

**Департамент труда и социальной защиты населения
Новгородской области**

**областное автономное учреждение «Новгородский областной центр
развития социального обслуживания населения»**

**Методические рекомендации по созданию и развитию
служб примирения**

Великий Новгород 2016

Информационно-методические материалы предназначены для социальных педагогов, воспитателей, педагогов – психологов, специалистов по социальной работе, занимающихся реабилитацией и профилактической работой с несовершеннолетними правонарушителями, и создания служб примирения в организациях социального обслуживания и образования.

Сборник составлен по итогам обучающего семинара – совещания, организованного в рамках проекта «Дружественное к ребенку правосудие: развитие практик защиты прав несовершеннолетних с помощью восстановительных программ в Российской Федерации», прошедшего 14-15 марта 2016 года в Великом Новгороде.

Материалы представлены Коноваловым Антоном Юрьевичем – сотрудником Межрегионального общественного центра «Судебно-правовая реформа», разработчиком концепции «Школьные службы примирения».

Содержание

1. Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения.

1.1. Актуальность школьных и территориальных служб примирения.....	5
1.2. Восстановительные программы, применяемые в службах примирения....	7
Основные восстановительные программы в службе примирения.....	7
Принципы организации процесса восстановительных программ	8
Принципы восстановительного подхода при урегулировании конфликтов и реагированию на правонарушения несовершеннолетних.....	8
1.3. Организация восстановительного подхода в образовательных организациях и организациях социального обслуживания	9
Формы организации восстановительного подхода	9
Деятельность школьной службы примирения	10
Условия работы школьной службы примирения.....	11
Примерные критерии принятия ситуаций на программу в рамках стандартной процедуры	11
1.4. Обеспечение качества работы служб примирения и взаимодействие с другими организациями.....	12
Руководитель организации	12
Наличие утвержденной документации	Ошибка! Закладка не определена.13
Куратор (руководитель) службы примирения	13
Квалификация куратора (руководителя) службы примирения и ведущего о восстановительных программ.....	13
Обеспечение качества работы ведущего восстановительных программ	14
1.5. Организация сетевого взаимодействия в объединениях школьных служб примирения.....	14
Сети и объединения служб примирения.....	14
Профессиональное сообщество специалистов-медиаторов и кураторов школьных служб примирения.....	15
Требования к содержанию образовательного курса (программы, тре-	

нинга) и тренеру (преподавателю) школьных служб примирения.	16
1.6. Мониторинг деятельности служб примирения	16
Количественный мониторинг школьных служб примирения.....	16
Качественный мониторинг школьных служб примирения.....	17
2. А.Ю. Коновалов. Сравнение служб школьной медиации и школьных служб примирения.....	18
3. А. Коновалов, Р. Максудов. Этапы работы ведущего программ восстановительного правосудия: контексты и действия.....	23
4. А.Ю. Коновалов. Особенности работы медиатора в восстановительном подходе.....	46

1. Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях и организациях социального обслуживания

1.1. Актуальность школьных и территориальных служб примирения

Модель школьных и территориальных служб примирения разработана в России ¹ и опирается на традиционные практики примирения и урегулирования конфликтов в сообществе. Практика школьных и территориальных служб примирения основывается на концепции восстановительного правосудия и реализуется в форме восстановительных программ: «программа примирения», «программа по заглаживанию вреда», «круг сообщества», «семейный совет» («семейная конференция»), «профилактическая восстановительная программа», «школьная конференция» и другие. В восстановительных программах стороны конфликта (включая родных и близких несовершеннолетних участников конфликта) в ходе переговоров с помощью нейтральной третьей стороны (ведущего восстановительных программ) разрешают конфликт, находят лучшее для всех участников решение и принимают на себя ответственность за его реализацию без внешнего принуждения.

Для подготовки сторон конфликта к участию в восстановительной программе и организации самой восстановительной программы нужен человек, владеющий теорией и практикой применения восстановительного подхода. Ведущий восстановительных программ (специалист службы примирения) создает условия для восстановления у сторон конфликта способности понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них и общества вариантах разрешения конфликтных или криминальных ситуаций, а также организует поддержку несовершеннолетних участников конфликта или правонарушения и их договоренностей со стороны значимого социального окружения. В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний, прекратили вражду и обрели ресурсы для совместного поиска выхода из ситуации.

Важнейшими в восстановительном подходе являются понятия вреда (в том числе *обиды*) и ответственности. Вред в восстановительном подходе – это деяние одного человека по отношению к другому, в результате которого был причинен ущерб, что-либо было нарушено или разрушено (в том числе отношения) и воспринимается другим как несправедливость. Причинение

¹ Модели школьных служб примирения и территориальных служб примирения разработаны Межрегиональным общественным центром «Судебно-правовая реформа».

вреда ведет к появлению негативных последствий для пострадавшего: материальных, физических, вред в форме разрушившихся отношений и т.д.

Вред – понятие субъективное, определяется пострадавшим (жертвой). Потому исправление причиненного жертве вреда в восстановительном подходе не является наказанием для человека, причинившего вред, оно является восстановлением справедливости и мира в сообществе. Ответственность в восстановительном подходе понимается как обязательство по заглаживанию вреда, то есть исправление негативных последствий случившегося для затронутых ситуацией людей. При заглаживании вреда большое значение имеют раскаяние и прощение. Таким образом, понятие справедливости в восстановительном подходе связано с *заглаживанием причиненного вреда*, и в этом его отличие от принятых в уголовном правосудии представлений о справедливости как *наказании* нарушителя.

Ответственность за исправление причиненного вреда рассматривается не только при правонарушении, но и в конфликте, где стороны часто взаимно причиняют друг другу вред. «Поиск виноватого» не способствует взаимопониманию и урегулированию конфликта в отличие от обсуждения причиненного вреда и совместного поиска путей его исправления. В школьной жизни часто вред бывает взаимным (драка, оскорбления), соответственно, ставится вопрос о взаимном заглаживании причиненного вреда.

Одним из важных аспектов восстановительного подхода применительно к несовершеннолетним является восстановление позитивного родительского влияния на них, поддержка позитивных изменений несовершеннолетнего со стороны его родных и близких, педагогов, одноклассников, друзей, а также забота о будущем: создание условий для того, чтобы произошедшее «стало уроком» и подобное больше не повторилось.

Цель специалиста службы примирения (ведущего восстановительного программ) состоит в создании наилучших условий для реализации принципов восстановительного подхода (восстановительного правосудия). Специалист службы примирения является нейтральной фигурой, в равной степени поддерживающей усилия сторон, направленные на урегулирование конфликтной ситуации и/или восстановительное реагирование на правонарушение (преступление) несовершеннолетнего. Специалист службы примирения подготавливает стороны конфликта (или участников противоправной ситуации) к совместной встрече по урегулированию конфликта и заглаживанию причиненного вреда.

1.2. Восстановительные программы, применяемые в службах примирения

Основные восстановительные программы в службе примирения.

Восстановительные программы – формы организации восстановительного процесса, такие как: восстановительная медиация, программа по заглаживанию вреда, круг сообщества, школьная восстановительная конференция, семейный совет (семейная конференция) и другие.

Восстановительная медиация («программа примирения», «программа по заглаживанию вреда») – программа, при реализации которой конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий восстановительной медиации создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда).

Круг сообщества – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, межэтническими конфликтами, для поддержки пострадавших и пр. Круг сообщества помогает участникам восстановить смыслы и цели того, что их волнует, с учетом культурных и ценностных ориентиров. Важнейшей особенностью кругов является привлечение к обсуждению проблемы заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение, а также способствует поддержке позитивных изменений в сообществе.

Семейная восстановительная встреча (семейная конференция) - программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки членами расширенной семьи собственного плана по выходу из трудной жизненной ситуации (или социально опасного положения) для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи. Вероятность выполнения семьей собственного плана значительно выше, чем планов, разработанных специалистами.

Профилактические восстановительные программы – программы по ситуациям, имеющим риск развития (эскалации) конфликта или совершения правонарушения, в рамках которой участники берут на себя ответственность за их предотвращение и/или улучшение отношений. В ходе программы реализуются принципы восстановительного правосудия (восстановительной медиации – в соответствии со стандартами восстановительной медиации).

Принципы организации процесса 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 восстановительных программ обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях их участия или неучастия в программе.

Нейтральность ведущего восстановительных программ. Ведущий восстановительных программ 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 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 восстановительных программах. Ведущий программ и служба примирения сохраняют конфиденциальность происходящего в ходе восстановительной программы и предупреждают о важности сохранения конфиденциальности участия. Ведущий восстановительной программы может передать согласованную со сторонами информацию о ее результатах в структуру, направившую дело на медиацию (как правило, это подписанный сторонами договор, в котором зафиксированы результаты, которые стороны согласны передать в вышестоящие организации).

Ответственность сторон и ведущего. Ведущий восстановительных программ отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе, 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.

Принципы восстановительного подхода при урегулировании конфликтов и реагировании на правонарушения несовершеннолетних.

- Восстановление у участников конфликта/правонарушения способности понимать последствия конфликта или криминальной ситуации для себя,

своих близких и для второй стороны, прекращение вражды между участниками конфликта/правонарушения.

- Ответственность обидчика перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда силами самого обидчика (насколько это возможно и как это реализовать, обсуждается на восстановительной программе).
- 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, исключаящее насилие или дальнейшее причинение вреда.
- Планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более ответственного поведения. Предотвращение «навешивания ярлыков» на участников конфликта или правонарушения.
- Восстановление у участников ситуации с помощью уважаемых ими людей ценностных установок (ориентиров) мирного проживания в сообществе. Поддержка со стороны родных и близких позитивных изменений у сторон конфликта, а также самоконтроля у несовершеннолетних при выполнении договора. Восстановление конструктивной родительской позиции по отношению к проступку несовершеннолетнего.

1.3. Организация восстановительного подхода в образовательных организациях и организациях социального обслуживания

Формы организации восстановительного подхода.

В России развиваются разные формы организации восстановительного подхода и медиации в образовательных организациях.

1. Школьная служба примирения создается в образовательной организации, где есть постоянный состав обучающихся. Школьные службы примирения основываются на восстановительной модели медиации. Цель школьных служб примирения – создать оптимальные условия для качественного проведения восстановительных программ в образовательной организации и распространения идей восстановительного подхода (восстановительного правосудия). Действующей считается служба примирения, которая проводит не менее четырех восстановительных программ в год. В действующую школьную службу примирения входят

взрослые ведущие восстановительных программ и медиаторы - ровесники (см. сайты www.sprc.ru и www.школьные-службы-примирения.рф).

2. Территориальная служба примирения создается, как правило, в центрах системы образования, не имеющих постоянного состава обучающихся. Также службы примирения могут организовываться в системе социальной защиты, семейной и молодежной политики, в досуговых центрах и т.д. Территориальные службы примирения могут работать по случаям, переданным из других организаций: судов, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее КДНиЗП), образовательных организаций, социальных служб, полиции, по запросам граждан и т.д., а также осуществляют методическую поддержку школьных служб примирения на соответствующей территории обслуживания.

4. Волонтерские группы/клубы примирения, действующие вместе со службами примирения. Их деятельность направлена на поддержку воспитательного процесса и профилактику правонарушений на основе восстановительного подхода.

5. Объединения педагогов (в том числе классных руководителей), направленные на освоение восстановительных программ как основы для воспитательного процесса.

6. Взрослые специалисты, обученные проведению восстановительных программ и проводящие их в образовательной организации, а также распространяющие идеи восстановительного подхода среди участников образовательного процесса для снижения административных реагирований на конфликты и правонарушения несовершеннолетних. Активное взаимодействие этих специалистов с сообществом ведущих восстановительных программ (ассоциацией медиаторов) обязательно.

Деятельность школьной службы примирения.

Служба примирения должна:

- определить цель и задачи на определенный период (обычно учебный год);
- определить типы ситуаций, с которыми служба будет работать;
- провести не менее 4 медиаций (или других восстановительных программ) в год;
- описать проведенные программы по форме отчета-самоанализа;
- подготовить данные для мониторинга;
- провести не менее двух информационных мероприятий в год для учащихся и родителей;

- знакомить педагогический коллектив и администрацию организации с деятельностью службы примирения и принципами урегулирования конфликта и реагирования на правонарушения в восстановительном подходе.

Условия работы школьной службы примирения.

Соответствие стандартам. Деятельность службы примирения основывается на концепции восстановительного правосудия и соответствует стандартам восстановительной медиации.

Добровольность создания. Служба примирения создается в образовательной организации по согласованию с администрацией организации. Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности в рамках восстановительного подхода. Административное вмешательство в процесс медиации недопустимо, если не создается угроза безопасности для его участников.

Учет результатов программы при вынесении административного решения. Служба примирения создает условия, чтобы при вынесении административного решения по отношению к обидчикам или сторонам конфликта (в том числе по поводу возможности наказания) были учтены результаты успешного прохождения программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций и заглаживания причиненного вреда.

Профессиональная коммуникация. Служба примирения взаимодействует с профессиональным сообществом кураторов служб примирения, медиаторов, специалистов по восстановительным программам, ведущих программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Примерные критерии принятия ситуаций на программу в рамках стандартной процедуры.

- Стороны конфликта известны, и признают свое участие в рассматриваемой ситуации.
- Возможность связаться со сторонами конфликта для приглашения на встречу с ведущим восстановительных программ.
- Стороны конфликта не находятся в алкогольном или наркотическом опьянении на момент проведения программы.
- Квалификация специалистов службы примирения позволяет работать с данным типом конфликта.

Если ситуация подходит по данным критериям, служба примирения начинает проводить предварительные (индивидуальные) встречи в рамках подготовки совместной встречи. В процессе проведения предварительной

(индивидуальной) встречи стороны могут согласиться на дальнейшее взаимодействие со службой примирения или отказаться от него.

Руководитель службы и ведущие восстановительных программ уверены, что физическая, психологическая безопасность ведущих и сторон конфликта в ходе их совместной встречи в рамках восстановительной программы будет в должной мере обеспечена.

Для проведения восстановительной программы могут приниматься ситуации за пределами данных критериев на усмотрение руководителя службы. При этом стандартный «Порядок работы ведущего восстановительных программ» может не подходить для использования, и понадобятся инновационные идеи и приемы.

1.4. Обеспечение качества работы служб примирения и взаимодействие с другими организациями

Руководитель организации:

1. утверждает необходимые для создания и функционирования службы примирения документы;
2. передает информацию о конфликтах в службу примирения по возможности до административного разбора ситуации;
3. рекомендует участникам образовательных отношений передавать конфликтные ситуации в службу примирения;
4. участвует в разработке и поддержке плана создания службы примирения;
5. обеспечивает возможность куратору (руководителю) службы примирения, ведущим программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций и школьникам-кандидатам в медиаторы (ведущие восстановительных программ) пройти очное обучение по восстановительной медиации;
6. способствует повышению квалификации специалистов службы примирения и освоению ими других программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций;
7. учитывает результаты успешно проведенной восстановительной программы при вынесении административного решения по ситуации;
8. при необходимости обеспечивает взаимодействие службы примирения и других структур образовательного учреждения (комиссий по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, педагогическим советом), а при решении сложных ситуаций – с

подразделениями по делам несовершеннолетних (далее ПДН) и КДНиЗП, ресурсными центрами на территории.

Наличие утвержденной документации.

Руководитель организации должен принять (утвердить) следующие документы:

- Приказ о создании службы примирения и о назначении руководителя службы примирения.
- Положение о службе примирения, соответствующее стандартам восстановительной медиации.
- Порядок работы ведущего восстановительных программ со случаем.
- Порядок создания службы примирения.
- Правила ведения документации службы с учетом соблюдения конфиденциальности и защиты персональных данных.

Куратор (руководитель) службы примирения.

Куратор (руководитель) службы примирения - это человек, создающий службу примирения и осуществляющий руководство и управление созданной службой примирения. Куратора рекомендуется избирать из тех сотрудников, кто пользуется доверием учеников, педагогов и администрации образовательной организации, а также понимает и поддерживает «принципы урегулирования конфликта и реагирования на правонарушения в восстановительном подходе». Куратору должна быть обеспечена возможность получения информации о конфликтах и организационные условия для проведения восстановительных программ. Куратор обязательно проходит подготовку в качестве ведущего восстановительных программ, в работе удерживает ценности и стандарты восстановительной медиации, проводит восстановительные программы сам или вместе с медиаторами - сверстниками. Куратору важно знать правовые вопросы, связанные с проведением восстановительных программ.

Квалификация куратора (руководителя) службы примирения и ведущего восстановительных программ.

1. Куратор (руководитель) службы примирения и ведущие восстановительных программ должны пройти очное обучение у квалифицированных тренеров, имеющих собственную практику проведения медиации и восстановительных программ в образовательной сфере.
2. Куратор (руководитель) службы примирения и ведущие восстановительных программ должны проходить супервизию их работы со случаем в профессиональном сообществе.

3. Куратор (руководитель) службы примирения и ведущие восстановительных программ должны иметь возможность участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по восстановительным практикам.

Обеспечение качества работы ведущего восстановительных программ.

1. Оценка качества проведения восстановительных программ осуществляется внутри профессионального сообщества (ассоциации медиаторов) на соответствие деятельности концепции восстановительного подхода и стандартам восстановительной медиации.
2. Ведение документации по случаю, составление отчета (с соблюдением требований конфиденциальности).
3. Регулярное прохождение супервизий на соответствие работы стандартам восстановительной медиации.
4. Регулярное повышение квалификации и освоение новых программ.
5. Наличие процедуры обратной связи от участников конфликта, прошедших восстановительную программу.

1.5. Организация сетевого взаимодействия в объединениях школьных служб примирения

Сети и объединения служб примирения.

Службы примирения и их участники могут образовывать сообщества, ассоциации, объединения, сети. Сетевое взаимодействие должно обеспечить содержательную и организационную поддержку развитию служб примирения для реализации положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-1017 годы с учетом региональных особенностей (в части создания служб примирения и реализации восстановительного правосудия).

Важнейшими признаками сетевого взаимодействия является добровольное присоединение участников, свободное распространение информации внутри сети, самостоятельность выбора организационно-правовой формы (ассоциации, объединения, в том числе без образования юридического лица), стратегия развития и поиск партнеров на региональном уровне, обмен опытом и взаимная поддержка участников объединения.

Сетевое взаимодействие должно обеспечить **содержательную и организационную поддержку** проведения медиации и восстановительных программ на уровне региона.

В целях поддержки сети служб примирения, органам управления образованием совместно с другими субъектами системы профилактики

правонарушений несовершеннолетних рекомендуется на региональном уровне разработать и утвердить региональную модель развития сети школьных служб примирения, позволяющую обеспечить:

- Включение направления школьных служб примирения в региональные грантовые программы (при их наличии).
- Разработку программ повышения квалификации в сфере восстановительной медиации и восстановительного подхода в системе образования, привлечение к проведению обучения специалистов, имеющих практику медиации и урегулирования конфликтов в школьной среде.
- Поддержку различных форм обучения основам медиации и восстановительного подхода заинтересованных школьников в качестве медиаторов - ровесников.
- Включение темы школьных служб примирения в конкурсы профессионального мастерства педагогов (при их наличии).
- Мониторинг основных показателей проведения восстановительных программ.
- Разработку регламента (соглашения) о взаимодействии школьных и территориальных служб примирения с КДНиЗП с целью эффективного проведения восстановительных программ.
- Поддержку профессионального сообщества специалистов служб примирения (медиаторов), проведение регулярных региональных конференций, семинаров и других мероприятий, поддерживающих сетевое взаимодействие.

Профессиональное сообщество специалистов - медиаторов и кураторов школьных служб примирения.

Повышение профессионального мастерства ведущих восстановительных программ (медиаторов) может происходить в профессиональном сообществе в форме супервизий, профессионального коучинга, мастер-классов и иных формах.

Критерии анализа и оценки деятельности ведущего восстановительных программ разрешения конфликтов и криминальных ситуаций разрабатывает профессиональное сообщество.

Профессиональное сообщество осуществляет методическую поддержку деятельности специалистов служб примирения (медиаторов), а также при необходимости помогает им в сложных ситуациях, выходящих за рамки стандартной процедуры. Методистом может быть человек, имеющий собственную практику проведения медиации и/или восстановительных программ в системе образования.

Стратегия развития сообщества восстановительной медиации и служб примирения на территории и документы, регламентирующие организацию деятельности и содержание работы ведущего восстановительных программ, должны разрабатываться и приниматься с учетом мнения профессионального сообщества.

Требования к содержанию образовательного курса (программы, тренинга) и тренеру (преподавателю) школьных служб примирения.

Образовательный курс должен включать:

- Концепцию восстановительного правосудия (восстановительной медиации).
- Практический разбор работы ведущего восстановительных программ с типичными конфликтными ситуациями, предложенными участниками.
- Демонстрацию тренером (преподавателем) элементов работы ведущего восстановительных программ, вызывающих наибольшие затруднения.
- Отработку в группе этапов работы ведущего восстановительных программ на примерах, типичных для образовательных организаций ситуациях.
- Тренер (преподаватель) должен быть практикующим медиатором в восстановительной модели медиации (ведущим восстановительных программ).
- Тренер (преподаватель) должен проходить супервизию как медиатор (ведущий восстановительных программ) в профессиональном сообществе.
- Тренер (преподаватель) должен владеть принципами и концепцией восстановительного правосудия и быть способен транслировать ее обучающимся.
- Тренер (преподаватель) должен пройти обучение восстановительной модели медиации.

1.6. Мониторинг деятельности служб примирения

Количественный мониторинг школьных служб примирения.

- Организация, в которой создана служба примирения, должна обеспечить сбор информации, необходимой для получения данных мониторинга служб примирения.
- Число взрослых медиаторов и число медиаторов-школьников («медиаторов-ровесников», «юных медиаторов»). Медиатором является

человек, прошедший подготовку по восстановительной медиации и проводящий восстановительные программы.

- Участники службы примирения – взрослые и учащиеся, которые входят в службу примирения, но медиации либо другие восстановительные программы не проводили.
- Учреждения (организации), в которых действуют службы примирения (школа, лицей, училище, колледж, техникум, комплексный центр социального обслуживания населения, реабилитационный центр, детский дом, интернат и пр.).
- Количество поступивших в школьную службу примирения случаев.
- Количество прекращенных уголовных дел за примирением сторон после проведенной медиации.
- 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 подхода (восстановительной медиации). Учитывается количество завершенных восстановительных медиаций, школьных восстановительных конференций, кругов сообщества, профилактических кругов сообщества 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.), другие варианты программ.
- Количество случаев, рассматриваемых совместно школьной службой примирения с участием специалистов из территориальных служб примирения.
- Число участников программ (медиаций, кругов сообщества и пр.), не включая медиаторов (ведущих программ): взрослые (родители, педагоги, администраторы, специалисты и т.д.) и несовершеннолетние (учащиеся, их друзья и т.д.).

Качественный мониторинг школьных служб примирения.

Форма качественного мониторинга позволяет проанализировать, насколько деятельность специалистов службы примирения соответствует восстановительным принципам. Качественный мониторинг организуется региональными ассоциациями медиаторов и Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

2. СРАВНЕНИЕ СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ И ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ

Коновалов Антон Юрьевич

Во время проведения последнего вебинара меня спросили, в чем различие между службами школьной медиации и школьными службами примирения. Время вебинара не позволило дать развернутый ответ, и решил написать небольшую заметку на эту тему. Я выскажу свое личное мнение и готов к обсуждению этой темы с теми, у кого другая точка зрения.

Надо отметить, что информация о «службах школьной медиации» в открытом доступе практически отсутствует. Что-то описано в *«Методических рекомендациях по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях»*, но, на мой взгляд, это скорее реклама, чем описание технологии. В них сказано, что службы школьной медиации опираются на «метод школьной медиации», разработанный центром «Медиации и права», однако описание данного метода найти не удалось. Остается предположить, что речь идет про модель «медиации интересов», применительно к школе, однако в чем он принципиально отличается от медиации, например в любой другой государственной или коммерческой компании - неизвестно. Не называют же медиацию в медицинском учреждении методом «метод медицинской медиации», а на строительстве «метод строительной медиации»... Если говорить про привлечение к медиации школьников, то медиация ровесников распространена в мире и подробно описана, например, в книге Ричарда Коэна «Медиация ровесников», которая размещена в интернете. <https://yadi.sk/d/a0JhRNNXmcE2L>, а также во многих других изданиях. Но тогда мне кажется некорректным заявлять, что это разработал центр «Медиации и права». Поэтому я в сравнении буду опираться на найденные мной находящиеся в открытом доступе источники по «службам школьной медиации», и готов дополнить приведенную здесь информацию в случае получения новых данных. Информацию о школьных службах примирения можно найти тут: www.школьные-службы-примирения.рф

По информации МИНОБРНАУКИ на основании региональных отчетов, в России к 2015 году создано 8617 служб школьной медиации и 7729 школьных служб примирения. Полагаю, что такое число служб (и тех и других) является сильно завышенным и нереальным. Видимо в отчетах регионов речь идет о количестве приказов дирекции образовательных организаций о создании службы (примирения или медиации), а не о

ДЕЙСТВУЮЩИХ службах (то есть проводящих медиацию или восстановительные программы хотя бы раз в четверть). По нашей информации число **действующих** служб примирения (то есть проводящих медиацию и другие восстановительные программы) примерно в сто меньше (около 700 по данным за 2014 год). Число **действующих** служб школьной **медиации** (в которых проводится именно медиация, а не выдается за нее деятельность других специалистов по решению школьных конфликтов) видимо никем не оценивалось (данных найти не удалось), описаний их работы практически нет, предположительно их число исчисляется единицами, максимум десятками.

Медиацию школе используют в ряде регионов в течение многих лет (например, в Красноярске), но к «методу школьной медиации» эта работа, как я понимаю, не имеет никакого отношения и развивалась независимо от деятельности АНО Центр «Медиации и права».

Сравнительная таблица

	СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ	ШКОЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ
Модель медиации	Медиация интересов (альтернативного разрешения споров – АРС)	Восстановительная медиация
Что является основанием	Иностранские разработки на основе конфликтологии и теории организации переговоров. Преимущественно модель применяется в коммерческих спорах, семейных спорах, арбитраже, трудовых спорах и пр.	Российская разработка на основе общинных традиций примирения и концепции восстановительного правосудия. Преимущественно применяется для ситуаций, где есть элементы сообщества: школы, семьи в трудной жизненной ситуации, групповые конфликты в классе (травля, буллинг и пр.), а также правонарушения и преступления несовершеннолетних.
Программы	Медиация	Программа примирения Программа заглаживания вреда

		<p>Профилактические восстановительные программы</p> <p>Круг сообщества</p> <p>Школьная конференция</p> <p>Семейная конференция (в территориальных службах примирения).</p>
Запуск в России	Приступили к разработке в 2005 году, но завершение разработки и реализация в достаточно массовой практике неизвестна.	В декабре 2001 года в Москве в 464 школе уже была проведена первая программа примирения школьниками-медиаторами (конфликт между учителем и учеником).
Позиция медиатора	Добровольность, открытость, конфиденциальность, доверие, уважение, непредвзятость, равноправие всех сторон; беспристрастность и независимость медиатора.	В равной степени поддерживает стороны в реализации восстановительных принципов: исцеление жертвы, заглаживание вреда, восстановление конструктивной родительской позиции, прекращение вражды, восстановление способности к пониманию и другие.
Тип ситуации	Преимущественно спор, конфликт	<p>Преимущественно ссора между детьми, приведшая к вреду или обиде.</p> <p>Конфликты родителей и педагогов по поводу детей и учебного процесса.</p> <p>Школьная травля (буллинг), межэтнические конфликты, групповые конфликты, «стрелки», а также правонарушение и преступление несовершеннолетних</p>
Число действующих (проводя	неизвестно	Около 700

<p>щих не менее 1 медиаций в четверть)</p>		
<p>Описание модели в открытом доступе</p>	<p>http://psyjournals.ru/psyedu/2014/n2/69948.shtml</p> <p>http://www.garant.ru/ia/opinion/shamlikhailshvili/7/</p>	<p>www.школьные-службы-примирения.рф</p> <p>www.sprc.ru</p> <p>https://sites.google.com/site/skolnyesluzbyprimirenia</p> <p>Книга с описанием модели в открытом доступе:</p> <p>www.8-926-145-87-01.ru/шсп-2014</p>
<p>Описание практики применения</p>	<p>Примеров кейсов с описанием процесса (процедуры) работы медиатора по конкретному случаю в службе школьной медиации найти не удалось. Вот пример достаточно поверхностного описания разрешения конфликта взрослым специалистом в детском походе ².</p> <p>http://mediaciymoskva.ru/index.php/semejnyaya-mediatsiya</p>	<p>Описания кейсов за разные годы доступны по ссылке www.8-926-145-87-01.ru/медиация/практика-работы-специалистов-служб-п</p>
<p>Организация</p>	<p>АНО «Центр медиации и права», и фактический он же «Федеральный институт медиации».</p>	<p>Межрегиональный общественный центр «Судебно-правовая реформа» и Всероссийская ассоциация</p>

² Я не первый раз встречаю на сайтах по школьной медиации ссылку, что про работу медиатора не рассказывается, поскольку она якобы секретная и конфиденциальная. Но, во-первых, медиатор не выносит вовне информацию без согласия сторон, а что мешает получить разрешение на эту информацию? Если проведено много медиаций, то кто-то же согласится на публикацию. По нашему опыту многие участники не возражают, чтобы об их успешном решении конфликта рассказали. Например, некоторые участники наших программ даже давали видеинтервью.

Во-вторых, нас же интересуют не подробности ситуации и секреты участников, а описание работы самого медиатора. Тем более, что можно при публикации изменить имена участников, город и даже регион для невозможности идентификации. Много типичных случаев, которые происходят в разных регионах.

В-третьих, кейсы публикуются на тематических сайтах и в тематических журналах, которые смотрят в основном специалисты.

А если нет серии опубликованных описаний работы школьного медиатора с кейсами и анализа этой работы, то как убедиться, действует ли на практике «разработанный метод школьной медиации», или существует только на словах?

		восстановительной медиации
Рекомендации	https://yadi.sk/i/vj8-ZQRkmpj6W	http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2013/10/Методические-рекомендации-по-созданию-и-развитию-служб-примирения-в-МИНОБРНАУКИ-итог.doc

Дополнительно:

подробнее о различении разных видов медиации, а также о восстановительном подходе:

www.8-926-145-87-01.ru/медиация

переводной текст шотландских медиаторов о различии альтернативных методов разрешения споров и восстановительного подхода:

www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2014/05/Различия-между-медиацией-и-восстановительным-правосудием.pdf

материал о различении медиации и восстановительного правосудия от Ховарда Зера:

<http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2014/07/Зер-о-различии-Восстановительного-правосудия-и-медиации.doc>

сравнительная таблица медиации АРС и восстановительных программ:

<http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2014/05/АРС-ВП.ppt>

3. ЭТАПЫ РАБОТЫ ВЕДУЩЕГО ПРОГРАММ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО ПРАВОСУДИЯ: КОНТЕКСТЫ И ДЕЙСТВИЯ

Социокультурный контекст ситуации жертвы и правонарушителя и сквозные задачи в работе ведущего

Рассмотрим трудности, с которыми сталкивается ведущий в своей работе. Во-первых, он взаимодействует не просто с людьми, а с участниками конфликта, которые прошли через отношения, в рамках которых они не смогли договориться и разрешить свою ситуацию. Именно поэтому им необходим посредник. Во-вторых, ведущий знает способы разрешения конфликта, которые не характерны, необычны, не входят в обыкновение его клиентов. А в-третьих, ведущий исходит из принципа, что недопустимо навязывать решение или способ, а нужно создать условия, чтобы сами участники осознанно и активно реализовали этот непривычный способ.

Почему люди не смогли договориться и разрешить свою ситуацию? В обычных условиях большинство людей в состоянии наладить конструктивный диалог. Но криминальная, и, поэтому стрессовая, ситуация, в которую попадают люди, требует поддержки для налаживания диалога. Стремление власти монополизировать конфликты и криминальные ситуации в обществе подрывает способность людей к налаживанию конструктивного диалога. Эту способность нивелируют и современные урбанизированные формы жизни, когда люди перестают непосредственно общаться друг с другом. Это удел традиционных форм.

Все труднее справиться с конфликтами и в силу ограниченности знания, которым люди располагают друг о друге. Безличностные и ограниченные формы взаимодействия людей приводят к вытеснению проявления чувства стыда. У людей формируются установки на проявление и демонстрацию силы, они отучаются показывать друг другу слабость, и прячут те чувства, которые связаны со стыдом. Выявление и проявление данных чувств является одним из механизмов восстановления жертвы и глубинного осознания ситуации правонарушителем

Ответом на эту ситуацию является возрождение существовавших прежде во многих странах неформальных и признанных обществом и государством институтов, помогающих урегулировать конфликты в порядке гражданского и уголовного судопроизводства.

Создаются службы медиации, которые в новых условиях с помощью подготовленных посредников реализуют принципы не формального правосудия

В российских условиях нередко родственники и знакомые правонарушителя пытаются содействовать заглаживанию вреда и урегулированию криминальной ситуации. Но эти отдельные шаги не создают институциональную обеспеченность важных для общества способов

Сегодня многие юристы обращают внимание на такие институты, как ресурс самого правосудия. В России в Ростовской области силами юристов-практиков и студентов идет активное изучение института адатов как способа коллективного разрешения конфликтов.

Рассмотрим данную институциональную необеспеченность применительно к работе ведущего. Кроме того, что преступление является деструкцией по отношению к жертве (нарушение личностного пространства, потеря собственности, нарушение чувства безопасности и т.д.), травмирующим для многих жертв является столкновение с системой уголовного правосудия. Действия системы уголовной юстиции ограждают правонарушителя от понимания переживаний жертвы, не создают условий для личного участия в заглаживании вреда. Безличная машина по производству наказаний, которой сегодня является система уголовного правосудия, в конечном счете, содействует стремлениям правонарушителя всеми средствами оправдать, выгородить себя. Ведущий, входя в контакт с участниками происшедшей криминальной ситуации, сталкивается с ее последствиями, которые испытали люди (жертва, правонарушитель и другие). Эти последствия могут сказаться в еще не пережитой эмоциональной и физической боли, утрате душевного равновесия, состоянии стресса, страха, чувстве вины и т.п. Важной составляющей может быть и материальный ущерб. В результате преступления и участия в уголовном процессе у жертвы и правонарушителя возникает собственное видение способов разрешения ситуации, которое несет следы неисцелённых травм и воздействия системы уголовного правосудия.

. Ситуация ведущего встреч жертвы и правонарушителя

Ведущему надлежит прорваться сквозь стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за криминальной ситуации и действий системы уголовного правосудия и предложить им восстановительный способ разрешения ситуации. Для этого необходимо ставить особые сквозные задачи, которые ведущий удерживает и реализует на протяжении всей работы с программой. Их реализация помогает

сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации.

Эти задачи таковы:

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

Порядок работы ведущего в программах по заглаживанию вреда.⁷

В российском уголовном процессе жертва преступления получает официальный статус потерпевшего, правонарушитель – подозреваемого, обвиняемого, подсудимого (в зависимости от стадии уголовного процесса). Но мы будем пользоваться более общими понятиями – «жертва» и «правонарушитель» («обидчик»), имея в виду, что программа по заглаживанию вреда может проводиться не только в тех случаях, когда дело разбирается в порядке уголовного судопроизводства, но и в школах, в комиссиях по делам несовершеннолетних (КДН и ЗП) и т.п.

Этап первый – подготовительный.

Порядок проведения

1. Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.
2. Выяснить, на какой стадии официального разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы.
3. Связаться с одной из сторон, и договориться о встрече. Комментарии к работе на подготовительном этапе

Поскольку программы восстановительного правосудия в разных российских городах имеют некоторые специфические черты в зависимости от ситуации «на месте», периодически мы будем иллюстрировать общие положения описанием того, как это организовано на московской площадке.

В Москве мы работаем с Черемушкинским районным судом по делам, где в качестве обвиняемых (подсудимых) проходят несовершеннолетние. В нашей модели информацию о преступлении и сторонах ведущий получает от социального работника, взаимодействующего с судом (на основании Программы взаимодействия). Социальный работник первым вступает в контакт с подростком и на одном из этапов работы выясняет его отношение к преступлению и к жертве. Если подросток признает свое участие в криминальной ситуации и готов внести свой вклад в ее разрешение, социальный работник предлагает ему встречу с ведущим программы восстановительного правосудия.

Затем социальный работник или координатор программы передает ведущему регистрационную карточку (в которой указываются дата и фабула преступления, Ф.И.О, адреса и телефоны сторон).

Получив информацию о ситуации, а также о координатах обидчика и жертвы, можно готовиться к предварительной встрече с ними.

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- обидчик признает свою вину в содеянном (или как минимум свое участие);
- обидчик готов внести свой вклад в разрешение криминальной ситуации;
- если речь идет об уголовном преступлении и обвиняемый не находится под арестом (поскольку доступ к нему крайне затруднен);
- обидчику больше 10 лет (в случае проведения примирительных встреч в школе).

Если обидчик подвержен алкогольной или наркотической зависимости, требует отдельного изучения вопрос, насколько этот человек способен брать на себя ответственность.

За редким исключением начинать лучше со встречи с обидчиком (правонарушителем), поскольку если вы уже договорились с жертвой, а обидчик откажется от встречи, жертва может получить дополнительную психологическую травму. Кроме того, для жертвы обычно очень важно, что обидчик хочет встретиться для разрешения конфликта и это подтверждает его желание разрешить ситуацию.

Перед предварительной встречей ведущему необходимо сориентироваться, сколько времени осталось до судебного разбирательства, каковы возможные перспективы судебного решения в случае заключения договора о заглаживании вреда. Ведущий должен договориться с обидчиком (правонарушителем) о встрече. Обычно это звонок по телефону. Если правонарушителем является несовершеннолетний, необходимо одному из родителей (законному представителю) объяснить суть программы по заглаживанию вреда, получить одобрение на беседу с их сыном или дочерью. После этого можно или сразу назначить время предварительной встречи, или поговорить с подростком и назначить время, удобное для всех. Здесь и далее мы предлагаем некоторые подсказки ведущему.

Подчеркнем, что это ориентир, не план или шаблон. Подсказка ведущему для начала телефонного разговора с обидчиком (правонарушителем): «Добрый день! Меня зовут (представиться.) Я представляю организацию (название) и звоню по поводу случая (фабула случая). Я – ведущий программ по заглаживанию вреда. Социальный работник передал мне информацию, что вы согласились обсуждать

обстоятельства, связанные с заглаживанием вреда (примирением). Когда и где вам удобно встретиться?» Как ведущему говорить о фабуле случая? Лучше – в нейтральных выражениях, т.е. постараться минимизировать оценку совершенного действия. Нельзя называть кого-либо преступником или жертвой. Лучше сказать о том, что человек сам признает. Например, что Сергей отобрал у Андрея мобильный телефон. Или что Света ударила Катю. Поскольку беседа по телефону значительно усложняет коммуникацию, необходимо избегать превращения телефонного разговора в подобие предварительной встречи. Как правило, если речь идет о несовершеннолетнем обидчике, телефонный разговор начинается с его родителями. Естественно, у них возникает желание подробнее узнать о том, что предлагается. Но если по телефону предоставить слишком много информации, люди могут ощутить отсутствие необходимости в личной встрече. Здесь лучше проявить вежливую твердость и предложить обсудить все, что интересует родителей и самого подростка, на предварительной встрече.

Этап второй – предварительные встречи со сторонами

Порядок проведения предварительных встреч

1. Представиться и назвать свою организацию, цель прихода, а также инстанцию, которая направила случай на программу.
2. Выслушать взгляд человека на произошедшее событие (криминальную ситуацию).
3. Рассмотреть совместно с ним различные выходы из ситуации и встречу по заглаживанию вреда как возможный выход.
4. Если человек дает согласие, подготовить его к участию во встрече (информировать об обсуждаемых на встрече вопросах, правилах, уточнить состав участников).
5. В случае уверенности в безопасности встречи принять решение об организации встречи и создать для этого организационные условия (договориться с участниками о месте и времени).
6. В случае несогласия стороны на участие в примирительной встрече определить какая помощь необходима в этой ситуации и что может сделать ведущий. Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы, диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждой из них.

В то же время одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – создание безопасной атмосферы во время работы.

Встречаясь со сторонами, ведущий должен позаботиться о создании такого пространства и четко представлять, как он будет себя представлять, т.е.:

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

Что важно учитывать ведущему при встрече с обидчиком (правонарушителем): «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 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. Правонарушители признают свое преступление и хотят выразить сожаление тому, кому они причинили вред. Если правонарушитель находится на стадии отрицания, медиация вряд ли будет безопасной для пострадавшего и ее не стоит проводить, так как правонарушитель еще не осознал своей ответственности.

Многие правонарушители попадают на медиацию на стадии угрызения совести. На этой стадии у медиаторов определенные обязанности. Пострадавший сочтет приводимые правонарушителем оправдания в свой адрес попыткой с его стороны уйти от ответственности за преступление. Если жертва примет торопливо высказанные извинения, не высказав

правонарушителю всю свою боль, правонарушитель не пройдет процесс исцеления до конца и, скорее всего, вновь пойдет на преступление. Ради блага жертвы и правонарушителя медиатор должен помочь пострадавшему рассказать о своих переживаниях, а правонарушителю – выслушать рассказ пострадавшего. Медиаторы должны помочь правонарушителю перейти в стадию раскаяния.

Маловероятно, что правонарушитель, войдя в процесс медиации с угрызениями совести, осознает всю глубину этой стадии за два часа медиации. Тем не менее, возможно подвести правонарушителя к началу третьей стадии и помочь вступить в нее. Медиатор должен не только задавать нужные вопросы, он должен быть готов вступить в сферу сильных эмоций. Процесс покаяния очень труден. Многим медиаторам нелегко устоять перед желанием избавить правонарушителя от этой бури чувств и полной сосредоточенности правонарушителя на недопустимости своих действий. Медиация предоставляет правонарушителю прекрасную возможность услышать о том, что испытала жертва.

Медиаторы должны воспользоваться моментами, когда правонарушитель начинает приходить к признанию неправомерности своих действий и чувствовать раскаяние, до того как правонарушитель оставит в прошлом эти события и тем самым увеличит вероятность повторного преступления. У некоторых медиаторов может появиться искушение уменьшить негативные последствия действий правонарушителя. От этого мало пользы на ранней стадии раскаяния и может помешать правонарушителю пройти ее до конца. К сожалению, многие правонарушители полностью пропускают третью стадию и скорее всего опять пойдут на преступление, хотя некоторые из них хотят измениться. После раскаяния возникает потребность получить прощение.

Хотя очень важно знать обо всех этих стадиях, иногда бывает трудно определить, испытывает ли правонарушитель угрызения совести или уже продвинулся дальше. Это особенно трудно, когда угрызения совести сопровождаются устными обещаниями исправиться. Медиаторы должны понимать, что это еще не раскаяние. Испытывая угрызения совести, правонарушитель часто готов выплатить компенсацию, но не делает ничего, помимо обещаний, чтобы предотвратить правонарушения в будущем.

К тому же правонарушителю будет трудно ответить на такие вопросы: “Какой урок вы извлекли из вашего опыта?”, “Как это происшествие повлияло на вашу жизнь?” или “Что вы предприняли, чтобы это не повторилось?”

Итак, ведущий начинает встречу с обидчиком, предварительно созвонившись по телефону. Важно не опаздывать на предварительные встречи и запланировать достаточное время для их проведения (не меньше двух часов). Если речь идет о несовершеннолетнем обвиняемом, на встрече с ним может присутствовать также социальный работник, который представляет ведущего и знакомит с ним подростка и его родителей (законных представителей).

Здесь очень важны первые слова, с которыми ведущий обратится к стороне. Одна из задач «вступительного слова» – создать у присутствующих чувство безопасности по отношению к ведущему программы, объяснить роль ведущего и суть программы.

Подсказка ведущему для начала разговора с обидчиком (правонарушителем)

- Добрый день! Мы с вами договаривались о встрече по телефону. Еще раз, меня зовут (представиться). Я – ведущий встреч по заглаживанию вреда и пришел по поводу случая (фабула случая). Я представляю организацию, которая бесплатно проводит специальные встречи по заглаживанию вреда, причиненного преступлением. Информацию я получил от органа (указывается источник информации).

- Сразу скажу, что я не представляю ни одну из сторон, ни суд или правоохранительные органы. В том смысле, что я не адвокат и не советчик.

- Наш разговор конфиденциальный, и я не буду передавать никому информацию кроме той, которую вы позволите, за единственным исключением: если нам станет известно о готовящемся преступлении, я буду вынужден сообщить в правоохранительные органы.

- Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце нашего разговора вы сами примите решение, подходит ли вам этот способ и будете ли вы в этом участвовать.

- Я хочу подчеркнуть, что дело будет рассматриваться в официальном порядке в любом случае, но результаты нашей программы по заглаживанию вреда могут учитываться при вынесении решения по делу (наравне с другими материалами дела).

- Есть ли ко мне вопросы? Если нет, то вначале я прошу рассказать о случившемся подробнее (мне важна ваша точка зрения и ваше отношение к случившемуся событию).

Помните, что и обидчик, и жертва могут быть озлобленными или расстроенными (жертвы нередко испытывают злость в связи с преступлением и разочарование после соприкосновения с системой уголовного правосудия).

Обидчик может также считать себя жертвой, винить потерпевшего, считать несправедливым заведение уголовного дела.

Не удивляйтесь, если они сразу не идут на контакт. Помните о важности удерживания сквозных задач и средств их реализации (активного слушания, применения приема отражения и т.д.) Если человек начинает рассказывать о произошедшем событии очень скупое, ему можно помочь «расширить картину» следующими вопросами: что было до того, как произошло событие, что потом, что происходило при задержании, как отнеслись родители к случившемуся, встречался ли ты с жертвой и т.д., при этом сохраняя доброжелательный тон и поддерживающее отношение.

Наиболее частые ошибки ведущего – строить беседу как допрос, морализирование или попытки уговорить правонарушителя принять участие во встрече с потерпевшим. Важнее всего в этой ситуации добиваться не восстановления объективной картины события, а помогать высказать собственное отношение и проявить чувства собеседника (например, с помощью вопросов: что чувствовал в момент происшествия, что после, как относишься сейчас).

Важные правила проведения предварительной встречи

Можно обсуждать разрешение проблемы, пытаться фокусироваться на потребностях человека. Фокусировка на потребностях и обсуждение способов разрешения проблемы помогает человеку начать анализировать происшедшую ситуацию и выработать к ней свое отношение.

Такая фокусировка может осуществляться с помощью следующих вопросов:

- что тебя волнует в этой ситуации;
- как бы ты ее хотел разрешить;
- какие шаги ты готов предпринять для разрешения ситуации?

Фактически начинается постепенная передача обидчику (правонарушителю) ответственности за совершенные им действия и за работу с последствиями. В ходе разговора с человеком, используя техники активного слушания, работы с сильными эмоциями и прочее, нужно позволить ему выразить негативные эмоции, принять их и помочь освободиться от них. Обычно у сторон много предубеждений друг относительно друга (например, «жертва не будет со мной даже разговаривать» или «да ей этот ущерб ничего не стоил»). Критерием освобождения от сильных эмоций и предубеждений является начало более-менее спокойного обсуждения правонарушителем путей разрешения ситуации. Здесь проясняется, какие действия по заглаживанию вреда и изменению обстоятельств, способствовавших преступлению, им (а если

правонарушителем является несовершеннолетний, то и его семьей) уже осуществлены и что еще предстоит сделать.

Если обидчик (правонарушитель) согласен на примирительную встречу, он постепенно формулирует, зачем эта встреча нужна именно ему, что он собирается на ней обсуждать. Только если появилось такое понимание, ведущий может целенаправленно планировать встречу сторон, обсуждая этапы беседы, правила, возможных участников и т.д.

По нашему опыту, нередко отказы возникают не потому, что человек был против программы по заглаживанию вреда, а потому, что не понял ее смысл, т.е. есть ведущему не удалось объяснить суть программы.

Объяснение сути встречи потерпевшего и правонарушителя

Нет необходимости давать исчерпывающие объяснения процесса восстановительного правосудия и представлять его в идеализированном виде. Можно указать, что основной целью встречи сторон является заглаживание вреда, что это подразумевает определение характера и размера компенсации, сроки выплат и т.п.

Важно также сказать, что одна из задач встречи – позволить каждой стороне изложить свою версию правонарушения, признать, что таковое имело место и обсудить планы на будущее. Необходимо подчеркнуть важность процесса прощения: принесения извинений и их принятия потерпевшим. Ведущий может информировать также правонарушителя и его семью о возможных юридических последствиях того или иного результата встречи. Обычно люди, впервые столкнувшиеся с судопроизводством, теряются, пытаются понять этапы процесса, терминологию и прочее, при том, что их судьба порой зависит именно от понимания и правильной реакции на происходящее в суде. Таким разъяснением должен заниматься адвокат. Но в российских условиях, если у родителей обвиняемого отсутствуют средства, адвокат по назначению (который ведет дела малоимущих) практически не работает с клиентом. Жертва, как правило, не нанимает адвоката (в российских условиях существуют, и то в недостаточном количестве, службы помощи жертвам сексуального и семейного насилия) и также нуждается в некоторых разъяснениях, связанных с примирительной встречей.

Это ситуацию в отношении подсудимого частично восполняет социальный работник и ведущий, а в отношении жертвы – ведущий. Не надо торопить человека с принятием решения. Если он сомневается, следует дать ему время и попросить разрешения прийти (или позвонить) еще раз. Часто требуется не одна предварительная встреча, а две-три. Если люди находятся в спокойном состоянии, осознали своих потребности и приняли решение отказаться от участия в программе, ведущий должен относиться к этому

спокойно, уважая их выбор. В этом случае дело идет своим ходом, а официальные органы, направившие информацию о случае, извещаются об отказе стороны от участия в программе.

Подчеркнем: отказ подсудимого не может служить поводом для ухудшения его правовой ситуации, равно как и участие в программе не является показателем признания вины в последующих судебных разбирательствах.

Поскольку в описываемой модели правонарушителем является несовершеннолетний, вместе с ним на предварительной встрече присутствуют его законные представители. Как правило, это его родители. Их роль не только формальная: вместе с ними обсуждаются способы оказания поддержки подростку, их помощь в разрешении криминальной ситуации (а не только избавление подростка от тюремного заключения, что, безусловно, важно и понятно), вопросы последующей жизни подростка. Хотя часто родители несовершеннолетнего правонарушителя занимают позицию защиты, что вполне естественно, тем не менее, вопросы ответственности подростка, его исправления и осознания, его извинения (в том числе перед родителями) также подлежат обсуждению, да и важны для самих родителей.

Возможно, семье нужно помочь найти ресурс для восстановления нормальных отношений с подростком и его поддержки в обретении ответственной позиции. После получения согласия на участие в программе, ведущий организует предварительную встречу с жертвой. Что важно учитывать ведущему при встрече с жертвой: «Человек на этапе, наступившем после совершения в отношении него преступления, чувствует глубокую обиду, моральное оскорбление, травму.

В какое-то время происходит отрицание происходящего. Также на этом этапе может быть отрицание того, что произошло, хотя он скоро начинает понимать, что это действительно произошло. Чувство гнева или ярости является вполне естественной реакцией в такой ситуации, а также ощущение бессилия. Насилие как бы впечатывается не только в разум человека, но и во все тело, в каждую клеточку. Это чувство ужаса, мучения, сильного страха. И здесь у нас также происходят разного рода реакции – физиологические, когнитивные, эмоциональные и поведенческие. Это может быть боль в груди, головокружение, головная боль – большой спектр различных физиологических проявлений. Некоторые люди испытывают трудности с дыханием, другие – могут скрежетать зубами. Это один момент. Другой момент – когнитивный аспект. Люди могут испытывать замешательство и не знать, что делать дальше. Их мучают кошмары, страшные сны. Даже когда они не спят, различные образы вторгаются в их сознание. Нормальная

реакция – это замешательство, незнание, что делать дальше. Так вот, это – физиологические и когнитивные реакции. Мы говорим также об эмоциональной реакции. Это – страх, чувство вины, тяжесть, горе, паника, отрицание. Человек может впасть в злость или ярость и "застреть" в этом. Обычно это происходит потому, что не с кем поговорить, чтобы излить эту злобу или гнев. Эти чувства каким-то образом подавляются внутри. Когда человек не способен поговорить об этом или когда нет собеседника, появляются так называемые "друзья - помощники", которые хотят подбодрить нас в чувстве злобы, подтолкнуть нас на месть. На самом деле они являются теми, кто не знает, как помочь. Или мы "застраиваем" на этом гневе из-за давления общества. В обществе мы не говорим открыто о том, что с нами происходит, нам просто следует продолжать жить своей жизнью. Когда мы общаемся с жертвами, очень часто они говорят: «Вы первый человек, который выслушал меня», поскольку обычно люди лишь разговаривают с ними или просто избегают их. Но если мы слушаем с безраздельным вниманием, т.е. ушами, глазами и сердцем, они получают возможность рассказать, что с ними происходит на физическом, эмоциональном, когнитивном уровне и уровне поведения.

Таким образом, нам нужно помочь человеку, чтобы слова, слезы, эмоции нашли свой выход. Всегда важно, чтобы люди, кто бы они ни были, рассказывали свои истории, рассказывали, что с ними произошло, потому тогда можно надеяться, что в этой истории они не только изложат факты, но и выразят свои чувства по поводу происшедшего. Но мы и сами на эту встречу с жертвой приходим с большим багажом. Мы приносим собственные эмоции, возможно, усталость. Мы приносим свои стереотипы о жертвах! «Она слишком много жалуется. Кого-то, возможно, это и смущает, но по крайней мере женщины постоянно жалуются на своих плохих мужей. Может быть, она заслужила это?» Мы действительно можем придерживаться некоторых стереотипов. Нам необходимо уделять внимание этому вопросу, прежде чем начать слушать. 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 можем сделать другому человеку. Что это означает? В чем сила слушания? Из своего опыта я полагаю, что слушание – ключ к исцелению».

К встрече с потерпевшим координатор оформляет специальное письмо жертве, в котором информирует потерпевшего о возможности и

добровольном участии в программах восстановительного правосудия и об организации, которая этим занимается. Письмо подписывает лицо, представляющее официальный орган, где разбирается данное дело (КДН и ЗП, ОВД, суд и пр.), как знак того, что действия ведущего с ним согласованы. Письмо может быть послано по почте либо передано самим ведущим. Московская модель Поскольку мы работаем со случаями, поступившими из суда, письмо потерпевшему подписывается судьей, который рассматривает данное дело. Обычно мы передаем письмо лично, поскольку у нас нет уверенности в своевременной доставке и внимании стороны к этому письму. Ведущий звонит потерпевшему (телефон есть в регистрационной карточке) и предлагает встретиться для передачи письма и его обсуждения. Подробности содержания письма по телефону не пересказываются. Письмо нейтрализует подозрительность потерпевшего и отождествление ведущего с представителем системы уголовного правосудия. Встреча может назначаться в удобном для потерпевшего месте (у него на работе, дома, в офисе организации, которая проводит программы). Согласовав удобное место и время, ведущий встречается с жертвой.

Подсказка ведущему для начала разговора с жертвой:

- Добрый день! Мы с вами договаривались о встрече по телефону. Еще раз, меня зовут (представиться). Я пришел по поводу случая (фабула дела). Я представляю организацию, которая бесплатно проводит специальные встречи по заглаживанию вреда, причиненного преступлением. Сначала я хочу передать вам письмо, подписанное (судьей), и после его прочтения хо тел бы обсудить некоторые связанные с ним моменты. (Отводится время на чтение письма)

- (после прочтения) Есть ли у Вас вопросы? Если есть вопросы, то дальше беседа продолжается какое-то время в режиме ответов на вопросы. Но при этом важно сказать следующее:

- Сразу подчеркну, что я не представляю ни одну из сторон, не являюсь адвокатом, и что дело будет рассматриваться в официальном органе (суде) в любом случае.

- Наш разговор предварительный и конфиденциальный, а участие в наших программах добровольное. Поэтому в конце разговора вы сами примите решение, подходят ли наши программы вам и будете ли вы в них участвовать.

- Есть ли ко мне еще вопросы? Если нет, то я прошу Вас рассказать о случившемся.

Обычно жертву волнуют вопросы: почему это произошло именно с ней, был ли выбор обидчика преднамерен, как обезопасить себя в дальнейшем, не

будет ли обидчик мстить. Как показывает практика, для ведущего более простая ситуация, когда есть материальный ущерб или сильные переживания сторон, поскольку сразу понятен предмет разговора. Если материальный ущерб отсутствует или возмещен, а сильных переживаний нет, ведущий обсуждает с человеком другой возможно важный смысл участия человека во встрече. Таким смыслом может оказаться обсуждение будущего правонарушителя. У жертвы (как и у правонарушителя) часто бывает информационный вакуум: он не в курсе, что сейчас происходит с делом, когда следующее заседание, какие действия человека как влияют на процесс. Ведущий по возможности отвечает на эти вопросы. Ведущий также информирует жертву о позиции нарушителя и его желании встретиться и загладить причиненный ущерб и (или) принести извинения. В ходе встречи ведущий обсуждает с жертвой, чем программа может помочь удовлетворению именно ее нужд (связанных с криминальной ситуацией).

Место и время примирительной встречи назначается в первую очередь исходя из интересов жертвы. Каждая из сторон вправе отказаться от встречи, и к этому надо относиться с пониманием, не уговаривать ее. Напомним, что одной из сквозных задач ведущего является создание условий для конструктивного выражения эмоций, т.е. он должен уметь работать с сильными негативными эмоциями, и, рассмотрев различные варианты выхода из ситуации, предложить возможности программы. После того как человек ознакомлен с программой, он выбирает, принимать в ней участие или нет. Если человек отказывается, важно «не ставить точку в разговоре», дать время подумать и попросить разрешения позвонить через несколько дней. Надо дать человеку самостоятельно принять решение, не подгоняя его. Если жертва согласилась на участие в программе, предварительная встреча завершается ее подготовкой к участию во встрече с правонарушителем. Что можно и что нельзя говорить, работая с жертвой:

Мы обсудим:

- отношение сторон к ситуации и ее последствия для всех вас (здесь каждый сможет высказать свою точку зрения);
- пути разрешения этой ситуации;
- как сделать, чтобы подобное не повторилось в дальнейшем. Моя роль состоит в поддержке вашей активности, хочу напомнить, что решения будете принимать вы совместно с другой стороной.

Для того чтобы не происходило столкновений и все чувствовали себя комфортно, будут введены такие правила:

- не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;

- не оскорблять друг друга;
- у ведущего есть возможность переговорить с кем-либо из участников наедине;
- соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе),
- участие в программе добровольно, и при необходимости вы можете покинуть ее.

Вы согласны с правилами? Моя задача – помочь вам наладить конструктивное общение. При этом я буду сохранять нейтральность, в равной степени поддерживая всех участников. Если вы с этим согласны, давайте обсудим удобное для всех место и время. Если на встрече будут присутствовать учителя, социальные педагоги, надо пояснить причину их участия и согласовать их приход с остальными. С каждым из присутствующих на примирительной встрече необходимо провести предварительную встречу. Обязательно расскажите участникам, как связаться с вами в случае, если возникнут вопросы или проблемы. Полезно иметь при себе визитные карточки только с названием программы, так чтобы медиаторы могли поставить на них свое имя и номер телефона. Помните, что и жертва, и правонарушитель, скорее всего, будут испытывать какое-то напряжение в связи с предстоящей встречей. Небольшое напряжение, может быть, не помешает, а слишком большое может повредить. В связи с этим лучше всего назначить встречу как можно скорее после первых предварительных контактов – так, чтобы участники не слишком долго беспокоились о ней. Однако если существуют детали, с которыми нужно разобраться, оценка нанесенного ущерба, вероятно, лучше отложить встречу, пока они не будут выяснены. О готовности правонарушителя и потерпевшего к встрече можно узнать через вопрос: «Предположим, другая сторона согласилась, что в этом случае будете делать на встрече вы?» Если у ведущего нет уверенности в безопасности сторон на встрече, он должен отказаться от ее проведения. Поводом для отказа от проведения программы может служить также стремление сторон использовать программу в неприемлемых (с точки зрения принципов восстановительного правосудия) целях, например для мести, вымогательства и т.п.

Если уверенность в безопасности процесса есть, ведущий принимает решение о проведении встречи, уточняет вместе со сторонами ее место и время. Что делать, если одна из сторон отказывается принимать участие в примирении? Усилия ведущего во время первого контакта с потенциальными участниками чрезвычайно важны, тем не менее, некоторые дела, направляемые на программу, так и не доходят до примирительной встречи, и

происходит это по причинам, не всегда зависящим от ведущего. Жертва или правонарушитель могут быть слишком испуганы, чтобы согласиться на личную встречу. Время от времени случается так, что ведущий не в состоянии определить местонахождение одного или нескольких потенциальных участников. Иногда одна сторона соглашается на примирение, а другая – нет. Некоторые жертвы полагают, что преступление никак на них не повлияло, или им просто ничего не нужно от правонарушителя. Стороны также могут считать, что ситуация каким-то образом уже разрешилась. Важно помнить, что решение об участии или неучастии в программе остается в руках клиентов, каковы бы ни были их причины. Задача ведущего заключается в том, чтобы четко объяснить суть процедуры и каждому дать возможность решить, подходит это для него или нет. Ведущие должны убедительно рассказывать о преимуществах и положительных моментах, связанных с программой, но, тем не менее, им не следует использовать давление. Если не удастся получить согласия людей на участие в программе, это вовсе не означает неудачу человека как ведущего. На самом деле предварительные беседы уже могут помочь жертве определенным образом, даже если впоследствии он решает отказаться от участия в программе. Это особенно верно в тех случаях, когда во время предварительной беседы жертве удалось дать выход своим чувствам и рассказать свою историю заинтересованному, выказывающему заботу человеку (ведущему). Как ведущий вы, возможно, окажетесь первым человеком, хоть каким-то образом связанным с системой уголовного правосудия, который потратил свое время и внимательно выслушал рассказ жертвы о том, как преступление повлияло на ее жизнь».

Этап третий – встреча сторон (примирительная встреча) Порядок проведения встречи

1. Поблагодарить участников за приход на встречу.
2. Объяснить цель встречи и основные правила и проверить, согласились ли участники с целью и основными правилами. В случае необходимости обсудить причины несогласия с целью и правилами, провести индивидуальные встречи и (или) отложить встречу.
3. Выслушать взгляды участников, в первую очередь жертвы и правонарушителя, на произошедшее событие (криминальную ситуацию). Лучше если первой расскажет свою историю жертва.
4. Дать возможность задать жертве и правонарушителю, а также участникам встречи вопросы друг другу.
5. Предложить жертве и правонарушителю высказать свои варианты заглаживания вреда.

6. Обсудить вопрос: «Как сделать, чтобы это не повторилось?» При этом важно определить причины преступления и планы на будущее, позволяющие не совершать преступления.

7. В случае необходимости (например, при принятии обязательств со стороны правонарушителя о поэтапной выплате) назначить контрольную встречу, где фиксируются результаты выполнения соглашения.

8. Заполнить форму договора, зачитать сторонам и отдать им на подпись.

9. Поблагодарить присутствующих за участие во встрече. Комментарий Подготовка к встрече сторон. Помещение для примирительной встречи должно быть отдельным, чтобы во время встречи никто не помешал. Желательно наличие двух комнат – это даст возможность проводить конфиденциальные разговоры со сторонами.

Продолжительность примирительной встречи – от 30 минут до 4 часов (возможно, с перерывом). Желательно, чтобы в помещении были чашки и чайник. Обычно чаепитие в перерыве или после встречи создает дружелюбную неформальную обстановку, на которой часто и происходит «неформальное примирение». Если правонарушитель, либо жертва (или тот и другой) являются несовершеннолетними, то в предварительной и примирительной встречах принимают участие их родители (законные представители). В случае если по каким-либо причинам родители не могут присутствовать, они обязательно должны быть извещены. Общее правило: при организации программ необходимо учитывать возрастную специфику участников встреч, возможные статусные различия сторон, специфику мотивов участников и пр. При необходимости более «слабая», менее «статусная» сторона должна быть обеспечена поддержкой (участие родителей, друзей и т.п.). Встреча начинается с рассаживания. Лучше всех расположить за круглым или овальным столом, поскольку это способствует созданию доверительной атмосферы. Если ведущий чувствует, что подростки испытывают неуверенность в присутствии родителей, желательно посадить взрослых позади детей. Иногда ситуация требует проведения отдельных встреч: между детьми и между родителями.

Ведущий начинает встречу с предисловия, которое дает возможность участникам сосредоточиться и «включиться» в программу.

Подсказка ведущему для вступительного слова на встрече:

Добрый день. Я благодарю всех участников встречи и понимаю, что многим было нелегко прийти сюда. Мы собрались сегодня по поводу ситуации, происшедшей с вами. Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Сегодня пришли (...), его родители (...), социальный работник (...). Я – ведущий встречи, меня зовут (...). Мой

помощник/соведущий (...) и т.д. Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являются непосредственные участники ситуации. Моя задача — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог, который может помочь разрешить возникшую ситуацию. Я буду поддерживать усилия по заглаживанию вреда и разрешению ситуации, не отдавая кому-либо предпочтения. Наша встреча является добровольной. Это означает, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть встречу, если считаете невозможным продолжать свое участие. Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напоминаю их). Желательно записать их на доске или на листе ватмана.

- не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;

- не оскорблять друг друга;

- соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);

- в ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине с кем-то из присутствующих;

- встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. По вашему желанию можно сделать перерыв или продолжить встречу в другое время;

- прошу вас отключить мобильные телефоны. Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения и дополнения? Есть ли ко мне вопросы? Мы можем начать? Итак, прошу вас рассказать о происшедшем, последствиях и вашем отношении к этому. Сначала можно обратиться к жертве. Но это не обязательно, тем более если человеку трудно говорить.

«Важный момент процесса – рассказ о происшествии и чувствах обеих сторон, а также признание факта несправедливости и правонарушения. Жертва и нарушитель рассказывают свою версию случившегося, задают вопросы и выражают чувства. Здесь не существует определенного порядка или способа, мы лишь предлагаем возможный вариант.

1. Лучше всего начинать с рассказа о том, что случилось. В нем не должно быть много подробностей, но должно быть. Иногда предлагается правило: «Не выяснять вопросы вины, а вместе искать выход из создавшейся ситуации». 30 достигнуто принципиальное согласие о том, что произошло. Жертвы обычно хотят знать, почему выбрали их или их собственность, как совершалось преступление и т.п. Вопросы такого рода надо поощрять. Желательно начинать с конкретных фактов, а затем переходить к эмоциям.

2. Теперь можно переходить к обсуждению чувств. Правонарушитель и жертва должны рассказать о том, что они чувствовали в момент правонарушения, а также о чувствах и переживаниях после этого. Если человек не говорит, спросите об этом. Очень важно выразить свои чувства, тому есть несколько причин:

- часть процесса исцеления состоит в том, чтобы дать возможность пострадавшему выразить свое чувство несправедливости. Обычно злость и разочарование у пострадавших возникают, после того как их дело «затеряется» или затянется в системе уголовного правосудия. Надо дать выход этим чувствам. Жертве можно задать такой вопрос: «Вы можете нам рассказать, что случилось?», а затем спросить: «Что вы чувствовали в это время?». Второй или третий вопрос может звучать так: «Как вы себя чувствуете после происшествия?» и «Что происходит с тех пор?»;

- это помогает правонарушителям понять чувства, вызванные их действиями, персонифицировать процесс и осознать последствия и цену своих поступков;
- иногда может возникнуть одновременно несколько вопросов. В таком случае начните с самого легкого, а затем переходите к более сложным, чтобы участники освоились с процессом.

Вопрос о восстановлении справедливости (включающий, но не ограничивающийся компенсацией) лучше всего обсуждать после обсуждения фактов и чувств. Возможно, что жертва или правонарушитель захотят обсудить этот вопрос раньше, чем у вас намечено. Однако обсуждение этого вопроса после выяснения фактов и выражения эмоций облегчает переговоры. Восстановление справедливости включает в себя рассмотрение фактического ущерба, по возможности достижение согласия по этому вопросу, рассмотрение соответствующих документов, если они имеются, и обсуждение справедливого урегулирования.

1. Начните с того, что настало время выработать необходимые действия по возмещению ущерба, затем попросите пострадавшего описать свои потери и рассказать, что могло бы их компенсировать. Если жертва приводит какие-нибудь цифры или другие соображения по поводу справедливого решения, ведущий должен спросить у правонарушителя, что он или она думает по этому поводу. Он или она могут согласиться с тем, что это справедливо. Однако у правонарушителя могут возникнуть вопросы, и в этом случае ведущий должен адресовать их пострадавшему. Ведущий должен помогать им выразить свои чувства и быть уверенным, что они понимают друг друга.

2. Жертва и правонарушитель должны сами обсуждать контракт с минимальным участием ведущего. Но в некоторых случаях ведущий может предложить компромиссное решение или высказать свое замечание о том, что

справедливо или, скорее всего, будет одобрено направляющей инстанцией. Если согласие не будет достигнуто, стоит упомянуть о последствиях. Например, суд может просто присудить уплату. Во всяком случае, ведущий должен делать замечания таким образом, чтобы ни жертва, ни правонарушитель не чувствовали, что им навязывают какое-либо решение. Важно напомнить, что жертва и правонарушитель не обязаны достичь соглашения, некоторые случаи просто нельзя разрешить таким образом».

Что главное в таких встречах? На наш взгляд – процесс, который инициирует восстановительные действия сторон по отношению друг к другу. Поскольку восстановительные действия являются ключевым моментом встреч, приведем их описание, данные С. М. Рецинджер и Т. Дж.Шефф: «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. Воссоздание этой связи символизирует более значительное восстановление в сравнении с тем, которое произойдет между правонарушителем и другими участниками, полицией, общиной.

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. «Восстановительные действия» 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 действий» путь к соглашению полон препятствий: какое бы соглашение ни было достигнуто, оно не снижает общего напряжения и оставляет участников с чувством неудовлетворенности.

В связи с этим чрезвычайно важно по крайней мере уровнять в значимости символическое возмещение и соглашение о материальной компенсации».

Роль ведущего на встрече.

Ведущий должен уметь концентрироваться как на процессе, так и на состоянии всех участников (включая свое). Или, если говорить более технологично, в ходе работы ведущему необходимо параллельно удерживать внимание на нескольких аспектах встречи. Это: задачи ведущего, эмоциональное состояние сторон (выражаемое в том числе невербально, жестами), высказывания сторон и переформулирование некорректных высказываний. Если произошло «зацикливание», важно вовремя перефокусировать внимание сторон на необходимость разрешения конфликта. Можно заметить, что в большинстве случаев, если предварительные встречи прошли успешно и люди понимают смысл происходящего, то они сами начинают искать выход и продвигать групповой процесс. В этот момент и происходят «восстановительные действия», направленные на осознание обидчиком причиненной боли, выражение раскаяния и ответное прощение со стороны жертвы. Следуя задачам и принципам восстановительного правосудия, ведущий переорганизует диалог таким образом, чтобы стороны начали конструктивно общаться между собой (это может быть достигнуто просьбой к человеку обращаться непосредственно к другой стороне).

Очень важно предотвратить спиральное возрастание стыда и гнева, когда участники скатываются к непрерывным обвинениям к обидчику. Если разговор скатывается к обвинениям, ведущий может прервать этот процесс, например, спросив у родителей обидчика о том, какие положительные стороны своего ребенка они видят. Как только процесс непосредственного диалога начался, задача ведущего – отслеживать препятствия на пути коммуникации, при необходимости включаясь в разговор. Образно говоря, ведущий убирает камни на пути потока воды, помогая ему протекать свободно. Эти камни представляют собой невысказанные переживания, предубеждения, отсутствие информации, стереотипы восприятия, выражение недоверия и т.д.

Заключение договора.

Не забывайте, что восстановление справедливости может принимать разные формы. Оно может быть в форме денежной компенсации и (или) оказания услуг жертве или сообществу. В некоторых случаях оно может предполагать определенное поведение, например, малолетний правонарушитель может дать обещание не лазить по деревьям или не подходить к чьей-то собственности – это приемлемое соглашение. Бывают случаи, когда пострадавший не требует возмещения ущерба. Но принесенные

извинения могут стать важной частью процесса восстановления. В любом случае убедитесь, что контракт отражает то, о чем договорились стороны. Если соглашение не достигнуто, жертва и правонарушитель могут подписать протокол, в котором говорится, что на данный момент соглашение невозможно. Если сторонам удалось договориться, они подписывают договор. Мы называем его примирительный договор или договор о заглаживании вреда. Ведущий проверяет реальность его исполнения (например, выясняет у правонарушителя, где он возьмет сумму, которую обязался выплатить, и не придется ли для этого совершить новое правонарушение). Ведущий уточняет сумму ущерба, сроки выполнения соглашения, кто из близких будет оказывать обидчику поддержку в ходе выполнения договора. Если договор устраивает обе стороны и он реален, ведущий не должен оценивать его на абстрактную справедливость.

Примирительный договор необходим для предоставления дела в суд, ОВД или КДН, где он может служить основанием для прекращения дела или смягчения наказания правонарушителя. Подчеркнем: ведущий не может гарантировать, например, смягчения приговора суда или иного официального решения, поскольку окончательное решение остается за соответствующим органом. Направляющей инстанции передаются только результаты договоренностей (примирительный договор), а также информация о готовящемся преступлении, если это вдруг обнаружится на встрече. Если в ходе программы выясняется, что причиной правонарушения явились поведенческие характеристики человека, на встрече может быть составлена программа, направленная на их коррекцию. Например, если выяснилось, что причиной правонарушения было неумение человека контролировать агрессию или он очень зависит от мнения группы, ему можно помочь связаться с соответствующими службами или специалистами (обычно это делает социальный работник).

При выявлении проблем, требующих помощи специалистов и наличии желания обидчика изменить свое поведение, в договор заносятся соответствующие пункты – о прохождении лечения, психотерапии, психологических и реабилитационных программ. Контроль за выполнением пунктов договора возлагается на членов семьи или социального работника. Кроме того, помощь может понадобиться и жертве. Ведущему поможет информация о соответствующих службах помощи жертвам преступлений, социальных и психологических центрах, детских клубах, наркологических центрах и т.д.

О соведущем. Довольно удобно, когда программу проводят двое ведущих. Работа вдвоем помогает лучше анализировать ситуацию (что не заметил один, заметит второй), получать обратную связь после программы, дает больше возможностей настроиться на конфликтующих. Перед проведением программы ведущим лучше договориться о распределении ролей. Один ведет процесс, другой является помощником. Можно также договориться о том, кто будет лидировать на той или на какой фазе встречи. Если стороны разного пола или из разных культурных слоев, то желательно, чтобы ведущие также были разного пола и хорошо знали культурные особенности участников. Перед встречей ведущим надо договориться об общей стратегии и способах возможной коммуникации друг с другом во время программы. Это поможет избежать недоразумений и споров между ними.

После встречи необходимо обсудить проведенную работу. По завершении программы ведущий:

- пишет отчет о проведенной программе в соответствии с принятой формой;
- организует дополнительные встречи при поступлении сигнала о невыполнении договора.

4. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ МЕДИАТОРА В ВОССТАНОВИТЕЛЬНОМ ПОДХОДЕ

Коновалов Антон Юрьевич
научный сотрудник ГБОУ ВПО МГППУ;
руководитель направления
«Школьные службы примирения»
МОЦ «Судебно-правовая реформа».
Konovarov-A@vandex.ru
www.школьные-службы-примирения.рф

Возвращение к человеческому общению после конфликта

Столкновение различных мнений и позиций в обществе происходит постоянно: в бизнесе, в спорте, за внимание противоположного пола, за поступление в вуз, за хорошее место работы и пр. Далеко не всегда это приводит к конфликтам и столкновениям, поскольку «социальную ткань»³ нашего общества связывает способность людей предполагать, как может развиваться взаимодействие, и согласовывать с другими свои действия, цели и ценности. Частично взаимодействие регулируется законами, правилами общежития, традициями. Это дает возможность людям понимать психологическое состояние других и не конфликтовать с окружающими, а корректировать взаимодействие относительно поведения друг друга. Причем «понимать» не обязательно означает «принимать» и соглашаться. Если мы видим агрессивно настроенного подвыпившего человека, то стараемся обойти его либо не ввязываться в разговор. Если ребенок капризничает, то мы стараемся его отвлечь или уложить спать. Если другой человек находится в неуравновешенном состоянии и совершает неадекватные действия, мы можем не «судить его строго» и не принимать его резкие слова на свой счет и так далее. Таким образом, понимание действий других и коммуникация с ними помогает избегать негативных последствий конфликтов и травмирующего взаимодействия.

Дети сначала под защитой родителей, потом самостоятельно осваивают способы конструктивного реагирования или выхода из психологически травмирующих состояний (через юмор, поддержку друзей, извинение, психотерапию и т. д.). В большинстве случаев «поругались-помирились» решается без участия внешних специалистов и без разрушительных последствий, особенно в детской среде. И многие дети справляются сами. Но некоторым детям в силу личных особенностей, недостаточного воспитания со стороны родителей или иных сложившихся обстоятельств не удается освоить способы конструктивного реагирования на конфликты, и нужно им помочь в этом.

³ Термин «социальная ткань» введен социологом Георгом Зиммелем.

Часто в конфликтных и криминальных ситуациях людям не удается понять и согласиться с действиями других или повлиять на них. Люди под действием эмоций, накопившегося раздражения и других факторов теряют способность к пониманию своих действий и действий другого, способность к нормальному взаимодействию. В результате причиняется *вред* другим - и «социальная ткань» разрушается. Наиболее сильно вред одному, а чаще обоим, приносят криминальные ситуации и затянувшиеся конфликтные отношения, травмирующее влияние которых люди долго не могут преодолеть. Вернуться к нормальным человеческим отношениям - не то же самое, что помочь договориться в споре или конфликте: формально договориться можно, даже оставаясь врагами или продолжая испытывать неприязнь. С другой стороны, нормальные человеческие отношения не обязательно означают дружбу или всепрощение. Они предполагают, что никто из участников произошедшей конфликтной ситуации больше не чувствует себя ущемленным или несправедливо обиженным, не припоминает случившееся другому (или в разговоре с окружающими), никто не считает другого «врагом» или нехорошим человеком, с которым невозможно общаться и договариваться. В их общении нет недомолвок и мешающих барьеров, все сами придерживаются достигнутых договоренностей и т.д.

Разобраться в своих отношениях, вернуть себе способность к их нормализации, изменению и развитию могут только сами люди. Вряд ли можно «пришить другой кусочек социальной ткани взамен оторванного», вряд ли можно причиненный вред и отношения полноценно исправить без участия другой стороны. Однако в конфликте с его участниками происходит несколько взаимно дополняющих негативных процессов, препятствующих урегулированию отношений. Поэтому нужен сторонний человек, который создает пространство, в котором люди смогут вновь вернуть себе контроль над происходящими в их жизни конфликтными взаимоотношениями. Этим человеком может быть кто-то из близких и уважаемых людей, но если такой не находится, то можно прибегнуть к помощи ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций⁴.

Что мешает людям самим найти выход их конфликтной ситуации

1. Формирование «образа врага»

Вследствие нанесенной конфликтом/правонарушением психологической травмы, негативных эмоций и предубеждений у людей теряется способность адекватно анализировать конфликтную ситуацию с разных сторон, в том числе со стороны родителей, педагогов, одноклассников. Во время конфликта другая сторона воспринимается как носитель проблемы, которому невозможно (и потому бесполезно) что-либо объяснить, а значит

⁴ Также 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.

надо заставить. В крайней степени ожесточенности человек считает что он «в праве» применить к «врагу» любые методы вплоть до требования исключить из школы или даже применить насилие для восстановления справедливости, поскольку считает другие воздействия на "нелюдя" бесполезными. При особенно острых конфликтах стороны могут дойти до причинения такого вреда, которого они в спокойной жизни вряд ли могли бы вообразить⁵. Филип Зимбардо, автор известного Стэнфордского эксперимента⁶, приводит термин "дегуманизация" как «один из основных процессов, заставляющих обычных, нормальных людей добровольно или даже с энтузиазмом творить зло»: *«...дегуманизируя других людей, мы превращаем их в объекты, не считаем их людьми. Считая, что некоторые люди или группы не относятся к человечеству, мы отказываемся от моральных принципов, обычно управляющих нашим отношением к другим людям. "Поступай с другими как хочешь". С дегуманизированным объектом легко обращаться бездушно или жестоко, игнорировать его требования и просьбы, использовать его в своих интересах или даже убить, если он нас раздражает».*⁷

На мой взгляд, процесс формирования «образа врага» можно условно поделить на четыре стадии.

На первой стадии («приклеивание ярлыков») человек, назовем его Андрей, не понимает причины действий другого, допустим, Бориса, и начинает приписывать ему эти причины исходя из своего представления о ситуации⁸. Обычно эти причины рассматриваются Андреем как внутренние негативные качества Бориса. Например, что он «злой», или «неорганизованный», или «тупой», или «хулиган» и т.д. Нарастает недовольство и другие отрицательные эмоции. Способность адекватно и реалистично понимать ситуацию снижается. Если между ними нет проясняющей коммуникации, то напряжение и непонимание нарастает.

На второй стадии («генерализация негативных качеств») все действия Бориса начинают трактоваться Андреем как явное или скрытое стремление причинить ему вред: «он во всем так», «он всегда так», «он со всеми так»... Даже направленные на урегулирование конфликта действия Бориса трактуются Андреем как манипуляция, провоцирование и т.п. Предыдущие позитивные действия Бориса не воспринимаются Андреем либо рассматриваются исключительно в контексте скрытого злого умысла, который теперь проявился. В итоге, тотальное недоверие во всем и «черно-

⁵ Примером служат случаи стрельбы в школах со смертельным исходом. Раньше такое случалось в других странах, теперь и в России, в Москве.

⁶ Группу студентов случайным образом разделили на две части: «заклоченных» и «надсмотрщиков» - и поместили в условия тюрьмы (созданной под эксперимент в подвале университета) сроком на 14 дней. При этом обе подгруппы студентов по психологическим показателям были «равны» и никто ранее не совершал правонарушений или преступлений. Через неделю эксперимент пришлось прекратить из-за издевательств и насилия со стороны «надсмотрщиков» над «заклоченными».

⁷ Зимбардо Филип. Эффект Люцифера. Почему хорошие люди превращаются в злодеев. Пер. с англ. - М.: Альпина нон-фикшн, 2013, стр. 462.

⁸ В психологии приписывание определенных качеств известно как «фундаментальная ошибка атрибуции».

белое» восприятие ситуации. Человек привлекает к себе поддерживающих его точку зрения людей и отвергает носителей иных взглядов, что часто приводит к появлению враждующих группировок с полярными взглядами и эскалации конфликта. Если кто-то третий заявляет о своей нейтральности, то это может восприниматься с недоверием как скрытая защита другой стороны.

На третьей стадии («изгнание») у Андрея формируется образ Бориса как человека, которому нельзя ничего объяснить, и потому от него нужно избавиться (удалить в другую школу, в колонию, в другой город и т.д.). Происходит отождествление человека с проблемой и «приклеивание ярлыков». Андрей старается привлечь внешнюю силу: полицию, властные органы и пр. для наказания того, кого он считает «обидчиком».

На четвертой стадии («уничтожение») Андрей перестает видеть в Борисе человеческое. Поскольку Андрей считает Бориса врагом, то он чувствует себя «в праве» применить к нему любые действия, включая насилие. Даже если это насилие не приведет к выходу из проблемной ситуации и может оказаться разрушительным и для Андрея, но он оправдывает это идеями возмездия, справедливости, избавления других от «чудовища» и т.п. (стратегия проигрыш-проигрыш). При этом Андрей часто не замечает разрушительного влияния агрессивной позиции на свою психику и свое будущее (например, вероятность уголовного наказания).

Интересно, что по отношению к другим людям Андрей может быть очень внимательным и добрым человеком, однако по отношению конкретно к Борису он готов на разрушительные действия. Разумеется, как правило, вторая сторона (Борис) не смотрит спокойно на разворачивающиеся вокруг него военные действия и отвечает тем же. Причем каждый объясняет свои действия из своей «точки» начала конфликта как ответ на действия другого и каждый считает себя правым и жертвой агрессии другого.

Возможные действия ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций по поддержке человеческих отношений

Работать с ситуацией в восстановительном подходе лучше на 1-2 стадии.

Восстановление доверия и человеческих отношений есть процесс, обратный дегуманизации. Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций на предварительной встрече предлагает переформулировать предубеждения в вопросы для второй стороны, чтобы задать их на совместной встрече.

Также можно предложить сторонам поделиться друг с другом не только видением конфликтной ситуации, но и рассказать о себе, о своих увлечениях и чем-то важном для себя, чтобы стороны увидели друг в друге не обидчика и жертву, а людей, собравшихся вместе для решения общей проблемы.

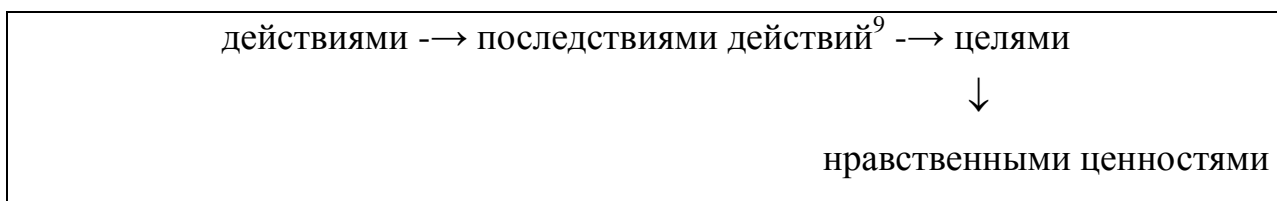
Полагаю, что необходимо продолжать искать и вырабатывать разные способы по «размыванию» образа врага и поддержке человеческих отношений.

2. Потеря способности к пониманию конфликтной ситуации (ситуации правонарушения)

При нарушенной в результате конфликта/правонарушения способности к пониманию человек совершает малоосмысленные сиюминутные импульсивные реакции, многие из которых в обычном состоянии он считал бы противоречащими своим ценностям. Осмысленные действия и внутренняя иерархия ценностей человека заменяются шаблонными реакциями. Для травмированного конфликтной ситуацией человека становится доминантным стремление к мести и наказанию либо к избеганию наказания и ответному обвинению. Его действия в этот момент чем-то схожи с действиями человека, находящегося в стрессе, когда им двигают инстинктивные реакции (убежать, напасть, замереть). Напряженная ситуация как «черная дыра» стягивает сознание в одну болезненную точку со стремлением оправдаться, отомстить, сделать вид, что ничего не произошло и т.п.

Большинство людей, с которыми я встречался как медиатор, не стремились причинить вред другим, а сделали это либо по недоразумению (не предвидя последствий своих действий), либо не видели другого выхода для решения своей ситуации (не нашли безвредного способа достижения цели). Если им удавалось пересмотреть свою позицию и найти другие способы реагирования, то конфликтная ситуация разрешалась. С позиции восстановительного подхода, причинение вреда по недомыслию не избавляет обидчика от ответственности за исправление им самим причиненного жертве вреда, но, отделяя человека от проблемы, мы обсуждаем с ним его готовность решить проблему.

На мой взгляд, человек конфликтует или приносит вред другому потому, что в его сознании произошло нарушение осмысленной связки между его:



То есть человек перестает представлять реальные последствия своих действий (для себя и для других людей), не может оценить их адекватность для достижения своей цели, а также «забывает» о важных для себя ценностных установках.

Например:

а) Ребенок говорит, что обидел другого «не подумав». Здесь видно нарушение связи между действиями и последствиями.

б) После конфликта дети помирились, а родители продолжают конфликтовать между собой и школой, как им кажется, во благо

⁹ В том числе негативными последствиями для себя и для других.

своих детей. При этом самим детям может быть только хуже от конфликта между родителями. Здесь виден разрыв между действиями и целями.

в) Ребенок считает, что «лохов» и «ботаников» не за что уважать и их можно бить или что «на обиду нужно отвечать только силой»¹⁰. Тут вопрос ценностный: насколько его цели соответствуют ценностям его значимого окружения и общества, в котором он проживает.

Переосмысление — это нахождение новых смыслов в происходящем: восстановление разрушенной связи между действиями (уже совершенными, несовершенными или которые могут быть совершены), их последствиями для разных людей, целями человека (часто действия не ведут к достижению цели) и ценностными установками (принципами человека). Пока человек не восстановил связность между действиями, последствиями (для себя и окружающих), целями, и ценностями, рано переходить к обсуждению с человеком возможных решений по выходу из ситуации.

Возможные действия ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций по восстановлению способности к пониманию

Собственная установка на понимание у ведущего на предварительной встрече означает, что он не переходит к обсуждению каких-либо решений, пока в ходе предварительной встречи сам человек не проанализирует собственные действия, их последствия (в том числе для других), их влияние на достижение целей, и как они соотносятся с ценностными установками человека.

Иными словами, в предварительной встрече можно разделить «пространство понимания» и «пространство принятия решений». В отличие от «объяснения» ситуации как соотнесения ее с типовыми схемами и для диагностики в рамках определенного профессионального знания «понимание» всегда «схватывает» уникальность ситуации. Пока не произошли изменения в «пространстве понимания», сложно ожидать реальных изменений в «пространстве принятия решений».

На совместных встречах сторон конфликта (либо правонарушителя и жертвы) ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций также организуют пространство, чтобы каждый понял, чем для другой стороны стала конфликтная ситуация/правонарушение и к каким последствиям для участников и их социального окружения она

¹⁰ Я встречал подростков, которые собирались стать киллерами, и в патриотическом клубе усердно готовились к будущей «профессии»: учились стрелять, бегать, ориентироваться на местности.

привела.

3. Отрыв от нравственных ценностей сообщества

Травмированность участников конфликтной ситуации усугубляется тем, что в процессе конфликта/правонарушения зачастую у сторон происходит разрыв отношений с теми, кто мог бы им помочь взглянуть на создавшуюся ситуацию с точки зрения ценностных ориентиров, помочь переосмыслить происходящее и найти конструктивный выход. То есть в конфликте сознание человека закрывается от существующих в сообществе культурных образцов разрешения конфликтных и проблемных ситуаций. В повышенном эмоциональном состоянии человек не может удержать ценностные ориентиры и начинает руководствоваться шаблонами и стереотипами (поиск виноватого, приоритет наказания при формировании «образа врага», реакция «дурак-сам дурак» и пр.).

На мой взгляд, восстановительный принцип участия ближайшего социального окружения в восстановительной программе имеет несколько смыслов:

Организация поддержки сообществом и родителями позитивных изменений участников примирительной встречи, поскольку самому человеку не просто проделать путь от момента, когда он решил изменить свое поведение, до момента, когда новое конструктивное поведение стало для него привычным и естественным. Скорее всего, на этом пути будут «взлеты и падения», и поддержка близких и окружения очень важна.

Восстановление нравственных ценностей. Трудноразрешимую с точки зрения сиюминутных интересов конфликтную ситуацию можно помочь ребенку обсудить вместе с близкими людьми с точки зрения дружбы, справедливости, примирения и так далее¹¹.

Некоторые сложные вопросы требуют обсуждения с близкими, поскольку на них нет однозначных ответов, например, вопрос: «в каких ситуациях мальчишке нужно драться?» или «как защитить себя от насилия без применения насилия в ответ?» Фраза «нужно быть терпимым и избегать драк» (и при этом не обсуждать «как конструктивно реагировать на агрессию») создает риск повторения подобного в будущем. У ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций для участников нет ответа на подобные вопросы (поскольку это не его ответственность и советы он давать не может), поэтому значимые для участников конфликта/правонарушения люди могут с ответственностью за дальнейшее им посоветовать, как лучше себя вести в подобных ситуациях.

Возможные действия ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций по актуализации нравственных ценностей

Ведущий организует пространство, в котором человек актуализирует

¹¹ В частности это происходит на программе «Круг поддержки сообщества».

свои нравственные принципы и ценности, связанные с произошедшей ситуацией. Рефлексии ценностных установок участников способствует, например, программа «Круг сообщества», которая начинается с ценностно-ориентированных личных историй, или мини-медиация ребенка-обидчика с родителями, в том числе по поводу семейных ценностей. Ведущий по восстановительным практикам не может советовать, а родственник или близкий друг могут напомнить человеку о важных ценностях. Например, если подросток считает себя правым в сложившейся ситуации, можно спросить у его родителей, как они относятся к факту кражи, драки и т.п., чтобы подросток услышал их ответ.

Кроме того, ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций сам вносит в обсуждение принципы, без учета которых он считает невозможным урегулирование ситуации (заглаживание вреда, исцеление жертвы, ответственность за произошедшее и т.д.).

При этом надо учесть, что и общество не всегда позитивно реагирует на конфликтные ситуации, оно состоит из людей, которым также присущи эмоции и стереотипы, его влияние может быть оценочным, безответственным, деструктивным, травмирующим человека. Сообщество может объявлять бойкот, изгонять и пр. В нем присутствуют разные традиции, направленные как на месть и эскалацию конфликта, так и на примирение или минимизацию негативных последствий («лежачего не бьют», «до первой крови» и пр.).

Поэтому работа ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций заключается в активизации в сообществе позитивных сил или приглашении на участие в программе только тех участников, которые окажут положительное влияние.

4. Влияние окружающих

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций сталкивается не только с проблемами самих участников конфликта, но и с негативным влиянием, которое наносят им административные и правоохранительные органы, а иногда и близкие люди.

К сожалению, часто реакция окружающих и официальных лиц образовательного учреждения не приводит к разрешению конфликта и состоит в замалчивании или в формальном замирении участников конфликта («пожмите друг другу руки, извинитесь и больше друг к другу не подходите»)

¹². В итоге:

- вместо понимания конфликтной ситуации самим учащимся и его родителями администрация начинает искать виновного, объясняя ему

¹² Возможно, это происходит потому, что в педагогической среде конфликт считается чем-то негативным, его считают признаком непрофессионализма педагогов и требуют немедленных действий.

неправильность его поведения, нарушения им устава и законов, затем следует наказание или угроза наказанием. Едва ли это способствует осознанию ситуации. Скорее, это способствует «приклеиванию» несовершеннолетнему того или иного негативного «ярлыка», что приводит к тому, что человек начинает ощущать себя жертвой юридического или административного воздействия.

- вместо организации процесса переосмысления и переоценки конфликтующими сторонами своих действий им задаются социально желаемые вопросы: «ты все понял?!», «ты больше так не будешь?!», «поставь себя на его место» - на что взрослые получают ожидаемый ответ: «Я все понял и больше не буду».

- критикующий и оценочный административный разбор ситуации на педагогическом совете или в КДНиЗП порой еще больше усугубляет разрыв отношений и вызывает напряжение между родителями и их детьми, в результате чего ребенок теряет главную для себя опору и поддержку со стороны родителей¹³.

Таким образом, ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций обычно сталкивается с многогранной ситуацией, когда *вред, причиненный в ходе враждебного взаимодействия*, усиливается негативными эмоциями и образом врага, на которые накладываются последствия реакции административных органов и окружения участников.

Предмет работы ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций - вред, причиненный в ходе враждебного взаимодействия

Ведущий помогает людям взаимодействовать и достигать целей без причинения вреда себе и окружающим. Разрешение конфликта за человека повышает риск того, что выполнение «непрожитого» решения будет саботироваться или затягиваться, в итоге, это помешает человеку восстановить способность самому находить выход из подобных ситуаций в дальнейшем¹⁴. Поэтому ведущий передает ответственность за решение противоречивой ситуации самим ее участникам¹⁵.

¹³ Либо родители начинают ругать своего ребенка вместе с администрацией, усугубляя давление, либо вопреки логике и повинясь родительским чувствам начинают защищать своего ребенка во время административного заседания и получают ярлык «невменяемых» родителей.

¹⁴ В этом контексте интересны опыты по «выученной беспомощности» – состоянию, при котором индивид не предпринимает попыток к улучшению своего состояния, хотя имеет такую возможность, потому что его так научили. См. Зелигман Мартин Э. П. Как научиться оптимизму. Советы на каждый день: Пер. с англ. — М.: Вече, 1997.

¹⁵ Кристи Н. Конфликты как собственность. // Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. Сост. Коновалов А. Ю. – М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2007. Иллич И. Освобождение от школ. Пропорциональность и современный мир: (фрагменты работ разных лет):

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в равной степени поддерживает усилия сторон, направленные на исправление сложной ситуации (вреда, причиненного в ходе враждебного взаимодействия). Его цель – реализовать принципы восстановительного правосудия (восстановительного подхода)¹⁶. Для этого он запускает процессы понимания и переосмысления на предварительных (индивидуальных) встречах, а дальше, если участники вновь обретают способность к урегулированию ситуации, то они сами или с помощью ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций реализуют принципы восстановительного подхода.

Предметом работы ведущего я вижу не конфликт¹⁷, а **«вред, причиненный в ходе враждебного взаимодействия»**, несущий негативные последствия как для других людей, так и для самого обидчика.

В отличие от ущерба в юридическом смысле, «вред» относится к конкретному человеку, у которого что-то было нарушено или разрушено и который чувствует несправедливость в этом со стороны обидчика. То есть вред – понятие субъективное, определяемое пострадавшим. Причинение вреда ведет к появлению негативных последствий для пострадавших: материальных, физических, вред в форме разрушившихся прошлых отношений или не сложившихся в будущем.

Потому исправление причиненного жертве вреда в восстановительном правосудии не является наказанием человека, причинившего вред, оно является восстановлением справедливости и мира в сообществе.

Большое значение для заглаживания вреда имеет чувство стыда, раскаяние и прощение, без которых возмещение ущерба и договор между сторонами рискует превратиться в формальную сделку: обидчик будет стараться минимизировать возмещение, а пострадавший будет стремиться к максимальному наказанию обидчика. Тем более что нередко все участники конфликта/правонарушения чувствуют себя жертвами и реагируют исходя из своего представления о случившемся.

Рецинджер и Шефф пишут: *«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*

пер. /Иллич Иван; под редакцией Т. Шанина: моск. высш. шк. социальных и экон. наук – М.: Просвещение, 2006.

¹⁶ А не только «урегулировать конфликт».

¹⁷ По крайней мере не то понятие конфликта, которое описывается в словарях: «Столкновение, серьезное разногласие, спор» (словарь Ожегова), «Столкновение между спорящими несогласными сторонами» (словарь Ушакова) и классических текстах по конфликтологии.

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. Воссоздание этой связи символизирует более значительное восстановление в сравнении с тем, которое произойдет между правонарушителем и другими участниками, полицией, общиной. 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. «Восстановительные действия» 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 действий» путь к соглашению полон препятствий: какое бы соглашение ни было достигнуто, оно не снижает общего напряжения и оставляет участников с чувством неудовлетворенности. В связи с этим чрезвычайно важно, по крайней мере, уравнивать в значимости символическое возмещение и соглашение о материальной компенсации»¹⁸.

Ответом на причиненный вред с точки зрения восстановительного правосудия должна стать ответственность обидчика как обязанность загладить причиненный жертве вред. Понятие «ответственности» в восстановительном правосудии расходится с юридическим представлением об «ответственности», понимаемым там как наказание обвиняемого в соответствии с юридическими нормами. То есть в восстановительном правосудии делается акцент не на нарушении норм закона, а на заглаживании вреда, причиненного конкретному человеку или нескольким людям, причем исправлять вред должен сам обидчик, насколько это возможно. Ответственность в восстановительном правосудии понимается не только как единичное действие по отношению к жертве, но и как процесс принятия обидчиком на себя ответственности за такое взаимодействие с окружающими, которое максимально исключит причинение подобного вреда в будущем. Можно сказать, что восстановительные программы больше направлены не на прошлое обидчика и жертвы, а на их будущее.

Вред, причиненный в ходе враждебного взаимодействия, может рассматриваться в разных контекстах.

¹⁸ Рецинджер С., Шефф Т. Стратегия для общинных конференций: эмоции и социальные отношения. // Вестник восстановительной юстиции № 3. М.: Центр «СПР», 2004.

В правовой рамке это может быть правонарушение или преступление как рассматриваемое в рамках закона причинение вреда одним человеком другому.

В социальном контексте жертвой может рассматриваться ребенок в семье, находящейся в трудной жизненной ситуации, когда вред причиняется благополучию несовершеннолетнего.

В педагогическом контексте – разрушительное деструктивное поведение несовершеннолетнего, которое причиняет незначительный вред, с точки зрения закона, но постоянный и сильно раздражающий, психологически травмирующий вред для окружающих.

Это означает, что помимо медиативного принципа самостоятельного урегулирования сторонами конфликтной ситуации, ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций привносит и восстановительные принципы, которые сторонам нужно обязательно учесть при выработке решения.

Медиативный и восстановительный процессы

Я считаю, что ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций организует в большей степени восстановительный процесс, чем медиативный. Эти два процесса имеют много общего: например, полномочия по урегулированию ситуации передаются ее участникам, исходя из принципа, что участники конфликта/правонарушения сами должны быть экспертами в своей жизни¹⁹.

Шотландские авторы²⁰ сравнивают «медиацию интересов» и восстановительные практики. Взяв за основу словарное определение конфликта, они указывают, что *«один человек может причинить другому довольно серьезный вред и при этом между ними не будет никакого спора или конфликта. Рассмотрим следующую ситуацию, когда у пострадавшего своровали DVD плеер. Тот, кто своровал, не будет говорить, что между ним и пострадавшим имеются серьезные разногласия по поводу того, кому принадлежит данный плеер. Обе стороны согласятся с тем, кому принадлежит эта вещь, а также с тем, что плеер не является подарком и не был передан в свободное пользование, что данный плеер был взят без разрешения пострадавшей стороны. Но тем не менее налицо тот факт, что одна сторона причинила вред другой стороне»*.

Конечно, ситуацию можно описать и в конфликтологических понятиях, но я считаю, что в этом случае теряются важные смыслы, которые есть в восстановительном подходе.

¹⁹ Также о медиативном методе и сравнении моделей медиации см. Карнозова Л.М. Медиативный метод: классическая и восстановительная медиация. // Вестник восстановительной юстиции. Вызовы и стратегии. Выпуск 10. – М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2013; и Карнозова Л.М. Введение в восстановительное правосудие (новый взгляд на преступление) М.: проспект, 2014.

²⁰ Derek Brookes, Ian McDonough. The Differences between Mediation and Restorative Justice/Practice.

Медиативный процесс больше ориентирован на то, чтобы сами участники в безопасной коммуникации нашли устраивающее их решение. Медиатор нейтрален к сторонам и предложениям сторон. Неправота и вред могут вообще не обсуждаться, обсуждается достижение согласия по спорным вопросам. Процесс ограничен предметом спора. Цель - урегулировать конфликт, достигнув взаимного соглашения, когда обе стороны довольны («выигрыш-выигрыш»).

В восстановительном процессе конфликта в классическом понимании может не быть или его урегулирование менее важно, чем восстановительные действия²¹. Часто в правонарушении есть факт насилия, поэтому актуален вопрос наказания обидчика. Признание своей неправоты на предварительной встрече и готовность обидчика исправить вред является практически обязательным условием его участия в совместной встрече для соблюдения психологической и физической безопасности сторон. При работе со случаями, когда дети и семьи находятся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации, проведение восстановительной программы запускает также процесс реабилитации, что способствует поддержке конструктивных решений и возможности избежать подобных ситуаций в будущем.

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций не полностью нейтрален к ситуации, он в равной степени поддерживает стороны в реализации следующих принципов восстановительного правосудия, которые он вносит и удерживает в ходе восстановительных программ:

- *Восстановление у участников конфликта/правонарушения способности более глубоко понимать свою ситуацию и ситуацию второй стороны, прекращение вражды между участниками конфликта/правонарушения.*
- *Ответственность нарушителя перед жертвой (если в ситуации был правонарушитель), состоящая в заглаживании причиненного вреда силами самого нарушителя (насколько это возможно и как это реализовать, обсуждается на восстановительной программе). 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, исключаящее насилие или дальнейшее причинение вреда.*
- *Планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более*

²¹ Например, если подрались «из-за ластика», побили друг друга, затем вмешались родители, затем КДН, то решение вопроса с ластиком уже не важно. И тогда акцент ведущего на примирительной встрече будет на то, что если вред есть, то его надо заглаживать.

ответственного поведения

- *Прояснение участниками ситуации ценностных установок (ориентиров), помогающих конструктивно переосмыслить произошедшее с помощью близких людей и ведущего восстановительных программ. Поддержка позитивных изменений и самоконтроля выполнения договора участниками конфликта, а также поддержка со стороны их родных и близких.*

Принципы и цели ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций определяют его деятельность. Например, сама конфликтная ситуация часто разрешается на предварительной встрече, поскольку если человек не готов признавать свою неправоту, извиняться и обсуждать исправление причиненного вреда, то, скорее всего, примирительная встреча со второй стороной не будет организована. Кроме того, предварительная встреча проходит сначала с обидчиком, а на программе примирения сначала слово предоставляется жертве и т.д.

То есть для ведущего основным является восстановительный процесс. А если возникает еще и конфликт (например, спор сторон по поводу суммы, формы, сроков возмещения ущерба, который стороны согласны возмещать, но при разных условиях), тогда возможна организация медиативного процесса внутри восстановительного.

Заключение

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций использует широкий спектр программ: восстановительная беседа, примирение жертвы и обидчика, круги сообщества, круги поддержки жертв, семейные восстановительные встречи, школьные восстановительные конференции и т.д.

Позиция ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций не нейтральная, а в равной степени поддерживающая реализацию принципов восстановительного подхода (восстановительного правосудия).

Восстановительные практики способствуют возвращению человека в общество, когда в результате конфликта - и особенно правонарушения - социальные связи были нарушены, недопонимание, неприязнь и отвержение начинает отделять человека от его социального окружения.

Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения
Великий Новгород, 2016, стр. 60