей на участие в принятии решений, затрагивающих их интересы, и принципы его реализации¹¹⁸.

Во исполнение «Национальной стратегии...» Правительством РФ был разработан **План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы** [10], в разделе V «Создание системы защиты и обеспечения прав и интересов детей и дружественного к ребенку правосудия» которого указывается:

59. Разработка программы *восстановительного правосудия* в отношении детей, совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность;

62. Развитие сети служб медиации в целях реализации *восстановительного правосудия*;

64. Организация *служб школьной медиации* в образовательных учреждениях.

Этот документ на национальном уровне дополнительно указывает на важность создания службы примирения в ближайший период, хотя в нем термин «службы примирения» был заменен на «службы медиации».

На основании «Национальной стратегии...» и «Плана первоочередных мероприятий...» регионы разрабатывают свои региональные стратегии и планы действий в интересах детей. В 2014 году процесс включения положений о службах примирения и восстановительном правосудии из «На-

¹¹⁸ Последний пункт – из Направления VII. Дети – участники реализации Национальной стратегии.

циональной стратегии...» в региональные стратегии развития пошел более активно, например [4]:

- «Стратегия действий в интересах детей Липецкой области на 2012–2017 годы»;
- «Региональная стратегия действий в интересах детей Пензенской области на 2013–2017 годы»;
- «Региональная программа действий в интересах детей Мурманской области на 2012–2017 годы»;
- «Стратегия действий в интересах детей Республики Саха (Якутия) на 2012–2017 годы» и другие.

В 2013–2014 годы были приняты два документа, в целом направленные на поддержку служб примирения (служб медиации), но некоторые их положения вызывают вопросы. 18 ноября 2013 г. Министерство образования и науки Российской Федерации письмом № ВК-844/07 разослало **«Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях»** [22]. Данные «Рекомендации...» по своему смыслу должны помогать при организации служб школьной медиации. Однако при внимательном чтении данного текста¹¹⁹ можно заметить ряд спорных положений.

1. Первый же абзац *«в образовательных организациях должны быть организованы службы школьной медиации»* сформулирован не как рекомендация, а как обязательное к выполнению предписание, что противоречит самому принципу рекомендательного документа.
2. Указанная в Рекомендациях цель создания служб медиации как *«обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их*

¹¹⁹ Анализ текста «Рекомендаций...» проводился Л. М. Карнозовой, А. Ю. Коноваловым, Р. Р. Максудовым, Н. Л. Хананашвили.

интересов» ничего не говорит про урегулирование конфликтов. В то время как основополагающий документ – Указ Президента РФ № 761, утвердивший «Национальную стратегию действий в интересах детей на 2012–2017 годы» – говорит об организации школьных **служб примирения** и определяет их цель: «организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении».

3. В обосновании указывается только иностранный опыт, видимо, по семейным и коммерческим спорам. Ссылка только на статистику медиации других стран (причем не в образовательной сфере) выглядит как ориентация на внедрение иностранных методик и игнорирование российской практики и менталитета, тогда как в России в течение 12 лет развивается собственная практика восстановительной медиации в системе образования (по модели школьных служб примирения).
4. Правовое обоснование служб школьной медиации в «Рекомендациях...» дается во многом со ссылкой на иностранные источники или законодательство в области коммерческой медиации. Например, на Директиву № 2008/52/ЕС Европейского парламента и Совета Европейского Союза «О некоторых аспектах посредничества (медиации) в **гражданских и коммерческих делах**» (в «Рекомендациях...» сознательно или невольно название документа приведено не полностью – без слов «в гражданских и коммерческих делах»). Как уже говорилось, Федеральный закон 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» *не регулирует* основной массив случаев (драки, кражи, межличностные конфликты и пр.), с которыми сталкиваются ме-

диаторы в школе (если только медиатор в школе не будет работать со спорами, возникающими *из гражданских правоотношений*), поскольку согласно пункту 2 «настоящим Федеральным законом регулируются отношения, связанные с применением процедуры медиации к спорам, возникающим *из гражданских правоотношений*, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим *из трудовых правоотношений и семейных правоотношений*».

При этом в «Рекомендациях...» игнорируется российская правовая база, в том числе основополагающий документ – принятая Указом Президента РФ «Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы», которая в IV разделе определила ряд мер, имеющих прямое отношение к восстановительному подходу и службам примирения, проигнорирована статья 76 Уголовного кодекса РФ, которая указывает, что: *«лицо, впервые совершившее преступление небольшой или средней тяжести, может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и загладило причиненный потерпевшему вред»* и другие российские документы.

5. Метод школьной медиации – только один из возможных подходов к организации медиации в образовательной сфере. Существуют и другие модели медиации (нарративная, трансформативная, восстановительная и т. д.) и подходы к ее организации. Важно, чтобы образовательные учреждения могли свободно выбирать наиболее приемлемую для них модель, что соответствует статье 3.1 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», которая гласит о недопустимости «ограничения или устранения конкуренции в сфере образования».

6. Также «Рекомендации...» содержат и другие спорные положения, например, связанные с «созданием с помощью метода школьной медиации и восстановительного подхода системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей, (...) освободившихся из мест лишения свободы», работой с суицидами и т. д.

30 июня 2014 года распоряжением Правительства РФ № 1430-р была утверждена **«Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации»** [5]. Эта Концепция одной из своих задач ставит «интеграцию метода школьной медиации в образовательный процесс и систему воспитания, создание служб школьной медиации в образовательных организациях для обеспечения возможности доступа к медиации для каждой семьи и каждого ребенка», то есть повторяется направленность на монополизацию конкретного метода, разрабатываемого конкретной организацией. Положения, направленные на монополизацию и единоначалие, усиливаются. Читаем в Концепции: *«Сеть служб медиации создается как единая система, имеющая координацию и управление. По своей структуре сеть служб медиации представляет собой двухуровневую систему: на первом уровне находится головная организация системы – Федеральный центр медиации и развития восстановительного правосудия, который является структурным подразделением федерального государственного бюджетного учреждения "Федеральный институт медиации", находящегося в ведении Министерства образования и науки Российской Федерации (...). На втором уровне находятся службы медиации на региональном и местном уровнях».*

«Основу службы медиации на региональном и местном уровнях должны составлять секретари комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, а также педагогические работники, реализующие дополнительные профессиональные программы – программы повышения квалификации педагогических работников. Они будут выполнять функции медиаторов-тренеров, методистов-тренеров для обучения и профессиональной подготовки работников, осуществляющих свою практическую деятельность с семьями и детьми в возрасте с 7 до 18 лет, – провайдеров медиативных и восстановительных технологий. (...) В связи с этим одним из наиболее эффективных направлений будет содействие организации служб школьной медиации в образовательных организациях».

Таким образом, судя по тексту, вместо идеи медиации как минимизации влияния государства на жизнь людей и передаче ответственности и права принятия решений людям и сообществам, делается попытка выстроить государственную иерархичную структуру, подобную министерству с сетью подведомственных учреждений, которая будет стягивать на себя бюджетные средства и руководство.

Данный документ также не учитывает существующую в России многолетнюю практику восстановительной медиации и восстановительного правосудия.

Согласно Концепции: *«Сеть служб медиации включает в себя службу медиации на федеральном уровне, на региональном и местном уровнях. Служба медиации на федеральном уровне осуществляет следующие функции: общая координация работы служб медиации; координация работы по разработке и совершенствованию нормативно-правовой базы для развития медиации и восстановительного правосудия с государственными органами, судами, образовательными организациями, исправительными учреждениями, комиссиями по делам несовершеннолетних, иными организациями,*

институтами гражданского общества и общественными организациями; методическая работа (разработка программ обучения и просветительских программ, новых методик и технологий практической работы); (...) сертификация организаций, выполняющих роль служб медиации...».

То есть Концепция хотя и указывает в начале, что «сложившаяся практика проведения реформ исключительно сверху (...) замедляет становление и развитие этих инноваций», но по сути направлена на формирование «сети служб медиации» с «вертикальным» администрированием (что противоречит сетевой организации) во главе с «Федеральным центром медиации и восстановительного правосудия», не имеющим опыта реализации программ восстановительного правосудия в работе с правонарушениями несовершеннолетних, но который в то же время будет решать задачу регулирования в своих руках системы подготовки и сертификации¹²⁰ медиаторов, в том числе работающих в восстановительной модели. Далее текст концепции во многом выглядит как попытка обоснования этой организационно-административной идеи.

Отдельные положения Концепции также вызывают недоумение. Например, фраза, что «медиация альтернативна судебному разбирательству, в котором решение принимает судья, а не стороны спора» справедлива для гражданских, но не для уголовных дел (кроме нескольких статей частного обвинения) и общественно-опасных деяний несовершеннолетних, поскольку уголовный судебный процесс или рассмотрение дела на КДНиЗП будет происходить независимо от проведения медиации. Кроме того, в уголовном процессе может быть спор между государством и обвиняемым (по до-

¹²⁰ Деятельность медиаторов, на наш взгляд, не должна сертифицироваться, так же как не сертифицируется деятельность психологов, педагогов: достаточно документа о полученном образовании или о повышении квалификации в сфере медиации.

казательству вины и защите), к которому медиация не применяется. А между обидчиком и пострадавшим может не быть никакого спора, а есть факт причинения вреда в ходе совершенного преступления (общественно опасного деяния) и стороны изначально не равны, следовательно, здесь медиация в модели альтернативного разрешения споров малоприменима.

Региональные правовые документы

В некоторых регионах программы, включающие восстановительные практики, создание служб примирения, были приняты задолго до утверждения «Национальной стратегии...». Первой масштабной региональной программой стала **Краевая целевая программа «Семья и дети Пермского края на 2007–2010 годы»**, принятая Законодательным Собранием Пермского края 22 февраля 2007 года, а также ее продолжение «Семья и дети Пермского края на 2011–2015 годы», принятая Законодательным Собранием Пермского края 19 августа 2010 года. Программа определяла «Внедрение восстановительных (ювенальных) технологий в деятельность субъектов системы профилактики правонарушений несовершеннолетних» в двух направлениях: «обучение специалистов органов и учреждений системы профилактики правонарушений восстановительным технологиям», а также «создание и поддержка ресурсных центров восстановительных технологий и школьных служб примирения».

Далее подробнее остановимся на программах города Москвы как одного из регионов РФ. 08 сентября 2009 года было принято **Постановление Правительства Москвы № 945-ПП «О Дополнительных мерах по профилактике ксенофобии и этнополитического экстремизма в молодежной среде города Москвы»** [32].

«В целях повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти города Москвы по достижению целей государственной национальной политики в молодежной среде Правительство Москвы постановляет Департаменту образования города Москвы в организации работы органов ученического самоуправления уделять особое внимание формированию среди детей и учащейся молодежи идей межнационального согласия и гражданской солидарности через *школьные службы примирения, деятельность которых направлена на профилактику конфликтных ситуаций, в том числе на этнической почве*».

На наш взгляд, данное постановление не оказало влияния на развитие служб примирения в Москве¹²¹ в отличие от принятого в 2011 году **Протокола заседания Московской городской межведомственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 21.09.2011 г. № 01-11 [33]**, в котором сказано, что «Комиссия постановляет:

1.4. *Создать до 2013 г. в каждом общеобразовательном учреждении школьную службу примирения* в целях своевременного разрешения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса.

2. Департаментам образования и семейной и молодежной политики города Москвы совместно с Московской городской межведомственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав обеспечить в IV квартале 2011 г. изучение опыта работы районов Ярославский (СВАО) и Коньково (ЮЗАО) *по созданию районных и школьных служб примирения*.

¹²¹ Например, в Департаменте образования г. Москвы создана постоянно действующая рабочая группа по вопросам противодействия экстремистским проявлениям среди обучающихся и воспитанников, которая, в частности, в своем решении от 21 декабря 2012 г. отметила положительный опыт по внедрению школьных служб примирения.

3.4. Принять меры по поэтапному до 2013 г. созданию (по опыту районов Ярославский и Коньково) *районных служб примирения*. До 01.12.2011 г. направить в Московскую городскую межведомственную комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав свои предложения по срокам создания названной службы».

В соответствии со ст. 11.3 Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики...» КДНиЗП осуществляют меры по координации деятельности органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. В соответствии со ст. 4 вышеуказанного закона в систему профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних входят органы управления образованием. Поэтому, хотя образовательные учреждения напрямую городской КДНиЗП не подчиняются, многие из них (особенно в тех районах, где районные и окружные КДНиЗП поддерживают идеи восстановительного правосудия, медиации и служб примирения) начали выполнять постановление и создавать службы примирения.

В 2012 году была принята Государственная программа города Москвы на среднесрочный период (2012–2016 гг.) развития образования города Москвы («Столичное образование») [1]. Подпрограмма 0302 «Общее образование» определяет приоритеты политики Правительства города Москвы как «формирование у подрастающего поколения нравственных ценностей, культурной идентичности, коммуникативной компетенции; способностей к ответственному самоопределению...»

Школьные и территориальные службы примирения могут также содействовать реализации этих приоритетов.

В Москве протоколом № 03-13 заседания Московской городской межведомственной комиссии по делам несо-

вершеннолетних и защите их прав от 28 августа 2013 г. утвержден «План мероприятий по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей в городе Москве на 2013–2017 годы» [10]. В разделе 9 «Меры поддержки и адаптации семьи» пункт 108 предусматривает **организацию служб школьной медиации в образовательных учреждениях**. Ответственным исполнителем назначен Департамент образования города Москвы. Подобные документы есть и в других регионах.

Международные документы по медиации и восстановительному правосудию

Ряд международных документов определяет работу медиатора. В большинстве своем они не имеют юридической силы на территории РФ, но могут быть интересны при разработке аналогичных российских документов.

Руководство Организации Объединенных Наций по вопросам эффективной посреднической деятельности (сентябрь 2012) разрабатывалось в качестве ресурса для посредников, государств и других субъектов, оказывающих поддержку посредническим мероприятиям [24].

Руководящие принципы политики Совета Европы по вопросу комплексных национальных стратегий защиты детей от насилия CM/Rec(2009)10 [25]: «В случае детей, совершивших насилие, такие принципы, как возмездие и наказание, должны уступить место задачам в области реабилитации и *восстановительного правосудия*, причем должное внимание со стороны государства должно уделяться эффективным гарантиям безопасности для детей, пострадавших от насилия, обеспечению их прав и правовой защите».

Рекомендация № R (99) 19 Комитета Министров государствам – членам Совета Европы, посвященная ме-

диации в уголовных делах (15 сентября 1999 года). Она «относится к любому процессу, в рамках которого пострадавшему и правонарушителю предоставляется возможность, в случае их добровольного согласия, с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) принимать активное участие в разрешении проблем, возникших в результате преступления» [21].

Резолюция ЭКОСОС E/2002/12 от 24 июля 2002 г. «Основные принципы применения программ реституционного правосудия в вопросах уголовного правосудия» (ООН) [20].

Рекомендуемые стандарты к программам медиации ровесников, реализуемым в рамках среднеобразовательных учебных заведений, разработанные профессиональным сообществом медиаторов – Ассоциацией по Разрешению Конфликтов (the Association for Conflict Resolution USA, 2007). В этом стандарте подробно рассматривается работа медиаторов (в том числе школьников-медиаторов) в образовательном учреждении, система подготовки тренеров и т. д. В частности, документ указывает, что медиация ровесников может быть частью программы *восстановительного правосудия и модели «пострадавший-обидчик»* [23].

Документы, регламентирующие работу медиатора и служб примирения

Одним из основных документов для работы школьной службы примирения в России являются **стандарты восстановительной медиации**, разработанные в 2009 году Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации [26].

Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного

подхода. При разработке стандартов учтен опыт работы по проведению программ восстановительного правосудия в различных регионах России в течение 12 лет.

В стандартах восстановительной медиации указано, что «программы восстановительной медиации могут осуществляться в службах примирения. Службы примирения при исполнении своих функций должны быть независимыми и самостоятельными. Деятельность служб примирения должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается. Службы примирения могут создаваться как по ведомственному принципу (в системе образования, молодежной политики, социальной защиты, судебных, правоохранительных органов и пр.), так и носить межведомственный, надведомственный (службы при муниципалитетах, КДНиЗП и пр.) или территориальный характер.

Медиаторы, руководители и кураторы служб должны пройти специальную подготовку. Служба примирения использует разные программы: медиацию, круги сообществ, школьную конференцию, а также может разрабатывать свои оригинальные программы, основанные на принципах восстановительной медиации. Службы примирения должны обладать достаточной самостоятельностью при исполнении своих функций.

В школьную службу примирения (ШСП) обязательно входят учащиеся-медиаторы и взрослый куратор».

Помимо стандартов восстановительной медиации межрегиональным общественным центром «Судебно-правовая реформа» и Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации разработан ряд типовых документов, организующих деятельность службы примирения и работу медиатора (и защищающих от необоснованных претензий), в частности:

- приказ директора образовательного учреждения о создании службы примирения и назначении куратора;

- договор школьной службы примирения с территориальной службой примирения;
- положение о школьной службе примирения;
- положение о территориальной службе примирения;
- формы мониторинга деятельности служб примирения;
- регистрационная карточка;
- примирительный договор;
- порядок работы медиатора;
- журнал регистрации конфликтов;
- учебная программа подготовки медиаторов и кураторов служб примирения и др.

При составлении подобных документов на уровне образовательного учреждения необходимо учитывать закон «О персональных данных» 152-ФЗ и при необходимости запрашивать у родителей и законных представителей разрешение на сбор персональных данных, их систематизацию и обработку, в том числе в виде электронных баз данных.

Список правовых документов

1. Государственная программа города Москвы на среднесрочный период (2012–2016 гг.) развития образования города Москвы («Столичное образование») URL http://www.educom.ru/ru/documents/target_grant/razrab (Дата обращения 11.09.2014).
2. *Пашин С.* Экспертное заключение. Актуальные проблемы правового регулирования медиации // Вестник восстановительной юстиции. Вып. 8. М., 2011. С. 141.
3. *Коновалов А.Ю.* Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / под общей ред. Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.

4. Межрегиональный общественный центр «Судебно-правовая реформа». URL www.sprc.ru. (Дата обращения 11.09.2014).
5. Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации URL <http://www.8-926-145-87-01.ru/> (Дата обращения 11.09.2014).
6. Мониторинг восстановительных практик // Вестник восстановительной юстиции. Вызовы и стратегии. Выпуск 10. – М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2013.
7. Мониторинг реализации национальной стратегии действий в интересах детей на 12–17 годы. URL <http://мониторингсид.рф> (Дата обращения 11.09.2014).
8. Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы <http://base.garant.ru/70183566> (Дата обращения 11.09.2014).
9. Письмо «Позиция Минэкономразвития России по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27 мая 2011 г. URL http://www.economy.gov.ru/minec/about/structure/depcorp/doc20110527_004 (Дата обращения 11.09.2014).
10. План мероприятий по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей в городе Москве на 2013–2017 годы URL <http://мониторингсид.рф/погмативе> (Дата обращения 11.09.2014).
11. Положение о комиссии по урегулированию споров. URL <http://yadi.sk/d/7ipkv02F9WdCh> (Дата обращения 11.09.2014).

12. Положение об уполномоченном по правам ребенка в образовательном учреждении САО г. Москвы URL <http://www.ombudsman.mos.ru/node/107> (Дата обращения 11.09.2014) 18.
13. Порядок применения к обучающимся и снятия с обучающихся мер дисциплинарного взыскания устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования. ФЗ № 273 ст. 43 <http://www.rg.ru/2013/06/26/minobrнауки-dok.html> (Дата обращения 11.09.2014).
14. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2013 г. № 19 URL http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=148355#utm_campaign=fd&utm_source=consultant&utm_medium=email&utm_content=body (Дата обращения 11.09.2014).
15. Постановление Правительства Российской Федерации от 05 августа 2013 г. № 662, утвердившее «Перечень обязательной информации о системе образования, подлежащей мониторингу» в разделе 2 пункт к) создание безопасных условий при организации образовательного процесса в общеобразовательных организациях. URL <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=150568> (Дата обращения 11.09.2014).
16. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 марта 2013 г. № 185 «Об утверждении Порядка применения к обучающимся и снятия с обучающихся мер дисциплинарного взыскания» (Зарегистрировано в Минюсте России 04.06.2013 № 28648) <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=147442> (Дата обращения 11.09.2014).

17. Приказ Департамента образования г. Москвы № 13 от 25 января 2013 г «Об утверждении Примерного положения об управляющем совете образовательного учреждения, подведомственного Департаменту образования города Москвы» URL. <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70232104/#review> (Дата обращения 11.09.2014).
18. Приложение к письму МИНОБРНАУКИ от 1 апреля 2013 г. № ИР-170/17 о ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» URL http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=145167#utm_campaign=hotdocs&utm_source=consultant&utm_medium=email&utm_content=body#utm_campaign=hotdocs&utm_source=consultant&utm_medium=email&utm_content=1 (Дата обращения 11.09.2014).
19. Распоряжение Правительства РФ от 30 декабря 2012 г. № 2620-р «Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки" URL <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=140254> (Дата обращения 11.09.2014).
20. Резолюция ЭКОСОС E/2002/12 от 24 июля 2002 г. «Основные принципы применения программ реституционного правосудия в вопросах уголовного правосудия» (ООН) URL <http://www.un.org/ru/ecosoc/docs/2002/r2002-12.pdf> (Дата обращения 11.09.2014).
21. Рекомендация № R (99) 19 Комитета Министров государствам – членам Совета Европы, посвященная медиации в уголовных делах (15 сентября 1999 года). URL <http://mosmediator.narod.ru/index/0-345> (Дата обращения 11.09.2014).
22. Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных учреждениях URL <http://www.>

- garant.ru/products/ipo/prime/doc/70447852/ (Дата обращения 11.09.2014).
23. Рекомендуемые стандарты к программам медиации ровесников, реализуемым в рамках среднеобразовательных учебных заведений URL <http://www.mediate.com/acreducation>. (Дата обращения 11.09.2014).
 24. Руководство Организации Объединенных Наций по вопросам эффективной посреднической деятельности URL <http://mosmediator.narod.ru/index/0-393> (Дата обращения 11.09.2014).
 25. Руководящие принципы политики Совета Европы по вопросу комплексных национальных стратегий защиты детей от насилия CM/Rec(2009)10 URL http://www.rfdeti.ru/files/1271311648_se1.pdf (Дата обращения 11.09.2014)
 26. Стандарты восстановительной медиации. // Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. Выпуск 7. – М.: Центр «СПР», 2010. (Дата обращения 11.09.2014).
 27. Федеральный закон ФЗ-193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 7 июля 2010 года <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=148723>
 28. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) URL <http://base.garant.ru/70291362/#ixzz3Cх9YqI2с> (Дата обращения 11.09.2014).
 29. Федеральный Государственный образовательный стандарт URL <http://минобрнауки.рф/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/336> (Дата обращения 11.09.2014).
 30. Профессиональный стандарт педагога» при реализации программ основного и среднего общего образова-

- ния URL http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155553/ (Дата обращения 11.09.2014).
31. Распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р О Концепции долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года (с изменениями и дополнениями) <http://base.garant.ru/194365/> (Дата обращения 11.09.2014).
32. Постановление Правительства Москвы № 945-ПП «О Дополнительных мерах по профилактике ксенофобии и этнополитического экстремизма в молодежной среде города Москвы». URL http://mosopen.ru/document/945_pp_2009-09-08 (Дата обращения 11.09.2014).
33. Протокол заседания Московской городской межведомственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 21.09.2011 г. № 01-11 URL <http://www.8-926-145-87-01.ru/регионам/регион-москва> (Дата обращения 11.09.2014).

Часть VII

Мониторинг школьных служб примирения за 2013 год, проводимый в рамках Всероссийской ассоциации восстановительной медиации¹²²

Школьные службы примирения в России начали создаваться с 2001–2002 года, то есть более 12 лет назад. Все эти годы службы примирения развивались в основном¹²³ через команды активистов, которые считали развитие восстановительного правосудия и служб примирения важным для себя делом. Большинство таких региональных команд постепенно выросли в региональные ассоциации восстановительной медиации¹²⁴. Благодаря постепенному развитию, в 15 регионах были созданы школьные службы примирения, которые нарабатывали опыт, методические разработки и т. д. Термин «школьная служба примирения» – сложившееся понятие, включающее в себя службы примирения в разных образовательных организациях (в том числе гимназиях, колледжах, лицеях и т. п.). Модель школьной службы примирения описана в текстах сотрудников межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа».

В 2012 году была утверждена Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы, которая как важное направление утвердила *«приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия; наличие системы специализированных вспомогательных служб (в том числе служб примирения); развитие сети служб при-*

¹²² Сбор и обработка данных выполнена Антоном Коноваловым.

¹²³ До последнего времени исключением был Пермский край, где с 2006 года распространение школьных служб примирения было принято на административном уровне.

¹²⁴ Они имеют разные названия, но деятельность их специалистов основана на концепции восстановительного правосудия.

мирения в целях реализации восстановительного правосудия; организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении». Во исполнение Национальной стратегии действий в интересах детей в регионы были направлены документы (в частности, «Методические рекомендации по организации служб школьной медиации), которые «на местах» часто воспринимались как обязательные для исполнения. Нам рассказывали, что в некоторых регионах администрация выдвигает требование в короткий срок создать школьные службы примирения во всех образовательных учреждениях (организациях).

В результате, в большинстве образовательных учреждений России стали создаваться службы примирения без взаимодействия с ассоциациями восстановительной медиации и без понимания принципов и концепции восстановительного правосудия как основы школьных служб примирения. В интернете присутствует информация о «службах примирения», в которых работают медики, сотрудники правоохранительных органов, проводятся обследования, либо когда существующая в образовательной организации деятельность (социальная или психологическая) выдается за деятельность школьной службы примирения.

Учитывая появление значительного числа «служб примирения», создаваемых не в соответствии со стандартами восстановительной медиации, с 2013 года мы приняли решение учитывать в мониторинге только те школьные службы примирения, которые взаимодействуют с региональными ассоциациями восстановительной медиации, чтобы приводимые данные по работе службы примирения были в достаточной степени объективны.

Это привело к **снижению численных показателей** в мониторинге за 2013 год по сравнению с прошлыми годами,

что говорит не о снижении числа служб примирения по России, а о более точной выборке проводимого мониторинга¹²⁵.

При этом мы уверены, что есть хорошо работающие службы примирения, не вошедшие в данный мониторинг. Но поскольку они работают отдельно от Всероссийской ассоциации восстановительной медиации и ее региональных партнеров, проанализировать их работу мы не имеем возможности. Кроме того, мы учитываем в мониторинге только те службы примирения, которые проводят восстановительные программы (медиацию, круги сообщества, и др.) не реже раза в четверть (кроме созданных недавно). Если служба примирения не проводит постоянно восстановительные программы, мы не можем считать ее действующей.

Территории, в которых созданы школьные службы примирения

Первые школьные службы примирения были созданы в Москве, Петрозаводске и Великом Новгороде в 2001–2002 г. Потом началось развитие школьных служб примирения в Пермском крае, Волгограде, затем в Урае, Томске, далее к движению стали присоединяться новые регионы. К сожалению, в связи с уходом поддерживающих идею служб примирения людей в некоторых регионах службы примирения распались и только в 2013–2014 гг. начинают создаваться заново. Несмотря на изменение состава территорий, где функционируют школьные службы примирения, их численность остается одинаковой на протяжении последних трех лет. В некоторых территориях школьные службы примире-

¹²⁵ Например, имеется информация, что в Пермском крае насчитывается 527 школьных служб примирения (информация из доклада председателя Пермского краевого суда Владимира Вельянинова с сайта <http://territoriaprava.ru/topics/59655>). В прошлые годы мы их учитывали в мониторинге. Однако в этом году из них только 30 служб примирения представили Ассоциации медиаторов Пермского края свои данные для анализа и отображения в мониторинге за 2013 год.

ния работают более 10 лет. Мы считаем, что постепенное укоренение служб лучше помогает удерживать принципы восстановительной медиации, заложенные в модели служб примирения, чем поспешное повсеместное внедрение.

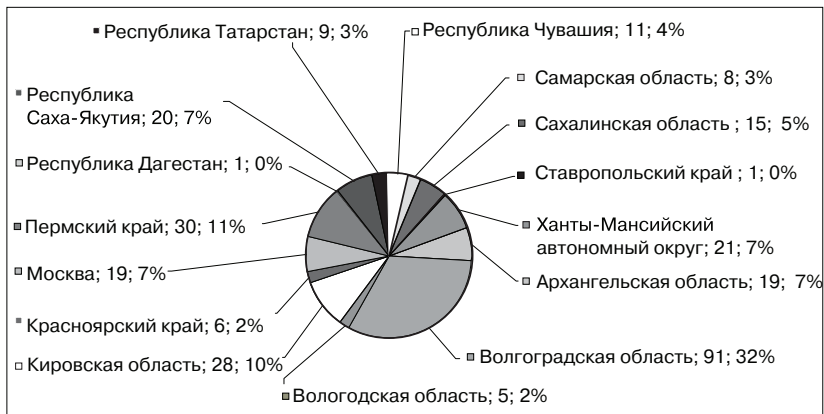


Таблица 1.
Динамика территорий со службами примирения по годам

Год	Число территорий	Список территорий
2009	7	Москва, Волгоградская область, Казань, Новосибирск, Самара, Тюмень, Пермский край
2010	11	Москва, Великий Новгород, Волгоградская область, Пермский край, Казань, Махачкала, Новосибирск, Самарская область, Тюмень, Урай, Республика Чувашия
2011	15	Алтайский край (Барнаул), Волгоградская область, Кировская область, Красноярский край (Красноярск), Москва, Новгородская область (Великий Новгород), Новосибирская область (Новосибирск), Республика Дагестан (Махачкала), Республика Саха-Якутия, Республика Татарстан (Казань), Ростовская область, Самарская область, Ставропольский край, Республика Чувашия., Пермский край

2012	15	Волгоградская область, Республика Дагестан (Махачкала), Кировская область (Киров), Красноярский край, Ленинградская область (г. Луга), Москва, Новгородская область (Великий Новгород), Новосибирская область, Пермский край, Самарская область, Сахалинская область, Республика Саха-Якутия, Ставропольский край, Республика Татарстан (Казань), Республика Чувашия
2013	15	Архангельская область, Волгоградская область, Вологодская область, Кировская область, Красноярский край, Москва, Пермский край, Республика Дагестан, Республика Саха (Якутия), Республика Татарстан, Самарская область, Сахалинская область, Ставропольский край, Ханты-Мансийский автономный округ, Республика Чувашия

Важным для нас вопросом стало придание устойчивости создаваемым службам примирения. На всех территориях с устойчиво работающими школьными службами примирения существуют команды в виде ассоциации восстановительной медиации. Членами ассоциаций разработана образовательная программа, позволяющая обучать новых медиаторов в рамках модели восстановительной медиации. Также члены ассоциаций приняли участие в разработке концепции создания и поддержки служб примирения на уровне региона. Мы считаем это важными факторами укоренения служб примирения на территории.

Количественные данные школьных служб примирения за 2013 год

Таблица 2

**Общий мониторинг школьных служб примирения за 2013 год
(15 регионов России в рамках Всероссийской ассоциации
восстановительной медиации)**

Количество действующих служб	Медиаторами работают взрослые и учащиеся		207
	Медиаторы – только взрослые		77
	ВСЕГО		284
Число членов служб примирения	медиаторов	Взрослых	485
		Медиаторы-сверстники, юные медиаторы	1234
	Участники службы примирения		1410
Тип организации, где создана служба	Школа, лицей, гимназия		290
	Колледж, техникум, вуз		9
	Детский дом, интернат		3
	Иное		3
Количество поступивших случаев	из них по случаям, зарегистрированным в:	образовательной организации	1644
		полиции	54
		комиссии по делам несовершеннолетних	39
		Другое	32
	ВСЕГО		1769
Прекращение уголовного дела за примирением сторон после медиации			17

Количество завершённых программ	Из них	Медиация	1380
		Школьная конференция	25
		Круги сообщества	187
		Профилактические «круги» по потенциально конфликтным ситуациям	80
	Другое	26	
ВСЕГО			1698
Количество случаев, рассматриваемых с участием специалистов из территориальных служб примирения			20
Общее число участников программ (в том числе: нарушителей, законных представителей, участников круга и т. д., кроме медиаторов)	взрослых		1511
	подростков		5126
	ВСЕГО		6637

Таблица 3. Мониторинг школьных служб примирения за 2013 год по регионам

№ п/п	Территория	Количество действующих служб		Число членов служб примирения		Тип организации, где создана служба				Количество поступивших случаев				Прекращение уголовного дела за примирением сторон после медиации				Количество завершённых программ				Общее число участников программ (в том числе: нарушителей, законных представителей, участников круга и т.д., кроме медиаторов)					
		3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.
1.	Архангельская область	8	11	19	33	29	68	0	0	0	0	41	2	0	1	44	0	37	0	3	0	0	40	0	65	77	142
2.	Волгоградская область	91	0	91	174	603	777	90	0	1	0	780	24	12	5	821	14	584	14	122	45	26	791	0	684	2466	3150
3.	Вологодская область	4	1	5	14	7	25	4	0	1	0	17	1	0	0	18	0	16	0	0	1	0	17	5	20	44	64

Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.
4.	Кировская область	8	20	28	28	83	57	45	1	1	2	54	1	4	0	59	0	44	1	0	0	0	45	0	85	127	212
5.	Красноярский край	4	2	6	17	12	20	6	0	0	0	27	2	2	3	34	3	24	0	2	1	0	27	0	25	87	112
6.	Москва	10	9	19	39	43	56	13	7	0	0	142	5	6	0	153	0	99	1	28	8	0	136	8	209	725	934
7.	Пермский край	19	11	30	33	66	99	28	1	0	1	162	0	6	6	174	0	153	3	4	10	0	170	1	102	456	558
8.	Республика Дагестан	1	0	1	2	4	6	1	0	0	0	15	0	2	0	17	0	17	0	0	0	0	17	0	34	17	51
9.	Республика Саха (Якутия)	20	0	20	43	204	0	20	0	0	0	108	18	5	0	131	0	151	4	10	0	0	165	0	74	258	332
10.	Республика Татарстан	7	2	9	19	57	76	8	0	0	0	43	0	0	0	43	0	39	1	1	0	0	41	0	30	130	160
11.	Республика Чувашия	10	1	11	14	62	57	11	0	0	0	103	0	0	0	103	0	79	0	5	3	0	87	6	48	315	363
12.	Самарская область	8	0	8	8	27	35	8	0	0	0	51	0	1	17	69	0	56	0	8	5	0	69	0	13	186	199
13.	Самалинская область	0	15	15	26	1	53	15	0	0	0	56	0	0	0	56	0	42	0	0	0	0	42	0	52	123	175
14.	Ставропольский край	0	1	1	3	0	3	1	0	0	0	4	0	0	0	4	0	1	0	0	2	0	3	0	8	10	18
15.	Хакасия-Менделеевский автономный округ	17	4	21	32	36	78	21	0	0	0	41	1	1	0	43	0	38	1	4	5	0	48	0	62	105	167
	ИТОГО	207	77	284	485	1234	1410	290	9	3	3	1644	54	39	32	1769	17	1380	25	187	80	26	1698	20	1511	5126	6637

Пояснения к таблице (по номеру столбца):

1. Номер по алфавиту
2. Территория, на которой собирается мониторинг.
3. Общее количество действующих служб примирения на территории, кураторы и/или медиаторы которых входят в ассоциацию восстановительной медиации или взаимодействуют с ней. Действующей считается служба примирения, которая проводит не менее 4 восстановительных программ в год либо создалась меньше года назад, но уже провела восстановительные программы. В данной колонке указывается количество школьных служб примирения, работающих в соответствии с моделью, когда членами службы примирения являются взрослые и обучающиеся образовательных учреждений. Название может варьироваться («детская служба примирения», «школьная служба медиации» и пр., но важна ориентация на восстановительные практики).
4. Аналогично предыдущему пункту, но службы примирения, членами которых являются только взрослые (специалисты, педагоги и т. п.).
5. Сумма столбцов 3 и 4.
6. Общее число взрослых медиаторов. Медиатором является человек, прошедший подготовку по восстановительной медиации и проводящий программы ВМ (как минимум одну).
7. Общее число медиаторов-школьников («медиаторов-ровесников», «юных медиаторов»). Медиатором является человек, прошедший подготовку по восстановительной медиации и проводящий программы ВМ (как минимум одну).
8. Участники службы примирения – взрослые и обучающиеся ОУ, которые входят в службу примирения, но

- медиации либо другие восстановительные программы не проводили.
9. Учреждение (организация), в котором действует служба примирения. В этом столбце указывается количество служб примирения, действующих в образовательной организации.
 10. Аналогично предыдущему пункту, но количество служб на территории, действующих в послешкольном образовании (колледж, вуз, техникум и пр.).
 11. Аналогично предыдущему пункту, но количество служб на территории, действующих в детских домах, интернатах, специализированных школах.
 12. Иное – если учреждение не относится к пунктам 9–11.
 13. Количество поступивших в школьную службу примирения случаев из образовательной организации.
 14. Количество поступивших в школьную службу примирения случаев из подразделения (отделения) по делам несовершеннолетних (полиции).
 15. Количество поступивших в школьную службу примирения случаев из комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.
 16. Количество поступивших в школьную службу примирения случаев из школы из других источников.
 17. Общее количество поступивших в школьную службу примирения случаев (сумма столбцов 13-16).
 18. По какому количеству дел были прекращены уголовные дела за примирением сторон после проведенной медиации.
 19. Количество завершенных программ. Завершенной считается программа, в которой стороны урегулировали ситуацию (или стороны составили план по урегулированию ситуации) и при этом были реализованы принципы восстановительного правосудия

- (восстановительной медиации). В данном столбике – количество завершенных восстановительных медиаций.
20. Аналогично предыдущему пункту, количество завершенных школьных восстановительных конференций.
 21. Аналогично предыдущему пункту, количество завершенных кругов сообщества.
 22. Аналогично предыдущему пункту, количество завершенных профилактических кругов по потенциально конфликтным ситуациям, когда конфликта нет, но есть потенциальный риск его возникновения (формирование нового класса, приход новичка в класс, межэтническая напряженность и т. п.).
 23. Аналогично предыдущему пункту, другие варианты, не указанные в столбцах 19–22.
 24. Общее количество завершенных программ по столбцам 19–23.
 25. Количество случаев, рассматриваемых совместно школьной службой примирения с участием специалистов из территориальных служб примирения.
 26. Число участников программ (медиаций, кругов сообщества, и пр.), не включая медиаторов (ведущих программ). В данном столбце указывается число взрослых участников (родители, педагоги, администраторы, специалисты и т. д.)
 27. Число участников программ (медиаций, кругов сообщества, и пр.) не включая медиаторов (ведущих программ). В данном столбце число несовершеннолетних участников (учащиеся, их друзья и т. д.)
 28. Всего (общее число участников) – сумма столбцов 26 и 27.

Исходя из количественного мониторинга можно выделить следующее.

- 207 школьных служб примирения в 15 регионах России в своей практике ориентируются на восстановительный подход в рамках Всероссийской ассоциации восстановительной медиации.
- За 2013 год проведено 1698 восстановительных программ, то есть в среднем по 8 программ в каждой службе.
- Количество школьных служб примирения с участием школьников в два с половиной раза больше, чем служб примирения, где только взрослые. Это важно, поскольку модель школьной службы примирения включает и взрослых медиаторов, и медиаторов-сверстников (юных медиаторов).
- Развиваются профилактические круги сообщества. Возможно, это показывает ресурс восстановительных программ при первичной профилактике конфликтов в образовательном учреждении.
- Службы примирения и медиаторы начинают работать с все более сложными случаями (например, в учреждениях 8-го вида), что требует дальнейшего развития представлений о работе ведущих восстановительных программ.

Динамика школьных служб примирения по России

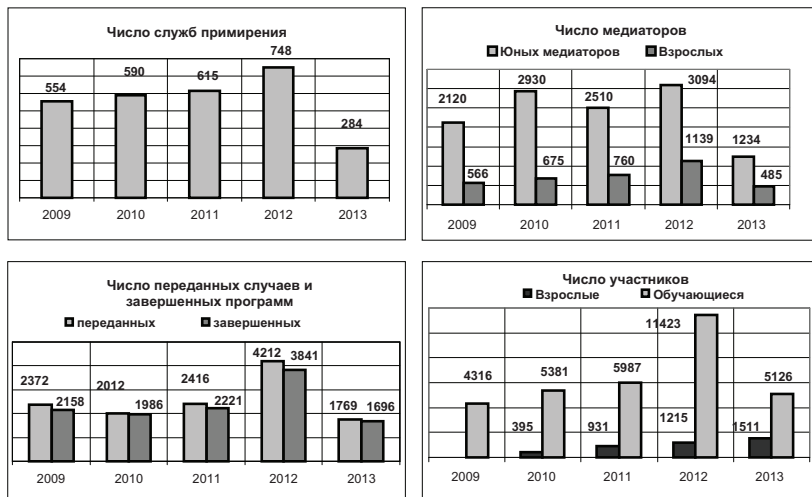
- Напомню, что снижение показателей 2013 года связано с **меньшим числом образовательных организаций, включенных в мониторинг**, – учитывались только службы примирения, которые взаимодействуют с региональными ассоциациями восстановительной медиации, что способствует соблюдению школьными службами примирения принципов при проведении восстановительных программ.
- Число медиаторов в данных мониторинга также снизилось в связи с более узкой выборкой, при этом соотношение между взрослыми медиаторами и медиаторами-школьниками сократилось.
- Соотношение количества переданных и завершенных¹²⁶ случаев показывает, что 96% переданных в школьную службу примирения ситуаций завершается той или иной восстановительной программой. Это хороший показатель, и он растет по сравнению с прошлыми годами.
- Службы примирения с каждым годом все больше работают и со взрослыми сторонами конфликта, что, возможно, говорит о возрастании интереса со стороны взрослых (педагогов и родителей) к участию в восстановительных программах. При этом детей – участников конфликта в восстановительных программах участвует примерно в три раза больше.

¹²⁶ Однако надо учитывать, что он несколько ниже, потому что по некоторым случаям проведено две и более программы, например, медиация и круг сообщества или несколько медиаций (что отражается на общей статистике).

Таблица 4. Динамика школьных служб примирения в России по годам (2009–2013)

Год	Число медиаторов		Количество поступивших случаев					Прекращение уголовного дела за примирением сторон		Количество завершённых программ					Кол-во случаев, рассматриваемых с участием специалистов из территориальных служб примирения		Общее число участников программ (в том числе, жертв и нарушителей)	
	взрослых	подростков	взрослых	школах	КДНиЗП	иное	из них по случаям, зарегистрированным в:	взрослых	подростков	Медиация	Школьная конференция	Круги сообщества	Иное	Всего	взрослых	подростков	взрослых	подростков
2009	566	2120	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	4316	4316
2010	675	2930	–	–	–	–	–	–	1810	67	108	1	1986	–	–	395	5381	5776
2011	760	2510	63	2137	98	118	2416	6	1905	13	78	225	2221	7	931	5987	6918	6637
2012	1139	3094	25	4094	80	13	4212	39	3347	28	388	78	3841	52	1215	11423	12638	12638
2013	485	1234	54	1644	39	39	1769	17	1380	25	187	106	1698	20	1511	5126	6637	6637

Динамика развития школьных служб примирения по годам (2009–2013)



Типология служб примирения

Получая информацию о работе школьных служб примирения, мы обратили внимание, что в рамках общей модели можно выделить несколько типов школьных служб примирения. В этом году мы впервые попросили указать, сколько и каких типов служб есть на территории, и, видимо, в дальнейшем будем уточнять саму типологизацию. Мы получили информацию не от всех, но от большинства территорий, и полагаем, что собранные данные отражают общую картину. Приведенная ниже типология отражает активность деятельности служб примирения, которая зачастую определяется внешними условиями, заинтересованностью руководителя и куратора службы примирения, а также достаточностью времени для становления службы. Данные показывают, что в количественном мониторинге территории представили информацию о разных по типу школьных службах прими-

рения, из которых восстановительные программы проводят только примерно половина (указанные в типологии как «профессионально работающая ШСП», «нормально работающая ШСП» и отчасти «недавно созданная ШСП»).

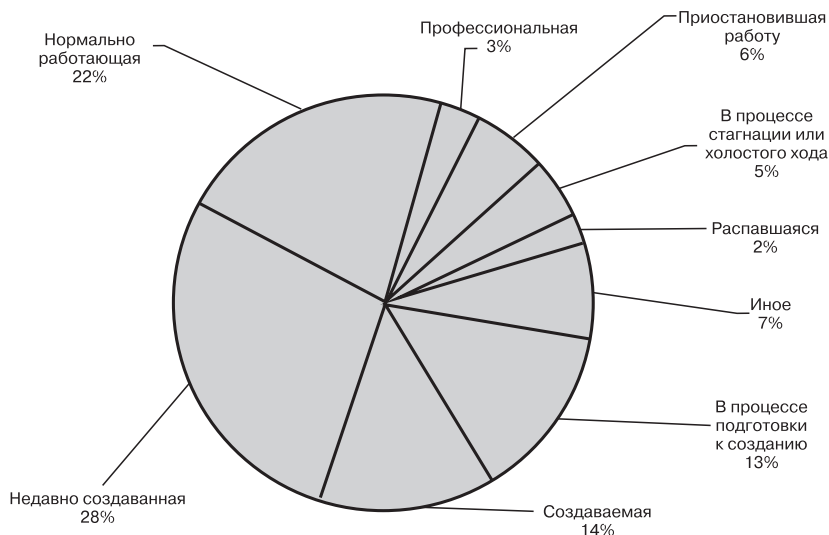
Таблица 6.
Распределение школьных служб примирения по типам

ТИП СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ (типология предложена Ириной Маловичко из Волгограда)	Число ШСП
ШСП в процессе подготовки к созданию (длительность периода неопределенная, может быть, по нашему опыту, от недели до нескольких лет). Директор школы принял решение о создании ШСП. Идет процесс изучения вопроса, подготовки документов, определения куратора. Детей-волонтеров нет. Программы примирения (медиации и др.) не проводятся.	35
Создаваемая ШСП (примерная длительность периода от 1 до 6 месяцев). Директор школы принял решение о создании ШСП. Утверждено положение, издан приказ о создании ШСП, определен куратор. Куратор находится в процессе обучения (самообучение, обучение на курсах и тренингах). Команда детей-волонтеров находится в процессе формирования и обучения. Сведения о конфликтах поступают в ШСП. Программы примирения (медиации и др.) проводятся в игровом обучающем режиме. Реальные программы примирения не проводятся.	35
Недавно созданная ШСП (примерная длительность периода от 1 до 6 месяцев). Все необходимые документы о ШСП в наличии. Все участники образовательного процесса (педагоги, дети, родители) проинформированы о работе ШСП. Куратор обучен. Команда детей-волонтеров сформирована и обучена (хотя бы минимально). Сведения о конфликтах поступают в ШСП. Проведены первые программы примирения (медиации и др.) – от 1 до 4 (вероятно, по легким случаям). Опыт работы задокументирован. Запланирована или проведена супервизия первых программ примирения.	72
Нормально работающая ШСП (длительность периода неопределенная, в среднем 3 и более года, максимальный период по опыту Волгограда – 10 лет). Все необходимые документы о ШСП в наличии. Все участники образовательного процесса (педагоги, дети, родители) проинформированы о работе службы. Куратор обучен и прошел несколько супервизий, семинаров/тренингов по повышению квалификации и обмену опытом. Сведения о конфликтах поступают в ШСП. Команда детей-волонтеров сформирована и обучена. Программы примирения (медиации и др.) проводятся систематически (как по легким, так и по	56

<p>более сложным случаям). Куратор и команда детей-волонтеров организуют и принимают участие в мероприятиях информационно-просветительского характера (фестивалях, конференциях, форумах и др.). Налажен процесс обновления команды детей-волонтеров. Опыт работы систематически документируется. Куратор и дети-волонтеры анализируют работу ШСП, составляют отчеты, участвуют в мониторинге, передают опыт, они включены в сетевое взаимодействие сообщества специалистов и волонтеров восстановительных практик.</p>	
<p>Профессионально работающая ШСП. То же, что в п. 4, а также: куратор (один или с участием детей-волонтеров) проводит программы примирения (медиации и др.) по сложным случаям, включая конфликты с участием взрослых (семейных, учительских и др.), по уголовным делам (отказным материалам и реальным). Куратор включен в работу совета профилактики, взаимодействует с КДН и ПДН, судами и другими органами системы профилактики правонарушений несовершеннолетних. Куратор организует после программ примирения дальнейшую помощь жертвам и правонарушителям. Куратор обобщает и передает свой опыт коллегам, помогает кураторам вновь создаваемых ШСП, он включен в сетевое взаимодействие сообщества специалистов восстановительных практик, как правило, как координатор, супервизор, преподаватель и эксперт.</p>	8
<p>ШСП в процессе обновления или приостановившая свою работу (длительность неопределенная, по нашему опыту 3 – 6 месяцев). Все необходимые документы о ШСП в наличии. Все участники образовательного процесса (педагоги, дети, родители) проинформированы о ее работе. Сведения о конфликтах поступают в ШСП. Есть положительный опыт нормальной работы службы в течение не менее 1 года. Произошла смена куратора и/или большинства состава команды детей-волонтеров. Куратор и дети-волонтеры находятся в процессе обучения. Программы примирения (медиации и др.) временно не проводятся.</p>	15
<p>ШСП в процессе стагнации или холостого хода (длительность периода неопределенная). Все необходимые документы о ШСП в наличии. Все участники образовательного процесса (педагоги, дети, родители) проинформированы о работе службы. Сведения о конфликтах поступают в ШСП. Куратор обучен и, возможно, прошел несколько супервизий, семинаров/тренингов по повышению квалификации и обмену опытом. Команда детей-волонтеров сформирована и обучена. Есть положительный опыт нормальной работы ШСП в течение не менее 1 года. Куратор и команда детей-волонтеров организуют и принимают участие в мероприятиях информационно-просветительского характера (фестивалях, конференциях, форумах и др.). Однако программы примирения (медиации и др.) не проводятся по различным причинам (неверные установки руководства, профессиональное выгорание куратора, противодействие окружения и др.).</p>	12

Распавшаяся ШСП (длительность неопределенная). Все необходимые документы в наличии. Директор школы не считает целесообразным продолжение работы службы (например, директор сменился, руководство его не поддерживает или по другим причинам). Или директор школы по-прежнему заинтересован в продолжении работы ШСП, но должность куратора остается вакантной (куратор длительно болеет, уволился и др.). Команда детей-волонтеров распущена и вновь не сформирована. Программы примирения (медиации и др.) не проводятся.	6
ИНОЕ	19
ИТОГО	258

Соотношение видов служб примирения



О качественном анализе проведенных программ в школьных службах примирения

Качественный анализ направлен, в первую очередь, на осмысление соответствия результатов программ базовым идеям восстановительного правосудия. Этот вопрос интересует деятелей восстановительного право-

судия во всем мире: действительно в конкретных программах реализуются декларируемые ценности и цели?

С 2013 года мы начали проводить качественный анализ программ, проведенных в школьных службах примирения. Сложность анализа заключается в том, что в общеобразовательных учреждениях происходят очень разные конфликтные ситуации и в отличие от правонарушений во многих из них нет явного причиненного вреда. Поэтому мы хотели выделить такие критерии, которые, с одной стороны, не закроют путь для творческих решений и развития восстановительных практик, а с другой стороны, позволят выделить специфику именно восстановительных программ (в отличие от других способов работы с конфликтами в школах). Поэтому мы использовали табличную форму. В первом столбце указаны принципы восстановительного правосудия, которые определяют особенность восстановительного подхода к решению конфликтных и криминальных ситуаций, в отличие от других. Второй столбец заполняли медиаторы (ведущие восстановительных программ).

Реализация принципов восстановительного подхода

Принципы восстановительного подхода	Реализация (в чем и как проявилось)
Восстановление способности людей понимать друг друга	
Участие социального окружения (родных, друзей, заинтересованных педагогов)	
Ответственность нарушителя перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель)	
Исцеление жертвы (если в ситуации была жертва)	
Принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию	
Что сделано/важно сделать для того, чтобы подобное не повторилось	
Иное	

Проведение качественного анализа помогает не только нам лучше понять, что реализуется на практике, но и самим медиаторам задуматься над своей работой с точки зрения реализации принципов восстановительного подхода.

Расширение восстановительных практик в образовательных учреждениях

В завершение хочется отметить, что службы примирения все чаще дополняются другими формами:

- подростковыми объединениями или волонтерскими командами, в основе которых лежит идея примирения и бесконфликтного общения;
- еженедельными занятиями со школьниками в виде «программы внеурочной деятельности по восстановительному подходу»;
- родительскими клубами;
- образовательными программами для педагогов по восстановительным практикам

и другими «родственными» направлениями деятельности.

При этом мы считаем наличие школьной службы примирения в образовательном учреждении основным, поскольку она в наиболее «чистом» виде реализует принципы восстановительного подхода к решению конфликтных и криминальных ситуаций.

Часть VIII

Документы для работы службы примирения

ПРИМЕРНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ (РЕСУРСНОМ ЦЕНТРЕ ПРИМИРЕНИЯ)

1. Общие положения

Ресурсный центр примирения (далее – РЦП) создается на базе ГБОУ ЦПМСС _____ (далее – Центр).

Ресурсный центр примирения является территориальной службой примирения, которая осуществляет работу с конфликтными и криминальными ситуациями несовершеннолетних, а также организует работу по методическому сопровождению школьных служб примирения. В РЦП входят сотрудники, прошедшие обучение по проведению восстановительных программ.

РЦП осуществляет свою деятельность на основании действующего законодательства РФ, устава Центра, настоящего положения, стандартов восстановительной медиации, ФГОС, а также в соответствии с протоколом № 01-11 заседания Московской городской межведомственной КДНиЗП от 21 сентября 2011 г., Государственной программы Москвы на среднесрочный период (2012–2016 гг.) «Развитие образования города Москвы» («Столичное образование») ¹²⁷, «Национальной стратегии действий в интересах детей 2012–2017 гг.» и «Планом первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы».

¹²⁷ Ссылка на региональные программы и правовые документы. Для примера приведены программы для Москвы.

2. Цели и задачи Ресурсного центра примирения

Деятельность РЦП направлена на содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных и противоправных ситуаций с использованием восстановительных технологий.

Целью деятельности РЦП является распространение восстановительных практик в образовательные учреждения района /округа, а также проведение восстановительных программ с участниками правонарушений и конфликтующими сторонами.

Задачи деятельности Центра:

- содействие в организации и методическое сопровождение школьных служб примирения (далее – ШСП);
- обучение восстановительным практикам педагогов, администрации и специалистов образовательных учреждений, а также учащихся и их родителей;
- проведение восстановительных программ (восстановительная медиация, круги сообщества, школьные и семейные конференции и т. д.) с несовершеннолетними правонарушителями, пострадавшими, их родителями, а также с конфликтующими сторонами (школьниками, педагогами и родителями) за пределами компетенции школьных служб примирения или при отсутствии таковых в ОУ;
- информационное обеспечение работы по восстановительным программам в районе;
- отработка модели межведомственного взаимодействия учреждений системы профилактики правонарушений несовершеннолетних района;
- мониторинг проведения восстановительных программ (в том числе в школах на своей территории);
- обучение навыкам проведения примирительных программ кураторов-взрослых и детей-волонтеров школ района;

- взаимодействие с Ассоциацией кураторов служб примирения и медиаторов Москвы (посещение мероприятий ассоциации, изучение материалов новых разработок в области восстановительного правосудия, доклады и обсуждения работы службы и т. п.).

3. Принципы восстановительных программ, используемых РЦП **используемых Ресурсным центром примирения**

3.1. В своей работе РЦП опирается на стандарты восстановительной медиации, принятые Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

3.2. Понятие восстановительной медиации

Под медиацией понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

3.3. Основные принципы восстановительной медиации

– добровольность участия сторон:

стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации;

– информированность сторон:

медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях;

– нейтральность медиатора:

медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон;

– конфиденциальность процесса медиации:

медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.

Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию.

Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены;

– ответственность сторон и медиатора:

медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта;

– заглаживание вреда обидчиком:

в ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве;

– самостоятельность служб примирения:

служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

4. Порядок формирования Ресурсного центра примирения

4.1. Ресурсный центр примирения создается на базе _____ на основании приказа директора ГБОУ ЦПМСС _____

4.2. РЦП действует на основании данного положения и стандартов восстановительной медиации.

4.3. Сотрудники РЦП проходят подготовку в качестве ведущих восстановительных программ (медиаторов) и сами проводят восстановительные программы по конфликтным и криминальным ситуациям.

5. Порядок работы Ресурсного центра примирения

5.1. РЦП может получать информацию о трудностях во взаимоотношениях, случаях конфликтного или противоправного характера из образовательных учреждений (далее – ОУ), управления внутренних дел по делам несовершеннолетних (далее – УВД ПДН), Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – КДНиЗП), суда, других учреждений профилактики, также по личному обращению граждан.

5.2. РЦП принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, согласовывая в случае необходимости с КДНиЗП, межведомственным консилиумом специалистов. Конфликтующие стороны могут быть

направлены к медиатору на предварительную беседу, но сама примирительная встреча проводится только в случае согласия конфликтующих сторон. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, для проведения программы также необходимо согласие родителей (законных представителей).

5.3. Переговоры со сторонами конфликта, родителями и должностными лицами проводят медиаторы (ведущие восстановительных программ) РЦП.

5.4. Если конфликтующие стороны не достигли возраста 14 лет, примирительная программа проводится с согласия родителей (законных представителей).

5.5. Медиаторы (ведущие восстановительных программ) могут работать парами.

5.6. Специалисты РЦП самостоятельно определяют сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае, согласовывая с участниками конфликтной/криминальной ситуации.

5.7. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты при согласии сторон фиксируются в примирительном договоре между сторонами.

5.8. РЦП имеет право предоставить копию договора между сторонами конфликта и информацию о его выполнении для дополнительной характеристики материалов дела и личности нарушителя в уполномоченные инстанции.

5.9. Информация, полученная в ходе проведения медиации, является конфиденциальной, за исключением подписанного сторонами примирительного договора, который может быть передан в заинтересованные инстанции (суд, КДНиЗП, администрацию школы и пр.) для вынесения адекватного решения по данной ситуации.

5.10. Специалисты РЦП осуществляют контроль выполнения обязательств, отраженных в договоре между сторо-

нами, но не несут ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств РЦП организует анализ трудностей и обсуждение путей их преодоления.

5.11. В случае необходимости служба примирения содействует социальной, педагогической, правовой и психологической помощи участникам восстановительной программы, а также по возможности организует поддержку со стороны ближайшего социального окружения как важного ресурса изменения ситуации.

5.12. РЦП может привлекать дополнительных специалистов с целью организации реабилитационного пространства для сторон конфликта.

5.13. В случае если программа примирения проводилась с несовершеннолетним, в отношении которого возбуждено уголовное дело, примирительный договор может быть приобщен к материалам дела вместе с документами, дополнительно характеризующими личность обвиняемого и подтверждающими добровольное возмещение имущественного ущерба, а также иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий документ вступает в силу с момента утверждения окружным управлением образования Департамента образования Москвы.

ПОЛОЖЕНИЕ О ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ¹²⁸

«Утверждаю»

Директор ГОУ СОШ № _____

1. Общие положения

1.1. Служба примирения является *структурным* подразделением образовательного учреждения, которое объединяет учащихся (воспитанников), педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

1.2. Служба примирения является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы примирения и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Служба примирения является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается, в первую очередь, обратиться в службу примирения, а при их отказе или невозможности разрешить конфликт путем переговоров и медиации образовательное учреждение может применить другие способы разрешения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Допускается создание службы примирения только из педагогов и/или специалистов образовательного учреждения. В работе службы могут участвовать специалисты социального и психологического центра (службы), работа-

¹²⁸ Авторы Антон Коновалов, Рустем Максудов.

ющей во взаимодействии с образовательным учреждением, где создана школьная служба примирения.

1.5. Служба примирения осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», данного положения, протокола № 01-11 заседания Московской городской межведомственной КДНиЗП от 21.09.2011, Государственной программы города Москвы на среднесрочный период (2012–2016 гг.) «Развитие образования города Москвы» («Столичное образование»)¹²⁹, а также в соответствии с «Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012–2017 годы», «Планом первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», ФГОС основного (полного) образования и стандартами восстановительной медиации от 2009 года.

2. Цели и задачи службы примирения

2.1. Целями службы примирения являются:

2.1.1. распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);

2.1.2. помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;

2.1.3. организация в образовательном учреждении некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

¹²⁹ Ссылка на региональные программы и правовые документы. Для примера приведены программы для Москвы.

2.2. Задачами службы примирения являются:

2.2.1. проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;

организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

3. Принципы деятельности службы примирения

3.1. Деятельность службы примирения основана на следующих принципах.

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся (воспитанников) в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта и криминальной ситуации.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Также исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся преступлении.

3.1.3. Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

4. Порядок формирования службы примирения

4.1. В состав службы примирения могут входить учащиеся (воспитанники) 7–11 классов, прошедшие обучение проведению восстановительной медиации. Учащиеся младших классов могут участвовать в работе службы в качестве ко-медиаторов (вторых медиаторов).

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательного учреждения, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом директора образовательного учреждения.

4.3. Родители дают согласие на работу своего ребенка в качестве ведущих примирительных встреч (медиаторов).

4.4. Вопросы членства в службе примирения, требований к учащимся (воспитанникам), входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим положением, могут определяться уставом службы, принимаемым службой примирения самостоятельно.

5. Порядок работы службы примирения

5.1. Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от

педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, членов службы примирения, родителей.

5.2. Служба примирения принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательного учреждения.

5.3. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительная медиация, «круг сообщества», «школьная восстановительная конференция», «семейная восстановительная конференция») проводятся только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече.

5.4. Медиация может проводиться взрослым медиатором по делам, рассматриваемым в КДНиЗП или суде. Медиация (или другая восстановительная программа) не отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП или суде, но ее результаты и достигнутая договоренность может учитываться при вынесении решения по делу.

5.5. В случае если примирительная программа планируется, когда дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то о ее проведении ставится в известность администрация образовательного учреждения и родители.

5.6. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) службы примирения.

5.7. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на осно-

вании своих профессиональных стандартов либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательное учреждение может использовать иные педагогические технологии.

5.8. В сложных ситуациях (как правило, если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители, а также в случае криминальной ситуации) куратор службы примирения принимает участие в проводимой программе.

5.9. В случае если конфликтующие стороны не достигли возраста 10 лет, примирительная программа проводится с согласия классного руководителя.

5.10. Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

5.11. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.12. При необходимости служба примирения передает копию примирительного договора администрации образовательного учреждения.

5.13. Служба примирения помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба примирения может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.14. При необходимости служба примирения информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога,

психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

5.15. Деятельность службы примирения фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

5.16. Руководитель (куратор) службы примирения обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий со школьниками-медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации. Данные мониторинга передаются в Ассоциацию восстановительной медиации для обобщения и публикации статистических данных (без упоминания имен и фамилий участников программ).

5.17. Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей. Однако куратор старается, по возможности, информировать и привлекать родителей к участию в медиации (а по указанным в пунктах 5.3 и 5.4 категориям дел участие родителей или согласие на проведение медиации без их участия является обязательным).

5.18. Служба примирения рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.19. По согласованию с администрацией образовательного учреждения и руководителем службы примирения, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам. Если споры возникли из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также из трудовых правоотно-

шений и семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется Федеральным законом № 193-ФЗ РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

5.20. При необходимости, служба примирения получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» № 152-ФЗ.

6. Организация деятельности службы примирения

6.1. Службе примирения администрация образовательного учреждения предоставляет помещение для сборов медиаторов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательного учреждения (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Оплата работы куратора (руководителя) службы примирения может осуществляться из средств фонда оплаты труда образовательного учреждения или из иных источников.

6.3. Поддержка и сопровождение школьной службы примирения может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору на возмездной или безвозмездной основе.

6.4. Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся (воспитанников).

6.5. Служба примирения в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательного учреждения.

6.6. Администрация образовательного учреждения содействует службе примирения в организации взаимодей-

ствия с педагогами образовательного учреждения, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и учащихся (воспитанников) в службу примирения, а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

6.7. В случае если стороны согласились на примирительную встречу (участие в восстановительной медиации, «круге сообщества» или «семейной» или «школьной восстановительной конференции»), то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы примирения и достигнутых договоренностях сторон.

6.8. Администрация образовательного учреждения поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы примирения в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

6.9. Не реже, чем один раз в четверть проводятся совещания между администрацией и службой примирения по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.10. В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация образовательного учреждения может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.11. Служба примирения может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательном учреждении.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по предложению службы примирения, управляющего совета или органов самоуправления.

7.3. Вносимые изменения не должны противоречить стандартам восстановительной медиации.

ПРИМЕРНЫЙ ДОГОВОР О СОТРУДНИЧЕСТВЕ МЕЖДУ ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ И ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБАМИ ПРИМИРЕНИЯ

Дата _____

г. Москва

Организация _____, именуемая далее «Центр», в лице директора _____, действующего на основании устава, с одной стороны, и ГБОУ СОШ № _____, именуемое в дальнейшем «Школа», в лице директора _____, действующего на основании устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о следующем.

1. Общие положения

1.1. Стороны объединяют свои усилия для создания службы примирения и развития восстановительных практик в Школе.

1.2. Центр осуществляет методическую и консультационную поддержку создаваемой службе примирения.

1.3. Стороны организуют работу в соответствии со стандартами восстановительной медиации, разработанными Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, положением о школьной службе примирения и порядком работы медиатора.

1.4. При создании службы примирения Стороны действуют в соответствии с «Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012–2017 годы», Законом РФ об образовании ФЗ № 3266-1 (в редакции 2011 года), ФГОС основного общего образования, Государственной программой города Москвы на среднесрочный период (2012–2016 гг.) Развитие образования города Москвы («Столичное образование»), протоколом № 01-11 заседания Московской городской межведомственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 21 сентября 2011 г.

2. Обязанности Партнеров

2.1. Центр обязуется:

2.1.1. Организовать совместную работу по созданию службы примирения в соответствии с «Порядком создания службы примирения», указанным в приложении 1 к данному Договору;

2.1.2. Оказывать Школе методическую и консультационную помощь.

2.1.3. Передать (в электронном виде) методические материалы и образцы документов.

2.1.4. Информировать Школу о мероприятиях, проводимых Ассоциацией кураторов служб примирения и медиаторов г. Москвы для кураторов школьных служб примирения.

2.2. Школа обязуется:

2.2.1. Организовать совместную работу по созданию службы примирения в соответствии с согласованным Сторонами порядком создания службы примирения, указанным в приложении 1 к данному Договору.

2.2.2. Назначить куратора(ов) службы примирения и поддерживать его(их) работу.

2.2.3. Организовать информирование педагогического коллектива, школьников и родителей о целях и принципах службы примирения.

2.2.4. Способствовать передаче информации в службу примирения, чтобы восстановительная медиация была приоритетной при разрешении конфликтных ситуаций.

2.2.5. Создать условия для проведения супервизии работы медиаторов и обсуждения деятельности службы примирения не реже одного раза в четверть (триместр).

2.2.6. Собирать информацию о работе службы и предоставлять отчет и обобщенные данные для мониторинга не реже одного раза в год Центру для включения во всероссийский мониторинг ШСП.

2.2.7. Издать соответствующие документы и приказы, оформляющие деятельность службы примирения в школе.

2.2.8. Организовать участие куратора(ов) службы примирения в мероприятиях, проводимых Ассоциацией кураторов служб примирения и медиаторов Москвы.

2.2.9. Создать условия для обучения проведения восстановительных программ (не менее 36 акад. часов) куратора службы примирения и медиаторов.

2.2.10. Создать службе примирения условия для работы (выделить помещение, предоставить возможность использовать оргтехнику и пр.).

3. Разрешение споров между партнерами

3.1. Стороны обязуются все споры по настоящему Договору разрешать на основе принципов взаимного уважения и сотрудничества.

3.2. В случае невозможности урегулирования спора Стороны обращаются к посреднику (медиатору).

3.3. Стороны не несут по данному договору материальную ответственность за неисполнение своих обязательств.

4. Срок действия Договора, порядок его расторжения

4.1. Срок действия настоящего Договора с _____

4.2. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно одной из Сторон в связи с неисполнением второй Стороны своих обязательств или по обоюдному согласию Сторон. Инициатор расторжения Договора обязан информировать другую Сторону о своем намерении письменно за месяц.

4.3. Если фактическое сотрудничество Сторон продолжается после окончания срока Договора и от Сторон Договора не поступило заявления о расторжении, Договор автоматически продлевается на следующий календарный год.

5. Сведения о партнерах

Школа	Центр
Юридический адрес	МОУ _____
Телефон	Адрес: _____
Факс	_____
E-mail:	телефон/факс:
	E-mail:
-----/-----	-----/-----

ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР

Участники восстановительной программы (медиации, круга сообщества, школьной конференции, семейной конференции) в лице:

А. Коновалов

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

Проверять выполнение условий договора и уведомлять медиаторов об их успешном завершении будет

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время)

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее.

1. Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении лицам. Обсуждавшееся на примирительной встрече медиатор никому сообщать не будет.

2. Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию.

Фамилии, имена и подписи
участников встречи

Дата

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА

Дата ситуации		Дата передачи дела координатору:	
Кто передал информацию о происшествии, его телефон:			
Его Ф.И.О., должность			
Совершались ли ранее обидчиком подобные действия?	<input type="checkbox"/>	Состоит ли на учете?	<input type="checkbox"/>
Собираются ли стороны или администрация обращаться в правоохранительные органы?		<input type="checkbox"/>	
Имя и фамилия обидчика или стороны конфликта		Имя и фамилия пострадавшего или стороны конфликта	
Класс	Телефон	Класс	Телефон
Имя и фамилия родителей		Имя и фамилия родителей	
телефон		телефон	
Описание ситуации			
Фамилия и имя медиатора (ов)			
Фамилия и имя остальных участников программы			
Какая программа проводилась?			
Число взрослых участников программы		Число школьников, участвовавших в программе	

А. Коновалов

Дата проведения программы		Не проведена (причина):	
Был ли обидчиком возмещен причиненный пострадавшему ущерб?		<input type="checkbox"/>	
Был ли сторонами выполнен примирительный договор	<input type="checkbox"/>	Повторялось ли подобное (в течение месяца)	<input type="checkbox"/>
Комментарии			
		Дата сдачи отчета	

В местах, обозначенных квадратиками, ставятся «галочки».

ФОРМА ОТЧЕТА-САМОАНАЛИЗА ДЛЯ ОПИСАНИЯ РАБОТЫ СО СЛУЧАЕМ¹³⁰

Номер программы, фамилии и имена медиаторов (взрослые или школьники), класс, дата события, дата медиации, дата написания отчета. Принимала ли участие территориальная служба примирения?

Краткое описание ситуации (что произошло, в чем причиненный вред и т. д.)

- Фамилия и имя участников, класс и возраст, перспективы передачи в правоохранительные органы, повторность правонарушения (если правонарушение).
- Кто передал случай в службу примирения?
- Краткое описание случая
- Какая программа проведена (медиация, круг сообщества, школьная конференция)?

¹³⁰ Максудов Р.Р. Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2011.

- Состоят ли участники на внутришкольном учете? Уче-те в ПДН? В КДНиЗП?
- Совершали ли ранее подобные действия?
- Участвовали ранее в медиации?

Краткое описание проведенной программы

- Кто принял участие в проводимой программе (имена и фамилии или число участвующих в программе школьников, число участвующих взрослых)?
- Избавились ли стороны от негативных переживаний и предубеждений, чтобы они могли обсуждать произошедшую ситуацию? За счет чего это удалось сделать?
- В чем проявились негативные последствия конфликтной ситуации для участников?
- Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на совместную встречу?
- Какие вопросы и темы они вынесли на встречу?
- Состоялся ли диалог между сторонами? Участники конфликта сами нашли выход из ситуации?
- Произошло ли исцеление пострадавшего и в чем это выразалось? Какую поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?
- Принял ли на себя обидчик ответственность по заглаживанию причиненного пострадавшему вреда и в чем это выражалось?
- Нормализовались ли отношения между участниками?
- Каким образом привлекались другие заинтересованные люди (друзья, родители и т. п.) и в чем была их роль?
- В чем суть договора?
- На чем основана уверенность, что подобное больше не повторится?

Если программа не завершилась

- Кто отказался и причина отказа?

- Была ли проведена какая-либо работа со стороной, которая согласилась на участие (если да, то какая)?
- Если была встреча сторон, то был ли составлен протокол программы и что в нем указано?
- Предлагались ли другие формы: челночная медиация, письма другой стороне, психологическая помощь и пр.?
- Каковы административные последствия данного конфликта?

Итоги программы через 2–3 недели

- Был ли выполнен договор?
- Обращались ли участники в правоохранительные органы или вышестоящие организации?
- Какова дальнейшая реакция школы на ситуацию?
- Каковы отношения участников после программы?
- Что важного для себя поняли участники конфликта в результате участия в восстановительной программе?
- Довольны ли участники результатом?
- Рассказали участники про службу примирения друзьям и знакомым, советовали обратиться к медиаторам?

Вопросы для самоанализа

- Соответствует ли проведенная программа стандартам восстановительной медиации?
- Соответствует ли проведенная программа порядку работы медиатора?
- Удалось ли удержать позицию медиатора? Когда не удавалось, что помогло вернуть позицию медиатора?
- Какие были сложности в работе медиатора?
- Что нового медиатор приобрел для себя в ходе этой программы?
- Предложения по развитию практики медиации и службы примирения (если есть).

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 СТАНДАРТЫ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

Стандарты восстановительной медиации разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 марта 2009 г.¹³¹

Вводная часть

Настоящие стандарты разработаны в качестве руководства и источника информации для медиаторов, руководителей и специалистов служб примирения и органов управления различных ведомств, а также других специалистов и организаций, заинтересованных в развитии восстановительной медиации в России.

Данные стандарты медиации призваны способствовать поиску новых идей и разнообразию форм организации и проведения медиации при сохранении основных принципов восстановительной медиации и с учетом региональных условий.

Основой восстановительной медиации является концепция восстановительного правосудия, которая разрабатывается и реализуется в форме различных практик во многих странах мира. Восстановительное правосудие – это новый подход к тому, как обществу необходимо реагировать на преступление, и практика, построенная в соответствии с этим подходом.

Идея восстановительного правосудия состоит в том, что всякое преступление должно повлечь обязательства право-

¹³¹ В разработке данных стандартов принимали участие представители команд, развивающих восстановительную медиацию, из Москвы, Волжского, Казани, Новокуйбышевска, Новосибирска, Перми, Петрозаводска, Самары, Тюмени.

нарушителя по заглаживанию вреда, нанесенного жертве. Государство и социальное окружение жертвы и правонарушителя должны создавать для этого необходимые условия. Восстановительный подход предполагает вовлечение и активное участие жертвы и обидчика (а также всех затронутых преступлением людей) в работу по решению возникших в результате преступления проблем с помощью беспристрастной третьей стороны – медиатора. Такие программы проводятся только при условии добровольного согласия сторон.

Восстановительный подход противостоит подходу, ориентированному на наказание.

Значение идеи и практики восстановительного правосудия шире, чем реагирование на преступление. Восстановительное правосудие (точнее, восстановительный подход) кроме криминальных ситуаций может применяться в системе общего, профессионального и дополнительного образования, системе социальной защиты, МВД, судебной системе и семейно-бытовой сфере для преодоления негативных последствий конфликтов.

Настоящие стандарты восстановительной медиации опираются на имеющиеся международные и зарубежные документы: Декларация Генеральной Ассамблеи ООН 2002/12 «Об основных принципах использования программ восстановительного правосудия в уголовных делах», «Рекомендация № R (99) 19 Комитета Министров Совета Европы государствам – членам Совета Европы, посвященная медиации в уголовных делах» (принята Комитетом Министров 15 сентября 1999 года на 679-й встрече представителей Комитета), «Рекомендуемые стандарты к программам медиации ровесников, реализуемым в рамках среднеобразовательных учебных заведений», разработанные Ассоциацией по разрешению конфликтов США, «Национальные стандарты для связанных с судом программ медиации» Центра по разрешению споров и Института судебной администрации,

а также другие стандарты медиации. Также были учтены существующие модели медиации: медиация интересов, трансформативная медиация, нарративная медиация.

Стандарты восстановительной медиации разработаны и приняты Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

При разработке стандартов учтен опыт работы по проведению программ восстановительного правосудия в различных регионах России в течение 12 лет.

Понятие восстановительной медиации

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Основные принципы восстановительной медиации

• добровольность участия сторон

Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

• информированность сторон

Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

• нейтральность медиатора

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

• конфиденциальность процесса медиации

Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.

Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию.

Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

- **ответственность сторон и медиатора**

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

- **заглаживание вреда обидчиком**

В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

- **самостоятельность служб примирения**

Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Процесс и результат медиации

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне заглаживать причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации, она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса.

Деятельность служб примирения

Программы восстановительной медиации могут осуществляться в службах примирения.

Службы примирения при исполнении своих функций должны быть независимыми и самостоятельными. Деятельность служб примирения должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается.

Службы примирения могут создаваться как по ведомственному принципу (в системе образования, молодежной политики, социальной защиты, судебных, правоохранительных органов и пр.), так и носить межведомственный, надведомственный (службы при муниципалитетах, КДНиЗП и пр.) или территориальный характер.

Медиаторы, руководители служб и кураторы должны пройти специальную подготовку.

Служба примирения использует разные программы: медиацию, круги сообществ, школьную конференцию, а также может разрабатывать свои оригинальные программы, основанные на принципах восстановительной медиации.

Служба примирения ведет мониторинг и собирает статистику по поступившим запросам и проведенным медиациям.

Службы примирения должны обладать достаточной самостоятельностью при исполнении своих функций.

Особенности деятельности служб примирения в рамках органов и учреждений системы профилактики правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних

Программы восстановительной медиации могут реализовываться на базе учреждений системы образования, социальной защиты, молодежной политики и иных, осуществляющих социальную помощь по территориальному (муниципальному) принципу. В территориальные (районные, муниципальные) службы случаи могут поступать из КДНиЗП, административных органов, учреждений социальной защиты, правоохранительных органов, суда, образовательных учреждений, от граждан.

Территориальная служба примирения должна разработать *положение*, утвержденное администрацией учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав учреждения, должностные инструкции реализующих восстановительные программы специалистов и другие документы.

Территориальные службы могут реализовывать разные программы: медиацию, круги сообществ, школьные конференции, круги заботы, семейные конференции (при условии прохождения подготовки по методике их проведения специалистами службы).

Руководитель (координатор, куратор) территориальной (муниципальной) службы примирения имеет подготовку в качестве медиатора, осуществляет общее руководство службой, планирует развитие и продвижение службы, организывает порядок и контроль реализации программ, ведет мониторинг и анализ реализации программ в учреждении, выстраивает взаимодействие с заинтересованными учреждениями и ведомствами. По согласованию с КДНиЗП служба может осуществлять мониторинг реализации программ медиации на территории муниципального образования.

В территориальной (муниципальной) службе примирения *медиаторами* (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

а) сотрудники данного учреждения;

б) взрослые (студенты, сотрудники общественной организации и т. д.) по согласованию с администрацией учреждения. При территориальной (муниципальной) службе примирения могут быть созданы детские волонтерские объединения по типу школьных служб примирения.

Специалисты территориальной службы примирения могут вести работу в следующих направлениях.

1. Проводить медиацию по конфликтным и криминальным делам из КДНиЗП, судов, школ, по обращению граждан.

2. Осуществлять методическое сопровождение деятельности служб примирения на территории.

3. Осуществлять подготовку медиаторов и кураторов служб примирения.

4. Осуществлять мониторинг и анализ деятельности служб примирения на территории.

Методисты территориальной службы примирения должны иметь подготовку в качестве медиатора и тренера, опыт проведения программ. Методист может осуществлять методическое сопровождение медиаторов различных служб примирения на территории муниципального образования, проводить обучение медиаторов, в том числе учащихся образовательных учреждений, супервизию, консультирование, давать экспертную оценку.

Программа примирения в территориальной (муниципальной) службе примирения может проводиться между несовершеннолетними, несовершеннолетним(и) и взрослым(и), между взрослыми в ситуации определения дальнейшей судьбы несовершеннолетнего.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены на предварительную встречу с медиатором (где проясня-

ется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но сама медиация проходит только добровольно. Если участниками программы являются несовершеннолетние, то медиатору рекомендуется получить разрешение родителей на участие их детей в восстановительной программе или пригласить родителей участвовать в программе.

Результаты проведенной восстановительной программы могут быть учтены при обсуждении семьи или ребенка в судебном заседании или на административном заседании КДНиЗП, вынесении решения о дальнейшей судьбе участников программы.

Особенности службы примирения в системе образования

В системе образования программы восстановительной медиации могут осуществляться на базе общеобразовательных учреждений всех типов (7- и 8-го видов – в исключительных случаях), учреждений дополнительного образования, учреждений среднего профессионального образования, вузов.

В *школьную службу примирения* (ШСП) обязательно входят учащиеся-медиаторы и взрослый куратор.

В школьных службах примирения *медиаторами* (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

- а) учащиеся;
- б) педагогические работники образовательного учреждения;
- в) взрослый (родитель, сотрудник общественной или государственной организации или иной взрослый) по согласованию с администрацией образовательного учреждения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и ребенком.

Куратором службы примирения может быть взрослый, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осу-

щественную систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах. Задача куратора – организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Это может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, психолог, социальный педагог (заместитель директора по социальной работе), уполномоченный по правам ребенка и прочее.

Участниками программ примирения могут быть дети, педагоги, администрация, родители. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены *администратором* на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

Куратор должен получить согласие от родителей медиаторов-школьников на их участие в работе службы примирения.

Служба примирения должна разработать *положение*, которое должно быть утверждено администрацией образовательного учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав образовательного учреждения и другие документы.

Если в результате конфликта стороне нанесён материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве соведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

По аналогии службы примирения могут создаваться в общежитиях, спецшколах и так далее.

Особенности служб, проводящих медиацию по уголовным делам, находящимся в судебном производстве¹³²

Работа службы медиации по уголовным делам, находящимся в судебном производстве, осуществляется на основании документов, легитимирующих ее взаимодействие с судом (это могут быть законы, программы взаимодействия с судом и др.) и не противоречащих российскому законодательству. В них указываются правовые и организационные основы взаимодействия служб примирения с судами, в частности:

- механизм передачи на медиацию информации о криминальных ситуациях;
- юридические последствия медиации;
- категории случаев, передаваемых на медиацию.

В силу того, что в российском уголовном и уголовно-процессуальном законодательстве отсутствует институт медиации, ее юридические последствия тождественны юридическим последствиям «примирения», «заглаживания вреда», «исправления осужденного» (понятия, имеющиеся в отечественном законодательстве).

Необходимо проведение систематических встреч сотрудников служб, проводящих медиацию, с судьями, а также другими структурами и специалистами, связанными с медиацией, для уточнения механизмов взаимодействия, информационно-правовой базы и обсуждения новых возможностей проведения медиации на различных стадиях уголовного судопроизводства.

¹³² Положения настоящего раздела могут применяться в качестве основы при использовании медиации на стадии предварительного расследования, а также в мировой юстиции при рассмотрении не только уголовных, но и гражданских и некоторых административных дел.

Особенности медиации по уголовным делам

Особенность медиации по уголовным делам состоит в том, что центральным ее пунктом является вопрос о заглаживании вреда, причиненного преступлением. Заглаживание вреда не ограничивается возмещением материального ущерба, а включает более широкий спектр восстановительных действий.

Медиация обеспечивает субъективное право сторон на примирение и возможна на всех этапах судопроизводства, независимо от тяжести преступления, а также на этапе исполнения наказания. В зависимости от категории преступления и момента проведения медиации, в результате которой достигнуто соглашение о примирении и заглаживании вреда, предусматриваются разные юридические последствия.

Отправной точкой для проведения медиации должно служить признание обвиняемым основных фактических обстоятельств дела, а не только признание вины в юридическом смысле. Участие в медиации не должно использоваться при дальнейшем разбирательстве в качестве доказательства признания вины.

Медиатор создает условия для обсуждения сторонами вопроса о заглаживании вреда, разработки механизмов и процедур заглаживания вреда, сроков и условий выполнения договоренностей по заглаживанию вреда. Медиатор должен отказаться от проведения встречи сторон в случае, если он сомневается в возможности обеспечения безопасности участников.

Медиация проводится беспристрастно. Это означает, что медиатор не принимает чью-либо позицию, но стремится помочь сторонам активно участвовать в процессе медиации, чтобы они извлекли из нее пользу для себя.

В нейтральности медиатора по уголовным делам есть особенности. Первая состоит в том, что, оставаясь беспристрастным к сторонам, медиатор не безразличен к факту

правонарушения. Это означает, что стороны для него «не равны» в том смысле, что обязанности по заглаживанию вреда возлагаются на правонарушителя. С другой стороны, требования пострадавших к правонарушителю должны быть ограничены в случае их несоразмерности тяжести совершенного деяния.

Процедура медиации должна сопровождаться соблюдением правовых гарантий. Медиация носит исключительно добровольный характер как для потерпевшего, так и для обвиняемого.

Прежде чем дать согласие на медиацию, стороны должны быть проинформированы о своих правах, о сути процесса медиации и о возможных юридических последствиях принятого решения. Медиация может повлечь юридические последствия для сторон, например, прекращение уголовного дела за примирением сторон. Эта возможность не должна приводить к тому, что медиатор дает гарантии по поводу того или иного исхода дела. Разрешение уголовно-правового конфликта является полномочием официальных органов, медиация в уголовном процессе обеспечивает участие сторон в решении проблем, возникших в связи с преступлением, и вопросов о заглаживании вреда, но окончательное решение по делу принимает суд (только в делах частного обвинения суд обязан прекратить дело в случае примирения сторон).

При подготовке к медиации важно выявить и пригласить к участию не только официально признанного потерпевшего, но и других лиц, фактически пострадавших в результате преступления.

В силу ограниченности сроков судебного разбирательства и в отсутствие специальной законодательной нормы о приостановлении производства по делу до окончания медиации, передача случая из суда на медиацию должна осуществляться как можно раньше (до назначения дела к слушанию) в целях обеспечения наилучших условий для

проведения всех необходимых этапов медиации до начала судебного разбирательства.

Если к моменту начала судебного разбирательства медиация не завершена, в суд передается информация о той стадии, на которой находится процесс.

В случае достижения соглашения между сторонами, по результатам медиации заключается примирительный договор. В ходе судебного заседания стороны ходатайствуют о его приобщении к материалам дела.

В соответствии с принципом конфиденциальности медиатор может передавать в суд информацию только о результатах медиации. Суду должна быть предоставлена полная информация об организации, проводящей медиацию. Суд вправе исследовать мотивы, послужившие основанием для примирения сторон, для исключения давления на потерпевшего со стороны заинтересованных лиц.

Особенности медиации по уголовным делам в отношении несовершеннолетних

Важно рассматривать медиацию с точки зрения лучшего обеспечения интересов ребенка (в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка и Европейской конвенцией о правах детей).

Когда медиация встроена в правоприменительную практику в отношении несовершеннолетних, медиатор осуществляет свою деятельность во взаимодействии со специалистами социальных и психологических служб.

Желательно, чтобы медиатор изучил социально-психологические аспекты личности правонарушителя, его социальной ситуации и окружения, предоставленные в отчетах других служб.

Отчет о результатах медиации предоставляется в суд вместе с отчетом социального работника или педагога-психолога. Допускается, что это может быть единый документ.

Юридические последствия медиации в отношении несовершеннолетних правонарушителей дополняются (по сравнению со взрослыми) возможностью использования норм, касающихся применения принудительных мер воспитательного воздействия.

Медиатор обязан учитывать юридические особенности, связанные с несовершеннолетием участников медиации. В частности, медиатор приглашает к участию или заручается согласием на проведение медиации законного представителя несовершеннолетнего, а также информирует его о сущности, задачах, юридических последствиях медиации.

При принятии решения о передаче дела на медиацию необходимо учитывать обстоятельства, ставящие стороны в особенное (неравное) положение. Это может происходить из-за явного несоответствия возраста, зрелости и интеллектуальных способностей сторон. В этом случае медиатору необходимо создать условия для полноценного участия в медиации данных лиц либо принять решение о введении ограничений.

В случае медиации криминальных конфликтов с участием несовершеннолетних для процесса медиации приобретает особую значимость вопрос о ресоциализации, воспитательном эффекте и о том, «что нужно сделать, чтобы подобного не повторилось».

Медиатор, помимо наличия общей подготовки по медиации, должен быть компетентен в юридических вопросах в отношении той категории случаев, с которой он работает.

Подготовка и повышение квалификации медиаторов, тренеров и кураторов

Медиатор не обязательно должен иметь специальное образование (педагога, психолога и т. п.), но обязательно должен пройти подготовку в качестве медиатора.

Основные этапы подготовки взрослых медиаторов должны включать в себя:

- теоретическое обучение медиации, включая специфику восстановительной медиации и знание настоящих стандартов;
- прохождение тренингового курса по освоению основных навыков медиации;
- самостоятельное проведение серии медиаций и последующую супервизию с более опытными медиаторами или в кругу других медиаторов, а также написание отчетов по проведенным медиациям.

Формы подготовки медиаторов службы медиации могут разрабатывать самостоятельно.

Медиатор должен знать специфику работы с обидчиками и пострадавшими в той области, в которой он работает.

Тренер по медиации должен быть практикующим медиатором.

Куратор службы должен пройти обучение в качестве медиатора.

Распространение восстановительной медиации в обществе

Необходимо стремиться к организации и развитию сообществ восстановительной медиации.

Продвижение восстановительной медиации способствует расширению возможностей использования восстановительного способа реагирования на конфликтные и криминальные ситуации и тем самым содействует укреплению позитивных социальных связей в обществе.

Для продвижения стандартов восстановительной медиации рекомендуется:

1. Распространять информацию о целях и задачах восстановительной медиации, положительных ее аспектах, процедурах и результатах среди всех заинтересованных лиц.

2. Развивать методическую и нормативно-правовую базу.
3. Организовать обучение ведущих и координаторов программ восстановительной медиации.

Необходимо стремиться к внедрению восстановительной медиации в деятельность различных ведомств, в различные сферы общественной жизни.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

КРАТКАЯ ХРОНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ

В 1999 году команда центра «Судебно-правовая реформа» проводила программы примирения по делам, поступающим из милиции, КДН и прокуратуры Таганского района Москвы. Благодаря тому что в этих программах в основном участвовали несовершеннолетние, обучающиеся в местных школах, у Центра установились контакты с десятью школами этого района, из которых педагоги обращались за проведением медиации. Запросов на медиацию было много, и постепенно пришло понимание, что в учебных заведениях должны быть свои ведущие программ примирения.

В 2000–2001 году центр «Судебно-правовая реформа» начал в России проект создания школьных служб примирения на основе идей восстановительного правосудия. Первой задачей было отработать особенности организации и проведения программ примирения в школе. Второй задачей – привлечь в качестве медиаторов школьников старших классов. Первая в России программа примирения по случаю конфликта между учителем и учеником (где медиаторами были школьники) успешно прошла 16 декабря 2002 г. в московской школе № 464. По результатам проекта в Москве прошла и первая конференция школьных служб примирения.

В 2002–2003 году решается вопрос встраивания школьных служб примирения в структуру школ, разрабатывается модель школьной службы примирения как организационной модели восстановительной медиации в школе. У подростков-ведущих появился опыт работы с подростковыми «стрелками», который анализировался и описан в нескольких статьях. В Великом Новгороде прошла вторая конференция школьных служб примирения.

В 2004 году в Пермском крае начался областной проект, в котором школьные службы примирения встраивались в городскую систему профилактики правонарушений. Через 2 года в ходе своего развития проект служб примирения получил поддержку правительства Пермского края и, в результате службы примирения были созданы в большинстве школ Пермского края.

В 2005 году в Волгограде при клубе ЮНЕСКО «Достоинство ребенка» начинает создаваться сеть школьных служб примирения с опорой на сообщество заинтересованных специалистов.

В 2006 году в Москве проходит третья конференция школьных служб примирения. В небольших городах службы примирения работают в связке с судами и Комиссиями по делам несовершеннолетних.

В 2007 году в Московском психолого-педагогическом университете на отделении юридической психологии вводится курс по восстановительной ювенальной юстиции, куда входит блок по школьным службам примирения.

В 2008 году реализуется проект по школьным службам примирения (школьной медиации) с партнерами из соседних стран: центром «Согласие и примирение» (Украина) и польским центром медиации. В Москве на базе Федерального института развития образования прошла четвертая конференция по восстановительным практикам.

В 2009 году создана Всероссийская ассоциация восстановительной медиации, разработавшая стандарты восстановительной медиации. Затем были созданы ассоциации в Москве и еще 4 регионах. Организована пятая конференция по восстановительным практикам. Разработан и организован сбор данных для мониторинга восстановительных практик в России.

В 2010 году созданы ассоциации медиаторов еще в трех регионах. Организуется семинар (в дальнейшем ставший

ежегодным) по традициям примирения у разных народов, населяющих территорию России, в котором приняли участие представители Чечни, Дагестана, Ингушетии и других регионов России. По данным Фонда защиты детей от жестокого обращения школьные службы примирения вошли в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребёнка».

В 2011 году Центр СПР и Ассоциация кураторов служб примирения и медиаторов разрабатывает понятие «восстановительная культура школы». Обсуждается вопрос устойчивости службы, сохранение стандартов восстановительной медиации при массовом распространении. Организуется поддержка школьных служб со стороны территориальных служб примирения и КДНиЗП.

В 2012 году школьные службы примирения вошли в «Национальную стратегию действий в интересах детей», принятую Президентом В.В. Путиным и в «План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», утверждённый председателем Правительства РФ Д.А. Медведевым. Продолжается развитие ассоциаций медиаторов в регионах.

В развитии представления о школьных службах примирения можно выделить четыре этапа.

1. Работа медиаторов с конфликтами в школах (по запросу из школ). Такая работа со многими школами требует очень больших затрат, причем школы стремились переложить ответственность за решение ситуации и ждали, что медиаторы все исправят «как по волшебству».
2. Непосредственная работа со школами по созданию школьных служб примирения (обучение и курирование). Расширение числа служб примирения. Разработка технологии работы медиаторов и служб примирения.

3. Инициация и поддержка ассоциаций медиаторов, объединяющих медиаторов из школьных и территориальных служб примирения, а также тех, кто заинтересован в развитии восстановительных практик. Организация курирования школьных служб примирения со стороны территориальных служб примирения и ассоциаций медиаторов.
4. Четвертый этап только начинается. Акцент в работе ставится не только на создание службы примирения, но и обучение педагогического коллектива коммуникативным навыкам, медиативным компетенциям, восстановительному подходу, организации коммуникации в эмоционально напряженной группе и т. д.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ (ПРИМЕРНЫЙ ВАРИАНТ)

Реакция школы		
Итог (относительно стандартов восстановительной медиации)	В чем суть договора	
	Поддержка со стороны окружения	
	Как изменились их отношения	
	В чем поддержка жертвы	
	В чем ответственность обидчика	
Какая проведена программа (или что удалось провести и почему не завершилось)		
Участники встречи	Другие участники (учитель, родитель, ученик)	
	Ведущие (медиаторы)	
	Правонарушитель, возраст	
	Жертва, возраст	
Суть конфликта кто передал, есть ли перспектива передачи в п/о органы		
Дата, участники конфликта		

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ЖУРНАЛ УЧЕТА РЕАГИРОВАНИЯ НА КОНФЛИКТЫ В ШКОЛЕ
(ПРИМЕРНЫЙ ВАРИАНТ)**

Изменение административного реагирования	Снижение вызовов родителей, % Снижение вызовов учащихся на педсовет (к директору), %		
Информированность школьников о службе примирения (знают, в чем суть медиации), %	20 (старшие классы)		
Оценка положительных результатов работы службы примирения со стороны участников, %	80		
Число педагогов, обученных и использующих восстановительные практики	2		
Число педагогов, осознанно передающих информацию в ШСП или принявших участие в программах	5		
Количество конфликтов, переданных администрацией в ШСП	4		
Количество школьных конфликтов, поступивших в администрацию, типы конфликтов	Драки – 2 Учитель-ученик – 3 Воровство – 4		
Месяц/квартал	Январь	Февраль	Март

Коновалов А.

Школьная служба примирения
и восстановительная культура взаимоотношений.
Практическое руководство

Издание второе, доработанное

Выпускающий и литературный редактор *Н.В. Путинцева*
Компьютерная верстка: *А.Ю. Фролова*
Корректор *К.М. Корепанова*

Тираж 500 экз. Заказ №

Отпечатано в типографии «Аванти»
107564, Москва, ул. Краснобогатая, д. 2

Распространяется бесплатно.