



Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Основная образовательная программа бакалавриата  
по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
**ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ  
КАК МЕТОД СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С  
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ПРАВОНАРУШИТЕЛЯМИ**

Выполнила:  
студентка 4 курса  
Сухоносова Анна Ильинична

Научные руководители:

кандидат психологических наук, доцент Аллахвердова Ольга Викторовна
--

доктор социологических наук, профессор  
Шипунова Татьяна Владимировна

Рецензент:  
кандидат психологических наук, доцент  
Иванова Елена Никитична

Санкт-Петербург  
2020

*Выражаю искреннюю благодарность своему первому научному руководителю – Алахвердовой Ольге Викторовне, которая вызвала большой интерес и помогла выбрать данную тему выпускной квалификационной работы. Её педагогический и научный подход вдохновляли меня на протяжении всего написания работы.*

*Выражаю глубокую признательность за помощь в подготовке дипломной работы своему второму научному руководителю – Шипуновой Татьяне Владимировне за безграничное внимание, конструктивные советы при проведении исследования и оформления данной работы и моральную поддержку.*

*Выражаю большую благодарность рецензенту – Ивановой Елене Никитичне, за проделанную работу, за рекомендации и замечания, а так же членам экзаменационной комиссии.*

*За помощь при выполнении эмпирического исследования приношу благодарность сотрудникам Службы медиации Центра «КОНТАКТ».*

*Выражаю сердечную благодарность всем преподавателям кафедры теории и практики социальной работы за бесценные знания и опыт, переданные мне в процессе обучения.*

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава I. Теоретические основы использования восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями	7
1.1. Развитие представлений о восстановительной медиации	7
1.2. Медиативный подход в работе с несовершеннолетними правонарушителями	15
Глава II. Содержание восстановительной медиации и проблемы её реализации в социальной работе с несовершеннолетними правонарушителями	22
2.1. Восстановительная медиация как метод социальной работы	22
2.2. Проблемы практической реализации медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями	29
Глава III. Исследование опыта использования восстановительной медиации в учреждении социального обслуживания (на примере Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»)	36
3.1. Программа исследования	36
3.2. Анализ и описание результатов исследования	47
3.3. Выводы по результатам исследования и рекомендации	64
Заключение	69
Список литературы	72
Приложения	78

## ВВЕДЕНИЕ

В качестве одного из способов конструктивного разрешения конфликта (спора), принято выделять медиацию – разрешение конфликта с помощью посредника. Способ этот относительно новый для нашей страны, он появился в 90-х гг XX века, но уже успел зарекомендовать себя как весьма эффективный.

Безусловно, внедрение восстановительного подхода медиации, который отвечает международным стандартам обращения с несовершеннолетними правонарушителями, актуально на сегодняшний день. «Восстановительные, медиативные технологии снижают уровень конфликтности подростка, позволяет восстановить его в социуме и предупредить его дальнейшее преступное поведение»<sup>1</sup>.

Для выстраивания правильной и актуальной системы работы по социальной профилактике правонарушений несовершеннолетних, нужно понять, какие меры наиболее эффективны и какие тенденции существуют на сегодняшний момент. Согласно статистическим данным Росстата за 2018 г. «общее число несовершеннолетних правонарушителей, возраст которых не достиг 15 лет, составляет 14800 человек, в возрасте от 16 до 17 лет – лиц составляет 26000 человек. В воспитательных колониях для несовершеннолетних на 2018 год содержится следующее количество заключенных: от 14 до 15 лет 100 заключенных, а в возрасте от 16 до 18 лет – 900 человек»<sup>2</sup>.

Целью данной работы является изучение и анализ восстановительной медиации как метода социальной работы с несовершеннолетними правонарушителями. В соответствии с поставленной целью выделяются следующие задачи:

---

<sup>1</sup> Садовникова М. Н., Кровушкина А. А. Восстановительный подход в работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом: Методические рекомендации : метод. пособие для практ. работников / М. Н. Садовникова, А. В. Лозовский, Э. Л. Раднаева. – Иркутск: Изд-во ИГУ. 2015. С. 4.

<sup>2</sup> Преступность по данным Росстат // [Росстат]. URL: <https://rosinfostat.ru/prestupnost/#i-9> (дата обращения: 20.01.2020).

1. Рассмотреть развитие представления о восстановительной медиации;
2. Рассмотреть медиативный подход в работе с несовершеннолетними правонарушителями;
3. Выявить содержание восстановительной медиации как метода социальной работы с несовершеннолетними правонарушителями;
4. Определить основные проблемы практической реализации медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями;
5. Исследовать опыт использования восстановительной медиации в учреждении социального обслуживания.

Объектом данной работы является восстановительная медиация как метод социальной работы. Предметом – возможности использования и дальнейшего развития восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

Методы исследования. В данной работе использовалась система традиционных методов проведения исследования: анализ литературы, анализ нормативных документов по вопросам медиации и альтернативных способов разрешения споров, анализ статистических данных. В качестве методов эмпирического исследования использованы: анализ внутриорганизационных документов Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ», анализ контента сайта СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ», полуформализованное и глубинное экспертное интервью, анализ контента сайтов учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним правонарушителям.

База эмпирического исследования – Служба медиации Санкт-Петербургского Государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ».

Структура работы построена с учетом поставленных цели и задач и состоит из введения, трёх глав, заключения, списка литературы и

приложения. В первой главе рассмотрены определения, принципы и виды медиации, представлено отличие медиации от судебной процедуры разрешения конфликта, а также описан медиативный подход в работе с несовершеннолетними правонарушителями. Во второй главе описывается восстановительная медиация как метод социальной работы, и рассматриваются проблемы практической реализации медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями. В третьей главе представлено эмпирическое исследование, направленное на изучение опыта и проблем использования восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями, на примере Службы медиации Санкт-Петербургского Государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ», представлены результаты исследования и сформулированы рекомендации. Приложение включает в себя гайд и пример транскрипта полформализованного интервью, гайд и транскрипт глубинного интервью.

Общий объем работы – 77 страниц (без приложения). Список литературы включает 51 наименование.

# ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ В РАБОТЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ПРАВОНАРУШИТЕЛЯМИ

## 1.1. Развитие представлений о восстановительной медиации

Понятие «медиация» происходит от латинского «mediare», что означает – посредничать. Медиация – это процесс переговоров, в котором третья, нейтральная сторона – медиатор (посредник), помогает разрешить спор или конфликт. Роль медиатора состоит в том, чтобы облегчить процесс общения и понимания позиций между конфликтующими сторонами, а также найти продуктивное решение проблемы, при этом он должен способствовать выработке выгодного для обеих сторон и добровольного соглашения. Методы медиации опираются на ведение переговоров при помощи сотрудничества.

Аллахвердова О.В. определяет медиацию как «Структурно организованный процесс группового взаимодействия между двумя и более людьми, в котором один из участников взаимодействия облегчает коммуникацию между двумя (и более) участниками, которые находятся в эмоциональном противостоянии друг к другу и не способны самостоятельно осуществить конструктивную коммуникацию»<sup>3</sup>. Н.В. Гришина называет медиацией «содействие третьей стороны двум (или более) другим в поисках соглашения в спорной, конфликтной ситуации». «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»<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Аллаxвердова О. В. Медиация как социально-психологический феномен // ВЕСТНИК САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО УНИВЕРСИТЕТА Сер. 6. 2007. Вып. 2. Ч. I. С. 152.

<sup>4</sup> Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г. // Вестник восстановительной юстиции. 2011. Вып. 7. С. 140.

А.А. Кудряшов отмечает, что «медиация – это междисциплинарная область, совместившая в себе такие отрасли знания, как конфликтология, право и психология»<sup>5</sup>.

Правовые аспекты медиативной деятельности определяются Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 193–ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», также при осуществлении процедуры медиации можно ориентироваться на Стандарты восстановительной медиации, разработанные и утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 марта 2009 г. В пункте 2 ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника»<sup>6</sup> законодатель определил, что процедура медиации (самого определения понятия "медиация" Закон не содержит) – это «способ урегулирования споров или конфликтов при содействии посредника на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения»<sup>7</sup>.

В литературе медиация обычно ассоциируется с примирением, посредничеством, компромиссом, однако единого мнения по поводу понятия медиации в праве не существует. Так, авторы статьи «Медиация – важный элемент правовой культуры российского бизнеса» указывают, что «медиация – это процедура активного участия в конфликте нейтральной незаинтересованной стороны, которая имеет авторитет у всех конфликтующих участников и прилагает усилия для взаимовыгодного урегулирования спора»<sup>8</sup>. Авторы других статей отмечают, что «медиация – это внесудебный процесс урегулирования коммерческих споров, процесс

---

<sup>5</sup> Сизова В. Н. Медиация в уголовном праве: вопросы определения понятия // юридическая наука и практика: вестник нижегородской академии МВД России. 2015. № 3 (31). С. 157.

<sup>6</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

<sup>7</sup> Там же.

<sup>8</sup> Лисицын В. В. Медиация - важный элемент правовой культуры российского бизнеса // Вестник Арбитражного суда города Москвы. 2009. № 2. С. 16.



переговоров, организованный медиатором (юристом или юридической компанией), которого стороны избрали в качестве независимого арбитра для разрешения спора»<sup>9</sup>, либо медиация – это «внесудебный способ урегулирования спора между сторонами при участии и под руководством третьего нейтрального лица - посредника, не наделенного правом вынесения обязательного для сторон решения»<sup>10</sup>.

В связи с тем, что определений понятию «медиация» существует большое множество, есть и комплексные определения: «медиация - это внесудебное урегулирование споров между субъектами при участии незаинтересованной стороны; один из самых неформальных способов разрешения конфликтов – процесс, в котором стороны встречаются с совместно избранным, беспристрастным, нейтральным специалистом – медиатором (посредником). Он помогает вести переговоры, с целью выработки взаимоприемлемого жизнеспособного решения в условиях, существующих между ними различий интересов»<sup>11</sup>.

Стоит отметить, что процедура медиации может проводиться:

- В досудебном порядке для того, чтобы попытаться урегулировать конфликт до обращения в суд;
- В ходе судебного процесса;
- В постсудебном порядке.<sup>12</sup>

В любом из случаев медиация будет являться внесудебной процедурой.

Основные отличия медиации от судебной процедуры разрешения конфликта:

---

<sup>9</sup> Медиация в сфере недвижимости // Правовые вопросы недвижимости. 2007. № 2. С. 24–26.

<sup>10</sup> Колясникова Ю., Решетникова И. Медиация и арбитражный процесс // Арбитражный и гражданский процесс. - М.: Юрист. 2007. № 5. С. 21.

<sup>11</sup> Гуськова А. П., Маткина Д. В. Медиация в уголовном процессе // Российский судья. 2009. № 2. С. 34–37.

<sup>12</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

Таблица 1. Отличие процедуры медиации от судебного процесса<sup>13</sup>

Медиация	Суд
При проведении процедуры медиации стороны могут сами установить характер будущих отношений.	Суд рассматривает спор в пределах заявленных требований по состоянию на момент предъявления иска.
Вступление сторон в процедуру медиации полностью добровольно.	Возбуждение судебного производства происходит по требованию одной из сторон.
Стороны могут выбрать медиатора.	Стороны не могут выбрать судью.
Медиация нацелена на поиск согласия – в процессе стороны перестают искать «правого» и «виноватого». С помощью медиатора спорщики обсуждают варианты разрешения спора и вместе выбирают из них тот, который они посчитают наиболее подходящим.	Одна из задач суда – выявить, какая сторона права, а какая виновата (или разделить между ними вину).
Спорщики сами выбирают решение.	Спорщики не учувствуют в разработке и принятии решения, это прерогатива судьи.
Стороны принимают решение по поводу конфликта сами. Медиатор не принимает никаких решений по поводу конфликта и спорщиков.	Только судья (или присяжные) выносят решение по делу.
В процессе проведения медиации никакие решения не принимаются без согласия спорщиков. Всё принимается только по обоюдному согласию сторон, и они обе добровольно берут на себя обязанность выполнять принятые решения.	В суде спорящие стороны обязаны подчиняться судебному решению, даже если одна или обе стороны этим решением не согласны.
Стороны могут остановить проведение медиации в любой момент.	Стороны не могут остановить разбирательство в любой момент.
Медиация проходит конфиденциально.	Конфиденциальность судебного процесса невозможна.
Медиация проводится на понятном языке, а любое решение согласовывается с обеими сторонами. Процесс достаточно гибок.	Для многих людей судебная процедура представляется труднодоступной, требующей квалифицированной помощи.
Могут подниматься любые вопросы, которые важны для сторон спора.	Некоторые вопросы важные для разрешения спора могут не рассматриваться в суде по правовым или этическим ограничениям.

На сегодняшний день тенденции внедрения альтернативных видов разрешения споров в правовую систему нашли своё отражение в законодательстве России только в тех спорах, которые возникают из

<sup>13</sup> Медиация: Учебник / Под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. – СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. – (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8). С. 194.

гражданских, семейных и трудовых правоотношений<sup>14</sup>. «Отечественный законодатель действие этого Закона на уголовно-правовую сферу не распространил, хотя во многих европейских государствах и некоторых странах СНГ применение процедур медиации при рассмотрении уголовных дел не только допускается, но зачастую поощряется»<sup>15</sup>.

Выделяют пять типов медиаторов:

1. «Посредник» – исполняет нейтральную роль. Такой медиатор должен обладать специальными знаниями и обеспечивать конструктивное разрешение конфликта, при этом окончательное решение принадлежит, исключительно, конфликтующим сторонам.
2. «Наблюдатель» – только своим присутствием в выяснении конфликта смягчает его обсуждение.
3. «Помощник» – лишь организует встречу сторон, при этом, не участвуя в решение спора.
4. «Третейский судья» - обладает максимальными возможностями для решения проблемы. Он изучает проблему всесторонне и его решение не обжалуется.
5. «Арбитр» – то же самое, что третейский судья, но с его решением стороны имеют право не согласиться и обратиться к другому арбитру.<sup>16</sup>

Виды медиации:

1. Нарративная медиация основана на убеждении в том, что участники конфликта и медиатор оказывают продолжительное влияние друг на друга, при этом в процессе общения участники объясняют свой взгляд на проблему или конфликт.

---

<sup>14</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" // СЗ РФ. 2010. № 31. Ст. 4162.

<sup>15</sup> Давыденко А. В. Перспективы введения восстановительного правосудия в российской правовой системе // [Мудрый юрист] URL: <https://wiselawyer.ru/poleznoe/74047-perspektivy-vvedeniya-vosstanovitel'nogo-pravosudiya-rossijskoj-pravovoj-sisteme> (Дата обращения: 05.02.2020).

<sup>16</sup> Вишневецкая А. В. Медиация как технология регулирования конфликта // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (Дайджест). — 2009. С. 17.

2. Трансформативная медиация позволяет участникам определить ход медиации, в то время как медиатор следует их указаниям. Самое важное в таком подходе – это самостоятельное общение сторон, предоставление им возможности взглянуть под другим углом на точку зрения друг друга и понять, в чём состоит суть конфликта. Медиатор, в таком случае, поощряет самостоятельность сторон при принятии решения, признаёт способность разрешить спор без его активного вмешательства.
3. Экосистемная (семейно-ориентированная) медиация применяется для решения именно семейных конфликтов, помогает семьям преодолеть проблемы. Также экосистемная медиация применяется в конфликтах между людьми разных поколений или межкультурных конфликтах.
4. Медиация, основанная на понимании – это способ разрешения конфликта посредством понимания своих собственных приоритетов и точек зрения, что делает их способными в ходе беседы побороть возникший между ними спор.
5. Оценочная медиация проявляется в том, что нейтральная сторона как бы оценивает происходящее и может оказывать влияние на исход диалога с помощью предложения своих вариантов разрешения спора. Особенность данного подхода состоит в том, что медиатор имеет право высказать свое мнение по выходу из конфликта.
6. При восстановительной медиации задача медиатора создать условия для способности людей слышать друг друга и договариваться о способах урегулирования спора. В процессе восстановительной медиации стороны могут освободиться от негативных эмоций и найти в себе силы для совместного поиска выхода из конфликта. Восстановительная медиация, как правило, начинается с предварительной встречи посредника с каждой стороной по

отдельности, а уже после общую(ие) встречу(и) сторон с его участием.<sup>17</sup>

Восстановительная медиация направлена на то, чтобы конфликтующие стороны смогли освободиться от негативных состояний и найти выход из сложившейся ситуации. Процедура восстановительной медиации начинается с предварительной встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности, а уже потом общую встречу сторон в присутствии медиатора. Встреча может быть одна, а может быть и несколько.

Рассмотрим, основные принципы восстановительной медиации:

1. Добровольность: процедура проводится исключительно добровольно. Медиатор или кто-либо другой не имеют права заставить стороны воспользоваться медиацией. Стороны могут выйти из процесса в любой момент. Важно отметить, что перед тем, как начать восстановительную медиацию, медиатор обязан оговорить вопрос добровольности.
2. Беспристрастность медиатора: медиатор имеет право проводить процедуру медиации только в том случае, когда он может оставаться справедливым и объективным (то есть в любой момент, когда медиатор осознаёт, что он не может проводить медиацию в беспристрастной манере, он обязан остановить её). Также медиатор не должен проявлять интерес к какой-либо из сторон конфликта.
3. Информированность сторон: медиатор должен предоставлять конфликтующим всю информацию о принципах и правилах процесса медиации, о возможных последствиях.
4. Конфиденциальность процесса: медиатор обязан обеспечивать конфиденциальность процесса и защиту от разглашения касающихся медиации фактов.

---

<sup>17</sup> Кулапов Д. С. Виды медиации: теоретический аспект // Вестник саратовской государственной юридической академии. 2014. № 4(99). С. 120.

5. Ответственность медиатора и сторон конфликта: медиатор смотрит за безопасностью участников в процессе, а также за соблюдением принципов медиации. Также медиатор не имеет права давать советы сторонам, принять какие-либо решения.
6. Заглаживание вреда обидчиком: в преступном деянии, где есть обидчик и пострадавший (жертва), ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, который был причинён пострадавшему.<sup>18</sup>

Важно отметить, что правовая медиация – это посредническая деятельность третьего лица (медиатора), направленная на самостоятельное и добровольное примирение сторон и на основе этого разрешение юридического конфликта. Изначально медиация нацелена на поиск согласия. В ходе медиации спорщики с помощью третьей нейтральной стороны обсуждают различные варианты решения конфликта и вместе выбирают из них тот, который обе стороны примут для себя. Медиация нацелена на то, что каждая из сторон конфликта понимает под своей точкой зрения или справедливостью, чем на юридические законы и правила. Так важнейшим плюсом медиации является то, что при проведении процедуры медиации риски минимальны, так как каждая из сторон может отказаться от продолжения процесса в любой момент, при этом сам процесс проходит, абсолютно, конфиденциально. Таким образом, выходит, что всё останется между медиатором и конфликтующими, а все разговоры, позиции и информация остаётся в тайне. Тогда же, как в суде сторона не имеет права в любой момент остановить или закончить переговоры, и конфиденциальность невозможна.

---

<sup>18</sup> Медиация: Учебник / Под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. – СПб. : Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. – (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8).

## **1.2. Медиативный подход в работе с несовершеннолетними правонарушителями**

С социально-этической точки зрения, исправление преступника и его возвращение в качестве полезного члена общества не может быть без принятия им своей вины и раскаяния в содеянном. Безусловно, контакт с потерпевшим, длящийся под руководством профессионального медиатора помогает подозреваемому, обвиняемому осознать, что его действия в отношении заявителя, потерпевшего являются уголовно-наказуемыми и недопустимыми в обществе. Этих же целей планируется добиться при установлении контакта между осужденным и жертвой его преступления. В свою очередь потерпевший получает возможность понять произошедшее, проанализировать возможные предпосылки, узнать, почему именно ему суждено было стать жертвой преступления. К ценности проведения примирительных процедур так же относится возмещение материального вреда, при его наличии.<sup>19</sup>

«В силу ограниченности сроков судебного разбирательства и в отсутствие специальной законодательной нормы о приостановлении производства по делу до окончания медиации, передача случая из суда на медиацию должна осуществляться как можно раньше (до назначения дела к слушанию) в целях обеспечения наилучших условий для проведения всех необходимых этапов медиации до начала судебного разбирательства»<sup>20</sup>. В случае, если медиация не успела завершиться мирным соглашением к началу судебного разбирательства, то в суд передаётся информация, на какой стадии на данный момент находится процесс. Когда соглашение будет достигнуто, то по результатам процедуры медиации составляется примирительный договор. «Примирительный договор, заключенный сторонами по результатам

---

<sup>19</sup> Ширкин А. А. Медиация как направление развития института примирения в уголовном процессе: Дис. ... кандидата юридических наук. 2015. 30 с.

<sup>20</sup> Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г. // Вестник восстановительной юстиции. 2011. Вып. 7. С. 144.

медиации, может, в соответствии с законодательством, служить основанием для прекращения уголовного дела либо смягчения наказания».<sup>21</sup>

Важно отметить, что в случаях, если медиация встроена в правоприменительную практику в отношении именно подростков, медиатор должен осуществлять свою работу, взаимодействуя при этом с психологами, а также специалистами социальных служб. Поэтому важно, «чтобы медиатор рассматривал и учитывал при медиации социально-психологические аспекты личности правонарушителя, его социальном окружении. Отчет о результатах медиации предоставляется в суд вместе с отчетом социального работника или педагога-психолога»<sup>22</sup>.

Институт медиации, активное внедрение медиации в различных сферах, а также принятие законодательных норм о медиации - все это не только необходимо, но и требует компетентности молодого поколения быть готовыми к урегулированию конфликтов с использованием медиации. Это еще один из аспектов необходимости внедрения института медиации. Именно поэтому в процессе внедрения медиации в России, дети стоят на первом месте.

Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012-2017 гг. (утверждена Указом Президента РФ от 01.07.2012 № 761) предусмотрены меры, которые направлены на разработку программ восстановительного правосудия в отношении детей, совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность, а именно 16 лет. Такие программы строятся на взаимодействии судов и правоохранительных органов со специалистами, которые обучены квалифицированному проведению медиативной технологии – медиаторами, социальными педагогами, специалистами по социальной работе и

---

<sup>21</sup> Пестова И. В. Организация деятельности служб школьной медиации в образовательных организациях. 2014. С. 31.

<sup>22</sup> Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г. // Вестник восстановительной юстиции. 2011. Вып. 7. С. 141.



психологами. Медиация как метод социальной помощи детям, переступившим черту закона, способствует вынесению судебных постановлений об отказе в возбуждения уголовных дел в отношении несовершеннолетних. Развитие медиативной практики в этой сфере призвана обеспечить «Концепция развития до 2017 г. сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации» (утверждена распоряжением Правительства РФ от 30.07.2014 № 1430-р).<sup>23</sup>

Принятие ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» стало основой развития в Российской Федерации института медиации. Законодатель признал за медиацией статус законного способа урегулирования споров, который может существовать наряду с судебным разбирательством.

Процедура медиации имеет очень большое преимущество перед судебным разбирательством. Будет важным перечислить их в данной работе:

Процесс альтернативного урегулирования споров относительно непродолжителен в сравнении с длительностью судебного разбирательства. Это важно особенно на сегодняшний день, когда рассмотрение дел в судах может растянуться на несколько месяцев или даже лет.

Также медиация может быть намного менее затратной по деньгам, чем судебная процедура.

Многовариантность решений – стороны вправе договариваться о любых условиях урегулирования спора, которые будут отвечать их точке зрения, и при этом не будут противоречить действующему законодательству. Медиация позволяет в большей степени учитывать индивидуальность

---

<sup>23</sup> Бюллетень Федерального института медиации. 2014 год // Научный редактор Ц. Шамликашвили – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования». 2015. – Т. 1. С. 82.

конкретного конфликта, в отличие от суда, который вынужден проводить свою процедуру исключительно по определённым законам.

«Медиация даёт возможность сохранить или улучшить отношения между участниками спора, так как направлена на налаживание взаимопонимания между людьми»<sup>24</sup>, так как одна из главных задач медиатора - наладить понимание между сторонами и сделать так, чтобы диалог между ними стал возможен.

«Медиация направлена не на сам конфликт, то есть не на выяснение, кто прав, а кто виноват, или на выигрыш, а именно, на конструктивный и совместный поиск решений»<sup>25</sup>.

Важно отличать медиацию от третейского суда. Третейский суд – это всё равно суд, в результате которого уполномоченным лицом выносятся приговор (решение). А медиатор в своей работе должен избегать даже предложения вариантов разрешения конфликта. Иначе говоря, медиация направлена на сохранение отношений в будущем. Любое судебное разбирательство осуществляется по строго определённым правилам. При проведении процедуры медиации у сторон конфликта создается психологический комфорт, что располагает их к сотрудничеству и примирению.<sup>26</sup>

Сегодня часто можно встретить неодобрительные высказывания о перспективах процесса медиации. В основном эти высказывания, опираются на неготовность людей к мирному решению конфликтных ситуаций. В какой-то мере, с этим можно согласиться. Ведь, действительно, за годы советской власти люди были приучены, что всегда можно передать спор на рассмотрение в профком, в суд и т.п., таким образом, снять с себя

---

<sup>24</sup> Шеянов В. Г., Велькина М. В. Преимущества медиации // Отечественная юриспруденция. 2016. № 5 (7). С. 10.

<sup>25</sup> Там же С. 10.

<sup>26</sup> Садовникова М. Н., Кровушкина А. А. Восстановительный подход в работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом: Методические рекомендации : метод. пособие для практ. работников / М. Н. Садовникова, А. В. Лозовский, Э. Л. Раднаева. – Иркутск: Изд-во ИГУ. 2015. С. 27.

ответственность за принятие решения<sup>27</sup>. Поэтому, люди привыкли не искать компромисс и приходиться к единому мнению, а спорить, зачастую даже забывая о своей точке зрения.

Медиация представляет собой пошаговый процесс, который имеет определённые принципы и правила, а также структуру. Медиатор, используя навыки урегулирования конфликтов, формирует у конфликтующих сторон позитивное восприятие спора, направляет усилия сторон на взаимоприемлемое решение. Стоит отметить, что проведение процедур медиации с целью урегулирования конфликтов вокруг несовершеннолетнего правонарушителя имеет свою специфику, которую я рассмотрю ниже. Основополагающим является подход к пониманию конфликта, который используется в медиации. При проведении процедуры медиатор проясняет позиции сторон, работает с эмоциями, связанными с ситуацией возникших противоречий, а также проясняет интересы сторон в каждой ситуации. Схематично это можно отразить следующим образом:

1. позиция (то, как участник процедуры примирения понимает для себя проблему и какого результата желает добиться в процессе переговоров);
2. эмоции, пережитые подростком в процессе конфликта и внешние факторы, повлиявшие на него;
3. интерес (нарушенные потребности) (почему участники конфликта понимают проблему именно так, а не по-другому, почему они хотят добиться того, о чем заявляют).<sup>28</sup>

Таким образом, поиск интересов и проблем, лежащих в основе конфликта, может привести также к пониманию того, что лежащий на поверхности конфликт вовсе не является главным, а всего лишь был переломным моментом. Тогда решение очевидного конфликта возможно

---

<sup>27</sup> Брук Г. Навязывать медиацию не следует // Медиация и право. 2009. № 4. С. 44..

<sup>28</sup> Овсянникова Е. А., Конфликтология / Е. А. Овсянникова, А. А. Серебрякова - М. : ФЛИНТА. 2015. 335 с.

лишь при условии, что происходит обращение к скрытым конфликтам. Сама же процедура медиации в конечном итоге направлена на то, чтобы стороны пришли к разрешению спора компромиссом, а заключение медиативного соглашения – это завершением примирительной процедуры.

Медиатор помогает сторонам:

1. Организовать процесс переговоров;
2. Рассмотреть каждый аргумент;
3. Разделить людей и проблему;
4. Восстановить коммуникацию;
5. Увидеть выход из конфликтной ситуации.<sup>29</sup>

**Выводы по главе.** На основании рассмотренного в первой главе теоретического материала можно сделать следующие выводы:

Процедурой медиации принято считать способ решения конфликта (спора) с помощью медиатора (посредника), при условии добровольного согласия обеих сторон для того, чтобы они могли достигнуть взаимоприемлемого решения.

В ВКР было принято определение восстановительной медиации, данное в Стандартах восстановительной медиации<sup>30</sup>: восстановительной медиацией называется процесс, где наиболее важный момент – это создание медиатором условий, помогающих людям понять друг друга и найти такие варианты решения конфликта, которые будут для них приемлемы. Также важной характеристикой восстановительной медиации является заглаживание причинённого вреда, возникшего в результате конфликтной или криминальной ситуаций.

---

<sup>29</sup> Садовникова М. Н., Кровушкина А. А. Восстановительный подход в работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом: Методические рекомендации : метод. пособие для практ. работников / М. Н. Садовникова, А. В. Лозовский, Э. Л. Раднаева. – Иркутск: Изд-во ИГУ. 2015. С. 31.

<sup>30</sup> Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г. // Вестник восстановительной юстиции. 2011. Вып. 7. С. 139-145.

Основными принципами восстановительной медиации являются: добровольность, беспристрастность медиатора, информированность сторон о принципах медиации и её последствиях, конфиденциальность процесса, а также заглаживание обидчиком вреда перед потерпевшим.

Основными преимуществами медиации перед судебным разбирательством можно выделить то, что медиация предоставляет сторонам возможность быстрее разрешить спор и даёт возможность договориться о любых условиях разрешения конфликта (многовариантность решений). Медиация может обойтись дешевле, чем судебные процедуры, также она направлена на налаживание понимания между людьми и на совместный поиск решений для разрешения конфликта.

Если процедура медиации встроена в правоприменительную практику в отношении несовершеннолетних, медиатор взаимодействует при этом со специалистами психологических, социальных служб.

## **Глава II. СОДЕРЖАНИЕ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ И ПРОБЛЕМЫ ЕЁ РЕАЛИЗАЦИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ПРАВОНАРУШИТЕЛЯМИ**

### **2.1. Восстановительная медиация как метод социальной работы**

Метод медиации в сфере социального обслуживания населения может выполнять следующие функции: разрешение споров и нахождение выходов из конфликтной ситуации, обучение разумному взаимодействию, профилактика агрессивного поведения и возможных правонарушений.

В структуре медиативного процесса (в России) принято выделять следующие составляющие:

#### **1. Введение в процесс медиации**

На данном этапе медиатор представляется, объясняет основные принципы процесса медиации, обращая внимание участников на конфиденциальность процесса. Кроме того, устанавливаются основные правила взаимодействия в процессе переговоров. Основной целью вступительного слова является создание доверительного отношения как к процессу медиации, так и к самому медиатору.

Этап длится около 15-20 минут, итогом становится соглашение о вступлении в процесс медиации (в России чаще всего дают устное согласие)<sup>31</sup>

#### **2. Презентация сторон**

На данном этапе стороны рассказывают своё видение данной ситуации. После того, как один из участников высказывает свою точку зрения на проблему, медиатор ещё раз пересказывает ситуацию, не давая собственных оценок (эхо – повтор), затем

---

<sup>31</sup> Медиация: Учебник / Под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. – СПб. : Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. – (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8) стр. 209-211.

спрашивает, все ли детали были изложены. После чего переходит к презентации противоположной стороны.<sup>32</sup>

3. Дискуссия по выработке вопросов для обсуждения и переговоров  
Основными задачами этапа являются вентиляция эмоций и сбор информации о проблеме медиатором. Стороны обсуждают услышанное ранее и дают комментарии, а также выражают свои чувства, относительно проблемы и мнения оппонента. Главной задачей данного этапа является выработка такой формулировки проблемы, которая устраивала бы обе стороны<sup>33</sup>.

#### 4. Кокус

Кокус – это конфиденциальная беседа медиатора с каждой стороной конфликта (она происходит поочередно). На этом этапе медиатор может получить от сторон те сведения о конфликте, которые не должны быть известны для другой стороны. Это позволяет не только выявить интересы и уточнить истинные позиции и мотивы, но и настроить стороны на анализ собственной позиции в споре. Медиатор может найти точки сближения или прямого пересечения интересов сторон. В конце процедуры медиатор обязательно должен узнать, могут ли какие-либо сведения, полученные во время кокуса, быть открыты другой стороне при продолжении медиации.

5. Дискуссия по выработке возможных предложений для урегулирования конфликта

Предварительно формируется повестка переговоров, требующих разрешения в процессе медиации (медиаторской сессии). После утверждения участниками данного перечня, начинается основной этап медиации.

---

<sup>32</sup> Медиация: Учебник / Под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. – СПб. : Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. – (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8) стр. 211-214.

<sup>33</sup> Там же

Выработка предложений может проходить как во время основной сессии, так и в процессе кокуса. Процедура выработки предложений проходит следующие этапы:

- Оглашение совпадающих пунктов;
- Обсуждение дополнительных пунктов, предложенных каждой из сторон, проверка их на реальность;
- Согласование общей повестки переговоров, корректировка неточностей в случае необходимости;
- Обсуждение каждого пункта повестки, генерация предложений;
- Проверка предложений на реальность, редактирование в случае необходимости.

#### 6. Подготовка проекта соглашения

На данном этапе письменный текст соглашения окончательно редактируется таким образом, чтобы он устраивал обе стороны. Кроме того, обсуждаются меры, применяемые к сторонам в случае нарушения соглашения.

#### 7. Выход из медиации

Задачей этого этапа является получение медиатором обратной связи о результатах своей работы. Оценивается:

- Удовлетворенность достигнутым соглашением;
- Удовлетворенность процедурой переговоров с участием медиатора;
- Эмоциональное состояние после сеанса медиации.

Медиатор может лишь содействовать тому, чтобы стороны нашли решение по спору (конфликту). Это решение должно быть основано на соглашениях, которые отражают интересы сторон. Таким образом, медиация даёт сохранить влияние сторон на решение по спору. «Медиация



альтернативна судебному разбирательству, в котором решение принимает судья, а не сами стороны спора. Медиация как процедура по самой своей природе является восстановительным механизмом, поскольку ее базовыми принципами являются равноправие и взаимоуважение сторон, конструктивное поведение в условиях конфликта, ненасильственное реагирование на ситуации напряжения и эскалации конфликта»<sup>34</sup>.

«Восстановительный подход предполагает отделение самого правонарушителя от проступка им совершенного, недопущение изменения социального статуса правонарушителя («навешивания ярлыков»), минимизацию последствий правонарушения и наказания, способных негативно повлиять на дальнейшую жизнь ребенка, формирование у правонарушителя понимания совершенного поступка как проступка, осознания необходимости отвечать за свои поступки и их последствия»<sup>35</sup>.

Основа восстановительной медиации – это организация диалога между конфликтующими сторонами, которая даёт возможность сторонам понять друг друга. «Диалог способствует изменению отношений: от конфронтации, предубеждений, подозрений, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает услышать и выразить разные точки зрения, мнения и даже чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания»<sup>36</sup>.

Идею восстановительного подхода можно изобразить следующим образом:

---

<sup>34</sup> Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 г. N 1430-р "Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации".

<sup>35</sup> Там же

<sup>36</sup> Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г. // Вестник восстановительной юстиции. 2011. Вып. 7. С. 140.



Рисунок 1. Восстановительный подход в работе с несовершеннолетними правонарушителями<sup>37</sup>

Восстановительная медиация может проводиться в службах примирения, которые при выполнении своих функций должны быть самостоятельными, независимыми. Службы примирения должны получать официальный статус в рамках структур, в которых они создаются. «Службы примирения могут создаваться как по ведомственному принципу (в системе образования, молодежной политики, социальной защиты, судебных, правоохранительных органов и пр.), так и носить межведомственный, надведомственный (службы при муниципалитетах, КДНиЗП и пр.) или территориальный характер. Медиаторы, руководители служб и кураторы должны пройти специальную подготовку. Служба примирения использует разные программы: медиацию, круги сообществ, школьную конференцию, а также может разрабатывать свои оригинальные программы, основанные на

<sup>37</sup> Максудов Р. Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Методические рекомендации. — М.: Институт права и публичной политики, 2009. С. 16.

принципах восстановительной медиации. Служба примирения ведет мониторинг и собирает статистику по поступившим запросам и проведенным медиациям»<sup>38</sup>.

Восстановительная медиация проходит несколько важных этапов:

1. Первый этап – подготовительный. На этом этапе медиатор получает как можно больше информации о конфликте, о чувствах сторон, анализируют конфликт по типу и характеру конфликта, его криминогенной направленности. Также медиатор выясняет, готовы ли стороны участвовать в разрешении конфликта, и планирует индивидуальную встречу с каждой стороной.
2. Второй этап состоит из нескольких фаз. Задача первой фазы – установить доверительный контакт медиатора с каждой стороной. Задача второй фазы – помочь сторонам в формулировке различных аспектов ситуации, а также помочь увидеть ситуацию с разных сторон (со стороны оппонента). Необходимо разобрать последствия с участием конфликта, к которым он привел, и выявить преимущества от встречи сторон. Окончательная фаза нацелена на то, чтобы стороны конфликта (спора) смогли подготовиться к примирительной встрече. Это этап направлен на то, чтобы участник конфликта мог озвучить те вопросы, которые ему важно обсудить с оппонентом, разъясняются правила проведения процедуры медиации, роль медиатора на встрече, а также назначается дата и время.
3. Третий этап представляет собой непосредственно саму восстановительную медиацию, которая должна образовать конструктивный диалог между сторонами. На этом этапе важно, проговорить свои чувства, понять чувства другого участника

---

<sup>38</sup> Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г. // Вестник восстановительной юстиции. 2011. Вып. 7. С. 139-145.

встречи. Обсуждаются и фиксируются варианты решения конфликта, а также принимаются меры, в случае неисполнения принятых решений. Последняя фаза третьего этапа – это так называемая подготовка к будущему. Существует несколько вопросов, благодаря которым она исполняется: «Как ты думаешь, что нужно делать, чтобы подобное не повторилось?», «Как ты поступишь, если ты или кто-то из твоих друзей попадет в похожую ситуацию?». Между сторонами заключается соглашение, с помощью которого есть возможность выявить, устраивает ли стороны итоги примирительной встречи, осталось ли между ними что-то недосказанное.

4. В конечном этапе медиатор сопровождает участников медиации в течение определённого периода времени, как правило, около месяца (в зависимости от сложности ситуации).



Рисунок 2. «Лестница» восстановительной медиации<sup>39</sup>

Восстановительная медиация даёт правонарушителю возможность услышать то, что испытал потерпевший. Поэтому очень важно, чтобы «медиатор уловил момент, когда правонарушитель начинает осознавать и признавать неправомерности своих действий и чувствовать раскаяние, до

<sup>39</sup> Максудов Р. Р. Идея восстановительного подхода в работе с правонарушениями и конфликтами с участием несовершеннолетних // URL: <http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'nogo-podhoda-v-rabote.html> (Дата обращения: 10.04.2020)

того как правонарушитель оставит в прошлом эти события и тем самым увеличит вероятность повторного преступления»<sup>40</sup>.

Очень важный результат восстановительной медиации – это восстановительные действия со стороны обидчика (извинение и прощение, а также стремление обидчиком загладить причиненный им вред), то есть это такие действия, которые могут помочь исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации. Также результатом медиации может являться соглашение (или примирительный договор), который впоследствии передаётся в орган, направивший случай на медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации. Она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса.

## **2.2. Проблемы практической реализации медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями**

Сегодня мы видим, как развиваются неблагоприятные тенденции общественной жизни. Культ насилия, конфликтность, практически полное отсутствие сострадания, деформация живого общения (его замена социальными сетями) становятся приметами современного общества, которые оказывают крайне негативное влияние, прежде всего, на детей и подростков. Всё это мешает формированию благоприятной и безопасной среды для их социализации. Ко всему этому добавляется непрерывное усложнение школьной программы, возрастает напряжение и стресс. В

---

<sup>40</sup> Максудов Р. Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Методические рекомендации. — М.: Институт права и публичной политики, 2009. С. 25.

результате действия этих неблагоприятных факторов возрастают показатели детской и подростковой преступности, правонарушений, самоубийств, асоциальных проявлений.

Состояние и тенденции преступности несовершеннолетних - один из важнейших индикаторов развития общества. Нравственная картина общества определяется его отношением к детям, а борьба с преступностью не становится эффективнее при ориентации законодательства на карательные процедуры. Действенным инструментом для решения проблемы профилактики в работе с подростками может стать восстановительная медиация.

Развитие медиации, как принято считать, приходит в шесть стадий. В каждой стране есть свои особенности в развитии медиации, но также можно выделить и общую модель, которая характерна для всех стран. Рассмотрим эти шесть стадий:

1. создание правовых основ появления медиации и деятельности медиаторов;
2. просвещение и пропаганда медиации;
3. создание института медиации;
4. создание и развитие профессиональных объединений медиаторов;
5. распространение медиации через сетевые объединения медиаторов;
6. развитие многосторонней и международной медиации<sup>41</sup>.

«Россия завершает стадию №2 - просвещения и пропаганды медиации и находится сейчас на 3 стадии и одновременно происходит развитие 4 Стадии. Создание и развитие профессиональных объединений медиаторов»<sup>42</sup>.

Так в России на сегодняшний день считается, «что не сами конфликтующие, а третье лицо – государство должно решать возникающие

---

<sup>41</sup> Карпенко А. Д. Особенности становления института медиации в современной России как современной формы защиты прав и свобод человека и гражданина // Актуальные проблемы современных форм защиты прав и свобод человека и гражданина. Сборник научных статей и тезисов по материалам Международной научно-практической конференции. 2017. С. 234–245.

<sup>42</sup> Там же.

между ними проблемы, и зачастую граждане полагают, что решение суда, имеющее обязательную силу, – это единственный действующий способ разрешения конфликта»<sup>43</sup>.

Схема работы медиатора при проведении процедуры примирения по делам с участием несовершеннолетних представлена ниже:



<sup>43</sup> Алексеева М.А. Практика утверждения медиативных соглашений в судах общей юрисдикции Российской Федерации URL: <https://buryatia.arbitr.ru/files/doc/Alekseeva.docx> (дата обращения 10.05.2020)

Рисунок 3. Общий порядок проведения процедуры примирения с участием несовершеннолетних правонарушителей<sup>44</sup>

Можно выделить следующие проблемы развития медиативного подхода в России. Самая главная проблема – это низкая популярность медиации. Это обусловлено следующими факторами:

- Информационные – недостаток информации о новых социальных технологиях, их возможностях и преимуществах.
- Юридические – закон о медиации существует, но в нём недостаточно проработаны регламенты и условия проведения медиации.
- Кадровые – недостаток квалифицированных специалистов в области медиации.
- «Исторические – отсутствие в России традиции прибегать к услугам специалистов, которые не указывают сторонам «что» и «как» надо сделать, а позволяют сторонам самим договориться. Большая вера в авторитет или власть, а не в собственные возможности. Существует мнение, что в России люди привыкли рассматривать компромисс как проявление слабости, одновременно испытывая традиционную потребность в поиске сторонней силы, «высшей инстанции», которая «рассудит» и укажет, что и как надо делать, и на которую при необходимости можно будет списать все свои неудачи».<sup>45</sup>
- Экономические – нежелание, а также отсутствие возможности оплачивать услуги специалистов.
- Психологические – ментальность, отражающая недоверие об эффективности процедуры медиации.

---

<sup>44</sup> О применении в отношении несовершеннолетних медиативных технологий и работе служб медиации: сборник материалов по результатам III Всероссийского совещания по вопросу организаций деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (г. Уфа, 8–9 ноября 2016 г. / [редкол.: Е.В. Ильгова (отв. ред.) и др.]; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». // Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». 2016. С. 182.

<sup>45</sup> Рязанцева Ю.С. Проблемы и тенденции развития медиации как альтернативного способа разрешения конфликтов в современной России // Конфликтология. 2015. № 2. С.191-192.



- Социальные – страх перед возможным осуждением окружающими. «Отсутствие культурной традиции. Конфликты считаются невоспитанностью, и на уровне корпоративной культуры есть табу на их не то, что разрешение, даже на их обсуждение. Большинство экспертов при этом сходятся во мнении, что в России еще нет соответствующей правовой культуры и не сформированы необходимые социальные условия для дружественного (в том числе внесудебного), разрешения/предупреждения споров, основанного на сотрудничестве сторон»<sup>46</sup>.

Существует также проблема, которая выражается в несовершенстве законодательства в области применения медиации. «Федеральный закон РФ № 193 предусматривает возможность применения медиации для разрешения гражданско-правовых, семейных и индивидуальных трудовых споров и не учитывает возможность использования медиации применительно к административным, трудовым спорам и спорам в уголовно-правовой сфере. В том числе можно говорить о том, что в уголовном судопроизводстве медиация пока не работает. И не потому, что люди не хотят прибегать к помощи медиатора, а потому что закон несовершенен»<sup>47</sup>.

Следующая проблема – «отсутствие информационно-разъяснительной работы о возможной пользе и эффективности медиации, недостаточно активно используются возможности средств массовой информации в освещении работы медиаторов, слабая вовлеченность представителей различных юридических специальностей (судей, нотариусов, адвокатов) в процесс внедрения медиации в правовую систему»<sup>48</sup>.

Ещё одной проблемой является неясность того, какой должна быть подготовка, чтобы получить статус профессионального медиатора. Так

---

<sup>46</sup> Рязанцева Ю.С. Проблемы и тенденции развития медиации как альтернативного способа разрешения конфликтов в современной России // Конфликтология. 2015. № 2. С.193.

<sup>47</sup> Там же С. 139.

<sup>48</sup> Там же С. 140.

согласно статье 16 Закона № 193-ФЗ, «Осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста двадцати пяти лет, имеющие высшее образование и получившие дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации»<sup>49</sup>. При этом не указано по какой специальности должно быть высшее образование, а также не описаны критерии дополнительного профессионального образования по вопросам применения процедуры медиации. Закон о медиации содержит лишь общую формулировку о необходимости прохождения специальной подготовки для получения статуса профессионального медиатора.

Следует отметить, что институт медиации на протяжении многих лет успешно существует в Европе и США, а в России – находится в зачаточном состоянии. «С одной стороны, российский законодатель, внедряя в правовую систему РФ новые реалии, имеет возможность обобщить весь накопленный опыт их существования в странах зарубежья и не повторять ошибок, допущенных предшественниками; с другой – нельзя отрицать своеобразие исторического пути России, специфику ее социально-регулятивного ландшафта, который оказывает значительное влияние на становление и развитие всех, без исключения, правовых (и политических) институтов, в том числе и института медиации»<sup>50</sup>.

**Выводы по главе.** На основании рассмотренного во второй главе теоретического материала можно сделать следующие выводы:

Структура медиативного процесса в России состоит из следующих этапов. Первый этап – это введение в процесс медиации, которое подразумевает установление правил процедуры, итог данного этапа – соглашение о вступлении в процесс. Следующий этап – презентация сторон

---

<sup>49</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

<sup>50</sup> Карягина О. В. Зарубежные модели медиации в современном российском праве: эффективность реализации // Юристъ-правоведь. 2011. № 4 (47). С. 87.

(объяснение своего видения ситуации). Далее стороны приступают к дискуссии по выработке вопросов для обсуждения и переговоров. Медиатор проводит конфиденциальную беседу с каждой из сторон конфликта - кокус. Далее стороны переходят к дискуссии по выработке возможных предложений для урегулирования конфликта. После этого медиатор подготавливает проект соглашения и происходит выход из медиации.

Восстановительная медиация даёт сторонам возможность выразить свои чувства, мнения, а также помогает изменить отношения от конфликта до взаимопонимания. Результат восстановительной медиации – это восстановительные действия, которые помогают исправить последствия конфликта – это могут быть извинение, стремление загладить вину.

Основные проблемы развития медиации в России – это достаточно низкая популярность медиации; несовершенство законодательства в области применения медиации; недостаточное продвижение возможностей, пользы и эффективности медиации; неясность в том, какой должна быть подготовка для того, чтобы получить статус профессионального медиатора.

В свою очередь, достаточно низкая популярность медиации обусловлена следующими факторами. Первый фактор – информационный. Он выражается в недостатке информации о новых социальных технологиях, об их преимуществах и возможностях. Второй – юридический, которые выражается в недостаточной проработке условий и регламентов проведения процедуры медиации в законе. Третий – кадровый – проявляется в недостатке квалифицированных медиаторов. Четвёртый – исторический – в отсутствии в России традиции прибегать к услугам специалистов. Пятый – экономический – в нежелании и отсутствии возможностей оплачивать специалистов. Шестой – психологический – в ментальности, отражающей недоверие об эффективности медиации. И седьмой – социальный – в страхе перед возможным осуждением окружающими.

**Глава III. ИССЛЕДОВАНИЕ ОПЫТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ  
В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
(НА ПРИМЕРЕ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ СПб ГБУ ГЦСП «КОНТАКТ»)**

**3.1. Программа исследования**

В рамках работы над ВКР было проведено исследование, направленное на изучение опыта и проблем использования восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

**Актуальность**

Актуальность использования восстановительного подхода в работе с несовершеннолетними правонарушителями, отвечающего международным стандартам, не вызывает сомнения. Важно понимать, что для несовершеннолетнего правонарушителя уголовный процесс носит характер «клеймения», и вследствие затрудняет его реинтеграцию в общество. Все места лишения свободы углубляют отчуждение подростка, который совершил преступление, от законопослушного общества<sup>51</sup>.

Восстановительные медиативные технологии дают возможность несовершеннолетнему принести извинение перед жертвой, самим исправить зло, причиненное конфликтами и преступлениями. Важнейшие результаты восстановительной медиации – это восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Институт медиации в России на сегодняшний день имеет законодательное оформление (Федеральный закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника

---

<sup>51</sup> Мурашова С. В. Восстановительный подход к предупреждению и разрешению конфликтов у несовершеннолетних // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2013. Т. 4. С. 246–250. URL: <http://e-koncept.ru/2013/64051.htm>. (Дата обращения: 20.02.2020).

(процедуре медиации)»), но, важно понимать, что законодательные нормы о медиации носят скорее декларативный характер. Поэтому необходимо выявить основные трудности, с которыми сталкиваются службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями, а также решить ряд сложных задач по их совершенствованию.

### **Проблемная ситуация**

Одной из важнейших проблем на сегодняшний день является противоправное поведение несовершеннолетних. На подростка в процессе социализации влияет большое количество факторов, в том числе и негативных, результатом которых является отклоняющееся поведение, которое впоследствии может привести к правонарушениям. Для того чтобы избежать данной ситуации, важно выстраивать правильную систему работы по социальной профилактике правонарушений несовершеннолетних с использованием современных методов. Одним из таких методов может выступать медиация. В данном исследовании речь пойдёт об использовании восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

**Цель исследования** – изучение опыта и проблем использования восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

Для достижения цели были сформулированы следующие **задачи**:

- Провести анализ внутриорганизационных документов Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» по проведению медиации с несовершеннолетними правонарушителями;
- Изучить представления сертифицированных медиаторов Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» о содержании и особенностях проведения медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями, а также проблемах и возможностях её распространения и развития;

- Изучить распространенность использования медиации в профилактике правонарушений несовершеннолетних в учреждениях социального обслуживания.

**Объект исследования** – деятельность учреждений социального обслуживания, использующих медиацию в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

**Предмет исследования** – опыт и проблемы использования восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

### **Теоретическая интерпретация основных понятий:**

*Медиация* - способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.<sup>52</sup>

*Медиатор* - независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.<sup>53</sup>

*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.<sup>54</sup>

*Восстановительные действия* – результат восстановительной медиации (извинение, прощение, стремление искренне загладить

---

<sup>52</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"

<sup>53</sup> Там же

<sup>54</sup> Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г. // Вестник восстановительной юстиции. 2011. Вып. 7. С. 140.

причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.<sup>55</sup>

*Организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации* - юридическое лицо, одним из основных видов, деятельности которого является деятельность по организации проведения процедуры медиации, а также осуществление иных предусмотренных настоящим Федеральным законом действий.<sup>56</sup>

*Конфликт* – противоборство, столкновение двух или нескольких субъектов обусловленное противоположностью, несовместимостью их интересов, потребностей, систем ценностей, знаний.<sup>57</sup>

*Несовершеннолетний правонарушитель* – это лицо с негативными социально-психологическими, нравственно-правовыми свойствами, признанное судом совершившим преступление до достижения совершеннолетия (до 18 лет) в результате безнадзорности, беспризорности, нахождения в социально опасном положении или отрицательного влияния взрослых лиц.<sup>58</sup>

#### **Гипотеза исследования:**

СПБ ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» имеет в своей структуре Службу медиаторов, цель которой – проведение восстановительной медиации с несовершеннолетними правонарушителями. Можно предположить, что к основным проблемам в ходе применения процедуры медиации специалисты службы отнесут: отсутствие законодательной поддержки; неосведомлённость людей о возможности решать конфликты (споры) с помощью медиации; недоверие людей к любым новым методам работы. Однако большинство

---

<sup>55</sup> Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г. // Вестник восстановительной юстиции. 2011. Вып. 7. С. 141.

<sup>56</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

<sup>57</sup> Боженко В. А. Определение понятия «конфликт» // Российский университет дружбы народов (РУДН). 2000. № 2. С. 144.

<sup>58</sup> Федеральный закон "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" от 24.06.1999 № 120-ФЗ.

учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетними правонарушителями, не используют или не освещают на официальных сайтах метод восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

**База эмпирического исследования:**

- Служба медиации Санкт-Петербургского Государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ»;
- Сайты учреждений социального обслуживания, работающие с несовершеннолетними правонарушителями.

Исследование проходило в три этапа: первый этап – анализ внутриорганизационных документов и методических рекомендаций деятельности Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» по проведению процедуры медиации с несовершеннолетними правонарушителями; второй этап – изучение представления сертифицированных медиаторов Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» о содержании и особенностях проведения процедуры медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями, а также проблемах и возможностях её распространения и развития; третий этап – исследование на предмет использования медиации в профилактике правонарушений несовершеннолетних в учреждениях социального обслуживания.

**1 ЭТАП – анализ внутриорганизационных документов и контента сайта Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»**

*Цель:* провести анализ внутриорганизационных документов и контента сайта Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» по проведению процедуры медиации с несовершеннолетними правонарушителями.



*Задачи:*

- Проанализировать частоту и общий объем использования метода восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями;
- Изучить характеристики клиентов и их окружения, в отношении которых используется данный метод;
- Выявить основные ценности (ориентации) службы (этический кодекс, устав и т.п.).

*Объект исследования:* внутриорганизационные документы, сайт СПБ ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ».

*Предмет исследования:* содержание и формы профессиональной деятельности Службы.

*Метод исследования:* анализ внутриорганизационных документов Службы медиации СПБ ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»; анализ контента сайта СПБ ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ».

Анализ внутриорганизационных документов направлен на изучение содержания и особенностей работы службы. Перечень проанализированных документов:

- Устав СПБ ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»;
- Отчёт Службы по нагрузке на специалистов;
- Буклет «Служба медиации Центра «КОНТАКТ»;
- Программа и материалы выездного семинара «Перспективы развития медиации как альтернативного способа урегулирования конфликтов с участием несовершеннолетних и молодёжи: теоретические аспекты и опыт примирения».

Анализ контента сайта Службы направлен на изучение особенностей работы службы:

- Официальный сайт СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» URL: <https://profcenter.spb.ru/>

*База исследования* – Служба медиации Санкт-Петербургского Государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ».

**2 ЭТАП** – изучение представлений сертифицированных медиаторов Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» о содержании и особенностях проведения процедуры медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями, а также проблемах и возможностях её реализации

*Цель:* изучение мнения специалистов об использовании медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями и проблемах, связанных с ее реализацией.

*Задачи:*

- Изучить мнение о специфике проведения процедуры медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями;
- Выявить проблемы, с которыми сталкиваются службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями;
- Выявить мнение специалистов о возможностях развития служб примирения в России и их участия в профилактике несовершеннолетних правонарушителей.

*Объект исследования:* сертифицированные медиаторы Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ».

*Предмет исследования:* специфика и проблемы реализации процедуры медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

*Метод исследования:* полуструктурированное интервью. Первый блок вопросов направлен на изучение специфики медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями, второй – проблем, с которыми

сталкиваются службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями; третий – возможностей развития служб примирения для работы с несовершеннолетними правонарушителями. Было проведено пять интервью со специалистами разного уровня.

*Выборка:* целевая (или экспертная) состоит из пяти специалистов, являющихся сертифицированными медиаторами. Все медиаторы на момент интервью осуществляли свою профессиональную деятельность в Службе медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ». Критерием отбора служил опыт проведения процедуры медиации с участием несовершеннолетних, т.е. в список респондентов попали специалисты, которые на практике регулярно работают с изучаемой проблемой.

*База исследования* – Служба медиации Санкт-Петербургского Государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ».

Дополнительно к полужформализованному интервью было проведено глубинное интервью.

*Цель:* изучение опыта использования медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями и проблем, связанных с ее реализацией.

*Задачи:*

- Изучить мнение специалиста об особенностях использования медиации в работе с разными группами несовершеннолетних правонарушителей (по возрастным когортам, полу, образованию, социальному статусу семьи и т.д.);
- Выявить трудности и проблемы, с которыми сталкиваются сотрудники службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями;

- Выявить, какие решения специалист видит для решения проблем, с которыми сталкиваются медиаторы в работе с несовершеннолетними правонарушителями;
- Выявить мнение специалиста о перспективах дальнейшего развития Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» и служб примирения в России, работающих с несовершеннолетними правонарушителями.

*Объект исследования:* сертифицированный медиатор Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ».

*Предмет исследования:* специфика и проблемы реализации процедуры медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

*Метод исследования:* глубинное интервью, проведённое дистанционно (онлайн). Первый блок вопросов направлен на изучение мнения специалиста об особенностях использования медиации в работе с разными группами несовершеннолетних правонарушителей (по возрастным когортам, полу, образованию, социальному статусу семьи и т.д.). Второй – выявление трудностей и проблем, с которыми сталкиваются сотрудники службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями. Третий – выявление мнения специалиста о том, какие он видит методы решения проблем, с которыми сталкиваются медиаторы в работе с несовершеннолетними правонарушителями. Четвёртый – выявление мнения специалиста о перспективах дальнейшего развития Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» и служб примирения в России, работающих с несовершеннолетними правонарушителями. Было проведено одно глубинное интервью с медиатором Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ». Также в зависимости от ответов были заданы дополнительные вопросы, которые помогли уточнить ту или иную важную информацию.

*База исследования* – Служба медиации Санкт-Петербургского Государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных

программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ».

### 3 ЭТАП – изучение распространенности использования медиации в профилактике правонарушений несовершеннолетних в учреждениях социального обслуживания

*Цель:* изучение использования медиации в профилактике правонарушений несовершеннолетних в учреждениях социального обслуживания по материалам сайтов.

*Задачи:*

- Рассмотреть какие основные методы работы с несовершеннолетними правонарушителями представлены на сайтах учреждений;
- Выявить используется ли медиация, как методы работы с несовершеннолетними правонарушителями в учреждениях;
- Изучить содержание медиативных практик, используемых в учреждениях (если они представлены на сайтах учреждений).

*Объект исследования:* сайты учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним правонарушителям.

*Предмет исследования:* распространенность использования и презентация медиации как метода работы с несовершеннолетними правонарушителями.

*Метод исследования:* анализ контента сайтов учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним правонарушителям.

*Выборка:* целевая, рассмотрены некоторые учреждения социального обслуживания Санкт-Петербурга, работающие с несовершеннолетними правонарушителями и имеющие сайт с актуальной на сегодняшний день информацией. Рассматривались сайты государственных и негосударственных

учреждений. Поскольку медиацию используется преимущественно в государственных учреждениях, то их количество больше.

*Перечень рассмотренных сайтов:*

- Благотворительный фонд «Центр святителя Василия Великого»  
URL: <http://svtvasilij.ru/>
- Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района Санкт-Петербурга» - Специализированное отделение социального сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений  
URL: <http://cspsid-kalin.spb.ru/otdelenija-centra/specializirovannoe-otdelenie-socialnogo-soprovozhdenija-semej-s-nesove/>
- Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение "Центр социальной помощи семье и детям Кировского района Санкт-Петербурга" - Отделение профилактики правонарушений несовершеннолетних URL: <http://cspsd-spb.ru/осснл/>
- Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальной помощи семье и детям Адмиралтейского района Санкт-Петербурга» - Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних, включающее службу социального сопровождения семей с детьми, в том числе склонными к правонарушениям URL: <http://cspsd.admiral.gov.spb.ru/ob-uchrezhdenii/otdelenija-uchrezhdenija/otdelenie-profilaktiki-beznadzornosti-nesovershennoletnih-vkljuchajusc/>

**Процедура исследования** включала в себя несколько этапов:

1. Подготовительный этап: 25.03.2020 – 30.03.2020 подразумевает формирование программы исследования и соответствующего

методологического инструментария (гайдов с вопросами для интервью).

2. Этап сбора информации: 01.04.2020 – 05.04.2020 представляет собой сбор информации посредством анализа внутриорганизационных документов и контента сайта Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»;
3. Проведения полуформализованного и глубинного интервью с медиаторами Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»: 08.04.2020 – 22.04.2020;
4. Анализ контента сайтов учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним правонарушителям: 09.05.2020 – 15.05.2020;
5. Итоговый этап: 16.05.2020 – 24.05.2020 включает в себя обработку полученных от респондентов данных и соответствующий анализ для представления результатов.

### **3.2. Анализ и описание результатов исследования**

Проведение исследования предполагало реализацию 6 этапов: подготовка программы исследования, разработка социологического инструментария (гайды интервью см. в приложении 1 и приложении 2), проведение интервью и их транскрибирование, анализ результатов, формирование выводов и рекомендация. В качестве методов сбора и анализа эмпирической информации были выбраны: анализ внутриорганизационных документов и методических материалов, полуформализованное и глубинное интервью с экспертами, анализ контента сайтов. Данные методы позволили получить информацию об опыте и проблемах использования восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями, а также получить экспертные рекомендации о возможных способах решения данных проблем. Исследование проводилось в

период прохождения преддипломной практики с 19.02.20 по 22.05.20. Интервью было проведено с 6 специалистами Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ», результаты исследования, выводы и рекомендации формулировались на основании полученных эмпирических материалов (пример транскрипта полуформализованного интервью см. в приложении 3; транскрипт глубинного интервью см. в приложении 4).

Целью *первого этапа* являлось проведение анализа внутриорганизационных документов и контента сайта Службы медиации по проведению процедуры медиации с несовершеннолетними правонарушителями.

Городская Служба медиации была создана 1 июля 2016 года. Предшествовало этому заседание Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, на основании которого было сформировано мнение, что имеющихся действий недостаточно, чтобы считать Концепцию по развитию служб медиации к 2017 году успешно реализуемой. В ответ на это «ГЦСП «КОНТАКТ» оперативно выдвинул предложение о создании в рамках собственного учреждения Службы медиации, которая могла бы заниматься непосредственно разрешением конфликтных ситуаций с участием несовершеннолетних и молодежи или затрагивающих их интересы. Централизованная деятельность городской службы, по мнению директора, способствовала бы развитию медиации на территории Санкт-Петербурга, в том числе, в отдельных учреждениях.

В июне 2016 г. были проведены предварительные совещания между специалистами Комитета по молодежной политике и взаимодействию с общественными организациями Санкт-Петербурга, сотрудниками центра «КОНТАКТ» и экспертами в сфере развития медиации. Итогом этих встреч стало решение создать Службу медиации в рамках пилотного проекта.

Задачи Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»:



- сбор и обработка заявок об организации альтернативной процедуры урегулирования споров;
- организация и проведение психологического консультирования со сторонами конфликта (в том числе удаленно с использованием телефонной связи или специального программного обеспечения);
- организация и проведение юридического консультирования со сторонами конфликта (в том числе удаленно с использованием телефонной связи или специального программного обеспечения);
- организация переговоров со сторонами конфликта (в том числе удаленно с использованием телефонной связи или специального программного обеспечения);
- осуществление мероприятий по организации межведомственного взаимодействия;
- осуществление мероприятий, направленных на популяризацию процедуры медиации, как эффективного способа разрешения конфликтов (вебинаров, семинаров, переговорных игр);
- участие в мероприятиях, направленных на проведение образовательных мероприятий по организации и проведению переговорного процесса для специалистов.

Конфликты, с которыми работает Служба медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»:

- семейные (то есть супружеские и межличностные конфликты, разводы, алименты, порядок общения с детьми, родственниками);
- административные и уголовные дела с участием лиц до 30 лет (кража, грабеж и другие правонарушения с возможным примирением);
- школьные (конфликты между учащимися школы, конфликт учащегося с педагогом или администрацией школы);

- имущественные и наследственные (раздел имущества при разводе при наличии детей);
- межнациональные (при участие лица, имеющего гражданство не Российской Федерации).

Услуги, которые предоставляет Служба медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»: индивидуальная консультация, медиация, консультация юриста, консультация психолога, методическая (заявительная консультация).

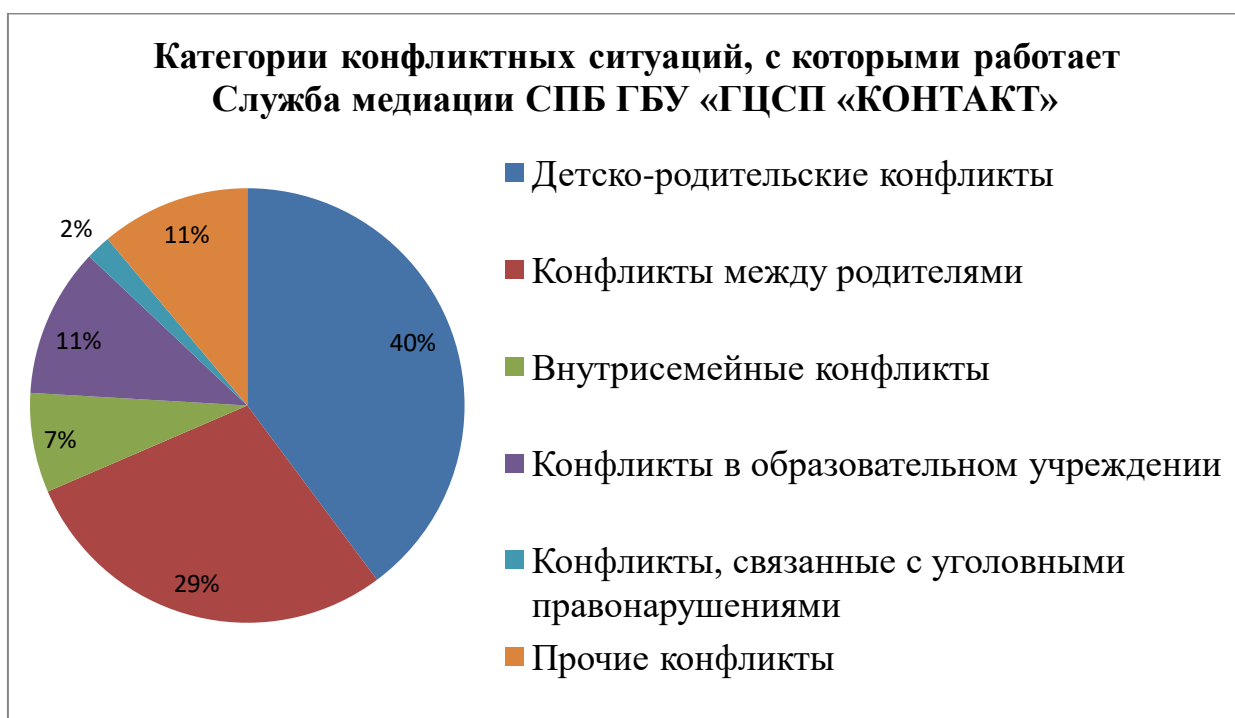


Рисунок 4. Конфликтные ситуации, с которыми работает Служба медиации «КОНТАКТ»

Медиация проводится в ситуациях:

- Когда одна из сторон не достигла возраста 30 лет, либо если затрагиваются интересы лица, не достигшего возраста 30 лет (например, разводы, когда в семье есть ребёнок);
- Медиабельность конфликта (понимание того, может ли быть спор урегулирован с помощью медиации);
- Хотя бы один из участников спора – житель Санкт-Петербурга.

Служба медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» за 2019 г: обработала 540 случаев, провела 63 медиации по уголовным делам с участием лиц до 30 лет, а также провела 123 консультации.

Целью *второго этапа* являлось изучение мнения специалистов об использовании медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями и проблемах, связанных с ее реализацией.

Первый блок вопросов выполнял задачу изучения мнения специалистов о специфике проведения процедуры медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

Основными особенностями восстановительной медиации от всех других видов медиации были выделены:

- При проведении восстановительной медиации «очень сложно соблюдать равноправие» (Скворцова М.О.), которое является одним из четырёх главных принципов медиации. Дело в том, что «психологическое состояние сторон всё равно остаётся на уровне, что один пострадавший, а другой правонарушитель» (Пегашова С.О.);
- Важной функцией восстановительной медиации является «профилактика повторного совершения преступления»;
- Именно при проведении восстановительной медиации есть «чёткая задача договориться о компенсации нанесенного обидчиком вреда».

Были выделены две основные особенности восстановительной медиации именно с несовершеннолетними правонарушителями. Первая особенность – страх родителей, что «их дети при проведении медиации скажут что-то не то, и это будет использоваться против них». Некоторые родители испытывают «обиду на детей за то, что они совершили правонарушение» (Пегашова С.О.). Вторая особенность – родители зачастую «считают, что будут обсуждать только сумму компенсации вреда», хотя, на

самом деле, очень часто потерпевшему важнее именно получить извинение, понимание, что обидчик «готов взять ответственность за свой поступок» (Пегашова С.О.).

Специалистами Службы медиации «КОНТАКТ» были названы следующие проблемы, с которыми сталкиваются медиаторы или сами службы медиации при работе с несовершеннолетними правонарушителями:

Таблица 2. Практические проблемы в ходе проведения медиации

<b>Варианты ответа медиаторов</b>	<b>Количество респондентов, упомянувших проблему</b>
Очень низкий уровень информированности, о том, что есть такая возможность	5
Отсутствие законодательной поддержки	4
Недоверие людей к любым новым методам работы	3
Нехватка качественного образования в сфере медиации	3

Начальник Службы медиации сказала следующее о нехватке качественного образования в сфере медиации: «Нет популярности конфликтологии, медиации, как чего-то перспективного. Все хотят пойти в юристы, адвокаты – это как бы денежно, прибыльно. Многие хотят пойти в психологи, чтоб просто проводить частные консультации. Многие идут в конфликтологи, как я часто слышу от студентов, потому что проще было поступить. То есть заинтересованности – нет» (Пегашова С.О.).

Второй блок вопросов выполнял задачу выявления проблем, с которыми сталкиваются службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

Были выделены основные проблемы в развитии служб медиации в сфере восстановительной медиации. Главная проблема – «очень низкий уровень информированности, о том, что есть такая возможность» (Божичко О.С.), а также отсутствие высококвалифицированных кадров; отсутствие ресурсов, чтобы приглашать спикеров и преподавателей из других городов и стран.

На вопрос о том, позволяет ли медиативная технология предупредить дальнейшее преступное поведение, специалисты единогласно ответили, что позволяет. Один из специалистов сказал следующее: «Благодаря медиации подросток видит, что договориться можно без драки, которая впоследствии может привести к проблемам, а он просто может прийти в Службу медиации и решить конфликт бесплатно, просто поговорив с человеком» (Мазуркевич А.С.). Другой специалист выделил, что медиация позволяет обидчику «увидеть эмоции и чувства потерпевшего, а это профилактирует в некоторой степени от совершения повторного правонарушения» (Скворцова М.О.).

Было выявлено, что обучение на медиатора, на сегодняшний день, осуществляется только платно. «Проблема заключается в том, что многие, пройдя обучение, не работают по специальности» (Пегашова С.О.).

Третий блок вопросов выполнял задачу определения возможностей развития служб примирения для работы с несовершеннолетними правонарушителями.

Таблица 3. Ситуации, при которых медиация не проводится

<b>Варианты ответа медиаторов</b>	<b>Количество респондентов, упомянувших проблему</b>
В случаях, когда невозможно соблюсти хоть бы один из принципов медиации (добровольность, равноправие сторон, нейтральность медиатора, конфиденциальность).	5
Наличие психиатрических заболеваний	5
У человека есть какая-либо зависимость (наркотическая, алкогольная, игровая или какая-либо другая).	4
Если примирение невозможно по закону.	3
«Человек не хочет примирения, ты его не заставишь. Он может к тебе приходить хоть на каждую встречу, но он не будет двигаться дальше в разрешении конфликта» (Божичко О.С.).	1

По поводу зависимостей, один из специалистов пояснил это следующим образом: «Потому что влияет на волевой компонент личности,

сторона не может гарантировать соблюдение договорённости» (Скворцова М.О.). Также было отмечено, что в Службе «стоит вопрос про психиатрию, что это немедиабельность, но есть и пограничные состояния – ещё не шизофрения, но маниакально-депрессивный психоз» (Пегашова С.О.), в подобных ситуациях медиация возможна на стадии ремиссии.

На вопрос о том, «прижилась ли на Российской почве медиация, и принимают ли ее в нашей стране?» все специалисты определили, что «медиация в нашей стране сейчас на этапе попытки принятия обществом» (Пегашова С.О.), она «немного с отставанием, но приживается» (Скворцова М.О.). Если будут «создаваться бюджетные центры как наш, и будет законодательная поддержка» (Мазуркевич А.С.), то медиации будет развиваться намного быстрее, отметил один из специалистов Службы медиации «КОНТАКТ».

*Дополнительно к полужформализованным интервью было проведено глубинное интервью с медиатором Службы медиации «КОНТАКТ» Осипенко И.С.*

Первый блок вопросов выполнял задачу изучения мнения специалиста об особенностях использования медиации в работе с разными группами несовершеннолетних правонарушителей (по возрастным когортам, полу, образованию, социальному статусу семьи и т.д.).

В общем и целом, основными особенностями медиации с несовершеннолетними правонарушителями в отличие от использования этого метода с другими группами несовершеннолетних были выделены:

- Сложность в формировании атмосферы доверия к медиатору, которое формируется у подростка при проведении медиации;
- Сложность перехода к открытому диалогу с несовершеннолетним, так как у правонарушителя есть опасения по поводу реакции медиатора на информацию об их правонарушениях;

- Непонимание у несовершеннолетних правонарушителей, зачем нужна медиация, и чем она может помочь (например, подростка принуждают к участию в медиации родители).

Были выявлены различия в проведении медиации с несовершеннолетними правонарушителями по таким признакам, как возраст, пол, уровень образования и вид правонарушения.

Таблица 4. Различия в проведении медиации с несовершеннолетними правонарушителями по различным признакам

Вид различия	Особенности
Возраст правонарушителя	Процедура медиации проходит легче с подростками 16-17 лет, чем с несовершеннолетними, не достигшими этого возраста.
Пол правонарушителя	Подросткам намного проще общаться с медиатором своего пола, потому что так им кажется, что их лучше поймут. «В плане работы медиатора так работать сложнее, но для подростка так будет, возможно, открыться легче».
Уровень образования	Несовершеннолетние, которые учатся в колледже или окончили школу, как правило, более независимы, чем подростки, обучающиеся в школе. Поэтому с учащимися колледжей или подростками, окончившими школу, сложнее выстроить доверительный контакт.
Вид правонарушения	С подростками, которые совершили преступления небольшой или средней тяжести, работать, как правило, легче, чем с подростками, совершившими тяжкие преступления, так как последние более закрытые и резкие.

На вопрос о различиях в проведении медиации, связанных с социальным статусом семьи, в которой воспитывается подросток (материальная обеспеченность; полная/неполная семья), специалист ответил, что в семьях с большим достатком правонарушители лучше осознают свою ответственность. Они понимают, что «нужно нести ответственность за некоторые поступки, потому что родители им об этом рассказывают, их этому учат». Также такие подростки чувствуют себя более уверенными, поэтому с ними легче работать.

Как правило, включенными в процедуру восстановительной медиации могут быть специалист, который занимается сопровождением

правонарушителя, органы опеки и зачастую родители. При участии родителей медиатору очень важно определить, какую они будут играть роль в медиации: полноправных участников или наблюдателей. Это очень важно, так как наблюдатели не могут помогать в решении конфликта, а могут лишь присутствовать и слушать. Также, если инициатором медиации выступает комиссия по делам несовершеннолетних или отдел по делам несовершеннолетних, медиатору нужно поддерживать контакт с ними, но они, как правило, не принимают участие в процедуре.

По поводу того, как оценивается, восстановлена ли жертва (потерпевший) в ходе проведения восстановительной медиации с несовершеннолетними правонарушителями, специалист ответил, что очень важно, чтобы договорённости, к которым приходят при медиации, были взаимовыгодными, удовлетворяющими обе стороны конфликта. В Службе медиации «КОНТАКТ» существует этап постмедиативного сопровождения клиентов, когда медиатор связывается со сторонами через несколько недель для выяснения выполнения ими заключённых договорённостей. Таким образом, именно участники медиации определяют успешность медиации.

Специалистом были выделены два основных преимущества восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями перед другими методами работы с ними. Первое преимущество в том, что восстановительная медиация даёт возможность сторонам проговаривать проблему (конфликт) «не только с точки зрения закона, а также с точки зрения человеческих отношений, эмоций, переживаний и чувств». А второе, что именно медиация «помогает снизить «градус» напряжения» и уже после этого начать сторонам конфликта договариваться, искать взаимовыгодные договорённости.

Второй блок вопросов выполнял задачу определения трудностей и проблем, с которыми сталкиваются сотрудники Службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.



Были выделены основные проблемы, с которыми сталкиваются специалисты Службы медиации «КОНТАКТ», проводя медиацию с несовершеннолетними правонарушителями:

- Проблема, связанная с доверием несовершеннолетнего к медиатору;
- Проблема с установлением контакта медиатора с подростком;
- Проблема с замотивированностью подростка в участии в медиации.

По словам специалиста, проблема замотивированности состоит в том, «понимают ли подростки, нужна ли им медиация, что она им может дать, какие у них есть возможности и какие есть преимущества».

Также были определены основные проблемы в развитии служб примирения в сфере восстановительной медиации при работе с несовершеннолетними правонарушителями. Самой главной проблемой не только для восстановительной медиации, но и для всех видов медиации в целом, оказался «уровень информированности» о способе решения конфликтов (споров) с помощью данного метода. Связана эта проблема, по мнению специалиста, с «нехваткой довольно большого количества квалифицированных медиаторов». Второй проблемой является «тяготение к традиционным способам разрешения конфликтов (через суд, через правоохранительные органы, через какие-то еще другие методы, возможно, методы силовой борьбы)», то есть речь идет о неразвитости культуры переговоров.

Медиация может быть бессильна или невозможна в следующих случаях:

- Не соблюден хотя бы один из принципов медиации (добровольность, равноправие сторон, нейтральность медиатора, конфиденциальность);
- Наличие психиатрических заболеваний;
- У человека есть какая-либо зависимость (наркотическая, алкогольная, игровая или какая-то другая);

- У одной из сторон очень сильное чувство мести, то есть «хочется именно отомстить, задавить, унижить, принизить, как-то оскорбить».

Третий блок вопросов выполнял задачу выявления возможных решений проблем, с которыми сталкиваются медиаторы в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

На вопрос о том, какие возможности решения проблем, с которыми сталкиваются медиаторы, работая с несовершеннолетними правонарушителями, специалист ответил, что медиаторам очень важно «учиться понимать подростков», им было предложено: «читать книги, статьи и впоследствии применять полученные знания в сфере психологии подросткового возраста».

Респондент в интервью определил основной момент, который можно было бы улучшить, по его мнению, в Службе медиации «КОНТАКТ» и предложил решения для осуществления этого. Сейчас главная задача сотрудников Службы активно «популяризировать медиацию, чтобы люди хотели сами обращаться в Службу, и, грубо говоря, настроить поток входящих заявок». Способы продвижения медиации были выделены следующие: развитие сайта и страниц в социальных сетях Службы, написание статей, книг, участие в телевизионных программах и радиопередачах.

Четвёртый блок вопросов выполнял задачу определения перспектив дальнейшего развития Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» и служб примирения в России, работающих с несовершеннолетними правонарушителями.

В интервью были определены основные планы дальнейшего развития Службы медиации «КОНТАКТ» на ближайшие годы. Первое направление – цифровое, «за апрель провели больше 144 консультаций и 14 медиаций. Я считаю, что это очень существенно повлияет на работу всей Службы, возможно, кто-то в принципе начнет чаще так работать». Второе – развитие в

области обучения, так Служба занимается модернизацией программы, «чтобы люди могли получать более качественное обучение медиации». Третье – распространение информации о возможности решать конфликты посредством участия в процедуре медиации, у руководства Службы есть «идеи написать книгу, которая будет в себя включать некоторые аспекты проведения медиации».

На вопрос «Насколько широко используется медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями в Санкт-Петербурге? Кто, кроме «КОНТАКТА», использует данный метод?» специалист выделил следующие организации: школьные службы примирения, но «если там есть специалист, который грамотно обучен и он может проводить процедуру восстановительной медиации»; при уполномоченном по правам ребенка и в Центрах социальной помощи семье и детям.

Были определены ведомства, которые взаимодействуют со Службой в проведении медиации:

- Органы опеки – «они присылают заявки и направляют к нам людей», а также «предоставляют помещения (помещения, столы, стулья и т.д.) для того, чтобы мы могли проводить медиацию»;
- Отдел социального сопровождения несовершеннолетних правонарушителей, который находится в структуре «КОНТАКТА» – «они как инициаторы заявки могут быть, могут предложить несовершеннолетним попробовать, и опять же, мы можем пользоваться их помещениями»;
- Полиция, суды, школы – они активно «предоставляют нам заявки, рассказывают о возможностях медиации людям, а также передают нам информацию о том, кому мы могли бы быть полезны»;
- Адвокаты – «они достаточно часто хотят принимать участие или стороны сами просят, чтобы адвокаты были на процедуре». Тут

важно на первом же этапе определить будут ли они являться полноправными участниками или наблюдателями.

Целью *третьего этапа* являлось изучение использования медиации в профилактике правонарушений несовершеннолетних в учреждениях социального обслуживания по материалам сайтов.

*Первый сайт* – Благотворительного фонда «Центра святителя Василия Великого».

Основные методы работы с несовершеннолетними правонарушителями, представленные на сайте данного учреждения:

1. Социально-педагогическое направление:

- анализ социальной ситуации подростка (налаживание связей с семьёй подростка, а также со специалистами, работавшими с подростком ранее);
- взаимодействие с правоохранительными органами; в организации досуга подростка.

2. Психологическое направление

- психологическая диагностика и консультирование, психокоррекция подростков;
- психологическое консультирование родителей.

3. Медико-социальное направление:

- организация комплексного медицинского обследования, при необходимости, содействие в лечении заболеваний;
- регулярное тестирование подростков на употребление психоактивных веществ;
- пропаганда здорового образа жизни, контроль за соблюдение режима дня, а также создание условий, не допускающих курение, употребление алкоголя и ПАВ.

4. Образовательное направление:

- разработка индивидуального образовательного маршрута, профориентация;
- контроль за успеваемостью и посещением учебных заведений, помощь в овладении необходимыми учебными знаниями, организация занятий с репетиторами.

#### 5. Творческое направление

- организация работы в творческих мастерских, организация творческих мероприятий;
- проведение экскурсий и посещение театров, просмотры и обсуждения тематических фильмов.

#### 6. Духовно-нравственное направление:

- организация паломнических поездок;
- включение воспитанников в волонтерские проекты.

#### 7. Направление по работе с семьёй:

- информирование родителей о правах и обязанностях подростка, разъяснение специфики подросткового возраста, индивидуальных особенностей их ребенка;
- обсуждение особенностей внутрисемейного взаимодействия, возможности формирования новых отношений и помощь в решении внутрисемейных конфликтов.

На сайте Центра социальной адаптации Святителя Василия Великого не представлено, что медиация используется, как методы работы с несовершеннолетними правонарушителями.

*Второй сайт* – СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района СПб» – Специализированное отделение социального сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений.

Специалисты Отделения оказывают следующие услуги:

- помощь в адаптации и реабилитации несовершеннолетних, находящихся под следствием, условно осужденных, вышедших из мест лишения свободы, условно досрочно освободившихся;
- содействуют в устройстве несовершеннолетних в образовательные учреждения, возвращении в образовательное пространство, профориентации, трудовой занятости;
- оказывают ребятам психологическую поддержку, проводят тренинги.

В «Центре социальной помощи семье и детям Калининского района Санкт-Петербурга» работает Служба медиации. На сайте представлено только, что «психологи Центра прошли обучение и владеют техниками медиативного подхода к разрешению споров и конфликтов». Так «12 мая 2017 год в Центре социальной помощи семье и детям Калининского района состоялся мастер-класс для сотрудников по медиации». В соответствии с этой информацией многие люди не смогут представить, какими преимуществами может обладать медиация и чем данный метод работы может быть им полезен.

*Третий сайт* – СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района Санкт-Петербурга» – Отделение профилактики правонарушений несовершеннолетних.

Специфическая задача в сфере предупреждения правонарушений несовершеннолетних заключается в проведении ранней профилактики, то есть в создании условий, обеспечивающих возможность нормального развития детей и подростков. Специалисты отделения проводят большую работу с семьями, направленную на предупреждение правонарушений несовершеннолетних, используя различные формы и методы:

- оказывают помощь в нормализации детско-родительских отношений, преодолении семейных конфликтов;

- оказывают содействие в устройстве несовершеннолетних в образовательные учреждения и мотивируют их к обучению;
- помогают в организации профориентации и трудоустройстве подростков;
- формируют позитивные интересы в сфере досуга и организуют мероприятия по пропаганде здорового образа жизни.

На сайте СПб ГБУ "Центр социальной помощи семье и детям Кировского района Санкт-Петербурга" не представлено, что медиация используется, как методы работы с несовершеннолетними правонарушителями.

*Четвёртый сайт* – СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Адмиралтейского района СПб» – Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних, включающее службу социального сопровождения семей с детьми, в том числе склонными к правонарушениям.

Отделение осуществляет:

- содействие в оказании социальной, психологической и иной помощи несовершеннолетним, их родителям или иным законным представителям в преодолении трудной жизненной ситуации;
- содействие подросткам в профессиональной ориентации и получении образования и последующем трудоустройстве;
- осуществление индивидуально-профилактической работы с несовершеннолетними, склонными к асоциальным поступкам и противоправному поведению (путем организации их досуга, развития их творческих способностей, а также оказание содействия в организации оздоровления и отдыха несовершеннолетних);
- содействие в проведении тренингов по повышению стрессоустойчивости и нормализации внутрисемейных отношений;

- организация мероприятий (индивидуальных и групповых занятий, бесед и т. д.) в решении проблем мобилизации возможностей и внутренних ресурсов семьи по преодолению трудных жизненных ситуаций;
- содействие в посещении социокультурных мероприятий (концерты, спектакли, праздничные мероприятия), проводимых на театральных площадках города.

На сайте СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Адмиралтейского района Санкт-Петербурга» не представлено использование медиации как метода социальной работы с несовершеннолетними правонарушителями и их семьями.

### **3.3. Выводы по результатам исследования и рекомендации**

В ходе проведения эмпирического исследования были решены следующие задачи:

- Проведён анализ внутриорганизационных документов и сайта Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» по проведению медиации с несовершеннолетними правонарушителями;
- Изучены представления сертифицированных медиаторов Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» о содержании и особенностях проведения медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями, а также проблемах и возможностях её распространения и развития;
- Изучена распространенность использования медиации в профилактике правонарушений несовершеннолетних в некоторых учреждениях социального обслуживания.

При проведении анализа внутриорганизационных документов и сайта Службы медиации «КОНТАКТ» определено следующее:



Служба медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» за 2019 г: обработала 540 случаев, провела 63 медиации по уголовным делам с участием лиц до 30 лет, а также провела 123 консультации.

Медиация проводится в ситуациях:

- Где одна из сторон не достигла возраста 30 лет, либо если затрагиваются интересы лица, не достигшего возраста 30 лет (например, разводы, когда в семье есть ребёнок);
- Медиабельность конфликта (понимание того, может ли быть спор урегулирован с помощью медиации);
- Хотя бы один из участников спора – житель Санкт-Петербурга.

Конфликты, с которыми работает Служба медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ»: семейные конфликты, административные и уголовные дела с участием лиц до 30 лет, школьные конфликты, имущественные и наследственные конфликты, межнациональные конфликты.

При проведении интервью со специалистами Службы были выявлены проблемы в ходе применения процедуры медиации с несовершеннолетними правонарушителями, которые представлены в таблице 5:

Таблица 5. Проблемы при проведении медиации с несовершеннолетними правонарушителями

<b>Варианты ответа медиаторов</b>	<b>Количество респондентов упомянувших проблему</b>
Неосведомлённость людей о возможности решать конфликты (споры) с помощью медиации	5
Отсутствие законодательной поддержки	4
Недоверие людей к любым новым методам работы	3
Нехватка качественного образования в сфере медиации	3
Проблема, связанная с замотивированностью подростка в участии в медиации	1
Проблема, связанная с доверием несовершеннолетнего к медиатору	1
Проблема, связанная с установлением контакта медиатора с подростком	1

Таким образом, гипотеза исследования подтвердилась. Действительно, к основным проблемам в ходе применения процедуры медиации специалисты отнесли: отсутствие законодательной поддержки; неосведомлённость людей о возможности решать конфликты (споры) с помощью медиации; недоверие людей к любым новым методам работы. Дополнительно определены ещё несколько проблем:

- Нехватка качественного образования в сфере медиации;
- Проблема с замотивированностью подростка в участии в медиации;
- Проблема, связанная с доверием несовершеннолетнего к медиатору;
- Проблема с установлением контакта медиатора с подростком.

Подтвердилась и вторая часть гипотезы: три из четырёх рассмотренных учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетними правонарушителями, не используют или не освещают на официальных сайтах метод восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

Основными методами работы с подростками в учреждениях, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним правонарушителям, являются – психологическая поддержка и психокоррекция, профессиональная ориентация и помощь в трудоустройстве, работа с семьёй подростка (психологическое консультирование родителей, разъяснение внутрисемейных конфликтов), пропаганда здорового образа жизни, формирование позитивных интересов в сфере досуга подростка.

На основании проведенного в рамках выпускной квалификационной работы исследования были сформулированы некоторые рекомендации, которые могли бы помочь в решении проблем использования восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями. В частности, рекомендации можно разделить на общие и частные – для Службы медиации «КОНТАКТ».

К общим рекомендациям можно отнести:

1. Для того чтобы решить проблему нехватки качественного образования в сфере медиации, необходимо ввести определенные стандарты уровня образования и опыта работы преподавателей в сфере конфликтологии и медиации. По нашему мнению, преподаватели должны являться действующими практиками в сфере проведения медиации в различных учреждениях.
2. На сегодняшний день можно найти варианты обучения только по подготовке медиаторов в заочном (онлайн) формате. Однако представляется, что обучение на сертифицированного медиатора в очном формате, с применением практических упражнений и разборов реальных кейсов, тестирований по теоретическим материалам и т.д., может быть перспективным направлением получения высшего образования.
3. Учреждениям, предоставляющим социальные услуги несовершеннолетним правонарушителям, которые применяют процедуру восстановительной медиации, на наш взгляд, следовало бы расширить информацию о медиативных практиках. В этом случае реальные и потенциальные клиенты учреждения смогут понять, что собой представляет медиация, какие преимущества есть у данного метода работы.

Если говорить о Службе медиации «КОНТАКТ», то для неё целесообразно было бы:

4. Способствовать тому, чтобы медиаторы изучали психологию подросткового возраста, а также особенности личности несовершеннолетнего правонарушителя. Для этого, нам кажется, следует проводить дополнительное и регулярное обучение сотрудников Службы в виде курсов повышения квалификации. Возможно, подобные курсы могли бы проводить руководители.

На сегодняшний день Служба медиации «КОНТАКТ» проводит курс повышения квалификации «Медиация. Базовый курс» (72 и 120 часов), рассчитанный на всех желающих с высшим образованием. Возможно, было бы полезным, разработать обучающие семинары и тренинги для развития медиаторов Службы, которые уже прошли обучение базовому курсу.

5. Активно заниматься популяризацией медиации с помощью развития сайта и страниц в социальных сетях, написания статей, участия начальника Центра урегулирования конфликтов и начальника Службы медиации в телевизионных, радио и интернет передачах, посвящённых медиации.
6. В настоящее время социальная реклама имеет весомое место в обществе. Она тем или иным способом воздействует на людей, побуждая задуматься о чём-то важном. Учитывая этот факт, Служба могла бы использовать социальную рекламу в распространении информации о существовании медиации как метода работы с различными категориями населения.

## **Заключение**

В ходе написания выпускной квалификационной работы тема была рассмотрена, цель достигнута, а поставленные изначально задачи в целом решены. Обобщенно результаты работы можно представить следующим образом.

В ВКР было принято следующее определение восстановительной медиации. Восстановительная медиация – это процесс, ключевым моментом которого является создание медиатором условий, которые могут помочь людям понять друг друга и найти такие варианты решения конфликта, которые будут для них приемлемы. Важная характеристика восстановительной медиации – это заглаживание причинённого вреда, который возник в результате конфликтной или криминальной ситуаций.

Процедура медиации – это способ урегулирования спора (конфликта) с помощью посредника (медиатора), при условии добровольного согласия обеих сторон конфликта для того, чтобы они могли достигнуть взаимоприемлемого решения.

Выявлены основные принципы восстановительной медиации: добровольность, беспристрастность медиатора, информированность сторон о принципах медиации и её последствиях, конфиденциальность процесса, а также заглаживание обидчиком вреда перед потерпевшим.

Наиболее важными преимуществами медиации перед судебным разбирательством можно назвать то, что медиация предоставляет сторонам возможность быстрее разрешить спор и даёт возможность договориться о любых условиях разрешения конфликта (многовариантность решений). Медиация может обойтись дешевле, чем судебные процедуры, также она направлена на налаживание понимания между людьми и на совместный поиск решений для разрешения конфликта. Восстановительная медиация даёт сторонам возможность выразить свои чувства, мнения, а также помогает изменить отношения от конфликта до взаимопонимания. Результат

восстановительной медиации – это восстановительные действия, которые помогают исправить последствия конфликта.

Проведенное эмпирическое исследование и анализ его результатов позволил выявить основные проблемы практической реализации медиации – это отсутствие законодательной поддержки; неосведомлённость людей о возможности решать конфликты (споры) с помощью медиации; недоверие людей к любым новым методам работы. Было выделено также ещё несколько проблем, с которыми сталкиваются специалисты при работе именно с несовершеннолетними правонарушителями – проблема с мотивацией подростка к участию в медиации; проблема, связанная с доверием несовершеннолетнего к медиатору; проблема установления контакта медиатора с подростком.

Исследование опыта использования восстановительной медиации в учреждениях социального обслуживания показало, что три из четырёх рассмотренных учреждений не используют или не освещают на официальных сайтах метод восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями. А в учреждении, которое применяет процедуру медиации, отсутствует информация о цели, задачах и преимуществах данного метода работы.

По итогам проведенного исследования были разработаны рекомендации, которые могли бы помочь развитию медиации в России как методу социальной работы. Рекомендации представлены в последнем параграфе третьей главы, поэтому здесь лишь перечислим их.

Общие рекомендации: необходимо ввести определенные стандарты уровня образования и опыта работы преподавателей в сфере конфликтологии и медиации; представляется, что обучение на сертифицированного медиатора в очном формате, с применением практических упражнений и разборов реальных кейсов, тестирований по теоретическим материалам и т.д., может быть перспективным направлением получения высшего образования;

Учреждения, предоставляющие социальные услуги несовершеннолетним правонарушителям, которые применяют процедуру восстановительной медиации, на наш взгляд, следовало бы расширить информацию о медиативных практиках.

Рекомендации для Службы медиации «КОНТАКТ»: способствовать тому, чтобы медиаторы изучали психологию подросткового возраста, а также особенности личности несовершеннолетнего правонарушителя; активно заниматься популяризацией медиации с помощью развития сайта и страниц в социальных сетях, написания статей, участия начальника Центра урегулирования конфликтов и начальника Службы медиации в телевизионных, радио и интернет передачах, посвящённых медиации; Служба могла бы использовать социальную рекламу в распространении информации о существовании медиации как метода работы с различными категориями населения.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 г. № 1430-р "Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации".
2. Распоряжение Правительства РФ от 14 октября 2010 г. № 1772-р "О Концепции развития уголовно-исполнительной системы Российской Федерации до 2020 года" // СЗ РФ. 2010. № 43. Ст. 5544.
3. Федеральный закон "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" от 24.06.1999 № 120-ФЗ.
4. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"
5. Ажиев В. В. Особенности личности несовершеннолетних правонарушителей // Теория и практика общественного развития. 2012. № 5. С. 288–292.
6. Аллахвердова О. В., Карпенко А. Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. СПб. 2005. 107 с.
7. Аллахвердова О. В. Медиация как социально-психологический феномен // Вестник Санкт-Петербургского Университета Сер. 6. 2007. Вып. 2. Ч. I. С. 151–159.
8. Боженко В. А. Определение понятия «конфликт» // Российский университет дружбы народов (РУДН). 2000. № 2. С. 143-147
9. Брук Г. Навязывать медиацию не следует // Медиация и право. 2009. № 4. С. 42–46.



10. Бюллетень Федерального института медиации. 2014 год // Научный редактор Ц. Шамликашвили – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования». 2015. – Т. 1. 334 с.
11. Вишневская А. В. Медиация как технология регулирования конфликта // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (Дайджест). — 2009. С. 10–27.
12. Восстановительное правосудие для несовершеннолетних и социальная работа: учеб, пособие под ред. Л. М. Карнозовой. - М.: Центр Судебно-правовая реформа, 2001. 201 с.
13. Гуськова А. П., Маткина Д. В. Медиация в уголовном процессе // Российский судья. 2009. № 2. С. 34–37.
14. Деришев Ю. В., Забуга Е. Е. Педагогические аспекты медиации по уголовным делам в отношении несовершеннолетних // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2013. № 4. С. 57–60.
15. Деришев Ю. В., Забуга Е. Е. Потенциал прокуратуры России в сфере уголовной юстиции (на примере медиационной практики зарубежных стран) // Научный вестник Омской академии МВД России. 2013. № 1. С. 10–15.
16. Иванова Е. Н. Современная медиация: тенденции и проблемы // Конфликтология. 2011. № 1. С. 146–167.
17. Карпенко А. Д. Особенности становления института медиации в современной России как современной формы защиты прав и свобод человека и гражданина // Актуальные проблемы современных форм защиты прав и свобод человека и гражданина. Сборник научных статей и тезисов по материалам Международной научно-практической конференции. 2017. С. 234–245.

18. Карягина О. В. Зарубежные модели медиации в современном российском праве: эффективность реализации // Юристъ-правоведъ. 2011. № 4 (47). С. 85–88.
19. Кулапов Д. С. Виды медиации: теоретический аспект // Вестник саратовской государственной юридической академии. 2014. № 4(99). С. 119–122.
20. Лисицын В. В. Медиация - важный элемент правовой культуры российского бизнеса // Вестник Арбитражного суда города Москвы. 2009. № 2.
21. Максудов Р. Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Методические рекомендации. — М.: Институт права и публичной политики. 2009. 72 с.
22. Максудов Р. Р. Проведение программ восстановительного правосудия для несовершеннолетних: Методическое пособие. — М.: ООО «Информ-полиграф». 2009. 92 с.
23. Максуров А. А. Медиация в праве: вопросы определения понятия // Российская юстиция. 2013. № 12. С. 60–63.
24. Медиация в сфере недвижимости // Правовые вопросы недвижимости. 2007. № 2. С. 24–26.
25. Медиация: Учебник / Под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. — СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. — (Библиотека журнала «Третейский суд»; вып. 8).
26. Овсянникова Е. А., Конфликтология / Е. А. Овсянникова, А. А. Серебрякова - М. : ФЛИНТА. 2015. 335 с.
27. Ожиганова М.В. Восстановительное правосудие как альтернативная форма уголовного судопроизводства по делам несовершеннолетних // Уголовная юстиция. 2013. № 2(2). С. 38–40.
28. О применении в отношении несовершеннолетних медиативных технологий и работе служб медиации: сборник материалов по

результатам III Всероссийского совещания по вопросу организаций деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (г. Уфа, 8–9 ноября 2016 г. / [редкол.: Е.В. Ильгова (отв. ред.) и др.]; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». // Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». 2016. 184 с.

29. Панкратов В. А., Позинская К. Медиация – альтернативный способ разрешения споров // Вестник БГУ. 2008. № 2. С. 127–136.
30. Колясникова Ю., Решетникова И. Медиация и арбитражный процесс // Арбитражный и гражданский процесс. - М.: Юрист. 2007. № 5. С. 29–31.
31. Пестова И. В. Организация деятельности служб школьной медиации в образовательных организациях. 2014. С. 25–40.
32. Рязанцева Ю.С. Проблемы и тенденции развития медиации как альтернативного способа разрешения конфликтов в современной России // Конфликтология. 2015. № 2. С.184–196.
33. Садовникова М. Н., Кровушкина А. А. Восстановительный подход в работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом: Методические рекомендации : метод. пособие для практ. работников / М. Н. Садовникова, А. В. Лозовский, Э. Л. Раднаева. – Иркутск: Изд-во ИГУ. 2015. 258 с.
34. Сизова В. Н. Медиация в уголовном праве: вопросы определения понятия // юридическая наука и практика: вестник нижегородской академии МВД России. 2015. № 3 (31). С. 156–158.
35. Ситникова О. В. К вопросу о проведении процедуры медиации с участием нотариуса // Нотариус. 2008. № 5. С. 7–8.
36. Соловьева С. В., Ершова Е. В. Школьная служба медиации как институт восстановительного правосудия // Вестник нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2014. №3. С. 212–218.

37. Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г. // Вестник восстановительной юстиции. 2011. Вып. 7. С. 139–145.
38. Технологии восстановительной медиации (Школьные службы примирения). / Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Р. А. Бачков. Ставрополь. 2013. 206 с.
39. Хидзева З. Х. Понятие медиации в уголовном процессе Российской Федерации // Российский следователь. 2008. № 23. С. 14–16.
40. Черемных И.Г. Перспективы участия нотариуса в процедурах медиации // Право и политика. 2007. № 3. С. 103–108.
41. Чечулин В. Л., Соромотина Е. А., Пузракова Е. А. Основания методики социальной работы с несовершеннолетними дезадаптированными детьми и правонарушителями // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2012. № 4. С. 85–93.
42. Шамликашвили Ц. А. Использование медиации для разрешения споров в банковской сфере // Банковское право. 2011. № 1. С. 19–21.
43. Шамликашвили Ц.А. Медиация как альтернативная процедура урегулирования споров. Что необходимо знать судье, чтобы компетентно предложить сторонам обращение к процедуре медиации. М.: МЦУПК, 2010. – 160 с.
44. Шеянов В. Г., Велькина М. В. Преимущества медиации // Отечественная юриспруденция. 2016. № 5 (7). С. 10-11.
45. Ширкин А. А. Медиация как направление развития института примирения в уголовном процессе: Дис. ... кандидата юридических наук. 2015. 30 с.
46. Яковлева Л. В. Медиация как альтернативная процедура в уголовном процессе // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2015. № 7. С. 138-142.

47. Алексеева М.А. Практика утверждения медиативных соглашений в судах общей юрисдикции Российской Федерации URL: <https://buriatia.arbitr.ru/files/doc/Alekseeva.docx> (дата обращения 10.05.2020)
48. Давыденко А. В. Перспективы введения восстановительного правосудия в российской правовой системе // [Мудрый юрист] URL: <https://wiselawyer.ru/poleznoe/74047-perspektivy-vvedeniya-vosstanovitel'nogo-pravosudiya-rossijskoj-pravovoj-sisteme> (Дата обращения: 05.02.2020).
49. Максудов Р. Р. Идея восстановительного подхода в работе с правонарушениями и конфликтами с участием несовершеннолетних // URL: <http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'nogo-podhoda-v-rabote.html> (Дата обращения: 10.04.2020).
50. Мурашёва С. В. Восстановительный подход к предупреждению и разрешению конфликтов у несовершеннолетних // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2013. Т. 4. С. 246–250. URL: <http://e-koncept.ru/2013/64051.htm>. (Дата обращения: 20.02.2020).
51. Преступность по данным Росстат // [Росстат]. URL: <https://rosinfostat.ru/prestupnost/#i-9> (дата обращения: 20.01.2020).

### **Гайд полуформализованного интервью**

Здравствуйте, (имя отчество)! Меня зовут Анна, я студент четвёртого курса факультета социологии направления социальная работа Санкт-Петербургского Государственного Университета. В рамках написания выпускной квалификационной работы, я провожу исследование, направленное на изучение опыта и проблем в становлении и развитии восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями. Так как Вы являетесь специалистом в данной сфере, мне хотелось бы задать Вам несколько вопросов. Наше интервью займёт около 40-50 минут.

#### **Вопросы о специфике медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями:**

1. Чем на Ваш взгляд отличается именно восстановительная медиация от всех других видов медиации?
2. Как проходит процедура медиации с несовершеннолетними правонарушителями? Каковы её особенности?
3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь, проводя медиацию с несовершеннолетними правонарушителями?
4. Как оценивается, восстановлена ли жертва (потерпевший)?
5. Как Вам кажется, почему подростки совершают правонарушения?

#### **Вопросы о проблемах, с которыми сталкиваются службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями:**

6. Какие Вы видите основные проблемы в развитии служб примирения в сфере восстановительной медиации?
7. Позволяет ли медиативная технология, по Вашему мнению, предупредить дальнейшее преступное поведение подростка?
8. Обучение на медиатора сейчас возможно только платно?

#### **Вопросы о возможностях развития служб примирения для работы с несовершеннолетними правонарушителями:**

9. По Вашему мнению, насколько велика необходимость в медиации сегодня?
10. Есть ли ситуации, в которых медиация бессильна или просто невозможна?
11. Как Вам кажется, кого целесообразно обучать медиации?

Так же в зависимости от ответов были заданы дополнительные вопросы, которые помогли уточнить ту или иную важную информацию.

**Спасибо за Ваши ответы!**

### **Гайд глубинного интервью**

Здравствуйте, (имя отчество)! Меня зовут Анна, я студент четвёртого курса факультета социологии направления социальная работа Санкт-Петербургского Государственного Университета. В рамках написания выпускной квалификационной работы, я провожу исследование, направленное на изучение опыта использования медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями и проблем, связанных с ее реализацией. Так как Вы являетесь специалистом в данной сфере, мне хотелось бы задать Вам несколько вопросов. Наше интервью займёт около 40-50 минут.

#### **Самопредставление:**

ФИО

Возраст (если уместно)

Общий стаж работы в качестве медиатора

Стаж работы в службе медиации центра «КОНТАКТ»

Уровень образования и специализация

**Вопросы об особенностях использования медиации в работе с разными группами несовершеннолетних правонарушителей (по возрастным когортам, полу, образованию, социальному статусу семьи и т.д.):**

1. Могли бы вы выделить особенности медиации с несовершеннолетними правонарушителями в отличие от использования этого метода с другими группами несовершеннолетних?
2. Есть ли различия в проведении медиации с правонарушителями (поясните, пожалуйста, свое мнение):
  - А) разного возраста
  - Б) по полу
  - В) по уровню образования
  - Г) по видам правонарушений
  - Д) по другому признаку (какому именно?)
3. Есть ли различия в проведении медиации, связанные с социальным статусом семьи, в которой воспитывается подросток (материальная обеспеченность; полная/неполная семья; образование и занятость родителей и т.д.)? Поясните, пожалуйста, свое мнение.
4. Кто обычно включен в процедуру восстановительной медиации? И какова реакция участников на метод (есть ли различия)?

5. Как оценивается, восстановлена ли жертва (потерпевший) в ходе проведения восстановительной медиации с несовершеннолетними правонарушителями?
6. Скажите, пожалуйста, есть ли преимущество восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями перед другими методами? Если «да», то в чем это проявляется?

**Вопросы о трудностях и проблемах, с которыми сталкиваются сотрудники службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями:**

7. С какими проблемами Вы сталкиваетесь, проводя медиацию с несовершеннолетними правонарушителями?
8. Как часто бывает такое, что подросток или его родители, отказываются от проведения медиации (на каком из этапов)?
9. Какие Вы видите основные проблемы в развитии служб примирения в сфере восстановительной медиации при работе с несовершеннолетними правонарушителями?
10. Есть ли ситуации, в которых медиация бессильна или просто невозможна? Какие это ситуации?

**Вопросы о возможных решениях проблем, с которыми сталкиваются медиаторы в работе с несовершеннолетними правонарушителями:**

11. Видите ли Вы какие-то возможности решения проблем, с которыми сталкиваются медиаторы, работая с несовершеннолетними правонарушителями? Какие именно?
12. Есть ли моменты в организации работы в Вашей Службе, которые хотелось бы улучшить?
13. Если да, то какие возможности Вы видите для их улучшения/развития Службы медиации?

**Вопросы о перспективах дальнейшего развития Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» и служб примирения в России, работающих с несовершеннолетними правонарушителями:**

14. Как Вы считаете, с чем связано то, что количество заключаемых в России медиативных и мировых соглашений весьма невелико относительно зарубежных стран?
15. Известно ли Вам, насколько широко используется медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями в Санкт-Петербурге? Кто, кроме «Контакта», использует данный метод?



16. Как вы относитесь к проблеме межведомственного взаимодействия в проведении медиации? Возможно ли оно, и кого следует привлекать для проведения процедуры медиации и/или организации такой работы?
17. Знаете ли Вы о планах дальнейшего развития Службы медиации «Контакт» на ближайшие годы? Каковы основные направления этого развития?

**Спасибо за Ваши ответы!**

**Пример транскрипта полужформализованного интервью**

Здравствуйте, Станислава Олеговна! Меня зовут Анна, я студентка четвёртого курса факультета социологии направления социальная работа Санкт-Петербургского Государственного Университета. В рамках написания выпускной квалификационной работы, я провожу исследование, направленное на изучение опыта использования медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями и проблем, связанных с ее реализацией. Так как Вы являетесь специалистом в данной сфере, мне хотелось бы задать Вам несколько вопросов. Наше интервью займёт около 35-40 минут.

**Самопредставление:**

ФИО – Пегашова Станислава Олеговна

Должность – начальник Службы медиации

Уровень образования и специализация – высшее, СПбГУ (бакалавриат "Конфликтология", Магистратура "Технологии урегулирования конфликтов посредством переговоров")

**Вопросы о специфике медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями:**

1. Чем на Ваш взгляд отличается именно восстановительная медиация от всех других видов медиации?

На мой взгляд, обстоятельствами, в которых возникает. Если мы говорим про уголовное преступление, то в целом есть тот, кто совершил преступление, есть тот, кто пострадал от него. Поэтому согласно закону, всё равно если этот механизм запущен, будет вынесено то или иное свидетельство того, что это было. То есть по последствиям, даже если они договариваются в рамках суда, то будет факт уголовного преследования, но не будет судимости, если они договорятся. Поэтому там немного другая ситуация там очень сложно соблюдать равноправие. Поскольку сама ситуация подразумевает неравноправие, но в плане медиации они всё равно остаются равны. НО их психологическое состояние всё равно остаётся на уровне, что один пострадавший, а другой правонарушитель. Плюс есть определённые системные вещи: порядок рассмотрения дела, вот эта ответственность, которые необходимо учитывать. С моей точки зрения, когда ситуация связана с уголовным правонарушением, точно надо поизучать Кодекс, понять как движется эта система и всё-таки большая проблема в том, что медиации нет в уголовном Кодексе и нет в Федеральном законе о медиации ничего про уголовные преступления. Это создаёт сложности при взаимодействии с той же полицией, которая говорит, нет такого лица

медиатор или вообще процедуры медиации, хотя идея, когда я, например, ходила к дознавателям, им очень нравится. Следственное управление вообще сказало, что общаться не будет. Следственный комитет сказал о том, что это классно. У них ситуация уголовных преступлений вообще другая, не связанная с медиацией. Это уголовные преступления, взяточничество, то есть тяжкие и особо тяжкие преступления. По ним даже не предусмотрено примирение. Есть статьи, по которым предусмотрено примирение, ну скажем так там не так важно, каким способом это примирение достигнуто. С точки зрения будущего, конечно, важно, чтобы люди договаривались. Понятно, что сейчас в первую очередь эта договоренность, связанная с деньгами. Но в практике были случаи, когда человеку важно было прочитать лекцию, например, несовершеннолетнему сказать, что воровать велосипед это плохо.

Большая проблема, в том, что люди не знают, что за собой несет вот эта самая драка. То есть сейчас, например, в школах очень много драк. Но, например, когда я росла, драки это не то чтобы было хорошо, но это было нормально. Сейчас же родители делают всё быстро - они пишут тут же заявление. Ну, а поскольку это несовершеннолетние, полиция автоматически должна отреагировать. Когда полиция отреагировала, уже откатать назад нельзя, система запущена - забрать заявление назад нельзя. Если бы просто это были бы взрослые, один на другого написала заявление за драку, то второй имеет право забрать заявление и сказать то, что ничего не было мы договорились, но с несовершеннолетними это не работает, там другая система.

2. А как проходит процедура медиации именно с несовершеннолетними правонарушителями? Могли бы Вы выделить какие-то особенности?

Безусловно, есть, надо договориться с родителями, получить согласие на работу и на встречу с ребенком, но это как в любой медиации с несовершеннолетними. Есть очень много стереотипов и страхов родителей, которые боятся, что их дети скажут что-то не то и это будет использоваться, не видят необходимости, обида на детей, если они украли что-то, и это очень большое сопротивление на работу с родителями. Потом начинается сопротивление родителей из серии что, «если он захочет, то пожалуйста» не осознание последствий, если это уголовное правонарушение то это для кого то «клеймо», это конечно громкое слово, но если утрировать, но если его осудят то это судимость, от нее не так просто избавиться, это прикрытие работы в каких то определенных местах, и с учетом таким же как и я росли когда дрались, то понятно что любая драка может быть причиной уголовного дела, это такая большая ложность, дети к этому относятся легко, они не понимают зачем им идти и с кем то договариваться, при этом понимает что получил за

дело, и если мальчик, который в роли потерпевшего, он долго провоцировал, оскорблял, унижал, и, в конце концов, он ему дал в нос и очень метко, и сломал его. И он не понимает последствия «ну я же просто дал ему в нос», плюс, к сожалению, не все даже в образовании понимают, что если этот механизм запустить, то его не остановить. То есть уже нельзя на стадии уголовного разбирательства или следствия с ситуацией с несовершеннолетними нельзя отозвать или остановить. Еще есть сложность в том, что считают, что будут обсуждать только сумму денег, хотя по существу есть моменты, которые хочется еще обсудить, ну например, каких-то извинений, особенно, если это подрались мальчишки, подрались из-за девочки. Вопрос того как они будут взаимодействовать с другими вообще не думается, хотя если это одноклассники им все равно доучиваться в этой классе, и не один год - это значит постоянно сталкиваться, постоянно будет обсуждаться, плюс, когда несовершеннолетние есть группа поддержки и подростки более эмоциональные, они менее сдерживающиеся, чем взрослые, там быстро формируются группировки, начинается травля. А девочки дерутся вообще будь здоров, если они подрались, то приходят родители, а не они, но мы стараемся чтобы дети сами приходили. Родители не готовы отпускать детей одних, хотя была одна мамочка, у нее сын что-то украл с машины, позвонили маме она сказала пусть приходит, и дала нам расписку, и она не понимает, что потерпевший уже не может отозвать заявление и мужчина сказал «Давай те мы с ним договоримся, я понимаю, что денег он не даст, но пусть в моем магазине полы помоем и это будет компенсацией, пусть он просто возьмет на себя ответственность» и он так и не пришел. Они тоже все очень разные, некоторые идут чтобы доказать родителям что они взрослые, но они не готовы брать ответственность. На мой взгляд, сложнее в медиации, когда виновная и пострадавшая девушки. У них идет больше эмоций, чем у мальчиков. Парни ещё где-то могут там из-за гордыни и взять на себя ответственность. А девчонки всё-таки, если они ещё из-за мальчишки подрались, то всё. Это тяжкий случай, во всяком случае, на моей практике.

### 3. С какими проблемами сталкиваются медиаторы или сами службы медиации при работе с несовершеннолетними правонарушителями?

Давайте обобщим – это отсутствие законодательной поддержки, умение разговаривать, мнение, что деньгами можно решить любые вопросы, неосведомлённость о медиации. Не хочу не в чей огород кидать камень, но иногда неумение оперативно реагировать на какие-то вещи, и например, если это драка на территории образовательного учреждения, бывает так случается... У меня был случай, да они примерились, но этого могло и не быть, если бы изначально позвали не одного родителя, а сразу двух. Они бы

договорились. А так: один родитель посмотрел камеру, не разобравшись в ситуации, сказал: «Я больше не пойду ни на какие переговоры, потому что моего ребёнка избивают». Хотя там было не совсем так. И потом только спустя два-три месяца женщина узнала, как произошло. Говорит: «Мне очень жаль, что я сразу не поговорила». Ну вот оно - умение поймать момент. Хотя я также понимаю в школе, когда приходит взбешённый родитель, очень сложно разговаривать. Коллегам сложно, действительно, работать. Также не хватает людей, которые будут это делать, организовывать эти медиации. Не хватает и качественного образования вот в этой сфере. Я считаю, что мне очень повезло, учась в СПбГУ. У меня были потрясающие преподаватели. Для Петербурга, есть возможность это вывести. Нету популярности конфликтологии, медиации, как чего-то перспективного, но все хотят пойти в юристы, адвокаты – это как бы денежно, прибыльно. Многие хотят пойти в психологи, чтоб просто проводить частные консультации. Многие идут в конфликтологи, как я часто слышу от студентов, потому что проще было поступить, ну и нужно получить хоть какое-то образование. То есть заинтересованности нет. Также проблема в том, что среди перечня профессий нет ни конфликтолога, ни медиатора. И у нас есть городская рабочая группа по развитию медиации, я очень надеюсь, что в ближайшие год-два мы это пробьём, хотя это огромная работа. Я верю, что у наша служба и наши коллеги из других городов смогут это сделать. У меня с потока только я и моя подруга пошли по специальности работать. Даже как руководитель, могу сказать. Когда мне присылают резюме, ну якобы что-то похожее, ты смотришь и понимаешь, что этот человек вообще не оттуда. Но я верю в светлое будущее!

4. Как в процессе медиации оценивается, что потерпевший (жертва) восстановлена?

Мне кажется, там есть аспекты, например, была ли у человека психологическая травма. Вот в Штатах распространены случаи проведения медиации в ситуации изнасилования. Это не снятие ответственности. У нас в ювенальной юстиции – это воспринимается, как снятие вины правонарушителя. Это ни так, это история про то, что если взять за себя ответственности и понести ответственность ни перед судом, а перед конкретным человеком, которому ты сделал плохо своим поступком осознано или неосознанно. Мы же задаём в медиации три вопроса: про психологическое состояние, про договорённость, про процедуру. Человек может удовлетворён договорённость, но ему нужно проработать. Прорабатывать эту психологическую травму уже остаётся психологам. У нас были случаи работы с изнасилованием. Во-первых, очень осторожно, после работы с психологом, когда психолог допустил. Во-вторых, всё равно на медиации сидел психолог. Девочку

изнасиловал одноклассник, а лучшая подруга снимала на видео. Девочка очень хотела поговорить с подругой. Суть в том, что девочка была готова, но все сомневались. Поговорили с психологом, он сказал, что девочка не готова. Да, желание есть у той и другой, но люди, особенно дети не всегда могут осознать свои чувства.

Людям нужны ответы. Поэтому на западе развита медиация и в случаях убийств, насилия. Жертва насилия не всегда понимает, почему именно она подверглась насилию? А этот ответ даст вернуть контроль над своей жизнью. Ей должен дать ответы на эти вопросы ни кто-то из подруг, а именно тот, кто это сделал. Пока мы к этому не готовы, как мне кажется. Когда появилась ювенальная юстиция, многие считали, что это оправдание преступников. Да, есть те, кто просто пытаются отмазаться, но их очень хорошо видно, на самом деле. Но для меня – это взятие ответственности. Мне приятно слышать истории коллег, когда ребёнок осознает, что накосячил и готов понести ответственность. Но так мало таких детей.

#### **Вопросы о проблемах, с которыми сталкиваются службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями:**

5. Какие Вы видите основные проблемы в развитии служб медиации именно в сфере восстановительной медиации?

Отсутствие кадров, отсутствие образования, отсутствие ресурсов чтобы приглашать спикеров и преподавателей из других городов, стран, отсутствие людей и желания у этих людей. Я бы сказала так, если есть люди, которые готовы этим заниматься и у них есть хотя бы базовые знания, если есть люди, которые готовы обучать и готовы всё это организовать, то всё получится! Да постоянно, но будет. Например, наша служба. Сложилось так, что было к кому обратиться в плане методической поддержки: например, к Ольге Викторовне. Был Ваган Аххилесович, который поверил в это и бьётся до сих пор, за что ему огромное спасибо и восхищение. Да нас всего 21 человек, но это самая большая бюджетная служба медиации в стране, которая занимается исключительно медиацией.

6. На сколько медиативная технология позволяет предупредить дальнейшее преступное поведение?

Ну, мне кажется, «насколько» я ответить, не готова, всё очень индивидуально. Но если мы будем обучаться сами и обучать своих детей тому, что можно решать вопросы миром, то это существенно облегчит ситуацию.

7. Правильно ли я понимаю, что обучение на медиатора сейчас только платное?

Да, мы тоже проводим обучение, оно дешевле. Понятно, что у нас нет специалистов с богатейшим опытом, профессионалов таких, как Ольга Викторовна и Никитична Ольга

Ивановна, но мы всё-таки учились у них, и я искренне верю, что они в нас верят. И да, мы делаем это ни так круто, как они, но тоже хорошо. Проблема в том, что многие, пройдя обучение, не работают по специальности.

8. А зачем они тогда его проходят?

Кто для чего. Есть адвокаты, которые хотят понять то, что такое медиация и использовать технологии. Есть те, кто любит саморазвиваться, пробовать себя в чём-то новом. Понимаете, навыки медиации они же в целом очень полезны. Это умение вести переговоры, умение понять себя, умение думать и чувствовать. На самом деле, работа как медиатора учит не судить людей за порой страшные ситуации, учит понимать людей, ведь им может быть очень плохо. И они совершают те или иные поступки не потому, что они злодеи, а потому что им плохо. Я искренне верю, что медиация может нас сделать лучше. То, что я вижу на практике, люди приходят и не могут просто разговаривать со своими детьми, не могут разговаривать с бывшими супругами, не могут договориться с одноклассниками, учителями. Они просто не знают, как это делать... Медиация – это не только решить проблему, а и научиться разговаривать и брать ответственность. Особенно восстановительная медиация – это брать ответственность. «Я взял ответственность, что я совершил это, я взял ответственность, чтобы исправить это». Для меня это ассоциируется с переходом из позиции ребёнка по Берну в позицию взрослого. Да, это не для всех, кто-о всю жизнь остаётся ребёнком и это тоже их выбор и право.

9. В любом случае, это очень здорово, что это обучение проходит! Мне кажется, что и для юристов, адвокатов – это полезное знание.

Есть потрясающий адвокат в нашем городе. Он занимается семейными делами, и он медиатор. Господи, это тот адвокат, с которым потрясающе работать. Он подготавливает клиентов к тому, что медиация – это нормально, попробовать договориться, он может присутствовать на медиациях и не мешать! Это божественно! С большим уважением отношусь к нему!

**Вопросы о возможностях развития служб примирения для работы с несовершеннолетними правонарушителями:**

10. Прижилась ли на Российской почве вообще медиация, как Вам кажется?

Принимают ли ее?

Такой большой вопрос! Я восхищаюсь Ольгой Викторовной и Еленой Никитичной, которые все это начинали и до сих пор в это верят. Я восхищаюсь теми преподавателями, которые еще в 90-е начали, или Анной Андреевной, Александром Дмитриевичем Карпенко, то есть это люди, которые верят, такие люди они конечно толкают. Но большая

проблема, что очень долго толкать сложно, я считаю, что с 2016-ого года распространенность медиации выросла, и я считаю, что это большая заслуга нашей службы и нашего центра, и большая заслуга в этом образования в котором есть энтузиасты, которые двигают в школе медиацию. Мне кажется, медиация сейчас на этапе попытки принятием обществом, потому что те люди, которые проходили, говорят о положительном эффекте, который позволил им учиться. Понятно, что в целом нашей культуре не принято договариваться, у нас все равно все идет через борьбу, но на сугубо мой взгляд. И если сравнивать, например, с США и Европой где медиация на более высоком уровне, кажется, что у нас не приживется никогда, но потом если посмотреть они раньше начали и у нас пока все очень сложно. Я хочу сказать, что взять тот год 2016, когда мы начинали, мы делали работу в центре, чтобы коллеги понимали что такое медиация, в начале 2017 мы проходили и получение заявок было сложным, то на данный момент мы перекрыли квартал на данный момент, то есть мы уже вышли в плюс с точки зрения показателей это говорит о росте, все равно каждый день мы делаем работу по популяризации медиации и распространение это среди людей. Это работа будет всегда, ежедневно, ежечасно даже психология, не все люди знают кто такой психолог, клинический психолог, психотерапевт, психиатр это будет ежедневная работа, но все-таки мне кажется, что у этого есть будущее, по крайней мере, я в это очень верю. Но она будет, если будут люди, которые готовы это отведать, и будут такие бюджетные центры как наш, и будет поддержка законодательно это очень сильно препятствует.

11. Есть ли ситуации, в которых медиации бессильна или невозможна?

Медиация бессильна, если люди не хотят договариваться... Если у них есть зависимости – бесполезно. (Есть игровая зависимость, когда человек игрок, спускает все деньги – это одна история, а есть, например, табачная зависимость, когда человек не может без сигареты, но если он решает вопросы по другим вопросам, он вполне может принимать участие в медиации). Да, у нас стоит вопрос про психиатрию, что это немедиабельность, но есть и пограничные состояния – ещё не шизофрения, но маниакально-депрессивный психоз. У нас была ситуация: мама, папа, сын. Мы договорились, что когда у мамы начинаются периоды обострения, сын бежит к папе, как папа на это реагирует.

12. Как Вы смотрите на идею обязательного обучения медиативным технологиям юристов, адвокатов?

Есть адвокатская палата – та, которую возглавляет Семеняко Максим Евгеньевич. При палате есть центр медиации, который обучает этому навыку. Мне кажется, что повальное обучение – это так себе история. Это моё сугубо личное мнение. Я полагаю, что мой



руководитель сказал бы иначе. Я не вижу смысла в этом, потому что это будет каверканье базовых основ в первую очередь (например, добровольности). Обучение какой-то коммуникативной компетенции – да, вполне возможно, было бы хорошо. Здорово, что у них есть возможность этого обучения.

**Большое спасибо за Ваши ответы!**

### **Транскрипт глубинного интервью**

Здравствуйте, Илья! Меня зовут Анна, я студентка четвёртого курса факультета социологии направления социальная работа Санкт-Петербургского Государственного Университета. В рамках написания выпускной квалификационной работы, я провожу исследование, направленное на изучение опыта использования медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями и проблем, связанных с ее реализацией. Так как Вы являетесь специалистом в данной сфере, мне хотелось бы задать Вам несколько вопросов. Наше интервью займёт около полутора часов.

#### **Самопредставление:**

ФИО – Осипенко Илья Сергеевич

Возраст (если уместно) – 22 года.

Общий стаж работы в качестве медиатора – один год.

Стаж работы в службе медиации центра «КОНТАКТ» - один год.

Уровень образования и специализация - высшее, СПбГУП (бакалавриат «Конфликтология»). Повышение квалификации: 2019 СПб ГБУ ГЦСП «КОНТАКТ». Медиация. Базовый курс (120 часов).

**Вопросы об особенностях использования медиации в работе с разными группами несовершеннолетних правонарушителей (по возрастным когортам, полу, образованию, социальному статусу семьи и т.д.):**

1. Могли бы вы выделить особенности медиации с несовершеннолетними правонарушителями в отличие от использования этого метода с другими группами несовершеннолетних?

Медиация с несовершеннолетними правонарушителями отличается вопросом доверия, которое формируется у подростков. Им тяжело начать доверять тебе, рассказывать какие-то истории и раскрываться. Очень важен также вопрос их замотивированности, многим из них это просто не нужно, а участие в медиации навязано родителями (специалистом, который ведёт их дела). Несовершеннолетние, которые не являются правонарушителями, чаще и проще идут на открытый разговор. А вот правонарушителям тяжелее открыться, особенно, если медиатор очень взрослый. Они ощущают опасность, потому что им не понятно, что медиатор им скажет, что «сольют» о них и их деяниях, а что нет. Они очень аккуратно рассказывают о своих друзьях, о своих правонарушениях, потому что понимают, что может быть хуже, если они расскажут что-то не то.

Медиатору очень важно сформировать степень доверия и открытости с несовершеннолетним правонарушителем.

Также одна из особенностей проведения медиации – это то, что мы проводим медиацию всегда на нейтральной территории (например, домой мы не приходим). Мы проводим встречи и медиацию в специализированных кабинетах психологов или в своём кабинете в Службе. Потому что часто бывает, что правонарушители, с которыми мы работаем, из отдела социального сопровождения, а там специалисты привыкли выезжать на дом. Соответственно, ребята к этому привыкают. Когда говоришь им, что нужно приехать самому, у них иногда это вызывает сопротивление.

Бывают случаи, когда несовершеннолетние правонарушители не берут трубку, не отвечают на смс или не приходят на медиацию. Первичный контакт с ними наладить тяжело, потому что очень часто бывает, что это нужно их родителям, а не им самим, потому что у родителей есть вопросы с потерей их авторитета, пониманием в семье, с учёбой подростков, с их поведением и т.д. А ребятам это неинтересно обсуждать, им и так нормально. Поэтому когда к несовершеннолетним правонарушителям обращаешься (звонишь, пишешь смс), чтобы предложить поучаствовать в процедуре медиации, им бывает это ненужно и непонятно зачем.

Бывает, что и подросток и родители думают, что медиатор – это человек, который за них всё решит. Донести мысль о том, что это переговоры, в которых они равноправные участники (нужно самому говорить и слушать) иногда очень трудно. Бывает, что подросток соглашается на все требования родителей, выходит из кабинета и ничего не исполняет из своих обещаний. Это также к вопросу о мотивированности подростка участвовать в медиации.

2. Есть ли различия в проведении медиации с правонарушителями (поясните, пожалуйста, свое мнение):

А) разного возраста

Ребята, которые ближе к восемнадцатилетнюю (16-17 лет), намного лучше осознают, что именно они хотят. Для них нужны конкретные формулировки, что от них хотят. Те ребята, которые младше шестнадцати, очень часто вообще до конца не осознают, где они находятся.

Б) по полу

Могу сказать, что подросткам намного проще общаться с медиатором своего пола, потому что им кажется, что так их лучше поймут. У нас в Службе есть практика, что если ты медиатор мужчина, а в переговорах участвуют молодой человек и девушка или две

девушки, можно попросить коллегу встать в ко-медиацию. Таким образом получается выстроить контакт лучше. В плане работы медиатора так работать, конечно, сложнее, но для подростка так будет, возможно, открыться легче.

Сказать, что именно парни или именно девушки более закрытые, я не могу.

#### В) по уровню образования

Особенных различий я не могу выявить. Единственное, подростки, которые обучаются в колледже, более сплочённые со своими друзьями, и если, например, было совершенно правонарушение, совершённое группой лиц (это были друзья) вряд ли медиатор сможет добиться от них того, чтобы о друзьях рассказали. Они расскажут о себе, а о других ребятах – нет. А вот ребята, которые ещё учатся в школе, более зависимы от родителей (под их крылом ещё), и они понимают, что на них есть на что надавить (школа, родители, полиция).

Ребята из колледжа, как правило, более независимы. Понимают, что могут позволить себе больше, иногда хуже из-за этого идут на контакт. С ними бывает сложнее доверительный контакт настроить.

#### Г) по видам правонарушений

В рамках восстановительной медиации мы можем работать там, где согласно УК или УПК можно урегулировать «дело» путём переговоров. Например, статья 116 УК РФ.

Особых различий не могу выявить.

Многие ребята, с которыми мы работаем, стоят на учёте в отделах сопровождения, потому что их просто поймали за курение, за несоблюдение комендантского часа, за распитие алкогольных напитков даже не ими, а их друзьями. Такие ребята, конечно, более лояльны и проще идут на сотрудничество. Вот те, кто совершил более тяжкое преступление (хищение или драка), более резкие. С ними, возможно, даже нужно быть поаккуратнее в формулировках. Они могут просто встать и уйти.

#### Д) по другому признаку (какому именно?)

Пока не знаю, что сказать. Подумаю...

3. Есть ли различия в проведении медиации, связанные с социальным статусом семьи, в которой воспитывается подросток (материальная обеспеченность; полная/неполная семья; образование и занятость родителей и т.д.)? Поясните, пожалуйста, свое мнение.

В полных семьях бывает так, что подросток с одним из родителей заодно. А в неполных семьях бывает такое: родитель конфликтует с ребёнком, а подросток шантажирует тем, что уйдёт ко второму родителю (если он жив) жить.

С неполными семьями надо быть очень осторожным на тему второго родителя. Только если медиатор чувствует, что это безопасно и подросток может об этом говорить, а ты сможешь проработать эмоции подростка, то важно это проговорить. Если медиатор чувствует, что либо он, либо подросток не справятся с эмоциями, то лучше эту тему не затрагивать.

В семьях с большим достатком правонарушители лучше осознают свою ответственность. Они понимают, что, действительно, бывает «не всё можно» или нужно нести ответственность за некоторые поступки, потому что родители им об этом рассказывают, их этому учат. Также они чувствуют себя более уверенными. Ребята из семей с меньшим достатком реже готовы нести ответственность за каждое своё действие. Но прямо особенностей проведения медиации я не могу выделить.

В продолжении темы о достатке, можно сказать и о медиаторах. Мы много раз поднимали вопрос в Службе, как стоит одеваться на процедуру медиации. Можно одеться дорого (в брендовую одежду) и подросток будет думать о том, сколько всё это стоит, начнёт тебя оценивать. Можно совсем недорого, но тогда он может не воспринять твой авторитет. Поэтому решили одеваться согласно обычному деловому стилю. Главное выглядеть ухоженно, чтобы не складывалось впечатление, что ты и о себе-то позаботиться не можешь, куда уж до разрешения конфликтов.

А разве там где больше ответственности, там не больше свободы? Я думала, что подросток из более богатых семей ведут себя наглее.

Да, он чувствует себя увереннее и чувствует, что он, например, в любой момент может встать и уйти, но ведь и вторая сторона на это имеет право. Поэтому медиатор старается установить баланс сил – это одна из его задач во время работы. Естественно, если начинаются какие-либо насмешки, медиатор должен это пресекать или останавливать медиацию. Я в своих медиациях всегда ввожу правило взаимной вежливости.

4. Кто обычно включен в процедуру восстановительной медиации? И какова реакция участников на метод (есть ли различия)?

Если нам поступает заявка на восстановительную медиацию, где есть жертва (потерпевший) и совершивший правонарушение, то в процесс медиации может быть включён специалист, который занимается сопровождением правонарушителя, органы опеки, очень часто включены родители (они часто хотят принимать активное участие). Бывает, что медиация проводится между несовершеннолетними правонарушителями, но в сам процесс включены ещё и их родители. Тогда нужно договориться о том, какую роль в медиации играют родители: они полноправные участники медиации или они

наблюдатели. Если они наблюдатели, то они не помогают своим детям в решении конфликта (ничего ни говорят, ни советуют), а просто присутствуют и слушают. Родители могут попросить перерыв, чтобы поговорить с ребёнком, но они не являются полноправными участниками медиации (не могут встать и начать выдвигать свои требования). Тут медиатору важно ещё определить, нужен ли, на самом деле, там родитель.

Тут тоже важный момент – принцип равенства (если у одного из детей родитель хочет и может участвовать, а у второго – нет, то нужно договариваться о чём-то другом).

Бывает, что инициатор медиации – комиссия по делам несовершеннолетних или отдел по делам совершеннолетних. Тогда медиатору нужно поддерживать контакт ещё и с ними, но они, как правило, не принимают участие в процедуре медиации.

Также в службе можно воспользоваться бесплатной психологической или юридической консультацией, поскольку бывает, что это необходимо.

5. Как оценивается, восстановлена ли жертва (потерпевший) в ходе проведения восстановительной медиации с несовершеннолетними правонарушителями?

Здесь задача медиатора проверить выполняемость договорённостей: насколько они непосредственно удовлетворяют обе стороны конфликта. Договорённости должны быть взаимовыгодными. Если потерпевшего удовлетворяют обещания (договорённости) правонарушителя, то такие договорённости можно считать удовлетворяющими. Плюс у нас в Службе есть этап постмедиативного сопровождения. Медиатор через неделю – две/три недели (срок выбирает сам медиатор) связывается со сторонами и узнаёт, как у них дела (как продвигается выполнение соглашений, всё ли в реальности оказалось так, как они договорились). Если нет, то у них есть возможность воспользоваться медиацией еще раз, перезаключить соглашение и пересмотреть договорённости. То есть тем, кто определяет, насколько успешно завершилась восстановительная медиация, являются сами стороны, которые могут утверждать компенсировали ли им ущерб, загладили ли перед ними вину, сделали ли всё возможное, чтобы потерпевший после этого инцидента чувствовал себя удовлетворённым. Если результат положительный, то можно считать, что медиация прошла успешно.

6. Скажите, пожалуйста, есть ли преимущество восстановительной медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями перед другими методами? Если «да», то в чем это проявляется?

Если подростки готовы договариваться и, самое главное, им есть, о чем договариваться, если они готовы сами прикладывать усилия и стараться понять, что они хотят от своего

оппонента, то преимуществом будет именно возможность - увидеть ситуацию с разных точек зрения (понять, почему другой человек так поступил, чем он мотивировался).

Преимущество восстановительной медиации в том, что сторонам необязательно проговаривать всё только с точки зрения закона, а можно поговорить также с точки зрения человеческих отношений, эмоций, переживаний и чувств. Что это дает? Это дает – возможность понять именно по-человечески друг друга участникам переговоров.

Есть ещё одно преимущество. Бывает, что тот, кому нанесли ущерб (вред), начинает видеть своего оппонента в крайне негативном облике (даже демонизирует его). Медиация помогает увидеть, что обидчик – это точно такой же человек, с такими же чувствами, переживаниями, просто он, видимо, мотивировался чем-то другим при совершении своего поступка. Медиация помогает снизить «градус» напряжения и перенести конфликт в нужное русло, а это уже помогает им начать договариваться. Очень часто после этого слышишь фразы: «Слушай, я был о тебе другого мнения. Мне казалось, ты вообще плохой».

**Вопросы о трудностях и проблемах, с которыми сталкиваются сотрудники службы медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями:**

7. С какими проблемами Вы сталкиваетесь, проводя медиацию с несовершеннолетними правонарушителями?

Я думаю, что мы этот вопрос в нашем обсуждении уже даже затрагивали. Я позволю себе повториться: есть проблемы, связанные с доверием несовершеннолетнего к медиатору; проблемы с установлением контакта; и проблема с замотивированностью у подростков в участии в медиации. Я бы, наверное, отметил эти три как самые большие проблемы.

В чём проявляется проблема с замотивированностью? В том, понимают ли подростки: нужна ли им медиация, что она им может дать, какие у них есть возможности и какие есть преимущества.

Я могу сказать, что проводя медиацию, нужно следить, за эмоциональной стороной конфликта. Если она вызывает очень сильные негативные эмоции – очень тяжело проконтролировать стороны. Плюс в нашей Службе в том, что мы встречаемся с каждой из сторон заранее, по-отдельности. А всю ситуацию проговариваем уже на самой медиации, и тогда сторонам проще контролировать свои эмоции, и если что-то происходит, что выбивает их из колеи (заставляет злиться, обижаться), то намного меньше вероятность, что они просто встанут и уйдут. Скорее всего, они просто скажут: «вот, я чувствую себя не комфортно, я не хочу, чтоб ты со мной об этом говорил». У меня бывали случаи, кстати, на дистанционке, когда одна из сторон, услышав какое-то негативное

высказывание в свой адрес, просто говорила: «я не хочу это слушать, до свидания» и просто нажимала кнопку «сброс». Вот такой интересный опыт.

Есть такая, наверное, можно сказать особенность, посадить конфликтующих спиной к двери, часам, чтобы они не видели их, не следили за временем и не смотрели на дверь (у них не было даже подсознательного желания выйти, уйти или закончить).

8. Как часто бывает такое, что подросток или его родители, отказываются от проведения медиации (на каком из этапов)?

Чаще всего это случается на этапе, когда ты звонишь сторонам, чтобы назначить встречу, и на этом этапе нужно проговорить, насколько для них вообще обсуждение работы в формате медиации актуально. Бывает так, что говорят либо неактуально, потому что они каким-то своим образом решили уже эту ситуацию. Бывает неактуально, потому что «я с ним вообще говорить не хочу». Бывает неактуальным, потому что потерпевшему страшно говорить с обидчиком (например, он боится, что он его снова побьет). Бывает, что неактуально, потому что «я сам не хочу, а меня заставляют», тогда нет возможности соблюсти принцип добровольности. А если нет возможности соблюсти хотя бы один из четырех принципов, то медиация не проводится.

Бывает так, что медиация не всегда доходит именно до этапа соглашения. Чаще всего к соглашению не приходят за одну встречу. Ещё из практики бывает, что за две-три встречи у сторон фоном снизился эмоциональный накал, и они как-то созвонились друг с другом, еще раз поговорили и поняли, что уже не обижаются и ничего друг от друга не хотят. В таком случае медиация, возможно, как раз для подростков и была успешной, хотя соглашения они и не заключили, но друг к другу претензий больше не имеют.

Чаще всего отказываются на этапе первого контакта медиатора с одной из сторон. Медиатор объясняет, что есть такой формат работы – медиация (это переговоры, на которых заключается взаимовыгодное соглашение). А люди не понимают, не знают об этом и отказываются.

9. Какие Вы видите основные проблемы в развитии служб примирения в сфере восстановительной медиации при работе с несовершеннолетними правонарушителями?

Вообще, есть проблема, которая не только про восстановительную медиацию, а вообще про медиацию в целом - это уровень информированности, о том, что есть такая возможность. Наверное, это связано всё ещё с нехваткой довольно большого количества квалифицированных медиаторов. Так, например, если взять школьные службы примирения, то очень мало в каких школах есть конкретный специалист, который



отвечает за это. Как правило, эту роль на себя берет психолог, который может даже не иметь сертификата медиатора. Нельзя игнорировать уровень информированности – это, наверное, самая первая проблема, с которой сталкиваются службы примирения!

Плюс, возможно, тяготение к традиционным способам разрешения конфликтов (через суд, через правоохранительные органы, через какие-то еще другие методы, возможно, методы силовой борьбы). Люди, в принципе, еще не все привыкли к тому, что в большей степени проблемы можно решить переговорами (разговором и путем достижения договоренностей). Нет культуры вот этой для переговоров. Возможно, намного проще сказать: «вот он меня обидел, давайте ребята соберемся, дадим ему ответ, ну как-нибудь посильнее».

10. Есть ли ситуации, в которых медиация бессильна или просто невозможна? Какие это ситуации?

Если не соблюден хотя бы один из принципов медиации.

Наличие психиатрических заболеваний.

Нецелесообразно проведение медиации, у одной из сторон очень сильное чувство мести, то есть хочется именно отомстить, задавить, унижить, принизить, как-то оскорбить. В таком случае сторона пытается переманить медиатора на свою сторону, заставить его говорить за себя. Такой человек пытается выведать какие-то секреты, тайны своего обидчика. Для медиатора очень важно, во-первых, этот момент отследить, а, во-вторых, объяснить, что если он хочет мстить, то договориться не получится (ведь медиация это про то, чтобы договариваться, учиться прощать, принимать извинения, искать альтернативные варианты, а не мстить).

Если у человека есть нарко-, алко-, игровая или какая-то другая зависимость. По поводу зависимостей, на самом деле, всё индивидуально и, например, если идет период ремиссии (человек может отвечать за свои слова и поступки), то работать с ним возможно.

Я лично проговариваю про принцип конфиденциальности: да, мы сохраняем конфиденциальность, но если мы узнаем о чем-то, что грозит жизни и здоровью других людей (например, о готовящемся преступлении), то мы обязаны сказать об этом.

**Вопросы о возможных решениях проблем, с которыми сталкиваются медиаторы в работе с несовершеннолетними правонарушителями:**

11. Видите ли Вы какие-то возможности решения проблем, с которыми сталкиваются медиаторы, работая с несовершеннолетними правонарушителями? Какие именно?

Получается, что проблемы в работе с несовершеннолетними правонарушителями мы затронули ранее: это были вопросы контакта, доверия и вопрос замотивированности.

Со стороны именно медиаторов, что здесь делать можно? Учиться понимать подростков. Ведь, возможно, кому-то просто некомфортно работать с несовершеннолетними, и это нормально, кто-то специализируется там только на разводах или разделе имущества, алиментах и всё в таком духе. Я думаю, что здесь просто нужно учиться, читать книги, статьи, применять полученные знания в сфере психологии подросткового возраста. Опять же, если ты медиатор мужчина и несовершеннолетний противоположного пола - девушка/девочка, то можно взять себе напарника медиатора-женщину, и у вас тогда будет разногендорная пара, и тогда, возможно, у неё получится наладить контакт.

12. Есть ли моменты в организации работы в Вашей Службе, которые хотелось бы улучшить?

Из наболевшего: хочется кабинет побольше или хотя бы несколько кабинетов для проведения медиации. Бывает, что сразу нескольким медиаторам нужен один кабинет.

Что еще? Мы сейчас работаем над тем, чтобы популяризировать медиацию и сделать так, чтобы люди хотели сами к нам обращаться, и, грубо говоря, настроить поток входящих заявок. Естественно, это очень тяжелая работа – это не делается быстро, тем более что это стало тяжелее из-за удалёнки.

Что с несовершеннолетними? Ну, бывает вот, что заявки нам присылают из отдела социального сопровождения иногда от того, что родитель не может ничего сделать, специалист не знает, что делать. Тогда они отправляют на медиацию, чтобы попробовать договориться (чаще всего об этом просят родители, которые уже не знают, где искать поддержки). Мол, пусть там попробуют, что-то сделать с подростком. Во-первых, это не очень качественные заявки, в плане того, что подросток не будет замотивированным в участии в медиации. Но поскольку нам заявку прислали, мы должны отработать её, мы должны сделать созвон, сделать встречу, это опять же время.

13. Если да, то какие возможности Вы видите для их улучшения/развития Службы медиации?

Все такие вопросы, на деле все, для меня вечно упираются в то, чтобы люди просто больше знали про медиацию, чтобы они ею пользовались и чтобы понимали, что не обязательно для разрешения своих споров идти в суд или привлекать какие-то другие органы. Что мы (сотрудники Службы) можем для этого сделать? Проводить больше медиаций, больше рассказывать про медиацию. Сейчас у нас уже начали появляться, и их становится с каждым месяцем больше, люди, которые пришли к нам, потому что их друзья попробовали, им это помогло, и они посоветовали обратиться к нам.

Эта вся деятельность вкуче направлена на то, чтобы продвигать медиацию. Опять же там написать статью, написать какую-то книгу. Наш начальник Центра урегулирования конфликтов Бриль Михаил Сергеевич ездил на радио, на TV давал интервью, участвовал в каких-то программах, они выходили по телевизору их можно найти. Директор нашего всего Центра «Контакт» Канаян Ваган Ахиллесович также ездит, дает интервью, рассказывает о работе всего Центра, но также затрагивает Службу медиации. Популяризация, в общем, потихонечку, но проходит.

Еще опять же есть проблема именно, наверное, в культуре нашего народа, не всем хочется идти к специалисту за тем, чтобы помогли тебе. Помогли не в том плане, чтобы решили за тебя проблему, а хотя бы научили друг друга слушать, слышать. У некоторых людей, я сам с этим очень часто сталкиваюсь, остаётся в голове мысль, что если происходит какая-то ситуация, то нужно не выносить ссор из избы. Правильнее вот всё внутри своих взаимоотношений, внутри своего дома держать, даже если с этим не справляешься, даже если приводит к более худшему варианту развития событий. Я это не совсем понимаю.

Да, я понимаю, о чём Вы. У нас до сих пор стыдно пойти к психологу. А тут медиация, про которую они, к огромному сожалению, не слышали. Вот кстати, Вы как к этому относитесь? Если физик-ядерщик захочет стать медиатором, и придет, и обучится, и станет сертифицированным медиатором.

Как я к этому отношусь? Да нормально. Сейчас нужно популяризировать медиацию и рассказать о ней как можно большему количеству людей о таком методе работы. Поэтому, наверное, это сейчас хорошо, что любой может получить специальность. Потом, когда и если закон перепишут, и скажут, что вот нужно какое-то конкретное образование – возможно станет лучше. Возможно, просто специалисты будут более качественные. А так чтобы популяризировать, рассказать - да, почему нет?

**Вопросы о перспективах дальнейшего развития Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ» и служб примирения в России, работающих с несовершеннолетними правонарушителями:**

14. Как Вы считаете, с чем связано то, что количество заключаемых в России медиативных и мировых соглашений весьма невелико относительно зарубежных стран?

Лично я считаю, что показатель количества заключённых соглашений не всегда отражает то, насколько успешно или эффективно прошла медиация. Опять же, люди могут не заключить именно медиативное соглашение, но проработать свои эмоции, обиды, вопросы, связанные с конфликтом, а в перерывах между медиациями встретиться

самостоятельно, договориться между собой, сообщив медиатору о том, что дальше они работать не будут, так как исчерпан предмет конфликта, например.

Вот, ну например, в Китае. У них это обязательно, и там очень мало дел, которые не проходят обязательные процедуры медиации, и при этом у них очень высокий уровень примирения благодаря этому. Но у нас пока люди не привыкли к тому: что, во-первых, можно обратиться к специалисту. Во-вторых, рассказать о своей проблеме третьему человеку. В-третьих, «а что, суд же решит и обидчик понесет наказание, вот пусть и несет его».

С культурой, в общем, в основном, и мышлением, конечно. Опять же с популяризацией медиации, чем больше людей будут знать о том, что у них хотя бы есть эта возможность, тогда я думаю, вырастет количество примирений.

Тут и вторая сторона этого вопроса: если медиация «обязательна», то что делать с принципом добровольности? Я считаю, что в этом плане всё ещё необходимо прорабатывать и модернизировать законодательство. А уже в «самой работе» общаться с участниками переговоров об их заинтересованности в медиации, ожиданиях и целях.

15. Известно ли Вам, насколько широко используется медиации в работе с несовершеннолетними правонарушителями в Санкт-Петербурге? Кто, кроме «Контакта», использует данный метод?

Ну, во-первых, «Контакт» да. Школьные службы примирения, но опять же, если там есть специалист, который грамотно обучен и он может проводить процедуру восстановительной медиации, скорее всего, на бумаге ты получишь ответ «да», а в реальности, скорее всего, «нет». Медиация еще проводится при уполномоченном по правам ребенка, я не помню есть ли там технология восстановительной медиации, но классическая там 100% есть. Скорее всего, в аппарате уполномоченного по правам ребенка имеют возможность проводить и восстановительную медиацию.

Есть «Лига медиаторов», но она больше по бизнес медиации. В Петербурге я про медиацию из учреждений знаю только «Контакт» и «Лигу медиаторов», Центр социальной помощи семье и детям, и медиация в аппарате при уполномоченном по правам ребенка, ну и школьные службы примирения, в основном, так.

16. Как вы относитесь к проблеме межведомственного взаимодействия в проведении медиации? Возможно ли оно, и кого следует привлекать для проведения процедуры медиации и/или организации такой работы?

Могу по опыту ответить, у нас есть субъекты профилактики в каждом районе – это опека например. Во-первых, они присылали заявки, то есть заполняли их от своего имени и

направляли к нам людей. Во-вторых, предоставляли нам помещения (помещения, столы, стулья и т.д.) для того, чтобы мы могли проводить медиацию. В принципе, по опыту опека в большинстве случаев идёт навстречу, они готовы сотрудничать.

Другое ведомство – это отдел социального сопровождения несовершеннолетних правонарушителей, которое, кстати, находится в структуре «КОНТАКТА». Опять же, они как инициаторы заявки могут быть, могут предложить несовершеннолетним попробовать, и опять же, мы можем пользоваться их помещениями. Говорить о том, чтобы кого-то из этих специалистов привлекать в саму процедуру медиации, я не могу. Потому что, как правило, в этом нет вообще никакой необходимости.

Какие еще? Ну, полиция, суды – они активны в том плане, что что предоставляют нам заявки, рассказывают о возможностях людям, а также передают нам: «вот этим людям может быть понадобится, мы им рекомендовали обратиться к вам» или: «вот мы их направляем к вам». Также комиссии по делам несовершеннолетних делает то же самое, школы делают так. В любом случае, кому-то из этих ведомств нет необходимости, принимать непосредственное участие в самой медиации. Такого опыта не было у меня. У моих коллег, скорее всего, тоже таких ситуаций не было.

Кстати, бывает медиация между иностранными гражданами. У нас в Службе как раз прошлым летом или осенью такая ситуация была: один в России, здесь в Санкт-Петербурге, другой живет во Франции город не помню. И мы привлекали консульство, оно с нами активно взаимодействовало, чтобы обеспечить нас, на пример, переводчиком, если у нас нет тех людей, которые владеют языком. Адвокаты приходили, и это была очень такая масштабная медиация. Там было, по-моему, 8 человек, она шла 7 часов. У них в итоге было две или три встречи, и ну еще перелеты туда-сюда (то есть одна из сторон, естественно, потратилась на перелеты).

Очень часто бывает, что адвокаты хотят принимать участие или стороны сами просят, чтобы адвокаты были. Тут же опять нужно проговорить о том, кто такие адвокаты в наших переговорах, кем они являются здесь - они наблюдатели, или полноправные участники. Если они наблюдатели, они, естественно, никаких советов не дают, никакого участия, просто сидят что-то записывают и всё.

17. Знаете ли Вы о планах дальнейшего развития Службы медиации «Контакт» на ближайшие годы? Каковы основные направления этого развития?

Одно из направлений пришло неожиданно, даже слегка принудительно – это диджитал направление (цифровое), мы за апрель провели больше 144 консультаций и 14 медиаций.

Я считаю, что это очень существенно повлияет на работу всей Службы, возможно, кто-то в принципе начнет чаще так работать.

Какие еще направления? Ну, мы развиваемся в области обучения, мы модернизируем программу, чтобы люди могли получать более качественное обучение медиации, проходить наш курс и получать сертификаты.

Мы налаживаем взаимодействие с субъектами профилактики, стараемся делать так, чтобы медиацию чаще рекомендовали. Есть идеи написать книгу, которая будет в себя включать некоторые аспекты проведения медиации у нас, в нашей Службе.

**Спасибо за Ваши ответы!**