

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
« ____ » _____ 2019 г.

**МЕДИАЦИЯ КАК ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ПРАВОНАРУШИТЕЛЯМИ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 5103174

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
« ____ » _____ 2019 г.

МЕДИАЦИЯ КАК ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ПРАВОНАРУШИТЕЛЯМИ

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 5103174

Исполнитель:

студент группы СР-405

_____ Т.А. Малыгина

Руководитель:

Доцент, канд. филос. наук

_____ Л.Э. Панкратова

Нормоконтролер:

старший преподаватель

_____ Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Медиация как современный способ урегулирования конфликтов в полиции	6
1.1. История формирования медиативных технологий и их сущность	6
1.2. Особенности применения медиации в правоохранительных органах в работе с несовершеннолетними правонарушителями	20
Глава 2. Организация разрешения конфликтов службой примирения в отделении полиции № 12 по городу Екатеринбург.....	32
2.1 Анализ деятельности службы примирения в отделении полиции № 12 города Екатеринбурга.....	32
2.2 Результативность применения процедуры медиации как технологии работы с несовершеннолетними правонарушителями в отделении полиции № 12 по городу Екатеринбург и выявление уровня конфликтности подростков.....	37
Заключение	47
Список источников литературы	49
Приложения	53

ВВЕДЕНИЕ

Система взглядов, принципов и приоритетов в предупредительной работе с детьми, предусматривающая приоритетные направления, формы и методы совершенствования и развития системы профилактики беспризорности и правонарушений подростков, направленные на достижение основных задач в этой сфере, в современном обществе получила слово - «медиация»¹.

Медиация в ее нынешнем понимании берет свое развитие со второй половины XX столетия. Сначала в странах англо-саксонского права: США, Австралии, Великобритании, а затем уже и в Европе².

Попытки использования медиации, как правило, предпринимались при разрешении споров в сфере семейных отношений. Затем данная процедура получила признание при разрешении споров более широкого спектра, начиная от семейных конфликтов и заканчивая сложными многогранными конфликтами в коммерческой и публичной сфере. Что касается России, то медиация не была ещё развита в полной мере.

Вопросами медиации в России занимались такие специалисты как: А.В. Литвинов, С. И. Калашникова, Е. И. Насырова и др³.

В наше время необходимость введения в жизнь механизмов досудебной процедуры резко возросла. Причины этого надо искать в усилении активности в этом направлении отдельных знаковых лиц нашего государства. Большая заслуга принадлежит советнику по правовым вопросам Президента РФ В.Ф. Яковлеву.

¹ Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / под общ. Ред. С. В. Лабода. — Минск: Медисонт, 2011. — С.109-114

²Иванова Е. И. «История медиации». 2016 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.historic/ /rubric/articles/604/> (дата обращения 13.11.18)

³Борисова Е. А. Российская процедура медиации: концепция развития / Е. А. Борисова // Вестник гражданского процесса. Феникс, Минск: МЕТ, 2012..С.63-70

Актуальность развития идей медиации подчеркивается в «Национальной стратегии действий в интересах детей» на 2012 - 2017 гг¹. Данный документ отражает организацию в различных учреждениях (например, образовательных) Российской Федерации служб медиации, задачи которых: обеспечение защиты прав детей, создание условий для организации безопасного пространства, предоставления детям равных возможностей и защиты их интересов.

Заметна связь происходящего с внесением в Госдуму РФ законопроекта «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)», который был внесен в Госдуму 12 декабря 2006 года, уже 18 января 2007 года был рассмотрен Советом Думы, а в соответствии с принятым на нем протоколом, законопроект в марте уже должен был быть представлен на думское пленарное заседание.

Примирительным процедурам в правоохранительных органах, в последние несколько лет, уделяется большое внимание. Так, были приняты нормативно правовые акты: ФЗ от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»; ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствованием примирительных процедур»².

Сегодня большую роль в распространении данной темы играет полиция, работающая с несовершеннолетними правонарушителями, активно продвигающая данную процедуру.

В данной работе предстоит разобраться с вопросом о преимуществах и возможностях медиации, относительно по делам несовершеннолетних правонарушителей.

Объект выпускной квалификационной работы: медиация как социальная технология.

¹ Указ Президента РФ " от 01.06.2012 N 761"О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы // Гарант

² Федеральный закон «от 27.07.2010 N 193"Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"» (в ред. 22.06.2016) // Гарант

Предмет выпускной квалификационной работы: технологии медиации в полиции в работе с несовершеннолетними правонарушителями.

Целью выпускной квалификационной работы является изучение применения технологии медиации в полиции в работе с несовершеннолетними правонарушителями и выявление уровня конфликтности подростков.

Задачи выпускной квалификационной работы:

1. Рассмотреть историю формирования медитативных технологий и их сущность;
2. Раскрыть особенности применения медиации в правоохранительных органах в работе с несовершеннолетними правонарушителями;
3. Проанализировать деятельность службы примирения в отделении полиции № 12 города Екатеринбурга;
4. Исследовать результативность применения медиации как технологии работы с несовершеннолетними правонарушителями в отделении полиции № 12 по городу Екатеринбургу и выявить уровень конфликтности среди подростков.

Для решения поставленных задач использовались следующие методы исследования: анализ документов, экспертный опрос и анкетирование.

База исследования: служба примирения отделения полиции № 12 по городу Екатеринбургу.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы, а также приложений.

ГЛАВА 1. МЕДИАЦИЯ КАК СОВРЕМЕННЫЙ СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ПОЛИЦИИ

1.1. История формирования медиативных технологий и их сущность

Процедура медиации является новым явлением в отечественной правовой науке. Она регулирует разрешения споров в досудебном (внесудебном) порядке. В зарубежной практике данная процедура медиации, как один из способов разрешения правовых конфликтов, имеет длительную историю и завоевывает широкое распространение. С увеличением сферы ее применения идет поиск новых форм данной процедуры. Активно ставятся и решаются вопросы об её использовании для несудебного разрешения правовых конфликтов традиционных органов и правовых институтов, особенно института нотариата.

В связи с большой загруженностью российских судов, длинных судебных процессов, высоких судебных издержек сторон, очень перспективным представляется шире использовать альтернативные методы разрешения правовых конфликтов, а именно, провести анализ использования процедур медиации и использовать его с учетом российской правовой традиции. Данные процедуры достаточно давно используются для разрешения конфликтных ситуаций с помощью третьего лица¹.

При данном процессе лица не освобождаются от свободы распоряжаться своими правами. За посредником в этом процессе не закреплено исключительных полномочий по ведению процесса и принятию решения, он не имеет права предопределять пик и направление дискуссии. Следует сказать, что взгляды на полномочия медиатора, в рамках разнообразных теорий медиации, отличаются друг от друга.

¹ Карнозовой, Н. В. Путинцевой. М.: МОО Центр «Судебно - правовая реформа», 2015. [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/catalog/product/517817> (дата обращения 15.03.2019).

Существует общее правило, которое гласит, что «Медиатор не вправе ни судить, ни примирять, ни делать заключений, ни давать оценок, он не вправе принимать никакого решения, которое затрагивало бы разрешаемую проблему». Также он не вправе представлять сторонам проекты решения их проблемы; по образному выражению исследователей, «он сопровождает стороны на пути устранения конфликта, но не ведет по нему»¹. Но это не означает, что посредник становится лишним звеном в условиях данного спора. Именно он систематизирует информацию, обозначает перспективы, создает благоприятную атмосферу. В это же самое время он не может влиять на примирительный процесс посредством собственных предложений. Конфликтующие позиции должны сами ликвидировать спор в рамках их собственной позиции. Данное сочетание полномочий медиатора и свободной воли сторон обеспечивают продуктивность в разрешении проблемы, как результата совместной работы.

Таким образом, медиация - это переговоры между спорящими сторонами при участии и под руководством нейтрального третьего лица-посредника, не имеющего права выносить обязательное для сторон решение².

А.А. Брыжинский понимает под медиацией (посредничеством) – урегулирование спора или конфликта между сторонами с участием третьего лица (посредника) с целью выработки взаимоприемлемого соглашения сторон по спорным вопросам³.

¹ «*Mediare*». Медиация. Определение медиации. 2012 г. [Электронный ресурс]. URL: http://www.who.int/mental_health/prevention /ru/ (дата обращения 13.11.18).

² Анцупов, А.Я., Шипилов, А.Е. Словарь конфликтолога./ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — М.: Эксмо, 2010. —С.459-523

³ Брыжинский А. А. Альтернативное разрешение правовых споров и конфликтов в России: Дис. канд. юрид. наук. Саранск, 2014.- С.104-105.

М.В. Гвоздарева рассматривает медиацию (посредничество) как процедуру, направленную на мирное разрешение конфликта, которая может быть завершена достижением соглашения¹.

Существуют большие преимущества в осуществлении примирительной процедуры вне суда:

1. После процедуры медиации стороны вполне могут сохранить отношения, а после судебного разбирательства – вряд ли;
2. Вероятность соблюдения достигнутого результата выше;
3. Процесс в суде может продолжаться долго, а при процедуре посредничества спор чаще всего решается за считанные дни;
4. Расходы на судебное разбирательство гораздо больше, чем на посредничество;
5. Стороны - активные участники переговоров, решения проблем.

Таким образом, мною изучено общее представление о медиации, как посреднической процедуре.

Медиативные процедуры стали применяться с первобытного времени. Привлечение третьей стороны для разрешения конфликта способствовало желанию сохранить жизнь. Быстро шло развитие данной процедуры в местах с удачной торговлей. Истоки современной медиации историки нашли у Финикийской цивилизации и в Древнем Вавилоне. В дальнейшем работа посредничества получила широкое распространение в Китае и Японии. Сегодня в этих странах примирение сторон путем переговоров имеет большую цену, чем в государственном суде.

Далее развитие посредничества происходит в Греции и Древнем Риме. Там появилось законодательство, закрепляющее положение медиаторов. В

¹ Гвоздарева М. В. Посредничество как метод альтернативного разрешения корпоративных конфликтов: Авто реф. дис. канд. социол. наук. М., 2014. — С.4-6

Римском праве такие люди были названы, например, *medium, interpolator, philanthropus*¹.

Традиционные формы примирения на Руси можно просмотреть в культурно-исторических и морально-этических традициях крестьянства, так как их было большинство. Основной формой организации в селе была соседская община, что обуславливалось высокой миграционной активностью населения. А в сельской общине возникало и разрешалось подавляющее большинство крестьянских конфликтов. На Руси с помощью посредников предпринимались попытки завершить миром междоусобицы между князьями. Так, в данных случаях, посредниками зачастую выступали представители духовенства.

Далее упоминания об установлении мира между сторонами встречаются практически во всех крупных памятниках русского права: Псковской Судной грамоте (1397), Судебнике Ивана III (1497), Соборном уложении (1649).

Первые попытки применения медиации в правоохранительных органах были заложены в начале 80-х гг. XX века в США. С этого времени применение медиации в рамках полиции широко использовалось во многих странах мира: Великобритании, Австрии, Германии и других, и, наконец, в России в адаптированном варианте, который учитывает особенности российского законодательства, образования, социальные условия и др.

В 1999 году эксперты центра «Судебно-правовая реформа» (Руслан Максудов, Антон Коновалов и Михаил Флямер) осуществили программы по медиации по делам, поступающим из ПДН². В данной программе, в основном, участвовали несовершеннолетние, что позволило центру установить много связей. Так, за 15 лет, в России начали осуществлять свою

¹ *Пазечко А.В.* История и развитие медиации как альтернативного разрешения конфликтов, 2016.-С.11-19

² *Романова Е.А.* Системная медиация. Технология, программа, методы / Е. А. Романова, Н. С. Шляпужникова. - М.: Студия инновац. психологии «ЭГО»: Onebook.ru, 2014. - С.22-26

работу службы примирения, так как был накоплен достаточный опыт: в школах, в детских домах, что впоследствии привело к медиации в правоохранительных органах.

На сегодняшний день регулирование деятельности медиаторов в России осуществляется Федеральным законом № 193-ФЗ. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010¹. Также, с 1 сентября 2013 года вступил в силу Федеральный закон «Об Образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ², который определяет, что политика государства и его правовое регулирование основываются на принципах свободы в развитии каждой личности, взаимоуважении и т.д.

Таким образом, служба примирения оформлена на основе локальных нормативных актов организации. Ее деятельность может регулироваться «Положением о службе примирения в полиции», которое издается и существует, как локальный акт учреждения.

Медиация в полиции – достаточно новый подход к разрешению споров и конфликтов. Это обобщенное понятие, применимое к различному общению несовершеннолетних в целом (между собой и с представителями других возрастных групп). При столь широком спектре приходится иметь дело со столкновением интересов в данной среде.

Мариносян Т.Э. говорит о том, что медиация в правоохранительных органах является современным способом урегулирования конфликтов, поскольку современное общество предполагает воспитание подрастающего поколения в духе мирного сосуществования³.

¹ *Федеральный закон «от 27.07.2010 N 193» «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»* (в ред. 22.06.2016) // Гарант

² *Федеральный закон «от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»* (в ред. 19.12.2016) // Гарант

³ *Кутюков Д. В. Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтных ситуаций / Д. В. Кутюков // Государство и право : теория и практика: материалы междунар. науч. конф. (г. Челябинск, апрель 2011 г.). — Челябинск: Два комсомольца, 2015. — С. 127*

По мнению С.А. Оборотовой, медиация в правоохранительных органах является новой коммуникативной технологией взаимодействия медиатора с несовершеннолетними и их родителями, открывая новые подходы преодоления сложных конфликтных ситуаций¹.

Конфликты в кругах подростков были всегда. В частности, конфликты между детьми разных социальных слоев, национальностей, разного культурного уровня и т.д. Реагирование на поведение окружающих, например, приемлемое в одной национальной культуре, может оказаться неподходящим в условиях современной мультикультуры. И именно, порой, взрослые втягиваются в конфликты своих детей или формируют у них жесткие установки по отношению к «чужим».

Сам конфликт может и не быть страшен, если не заканчивается дракой, ссорой, насилием, разрывом отношений, если не происходит эскалация конфликта и втягивание в него других. Ребенок должен чувствовать себя в безопасности. Если ребенок не чувствует себя безопасно, то будет думать не об учебе, например, а о том, что и кто ждет его после уроков. Когда подросток помещен в среду, где правят агрессия, насилие, подначки, и он все время вынужден обороняться, то начинает воспринимать такие отношения нормальными; все это видит, привыкает и наматывает на ус агрессивные способы взаимодействия с окружающими людьми².

Основополагающими принципами процедуры медиации являются³:

1. Добровольность – проведение данной процедуры, заключение и исполнение соглашений осуществляются исключительно по воле участников

¹ *Оборотова С.А.* Применение технологии медиации в разрешении семейных и школьных конфликтов // 2016. №1. [Электронный ресурс]. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-tehnologii-mediatsii-v-razreshenii-semeynyh-i-shkolnyh-konfliktov> (дата обращения: 04.06.2017).

² *Вишневская А. В.* Медиация как технология урегулирования конфликта. Вишневская А. В. //Медиация: Москва: «Дашков и К», 2013 г.-С.43-57

³ *Коновалов А.Ю.* Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно - правовая реформа», 2014. –С.122-165

конфликта. Данный принцип распространяется как в отношении сторон спора, так и в отношении медиатора;

2. Равноправие сторон — стороны имеют равные права в процессе медиации: в выборе посредника, процедуре, поведении, предоставлении информации, в оценке выдвинутых предложений, условий соглашения и т.д;

3. Нейтральность – это означает, что посредник обязан быть беспристрастным и справедливым в течение всей процедуры медиации. Сохранение медиатором нейтральности является главным критерием в процессе медиации. Если он чувствует нарушение данного принципа, то должен немедленно прекратить процедуру, поэтому медиатор должен избегать поведения, демонстрирующего его пристрастность по отношению к той или иной стороне;

4. Конфиденциальность – данный принцип является одним из важнейших, поскольку стороны должны быть уверены, что информация, которая транслируется в ходе медиации, не будет разглашена, если, конечно, этого не требует закон.

Сегодня существуют разные виды медиации, которые отличаются в зависимости от различных подходов к технике проведения данной процедуры¹:

Медиация, направленная на решение проблем. Особенность этого подхода заключается в ориентации работы на интересы сторон. Таким образом, медиатор предлагает участникам рассказать о своей правде в конфликте, а затем помогает в признании существования у них общих интересов, которые необходимо соблюдать².

Нарративная медиация. Здесь важную роль играет то влияние, которое участники медиативного процесса оказывают друг на друга. В таком подходе

¹ Давыденко Д. Л. Вопросы юридической терминологии в сфере «альтернативного разрешения споров» // Третейский суд. 2009. N 1. С. 40–53

² Зайцев А. И., Кузнецов Н. В., Савельева Т. А. Негосударственные процедуры урегулирования правовых споров. Саратов, 2014. — С.275-298

постоянно должен поддерживаться диалог, в ходе которого стороны могут оценить свои позиции в споре с точки зрения сравнения ее с другими.

Трансформативная медиация. В этом подходе медиатор выступает только как наблюдатель, а стороны должны сами найти решение. Здесь ключевым является общение конфликтующих сторон, во время которого они могут расширить свое представление о ситуации и пересмотреть свою позицию в споре.

Экосистемная медиация. Данный подход чаще всего применяется в урегулировании споров в семье, где важным является «взгляд в будущее», т.е. к чему могут привести те или иные действия.

Восстановительная медиация. Она направлена на формирование диалога, в ходе которого должны восстанавливаться взаимоотношения между участниками процесса, но задача медиатора не примирить стороны, а только создать для этого условия, чтобы с помощью позитивного настроения коммуникации, стороны смогли найти взаимное правильное решение.

Медиация, основанная на понимании. Целью этого подхода является обращение внимания на понимание сторонами своих интересов и перспектив и тех же аспектов в понимании оппонента. Приоритет в таком подходе отдается ответственности за принятое решение, его влияние на участников конфликта, третьих лиц, их отношения.

Рассмотрим основные этапы медиации, согласно концепции Мельниченко Р.Г.¹:

Перед началом процесса медиации медиатор обговаривает со своими клиентами продолжительность сессии медиации. Она не должна превышать 3 часов, слишком длительная сессия может привести к утомлению участников. Пространство должно быть предназначено для переговоров: изолированная комната без посторонних лиц, желательно наличие еще одной смежной

¹ Мельниченко Р.Г. Медиация: Учебное пособие для бакалавров/ Р.Г. Мельниченко.- Издательско - торговая корпорация «Дашко в и К», 2015. – С.34-65

комнаты для отдельных переговоров, медиатор обязан удобно расположить участников, чтобы они хорошо видели и слышали друг друга.

Вступительное слово медиатора – первый этап процесса медиации. В нем медиатор кратко рассказывает сторонам о медиации, своих функциях и правах сторон, он устанавливает основные правила взаимоотношений сторон, объясняет принципы медиации. Медиатор объясняет сторонам, что они свободны в праве выхода из процесса медиации. Медиатор должен потратить максимум усилий, чтобы процесс медиации был понятным и приемлемым для участников. Он указывает, что его основная роль – поддержание диалога между спорящими сторонами. Медиатор с самого начала задает конструктивный тон общению сторон. Во вступительном слове посредник предоставляет необходимую информацию о предстоящем процессе и устанавливает доверительные отношения между сторонами.

Без налаживания контакта между конфликтующими, а это основная часть вступительного слова, дальнейшее продвижение процедуры будет затруднено. Медиатор должен оставаться в контакте с обеими сторонами, в случае каких-либо недопониманий хотя бы с одной стороны, ему следует остановиться на данном моменте более подробно. Ошибкой будет, если он невольно отдаст полное предпочтение одной из сторон конфликта.

Вступительное слово сторон – каждая из конфликтующих сторон по очереди рассказывает со своей точки зрения о том, что произошло при конфликте. После этого медиатор отображает сказанное другой стороне, уточняя информацию и смягчая акценты. Зачастую это первая возможность для сторон действительно услышать друг друга. Сторона, проговаривающая о том, что произошло, должна понять свою позицию, а слушающая – позицию презентующей стороны. Для достижения этой цели медиатор задает уточняющие вопросы. После изложения своего видения проблемы стороны могут обмениваться репликами, что-то уточнить или прибавить. Нередко на данной стадии стороны находятся в состоянии эмоционального напряжения.

Если обстановка становится взрывоопасной, со стороны медиатора есть смысл в определенный момент их перебивать.

На данном этапе медиатор не оценивает, не дает советов, не делает выводов, он:

1. Внимательно слушает стороны;
2. Не допускает нарушения процедуры;
3. Не дает сторонам перебивать друг друга и оскорблять;
4. Выделяет факты конфликтной ситуации, восприятие этих фактов сторонами;
5. Уточняет, что хотели бы стороны получить в результате переговоров.

В завершение этой стадии стороны и посредник вместе приступают к составлению списка спорных вопросов, которые хотят рассмотреть.

Формулирование повестки дня - это список тех вопросов, которые будут обсуждаться и на которые попытаются ответить стороны конфликта. Это достигается обсуждением точек зрения каждой из сторон и уточнением того, что есть факт. Вопросы повестки дня формируются сторонами так, чтобы они понимались однозначно¹.

Трудности, с которыми медиатор сталкивается на этом этапе:

1. Один из участников спора начинает осознавать, что он не понимает свою позицию. Это может привести к ступору или агрессии. Здесь возможно объявление перерыва.
2. Сторона против одного из вопросов повестки, выдвинутой другой стороной. Тогда к обсуждению ключевых вопросов возможно вернуться позже, в ходе дальнейшей работы.

Выдвижение альтернативных решений – на этом этапе стороны начинают выдвигать возможные ответы на поставленные в повестке вопросы. Медиатор побуждает действовать, вести переговоры с позиции

¹ *Мета Г.* Медиация-искусство разрешать конфликты: учебное пособие для бакалавров/ *Мета Г.* С-Петербург: КАРО, 2015 г.- С.28-33

сотрудничества и искать решения, которые отвечали бы их собственным интересам и были бы приемлемы для другой стороны. На этапе выдвижения альтернативных решений медиатор показывает, на что стоит обратить внимание и фиксирует мнения, стремится прояснить недостаточно понятные высказывания участников.

Оценка и выбор решений – основываясь на списке предложений, выдвинутых сторонами, медиатор пытается выяснить, какие из предложений являются приемлемыми для обеих сторон. Если таких предложений медиатор не обнаруживает, то он может взять 2 близких предложения и попросить стороны синтезировать из них одно, подходящее для обеих сторон. После этого сторонам предлагается смоделировать будущее, которое наступит в случае начала реализации их совместных предложений. Медиатор должен сделать так, чтобы диалог стал дискуссией с ориентацией «мы против проблемы». Медиатору, как наблюдателю со стороны, проще увидеть решение, которое может устраивать обе стороны.

Проблемы, возникающие на этапе критики и отбора решений:

1. Все предложения не подходят. Тогда возможно вернуться к предыдущей стадии.

2. Сторонам не хватает информации, трудно выйти за рамки привычных стереотипов. Медиатор может посоветовать обратиться за консультацией к другим специалистам.

Достижение соглашения – предложения, которые устраивают обе стороны, участвующие в конфликтной ситуации. Они вносятся в предварительный договор, а в случае необходимости редактируются. Составленное соглашение должно однозначно трактоваться каждой из сторон. На данном этапе важную роль играет обсуждение ими возможных последствий неисполнения составленного соглашения. Спорящие должны

ясно понимать последствия, которые могут возникнуть в случаях его невыполнения¹.

В ходе выполнения своих профессиональных обязанностей медиатор в полиции всегда попадает в самый эпицентр конфликта. Трудность для посредника состоит в том, что одна из его основных задач - налаживание между клиентами коммуникационного канала для обмена информацией. Приобретение полной информации конфликтующих друг о друге сторон поможет им лучше, наиболее точно понять позицию каждого. Медиатору сложно создать эту информационную открытость, наладить между ними неагрессивный диалог.

Чаще всего, когда ребенок совершает проступок, это является неожиданностью для его родителей. Они не могут или не хотят этого принять и понять. Родители начинают обвинять себя или не оправдавшего ожиданий ребенка, могут отрицать возможность произошедшей ситуации. В этот момент нарушитель и его родители могут оказаться в кольце непонимания и отчуждения, одни со своей проблемой.

Родителям пострадавшего тоже может быть не так просто: с одной стороны, они хотят вмешательства и быстрого решения, а с другой, чтобы их ребенка не считали слабым, ябедой и доносчиком. Родителей интересует, как их детям перестать быть белой вороной, как сделать, чтобы их перестало травить общество.

Пострадавший ребенок мечется между родителями и тем, как к этому отнесется его окружение, то, что окружает каждый день. А случается так, что дети вводят в заблуждение своих родителей. Имея неполную информацию, родители тоже ввязываются в конфликт. Все это говорит о том, что уже на предварительной встрече необходимо провести мини-медиацию между ребенком и родителями для прояснения ситуации конфликта. Если помимо произошедшего в семье существуют разногласия, медиатор может помочь

¹ Гвоздарева М. В. Посредничество как метод альтернативного разрешения корпоративных конфликтов: Авто реф. дис. канд. социол. наук. М., 2014. — С.5-9

провести данную процедуру между ребенком и родителем или порекомендовать помощь психолога¹.

В наше время создание службы медиации в полиции предполагает в доступной форме для детей ознакомиться с основами конфликтологии, анализом влияния на развитие событий эмоциональных состояний, с законами проведения переговоров. Разрешать конфликты не кулаками и оскорблениями, а с помощью переговоров, которым можно и нужно обучать с раннего детства.

Медиация в социальной работе - ведение переговоров в русле сотрудничества. Её особенности состоят в следующем:

- свобода выбора;
- опора на справедливость;
- участие в выработке и принятии решения;
- согласие сторон с принятым решением;
- возможность выхода из процесса;
- время и стоимость рассмотрения;
- конфиденциальность;
- гибкость процесса;
- отсутствие коррупционной составляющей.

Вступление в диалог двух противоположных сторон в процессе медиации является обязательным, а медиатор – свободно выбранный работник, знающий законодательство и психологию человека. Медиатор в социальной работе никаких решений по поводу спорщиков и сути конфликта не принимает, а только слегка направляет, чтобы спор не вышел за рамки недозволенного поведения. В суде судебное решение является обязательным. Каждая сторона обязана выполнить требования и не важно, согласна она с ними или нет. В процессе медиации социальный работник не имеет над ситуацией особой власти. Решения принимаются сторонами по взаимному

¹ Аллавердова О. В. Этапы развития медиации. Третейский суд. – СПб.: КАРО, 2006. С.74-113

согласию. Они обе добровольно берут на себя обязанность выполнять принятое ими совместное решение, если, конечно, спорящие удовлетворены им вместе. Медиатор в социальной работе изначально нацелен на поиск согласия. В ходе процесса, противоборствующие стороны перестают искать, кто прав, а кто-нет. А с помощью посредника обсуждают разные варианты решения конфликта и совместно выбирают из них тот, который сочтут наилучшим. Медиация в социальной работе ориентирована больше на то, чтобы понять, что есть справедливость для каждого. Опасность здесь минимальна, так как каждая сторона в любой момент может отказаться от продолжения процесса и уйти. Важно помнить, что медиация проходит конфиденциально. Все остается в секрете.

Процесс медиации в социальной работе непродолжителен. Это большой плюс, особенно в наше время, когда суды перегружены и рассмотрение дел тянется месяцами, а иногда и годами, а также она намного дешевле.

В каких случаях стоит применять медиацию в социальной работе? Как показывает практика, многое определяется интересами сторон и правовыми предпосылками (в некоторых случаях необходима консультация специалиста, например, в процессе банкротства). Однако если есть желание урегулировать спор мирно, не нанося ущерб, например, репутации, достаточно бывает проявления воли сторон, направленной на урегулирование конфликта с помощью социального работника - медиатора.

Сегодня очень часто можно встретить скептические высказывания о перспективах этого института в социальной работе. В основном, говорят о неготовности нашего менталитета к мирному и одновременно самоответственному разрешению конфликтов. Ещё с давних времен люди привыкли не договариваться, а спорить. Но мир меняется. И от того, как мы относимся к изменениям, будет зависеть уровень нашего интеллекта, профессиональной компетентности, а также качество жизни.

Таким образом, в целом, процесс медиации нацелен на выработку способов и условий для разрешения конфликта. Они являются, как минимум, приемлемыми для всех задействованных сторон в споре и последующее добровольное заключение ими соглашения на основании выработанных ранее условий. Применение медиации отражает то, что она способна существенно снизить материальные и психологические издержки всех участников конфликта, а также помочь преодолеть неизбежно сопровождающие конфликты, негативные эмоциональные переживания и обеспечить более комфортное взаимодействие конфликтующих сторон в будущем. Развитие служб медиации в полиции - важнейшее социальное нововведение. Оно становится одной из приоритетных задач в области современного воспитания. Значимость такой службы в полиции администрацией оценивается очень высоко.

1.2. Особенности применения медиации в правоохранительных органах в работе с несовершеннолетними правонарушителями

В период взаимодействия несовершеннолетних детей друг с другом возникает огромное количество конфликтных ситуаций, особенно в школе. Специалист, работающий с ними там, стремится различными способами разрешить конфликт. Зачастую, данная работа проводится таким образом, чтобы найти виноватого и публично наказать его¹.

Другой же вариант решения сводится к попыткам родителей разрешить конфликты детей самим. Их эмоции и предвзятое отношение к проблеме осложняет разрешение конфликта. Часто и родители детей после подобного начинают конфликтовать между собой.

¹ *Горох, О. В.* Медиация как метод разрешения конфликта в школьной среде / *О. В. Горох.* - Ананьевские чтения - 2010. Современные прикладные направления и проблемы психологии: материалы науч. конф., 19-21 окт. 2010 г. / отв. ред. Л. А. Цветкова. - СПб.: Изд-во С.- петерб. ун-та, 2010.- С. 49-82

Еще один вариант решения – «детские разборки», т.е. выяснение отношений между учениками за пределами школы, своего рода «стрелки».

По большей части это все демонстрация силы, где победивший ребенок становится правым.

Следующим вариантом решения проблемы может стать направление обидчика к психологу. Зачастую у многих посещение психолога вызывает настороженность и даже недоверие, а окружающие начинают относиться как к ненормальным, что приводит к проблемам в построении взаимодействия данного ребенка с окружающими.

В перечисленных способах ребенку навязывается определенная позиция, с помощью различных наставлений, не передающая ответственность за разрешение ситуации, что является неверным. Ребёнок должен сам принять наказание, что будет сопровождаться активными действиями по заглаживанию своей же вины, и в последующем делать так, чтобы подобное вновь не произошло. Для этого необходимо рассматривать ситуацию с точки зрения всех участников конфликта: обидчика, жертвы и окружающего их сообщества. Если дело доходит до полиции, то конфликт решается там. Правоохранительные органы имеют новые подходы в разрешении конфликтов, в которых отражены потребности всех участников неприятной ситуации. Именно тут нужна помощь нейтрального лица, без которого разговор конфликтующих сторон превратился бы в схватку эмоций и амбиций. Ведущий данной встречи не будет никого обвинять и защищать. Он лишь будет направлять и контролировать соблюдение правил встречи.

В зависимости от характера происшедшего конфликта выбор ведущего может остановиться на одной из программ примирительной встречи¹.

Такой может являться программа восстановительной медиации-встречи потерпевшего и обидчика «лицом к лицу». Это ведёт к созданию условий для продумывания последствий конфликта, нейтрализации и устранения силами

¹ Фишер Р, Юри У. Паттон Б. Переговоры по гарвордски / Пер. с англ. – М.: Эксмо, 2005. – С.248-262

всех участников ситуации. В процессе подобных встреч каждый получает шанс высказаться. Ведущий помогает достичь понимания о произошедшем, причин, вызвавших это, и последствий для потерпевшего, здесь обсуждается порядок возмещения ущерба, а также формулируются планы по изменению конфликтной ситуации.

А. Ю. Коновалов определяет восстановительную медиацию как процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций¹.

Медиатор обсуждает с обидчиком вопрос «как сделать так, чтобы подобного не повторилось опять». В этом и выражается воспитательная программа восстановительной медиации. Она не только разрешает конкретную ситуацию, но и ставит своей задачей извлечение нарушителем урока, который не позволил бы ему совершать подобного в жизни.

Создание разговора между сторонами является основой восстановительной медиации, так как диалог способствует изменению отношения: от отношений предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям². Медиатор помогает выразить и услышать все точки зрения, мнения и чувства конфликтующих сторон, что формирует атмосферу взаимопонимания. Важнейшим результатом восстановительной медиации является восстановительное действие: извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред. То есть что-то такое, что помогает исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

¹Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно - правовая реформа», 2014. С.37-41

²Рязанцева Ю.С. Проблемы и тенденции развития медиации как альтернативного способа разрешения конфликтов в современной России / Ю. С. Рязанцева. – Конфликтология 2015. N 2 - С.184-196

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор. Примирительный договор (соглашение) может учитываться полицией при принятии решения о последующих действиях в отношении участников конфликтной ситуации¹.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации, которая в основном направлена на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Что является естественным результатом достижения соглашения такого процесса.

Случается, что стороны конфликта не готовы или не могут встретиться на примирительной встрече лично по некоторым причинам, но не отказываются от переговоров. В таком случае медиатор, работающий в полиции, может провести обмен письмами несовершеннолетних правонарушителей. Но после этого полноценная встреча сторон должна быть перенесена на другой день.

Рассмотрим ситуацию, когда медиация проводится по поводу нанесения ущерба учреждению. Часто, это случаи порчи школьного имущества. Пострадавшим является тот, кто реально понес потери, например, образовательное учреждение. И здесь необходимо определиться, кто будет оплачивать ущерб, оттирать надписи на стенах, выплачивать деньги за испорченный инвентарь. Поэтому финансовые вопросы решаются в присутствии медиатора и родителей.

Восстановительная медиация ориентирована на работу с правонарушениями и криминальными ситуациями несовершеннолетних. Речь идет о ситуациях, которые квалифицируются уголовным кодексом как преступления. Особенно важно проводить медиацию и другие программы восстановительного правосудия независимо от того, дан ли делу

¹ Зайцева А. И. Альтернативное разрешение споров: учебно-методический комплекс / А. И. Зайцева, И. Ю. Захарьяцева, И. Н. Балашова, А. Н. Балашов. – М.: Экзамен, 2015. – С.124-136

официальный ход (есть ли заявление в полицию), когда подростки повторно совершают правонарушения. На таких программах обязательно ставится вопрос о заглаживании причиненного вреда самим подростком. Восстановительную медиацию по криминальным ситуациям еще называют «программой по заглаживанию вреда», поскольку именно в этом и воплощается идея ответственности в восстановительном правосудии. Кроме того, активность подростка в заглаживании вреда снижает риск совершения повторного правонарушения. Такие программы проводит медиатор, и в них обязательно участие родителей (законных представителей). Примирительный договор, заключенный сторонами по результатам медиации, может, в соответствии с законодательством, служить основанием для прекращения уголовного дела либо смягчения наказания¹.

Рассмотрим ситуации с возникновением травли в школе, которые могут быть связаны со многими причинами. Эти причины могут скрываться в особенности характера учеников, как обидчиков, так и жертвы¹⁵.

Иногда в школу приглашают медиатора из полиции.

Когда учителя узнают о сложной конфликтной ситуации, они уведомляют правоохранительные органы и приглашают специалиста к себе. Благодаря им службы примирения всегда в курсе происходящих конфликтов в школе.

Бывают такие ситуации, когда школьные классы поделены на группы: преследователи, жертвы, группа поддержки преследователей, нейтральные и группа несогласных с происходящим в классе. Несогласным (но молчащим) не нравится происходящее в классе, они стараются не вмешиваться. Нейтральные – те, кого эта проблема не касается или кто сам в конфликте не участвует, но получает от него пользу. Просьба медиатора, пришедшего из правоохранительных органов, высказать свое мнение по поводу происходящего. Это помогает одним определиться, а другим

¹ Пестова И.В. Организация деятельности служб школьной медиации в образовательных организациях/ Методические рекомендации. – Полевской, 2014.-С.25-40

участникам конференции прочувствовать всю глубину проблемы. Это благоприятствует услышать тех, кто не согласен с травлей, и привлечь сторонников в эту группу, усилить их ощущение правоты и сплоченности, (а, возможно, и сформировать группу поддержки «отверженного»). Также в результате школьной восстановительной конференции число ребят, поддерживающих насилие, может снизиться. И, как говорят последователи этого взгляда на буллинг: «если обидчику не перед кем себя показать и его статус в среде одноклассников не поднимается, то он и не будет применять насилие».

Меры воздействия на инициаторов преследования не снижают факты травли. В связи с этим можно провести восстановительную конференцию, в которой участвуют медиатор, школьники, педагоги, а, возможно, и администрация.

Перед школьником, который является «белой вороной», одноклассники ставят некие препятствия, состоящие из проявления к нему агрессии, издевательств, бойкота. Подобное поведение среди сверстников приводит к страданию ребенка¹.

Если в классе уже сложилась группировка, члены которой не вольны принимать решения в одиночку, а только при согласии других, более авторитетных членов, имеет смысл проводить не школьную конференцию, а серию медиаций и челночных переговоров, поскольку есть риск, что в большой группе подростки не будут искренними.

Проведение восстановительной конференции нацелено на то, чтобы выяснить, что именно воспринимается учениками как насилие или притеснение, как важно стремиться и научиться слышать тех, с кем кто не согласен, как быть более восприимчивым и толерантным².

¹ Иванова Л. В. К вопросу о понятии медиации в российском праве // Молодой ученый. — 2015. — №13. — С. 514-516

² Плесунова Л. Маловичко И. Мониторинг служб примирения в полиции: вид снизу / Л. Плесунова, И. Маловичко. Вестник восстановительной юстиции. – 2014, No11. – С. 24-33

Большинство подростков без энтузиазма открываются взрослым и отрицательно относятся к «доносчикам». Если к медиатору нет доверия, тогда, может, разрешением конфликтных ситуаций смогут заниматься сами подростки друг с другом? В школе существует программа примирения, где имеет место опыт применения медиации ровесников. Создание детской группы учеников, работа которой будет непосредственно курироваться приходящим медиатором. Чтобы в школе такая практика существовала твёрдо, ребят нужно подготовить и обучить программам примирения. В процессе обучения юных медиаторов надлежит обратить внимание на этические моменты процедуры примирения. Медиатор будет помогать детям в сложных ситуациях, а также обсуждать все результаты уже проведенных программ для профилактики неприятных ситуаций в будущем¹.

Также, в качестве профилактики, существует программа «Круг сообщества», являющаяся частью восстановительной программы. Круг сообщества организовывается советом круга состоящего из руководителя-хранителя круга и школьников добровольцев, которые не могут остаться безучастными к проблеме, выносящийся на этом совете. Совет круга проводит предварительные встречи с его участниками, он выбирает, какие вопросы будут обсуждаться на нем. Совет круга обсуждает конфликт, который предстоит разрешить².

Круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, куда приглашается и профессионал из полиции, которая требует отклика, и в круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема, и кто готов прикладывать усилия для ее решения. Круг открывается хранителем круга, который выносит тему обсуждения. В кругу все высказываются по очереди. Один участник круга высказывается, а потом передает следующему партнеру. Участники круга самостоятельно должны

¹ Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. Школьная медиация: теоретические и методические основ. – М.:СВИВТ, 2016. – С. 15-23

² Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения : научное издание / Ю. П. Платонов – СПб.: Речь, 2011. – С.84-93

добиться решений, поставленных советом вопросов. Хранитель и его помощники лишь содействуют нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения. Очередь высказывания дисциплинирует, в процессе ожидания своего слова ребенок успокаивается и по существу обдумывает свои мысли, чтобы суметь высказаться по выдвинутой советом проблеме. Так, ребенок учится слушать мнение других детей. Хранитель является активным участником круга, может вносить свои предложения по поводу обсуждаемой проблемы. В процессе круга его участникам делегируется ответственность за решение проблемной ситуации, поэтому круги способствуют формированию активного школьного сообщества. Обязательное условие программы «круг сообщества» – добровольность участия. Церемония закрытия подытоживает то хорошее, к чему пришел круг.

Роль кругов состоит в том, чтобы дойти до сути нашего существования, исследуя сердца, душу и представление о правде, и открыть жизненные ценности, которые помогают понять, какими мы хотим быть и какими-нет¹.

Также существует программа «Семейная конференция»². Она проводится тогда, когда в проблемной ситуации участвует семья ребенка. Это может быть совершенное ребенком правонарушение, конфликтные внутрисемейные отношения, негативно сказывающиеся на ребенке. Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по ее выходу из проблемной ситуации с помощью специалиста. Программа нацелена на создание условий для выработки семьей такого плана. На семейную конференцию в полицию приглашается максимально широкий состав: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети,

¹ Чепурко Ю.В. Метасистемный подход в анализе конфликтов / Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира. Санкт-Петербург, 3-4 октября 2014 г. - С.-Пб, 2014. - С.145-147

² «Mediacia». Медиация в социальной сфере. 2015 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://mediacia.clas.ru/> (дата обращения 14.04.2019)

братья, сестры и другие родственники. План семья составляет самостоятельно, специалисты в этом не участвуют. Они могут предложить профессиональную услугу: рассказать, какую помощь готовы оказать семье. Составленный семьей план и его реализация обсуждается дальше с участием заинтересованных людей (педагогов, специалистов и пр.).

Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем, если бы план (реабилитационную программу) продумывали специалисты. Семья имеет право на безоговорочное одобрение плана с их стороны, если он безопасен и не противоречит закону¹.

Восстановительный подход строится на осознании самим клиентом ситуации, ее последствий и включении в эту работу ближайшего социального окружения, которое становится активным субъектом в изменении ситуации. Работающий в восстановительном подходе специалист помогает клиенту определить круг проблем и пути выхода из сложившейся ситуации. В процессе восстановительной программы специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного ребенком и его семьей плана выхода из проблемной ситуации. Иными словами, в восстановительной модели план исправления ситуации и программа изменения вырабатываются самими ее участниками, а социальное сопровождение осуществляют их ближайшее окружение и значимые люди.

Восстановительный подход выдвигает такие требования к специалисту, как умение находить контакт, организовывать коммуникацию, умение слушать, понимать и анализировать ситуацию вместе с людьми, передавать им ответственность за выработку решения и его реализацию, удерживаться без оценочной позиции.

¹ *Оборотова С.А.* Применение технологии медиации в разрешении семейных и школьных конфликтов // 2016. №1. [Электронный ресурс]. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-tehnologii-mediatsii-v-razreshenii-semeynyh-i-shkolnyh-konfliktov> (дата обращения: 04.05.2019).

Программы восстановительной медиации могут осуществляться в службах примирения. Службы примирения при исполнении своих функций должны быть независимыми и самостоятельными. Деятельность служб примирения должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается. Медиаторы оказываются абсолютно независимыми от конъюнктуры конкретного образовательного учреждения и отношений в нем, что способствует поддержанию нейтральности их позиции в процессе медиации.

Процедура медиации в рамках восстановительного подхода к разрешению конфликтов описывается четырьмя этапами: подготовительным, встречи со стороной, встречи сторон, аналитической беседы (см. рисунок 1)¹:

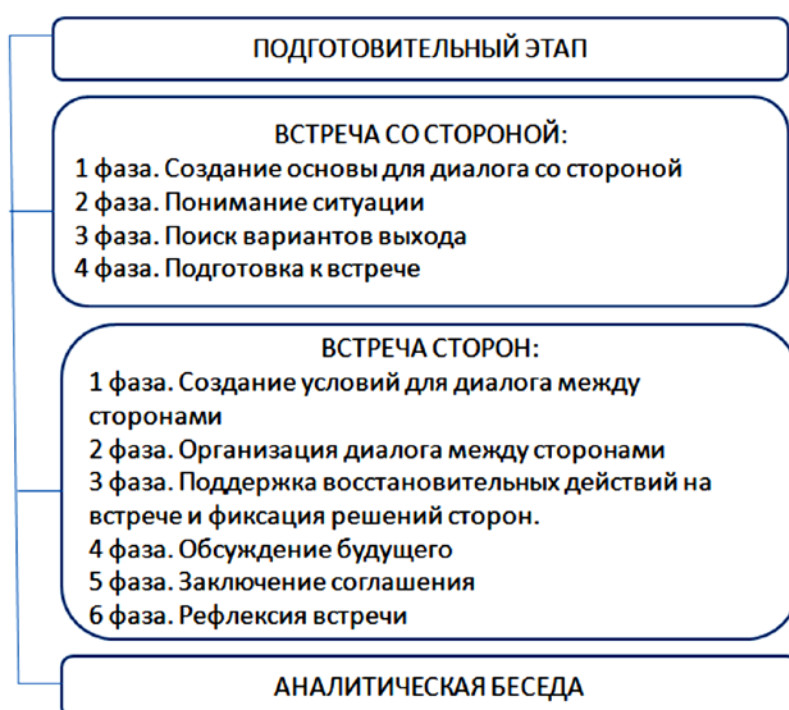


Рисунок 1. Этапы медиации в восстановительном подходе

На подготовительном этапе медиатор определяет, соответствует ли ситуация, изложенная в заявке на проведение медиации, критериям, допускающим работу с использованием восстановительных программ. К

¹ Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. Школьная медиация: теоретические и методические основ. – М.:СВИВТ, 2016. – 144 с.С.15-23

числу таких критериев относятся известность всех сторон конфликта, а также, в случаях, где можно определить обидчика и пострадавшего, признание обидчиком своего участия в произошедшем. В том случае, если конфликтная ситуация находится под контролем официальных органов (комиссии по делам несовершеннолетних, полиции и т.д.), медиаторам необходимо определить, какие юридические последствия могут иметь место в случае успешного разрешения конфликта.

После этого медиатор связывается с каждой стороной по телефону и договаривается об индивидуальной встрече. В том случае, если конфликт находится под контролем официальных органов, а его участники являются несовершеннолетними, обязательным условием становится получение согласия на медиацию со стороны родителей, законных представителей сторон конфликта.

С самых первых моментов взаимодействия со сторонами конфликта, включая телефонный разговор, медиатор решает ряд важнейших задач, связанных с созданием и поддержанием комфортного пространства коммуникации. К их числу относится поддержание контакта со сторонами конфликта, создание условий для конструктивного выражения эмоций, а также для формирования безопасного психологического пространства.

Второй этап медиации представляет собой встречу с каждой из сторон конфликта. Он включает в себя несколько фаз:

1. Создание основы для диалога с участником конфликта;
2. Понимание ситуации;
3. Поиск вариантов выхода;
4. Подготовка к встрече между конфликтующими сторонами

Третий этап медиации представляет собой встречу конфликтующих сторон. В рамках этого этапа медиатор решает следующие задачи:

5. Создание условий для диалога между сторонами;
6. Организация диалога между сторонами;

7. Поддержание восстановительных действий и фиксация решений сторон;
8. Обсуждение будущего;
9. Заключение соглашения;
10. Рефлексия результатов встречи

Аналитическая беседа является последним этапом медиации в восстановительном подходе. Её проводят через 2-3 недели после встречи сторон. В круг ее задач входит проведение рефлексии результатов медиации, прояснение того, выполнено ли достигнутое на встрече соглашение, а также обсуждение ценностей восстановительного способа разрешения конфликтов. Для решения этих задач медиатор использует следующие вопросы:

1. Какие у вас отношения после процедуры, и как выполняется договорённость?
2. Что важного для себя вы уяснили и поняли в результате встречи?
3. Если вы рассказали про медиацию друзьям, знакомым, как они отнеслись к этому?

Таким образом, при урегулировании конфликта медиация предлагает выстраивать конструктивные отношения, что касает будущего. Работающий медиатор в полиции с несовершеннолетними в восстановительном подходе помогает сторонам конфликта определить круг проблем и пути выхода из сложившейся конфликтной ситуации. В процессе восстановительных программ он оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного ребенком и другой стороной плана выхода из проблемной ситуации.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ СЛУЖБОЙ ПРИМИРЕНИЯ В ОТДЕЛЕНИИ ПОЛИЦИИ № 12 ПО ГОРОДУ ЕКАТЕРИНБУРГУ

2.1. Анализ деятельности службы примирения в отделении полиции № 12 города Екатеринбурга

Служба примирения в ОП № 12 была учреждена распоряжением главного управления полиции города Екатеринбурга от 24.10.2015 г. «О создании площадок на территории полиции по организации служб медиации».

Служба примирения в ОП № 12 является структурным подразделением организации, объединяющим несовершеннолетних правонарушителей, работников службы и других участников процесса, которые заинтересованы в разрешении конфликтов, а также развитии практики восстановительной медиации в полиции. Она является альтернативой по сравнению с другими способами реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних.

Основы правового регулирования отношений, возникающих в связи с созданием и деятельностью службы медиации, устанавливают Федеральные законы:

1. От 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
2. От 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

Основной работы службы примирения являются следующие типы восстановительных программ:

1. Программа примирения жертвы и правонарушителя (или «Встреча по заглаживанию вреда»);
2. Программа примирения в кругу семьи;

3. Семейная конференция;
4. Челночная медиация;
5. Круг сообщества.

Руководитель службы примирения в полиции – работник полиции, социальный работник или социальный педагог, имеющий знания в сфере по делам несовершеннолетних, а также знающий законы РФ. Он управляет функционированием и развитием службы примирения в полиции. Представитель медиации здесь получил необходимые сведения о медиации, освоил ее технологические стороны. Участвуя в данной работе, он существенно облегчает установление контакта и повышает уровень взаимопонимания в процессе медиации между конфликтующими сторонами.

В своей деятельности он руководствуется:

1. Конституцией РФ;
2. Уголовным кодексом РФ;
3. 120-ФЗ «О профилактике правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних»;
4. 152-ФЗ «О персональных данных»;
5. Семейным кодексом РФ;
6. Указами Президента РФ, нормативными актами Правительства РФ, Правительства Региона и органов управления образованием всех уровней по вопросам образования и воспитания детей;
7. Трудовым договором;
8. Конвенцией о правах ребенка;
9. Стандартами восстановительной медиации, разработанными и утвержденными Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 февраля 2009 г.

Функции медиаторов в рамках работы в ОП № 12:

1. Проведение восстановительной программы;
2. Тщательный сбор информации о конфликте;

3. Распространение информации о своей деятельности в рамках данного учреждения.

Рассмотрим организацию медиации ОП № 12. Конфликты несовершеннолетних, возникающие во взаимодействии их друг с другом, чаще всего носят эмоционально-личностный характер. Они могут быть связаны, зачастую, с разными убеждениями о допустимости и «правильности» каких-либо действий в рамках определенной ситуаций. Конфликты могут носить открытый (споры, ссоры, драки) или скрытый (интриги, «подставы») характер. По мере взросления и усложнения системы отношений среди несовершеннолетних детей, растет количество скрытых конфликтов, а также спланированных и даже спровоцированных конфликтных ситуаций, доходящих, как показывает практика, до рукоприкладства.

После этого конфликт регистрируется в полиции, проводится ряд сопутствующих операций: сбор деталей о конфликте, его причины и следствия, где рассматривается, как настроены стороны, их мотивы, готовы ли они пойти на примирение. Если же так случается, то в результате мы видим осознанный выбор и реализацию участниками конфликта определенных восстановительных действий по отношению друг к другу, в числе которых: извинение, заглаживание вреда, понимание, прощение.

Служба примирения в полиции стремится обеспечить на своих восстановительных программах, чтобы обидчик и жертва были активны и активно шли на исправление ситуации. И исправляли ее так, чтобы решением были довольны все стороны, а ущерб и вред были заглажены. Жертва должна перестать чувствовать себя жертвой, чтобы в дальнейшем сумела взаимодействовать с обидчиком.

В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому было возбуждено уголовное дело, то администрация ходатайствует о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность

обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

В таблице 1 указан мониторинг деятельности ОП № 12, где указываются виды конфликтов, с которыми чаще всего попадают несовершеннолетние в полицию.

Таблица 1.

**Учет работы с несовершеннолетними ОП №12 по городу Екатеринбург
за последние 3 месяца**

Число конфликтов, поступивших в полицию по типам	Число конфликтов, переданных администрацией по городу Екатеринбург	Количество человек, осознанно передающих информацию или принявших участие в программах
Драки – 17 Воровство – 25 Порча имущества – 32	22	31

Основные функции службы примирения в ОП № 12 по городу Екатеринбург:

1. Восстановительная функция (восстановление отношений между обидчиком и пострадавшим);
2. Образовательная функция (формирование навыков понимания того, что сделал, и того, что делать не нужно; осознание своего проступка);
3. Воспитательная функция (развитие умения строить коммуникацию, понимать себя и других; помощь в осознании своих чувств, а также в принятии ответственности);

4. Профилактическая функция (приостановка роста конфликта и налаживание контакта).

На практике, благодаря данным мероприятиям, возможно обойтись без негативных последствий, конструктивно и позитивно разрешать конфликтные ситуации.

Помимо основной работы ОП № 12 для детей с девиантным поведением проводятся такие мероприятия-тренинги как: «Почему я это сделал, чем могло бы это закончиться», « Чувствую себя хорошо или плохо после сделанного». У участвующих детей в процессе происходит понимание самого себя, осознание того, что делал не правильно, и почему этого я больше не сделаю. Обучаясь подобным навыкам, в дальнейшем, у правонарушителей формируется компетентность толерантного социального взаимодействия, как способности адекватного установления понимания ситуации и взаимопонимания, избегание конфликтов, создание атмосферы сотрудничества, уважения и принятия. Также обсуждаются вопросы, как избавиться от притеснителей и как возможно изменить сложившуюся ситуацию. В процессе детям объясняют, как не стать обидчиком, учат направлять своё раздражение на что-нибудь дельное.

В полиции существует помещение для сборов и проведения примирительных программ, где предоставляются: оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другое.

Таким образом, медиативная служба примирения в полиции позволяет: снизить уровень конфликтности, что будет содействовать устранению причин противоправного поведения несовершеннолетних и обучить реагированию в конфликтных ситуациях, что будет содействовать декриминализации подростковой среды.

В заключение можно сказать о важности в полиции применения технологий медиации. Программы примирения проводятся систематически как по легким, так и по более сложным прецедентам.

2.2. Результативность применения процедуры медиации как технологии работы с несовершеннолетними правонарушителями в отделении полиции № 12 по городу Екатеринбургу и выявление уровня конфликтности подростков

Для исследования результативности применения медиации и уровня конфликтности несовершеннолетних правонарушителей ОП № 12 по городу Екатеринбургу было использовано два метода исследования: экспертный опрос, в форме интервью, и анкетирование некоторых бывших несовершеннолетних правонарушителей.

Экспертный опрос – это метод сбора информации, основанный на мнениях о каком-либо явлении или процессе группы компетентных специалистов, называемых экспертами. Данный метод повышает надежность, обоснование информации благодаря использованию знаний и опыта экспертов.

Анкетирование – метод, заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и опрашиваемыми посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы. Также анкетирование является одним из распространенных методов получения информации. Главным инструментом выступает заранее сформулированные вопросы, заранее подготовленная анкета, которую самостоятельно заполняет респондент, что позволяет напрямую выяснить мнения людей. Метод характеризуется быстрым сбором материала, а также несложной обработкой полученной информации, но отсутствует контроль за выполнением всех заданий и гарантия точности выполнения. Так как данные о ребенке, о семье личного характера, то анкета являлась анонимной. Это предполагает большую вероятность честных ответов.

Применение метода экспертного опроса в совокупности с методом анкетирования позволяет изучить информацию с разных точек зрения.

В экспертном опросе приняли участие: Воробей О.В., начальник полиции по делам несовершеннолетних, Рынкova Е. В. младший лейтенант полиции, Семянив Б.С., руководитель службы примирения в полиции, Руднев К.С., Малинина В. А, Карташов А. Б. и Багданов О. Е., помощники в работе медиации с несовершеннолетними правонарушителями. Для проведения экспертного опроса в форме интервью, был разработан ряд вопросов (Приложение 1). Все представленные лица принимали участие в деятельности службы примирения.

Во взаимодействии администрации учреждения со службой примирения мнения экспертов схожи, Воробей О. В., считает, служба примирения в полиции упрощает деятельность сопутствующих органов и лиц по разрешению некоторых противоречий между субъектами медиации. Руководитель службы примирения Семянив Б. С. считает, что служба примирения в полиции разгружает дополнительные органы в разрешении конфликтов. Говоря о профилактике конфликтных ситуаций, эксперты полагают, что проблемы все-таки существуют в связи с тем, что медиация в полиции-нововведение, и из этого следуют: отсутствие контакта, закрытость со стороны самих подростков, отказ посещать культурно-массовые мероприятия и даже агрессия со стороны родителей.

В своей работе помощники по медиации в работе с несовершеннолетними видят: возможность проявить себя, неформальное общение друг с другом, получение новых более глубоких знаний в сфере конфликтологии и конструктивному урегулированию конфликтов. По мнению опрошенных медиаторов, коллектив становится намного дружнее, стал лучше понимать и взаимодействовать друг с другом. Если учесть то, что в полиции на неформальное общение времени особо нет, то это является для работников большим плюсом.

Единогласно бывшие несовершеннолетние правонарушители высказали мнение о том, что работники службы примирения в полиции

помогают абстрагироваться от конфликтной ситуации и «со стороны» иначе посмотреть на инцидент.

Проанализировав данные ответы, делаю вывод, что служба примирения в полиции является для подростков отправной точкой в содействии урегулированию конфликтов. В отличие от старых использовавшихся администрацией города карательных мер, использование восстановительных практик медиаций здесь является более действенным способом разрешения противоречий между подрастающим поколением.

Вторым методом исследования было выбрано анкетирование бывших несовершеннолетних правонарушителей. (Приложение 2)

В ходе проведения анкетирования, 51 подросток был опрошен с разрешения родителей. Из них 41 мальчик и 10 девочек. Возраст респондентов составляет от 14-16 лет.

25 респондентов принимали участие в конфликте со своими родителями и со сверстниками - 17. С учителями у детей имел место конфликт в количестве 9 человек. Ответ «другое» не выбрал ни один респондент. В ходе исследования было выявлено, что чаще всего у подростков происходят конфликты с родителями. Причинами этому могут служить: диктатура родителей, недопонимание, потеря родительского авторитета, нежелание и неумение слушать и слышать, игнорирование желаний ребенка, несовпадение взглядов на жизнь, чрезмерный контроль, нехватка времени на ребенка, безразличие со стороны родителей, проблемы на работе и прочее. (Рисунок 2)

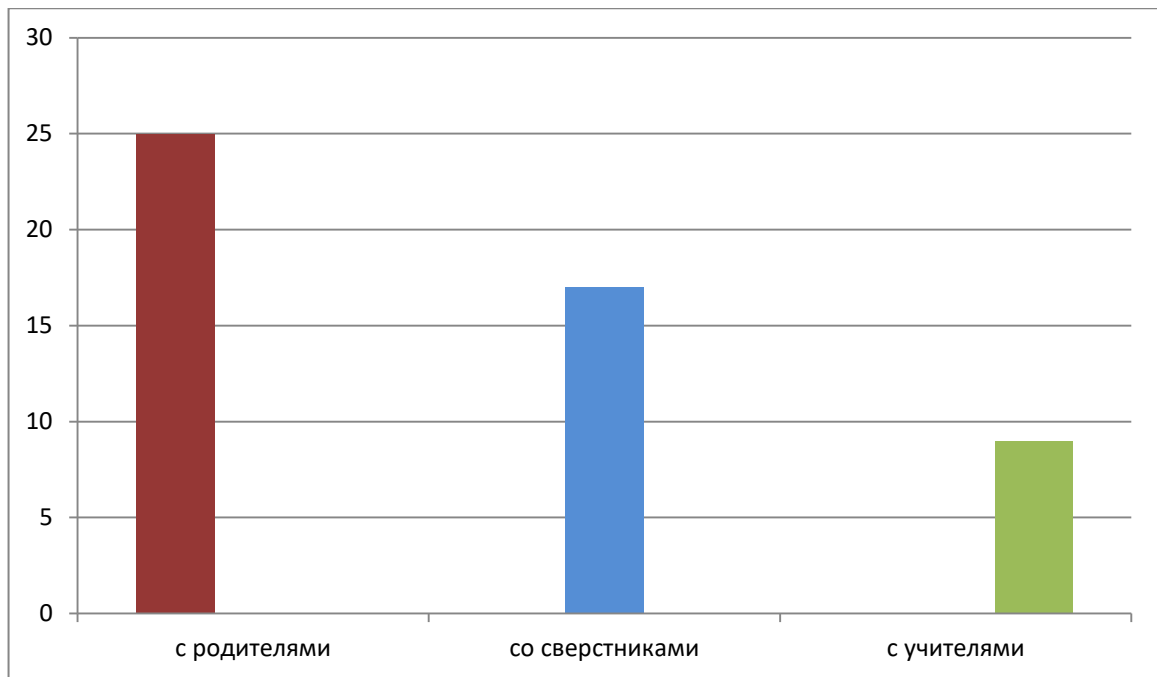


Рисунок 2. Дети, принимавшие участие в конфликтах

Стратегии поведения детей со своими родителями в конфликтной ситуации выстраиваются следующим образом: 18 человек используют тактику приспособления, находясь под давлением своих родителей. Ущемляют себя в собственных интересах, кардинально меняют свое мнение. Сотрудничество выбрал 21 подросток, вместе с родителями они смогли выслушать друг друга и прийти к взаимовыгодному правильному соглашению. Компромисс выбрали 8 подростков. Они разрешают конфликты со своими родителями путем взаимных уступок. Конкуренцию используют 4 ребенка. В конфликте они доказывают свою правоту, не смотря ни на что, пытаются переубедить своих родителей. (Рисунок 3)

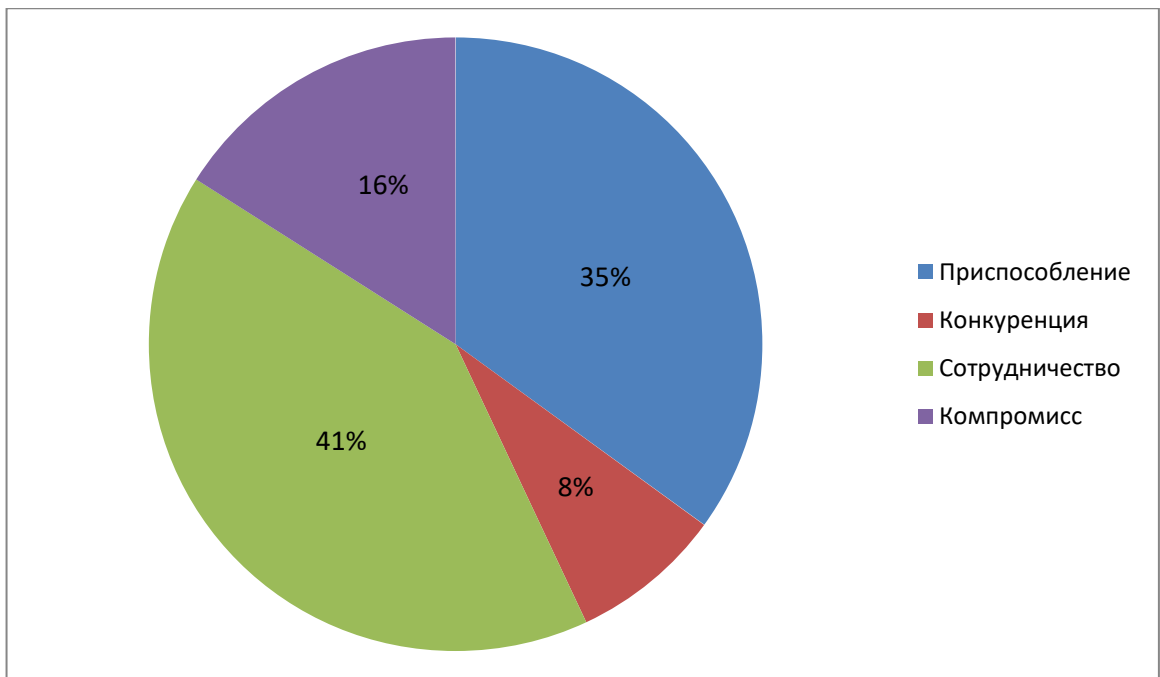


Рисунок 3. Тактика поведения детей в конфликте с родителями

В конфликтах с учителями стратегии поведения детей: компромисс выбирают 20. Чаще всего учителя, втянутые в конфликт с подопечным, предлагают ему понять причины конфликта и найти курс действий, который приемлем для обеих сторон. Сотрудничество выбрали 13 ребенка. Авторитет учителя позволяет разрешать назревшие противоречия на начальном этапе конфликта. Конкуренцию выбирают 13 детей. Неумение школьников взглянуть на ситуацию с другой точки зрения - проблема. Дети начинают активно участвовать в стычке. Избегание выбрали 5 подростков. Здесь присутствуют самоустранение, игнорирование и всяческий уход от конфликта. (Рисунок 4)

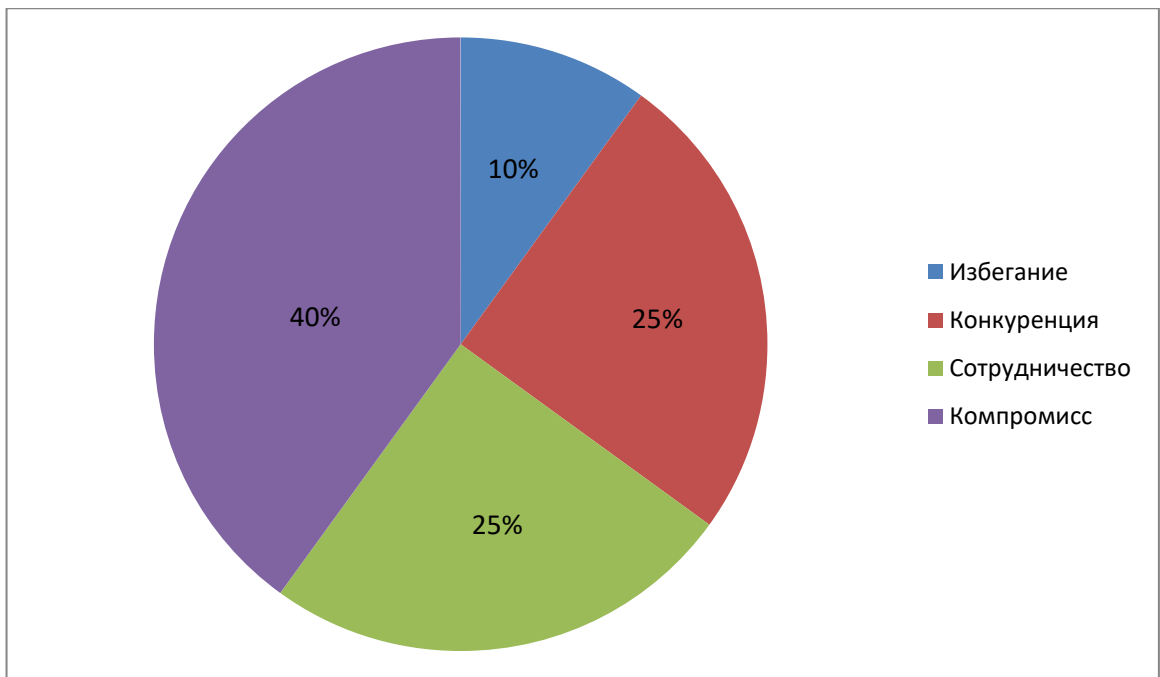


Рисунок 4. Тактика поведения детей в конфликте с учителями

Стратегии поведения детей со своими сверстниками в конфликтной ситуации выстраиваются следующим образом: во время конфликта использование тактики избегания выбрали опрошенные в количестве 8 человек. Причиной выбора данной стратегии могут являться: неуверенность детей в себе и своих силах, возможно, неопределенность собственной позиции по конфликтному вопросу. Использование тактики конкуренция выбрали 11 человек. Такие дети не интересуются мнением других и ведут себя достаточно агрессивно. Навязывание оппоненту принять свою точку зрения любой ценой путем принуждения - их сила.

Использование тактики сотрудничества выбрало 26. Большинство оппонентов в конфликте рассматривают другую сторону не как противника, а как союзника в поиске решения конфликта. Взаимодействие сторон направлено на конструктивное обсуждение и решение проблемы. Использование тактики компромисс выбрали 6 подростков. В данном случае, участники завершают конфликт частичными, не влияющими особо на интересы, уступками. (Рисунок 5)

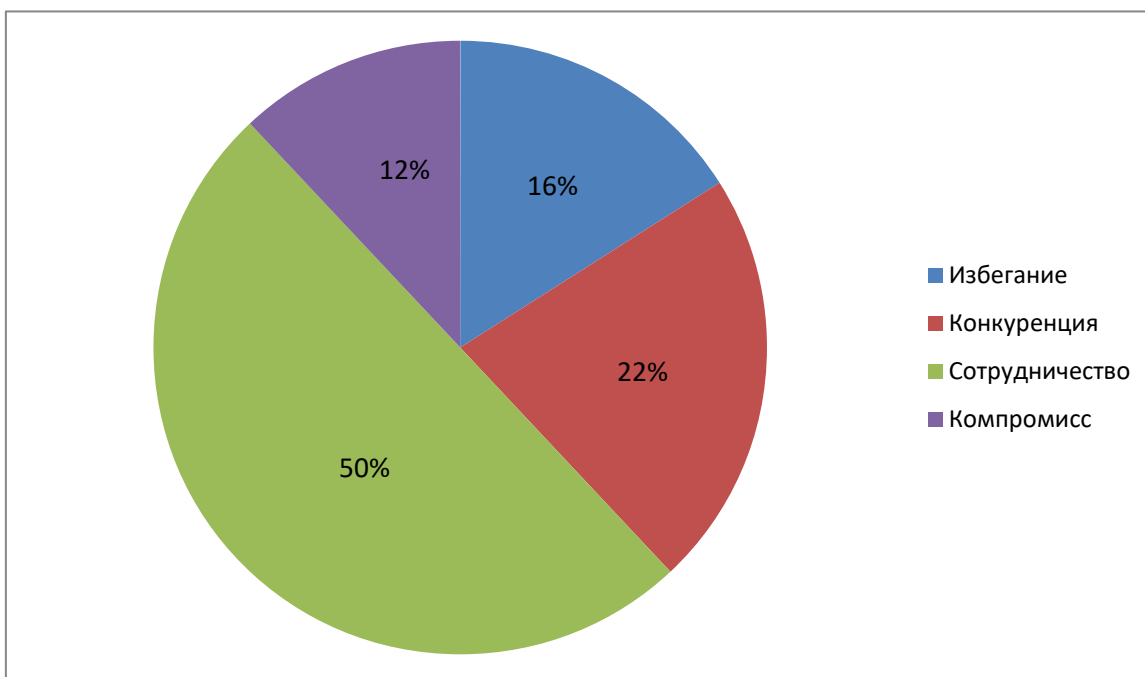


Рисунок 5. Тактика поведения детей в конфликте со сверстниками

Из всех участвующих в конфликте детей более одной трети не смогли разрешить конфликт. Вариант «другое» никто не выбрал. (Рисунок 6)

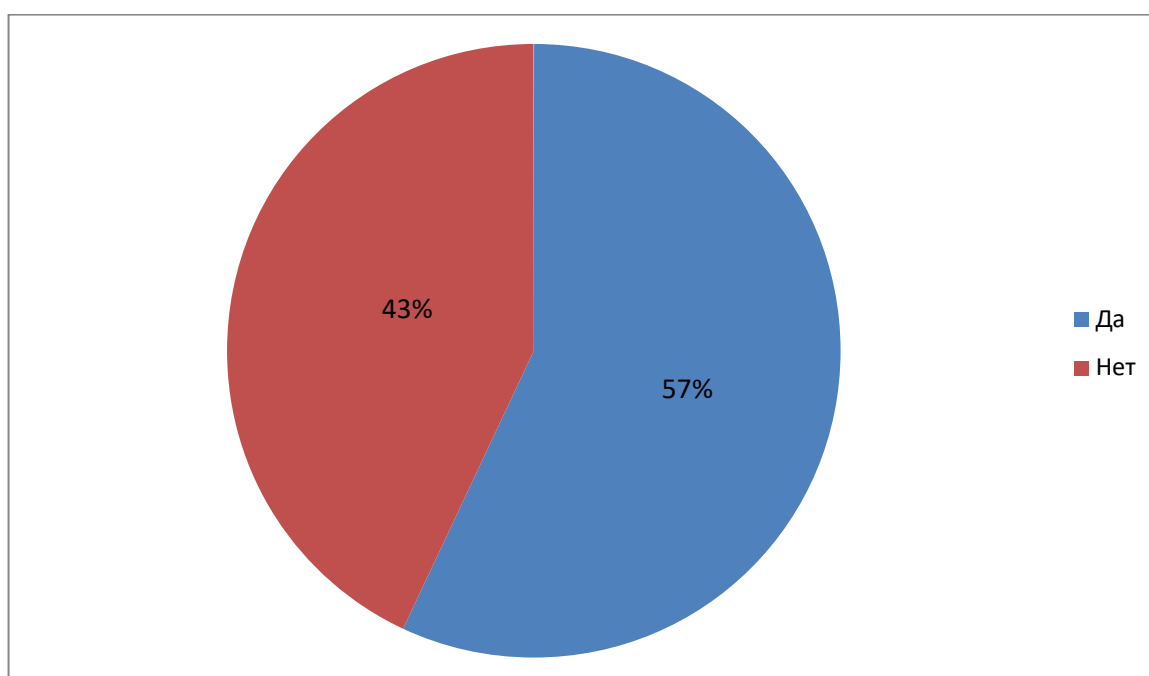


Рисунок 6. Дети, не разрешившие свои конфликты

Наиболее четко представлены две противоположные стратегии – конкуренция и сотрудничество. Конкуренция существует, как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому оппоненту. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Наличие противоположных тенденций в поведении свидетельствует о том, что подростки, не вполне владеют адекватными способами отношения и поведения на ситуации, не умеют выражать собственные чувства в рамках дозволенного, что и приводит к возникновению и разрастанию конфликтов. Во время конфликтов детей с родителями и учителями школы наблюдается избегание и приспособление. Этому характерны: отсутствие стремления к объединению, неимение тенденции к достижению собственных целей, принесение в жертву собственных интересов ради другой стороны конфликта.

Таким образом, проведенное исследование показало, что у подростков часто присутствуют стратегия соперничества. В целом, не меньше встречается стратегия компромисса. Применение перечисленного в конфликте, как соперничество и компромисс, отражает то, что проблемы взаимодействия детей друг с другом, налаживание контакта остаются и после медиативных процедур. В дальнейшем это мешает им осуществлять сотрудничество и совместную деятельность. Это может привести и к рецидиву конфликта. Служба примирения в полиции должна наиболее обширно работать и справляться с подобными случаями неразрешённых конфликтных ситуаций, возникающих у субъектов.

На конфликтность подростков заметное влияние оказывают их индивидуально-психологические особенности. Случаются конфликты лидерства, когда два или три лидера и их приближенные, ведут борьбу за первенство. Агрессивность, даже наличие в группе агрессивных личностей увеличивает вероятность возникновения конфликтов не только с их участием, но и без них, так, и с другими людьми, не входящими в группу. В

школе существуют подлость и предательство, высокомерие и пренебрежительное отношение к одиноким и любимчикам учителей. Школьный коллектив мобилен и постоянно видоизменяется, многим детям под это сложно подстроиться. Большинство подростков вступают в конфликт, потому что плохо знают себя, свои чувства и эмоции. Им сложно, они не могут показать в полной мере свои эмоции окружающим. И дети, находящиеся в конфликте, испытывают страх и злость, растерянность и дискомфорт, антипонимание происходящего. Навыки по контролю, по преодолению этих ощущений важны в конфликтной коммуникации. Отсюда такие способы взаимодействия в конфликте и результаты, больше всего у детей конфликтов со сверстниками и родителями, собственно в этом окружении они взаимодействуют больше всего. Ребенок растет, познает то, что вокруг него происходит. Он постепенно внедряется в открытый мир.

Последний 8 вопрос стал ступором для подростков, на него ответили только 5 человек из 51 одним словом «недопонимание». Все остальные поставили знак вопроса или не написали ничего. Что отражает некомпетентность и безразличие детей в данном вопросе.

Службам примирения в полиции необходимо наиболее эффективней использовать программы для достижения взаимопонимания детей, использовать коллективную коммуникацию подростков для конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, которые попадают в нее. Таким образом, устраняя барьеры в общении, дезадаптации детей. Развивать коммуникативные сферы для взаимодействия, обеспечивать обратную связь.

Службы примирения реализуют восстановительные технологии, занимаются профилактикой и снижением количества конфликтов несовершеннолетних правонарушителей, в том числе и повторяющихся. Понимание причин, создающих препятствия, позволяют службе примирения помочь понять друг другом сверстников и увидеть в каждом человеке человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений.

Для улучшения работы данной службы примирения ОП № 12 предлагаются следующие рекомендации:

1. Чаще приглашать на процедуру медиации в полицию родителей детей. Это позволяло бы налаживать контакт подростка с родителями. А родитель, после данного опыта, смог бы использовать полученные навыки в будущем в отношении своего ребенка;

2. Больше использовать опыт службы примирения ОП № 12 в школах для предотвращения большего числа конфликтов;

3. Создать кураторство в школе. Закрепить по одному медиатору за каждым классом начальной школы. Он будет помогать создавать условия для конструктивного разрешения конфликтов;

4. Комплексное применение службой примирения восстановительных программ;

5. Увеличить количество медиаторов, которые могли бы организовывать в полной мере свои функции.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, медиация является одним из альтернативных способов разрешения конфликтов. Многие исследователи изучают медиацию, выявляя закономерности развития и её большее внедрение в российское законодательство и общество. Несмотря на маленькую историю, эта процедура уже успела завоевать множество стран и приковать к себе внимание России. Позже она оправдает возлагаемые на нее надежды и будет все больше способствовать улучшению во всех конфликтных вопросах.

Медиация направлена снизить материальные и моральные потери всех участников конфликта. Вместо поиска виноватых и доказывания своей правоты, медиатор настраивает все стороны конфликтной ситуации на позитивный лад и совместное решение проблемы. Важное отличие медиации от судебных споров - причастность каждой из сторон к процессу выработки решения.

Данная выпускная квалификационная работа раскрывает и подчеркивает актуальность изучения медиации в полиции, как альтернативного способа разрешения конфликтов по делам несовершеннолетних правонарушителей.

Медиация в полиции - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций посредством создания службы примирения в органах внутренних дел, которая стремится: разрешить конфликтную ситуацию конструктивным способом, дать возможность сторонам лучше понять друг друга, снизить уровень агрессивности со стороны несовершеннолетнего правонарушителя, способствовать развитию коммуникативных навыков подростка.

В рамках анализа заявленной проблематики нами было организовано и проведено исследование на базе ОП № 12 по городу Екатеринбургу, в

котором принимали участие члены службы примирения полиции, а также 51 бывший правонарушитель.

Использование восстановительных практик медиаций является эффективным способом разрешения противоречий подростков. Мною была определена важность существования таких служб в полиции для осуществления работы по профилактике и регулированию конфликтов между несовершеннолетними участниками неправомерных отношений. Были выделены основные цели, задачи, функции и методы работы подобной службы.

В деятельности полиции мы можем применять медиацию, решая достаточно большой круг вопросов, это улучшает взаимоотношения между всеми субъектами конфликта, семейные отношения, вопросы профилактики насилия и преступности среди несовершеннолетних, развитие коммуникативных умений, приобщение детей к конструктивным формам взаимодействия и ненасильственное решение конфликтов.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Аллахвердова О. В.* Этапы развития медиации. Третейский суд. – СПб.: КАРО, 2006.-176 с.;
2. *Анцупов, А.Я., Шипилов, А.Е.* Словарь конфликтолога. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — М.: Эксмо, 2010. — 656 с.
3. *Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / под общ. Ред. С. В. Лабода.* — Минск: Медисонт, 2011. — 316 с.
4. *Борисова Е. А.* Российская процедура медиации: концепция развития / Е. А. Борисова // Вестник гражданского процесса. Феникс, Минск: МЕТ, 2012.- 154 с.
5. *Брыжинский А. А.* Альтернативное разрешение правовых споров и конфликтов в России: Дис. канд. юрид. наук. Саранск, 2014. — 234 с.
6. *Вишневская А. В.* Медиация как технология урегулирования конфликта. Вишневская А. В. //Медиация: Москва: « Дашков и К», 2013 г. — 154 с.
7. *Гвоздарева М. В.* Посредничество как метод альтернативного разрешения корпоративных конфликтов: Авто реф. дис. канд. социол. наук. М., 2014. — 23 с.
8. *Горох, О. В.* Медиация как метод разрешения конфликта в школьной среде / О. В. Горох. - Ананьевские чтения - 2010. Современные прикладные направления и проблемы психологии: материалы науч. конф., 19-21 окт. 2010 г. / отв. ред. Л. А. Цветкова. - СПб. : Изд-во С.- петерб. ун-та, 2010-125 с.
9. *Давыденко Д. Л.* Вопросы юридической терминологии в сфере «альтернативного разрешения споров» // Третейский суд. 2009. N 1. С. 40–53.
10. *Зайцев А. И., Кузнецов Н. В., Савельева Т. А.* Негосударственные процедуры урегулирования правовых споров. Саратов, 2014. — 342 с.

11. *Зайцева А. И.* Альтернативное разрешение споров: учебно-методический комплекс / А. И. Зайцева, И. Ю. Захарьяшева, И. Н. Балашова, А. Н. Балашов. – М.: Экзамен, 2015. – 319 с.
12. *Иванова Е. И.* «История медиации». 2016 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.historic.ru/rubric/articles/604/> (дата обращения 13.11.18);
13. *Иванова Л. В.* К вопросу о понятии медиации в российском праве // Молодой ученый. — 2015. — №13. — С. 514-516.
14. *Карнозовой, Н. В.* Путинцевой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2015.
15. *Коновалов А.Ю.* Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. –256с.
16. *Кутюков Д. В.* Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтных ситуаций / Д. В. Кутюков // Государство и право: теория и практика: материалы междунар. науч. конф. (г. Челябинск, апрель 2011 г.). — Челябинск: Два комсомольца, 2015. — С. 127-129.
17. *Мельниченко Р.Г.* Медиация: Учебное пособие для бакалавров/ Р.Г. Мельниченко . Издательско-торговая корпорация «Дашко в и К», 2015. – 190 с.
18. *Мета Г.* Медиация-искусство разрешать конфликты: учебное пособие для бакалавров/Мета Г. С-Петербург: КАРО, 2015 г.-121 с.;
19. *Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н.* Школьная медиация: теоретические и методические основ. – М.:СВИВТ, 2016. – 144 с.
20. *Оборотова С.А.* Применение технологии медиации в разрешении семейных и школьных конфликтов // 2016. №1. [Электронный ресурс]. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-tehnologii-mediatsii-v-razreshenii-semeynyh-i-shkolnyh-konfliktov> (дата обращения: 04.05.2019).
21. *Пазечко А.В.* История и развитие медиации как альтернативного разрешения конфликтов, 2016.-26с.

22. *Пестова И.В.* Организация деятельности служб медиации в образовательных организациях/ Методические рекомендации. – Полевской, 2014.-88 с.

23. *Платонов Ю.П.* Психология конфликтного поведения : научное издание / Ю. П. Платонов – СПб.: Речь, 2011. – 544 с.

24. *Плесунова Л.* Маловичко И. Мониторинг служб примирения в полиции: вид снизу / Л. Плесунова, И. Маловичко. Вестник восстановительной юстиции. – 2014, №11. – С. 24-33.

25. *Романова Е.А.* Системная медиация. Технология, программа, методы / Е. А. Романова, Н. С. Шляпужникова. - М.: Студия инновац. психологии «ЭГО»: Onebook.ru, 2014. - 31 с.

26. *Рязанцева Ю.С.* Проблемы и тенденции развития медиации как альтернативного способа разрешения конфликтов в современной России / Ю. С. Рязанцева. – Конфликтология 2015г. N 2 . - 365.73, p - С.184-196.

27. Указ Президента РФ " от 01.06.2012 N 761"О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы // Гарант

28. *Федеральный закон «от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации»* (в ред. 19.12.2016) // Гарант

29. *Федеральный закон «от 27.07.2010 N 193"Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"»* (в ред. 22.06.2016) // Гарант

30. *Фишер Р, Юри У. Паттон Б.* Переговоры по гарвордски / Пер. с англ. – М.: Эксмо, 2005. – 352с.

31. *Чепурко Ю.В.* Метасистемный подход в анализе конфликтов / Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира: материалы Второго Санкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов. Санкт-Петербург, 3-4 октября 2014 г. - СПб, 2014. - С.145-147

32. «*Mediare*». Медиация. Определение медиации. 2012 г. [Электронный ресурс]. URL: http://www.who.int/mental_health/prevention /ru/ (дата обращения 13.11.18)

33. «*Mediacia*». Медиация в социальной сфере. 2015 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://mediacia.clas.ru/> (дата обращения 14.11.18).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

I. Вопросы для высшего руководства полиции (Как вы думаете, в чем выражается воздействие службы примирения в полиции на атмосферу, которая окружает ребенка? В чем, на ваш взгляд, выражается влияние службы примирения на его окружающих? Как выражается влияние службы примирения в полиции на администрацию? Какие показатели мешают профилактики (приостановки разрастания конфликта)?

II. Вопросы для медиаторов в полиции (Что ваша работа дает вам? Что ваша работа дает подразделению? Как наладить мирные отношения, остановить насилие среди детей, и что для этого может сделать волонтер, который работает в школьной службе примирения?)

АНКЕТА

Уважаемый респондент!

Данное анкетирование проводится с целью определения уровня конфликтности среди несовершеннолетних правонарушителей. Автор этого исследования будет благодарен Вам за оказанную помощь и откровенные ответы на вопросы.

Правила заполнения анкеты:

Внимательно прочитайте вопрос и выберите наиболее подходящий для Вас вариант ответа.

*Данная анкета является анонимной и полученные данные будут использоваться в обобщенном виде, исключительно в компетенции данного исследования.

Заранее благодарим Вас за участие!

1. Ваш пол:

- а) Мужской
- б) Женский

2. Ваш возраст: _____

3. Отметьте конфликты, в которых вы участвовали:

- а) С родителями
- б) С незнакомыми людьми
- в) Со сверстниками
- г) Другое

4. С родителями вы разрешаете конфликт с помощью тактики:

- а) Приспособления

- б) Конкуренции
- в) Компромисса
- г) Сотрудничества

5. С учителями вы разрешаете конфликт с помощью тактики:

- а) Избегания
- б) Конкуренции
- в) Сотрудничества
- г) Компромисса

6. Со сверстниками вы разрешаете конфликт с помощью тактики:

- а) Избегания
- б) Конкуренции
- в) Сотрудничества
- г) Компромисса

7. Были ли в вашей жизни конфликты которые вам так и не удалось разрешить:

- а) Да
- б) Нет
- в) Другое

8. На ваш взгляд, какова основная причина конфликтных ситуаций, в которых участвуют подростки:

Благодарю за участие в анкетировании!