

Ричард Коэн

Практическое руководство для школьного медиатора.

Медиация конфликтов, основанных на травле. Общий обзор.

Травить - постоянно беспокоить или раздражать, подразумевает систематическую травлю, выражающуюся в приставании, угрозах или требованиях.

К сожалению, травля хорошо знакома школьникам и школьным медиаторам, помогающим разрешить подобные конфликты. Большинство случаев травли безопасны, но, тем не менее, они ранят и представляют собой следующее поведение: поддразнивание, обзывание, надписи на стенах туалета, распространение слухов. Существуют более серьезные проявления травли: когда ученика постоянно обзывают различными словами расистского характера, когда группа учеников регулярно пытается недолжным образом «зажимать» свою одноклассницу - все это нарушает охраняемые на федеральном уровне гражданские права несовершеннолетних жертв¹.

Практика показывает, что, по меньшей мере, четверть из десятков тысяч конфликтов, каждый год разбираемых школьными медиаторами, связана с одной из форм травли. Цель данной главы – рассмотреть, когда и в какой форме возможно использование медиации при разрешении подобных конфликтов.

При применении медиации в конфликтах, основанных на травле, существуют разные нюансы. Для иллюстрации давайте рассмотрим сначала случаи травли *школьников взрослыми*. Можно предположить, что здесь мы можем обойтись без подробностей и сказать о том, что не следует проводить медиацию в подобных случаях в начальных классах. Представляется, что подобное поведение, являющееся серьезным злоупотреблением взрослыми своими обязанностями, требует административного решения вопроса и, как правило, наказания².

Однако конфликты между учителями средних и старших классов и их учениками с успехом разрешаются при помощи медиации. Часто в подобных конфликтах школьники заявляют, что учителя «травят их». Возможно, ученики чувствуют, что учитель к ним постоянно цепляется, или им кажется, что учитель относится к ним иначе, чем к другим одноклассникам. Для наших целей неважно, правильно ли воспринимают ситуацию школьники, (хотя в большинстве случаев они бывают правы). Если дело подходит для

¹ В данной главе автор использует термины «жертва» и «преследователь» для облегчения понимания и чтения, хотя сомневается в возможности подобным словом охарактеризовать участников, особенно в связи с такими сложными понятиями.

² Выявлены существенные успехи при использовании медиации для работы со случаями травли преподавателями студентов на уровне университетов, однако, в данных ситуациях студенты сами взрослые, или почти взрослые.

медиации, то ее результатом может стать преодоление значительных разногласий между большинством школьников и учителей в том, что касается власти в школе, зрелости, навыков общения и уверенности в себе.

Конечно, медиация не всегда подходит к случаям травли взрослых – ученик. Главное в данной ситуации – провести очень тщательное предварительное собеседование. Если на нем выяснится, что травля действительно происходит, особенно в случае с нарушениями гражданских прав школьников (сексуальное преследование, преследование на расовой почве и т.п.), то медиацию в качестве основного средства решения конфликта проводить нельзя. Все неофициальные беседы с участниками или с глазу на глаз должен проводить представитель администрации, который может передать при необходимости случай на медиацию.

Даже если будет получен запрет на проведение медиации в случае травли взрослых – ученик, это не повлияет на огромное количество потенциальных случаев. Школьники часто подвергаются травле со стороны ровесников, чаще всего – друзей или знакомых. Большую часть времени оба ученика (или группы учеников) занимаются травлей друг друга. Например, Уейн обошелся таким-то образом с Хи-Джин, которая, в свою очередь, ответила ему тем-то, что так разозлило Уейна, что он сделал вот такое с Хи-Джин и ее друзьями, и так далее. Когда между сторонами существует определенный баланс в том, что касается травли, то это не создает больших проблем для медиаторов. Можно с успехом применять медиацию к подобным конфликтам, используя при этом стандартную процедуру школьной медиации.

Настоящую проблему представляет для медиаторов отсутствие подобного баланса. В данной главе мы будем рассматривать, «конфликты, основанные на травле», в которых травля не является *взаимной*. Есть вполне очевидная жертва и преследователь, или очевиден дисбаланс в степени жестокости поступков участников, и беспристрастный наблюдатель сказал бы, что один из участников несет большую ответственность за травлю, чем другой.

Почему медиация?

Для понимания эффективности медиации в разрешении конфликтов, связанных с травлей, необходимо для начала выяснить, какие есть альтернативы. Наиболее распространенный в школах способ разрешения подобных конфликтов – наказание со стороны дисциплинарной системы. После того, как представителям администрации становится известно об инциденте, они проводят с организатором травли беседу, назначают наказание, пропорциональное жестокости его поступков, и, возможно, побуждают его извиниться перед жертвой устно или письменно. Помимо внутренних дисциплинарных методов разрешения конфликта в школе, жертвы травли в США могут подать заявление в региональное отделение Организации по защите прав человека. В наиболее серьезных случаях жертвы могут также подать иск в суд против школьной системы и даже против отдельных школьников (или, точнее, против опекунов школьников). Рассмотрим следующий пример:

Эдгар итак достаточно расстроился, когда получил результат своего теста по математике от миссис Хутен - там стояла двойка. Внезапно Скотт выхватил у него тест из рук и передал по рядам, крича, что Эдгар дурак. Эдгар побежал за ним, но миссис Хутер остановила его и отправила обоих к завучу по средним классам. Это не первый конфликт мальчиков. Скотт – задира, и вместе с друзьями он часто пристает к

Эдгару. Они называют его, например, «ляжкой от лифчика», потому что однажды они увидели у него бретельки футболки, которую приняли за бюстгалтер. Однажды утром перед занятиями Скотт даже побил Эдгара, за что и был на время исключен из школы. Теперь Эдгар специально опаздывает в школу, чтобы не попадать в неприятные для него ситуации. Он рассказал обо всем своей бабушке, у которой живет, но она не знает, как ему помочь.

Сами по себе наказания со стороны администрации или судебный иск не смогут эффективно разрешить *межличностный конфликт* между школьниками, которые постоянно находятся в контакте. В приведенном примере Скотт был на время отстранен от занятий, но и после этого он продолжал травить Эдгара. Не говоря уже о проблеме эффективности такого решения, ограничительные меры, например, административные слушания или судебный процесс не вызывают у жертв желания обращаться к ним. Это связано с тем, что:

- внимание акцентируется на нарушении правил, а не на испорченных отношениях³;
- процесс быстро уходит из-под контроля жертвы, попадая в руки администраторов;
- общение между сторонами происходит через администратора, прямой контакт сторон не поощряется;
- официальные процессы, как правило, затягиваются на долгое время и становятся публичными;
- очень часто жертвы не хотят проблем для того, кто их травит, а они автоматически возникают в случае административного разбора конфликта.

Конечно, наказание иногда необходимо. Хорошим решением может стать и судебный процесс в отношении более серьезных случаев или когда жертве не возмещается причиненный ей вред другими способами. Однако в подходящих ситуациях медиация может оказаться самым благотворным инструментом:

- Одна из основных целей медиатора – действительно помочь сторонам понять (при этом не обязательно принять) взгляд другого человека на ситуацию. Медиаторы проясняют моменты недопонимания и переформулируют заявления сторон так, чтобы они могли "услышать" друг друга. Процесс также предоставляет участникам возможность сделать то, что они, чаще всего, и хотят сделать: задать вопросы друг другу (например, «Что ты имел в виду, когда сказал мне вот это?») или «Почему ты решил приставать ко мне, а не к другим девочкам?»), а также ясно и уверенно объяснить свою точку зрения о том, какое поведение считается приемлемым, а какое - нет. Даже когда жертвы огорчены ответами преследователя на свои вопросы, они все же чувствуют себя лучше от того, что получили ответы, а не просто задали вопросы.
- В медиации результат и, в значительной степени, процесс контролируют стороны. Это именно то, чего часто хотят ученики.
- Значительный процент жертв травли хотят, в основном, получить две вещи: первое - прекращение оскорбительного поведения, и второе - получить отклик понимания а, возможно, и извинение со стороны преследователя. Необязательно жертва захочет доставить проблемы преследователю или добиться его наказания. Большинство жертв даже надеется на продолжение тех отношений с преследователем, «какие были раньше». Для таких участников медиация является желаемой альтернативой использованию строгого наказания.

³ Некоторые считают, что при акценте на нарушении правил нарушитель может сделать вывод, что гораздо важнее не прекратить травлю, а не быть пойманным за подобным действием.

- Медиация не препятствует применению сторонами других способов выхода из сложившейся ситуации, включая инициацию официальных дисциплинарных разбирательств до или после участия в процессе. И тот факт, что школьники хотят использовать медиацию для разрешения конфликта, не препятствует администрации донести до учеников вполне определенную мысль, что некоторые формы поведения являются неприемлемыми. Школьники могут получить дисциплинарное наказание *и при этом* участвовать в медиации. В подобном случае медиация «является восприимчивой к мнениям сторон и касается обоих участников», одновременно удовлетворяя потребность школы в контроле и устранении любого рода травли.
- Медиация делает акцент на принятии ответственности перед личностью, а не перед властями, и касается воспитания, а не наказания. Когда наказание приводит к переменам и разрешению конфликта (чего зачастую не происходит), то, как правило, преследователь просто перестает вести себя агрессивно. Однако преобразующий эффект можно получить, если дать ученику-преследователю возможность посмотреть «в лицо» последствиям своих поступков, подчеркивая отношения и ценности, которые привели к агрессивному поведению. Подобной глубины понимания невозможно достичь только дисциплинарными методами разрешения конфликтов.
- Медиация гарантирует конфиденциальность, сохранить которую стремятся как преследователи, так и жертвы, ведь травля вызывает чувство стыда. Школы теряют огромные возможности для разрешения конфликтов, когда, в первую очередь, решают их публичным, административным способом.
- Поскольку процесс медиации достаточно быстрый, он обладает потенциалом разрешения конфликта вскоре после того, как стороны обратились с просьбой о проведении медиации. И именно этого в большинстве случаев хотят жертвы.
- Несмотря на беспокойство, которое вызывает неравное соотношение сил между преследователем и жертвой, медиация часто дает жертвам возможность участия в процессе, который предоставляет им случай увидеть, что их мнение важно, настолько же важно, как и мнение преследователя. Медиация дает жертвам возможность почувствовать себя равными, увидеть уважение их точки зрения и вновь обрести чувство контроля над своей жизнью. В процессе медиации участники часто приходят к взаимопониманию. Медиация приносит пользу в любом случае (когда стороны разделяют ответственность и когда не разделяют). Также нет гарантии, что соотношение сил между сторонами поменяется в случае официальных слушаний или дисциплинарных наказаний.

Трудности проведения медиации конфликтов, связанных с травлей

По своей природе конфликты, связанные с травлей, обладают некоторыми чертами, которые являются серьезным испытанием для возможностей медиации, и поэтому необходимо внести важные изменения в ее структуру. К таким чертам можно отнести:

1. **Работа медиаторов протекает в тени работы дисциплинарной системы.** Большинство случаев травли, происходящих между учениками, нарушают дисциплинарный кодекс школы. Это означает, что конфликт, а в особенности преследователь, часто оказывается в центре внимания администрации. Административный ответ на травлю может проявляться как в незамедлительном уведомлении правовых органов (в самых сложных случаях), так и в относительном бездействии, или в наиболее вероятном подходе – совмещении наказания с

- попыткой воспитательных мер против несоответствующего поведения. Если стороны попытаются разрешить конфликт при помощи медиации, то, как правило, одной из них или обеим придется зайти в кабинет администратора для обсуждения ситуации. "Тень" дисциплинарного разбирательства "падает" на процесс медиации и может повлиять на поведение сторон.
- 2. Конфликт не сбалансирован.** На многих медиационных сессиях, даже когда изначально кажется ясным, кто жертва, а кто преследователь, участники обнаруживают, что поведение обоих привело к эскалации конфликта. Однако, по нашему определению «конфликтов, связанных с травлей», одна сторона вела себя таким образом, что нанесла оскорбление или ранила другую сторону, а последняя практически ничего не делала, чтобы спровоцировать преследователя на подобное поведение. И, соответственно, взаимная травля сторон, которая привела к конфликту, в данном случае недопустима. Более того, у преследователя может оказаться больше фактической или предполагаемой силы, чем у жертвы: физическая сила, институциональная поддержка, помощь ровесников, большие способности, связанные с языком и культурой, умственные способности и т.п. Подобные качества приводят к нарушению баланса с точки зрения медиатора.
 - 3. Может оказаться так, что преследователи не проявляют должной инициативы в процессе медиации.** Школьники, которые организовали травлю, могут не захотеть участвовать в медиации. С одной стороны, если их встреча с представителями администрации произошла до контакта с медиаторами, они могут чувствовать давление и не захотят участвовать добровольно. С другой стороны, если им назначено дисциплинарное наказание до проведения медиации, то они могут считать, что они ничего не получают от участия в процессе. Это особенно характерно для случаев, когда между сторонами конфликта не было никаких отношений до возникновения этой ситуации или когда школьник, организовавший травлю, не хочет ничего определенного от жертвы.
 - 4. Существует возможность повторной виктимизации.** В конфликтах, связанных с травлей, всегда существует риск, что преследователь или сам процесс медиации нанесут жертве повторную травму. Подобное может произойти в ряде случаев. Жертву может огорчить необходимость обсуждения и, в некоторой степени, повторное переживание этой ситуации во время медиации. Прямое или косвенное, намеренное или нет отсутствие раскаяния в словах или поведении преследователя во время медиации также может ухудшить положение жертвы. И, наконец, злой, раздосадованный преследователь может просто продолжить травить жертву как в школе, так и за ее пределами после завершения процесса медиации. Важно отметить, что возможность повторной виктимизации также вероятна, а может быть, и в большей степени характерна при использовании дисциплинарной модели разрешения конфликта.
 - 5. Ориентация на «прошлое».** Во время медиации стороны обращаются к прошлому только в той степени, в которой оно дает им возможность достичь успеха в будущем. Динамика конфликта, связанного с травлей, представляет, однако, определенные трудности. В подобных конфликтах различные поступки и ремарки из прошлого, а также толкование участниками этих событий играют первостепенную роль. В отличие от большинства других случаев обещания стороны «не поступать так больше» недостаточно, чтобы ответить на нужды другой стороны. Обычно жертвам необходимо искреннее извинение со стороны преследователя, который осознает и берет на себя ответственность за свои злодеяния. В определенной степени жертвам также необходимо и наказание этого человека.

Полезная модель: восстановительное правосудие и медиация между правонарушителем и жертвой

Одним из вариантов для инициирования и организации проведения медиации конфликтов, связанных с травлей, является восстановительное правосудие и медиация между правонарушителем и жертвой. Подобный подход к правосудию и связанная с ним форма медиации работает с конфликтами, которые в большинстве случаев схожи с конфликтами, связанными с травлей.

Восстановительное правосудие представляет собой такой подход к правосудию и разрешению конфликтов, который существенно отличается от обычного институционального подхода, известного как карательное правосудие. Если кто-то причиняет кому-то вред, то в ходе карательного процесса выявляется вина и назначается наказание. Если кто-то вламывается к кому-то в дом, система уголовного правосудия (а она представляет собой наиболее распространенную форму карательного правосудия) задействуется для поимки, осуждения и наказания несущего ответственность лица. Жертва может дать свидетельские показания для помощи в осуждении правонарушителя, но ей не предоставляется возможность диалога с правонарушителем. Карательное правосудие как процесс возмездия не обращает внимания на нужды жертвы или на воспитание правонарушителя. Также наказание исходит не от жертвы или правонарушителя, а от суда. Большинство дисциплинарных систем школ представляют собой менее официальные формы карательного правосудия.

Напротив, философия восстановительного правосудия утверждает, что при виктимизации одного человека другим вред причиняется и жертве, и обществу, и правонарушителю. Нужды и заботы жертвы превыше всего, и вместо поиска ответа на вопросы «кто виноват?» и «как его (или ее) наказать?» восстановительный подход акцентируется на исцелении и предотвращении рецидивов, благодаря возмещению причиненного всем вреда. Значит, в данном случае возможно:

- помочь жертвам возместить причиненный им вред, преодолеть их страхи, ответить на их вопросы и залечить раны;
- помочь сообществу создать механизмы выполнения своих норм и применять их, а также призвать членов сообщества к ответственности;
- помочь правонарушителям взять на себя ответственность за свои поступки, учиться на своих ошибках, исправить причиненный вред и примириться с жертвой.

Все формы восстановительного правосудия, основанные на правосудии сообществ, являются дополнением к карательному правосудию государства. Медиация между правонарушителем и жертвой представляет собой одну из подобных форм общинной медиации, получающей все большее распространение. В данном случае правонарушители и подвергшиеся виктимизации люди встречаются лицом к лицу для обсуждения преступления правонарушителя и поиска возможности возмещения причиненного вреда. На данный момент в Соединенных Штатах и Канаде существует порядка 200 программ медиации между правонарушителем и жертвой. Многие из них занимаются исключительно медиацией преступлений с участием подростков или преступлений против собственности, но все чаще эти процессы используются для рассмотрения более серьезных правонарушений, таких как изнасилование, нанесение тяжких телесных повреждений, ДТП с летальным исходом.

Современный процесс медиации, используемый медиаторами между правонарушителем и жертвой, сформировался как ответ на трудности, связанные со встречей сторон конфликта. При медиации конфликтов, связанных с травлей, школьные медиаторы могут

использовать уроки, извлеченные из такой уникальной формы медиации, поскольку эти конфликты во многом схожи с конфликтами, которые рассматриваются в ходе медиации между правонарушителем и жертвой.

Медиация между правонарушителем и жертвой отличается от школьной медиации по четырем основным аспектам:

1. **Правонарушитель должен признать ответственность за правонарушение до медиации.** Наиболее существенная разница между медиацией правонарушитель-жертва и школьной медиацией заключается в том, что правонарушитель обязан признать вину и выразить желание исправить вред, причиненный жертве *до проведения медиации*. Наличие вреда в действиях правонарушителя не обсуждается. Если кажется, что правонарушитель не желает брать на себя ответственность за последствия своего преступления во время предварительных встреч, то данный конфликт нецелесообразно решать с помощью медиации между правонарушителем и жертвой. Такой подход дает всем участникам возможность сконцентрироваться на исцелении, а не на спорах о том, что произошло в прошлом. Сравните данный подход с типичной школьной медиацией, в которой основной акцент делается на рассмотрении субъективных нужд сторон, а вопрос о том, кто прав или виноват, не рекомендуется даже затрагивать.
2. **Медиатор проявляет нейтральность разными способами.** Начиная с рассмотрения конфликта, большинство медиаторов восстановительных встреч между правонарушителем и жертвой отчетливо осознают необходимость своей беспристрастности. Как все медиаторы, они не отдают предпочтения какой-либо одной стороне, не встают на чью-то сторону, не выносят суждения о том, что хорошо, а что плохо. Однако в подобном контексте стороны участвуют в процессе как правонарушитель и жертва, злоумышленник и потерпевший. Восстановительная встреча становится, таким образом, не только средством для разрешения конфликта, но и средством для заглаживания вреда. И в таком свете, хотя медиаторы и надеются, что их работа поможет и правонарушителю и жертве извлечь пользу из процесса, они все же не остаются нейтральными по отношению к правонарушению⁴. Медиаторы осознают вред, причиненный жертве, чтобы помочь исцелению всех участников.
3. **Тщательная подготовка участников медиаторами до проведения встречи «лицом к лицу».** Часто медиаторы восстановительных встреч тратят много времени на личные встречи (некоторые предпочитают называть их «обучением») для подготовки сторон к проведению медиации. Частично такая работа проводится для установления доверительного отношения к медиатору, что очень важно в данном контексте. Во время этих встреч обсуждаются различные вопросы: сторонам рассказывают о процессе медиации, им помогают настроиться на реалистичное отношение к тому, что может дать медиация, определить, какие вопросы следует рассмотреть на медиации – все это явно схоже с теми темами, которые обсуждаются во время первичных собеседований в школе⁵. Однако для того, чтобы избежать возможной повторной виктимизации и увеличить шансы на

⁴ Признать причиненный вред и при этом не стыдиться или обвинять – серьезная проблема для медиатора. Они могут сказать что-то типа: «Мы собрались здесь для того, чтобы рассмотреть инцидент, по которому суд признал, что г-н Правонарушитель причинил вред г-ну Жертве. Сегодня наша цель – помочь вам понять ваши мысли и чувства касательно этой ситуации, чтобы вы все смогли извлечь из этого пользу».

⁵ В некоторых школах подобные собеседования сначала проводятся координаторами медиаций, которые уже потом договариваются о встрече с медиаторами, если стороны решаются на участие в процессе.

успех, медиаторы восстановительных встреч выходят далеко за рамки типичных предварительных собеседований. Например:

- помогают правонарушителю понять последствия преступления, и, следовательно, тревоги жертвы, и то, как он или она могли бы компенсировать причиненный вред жертве;
- помогают обеим сторонам научиться выражать свои мысли наиболее эффективным способом, например, говоря от первого лица;
- обеспечивают обеим сторонам дополнительную помощь (терапия, клуб анонимных алкоголиков и т.п.), необходимую для исцеления ран, связанных с преступлением.

Иногда медиаторы восстановительных встреч неоднократно проводят отдельные встречи с участниками конфликта, порой даже дают им домашнее задание, которое участники должны выполнить в промежутке между встречами. В большинстве сложных случаев могут потребоваться годы подготовки.

4. **Участие сообщества в восстановительных встречах.** Опираясь на предпосылку, что преступление против индивидуума есть преступление против сообщества, некоторые виды медиации между жертвой и правонарушителем проходят с участием представителей сообщества. И правонарушитель, и жертва могут пригласить членов семьи, друзей, сторонников для поддержки в процессе медиации. Также присутствовать могут и другие представители сообщества, кого преступление коснулось напрямую или кто чувствует свою ответственность за участников. Все участники проходят тщательный отбор, чтобы обеспечить безопасность сторон и потенциальный успех процесса медиации. Конечно, в типичных медиациях в школе редко участвует кто-то кроме сторон конфликта. Даже участие родителей сторон не рекомендуется.

Основываясь на этой краткой информации о медиации между жертвой и правонарушителем, взгляните на процесс медиации школьных конфликтов, основанных на травле. Хотя школьные медиаторы не могут напрямую применять методы, которыми пользуются медиаторы восстановительных встреч, они могут использовать их для проведения сходных, но менее напряженных ситуаций, которые присутствуют в конфликтах, связанных с травлей⁶.

Рекомендации по проведению медиации конфликтов, связанных с травлей

В совокупности характеристики конфликтов, основанных на травле: возможные правовые и дисциплинарные вопросы, необходимость предотвратить повторную виктимизацию, а также дисбаланс сил между сторонами - представляют серьезную проблему для медиаторов и требуют осторожности. Тщательное изучение дела и собеседование необходимы для оценки возможности проведения медиации в конкретном случае. Когда дело подходит для медиации, то школьные медиаторы, одновременно с преследованием цели искоренения травли в школе должны следовать основным принципам медиации: добровольность, беспристрастность, конфиденциальность, межличностные трансформации, самоопределение и безопасность.

⁶ Школьным медиаторам важно пройти дополнительный тренинг по обучению восстановительной медиации.

Подробное собеседование

Конечно, вопросы, связанные с возможной медиацией по какому-то делу, как правило, не ясны до проведения предварительного собеседования. При передаче дела на медиацию координаторам часто сообщают общие детали ситуации, и некоторая доля этой информации может оказаться неточной. При первой встрече со школьником, который сам затребовал медиацию, координаторы могут начать работу, совершенно ничего не зная о конфликте. Первоначально координаторам следует действовать стандартно, как при обычных собеседованиях: попытаться вызвать доверие, определить, подходит ли дело для медиации, а также убедить стороны воспользоваться медиацией.

Координаторам следует всегда с долей сомнения подходить к составлению окончательного заключения по делу до проведения собеседования с *обеими* сторонами. На первом собеседовании может представляться очевидным, что сторона является жертвой травли, пока не проведено интервью с предполагаемым обидчиком, который выдвигает аналогичные обвинения. Иногда оба участника правы: оба травят друг друга и несут ответственность за рост напряженности ситуации.

Однако в равной степени чаще всего оказывается, что основная роль одного участника - организатор травли, а другой играет роль жертвы, независимо от того, что заявляет первый.

В делах последнего типа, которые мы называем «конфликты, основанные на травле», как правило, первым к координатору обращается жертва. Возможно, он или она непосредственно обращаются к медиатору за помощью, или его отправил на медиацию администратор, учитель или друг. Для осмысления целей первичного собеседования с жертвой травли помогут три основных момента данного процесса:

1. Поддержка. Сложно, а подчас и опасно пытаться помочь человеку, испытавшему травлю. Первой целью координатора, таким образом, должно стать установление доверительных отношений с учеником и демонстрация безопасности и эффективности медиации. Связь можно создать, внимательно слушая, выражая сочувствие жертвам и ни в коем случае *не осуждая* их. Координаторы также могут направить жертв к консультантам, школьным группам (союз поддержки определенной сексуальной ориентации, группы культурного многообразия и т.п.) или в иные организации в школе или за ее пределами, которые могут оказать поддержку и помочь справиться с последствиями травли.

2. Информация. Во-вторых, необходимо обеспечить хорошую информированность школьников о своих правах и имеющихся возможностях в отношении удовлетворения их жалобы. Ознакомьте жертв с неофициальными процессами, такими как медиация, а также с официальными процедурами: подача жалобы в соответствующие школьные органы или в суд. Помогите им рассмотреть преимущества и недостатки каждого процесса, например: в суде сложно выиграть дело; участие в медиации не гарантирует прекращения травли со стороны обидчика.

Медиация является подходящим средством только при условии принятия сторонами осознанного решения об участии в ней. Поскольку медиатор и является тем самым лицом, которое предоставляет исчерпывающую информацию о процессе сторонам, то это может повредить принципу беспристрастности медиатора. Соответственно, при любой возможности, направляйте стороны к другим специалистам, которые могут эффективно и четко предоставить подобную информацию.

Медиаторы должны действовать очень осторожно, когда они помогают ученикам, подвергшимся виктимизации, получить помощь от администрации школы и понять их права. В этом случае они перестают быть только медиаторами, они становятся сторонниками. Если медиация все же состоится, то медиаторы должны осознавать, как подобные действия могут повлиять на их беспристрастность как на деле, так и в глазах участников.

3. Выбор. И, наконец, после того, как стороны получили поддержку и хорошо проинформированы, помогите им принять решение по ряду вопросов. Какой результат они хотят получить? Чего они хотят и в чем они нуждаются для разрешения их конфликта? Помимо желания прекратить травлю, хотят ли они добиться наказания обидчика? Хотят ли они в дальнейшем продолжать общаться с ним? Важно ли сохранить конфиденциальность произошедшего? Хотят ли они рассказать родителям о произошедшем? Помогите участникам четче осознать свои нужды, а не принимайте их ответы за чистую монету. Давая ответы на подобные вопросы, участники смогут лучше определить свой ответ на основной вопрос: хотят ли они участвовать в медиации?

Важно, чтобы участники, подвергшиеся виктимизации, чувствовали, что контролируют процесс разрешения конфликта. Нельзя требовать от них участия в несостязательном процессе до начала формальных дисциплинарных слушаний, а если они выберут сначала медиацию, то им следует знать, что они в любой момент могут начать и официальные разбирательства.

Уведомление администрации и родителей

Гарантия конфиденциальности медиации является одним из преимуществ процесса, и школьные медиаторы должны стараться всегда сохранять право сторон на неприкосновенность частной жизни. Однако одновременно с этим администрация школы и родители имеют право, данное им законом, на информацию о некоторых особенностях поведения. Также часто уведомление администрации и родителей о конфликте происходит именно в интересах школьников. Медиаторам необходимо решить этот сложный вопрос, используя знания о правах и обязанностях, правилах школьной дисциплины, их, в идеале, тесные взаимоотношения с администрацией и их понимание каждого конфликта.

К тому времени, когда конфликт, основанный на травле, доходит до сведения координатора или медиатора, как правило, школьная администрация уже осведомлена о нем. Возможно даже, что именно они направили стороны на медиацию. Если же администрация не осведомлена о конфликте, то тогда медиаторы должны спросить жертву и обидчика во время собеседования, хотят ли они, чтобы администрации стало известно о конфликте, и, возможно, получить дополнительную помощь со стороны соответствующих властей. Большинство участников конфликта захотят заручиться поддержкой администрации. Если ученики собираются сообщить администрации сами, проследите за этим и убедитесь, что они подали официальную жалобу.

Жестокость травли или подробности конфликта иногда убеждают координаторов, что необходимо поставить администрацию в известность независимо от желания участников. Возможно, у одного из школьников был нож, который он приставил к горлу того, кто не заплатил за наркотики, или группа школьников постоянно издевалась над мальчиком, у которого есть физические недостатки. В подобных случаях попробуйте все же заручиться

согласием сторон. В большинстве случаев жертва, а подчас и обидчик, согласится сотрудничать с координатором в принятии решения, как лучше сообщить информацию о конфликте⁷.

Когда координатор обладает значительным опытом в подобных делах, то относительно редко он чувствует необходимость информировать администрацию против воли сторон. В тех редких случаях, когда координатор считает, что необходимо, несмотря ни на что, информировать администрацию, он должен все равно пригласить стороны для встречи с представителями администрации по поводу сложившейся ситуации. Сообщите участникам, что все равно сохраняется вероятность, что администрация позволит им провести медиацию по делу, не предпринимая при этом дисциплинарных действий, или даст возможность провести медиацию до или после подобных процедур.

Аналогично следует подходить к вопросу о сообщении родителям участников конфликта. Координаторы и медиаторы содействуют участникам в определении всех за и против подобного шага и в случае необходимости помогают им сообщить родителям или законным опекунам о конфликте. Считайтесь с мнением школьников и позвольте им играть лидирующую роль, насколько это возможно.

Когда координаторы принимают решение об уведомлении родителей по поводу конфликта, связанного с травлей, то это предполагает необходимость сообщить об этом и администрации. Следовательно, именно в обязанности администрации входит, в соответствии с политикой школы, сообщить родителям о конфликте. Если медиация все еще является подходящим средством для разрешения конфликта, администрация может попросить родителей подписать отказ от требования административного разбирательства дела до того, как представители администрации дадут разрешение школьникам на участие в медиации.

Независимо от того, собираются школьники сами рассказать все родителям или администрация чувствует подобную необходимость, несмотря на нежелание учеников, обязательно окажите им помощь, которая может потребоваться им при обсуждении конфликта с родителями.

Проведение собеседования с учеником, устроившим травлю

Если ученик, подвергшийся виктимизации, захочет попробовать поучаствовать в медиации, то тогда кому-то необходимо связаться с другим участником - учеником, устроившим травлю. До установления контакта с предполагаемым обидчиком, важно спросить жертву, как и каким образом хотела бы она это сделать. Очень часто это сложный вопрос: обидчик знает о конфликте и о том факте, что сторонние люди из программы школьной медиации или администрации принимают участие в его разрешении. Если в деле участвует администрация, то способ и время установления контакта с обидчиком находится вне компетенции медиатора.

Однако иногда обидчик не знает, что жертва обратилась за помощью. В подобных случаях спросите жертву, как она предпочла бы действовать. Может ли координатор связаться с обидчиком? Если жертва против, то узнайте, на чем основаны сомнения, и попытайтесь помочь ей преодолеть страхи. Боится ли она репрессий? В школах установлены четкие правила запрета репрессий, и это можно прояснить в разговоре с представителями

⁷ Очень часто координаторы или медиаторы приводят школьников к администрации школы и передают их дисциплинарному комитету, помогают ученикам сообщить администрации о сложившейся ситуации. Стороны также могут письменно изложить свое видение событий и передать их администрации на рассмотрение.

администрации. Если жертва боится, что о ситуации станет известно всем, сообщите ей, что медиация является конфиденциальным процессом. Если жертва опасается, что доставит обидчику неприятности, объясните, что сама по себе медиация может привести к дисциплинарным последствиям только в случае, если обидчик даст на это свое согласие добровольно. Такое обсуждение поможет координаторам и жертве решить, как действовать. Конечно, в конце концов, именно жертва принимает решение, а не координатор. Если жертва не даст согласия на установление контакта с обидчиком, то медиация не состоится.

Если школьник, подвергшийся виктимизации, дал координатору разрешение на установление контакта с обидчиком, выясните, спокойно ли чувствует себя жертва, разрешив координатору сообщить обидчику о том, что она обратилась за помощью к медиаторам. И напротив, координаторы могут не касаться этого вопроса, когда разговаривают с обидчиками. Координаторам следует пригласить обидчика на разговор с глазу на глаз. Насколько возможно, попытайтесь сохранить втайне от учителей и одноклассников даже сам факт приглашения. Помогите обидчику, чтобы он как можно больше рассказал в начале собеседования, подождите с объяснениями нужд жертвы. Опытные координаторы отмечают, что часто обидчик достаточно быстро заявляет: «Я знаю, почему я здесь... Это ведь из-за Н., да?» - и после этого они рассказывают свою версию событий.

Основываясь на принципах восстановительной медиации, постарайтесь изучить, в какой степени обидчики чувствуют ответственность за свое поведение. Обвиняют ли они жертву или признают свою вину и хотят загладить ее? Большинство школьников будут раскаиваться с самого начала, причем они доходят до этого сами или после беседы с администрацией⁸. Чувство вины и стыда других будет расти по мере того, как они будут больше узнавать о последствиях их поведения для жертвы. Однако будьте осторожны, когда предоставляете администрации определять вину. Будучи координатором, сконцентрируйтесь на установлении контакта с учеником и определите, возможно ли использовать в данном конфликте медиацию.

При представлении медиации ученикам, устроившим травлю, объясните им, что участие не освобождает их от дисциплинарной ответственности. В то же время многие аспекты процесса медиации: что она предоставляет им возможность высказать свои мысли и извлечь урок о том, как их поступки влияют на жертву, что процесс конфиденциальный и быстрый, - могут убедить их согласиться на участие. Конечно, их участие должно быть добровольным.

Пять критериев оценки, подходит ли конфликт, основанный на травле, для медиации

Элейн было достаточно сложно завести друзей и чувствовать себя хорошо в школе. Недавно ее «направили» обратно в общеобразовательную школу после того, как она много лет проучилась по специальной программе для школьников с ограниченными возможностями. И при этом еще две девочки вели себя нехорошо по отношению к ней. Это были Хитер и Джеки, казалось, что им нравится дразнить Элейн, где бы они ее не встречали. Элейн была толстой. Она вечно боролась со своим весом. Хитер и Джеки

⁸ Администрация школы официально называет виновного и принимает решение о последствиях, что может "подтолкнуть" обидчиков критически посмотреть на свое поведение.

обзывали ее «толстой свиньей» и на перемене, и в классе. Они даже написали «хрю» на ее книгах. Каждый раз, когда они съедали ланч, остатки они сбрасывали на поднос Элейн. Это ее унижало.

Элейн попыталась не обращать внимания и старалась приспособиться. Она не знала, как еще поступить. Однажды один мальчик посоветовал Элейн рассказать учителю обо всем, что делали Хитер и Джеки. В конце концов, учитель заметил, как Джеки вываливала свою еду на поднос Элейн, и отправил всех к завучу.

Во время собеседования координаторы медиации помогают участникам понять, какие возможности у них есть для разрешения конфликта. Они объясняют возможные риски и пользу процесса медиации, а стороны, в конечном счете, решают, попробовать разрешить конфликт с помощью этого процесса или нет. Однако независимо от согласия сторон координаторы и медиаторы должны принять решение о том, хотят ли они заниматься медиацией данного конфликта, связанного с травлей. Каждый случай рассматривается индивидуально. Давайте изучим следующие пять критериев для определения приемлемости случая травли для медиации:

1. **Степень травли, включая жестокость, настойчивость и способ.** Насколько обидчик действовал со злым умыслом или же он не знал или недооценивал последствия своих действий? Более умеренные случаи больше подходят для медиации, наиболее вопиющие случаи необходимо, прежде всего, передавать администрации с возможностью последующего проведения медиации. Однако важно подчеркнуть, что степень серьезности случая травли сама по себе не делает конфликт, не подходящим для медиации. Если все факторы соблюдены (жертва уверена в себе и после серьезных размышлений действительно хочет встретиться с обидчиком, обидчик действительно хочет загладить ущерб и т.д.), медиация может принести пользу участникам конфликтов, которые связаны даже с самыми жестокими способами травли.
2. **Результаты, ожидаемые жертвой, которые были высказаны в ходе собеседования.** Если он или она имеет достаточно сильное желание поговорить с обидчиком, то тогда медиация может быть подходящим способом. Если же жертва хочет только доставить обидчику неприятности, то тогда следует рекомендовать жертве обратиться к дисциплинарной системе, даже если жертва проявляет интерес к медиации.
3. **Отношение обидчика к попытке разрешения конфликта и понимание конфликта.** Отказывается обидчик от ответственности за свое поведение или сожалеет о своих поступках и готов принести извинения? Возможно, это самый сложный критерий. Не всегда по данному критерию деятельность школьных медиаторов, работающих в тени дисциплинарной системы, как и медиаторов восстановительного правосудия, можно оценить однозначно. Конечно, медиаторы должны предупредить возможность повторной виктимизации, нет причин сводить жертву лицом к лицу с жестоким и нежелающим изменять свое поведение обидчиком. Однако иногда обидчики, первоначально не проявляющие раскаяния, в процессе слушания полной истории жертвы во время медиации меняют свое поведение.
4. **Психологическая сила жертвы, ее уверенность в себе и способность выразить свои нужды.** Есть ли у него или у нее поддержка помимо восстановительной сессии для того, чтобы помочь пережить этот сложный опыт? Помните об особенностях возраста школьников и способности принятия самостоятельных решений.

5. Политика и процедуры школы по отношению к подобным видам травли.

Получит ли обидчик дисциплинарное наказание? Если да, то тогда с предложением участвовать в медиации целесообразно подождать до назначения наказания, возможно, обидчика исключат временно из школы, а может, и навсегда.

При принятии решения, подходит ли случай травли для медиации, внимательно рассмотрите все особенности конфликта. И хотя не все факторы могут оказаться идеальными, но если в целом есть ощущение, что стороны получают пользу от участия в медиации, то, как правило, стоит рискнуть.

Чтобы понять, как применять эти критерии, вернемся к двум конфликтам, представленным в этой главе: конфликт между Эдгаром и Скоттом (стр. 19) и конфликт между Элейн, Хитер и Джеки. Координатор медиации провел собеседования со всеми учениками. Что касается конфликта между Эдгаром и Скоттом, то он выяснил следующее:

- Инцидент не был настолько серьезным, чтобы требовать дисциплинарных наказаний, однако конфликтная история между мальчиками существует уже достаточно долго.

- Хотя Эдгар, жертва, боится Скотта, он все же очень четко сформулировал свои нужды и беспокойство.

- Скотт, кажется, не осознал, насколько обидным было его поведение для Эдгара. Он просто развлекался. Хотя он напрямую и не сказал этого, координатор также почувствовал, что Скотт завидовал хорошим оценкам Эдгара.

- Хотя участники конфликта не были друзьями, они посещали вместе три урока и, таким образом, постоянно были в контакте.

- Скотта уже временно исключали из школы, но это не сильно повлияло на его поведение в отношении Эдгара.

- Эдгар просто хотел, чтобы Скотт оставил его в покое.

После проведения собеседований с глазу на глаз с Элейн, Хитер и Джеки, координатор выявил следующее:

- Поведение Хитер и Джеки было основано на злом умысле.

- Элейн очень боялась девочек, особенно Хитер.

- Элейн было трудно выражать свои мысли в словах.

- Хитер и Джеки не представляли себе последствия своего поведения для Элейн. Они видели в этом шутку. Координатор также знал из предыдущей встречи, что у Джеки были сложные психологические проблемы, связанные с неблагополучной ситуацией дома, поэтому она часто вела себя подобным образом.

- Три девочки не учились в одном классе, и у них не было никаких причин для общения.

Как показывают эти случаи, наилучшее решение не лежит на поверхности. В первом случае обе стороны хотели участвовать в медиации, и координатор решил назначить дату проведения медиационной сессии. Результаты были вполне типичны для школьной медиации по поводу травли: Скотт согласился оставить Эдгара в покое, и оба решили прекратить общение. Через две недели Эдгар сообщил, что у него нет проблем со Скоттом. Они не были друзьями, но и конфликтных ситуаций больше не возникало. Эдгар даже сказал, когда им со Скоттом поручили вместе составить доклад, он услышал, как Скотт сказал приятелю, что ему повезло попасть в одну группу с «мозгом».

Во втором случае, несмотря на общее желание сторон участвовать в медиации, медиатор решил, что назначать встречу нецелесообразно. Основная причина – незрелость и явное нежелание Хитер и Джеки обсуждать точку зрения Элейн. Казалось, что обе девочки хотят принять участие в медиации только для того, чтобы продолжить задирать Элейн, поэтому координатор не хотел подвергать ее еще большим оскорблениям. И хотя Элейн обладала ограниченными коммуникативными способностями, что представляло

дополнительные трудности, координатор счел, что с этим можно справиться, если бы все остальные критерии подошли. Джеки и Хитер были направлены к директору школы на разговор, а Элейн направили к специалисту, который мог бы ей помочь.

Существуют шаги, которые координаторы могут предпринять, чтобы изменить соотношение баланса в деле. Направление учеников в администрацию до рассмотрения вопроса о медиации может заинтересовать участников в процессе. Организация встречи жертвы со специалистом или со школьной группой поддержки (союз поддержки определенной сексуальной ориентации, группы культурного многообразия, группа помощи жертвам сексуальных домогательств и т.п.) может помочь им приобрести уверенность и стать компетентным переговорщиком. В конфликтах, где есть несколько обидчиков и только одна жертва, эффективной стратегией может оказаться проведение отдельных медиаций жертвы с каждым обидчиком или с основными обидчиками.

Еще два вида медиации требуют внимания:

- координатор по медиации просит стороны написать друг другу письма и принести их на предварительное собеседование. Он редактирует письма каждого участника, убирая обвинения и сарказм, перефразируя слова так, чтобы другая сторона лучше поняла смысл. Затем *координатор* показывает письма участникам на личных встречах и отвечает на их вопросы, насколько может. Иногда такой процесс приводит к совместной встрече в самом конце, иногда нет;
- обученные «дублеры жертв» заменяют настоящих жертв травли, и дублер участвует в медиации с обидчиком. Дублеры информируют обидчиков, а не обвиняют их.

Выбор медиаторов

Проведите дополнительные тренинги с медиаторами. Динамика конфликтов, связанных с травлей, может вызвать тревогу у менее опытных медиаторов. Помимо изучения изменения процесса, указанного выше, помогите медиаторам рассмотреть вопрос о том, как сохранить свою беспристрастность, даже когда на встрече присутствуют ярко выраженная жертва и обидчик.

Осторожно выбирайте медиаторов. Как и в отношении всех сложных дел, проявляйте осторожность при назначении медиаторов. Медиаторы-школьники всех возрастов постоянно проводят медиации, связанные с травлей, эффективно и в соответствии со своим возрастом. Наиболее сложные дела следует поручать опытным взрослым или командам, состоящим из взрослых и школьников. (Фактически все медиации жертвы и правонарушителя проводятся взрослыми). Важно обеспечить «зеркальное отражение» участников в соответствии с ключевыми характеристиками (пол, сексуальная ориентация, раса, группа), если эти характеристики связаны с сутью конфликта.

Во время сессии

Хотя характер конфликтов, связанных с травлей, представляет для медиаторов некоторые трудности, как показано в нашей книге, для решения подобных случаев большинство школьных медиаторов используют основной процесс, не внося в него изменений. Конечно, нет необходимости отменять то, что работает. Однако чем больше конфликт подходит под данное нами определение «конфликта, связанного с травлей», с определенными жертвой и правонарушителем, тем более полезными сочтут медиаторы

наши рекомендации. Даже простые размышления над предложенными нами изменениями помогут медиаторам более тщательно подойти к этим конфликтам.

Целью медиации должно стать «исправление вреда», а не разрешение конфликта. Если возможно, перенесите акцент встречи с обычного изучения роли всех участников в создании конфликтной ситуации на рассмотрение обиды, нанесенной друг другу. Говоря практическим языком, вместо того, чтобы просить стороны рассказать свое видение конфликта, медиаторы могли бы предложить обидчику объяснить свое поведение и признать его последствия для жертвы. Или, напротив, предложить жертве рассказать о последствиях поведения обидчика. Таким образом, время, отведенное на составление соглашения, становится временем, когда обидчик может предложить способ возмещения, и, если обе стороны согласны, примирения. Однако будьте осторожны с обвинениями и порицанием обидчика, попытайтесь помочь и ему.

Сфокусируйтесь на диалоге, а не на составлении соглашения. Основные вопросы сторон в конфликте травли, как правило, касаются того, что случилось, почему это произошло и как это повлияло на них. По возможности, поощряйте участников высказываться прямо друг перед другом. Это поможет создать атмосферу сопереживания и понимания, если не того, что произошло на самом деле, то, по крайней мере, того, что пережили стороны. Один полезный вопрос для начала диалога, особенно в ситуации, когда обидчик не берет на себя всю ответственность за свои поступки: «Если бы ты мог вернуться во времени назад, в какой-то момент конфликта, то какой момент ты бы выбрал и что сделал бы иначе?»

Оградите от повторной виктимизации. Медиаторы должны быть готовы прекратить процесс, если покажется, что травма жертвы только усугубляется. Внимательно относитесь ко всем признакам, таким как выражение болезненных эмоций, которые, возможно, и не показываются, внезапная защита или уступки со стороны жертвы, или присутствие «травли» в поведении одного участника по отношению к другому.

Чаще используйте личные встречи. Большинство медиаторов гораздо чаще используют личные встречи в делах, связанных с травлей. Это дает возможность создания безопасной атмосферы, в которой обе стороны могут рассмотреть разные деликатные вопросы, которые они не смогли бы озвучить на совместной встрече. Иногда желание сторон и необходимость создания определенного уровня комфорта требуют, чтобы значительная доля медиации проходила во время личных встреч и с проведением единственной короткой совместной встречи, даже если это и препятствует проведению дискуссии участников лицом к лицу.

Позвольте сторонам привести с собой сторонников. В большинстве случаев использования медиации в Северной Америке, особенно в школах, участникам не рекомендуют приводить друзей, свидетелей или сторонников. Однако медиаторы, имеющие опыт решения конфликтов, связанных с травлей, имеют свое собственное мнение по этому вопросу. Основываясь на медиации между правонарушителем и жертвой, такие медиаторы понимают, что сторонники и друзья могут существенно помочь процессу, установлению баланса сил и предоставить информацию участникам. Например, сторонники могут предложить творческие варианты возмещения, такие как написание статьи, работа над изменением школьных правил, чтение книги, которые могут не прийти на ум участникам. Некоторые жертвы обращаются за помощью только потому, что благодаря присутствию сторонника они будут чувствовать себя комфортно на встрече. По мере того, как эти люди понимают свою роль и соглашаются соблюдать основные правила

медиации, группа поддержки может оказаться очень важной для успешного исхода медиации.

Подобное вмешательство не подходит ко всем конфликтам. Однако если медиация разумно проводится опытными медиаторами, то она может оказать сильное влияние на участников конфликта, связанного с травлей. Давая участникам возможность честно и на равных обсуждать свою ситуацию, процесс обычно приводит к преодолению страхов у жертв и подталкивает обидчиков к большему пониманию последствий своих поступков. Это сложный процесс, но он стоит затраченных усилий.