

### **Базовые элементы концепции восстановительной медиации**

Концепция восстановительной медиации разрабатывается специалистами Центра «Судебно-правовая реформа» (г.Москва) с 1997 г. Восстановительная медиация объединяет идеи восстановительного правосудия и классической медиации.

Концепция восстановительного правосудия (и шире - восстановительного подхода) существует сегодня в мире как система теоретических представлений и набор способов, процедур и приемов работы, используемых в ситуации преступления, конфликта, в обстоятельствах эскалации взаимонепонимания, отчуждения и напряженности в отношениях между людьми и всплеска насилия. Использование восстановительного подхода необходимо тогда, когда межчеловеческие отношения насыщаются ненавистью и мстительностью, которые обрывают возможность протекания нормальной человеческой жизни.

Восстановительное правосудие помогает людям самим исправить зло, причиненное конфликтами и преступлениями. Восстановительный подход в разрешении конфликтов и криминальных ситуаций с помощью медиаторов помогает реализовать важные для общества ценности: исцеление жертв преступлений, заглаживание вреда силами обидчиков, участие в этом процессе ближайшего социального окружения.

Идея и технология восстановительного правосудия позволяет сформулировать концепцию восстановительной медиации и в тоже время дополнить идею медиации фундаментальными положениями. Суть процесса медиации заключается в том, что медиатор трансформирует ситуацию столкновения людей в коммуникацию. Такого рода коммуникация предполагает поиск взаимоприемлемых решений в ситуации разности позиций и оснований людей, находящихся в конфликтном взаимодействии. Здесь необходимо определить понятие «конфликт» с позиции медиатора. Обычно люди не любят конфликты? Конфликт в бытовом смысле – это плохо. Почему? Потому что люди дерутся, ссорятся и потом не разговаривают друг с другом и т.д. Бытовое представление предполагает, что конфликт разрушающе действует на людей. Поэтому многие учителя, с которыми мы часто обсуждаем школьные службы примирения, говорят: «А у нас нет конфликтов! Нам не нужна школьная служба примирения».

У медиатора совсем другое представление о конфликте. Действительно когда происходят симметричные взаимные оскорбления и люди расходятся или начинают драться, это может привести к довольно плачевным последствиям для обоих. Это - столкновение. Но для медиатора конфликт – точка, с которой может начаться нормальный

диалог и прояснение позиций и оснований, то есть, перейти от ситуации столкновения к ситуации взаимопонимания. Способность превратить процесс столкновения в процесс переговоров, обсуждения – основная компетенция медиатора.

Именно на этот процесс – налаживания взаимопонимания указывают Стандарты восстановительной медиации, разработанные в начале 2009 г. членами Всероссийской Ассоциации восстановительной медиации<sup>1</sup>. Стандарты позволили сформулировать основную цель медиатора в программах восстановительной медиации, а именно: поддержка формирования пространства взаимопонимания и восстановительных действий. Такая цель содействует процессу восстановления социально значимых взаимоотношений (которые включают установку на понимание, взаимную поддержку и восстановительные действия), существующих в любом обществе и часто блокированных в криминальной или конфликтной ситуации. В прошлом местные и профессиональные сообщества содействовали налаживанию человеческих взаимоотношений. Медиаторов можно рассматривать как позицию, появившуюся на фоне распада сообществ и замещению их функций ведомственно устроенными организациями.

Исходя из этого, восстановительную медиацию можно определить как процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе этих процессов предполагается, что от ситуации столкновения человек придет к другому – обнаружению стратегически важных вещей, оснований, тому, что в классической медиации называется интересы и потребности. К этому списку можно добавить такие цели и не всегда осознаваемые проблемы, которые являются сегодня монополией психологов и психотерапевтов. И главный тезис, на который я здесь опираюсь, эти основания могут меняться по ходу коммуникации. В процессе прояснения оснований людей, почему они так поступили и поступают, их состояний, потребностей, интересов с людьми могут происходить сдвиги в сторону принятия социально приемлемых ценностей. И именно такие сдвиги являются базой для принятия решений, потому что в медиации предполагается, что это не просто выяснение тех или иных потребностей и интересов, оно должно привести к решению, устраивающему все стороны. В случае медиации в криминальной ситуации есть такая особенность, как заглаживание вреда, причиненного правонарушителем. И важно чтобы происходил не просто торг между жертвой и правонарушителем, но и обсуждалась ситуация с жертвой,

---

<sup>1</sup> См.: Стандарты восстановительной медиации. М. 2009. Данный текст опирается на эти стандарты.

что она сейчас чувствует и как ей помочь, а также, как говорится в уголовном кодексе, причины и условия, способствующие совершению преступления,. Вот этот взгляд за внешнее, часто демонстративное поведение, сближает восстановительную медиацию с различными направлениями психотерапии. Но только сближает, потому что в отличие от психотерапии, здесь все-таки нужны определенные решения по поводу конкретной ситуации.

Чтобы запустить эти процессы медиатор проводит работу по «очеловечиванию» взаимоотношений. Конфликт или криминальная ситуация приводит часто к тому, что люди начинают видеть друг в друге исключительно негативные стороны, возрастает чувство страха, ненависти или злобы. Человек, заражаясь этими чувствами, порой не в состоянии воспринимать адекватно ни свои действия, ни действия оппонента. Восстановительная медиация за счет восстановления способности понимания ситуации, проблем, намерений, целей, норм и установок позволяет снять негативные представления у сторон относительно друг друга. Это особенно актуально в ситуации межэтнических и межнациональных конфликтов. Нередко человек в таких конфликтах действует под влиянием стереотипов и СМИ («понаехали тут», и т.д.). В столкновениях могут использоваться клейма и оскорбления, задевающие национальность и этническую принадлежность, что нередко ведет к кровавым побоищам.

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует переходу от конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания. Организация диалога позволяет выйти на проблемы, интересы и потребности, признаваемые обществом, которые обычно в ситуации конфликта скрыты за негативными отношениями сторон друг к другу. Именно коммуникация и достигнутое взаимопонимание позволяют сформулировать подлинные проблемы во взаимоотношениях, интересы и потребности, которые на наш взгляд, не определены изначально, а являются результатом совместной деятельности медиатора и сторон.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

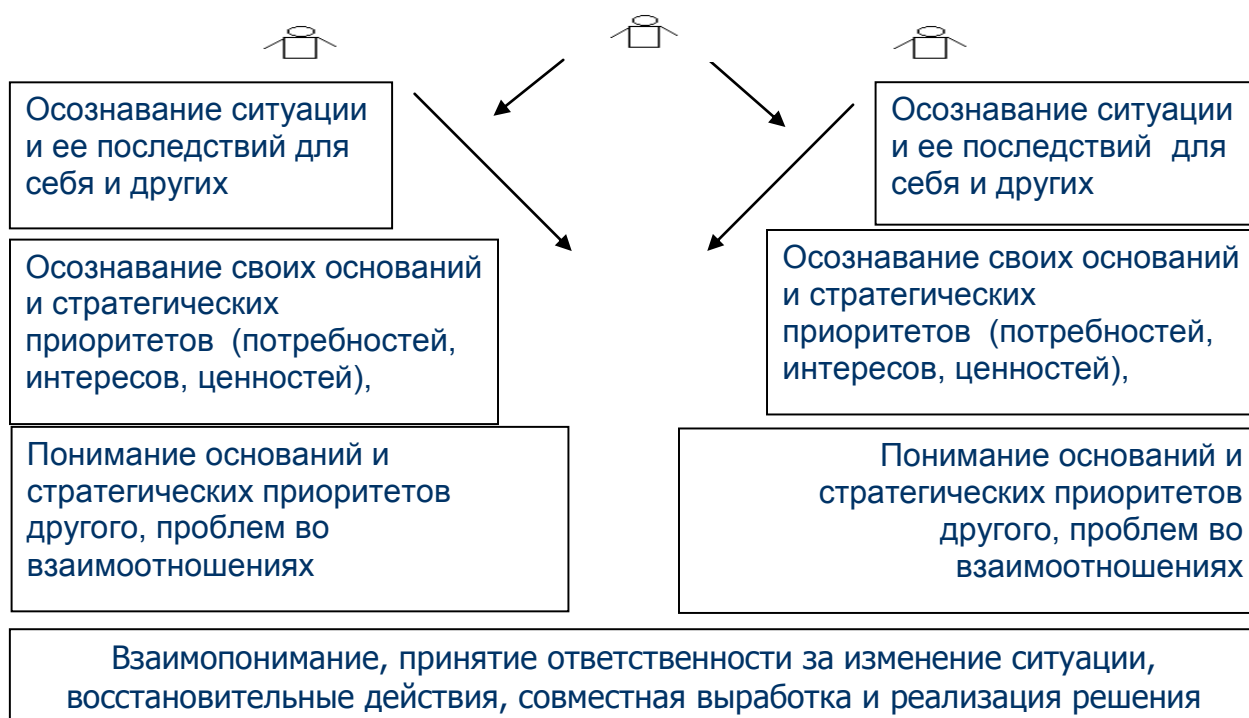
Медиатор помогает людям выразить полноту той ситуации, в которую они попали из-за конфликта или криминальных действий и донести её друг до друга. Такое

взаимопонимание позволяет прояснить те аспекты человеческого существования, которые были до этого скрыты от них. Это позволяет преодолеть обезличивание и демонизацию и тем самым найти силы для обсуждения совместного решения данной проблемы. Образно говоря, медиатор строит лестницу, шагая по которой, люди узнают все больше и больше друг о друге, и это знание помогает им справиться с ситуацией. Каждая «ступенька» этой лестницы помогает сделать шаг в сторону налаживания здоровых отношений друг с другом. Важнейшими ступеньками такой лестницы являются:

1. осознание своих чувств, состояний и оснований действия;
2. осознание последствий ситуации для себя и других людей;
3. осознание оснований и стратегических приоритетов (потребностей, интересов, ценностей), проблем во взаимоотношениях;
4. принятие ответственности за изменение ситуации, совместный поиск решения и его реализация;
5. понимание чувств, состояний и оснований действия (интересы, потребности) другого человека (других людей);
6. восстановительные действия, позволяющие исправить последствия ситуации, (загладить причиненный вред) и на этой основе изменить отношение друг к другу.

### «Лестница» восстановительной медиации

Участники конфликтной или криминальной ситуации



В русле идей, заложенных стандартами восстановительной медиации, мы выяснили, насколько важно ведущему понимать ситуацию, в которой находится человек в результате конфликтной или криминальной ситуации, и насколько уникальной она может быть. В этом плане важнейшим элементом деятельности ведущего является работа с последствиями криминальной или конфликтной ситуации. Сами последствия стали нами пониматься на пересечении различных переменных, влияющих на человека. Помощь в осознании последствий и их преодолении является одним из главных ориентиров работы ведущего (медиатора) в восстановительной медиации<sup>2</sup>.

Предыдущие рассуждения позволяют сконструировать основные блоки деятельности медиатора в процессе восстановительной медиации:

- *коммуникация отдельно со сторонами, осуществляемая медиаторами и имеющая определенную рамку.* Данная коммуникация позволяет медиаторам, с одной стороны, сохранять позицию, с другой – не навязывать определенное диагностическое знание. Рамка означает, что медиатор использует пустые для знания формы<sup>3</sup> (понимание ситуации, последствия, условия, способствующие совершению преступления, проблемы во взаимоотношениях, интересы и потребности участников конфликтной ситуации, варианты выхода из ситуации), которые участники наполняют своими представлениями. Одновременно рамка позволяет сформировать определенное пространство рефлексии самих участников. Здесь важным аспектом являются фокусы, на которых концентрируется внимание медиатора:

- криминальная ситуация или конфликт и условия, ей способствующие, которые могут восприниматься участниками по-разному и, соответственно, возникает фокус разных представлений о том, что произошло;
- последствия конфликта или криминальной ситуации и их осмысление участниками;
- проблемы во взаимоотношениях, интересы и потребности участников конфликтной ситуации;
- варианты выхода из ситуации.

Рамка, которую удерживает медиатор, и техники, которыми он должен владеть при проведении программы восстановительной медиации, позволяют начать коммуникацию. Медиатор нередко сталкивается с гаммой самых различных отношений и

---

<sup>2</sup> Например, в одной медиации, которую мы проводили совместно со специалистами Московского городского психолого-педагогического университета, удалось в ходе понимания ситуации подростка-потерпевшего зафиксировать глубокие изменения в его сознании после случившегося. Восстановительная медиация позволила выявить эти изменения и сделать шаги в направлении освобождения от деструктивных ориентиров, которые появились у подростка.

<sup>3</sup> И в этом, на наш взгляд, принципиальное отличие медиации от диагностики.

взаимоотношений, которые сопровождали и могут в дальнейшем сопровождать конфликт или криминальную ситуацию. И здесь с помощью данной рамки медиатор не вываливается в привычные формы мышления о конфликте как поиске виновного и определения наказания. Медиатор обсуждает, а не обличает, понимает, а не расследует, слушает, а не пытается консультировать. Тем самым он достигает контакта, направленного на углубление взаимопонимания и разотождествления с разрушающими отношения стереотипами и чувствами.

На индивидуальных встречах медиатор с помощью техник активного слушания, удерживая описанную выше рамку коммуникации, помогает участникам осознать собственную ситуацию и роль восстановительной программы для ее изменения. С возможными участниками встречи медиатор обсуждает ситуацию в плане условий, способствующих совершению преступления или происходящего конфликта, его последствий и выделяет вопросы, необходимые для обсуждения на встрече сторон. Это задает первый такт разотождествления участников криминальной или конфликтной ситуации с обыденными и стереотипными представлениями о ситуации и со своим «знанием» о другом человеке. Роль ведущего (медиатора), владеющего особыми техниками понимания<sup>4</sup>, заключается в том, чтобы освободить место для нового знания о ситуации и другом человеке. Этот такт можно назвать потенциальным разотождествлением. Поиск вариантов выхода дает возможность обсудить роль встречи сторон. В случае согласия на встречу с другой стороной медиатор создает условия для осуществления полностью или частично элементов деятельности участников конфликтной или криминальной ситуации в рамках восстановительного подхода:

- *персонально ориентированный диалог.* Этот диалог обычно происходит на встрече сторон (но может происходить и в форме челночной медиации). Такой диалог позволяет актуализировать и отделить собственные чувства и переживания от «зацикленности» сознания на ситуации или другом человеке, что обычно сопровождает конфликт или следует после криминальной ситуации. Также здесь должна произойти распаковка новых смыслов о «противоположной» стороне, которая позволяет избавиться от демонизации другого, представления его как врага<sup>5</sup>;

---

<sup>4</sup> На наш взгляд, это техники активного слушания, включающие отражение, резюмирование, переформулирование, а также техники конкретизации и рефлексивно ориентированной интерпретации.

<sup>5</sup> В настоящее время во многих странах в программах восстановительного правосудия происходит использование техник и принципов нарративного подхода (см., например: «Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника» (<http://narrlibrus.wordpress.com/2010/05/13/k-lamp1/>). Нарративная практика по своим мировоззренческим основаниям достаточно близка идее и технологии восстановительной медиации. Нарративный подход и восстановительное правосудие сближает представление о людях как носителях тех или иных взглядов, представлений, которые формируются посредством коммуникации и посредством коммуникации же могут

- *восстановительные действия.* Это, прежде всего, действия, позволяющие признать «врага», «злодея» и т.д. человеком. Это такие действия, которые являются, с одной стороны, результатом нового понимания, с другой – углубляют новое понимание и позволяют состояться медиации. И в этом их «тайна», поскольку восстановительные действия направлены, с одной стороны, на актуализацию «спящих», непроявленных, но признаваемых каждым смыслов добра, любви, примирения и т.д. С другой – такие действия меняют симметричную враждебность во взаимодействии на симметричное взаимопонимание, сближение и примирение. Восстановительные действия могут инициироваться медиатором на встрече сторон, но могут продолжаться и за рамками встречи, что также содействует освобождению от знаков клеймения, помогает обрести и укрепить новые смыслы участников друг о друге;
- *проектирование будущего.* Медиация может инициировать проектирование будущего сторон, что позволяет вовлечь участников в обсуждение и принятие ответственности за собственное будущее и оказать поддержку таким планам со стороны ближайшего социального окружения. Соглашение в этом плане можно рассматривать как важнейший элемент совместного проектирования будущего. В случае криминальных ситуаций такое проектирование необходимо как для правонарушителей, так и для потерпевших, особенно для подростков, которым может быть нанесена сильная травма ситуацией. Без такого самоопределения реабилитационные программы окажут слабое влияние на участников ситуации;
- *реализация проекта будущего.* Чем тяжелее ситуация по своим последствиям, тем больше может быть участие специалистов, которые помогают состояться такому проекту в условиях дефицита поддержки со стороны близкого социального окружения.

---

меняться. Соответственно, изменение представлений о себе и других людях в процессе коммуникации может привести к изменению поведения. Отдельный человек не является субстанцией, которая живет в соответствии с тем, что натуралистическая психология, ориентированная на каноны научного знания, определила как потребности, то есть то, что движет человеком «изнутри». Это заставило нас по-новому рассмотреть представления о «потребностях» жертв и правонарушителей, на которые отвечала практика восстановительного правосудия. В соответствии с нарративным подходом, мы стали смотреть на людей-участников криминальных и конфликтных ситуаций как носителей доминирующих дискурсов, историй, которые сформировали их личности и от которых они могут отказаться и, следовательно, измениться.

Нарративный подход сформировал систему понятий, обеспечивающих развивающую коммуникацию, предполагающую рефлекссию совместно с человеком тех представлений, взглядов, ценностей (дискурсов), которые как бы «овладели» человеком. С помощью понятий «конфликтная история», «доминирующий дискурс», «интернализация», «экстернализация», «деконструкция», «негативная и предпочитаемая история» и других нарративный подход позволяет отделить человека от проблемы, разрушительно действующей на него и/или на его окружение. Такое отделение от проблемы и поиск уникальных эпизодов, противостоящих проблемному поведению, позволяет сделать шаги по самоопределению и выбору новых конструктивных структур поведения, имеющихся в опыте человека (см.: Уинслейд Дж., Монк Дж. Нарративная медиация: новый подход к разрешению конфликтов. М. Центр «Судебно-правовая реформа». 2009).

Исходя из вышесказанного, изобразим описанную модель восстановительной медиации как перечень элементов деятельности участников конфликтной или криминальной ситуации, поддерживаемой медиаторами и специалистами в виде схемы:

### Модель восстановительной медиации

