

# Особенности работы медиатора в восстановительном подходе

Коновалов Антон Юрьевич  
научный сотрудник ГБОУ ВПО МГППУ;  
руководитель направления  
«Школьные службы примирения»  
МОЦ «Судебно-правовая реформа».

[Konovalov-A@vandex.ru](mailto:Konovalov-A@vandex.ru)

[www.школьные-службы-примирения.рф](http://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»<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> Термин «социальная ткань» введен социологом Георгом Зиммелем.

стороны родителей или иных сложившихся обстоятельств не удастся освоить способы конструктивного реагирования на конфликты, и нужно им помочь в этом.

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 ситуаций<sup>2</sup>.

## **Что мешает людям самим найти выход их конфликтной ситуации**

### **1. Формирование «образа врага»**

Вследствие нанесенной конфликтном/правонарушением психологической травмы, негативных эмоций и предубеждений у людей

---

<sup>2</sup> 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.

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 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 вообразить<sup>3</sup>. Филип Зимбардо, автор известного Стэнфордского эксперимента<sup>4</sup>, 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».<sup>5</sup>

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 ситуации<sup>6</sup>. 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»...

<sup>3</sup> Примером служат случаи стрельбы в школах со смертельным исходом. Раньше такое случалось в других странах, теперь и в России, в Москве.

<sup>4</sup> 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».

<sup>5</sup> Зимбардо Филип. Эффект Люцифера. Почему хорошие люди превращаются в злодеев. Пер. с англ. - М.: Альпина нон-фикшн, 2013, стр. 462.

<sup>6</sup> В психологии приписывание определенных качеств известно как «фундаментальная ошибка атрибуции».

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-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 важным для себя, чтобы стороны увидели друг в друге не обидчика и жертву, а людей, собравшихся вместе для решения общей проблемы.

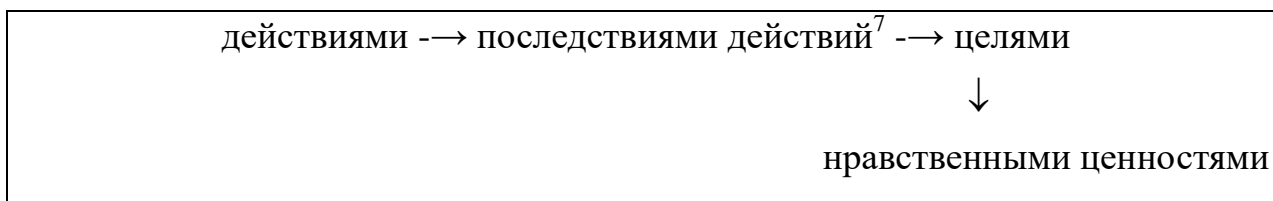
Полагаю, что необходимо продолжать искать и вырабатывать разные способы по «размыванию» образа врага и поддержке человеческих отношений.

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

При нарушенной в результате конфликта/правонарушения способности к пониманию человек совершает мало осмысленные 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.

<sup>7</sup> В том числе негативными последствиями для себя и для других.

*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 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»<sup>8</sup>. 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».

---

<sup>8</sup> Я встречал подростков, которые собирались стать киллерами, и в патриотическом клубе усердно готовились к будущей «профессии»: учились стрелять, бегать, ориентироваться на местности.

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 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 далее<sup>9</sup>.

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

---

<sup>9</sup> В частности это происходит на программе «Круг поддержки сообщества».

в подобных ситуациях.

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

Ведущий организует пространство, в котором человек актуализирует 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 («лежащего 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»)



<sup>10</sup>. В итоге:

- вместо понимания конфликтной ситуации самим учащимся и его родителями администрация начинает искать виновного, объясняя ему 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 родителей<sup>11</sup>.

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 дальнейшем<sup>12</sup>. Поэтому ведущий передает ответственность за решение

<sup>10</sup> Возможно, это происходит потому, что в педагогической среде конфликт считается чем-то негативным, его считают признаком непрофессионализма педагогов и требуют немедленных действий.

<sup>11</sup> Либо родители начинают ругать своего ребенка вместе с администрацией, усугубляя давление, либо вопреки логике и повинувшись родительским чувствам начинают защищать своего ребенка во время административного заседания и получают ярлык «невменяемых» родителей.

<sup>12</sup> 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.

противоречивой ситуации самим ее участникам<sup>13</sup>.

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)<sup>14</sup>. 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 конфликт<sup>15</sup>, 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*

---

Советы на каждый день: Пер. с англ. — М.: Вече, 1997.

<sup>13</sup> 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): пер. /Иллич Иван; под редакцией Т. Шанина: моск. высш. шк. социальных и экон. наук – М.: Просвещение, 2006.

<sup>14</sup> А не только «урегулировать конфликт».

<sup>15</sup> 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.

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, уравнивать в значимости символическое возмещение и соглашение о материальной компенсации»<sup>16</sup>.

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

---

<sup>16</sup> Рецинджер С., Шефф Т. Стратегия для общинных конференций: эмоции и социальные отношения. // Вестник восстановительной юстиции № 3. М.: Центр «СПР», 2004.

рассматриваться в разных контекстах.

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 жизни<sup>17</sup>.

Шотландские авторы<sup>18</sup> 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,

---

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Derek Brookes, Ian McDonough. The Differences between Mediation and Restorative Justice/Practice.

но я считаю, что в этом случае теряются важные смыслы, которые есть в восстановительном подходе.

**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 действия<sup>19</sup>. 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,*

---

<sup>19</sup> 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 загладить.

*исключающее насилие или дальнейшее причинение вреда.*

- *Планирование сторонами конфликта будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем, формирование более 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.