

## **Развитие модели восстановительной медиации (на материале работы со случаем)**

### **Введение**

Я рассматриваю данную статью как шаг в направлении разработок в области восстановительной медиации. Одна из важных задач для меня в этом направлении – проблематизация собственных представлений о восстановительной медиации. Постановка такой задачи связана с принципиальной установкой, что если мы вводим термин «восстановительная медиация» или «восстановительная культура», то дальнейшая роль заключается не в том, чтобы взять какие-либо готовые слова или определения и называть теперь все, что мы делаем, новым словом. Новое слово требует для меня и конструирования нового предмета, который позволял бы транслировать новую практику. Каким же образом может идти такое конструирование? С одной стороны, необходимо проводить анализ практики работы медиатора. С другой – в этом анализе мы будем видеть только старые формы, если подойдем к нему с взглядом, который у нас есть сегодня. Чтобы «увидеть» новое, необходимо создавать новые формы, то есть «очки» или «линзы», через которые мы будем в состоянии их видеть.

Поэтому здесь требуются другие формы для понимания практики и методического оформления. Инновации будут только тогда инновациями, когда увидим ростки нового в практике, которую мы осуществляем. Если работать в практической позиции и далее на материале работы практика выстраивать аналитическую и конструктивную работу, можно сформировать действительно инновационные конструкции. Концептуальное оформление практики именно как новой – довольно сложное дело, поскольку требует, прежде всего, конструктивного мышления, то есть складывания новой конструкции с помощью разборки и новой сборки старых элементов на базе связи анализа и конструирования. Этому помогает методологический принцип: то, с чем мы встречаемся, всегда больше, чем конструкция, в которой мы осмысливаем или подходим к этой практике. Анализ работы со случаем в таком подходе предполагает проблематизацию исходных форм и полагание новых конструкций как свой основной продукт.

В своих работах я определил, с одной стороны, процессы, которые должны происходить в медиации (эти процессы я выделил в «лестнице восстановительной медиации»), а с другой – те блоки работы медиатора, которые должны вызывать эти

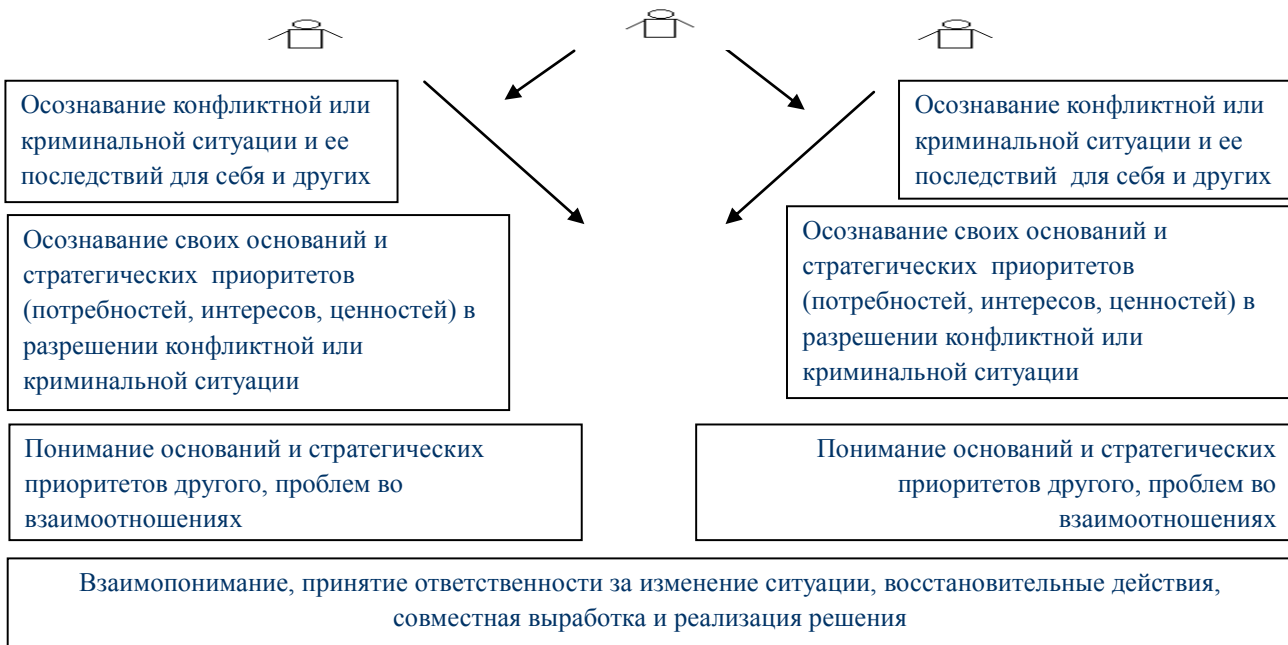
процессы<sup>1</sup>.

---

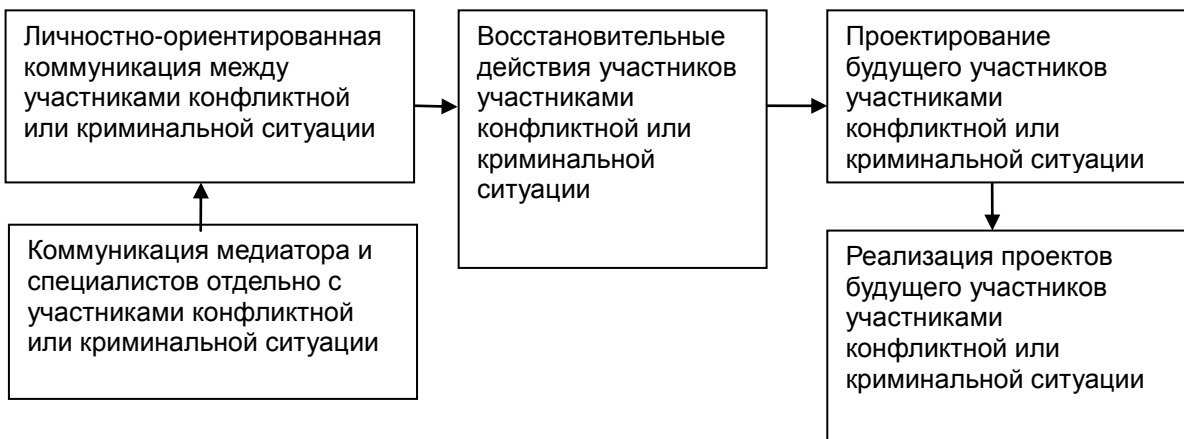
<sup>1</sup> Рустем Максудов. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. М., 2012, с. 36, 41.

## «Лестница» восстановительной медиации

Участники конфликтной или криминальной ситуации



## Блоки работы медиатора



Связь «лестницы восстановительной медиации» и блоков работы медиатора основана на

том, что «лестница» подробнее раскрывает, что именно должно происходить в первых трех блоках, а блоки задают определенную технологическую последовательность действий медиатора.

При работе с конкретным случаем для меня было важно понять, что не укладывается в данную модель и на какие важные аспекты восстановительной медиации, которые не схватываются моделью, может указывать анализ. Тем самым работа со случаем может послужить основой развития самой модели. Таким образом, цель данной статьи – на материале анализа моей работы как медиатора определить направление развития модели восстановительной медиации.

Дальнейшее описание базируется на обсуждении, которое было проведено 21 июня 2013 г. с участием специалистов в области восстановительной медиации\*. Мне захотелось предоставить слово людям, которые присутствовали на этом обсуждении, и я включил особенно значимые выступления в свою статью. Таким образом, жанр статьи носит коммуникативный характер.

### **Проблемная ситуация**

*Лариса Дронсейко, ответственный секретарь комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, Дмитровский район Москвы:* В комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав информация об этой семье поступила около года назад. Пришла мама и стала жаловаться, что ее дочь систематически пропускает занятия в школе, грубит, не слушается ее и нужно к ней принять какие-то меры, потому что она совсем от рук отбилась, ее надо наказывать, поставить на учет и т. д. Мы объяснили маме, что пока нет серьезных оснований для постановки ребенка на учет и принятия каких-либо крутых мер. Надо, может быть, просто обратиться к психологу – вероятно, нарушено взаимопонимание в семье. И маму с дочерью направили к психологу.

Маму это не убедило, она пошла в полицию и попросила поставить дочь на учет, потому что дочь грубит, обижает маму, может даже использовать нецензурные выражения и ударить. Полиция, не разбираясь ни в чем (никакие психологи им были не нужны), поставила девочку на учет просто со слов мамы. И когда я пришла проверять, как работает полиция и какую работу они с несовершеннолетними ведут, я увидела, что Таня\* просто поставлена на учет.

Вот таким образом мы узнали об этой семье. Раз полиция поставила девочку на учет,

---

\* Я благодарен Людмиле Карнозовой, Ларисе Дронсейко и Елене Кожуховой за существенные замечания, высказанные в ходе обсуждения случая, а также Нодари Хананашвили за ценные замечания, высказанные в ходе подготовки статьи к печати.

\* Имена участников изменены.

я потребовала серьезно поработать с ее семьей: провести с Таней беседу, сходить к ней домой, все посмотреть. В результате выяснилось, что семейная ситуация осложняется тем, что мама неправильно повела себя в один момент их жизни, с этого и начались разногласия между дочерью и матерью. А до этого все было нормально. Оказалось, что умер отец Тани. До этого взаимоотношения в семье были великолепными. После смерти отца еще около года отношения между матерью и дочерью были более или менее приличными, а потом Таня, со слов мамы, просто изменилась до неузнаваемости. Она стала агрессивной, стала обвинять мать во всем и грубить ей, серьезно к ней не относиться, то есть стала воспринимать мать как человека, не имеющего никакого авторитета. Периодически мама приходила в комиссию, жаловалась, требовала, чтобы было сделано что-то, чтобы поставить дочь на место, предлагала отправить ее в школу закрытого типа, посадить куда-нибудь под замок, отправить в приют (но без лишения ее родительских прав, потому что она порядочная мать и не хотела бы, чтобы страдал ее имидж). В итоге, девочка дважды направлялась в психиатрическую клинику якобы для обследования. Когда я спрашивала о результатах, какой поставлен диагноз, мама всегда говорила, что диагноза нет. И на самом деле, справок никаких нет. Какие же были рекомендации врачей? Маме рекомендовали, что ей надо быть с дочерью более теплой, более заботливой, больше уделять внимания, обнимать по-матерински. На что мама отвечала: «Как я буду дочь обнимать, если она отпускает в мой адрес нецензурные выражения?» Это длилось на протяжении месяцев, пока в это дело не вмешалась восьмидесятилетняя бабушка. Она пришла к нам на прием и рассказала подробности семейной ситуации, что такие конфликтные взаимоотношения в семье возникли из-за того, что умер отец, а мать неправильно повела себя: из-за ревности, что Таня сильно любит отца, мать говорила о нем плохо уже после смерти. До смерти отца, так получилось, что они расстались на какое-то время, и может быть из-за этого конфликта он и умер. И девочка считает, что мать несправедливо поступила по отношению к отцу, когда выгнала его из дома, хотя была обыкновенная конфликтная семейная ситуация. И после его смерти вместо того чтобы дочери и матери объединиться и пережить это горе, они, наоборот, стали отдаляться друг от друга. По вине мамы, как мы поняли, потому что мама всячески дискредитировала отца в глазах ребенка, чтобы показать дочери, что всю заботу именно мама дает ребенку, а отец такой-сякой, плохой и нечего о нем страдать. На этом и вырос конфликт. С течением времени девочка перестала посещать даже школу.

Это очень сложная семейная ситуация, потому мы и обратились к Рустему за помощью. Мама хотела бы создать вокруг себя ореол благополучной жизни, то есть она работает, у нее очень ответственная работа. В то же время требовала наказания дочери для исправления ситуации. Сейчас девочке 15 лет, а отец умер три года назад.

### **Начало работы**

Со специалистами комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДНиЗП) района Дмитровский Москвы мы работаем второй год и ищем различные формы повышения эффективности работы комиссии с помощью восстановительных практик. При КДНиЗП была создана служба примирения, сотрудников которой было решено собрать для работы по описываемому случаю и провести восстановительную программу «Круг сообщества», определить проблему и пути ее решения. В итоге был проведен круг сообщества с участием Тани, ее бабушки и мамы, представителей школы и сотрудников службы примирения. Важность проведения круга была не только в том, *что именно* мы обсуждали, а в том, что произошло знакомство со всеми участниками ситуации. К психологам мама с дочкой относились с предубеждением, на круге они убедились, что мы не психологи, поэтому они нас не боялись. Задачей круга было: а) налаживание взаимопонимания (взаимопонимания не только между матерью и дочерью, но и между всеми нами в этой ситуации); б) прояснение, на какую работу в дальнейшем согласны члены семьи, а на какую – нет, и фиксация ее границ. Нам было также важно изменить отношение представителей школы к Тане, чтобы они поняли ситуацию и не выгоняли девочку из школы, а попытались ей помочь. Почему именно круг, а не семейная конференция? Семейная конференция решает вопрос, чтобы семья взяла на себя ответственность за возвращение ребенка в семью, восстановление опеки, патронажа и т. д. А специалисты являются только вспомогательным ресурсом, который может и не пригодиться вообще, может и не быть там. Здесь не этот вопрос решался. Круг предполагает, что собираются не только близкие родственники, а все заинтересованные лица, причастные к ситуации. Это может быть класс, коллектив работающих людей, это могут быть родители и т. д. И вроде бы нам удалось на круг собрать всех причастных к этой ситуации, всех, кого она коснулась, кто не мог игнорировать ее: семья, органы опеки, комиссия по делам несовершеннолетних, специалисты и представители школы.

### **Анализ проведенного круга (фрагмент обсуждения)**

#### ***Участники обсуждения, комментарии и вопросы которых приводятся в статье***

1. Людмила Карнозова, кандидат психологических наук, ведущий научный сотрудник сектора проблем правосудия Института государства и права РАН, руководитель направления «Программы восстановительного правосудия по уголовным делам» общественного центра «Судебно-правовая реформа», старший научный сотрудник НИЛ ювенальных технологий МГППУ.
2. Лариса Дронсейко, ответственный секретарь комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав района Дмитровский Москвы.
3. Елена Кожухова, педагог-психолог ГБОУ № 110 (Москва).
4. Елена Женодарова, ведущая восстановительных программ, психолог, тренер центра поддержки растущего поколения «Перекресток» (МГППУ).

**Лариса Дронсейко:** Этот круг тогда дал очень хороший результат, потому что собрались представители школы, все заинтересованные люди. Таня пропускала занятия, и школа должна была, с одной стороны, ее обучить, с другой – хотя бы как-то ее аттестовать, чтобы показатели школьные не страдали. Мама была тоже заинтересована, чтобы Таня училась и изменила свое поведение. Бабушке было важно, чтобы мама с дочкой помирились и не было у них конфликтов в доме, чтобы не звонили они бабушке по ночам и не рассказывали друг про друга, кто кого и как обидел. Мне еще понравилось, что Рустем всем предложил сесть, как им удобно, в итоге, кто с кем хотел, тот с тем и сел. Это для меня было удивительно. На самом деле девочка не захотела сидеть с мамой и сказала, что только не с ней. Она села рядом с Рустемом.

**Людмила Карнозова:** Проводили ли вы предварительные встречи с участниками или с ними только КДНиЗП работала?

**Лариса Дронсейко:** Перед самым кругом мы собрались всем составом службы примирения, Рустем приехал, и мы обсудили эту ситуацию. Ввели в курс дела, о чем мы уже знали, и потом началась встреча и там мы познакомились.

**Людмила Карнозова:** Мне интересны детали... В комиссии было это дело, вы встречались с девочкой, с мамой, и бабушкой, и школой. Мне интересно, в какой момент подключился Рустем? Вы назначили круг по результатам вашего взаимодействия с Рустемом и перед кругом собрали членов службы примирения, то есть в один день? Обычно ведь мы, когда готовим круг, встречаемся с каждым значимым участником, проводим предварительные встречи и после этого собираем круг. Здесь по какой-то другой технологии все происходило?

**Лариса Дронсейко:** Нужно еще учитывать, что мы очень долго работали с этой семьей. Мы часто разговаривали и с мамой и с дочерью, а Рустем из-за удаленности нашего района не встречался с ними, и мы ему просто рассказали о сложившейся ситуации.

**Людмила Карнозова:** Да я как раз считаю, что такая форма, может быть, правильна. Комиссия работает с семьей, со всеми участниками по своему функционалу. И потом, на каком-то этапе, подключается медиатор-ведущий.

**Рустем Максудов:** Это был скорее круг знакомства и налаживания контакта и понимания, что дальше делать. За ним последовали индивидуальные встречи. Не решение по поводу этой ситуации, а каков ближайший шаг, что нужно делать дальше. На этом круге мы решили, что надо провести медиацию между мамой и дочкой. Мама и дочка согласились.

**Вопрос:** Ты сам формулировал вопросы? Например, какой вопрос был сформулирован?

**Рустем Максудов:** Я скорее шел чисто технологически. Спросил, что происходит, как они видят ситуацию, что можно делать, что девочка считает, что учителя думают. Поскольку учителя были и комиссию волновал вопрос со школой, то мы вопрос, связанный с посещением школы и успеваемости Тани, долго обсуждали.

**Лариса Дронсейко:** Форма этой встречи была очень полезна, поскольку все участники слышали друг друга и находились в одном пространстве. Когда мы разговариваем, например, с педагогами, форма беседы одна, когда с родителями – другая, с ребенком – третья. А здесь все происходило в одно и то же время, все могли ознакомиться с мнением участника, и поэтому это было важно. К концу круга все уже понимали, что нужно находить вместе какое-то совместное решение, устраивающее всех.

**Рустем Максудов:** Круг определил, что можно сделать в этой ситуации всем участникам, каков ближайший шаг. И стало понятно, что без разрешения конфликта между

матерью и дочкой ничего не сдвинется, а если оставить их одних, например, как на семейной конференции для выработки плана, произойдет обычная эскалация конфликта. Поэтому задачей круга было не решение вынести, хотя там тоже обсуждался вопрос, что надо сдать долги девочке и школа готова помочь и т. д. Поскольку все понимали, что это поверхностные вещи и необходимо разрешить конфликт между матерью и дочерью, участники согласились, что нужна медиация. Но параллельно конструктивное обсуждение вопроса о посещении школы все равно шло.

**Вопрос:** Я правильно понимаю, что это больше реабилитационная модель?

**Рустем Максудов:** Нет. Это не реабилитационная модель. Это восстановительная модель, потому что сами люди принимают решение, что им дальше делать.

**Реплика:** Ты большое значение придаешь привлеченным специалистам.

**Рустем Максудов:** Да, специалисты могут участвовать в этом процессе, понимая, что будут лишь помогать собственному решению участников конфликта.

**Людмила Карнозова:** Из того, что говоришь ты и Лариса, я поняла, что этот круг нельзя рассматривать как автономную и законченную форму работы, как некоторую реабилитационную программу. Это некий шаг в большой работе, шаг, когда после индивидуальной работы с каждым участником, которая проводилась членами комиссии, пришло понимание, что такие индивидуальные шаги не ведут к диалогу, к тому, чтобы люди элементарно услышали друг друга. Тогда проводится, как у нас привычно называется, круг, но в контексте какой-то большой работы это этап, когда ситуация начинает говорить голосами участников в том смысле, что они все тут присутствуют, а не порознь. А уже анализ ситуации проводится как бы поверх этих голосов и принимается решение, что делать дальше. Как я поняла Рустема, не «что мы решили в смысле разрешения ситуации», а «что мы решили в смысле следующих шагов на этом пути работы». Поэтому ее нельзя назвать реабилитационной программой, это кусочек, это этап. Я правильно поняла?

**Рустем Максудов:** Абсолютно точно.

**Людмила Карнозова:** Это очень важно, что эта фаза, конечно же, не первая. Потому что была проведена работа комиссией. А с другой стороны, эта работа не была «обнулена», напротив, она была продолжена, потому что ее исполнители стали участниками этого круга.

**Рустем Максудов:** Без той работы невозможно было бы провести эту работу.

**Людмила Карнозова:** Если я правильно поняла, то предмет обсуждения на круге и глубинный конфликт здесь – это конфликт матери и дочери. Они согласились в вашей предварительной работе выносить свой конфликт на обсуждение в этом круге?

**Рустем Максудов:** Мы не обсуждали на круге их конфликт.

**Людмила Карнозова:** Но ты сказал, что это самый главный их конфликт.

**Рустем Максудов:** Потому что он проявился лишь на этом круге, так как в процессе круга у дочки все время возникали попытки напасть на мать. Мать говорила, с нашей точки зрения, может, и нормальное, но ее слова всё время бесили дочь. Это проявилось, и мы им это предъявили. Предложили попробовать провести медиацию между ними, объяснили, что это такое. И после этого начали уже технологический процесс медиации. То есть встретились с мамой отдельно, сформировали повестку дня, встретились с девочкой, отдельно сформировали повестку дня, и только потом была медиация. Но была еще одна встреча в школе с девочкой.

**Комментарии автора.** В данном обсуждении Людмилой Карнозовой задается важный параметр восстановительной медиации, как понимающий, а не диагностический. Это значит, что мы помогаем людям озвучить видение ситуации. В начале нашей работы



были известны некоторые характеристики ситуации из уст специалистов, но медиатор принципиально их не объявляет *характеристикой* ситуации. В этом плане он не ставит диагноз, поскольку он, как правило, связан со способом «лечения». Когда мы ставим диагноз, мы явно или неявно пытаемся навязать и соответствующий диагнозу способ изменения ситуации. И здесь я могу уточнить такой блок работы медиатора, как «коммуникация медиатора и специалистов отдельно со сторонами». В сложных случаях коммуникация медиатора и специалистов отдельно со сторонами своим результатом может иметь не согласие на медиацию, а согласие на *озвучивание* ситуации. Одновременно здесь происходит запуск процесса *осознавания* ситуации и ее последствий для себя и других, указанного в «лестнице восстановительной медиации».

Осознавание ситуации и ее последствий для себя и других – с точки зрения результата – это возможность с помощью медиатора восстановить предыдущие или создать новые связи. С точки зрения процесса, это постепенный процесс понимания контекстов, связанных с ситуацией. Фактически понимание контекстов и задает ситуацию как таковую. Постановка диагноза предполагает готовую связку «болезнь» – способ лечения. Понимающий подход предполагает, что сам человек создает (конструирует) свою «болезнь» и «способ лечения».

Здесь мы еще раз возвращаемся к понятию «восстановление». Разрыв связей означает, что воспроизводится травматичная ситуация для людей и/или человека. Травматичность заключается в том, что довольно часто знание, которое несет человек, «склеивается» с ним и человек не отделяет себя от знания и всякую попытку «отклеить» знание от него или, выражаясь методологическим языком, проблематизацию, интерпретирует как личностный выпад. Людмила Карнозова утверждает, что «постепенно складывается... подход в помогающих профессиях (психотерапии, социальной работе, медиации) –горизонтальный», где «специалист» меняет позицию – он перестает быть «экспертом» в жизни клиента, возвращая ему ответственность... «Понимающий подход направлен на *актуализацию компетентности клиента*, а не демонстрацию компетентности специалиста»<sup>2</sup>. Можно с этим согласиться, но в ситуациях долговременных и травматических конфликтов и тем более криминальных ситуаций не так просто клиенту обрести компетентностную позицию. И здесь важно понять, что обретает он ее не просто так, а с помощью медиатора. Медиатор сталкивается с взаимными обвинениями, нападками, которые вот-вот могут перерасти в нападение. И можно ли здесь ограничиться «джентльменским набором» техник расспрашивания, не проясняя устройства ситуации, с которой сталкивается медиатор, и что может помочь, с одной стороны, удержать ему позицию, с другой – изменить враждебное состояние людей? Помогает понятие «анализ ситуации». Важной характеристикой ситуации

---

<sup>2</sup> Карнозова Л.М. Медиативный метод: классическая и восстановительная медиация // Вестник восстановительной юстиции. Вызовы и стратегии. Выпуск 10. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2013, с. 17.

является то, что это чья-то ситуация. Обращение к этому понятию как средству организации работы медиатора предполагает обращение к представлениям о собственных приоритетах, ценностях, принципах участников. Анализ ситуации предполагает смену ракурса обсуждения – участникам конфликта необходимо выйти в процесс осознания собственной ситуации. Каков механизм такого осознания? Я его называю рефлексивным осознанием, поскольку человек начинает получать доступ к основаниям собственного действия. Для этого нужны рефлексивно-понимающие вопросы\*. Вспомним стандарты восстановительной медиации: «Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций». Сначала медиатор восстанавливает основание действий, а затем стороны обсуждают эти основания. И это важнейшее, что восстанавливается в процессе взаимопонимания. Но это основания для *будущих* действий. Это то, что в модели классической медиации получило название интересы, в отличие от позиции. Но основания для будущих действий формируются в процессе коммуникации. Первоначально существуют претензии, обиды, желание отомстить и т. д. Чтобы ситуация не перешла в непрерывное обвинение друг друга и не становилась циклической, нужно совершить «прыжок» в другое пространство. Этим пространством является коммуникация по поводу оснований. Чаще всего люди принимают культурно заданные основания\*: забота о детях, потребность в уважении, в восстановлении справедливости и т. д. Медиатор вместе с людьми фактически конструирует такие основания. За каждым таким основанием стоят понятия, которые управляют человеческим поведением, например, за ценностью справедливости может стоять понятие «уголовное наказание». При прояснении оснований важно уточнить смысл самого понятия и понятия, вытекающие из него.

Хотя девочка и мама написали заявление в комиссию, что они обе согласны принять участие в примирительной встрече, но данная встреча все время откладывалась..

### **Продолжение обсуждения**

**Лариса Дронсейко:** Мама все-таки не позволяла девочке прийти на предварительную встречу, несмотря на то, что после круга они обе написали заявление в комиссию о согласии принять участие в примирительной процедуре. Это заявление необходимо для того, чтобы подтвердить, что они дают добровольное согласие. Мы решили, что наши обученные

---

\* Это могут быть вопросы: «Что для Вас важно? Почему Вы так хотите поступить? Что именно в этой ситуации для Вас ценно?»

\* Если человек осознанно не принимает ценности сообществ профессиональной преступности.

медиаторы могут попытаться начать работать в этом направлении и постепенно будут организовывать предварительные встречи. Было дано задание одному из членов службы примирения при нашей КДНиЗП, но ей не удалось пригласить на встречу девочку. Приходила всегда мама, а девочка не приходила, потому что мама ей не рекомендовала ходить, аргументируя это тем, что Таня может заблудиться, она может не туда прийти, она не знает, что говорить. Но на самом деле у мамы были другие мотивы: не дай Бог девочка расскажет что-нибудь такое про маму, что ее скомпрометирует, и поэтому не позволяла ей ходить к психологам. В итоге пришлось просить Рустема о помощи, и мы придумали такой вариант: пойти в школу, чтобы встретиться с девочкой и объяснить ей, что от нее на самом деле хотят, чтобы она не боялась прийти.

**Людмила Карнозова:** Тогда можно ли так трактовать, что мама, кивнув и сказав «да» и формулируя повестку дня, тем не менее, предполагала, что будет не медиация в нашем смысле, а некая процедура, которую она сможет употреблять в тех целях, которые ей нужны?

**Елена Женодарова:** Похоже, что мать была согласна на медиацию, она была не согласна на предварительную индивидуальную встречу с ее дочерью. Она готова была на медиацию, но не хотела, чтобы какая-то компрометирующая её информация дочерью без ее присутствия была озвучена. На медиацию она была готова.

**Рустем Максудов:** Для того чтобы девочка пошла, нужно было с ней установить контакт. И я считаю, что мы в школе, когда с ней встретились вместе с Ларисой, начали этот контакт устанавливать.

**Людмила Карнозова:** Подожди, а на самом круге разве вы не установили контакт?

**Рустем Максудов:** Это было **начало** и, как оказалось, этого было недостаточно для такой ситуации. Так что тут могут быть разные ситуации. И там был «водораздел», можно я процитирую? Лариса Дронсейко сказала: «Ты должна прийти».

**Лариса Дронсейко:** А Рустем сказал: «Ты ничего не должна, ты все делаешь добровольно, если захочешь, придешь».

**Рустем Максудов:** Мы еще раз важный для нее принцип подчеркнули.

**Людмила Карнозова:** Это интересный момент. Разные позиции: административная позиция и позиция медиатора. И я думаю, что члены комиссии не должны сливаться с медиатором.

**Рустем Максудов:** Конечно. Вот в чем была ценность: я просил Ларису Николаевну, чтобы она на всех встречах была в качестве представителя комиссии.

После круга был раунд индивидуальных встреч. На них мы сформировали повестку дня. Повестка дня заключалась в том, чтобы зафиксировать, какие вопросы важно обсудить матери с дочерью и по каким найти решение, что не устраивает, что важно сделать. Потом была медиация. В самой медиации было несколько частей. Первая часть заключалась в

обсуждении повестки дня и достижении соглашения по спорным вопросам. Мы решили не начинать, как на стандартной медиации, с вопроса, что же произошло, поскольку это уже обсуждалось. Поэтому медиация началась с того, что мы фиксировали все, что мама и дочь отметили, то есть фиксировали пункты, по которым мама и дочь хотели бы, чтобы что-то изменилось. В процессе обсуждения фиксировались расхождения и я, как медиатор, помогал достичь соглашения. С самого начала вопрос об отце дочка не хотела обсуждать. Эта процедура длилась примерно три часа. Мы на доске выписывали пункты, по которым удалось достичь соглашения. Почти по всем пунктам мама искала варианты выхода и соглашалась с теми или иными вариантами, которые предлагала дочь. Единственное, на что она не соглашалась твердо, что девочка будет ночевать у каких-то незнакомых людей. Процесс встречи был противоречивый. С одной стороны, вроде бы было ощущение, что им удастся договориться. С другой стороны, были пункты, которые вызывали ярость у девочки и напряжение у мамы, хотя она это старалась не показывать. У меня было чувство, что угли тлеют и они в любой момент могут вспыхнуть. И пункты, по которым удалось достичь соглашения, уходили на второй план. В какой-то момент девочка сказала маме, что она хочет, чтобы та умерла. Я провел две индивидуальных встречи (кокуса). Сначала я попросил выйти маму. С ней это обсудил. И потом девочку. Я пытался понять основания того, что им не позволяет услышать друг друга. В процессе индивидуальной встречи я обсуждал с девочкой вопрос ночевки и высказал личное мнение и отметил, что я это обсуждаю не как медиатор: «Ты сейчас бьешься за то, чтобы мама разрешала тебе ночевать у незнакомых людей, но я бы, я сейчас говорю не как медиатор, а просто как человек, если бы мне друг сказал, что его дочь ночует у незнакомых людей, я бы подумал, что он сошел с ума». Потом мы возвратились, я, с разрешения сторон, многое озвучил из того, о чем мы говорили.

В ходе встречи мне было понятно как медиатору, что самая главная проблема (об отце) не озвучивалась и по ней не достигнуто соглашение. И здесь встал вопрос: что делать? Я был медиатором, и этот вопрос я задал себе. Я решил выйти с мамой из комнаты и спросил, может ли она сейчас при дочери, при всех нас, выделить пять положительных качеств отца. Она написала и проговорила.

**Лариса Дронсейко:** Она писала всхлипывая, медленно, задумываясь, это настолько было искреннее письмо.

**Рустем Максудов:** И самое важное, что когда мама говорила, она не просто говорила о положительных качествах, она вспоминала всю эту ситуацию в критическом зале. Она вспоминала, что она сделала неправильного в той ситуации. И девочка начала тоже плакать.

**Лариса Дронсейко:** И когда она стала это озвучивать, я была просто потрясена тем, что Рустем придумал. Потому что можно было бы по-другому это сделать. А он ей предложил путь, который оказался самым действенным. Это попало в самую точку: мама

вдруг говорит не о том, что «вот, доченька, я не права, я папу обижала, и на самом деле он хороший», а она говорит о хороших качествах мужа, и сама начинает понимать, как же она могла его обижать да еще при дочери.

**Рустем Максудов:** И здесь важный момент заключается в том, что ей дали высказаться. Она говорила не только о положительных качествах, но и о конфликтах. Я даже не ожидал, что мать, вспоминая положительные качества, начнет вспоминать всю эту ситуацию совершенно в другом свете: что ее беспокоило, что с ним было, почему они расстались. Ей дали высказаться. Поэтому для дочери это тоже важно было, поскольку она, возможно, впервые это услышала.

**Вопрос:** А она не просто зачитала эти качества, а еще что-то добавляла?

**Рустем Максудов:** Да, она добавляла, размышляла. Она стала рассказывать новую историю, почему была жесткой с ним и что так не надо было делать. Это задавало новую рамку для переинтерпретации всей ситуации. Она сказала, что для нее это был очень важный момент. И она нас долго благодарила за то, что мы пять часов с ними сидели. А дочка плакала в этот момент.

Дальше я вывел дочь и спросил, может ли она записать прямо на доске положительные качества ее мамы. Чтобы было симметрично. И мы начали писать. Было очень тяжело, конечно. Удалось нам это, как вы думаете?

**Елена Кожухова:** С подсказками из зала бесконечными. Девочка только один пункт из десяти сама сказала. Я не помню какой.

**Рустем Максудов:** Добрая, заботливая, красивая. А, кстати, я вспомнил, что произошло. Мы стали обсуждать, что было до этого конфликта. До 11 лет. Что-то было, и вот это девочку вывело на прошлое, с переинтерпретацией в положительном ключе.

**Вопрос:** А ведь было же хорошее?

**Рустем Максудов:** До 11 лет, да. Ну вот, собственно говоря, эта история.

**Людмила Карнозова:** У меня два вопроса. Я хотела бы оглянуться назад. Каковы были твои действия, когда девочка сказала матери, что она хотела бы, чтобы мать умерла?

**Рустем Максудов:** Вот! Это я тоже с ней обсуждал. На индивидуальной встрече. На кокусе. Я сказал, что я шокирован, что люди могут так говорить. Я просто выразил свои эмоции. Она слушала. Скорее, я просто пытался снять эту ультимативную форму. Мать шла на уступки, а дочь стала предъявлять какие-то вещи в ультимативной форме: «Ах, не так, так я тогда вообще...» Сейчас я понимаю, что огнем, поддерживающим это, было то, что с отцом-то не разобрались.

И дальше Лариса Дронсейко звонила маме, уже после медиации.

**Лариса Дронсейко:** Мама сказала: «Большое вам спасибо!» Рустема очень сильно благодарила. Я спросила, каким образом это повлияло на их взаимоотношения с дочерью.

Она сказала, что когда они возвращались после встречи, уже почувствовалось, что отношения стали теплее, что они стали ближе, буквально сразу после встречи. Сказала, что Таня старается выполнять пункты соглашения, прибирает за собой, готовит еду, приходит вовремя. Если мама моет посуду, она говорит: «Зачем ты вымыла, я хотела это сделать». И мама еще добавила, что теперь они вместе договорились поехать отца помянуть. Пока результат такой, что все не зря было сделано.

**Людмила Карнозова:** А после того как прошла кульминационная часть сначала с мамой, потом с дочкой, после этого как ты завершал?

**Руستم Максудов:** Дальше мы сказали, что это они забирают с собой, мы надеемся, что они будут это выполнять, обсуждали, где это может быть вывешено: на холодильнике или еще где-то. На этом мы встречу заканчиваем, но у нас еще есть пункт с обратной связью, и все мы высказались по поводу встречи. В завершение мы по технологии спросили, как им была эта медиация, и получили обратную связь.

*Как в модели восстановительной медиации теперь проинтерпретировать этот случай?* Я бы его разделил так. В начале медиации, условно говоря, есть действия сторон, когда нет коммуникации, и люди хотят друг на друга воздействовать. Они с этим и приходят. Не для того чтобы договориться, а чтобы другой человек выполнил его решения. И они действуют друг на друга. И есть пространство восстановительной коммуникации внутри, я считаю, что в целом медиация – это не коммуникация, это довольно сложный набор действий, замкнутых на коммуникацию. В жизни мы коммуницируем довольно редко, в основном мы осуществляем действия, не всегда разумные и культурно обоснованные. И в той ситуации я считаю, что фактически до какого-то момента не было коммуникации, были действия и попытки организовать друг друга. А вот коммуникация наступила в момент, когда мать и дочь осознали, что в основе их ситуации, и с этим согласились. Это был поворотный момент. С одной стороны, они это понимали, с другой стороны, они этого боялись и не хотели этого. И, в конце концов, с помощью медиации им самим стало очевидно, что вся трехчасовая работа будет бессмысленна, если они главную проблему не решат. Следующий момент – восстановительные действия. Они начались тогда, когда мама стала зачитывать список и когда дочка стала говорить про маму в позитивном ключе.

### **Продолжение обсуждения**

**Елена Кожухова:** Чем различаются восстановительная коммуникация и восстановительные действия?

**Руستم Максудов:** Когда они поняли, что дальше не могут двигаться, потому что они главную проблему не решили, они в тот момент вышли в пространство восстановительной коммуникации.

**Елена Кожухова:** В тот момент все коммуникации между ним стали восстановительными?

**Руستم Максудов:** В тот момент они вышли в пространство восстановительной коммуникации в том смысле, что они стали восстанавливать понимание, почему им ничего не удается. Они приняли ситуацию с отцом как основание того, что им не удастся наладить взаимоотношения.

**Елена Кожухова:** Это пространство восстановительной коммуникации или процесс?

**Руستم Максудов:** Это пространство, в котором могут запускаться определенные, важные для восстановительной медиации процессы. А восстановительные действия – действия, которые люди совершают, осознавая основания, важные для себя, других и общества. На такой вот стяжке. Это то, что мама и дочь начали делать: писать о положительных качествах, обсуждать и т. д. Сейчас у меня пока нет тонких расчленений по поводу пространства и процесса. Это пока полагания «наживую». Дальше надо прорабатывать с учетом всех категориальных тонких различий, о которых Лена как методолог говорила.

**Елена Кожухова:** Предысторию конфликта я услышала только сейчас, на сегодняшней встрече. И понимаю теперь, что на медиации была фактически в роли беспристрастного, невовлеченного наблюдателя. Я видела как бы со стороны весь процесс. И сейчас понимаю, что эта медиация была очень хорошо подготовлена: и ваше участие, и работа КДНиЗП, и круг, на котором решалось, что делать, и предварительные встречи – все они подготовили этот процесс. Процесс медиации был очень цельный, очень закругленный от начала до конца. Стороны знали, что такое медиация. Сразу включились в процесс, хотя мама в конце и сказала: «Мне очень понравилась ваша медитация». То есть была видна хорошая подготовка к встрече, все уже было в зародыше из того, что произошло потом на медиации: были заранее проговорены со сторонами основные пункты. И, может быть, как раз пункт из предварительных встреч «про плохие слова об отце» оказался этакой «заложенной бомбой». Я ничего не знала про проблему с отцом, но я это чувствовала как наблюдатель. Что я вижу: гладко идет процесс договоренностей, договариваются, договариваются, растет список договоренностей... Но я чувствовала по тому, как идет коммуникация – периодически происходят стычки и обострения, – что эмоциональный фон не гладкий, что-то там подспудно есть. И вот эта заложенная мина разорвалась, когда обсуждали очередной вопрос про ночевку и озвучили оставшиеся недообсужденными пункты. И тут девочка вдруг сказала: «А вот этот пункт я обсуждать не буду». Это был пункт про отца. Стоп, уперлись. Мне кажется, драматургия жизни строится в пропорции золотого сечения: сначала идет развитие событий, примерно 3/5 человеческой жизни, потом наступает кульминация в точке золотого сечения. У нас на медиации по времени так примерно и получилось: через три часа

от начала ситуация «вскрылась». Это – о жизненной правде и подлинности прошедшей встречи.

**Рустем Максудов:** С точки зрения схемы я бы так сказал, что восстановительная коммуникация не была бы возможна, если бы этих действий не было, они были иллюзорно результативные, но их нужно было пройти, чтобы понять, что восстановительная коммуникация случилась. Сама по себе восстановительная коммуникация не случается. И это какой-то квазиестественный процесс, которым мы не можем управлять, но можем готовить. Даже если мы знаем, что вопрос об отце самый главный, мы не вольны настаивать на его обсуждении. Он возникает для них как необходимой, то есть его нельзя обойти. И эта ситуация должна быть подготовлена, она должна созреть – это естественный момент. С другой стороны, это искусственный момент, потому что ее нужно организовать. А почему я говорю про пространство? Понятие пространства – это то, что организуется, но не жестко алгоритмически, а за счет того, что оно начинает оформляться искусственно-естественно. А внутри него возможно разное, но это разное важно направлять.

**Елена Кожухова:** И вот еще что. В момент, когда кульминация произошла, я подумала, что идет медиация по классической модели, все гладко, мы договариваемся, идет торг. А где же восстановительная медиация? И в этот момент у меня инсайт: вот оно произошло восстановление, исцеление! Там, где речь зашла о боли, страданиях, слезах, произошла восстановительная медиация. Это было так явно, как в кино. Эта медиативная встреча могла бы быть учебной, образцовой. Я увидела, как происходит восстановление. Потому что девочка – невероятно хорошенькая, там папа уроженец Кавказа, у нее большие глаза восточного типа, она сценичная, яркая, агрессивно отстаивает свои границы, она и женственная, да еще и заикается... Я не знаю, заикалась ли она всегда или когда волнуется?

**Лариса Дронсейко:** Она когда волнуется, не заикается, а говорит некоторые слова очень быстро.

**Елена Кожухова:** И вообще было не похоже, что этот ребенок может заплакать. И вот поэтому я говорю, что было видно это восстановление, потому что я увидела, что она сидит и плачет. Она вообще как-то особо не стеснялась, достаточно открыто предъявлялась все время, казалась нагловатой, хамоватой, и тут она заплакала, когда мать зачитывала список положительных качеств отца и рассказывала про него. С этого момента произошло восстановление, и стало ясно, что будет все хорошо в будущем. Вот это работа на будущее в восстановительной медиации. То есть я увидела итог колоссальной работы, вершину айсберга.



