Конфликты в школе

45 вопросов и ответов · протокол дела из 10 встреч с разбором

Вероника Гусева

медиатор · юрист · бывший следователь МВД

guseva-mediator.spru.site · +7 (903) 124-88-22

Ноябрь 2026

Как пользоваться

Методичка построена как рабочий справочник медиатора. Три части: **вопросы и ответы** (45 пар) — то, что клиент и вторая сторона спрашивают чаще всего; **протокол дела** — 10 встреч с дословными репликами медиатора и разбором каждого шага; **разбор** — почему дело пошло так, а не иначе, и что делать в похожей ситуации.

Три правила, которые действуют в любой нише

- Медиатор не решает спор, не оценивает, кто прав, и не даёт юридическое заключение. Его работа — чтобы стороны услышали друг друга и увидели свои интересы.
- Медиация не отменяет сроков. Исковая давность не прерывается, кроме случая соглашения, заключённого в суде. Это правило действует во всех нишах без исключения.
- Вопрос «договоримся или нет» — не про удачу и не про характер медиатора. Соглашение возможно там, где стороны готовы к уступке. Там, где уступки нет, честный исход — процедура без соглашения.

Содержание вопросов

Какие вообще права есть у меня как у родителя в школе, и откуда я могу их взять?

Могу ли я знакомиться с локальными актами школы и внутренними документами — расписанием, журналами, протоколами педсоветов?

Учитель говорит, что я как родитель не имею права вмешиваться в оценки — мол, это его профессиональная зона. Он прав?

Я хочу, чтобы в школе был отдельный «родительский чат» с администрацией. Школа отказывает. Это законно?

Могу ли я присутствовать на уроке, когда мой ребёнок учится в 5 классе, и наблюдать?

Учитель при всех классах сказал моему ребёнку, что он «ничего не умеет и от него ничего не добьёшься». Это оскорбление?

Я сам наорал на учителя в учительской, теперь меня вызывают в администрацию и требуют извинений. Как выйти из этого?

Учитель угрожает моему ребёнку «вызовом в комиссию» и «отчислением». Насколько это реально?

Мне кажется, учитель наказывает моего ребёнка «по личным счётам» — из-за того, что я ходила на собрание и задавала вопросы. Как это проверить и как оспорить?

Я хочу подать жалобу на учителя. Что в ней должно быть, чтобы её не отвергли?

Учитель написал на меня заявление, что я оскорбляла его на совещании. Мне грозит что-то серьёзное?

Конфликт с учителем зашёл так далеко, что мы больше не разговариваем — общаемся только через классного руководителя. Это ещё медиация?

Учитель снизил оценку за то, что ребёнок болел. Я могу это оспорить?

Ребёнку не выставляют оценки за старание, только за контрольные. Можно ли требовать «оценку за старание»?

Как вообще происходит пересмотр оценки — куда писать, и есть ли срок, за который можно пересмотреть?

Ребёнок готовится к ОГЭ и ЕГЭ, но мы боимся, что его «завалят» рефералами. Насколько это реально и что можно сделать заранее?

Классный руководитель угрожает испортить аттестацию, характеристику, «поставить на учёт». Это законно?

На дом задали столько, что ребёнок не спит до двух ночи. Что говорит закон?

Учитель задал проект на выходные, хотя в тетради уборки. Это вообще допустимо?

Родители других класса собрались и решили отменить домашние задания у себя в классе. Это вообще возможно?

Ребёнок не успевает, потому что много болеет и пропускает. Как распределять нагрузку в этой ситуации?

Мы попросили уменьшить домашнюю нагрузку, но нам сказали: «не хотите — не делайте, оценка будет». Как реагировать?

Мой ребёнка травят в классе: дразнят, толкают, портят вещи. Что делать родителю в первую очередь?

Кто обязан реагировать на травлю в школе и в какие сроки?

Травля идёт в чатах класса и соцсетях. Это кибербуллинг, и школа вообще участвует?

Школа провела «беседу с обидчиком», и всё продолжилось. Что делать дальше?

Ребёнок сам ведёт себя жёстко в ответ на травлю. Как это подать, чтобы нас не сделали «виноватыми родителями»?

Мы подали заявление, но школа молчит. Куда жаловаться?

Мой сын подрался в школе, его заставили написать заявление. Я должен подписывать?

Другой ребёнок сломал моему сыну дорогой телефон. Кто платит?

Ребёнка ударили в школе, у него сотрясение. Кто отвечает и что делать?

Сына обокрали в школе. Мы обратились в полицию, но дело не движется. Что ещё можно?

Сын обозвал одноклассника дураком в ответ на оскорбление, теперь у двух семей конфликт. Медиация уместна?

Нас вызывают в школу из-за кражи, но считают, что мы неправы, и требуют, чтобы ребёнок извинился за то, чего он не делал. Что делать?

Ребёнка травят, а школа говорит: «у нас в классе так принято, он должен справляться сам».

Ребёнку угрожают. Что делать в первые часы?

В школе плохо охраняют: на входе нет контроля, на территории не убираются. Кто отвечает?

У ребёнка инвалидность, и мы боимся, что его будут «упирать» в отказе. Как защититься заранее?

Ребёнку с ОВЗ отказали в индивидуальном учебном плане, сказали: «у вас нет заключения». Что делать?

Кому вообще жаловаться на школу — директору, в управление образования или сразу в прокуратуру?

В школе есть профсоюз — может ли он реально что-то решить по жалобе на учителя?

Школа отказывается принимать нашего ребёнка. Это законно?

Нам отказали в приёме, и ребёнка отчислили. Что вообще можно сделать?

Что вообще может сделать медиатор в школьном конфликте — и чего не может?

Мы уже месяц воюем: жалобы, публичные посты, собрания родителей. Как выйти из этого тупика?

Часть I. Вопросы и ответы (45)

Права родителей 5 вопросов

Какие вообще права есть у меня как у родителя в школе, и откуда я могу их взять?

Основа — Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Семейный кодекс РФ (ст. 63 — права родителей, ст. 80 — их обязанности по воспитанию). Право на ознакомление с документами школы, на участие в собраниях, на обращение к администрации и в органы управления образованием, на мнение по ключевым вопросам обучения ребёнка — всё это закреплено и в законе, и в локальных актах школы. Практика для медиатора: первый шаг всегда один — попросить клиента принести локальные акты (Устав, положение о школе, правила внутреннего распорядка, положение о текущем контроле, оформлении результатов). Поскольку большинство школьных конфликтов упирается не в «право», а в то, как школа трактует своё положение, спор почти всегда идёт по документам. Формула для медиатора: «Прежде чем спорить о справедливости, давайте посмотрим, что написано в ваших документах — с этого обычно и начинается разговор».

Могу ли я знакомиться с локальными актами школы и внутренними документами — расписанием, журналами, протоколами педсоветов?

Да, родители вправе знакомиться с документами, регламентирующими образовательный процесс и права и обязанности участников. На практике школы часто ограничивают доступ, и это отдельный конфликт: родителю отвечают «это внутренний документ». Формулировка, которую медиатор предлагает родителю в письменной претензии: прошу предоставить копии либо ознакомить с текстом следующих документов — так называть точное название, а не «всё про моего ребёнка». Формула для медиатора: «Вам не обязательно добывать всё: достаточно двух-трёх документов, которые действительно регулируют спорный момент — например положения о текущем контроле и о выставлении оценок». Если школа отказывает письменно и мотивированно, отказ становится самостоятельным предметом разбирательства, и тут уже подключается юрист.

Учитель говорит, что я как родитель не имею права вмешиваться в оценки — мол, это его профессиональная зона. Он прав?

Оценка — результат педагогической деятельности, и школа устанавливает порядок её выставления локальным актом. Но родитель не лишён права задавать вопросы и требовать разъяснений: право на ознакомление с документами и на обращение к руководству школы существует независимо от того, «кто профессионал». Ключевое разграничение для медиатора: родитель вправе требовать объяснения и обжаловать, но не вправе «заказать» оценку. Формула для медиатора: «Давайте разделим две вещи: вы не можете решить, какая оценка должна быть, — и не должны; но вы можете потребовать, чтобы объяснили, по каким критериям она выставлена, и это право у вас есть».

Я хочу, чтобы в школе был отдельный «родительский чат» с администрацией. Школа отказывает. Это законно?

Закон не обязывает школу создавать подобный формат, но и не запрещает; отказ в «чате» не является нарушением, если школа обеспечивает иной способ обратной связи — приём обращений, родительские собрания, классных руководителей, официальную почту. Медиатор честно предупреждает клиента: требование «дайте чат» чаще всего не решает исходный конфликт, а лишь добавляет форму. Практика: работать с тем каналом, который школа признаёт официальным, и требовать письменного ответа в разумный срок. Формула для медиатора: «Чат — это удобно, но не обязательно; давайте найдём тот способ, который школа признаёт и которым ответ реально дойдёт до директора».

Могу ли я присутствовать на уроке, когда мой ребёнок учится в 5 классе, и наблюдать?

Посещение уроков родителем возможно, но обычно по согласованию с администрацией и при соблюдении внутреннего порядка; внезапное присутствие в классе почти всегда ведёт к новому конфликту и нарушает дисциплину. Медиатор советует: сначала договориться о цели (наблюдать за поведением ребёнка, оценить нагрузку, увидеть метод), потом выбрать формат — договорённость с учителем о конкретном уроке, наблюдение с последнего ряда, беседа после урока. Формула для медиатора: «Ваша цель — понять, что происходит с ребёнком, а не проверить учителя; если входите с позиции проверки, реакция будет оборонительной и вы увидите ровно ту картину, которую хотели оспорить».

Учитель и родитель 7 вопросов

Учитель при всех классах сказал моему ребёнку, что он «ничего не умеет и от него ничего не добьёшься». Это оскорбление?

Публичное унижение ребёнка — серьёзный разрыв в отношениях, и не «мелочь, переживёт». Формально это может затрагивать нормы о защите прав детей и о педагогической этике, но правовую квалификацию даёт юрист; медиатор работает с фактом: были ли эти слова, при свидетелях, и что именно было сказано. Важно: медиация между родителем и учителем здесь уместна только если есть готовность учителя признать сказанное и извиниться — при полном отрицании медиация превращается в допрос. Формула для медиатора: «Мне важно, чтобы вы сказали словами: сказанное было на уроке, при одноклассниках, и ребёнок это услышал; дальше мы решаем, как это загладить и что должно измениться, чтобы не повторилось».

Я сам наорал на учителя в учительской, теперь меня вызывают в администрацию и требуют извинений. Как выйти из этого?

Прямое давление на учителя в рабочее время почти всегда заканчивается именно так: школа защищает своего работника, и конфликт уходит из плоскости «учитель — родитель» в плоскость «родитель — администрация». Медиатор советует сначала признать реальность: извинение, если вы его произносите, должно быть без условий и без «но». Затем отдельно — работа с тем, что вы хотели получить на самом деле: чтобы вас услышали по существу ребёнка. Формула для медиатора: «Извиниться за крик — это плата за право продолжить разговор; если вы хотите обсуждать оценки или поведение ребёнка, извинение не отменяет этого разговора, а открывает его».

Учитель угрожает моему ребёнку «вызовом в комиссию» и «отчислением». Насколько это реально?

В большинстве случаев это давление, а не процедура: отчисление — крайняя мера, проходящая через компетентную комиссию с уведомлением и правом на обжалование, и просто «вызов учителя» не является основанием. Но медиатор не занимается оценкой законности; здесь важно снять у ребёнка панику и проверить факты: был ли реальный вызов, есть ли протокол, есть ли подпись родителя. Формула для медиатора: «Спросите не «правда ли это», а «что конкретно было сделано и когда»; если нет ни протокола, ни уведомления — перед вами слова, и с ними можно работать. Ребёнку же сейчас нужно сказать спокойно: «это пока слова, нас никто не отчислил»».

Мне кажется, учитель наказывает моего ребёнка «по личным счётам» — из-за того, что я ходила на собрание и задавала вопросы. Как это проверить и как оспорить?

Здесь почти невозможно доказать мотив, и медиатор говорит об этом прямо: «наказывает по личным счётам» — это гипотеза, а не факт, и медиация на ней не строится. Строится на проверяемом: какие оценки, какие вызовы, какие замечания, в какие даты, было ли это резкое изменение после конкретного события. Хронология — единственный способ превратить ощущение в предмет разбирательства. Формула для медиатора: «Давайте составим две колонки: что было до и что стало после, с датами и оценками; если есть резкий сдвиг — это предмет для разговора, а не только ваше ощущение».

Я хочу подать жалобу на учителя. Что в ней должно быть, чтобы её не отвергли?

Жалоба должна быть письменной, адресной (директору, в управление образования) и фактической: даты, конкретные действия или бездействие, суть требования, приложенные доказательства, подпись и дата. Эмоциональные оценки («нарушает права», «некомпетентен») без фактов обесценивают документ. Медиатор предлагает сначала пройти внутреннюю ступень — обращение к администрации с требованием разъяснений и конкретным запросом — и только потом идти выше. Формула для медиатора: «Жалоба — это не настроение, а перечень фактов; и перед тем как писать вверх, стоит один раз обратиться к директору письменно: часто письменный запрос закрывает вопрос без всякой жалобы».

Учитель написал на меня заявление, что я оскорбляла его на совещании. Мне грозит что-то серьёзное?

Оскорбление, в том числе в отношении педагога, может быть основанием для дисциплинарной или административной практики, и точную рамку (в том числе статью КоАП РФ) должен определить юрист — медиатор без участия юриста на этот вопрос не отвечает. Что медиатор делает: помогает увидеть, что в действительности было сказано, и отделить оскорбление от эмоционального высказывания. Формула для медиатора: «Давайте восстановим, что именно было сказано, дословно, и кто это слышал; это не про то, чтобы я оценивал правомерность, а про то, чтобы у вас была честная картина для юриста».

Конфликт с учителем зашёл так далеко, что мы больше не разговариваем — общаемся только через классного руководителя. Это ещё медиация?

Да, это нормальный и рабочий вариант: непрямой канал — классический приём, когда прямой контакт стал токсичным. Медиация часто строится именно на нём, причём сначала раздельными сессиями. Формула для медиатора: «Классный руководитель у нас будет почтой, но говорить о предмете конфликта мы будем напрямую; если сейчас вы через него друг друга не слышите, давайте я помогу восстановить разговор — сначала по отдельности, в безопасном формате».

Оценки и аттестация 5 вопросов

Учитель снизил оценку за то, что ребёнок болел. Я могу это оспорить?

Оспорить можно, но не через спор «это несправедливо», а через требование разъяснить критерии и порядок выставления оценок, который действует в школе. Вопросы болезни, пропусков и освобождения регулируются локальными актами и внутренним распорядком, а не только здравым смыслом. Практика: сначала — письменный запрос в школу о правилах зачёта пропусков и о порядке пересмотра; затем, при отказе, разбирательство с участием администрации, при участии — юрист. Формула для медиатора: «Мы с вами не обсуждаем, справедлива ли оценка; мы обсуждаем, по какому написанному правилу она выставлена и можно ли её пересмотреть по этому правилу».

Ребёнку не выставляют оценки за старание, только за контрольные. Можно ли требовать «оценку за старание»?

Требовать оценку за старание, в том числе за хорошее поведение, нельзя: школьная оценка отражает уровень учебных достижений, а не отношение к предмету, и вводить такие оценки школа не вправе. Но то, как школа оценивает знания, регулируется локальным актом, и там обычно есть формы текущего контроля, которые как раз учитывают регулярную работу. Практика: родитель может просить показать, какие формы контроля использовались и почему результат не отражён в текущих отметках. Формула для медиатора: «Вы правы, что оценки за старание не существует; но вопрос, который стоит задать, — почему результат вашего ребёнка не отражён через те формы контроля, которые школа считает текущими».

Как вообще происходит пересмотр оценки — куда писать, и есть ли срок, за который можно пересмотреть?

Порядок пересмотра и апелляции устанавливается локальными актами школы и, на уровне государственной итоговой аттестации, порядком проведения аттестации. Сроки там заданы конкретно, и их нужно посмотреть в актуальной редакции, а не по памяти. Медиатор советует: зафиксировать дату получения результата и дату обращения, приложить копию работы, если она сохранилась, и подать обращение письменно с просьбой рассмотреть и дать мотивированный ответ. Формула для медиатора: «Первый шаг — посмотреть в положении о текущем контроле, каким документом и в какой срок подаётся заявление о пересмотре; дальше всё просто — пишете в срок и просите ответить письменно».

Ребёнок готовится к ОГЭ и ЕГЭ, но мы боимся, что его «завалят» рефералами. Насколько это реально и что можно сделать заранее?

Риск минимизируется подготовкой, а не жалобами: на уровне региональной и федеральной аттестации действуют опубликованные перечни и требования, и каждый год они уточняются. Практика: заранее сверить список документов и форм, которые школа реально принимает, и не подавать лишние работы «про запас» без подтверждения, что их засчитают. Формула для медиатора: «Давайте посмотрим, какие работы ваш ребёнок уже сдал и с какими результатами; чаще всего вопрос решается не протестом, а добором одного-двух документов, а не борьбой с учителем».

Классный руководитель угрожает испортить аттестацию, характеристику, «поставить на учёт». Это законно?

Ограничения в отношении детей с ограниченными возможностями здоровья действительно действуют, и правила о них в последние годы заметно изменились — в частности, снижены ограничения на обучающихся с инвалидностью и ОВЗ. Конкретный перечень и то, применяется ли он к вашему ребёнку, определяется актуальными нормами и документами школы, и здесь нужен юрист. Практика медиатора: попросить оформить угрозу письменно — угроза в устной форме почти всегда остаётся без последствий, а вот предъявленная запись меняет разговор. Формула для медиатора: «Я не буду оценивать законность, но предложу простое действие: попросите в письменной форме перечислить, какие ограничения и на основании какого документа к вашему ребёнку применяются; как правило, после такого запроса риск резко снижается».

Домашние задания и нагрузка 5 вопросов

На дом задали столько, что ребёнок не спит до двух ночи. Что говорит закон?

Предельный объём домашних заданий и продолжительность домашней работы устанавливаются локальными актами образовательной организации, а санитарные требования к учебной нагрузке регулируются санитарными правилами и нормами для соответствующего возраста и класса. Медиатор советует: сравнить фактическую нагрузку с тем, что написано в локальном акте и в дневнике/журнале заданий, собрать данные за две-три недели. Формула для медиатора: «Давайте посчитаем: сколько часов в неделю уходит на домашнюю работу и сколько положено; претензия в цифрах убедительнее, чем в словах».

Учитель задал проект на выходные, хотя в тетради уборки. Это вообще допустимо?

Равномерность распределения домашних заданий по дням недели — требование локальных актов и учебного плана, и в большинстве школ в календарно-тематическом планировании это прямо закреплено. Практика: сначала уточнить, зафиксировано ли это правило в документах школы, и обратиться к учителю с коротким запросом, а не с претензией. Формула для медиатора: «Не «вы несправедливы», а «в нашем положении указано распределение заданий по дням; давайте посмотрим, как это можно соблюсти без ущерба для объёма».

Родители других класса собрались и решили отменить домашние задания у себя в классе. Это вообще возможно?

Нет: порядок и объём заданий определяется учителем в рамках учебного плана, и решение, принятое родителями одного класса, юридической силы не имеет. Более того, коллективное давление на учителя часто ухудшает ситуацию для всех. Медиатор: не поддерживать такую стратегию, а перенаправить энергию в обращение к администрации о нагрузке по классу в целом. Формула для медиатора: «Вы можете инициировать обращение от родителей класса — но это обращение, а не решение; если вы сорвёте задания силой, первыми накажутся дети».

Ребёнок не успевает, потому что много болеет и пропускает. Как распределять нагрузку в этой ситуации?

Здесь снова работают локальные акты и правила о пропусках и освобождении от отдельных заданий; медиатор не может устанавливать объём, но может сделать разговор предметным. Практика: зафиксировать, какие темы пропущены, и договориться с учителем о конкретном формате (консультация, замещающие задания, сокращённый вариант, срок догоняния). Формула для медиатора: «Не «дайте ребёнку меньше», а «вот темы, которые он пропустил, давайте договоримся, как он их закроет».

Мы попросили уменьшить домашнюю нагрузку, но нам сказали: «не хотите — не делайте, оценка будет». Как реагировать?

Формулировка «не делаете — не оценят» — сама по себе тревожный признак: она фактически приравнивает объём работы к знаниям и размывает критерии оценивания. Медиатор советует перевести разговор в плоскость критериев: какие планируемые результаты проверяются этой работой, какая доля отметки она даёт. Формула для медиатора: «Давайте посмотрим, какие темы эта работа закрывает и сколько она весит в текущем контроле; если по объёму её вклад несоразмерен — это предмет для разговора с администрацией, а не для отказа выполнять задание».

Травля и буллинг 6 вопросов

Мой ребёнка травят в классе: дразнят, толкают, портят вещи. Что делать родителю в первую очередь?

Первый шаг — письменно зафиксировать и передать в письменной форме администрации школы: когда, что, кто, кто был свидетелем, какой вред нанесён. Одновременно — заявление о том, что ребёнок находится в небезопасной обстановке, с просьбой принять меры реагирования. Параллельно — медицинская фиксация (травмы, осмотр) и работа с психологом. Медиатор: с травлёй ребёнка медиация между родителями возможна только как вспомогательный шаг и только после того, как безопасность обеспечена. Формула для медиатора: «Сначала — безопасность и фиксация; переговоры о мире идят после, иначе мы будем торговаться о здоровье ребёнка».

Кто обязан реагировать на травлю в школе и в какие сроки?

Школа обязана реагировать на обращения о насилии и угрозах в отношении обучающихся, и порядок действий обычно закреплён локальным актом — положением или порядком реагирования на случаи насилия. Конкретные сроки нужно смотреть в документах школы и в актуальных нормах о защите детей от насилия; номера статей медиатор в методичке не приводит, чтобы не рисковать неточностью. Формула для медиатора: «Вам не нужно ждать, пока школа решит, что это серьёзно: подайте обращение так, чтобы было зафиксировано входящим, и поставьте вопрос о сроках реакции прямо в тексте обращения».

Травля идёт в чатах класса и соцсетях. Это кибербуллинг, и школа вообще участвует?

Оскорбления и унижение в цифровой среде, в том числе в школьных групповых чатах, признаются формами кибербуллинга, и ответственность за это не исчезает от того, что площадка — закрытый чат класса. Школа участвует в реагировании, если чат школьный или ведётся при её участии; если площадка внешняя, реагирование может быть ограниченным, и это отдельный предмет разбирательства. Формула для медиатора: «Зафиксируйте скриншоты с датами и именами участников, сохраните исходный чат, и передайте в школу письменно — с вопросом, какие меры она предприметет».

Школа провела «беседу с обидчиком», и всё продолжилось. Что делать дальше?

Беседа без зафиксированных мер и без последующего контроля обычно не работает — это подтверждает практика: системная реакция (протокол, разбор с администрацией, информирование родителей обеих сторон, мониторинг) даёт результат, разовая беседа — нет. Медиатор рекомендует писать не эмоционально («вы ничего не делаете»), а в формате запроса: перечислить, какие меры приняты, какие — нет, и какие последствия наступают при повторе. Формула для медиатора: «Напишите: «зафиксировано, что беседа состоялась 12-го числа; прошу сообщить, какие меры приняты и кто контролирует их исполнение»».

Ребёнок сам ведёт себя жёстко в ответ на травлю. Как это подать, чтобы нас не сделали «виноватыми родителями»?

Реакция «жёстко в ответ» почти всегда используется школой как повод сместить фокус с виновника на жертву. Медиатор советует выстроить хронологию: первичное насилие, затем реакция ребёнка, и постоянно возвращать к тому, с чего началось. Формула для медиатора: «Порядок событий в вашей претензии должен быть один: сначала было сделано ему, потом он ответил. Иначе документ прочитают с конца, и вся история перевернётся».

Мы подали заявление, но школа молчит. Куда жаловаться?

Шаг за шагом: директору школы (письменно, с входящим номером и сроком ответа), затем в управление образования и органы управления образованием субъекта, затем в органы прокуратуры и уполномоченному по правам ребёнка — при наличии оснований полагать, что нарушены права ребёнка на охрану здоровья и достоинство. Медиатор: жалоба в надзорный орган — это не «наказать школу», а зафиксировать факт бездействия. Формула для медиатора: «Мы зафиксировали обращение от такого-то числа, ответа нет; дальше жалоба идёт уже не на школу, а на бездействие школы, и это совсем другой разговор».

Конфликты между детьми 6 вопросов

Мой сын подрался в школе, его заставили написать заявление. Я должен подписывать?

Заявление от ребёнка и объяснительные — обычная часть внутренней процедуры, но родитель вправе знакомиться с документами и давать свои объяснения. Подписывать следует только то, с чем вы ознакомились и что соответствует действительности; в объяснительной можно и нужно изложить свою версию. Формула для медиатора: «Подписывайте не «согласен», а «с ознакомлен»; а в объяснительной запишите, что видел ваш ребёнок со своей стороны».

Другой ребёнок сломал моему сыну дорогой телефон. Кто платит?

Ответственность за причинение вреда имуществу несёт причинитель вреда, а если он несовершеннолетний — в пределах его имущества, а вред, не подлежащий возмещению из его имущества, возмещают родители (ст. 1072 ГК РФ); вред здоровью возмещается по общему правилу о возмещении вреда (ст. 1064, 1082 ГК РФ). Медиатор: сначала установить, чей это телефон и как именно возник вред, затем — разговор о возмещении, где школа обычно не сторона. Формула для медиатора: «Школа зафиксирует факт, но разбираться с телефоном предлагает не она, а между семьями; давайте посмотрим, что реально можно требовать, а что — нет».

Ребёнка ударили в школе, у него сотрясение. Кто отвечает и что делать?

Вред здоровью возмещается в полном объёме (ст. 1064, 1082 ГК РФ), и причинённый вред доказывается медицинскими документами. Отдельно — заявление в полицию и в школу, поскольку вред причинён на территории образовательной организации и школа обязана реагировать. Медиатор предупреждает: пока нет медицинских документов, разговор о компенсации преждевременный. Формула для медиатора: «Первое — получить заключение и сохранить всё, что было на уроке: коридор, раздевалка, свидетели. Всё остальное потом».

Сына обокрали в школе. Мы обратились в полицию, но дело не движется. Что ещё можно?

Параллельно с полицией обращение в администрацию школы с просьбой провести проверку обстоятельств и принять меры к сохранению имущества обучающихся — это разные, не взаимоисключающие процедуры. Медиатор советует не задерживать первый шаг: чем быстрее зафиксировано, тем больше шансов и у следствия, и у переговоров с семьёй виновника. Формула для медиатора: «Полиция отвечает за факт; школа — за то, что происходит у неё в коридоре; не требуйте от школы того, что не в её силах, но требуйте от неё своей части».

Сын обозвал одноклассника дураком в ответ на оскорбление, теперь у двух семей конфликт. Медиация уместна?

Да, это один из лучших сюжетов для медиации: интересы понятны с обеих сторон — у обоих детей есть право на безопасную классную среду, а у родителей — право знать, что происходит. Медиация между семьями здесь продуктивнее школьной, потому что школа склонна закрывать вопрос «для прохождения» — без реального разбирательства. Формула для медиатора: «Я предлагаю не обсуждать, кто первый начал, а договориться, как эти двое будут разговаривать дальше — потому что они сидят в одном классе ещё много лет».

Нас вызывают в школу из-за кражи, но считают, что мы неправы, и требуют, чтобы ребёнок извинился за то, чего он не делал. Что делать?

Принуждение к извинениям за несовершённое — давление, и согласие с ним закрывает вопрос для школы, но оставляет семью с ощущением вины и без фактов. Практика: ознакомиться с материалами проверки, изложить свою версию письменно, зафиксировать, что именно требует школа и на каком основании. Формула для медиатора: «Мы не отказываемся от извинения, если ребёнок действительно виноват; но если вины нет, мы не будем подписывать признание — вместо этого предложим письменно изложить обстоятельства».

Безопасность и спецусловия 5 вопросов

Ребёнка травят, а школа говорит: «у нас в классе так принято, он должен справляться сам».

Такая позиция не выдерживает проверки ни законом, ни здравым смыслом: школа несёт ответственность за условия обучения и обязана реагировать на насилие. Медиатор советует зафиксировать фразу директора письменно — пригласить на беседу в переписке, направить запрос с цитатой: это превращает позицию школы в документ. Формула для медиатора: «Пусть школа повторит это письменно; «у нас так принято» в переписке выглядит совсем иначе, чем в кабинете».

Ребёнку угрожают. Что делать в первые часы?

При реальной угрозе жизни и здоровью порядок простой: обеспечить безопасность ребёнка (забрать, не оставлять в классе), обратиться в полицию, в администрацию школы письменно с описанием угрозы, при необходимости — в органы прокуратуры и к уполномоченному по правам ребёнка. Медиация в этой ситуации неуместна и может быть вредна: нельзя договариваться с человеком, который угрожает. Формула для медиатора: «Сейчас — не переговоры, а безопасность: ребёнок не остаётся в классе, угроза фиксируется, школа уведомлена письменно. Разбираться о том, как вам жить дальше, будем после».

В школе плохо охраняют: на входе нет контроля, на территории не убираются. Кто отвечает?

Обязанность обеспечивать безопасность условий обучения лежит на образовательной организации, в том числе в части правового и организационного обеспечения охраны и пропускного режима; конкретные требования и полномочия охраны и ЧОП — предмет локальных актов и договоров. Практика: письменное обращение к директору с описанием конкретных нарушений (время, место, что именно не так) и просьбой о принятии мер и назначении ответственного. Формула для медиатора: «Опишите не «плохо охраняют», а «12 октября в 8:10 проход через турникет не контролировался, при входе находились посторонние»».

У ребёнка инвалидность, и мы боимся, что его будут «упирать» в отказе. Как защититься заранее?

Риск реальный, и медиатор советует готовиться заранее: ознакомиться с индивидуальным учебным планом и адаптированной образовательной программой, зафиксировать, какие условия созданы в школе, и письменно уведомить директора о том, какая поддержка требуется ребёнку. Ограничения возможностей обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в последние годы заметно смягчены, но конкретику по вашей ситуации должен проверить юрист. Формула для медиатора: «Самое дешёвое — сделать это до конфликта: один письменный запрос, из которого понятно, что вы просите, что уже сделано и чего ждёте».

Ребёнку с ОВЗ отказали в индивидуальном учебном плане, сказали: «у вас нет заключения». Что делать?

ИПУ разрабатывается на основе заключения психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) и заключения врачебной комиссии; без них школа не может оформить ИПУ, и отказ здесь формально законен. Практика: уточнить, какое именно заключение требуется и кем выдано, проверить его актуальность, и параллельно обсудить с директором, какие меры поддержки доступны без ИПУ. Формула для медиатора: «Давайте посмотрим, чего конкретно не хватает в документах, и параллельно — что можно сделать уже сейчас, чтобы ребёнку не было хуже до следующей комиссии».

Кто что решает 6 вопросов

Кому вообще жаловаться на школу — директору, в управление образования или сразу в прокуратуру?

Порядок обычно строится по ступеням: директору школы, затем в орган управления образованием субъекта, и только потом — в надзорные органы (Рособрнадзор, прокуратура). Прямое обращение в прокуратуру или суд без предварительных мер возможно, но ослабляет позицию: часто письменное обращение к директору с конкретным запросом закрывает вопрос. Формула для медиатора: «Идите по ступеням, но идите письменно: бумага фиксирует, что школа знала и не сделала; это работает и на любой следующей ступени».

В школе есть профсоюз — может ли он реально что-то решить по жалобе на учителя?

Профсоюзная организация вправе представлять и защищать права работников в трудовых спорах и участвовать в разрешении индивидуальных трудовых споров; по жалобе родителя на конкретного учителя профсоюз не является органом, который «отменяет» действия учителя, но может дать оценку и запросить информацию. Формула для медиатора: «Профсоюз — это про работника, а не про родителя; используйте его там, где речь об охране трудовых прав учителя, а по существу отношений с ребёнком — администрация и учредитель».

Школа отказывается принимать нашего ребёнка. Это законно?

Отказ в приёме по основаниям, не предусмотренным законом, — нарушение; основания приёма для обучающихся, в том числе с инвалидностью и ОВЗ, установлены законом об образовании, и перечень мест не может произвольно сокращаться. Но фактически отказ чаще связан с неполными документами, отсутствием свободных мест или неурегулированной адаптацией ребёнка. Практика: письменное обращение с требованием указать основание отказа в соответствии с законом и рассмотреть вопрос о приёме; при отказе — управление образования, а затем суд. Формула для медиатора: «Требуйте не «возьмите ребёнка», а «укажите основание отказа со ссылкой на норму и рассмотрите вопрос заново» — первое вы получите в любом случае, и это уже документ».

Нам отказали в приёме, и ребёнка отчислили. Что вообще можно сделать?

Отчисление — это не отказ в приёме, а прекращение обучения по решению самой школы, и по общему правилу возможно только при уважительных основаниях, с учётом мнения родителей и комиссии; решение должно быть обосновано и обжалуемо. Ребёнка нельзя «оставить без школы», и школа не вправе отказать в приёме для продолжения образования в том же районе. Практика: немедленно письменное обращение с требованием мотивированного решения, выписки и копий документов, затем управление образования, прокуратура, суд и обращение в орган опеки и попечительства, если ребёнок остаётся без присмотра. Формула для медиатора: «Первое и срочное — не дать ребёнку остаться без школы ни на один день: параллельно ищите место, а факт отчисления оспаривайте письменно».

Что вообще может сделать медиатор в школьном конфликте — и чего не может?

Медиатор не выдаёт заключение о законности оценки, не отменяет решение комиссии или приказ об отчислении, не может требовать от школы приёма ребёнка и не заменяет юриста в спорах о правах. Медиатор может: вернуть сторонам способ разговаривать, помочь сформулировать документы и договорённости, выработать реализуемое соглашение, а в ситуации угрозы безопасности — настоять на обращении в органы. Формула для медиатора: «Я не отменю приказ и не верну ребёнка в класс — но я могу помочь вам не сожалеть о том, как вы это сделали, и выйти из конфликта так, чтобы в интересах ребёнка».

Мы уже месяц воюем: жалобы, публичные посты, собрания родителей. Как выйти из этого тупика?

Это самая частая ошибка родителей: вместо одного точечного письменного запроса — серия ударов по школе, которая быстро объединяется против общего «врага» и наказывает в первую очередь детей. Медиатор честно говорит: часть обращений уже ничего не даст, часть может навредить. Рабочая точка входа — вернуться к интересам ребёнка и к одному конкретному предмету. Формула для медиатора: «Я не буду читать вам мораль про публичные посты, но вот что важно: пока у ребёнка репутация «скандал родителей», любые ваши жалобы читают через эту рамку; давайте сначала вернём ему спокойную репутацию, а вопросы решим адресно».

Часть II. Протокол дела: 10 встреч

Два рюкзака и один чат: травля в 7 «Б»

В начале октября в школу № 41 обратилась Марина Логинова, мама Дани, ученика 7 «Б» класса. Письмо было коротким: «Прошу принять меры в отношении ученика 7 "Б" класса Кирилла Астахова, который систематически оскорбляет моего ребёнка и портит его вещи. Даню бьют в раздевалке, из-за него он не ходит в школу». К письму были приложены фотографии испорченного рюкзака, скриншот переписки в классном чате и справка от педиатра. К концу октября история в том виде, в каком она пришла к медиатору, выглядела так. В чате класса с начала года шёл обычный для подростковой переписки обмен взаимными оскорблениями, но к сентябрю он сместился в одну сторону: Кирилл и ещё двое ребят публиковали в чате фотографии Дани с подписями, что он «тормозит на переменах», «не такой как все» и «готовит девчонку, а сам боится». Дважды в раздевалке Дани повалили, один раз забрали и вернули сломанный телефон в рюкзаке с треснутым экраном. Дани перестал ходить в школу с 15 октября: три дня пропусков, потом отказ, потом — по совету психолога — больничный. Марина дважды обращалась к администрации письменно; директор школы передал обращения классному руководителю, тот провёл «беседу с обидчиком» и отчитался в справке о «проведённой профилактической работе». Формально школа отчиталась, фактически — ничего не изменилось. Марина была на пределе: она писала в управление образования, собирала подписи родителей, один раз в приёмной директора, расплакавшись, не смогла закончить фразу. Параллельно, о которой Марина не знала на момент обращения к медиатору, существовал второй слой конфликта. Мать Кирилла, Ольга Астахова, считала, что всё началось с Дани. По её версии, Дани осенью написал в классном чате о Кирилле фразу, которую она пересказывала с возмущением: написал, что Кирилл — это его оскорбление и что все в классе так думают. После этого, по её словам, на Дани «навесили» всю историю. Ольга была уверена, что её сын — «жертва», потому что классный руководитель поговорил с ним, и тот, по её словам, «никого не бил, а только оттолкнул». Ольга не жаловалась в школу ни разу, считая, что «дочь и так наказана — у неё теперь репутация хулигана», и что Марина «всегда была против К., ещё в первом классе». Марина об Ольге такого мнения не имела и воспринимала её как вторую участницу травли: «вы не заступаетесь за своего, значит, вы за него». Медиатор принял дело после того, как стало ясно, что школа не справляется, а родители находятся в точке, где любой следующий шаг — жалоба в прокуратуру или скандал на собрании. Обращение к медиатору поступило от Марины; Ольга была приглашена на первой же встрече и пришла — с условием, что «её сына не будут травмировать в этой процедуре». Это условие стало первым предметом работы. Главная сложность дела в том, что за внешней картиной «злой мальчик травля ребёнка» стояла серая зона фактов, а за ней — два взрослых человека, у каждого из которых была своя правда, и оба были правы лишь наполовину. Медиатор заранее обозначил обеим сторонам риски: процедура не восстановит ребёнка в классе, не отменит действия школы и не заменит проверку; соглашение между семьями не будет юридическим документом; и если вместо соглашения потребуется защита прав ребёнка, медиатор не будет удерживать стороны от обращения в органы. Также было сказано прямо: если выяснится, что ребёнку угрожает опасность, медиация будет остановлена и приоритет получит безопасность. Ничего из этого впоследствии не понадобилось, но именно эти оговорки удержали процедуру от сползания в «сделку» и в размен жалоб. Медиатор строил работу в три слоя. Первый — безопасность: она была не «темой переговоров», а условием, при котором переговоры вообще возможны, и по этой причине первые действия были адресованы школе, а не второй семье. Второй — факты: кто что делал, когда, в каком порядке, и что этому предшествовало; именно здесь выяснилось, что за «кибербуллингом со стороны Кирилла» стояла ответная грубая реплика Дани, а за «разбирательством школы» — решение не трогать ситуацию. Третий — интересы: Марине было нужно, чтобы травля прекратилась и чтобы у Дани не было «клейма агрессора», Ольге — чтобы её сына не записали в обидчики и чтобы переписку, которую она считала отправной точкой, не вынесли в начало истории. Что могло пойти не так, медиатор предупредил обе стороны на второй встрече: две матери, у которых дети в одном классе, способны превратить процедуру в соревнование за право быть обиженным; самый вероятный провал — сделка «Марина забирает жалобу, Ольга обещает, что её сын больше не будет трогать Дани», то есть размен реальных мер на отзыв бумаги. Второй риск — соглашение, написанное под впечатлением встречи и не выдерживающее первого же применения: «не разговаривать вне школы» без указания, что

делать при нарушении. Третий — тихий саботаж со стороны школы, когда медиация закончится, а школа решит, что «родители помирились», и вернётся к прежнему порядку.

Встреча 1. Первичная встреча и раздельные сессии (90 минут)

МЕДИАТОР: «Добрый день. Прежде чем мы начнём, я скажу, как устроена наша работа, чтобы вы не гадали. Я не администратор школы, не инспектор и не суд. Я помогаю вам договориться. Моя задача — не выяснить, кто хороший, а понять, что именно происходит, что вы на самом деле хотите и что можно сделать так, чтобы ваши дети остались в одном классе и им обоим было там нормально. Три вещи, о которых я прошу помнить. Первая: то, что вы мне расскажете, я не разнесу по школе. Вторая: я не могу обязать школу, директора или учителя. Третья: если я увижу, что ребёнку угрожает реальная опасность, я остановлю процедуру и скажу вам прямо, что следующий шаг — не разговор, а безопасность. Согласны с этим?»
СТОРОНА (Марина): «Согласна. Я именно поэтому и пришла к вам, а не… — ну, в управление образования я уже написала, ответа пока нет».
СТОРОНА (Ольга): «Согласна. Я пришла, потому что мне сказали, что без меня разговора не будет. Сразу скажу: я не пришла оправдываться за сына. Он не бил Дани. Вообще. Он его оттолкнул один раз, когда Дани вцепился в него, — и всё».
МЕДИАТОР: «Хорошо, обе позиции услышаны, и я вижу, что они расходятся не в деталях, а в самой картине. Поэтому мы начнём отдельно. Я поговорю с вами по очереди, по сорок минут, а потом соберу то, что вы скажете, — и покажу вам обе картины целиком, чтобы вы не удивлялись друг другу. Никаких сюрпризов: я вам честно скажу, если с одной стороны картина будет выглядеть убедительнее, чем с другой. Начинаем с вас, Марина».
[раздельная сессия с Мариной]
МЕДИАТОР (Марине): «Расскажите мне не про то, что произошло, — это потом. Сначала про вас. Как вы сейчас? Что у вас с Даней? И как получилось, что вы пишете жалобу директору, а ответа нет?»
СТОРОНА (Марина): «Даня после этой истории вообще не ходит в школу. Три недели. Он… — он перестал есть утром, боится, что его ждут в раздевалке. Психолог говорит, что у него тревожное расстройство, но я не знаю, как это написать в заявлении, и боюсь, что скажут — вы сами виноваты, он себя так ведёт».
МЕДИАТОР: «Понял. Что вы просите у школы? Если бы я сейчас записал вашу просьбу одной строкой — что бы в ней было?»
СТОРОНА (Марина): «Чтобы его не трогали. Чтобы прекратили. Чтобы они разобрались и наказали тех, кто… — и чтобы его не записали в обидчики, потому что его в чате называли… — и чтобы он вернулся в школу нормальным, а не «не таким как все»».
МЕДИАТОР: «Обратите внимание: в вашем списке есть и требования, и желания. «Наказать» — это требование, оно адресовано школе, и в нашей процедуре мы его обсуждать не будем: медиатор не выносит решения о наказании. А «чтобы он не чувствовал себя одиноким» — это желание, оно важно, но не может быть предметом соглашения. А вот середина — «чтобы прекратилось и чтобы его не считали агрессором» — это предмет. Скажите, а если бы я вам дал выбор: пусть школа примет официальные меры, но вы напишете в заявлении, что не согласны с тем, как школа реагировала раньше, — или школа примет меры и вы просто заберёте заявление? Что бы вы выбрали?»
СТОРОНА (Марина): «Выбрала бы второе. Мне важно, чтобы прекратилось. Я… — я уже написала в управление, и мне кажутся, что я сожгла мосты. Но если ребёнок в безопасности, я готова… — я не знаю, я не хочу врать там».
МЕДИАТОР: «Вот это — очень ценная фраза, и я вернусь к ней позже, потому что она почти готова к формулировке: требование о прекращении травли — да; отзыв жалобы в обмен на меры — под вопросом. Мы пока не обсуждаем обмен, мы его откладываем. Но вы уже сами сказали главное: вам нужно прекращение, а не наказание».
СТОРОНА (Марина): «Да. И ещё. Мне кажут: «а что он сам написал в чате?» И я знаю, что написал. Он там написал про Кирилла… — я читала. Только я не знаю, что это имеет отношение к тому, что они с ним делали».
МЕДИАТОР: «Это, возможно, самое важное, что вы сказали за сорок минут. Спасибо. Вы не обязаны были это говорить — и это влияет на то, как я буду работать. Давайте договоримся: я не буду противопоставлять ваши слова её словам. Мы посмотрим на хронологию целиком. Скажите мне по датам, что было и когда, — насколько помните».
СТОРОНА (Марина): «В начале сентября в чате начали смеяться над ним. В конце сентября толкнули в раздевалке, он упал, ударился затылком, я везла его в травмпункт, там сказали «ушиб мягких тканей» и дали больничный на три дня. В начале октября забрали телефон и сломали. Одиннадцатого октября Даня не пошёл в школу. Двадцатого — вернулся, и в тот же день его снова толкнули. Двадцать третьего написала директору. Двадцать девятого — директору повторно».

МЕДИАТОР: «Хорошо, у меня есть хронология с вашей стороны. Теперь три вопроса, на которые я хочу ответов позже, не сейчас. Первый: что именно было в чате — сохранились ли сообщения, и может ли ребёнок их показать, если не хочет показывать вам? Второй: кто ещё из взрослых в курсе того, что происходит? Третье: что вы сделали для безопасности Дани — как он приходит в школу, если он ходит?»
СТОРОНА (Марина): «В сообщениях сохранилось, он их не удалял. Про других взрослых… — учительница физкультуры знает, она сказала «ну это же вы дети, разбирайтесь сами». Классная не знает, она на больничном с начала октября. Про безопасность: мы думали, чтобы его провожали до раздевалки, но он отказывается — говорит, «все смотрят, как его ждут»».
МЕДИАТОР: «Отказ ребёнка от сопровождения — это тоже данные, и очень важные. Значит, безопасность на входе не решена: ребёнок сам не чувствует себя в безопасности даже когда его провожают. Мы это зафиксируем как предмет отдельной договорённости со школой. Спасибо, Марина. Дайте мне десять минут, я перезвоню Ольге».
[раздельная сессия с Ольгой]
МЕДИАТОР (Ольге): «Вы пришли с условием, что вашего сына не будут травмировать в этой процедуре. Давайте я проговорию, как я это понимаю, чтобы потом не было сюрпризов. Есть две процедуры. Первая — официальная: школа разбирает, что произошло с Даней, и это не моя процедура, там решают директор и комиссия. Вторая — моя: разговор между вами и Мариной о том, как ваши дети будут жить дальше в одном классе. Я не веду следствие. Ваш сын не будет ни фигурантом дела в моём смысле, ни обвиняемым. Но если в разговоре выяснится, что он кого-то обидел, — это тоже будет в разговоре, потому что иначе мы не сможем договориться. Как вам такой формат?»
СТОРОНА (Ольга): «Ну… вы имеете в виду, что я должна признать, что он обидел?»
МЕДИАТОР: «Я имею в виду, что вы должны признать то, что есть. Не больше и не меньше. Я не требую от вас признания вины вашего сына в том, в чём он не виноват, и не прошу вас делать вид, что виноват, если виноват. Разница вот здесь: «он не бил» и «он ни разу никого не толкнул, не портил вещей и не написал ничего обидного» — это разные утверждения, и второе сильнее, чем первое».
СТОРОНА (Ольга): «Он толкнул один раз. Дани сам к нему подошёл, начал хватать за куртку, — ну, оттолкнул. Это не драка. И портёк рюкзак не он, я не знаю, чей это рюкзак. А написал — ну Дани написал. В начале сентября. Там было… — было написано, что Кирилл «всех достаёт» и что его «все ненавидят». И после этого началось».
МЕДИАТОР: «Я записал. Скажите, вы эти сообщения видели?»
СТОРОНА (Ольга): «Видела. Мне их показали в тот день, когда всё началось. И я… — тогда я не поняла, что это важно. Мне показали, что там смеются над Кириллом, и я подумала: ну, дети, все смеются, и мы с этим живём. Сейчас понимаю, что это было не то».
МЕДИАТОР: «Это не «не то». Это было первое действие в этой истории, и оно в чём-то запустило всё дальнейшее. Не потому, что виноват Дани, — потому что после этого у обидчиков появилось ощущение, что на них можно повесить всё. Теперь второй вопрос, и он сложнее. Что вы просите от этой процедуры?»
СТОРОНА (Ольга): «Чтобы Марина перестала говорить, что мой Кирилл — травщик. Чтобы его не записали в какой-нибудь листок, в характеристику, в бумаги. Чтобы он не слышал каждый день: «ты хулиган». Он у нас второй год плохо спит, я не знаю — у него тревожность, как у брата. И ещё… — чтобы она признала, что всё началось с её Дани».
МЕДИАТОР: «Вот это — предмет. «Чтобы моего сына не называли агрессором» — это ваш интерес, и он понятен. «Чтобы Марина признала, что всё началось с её Дани» — это требование, и оно выполнимо ровно в одном смысле: в хронологии. Если мы выстроим последовательность событий честно, то первым там окажется то, что было первым, — и это не победа ни одной из сторон, это просто порядок. Могу я задать вам вопрос, который может быть неприятным?»
СТОРОНА (Ольга): «Давайте».
МЕДИАТОР: «Если в хронологии первым окажется сообщение Дани — вы сможете с этим работать дальше? Или ваша позиция состоит в том, что вы пришли защищать не факты, а вывод?»
СТОРОНА (Ольга): «… Я не знаю. Я правда не знаю. Мне сказали в школе: «разбирайтесь сами», и я подумала — разбирайтесь, значит, они не на стороне Дани, значит, они на стороне Кирилла, и я встала стеной».
МЕДИАТОР: «Вот это — точка, с которой можно работать. Запомните её, пожалуйста, и я попрошу вернуться к ней, когда мы будем говорить о том, как договориться. Теперь последнее: есть ли что-то, чего вы не сказали, потому что решили не говорить?»
СТОРОНА (Ольга): «Есть. Кирилл сказал мне вчера: «Не говори, что я его рюкзак трогал, а то вообще выгонят». И я не знала, что делать. Я не сказала вам про рюкзак, потому что… — я хотела,

чтобы вы видели, что я честная».
МЕДИАТОР: «Спасибо. То, что вы сказали это вслух, — серьёзный шаг, и я отмечу его отдельно. Я не могу обещать, что это останется между нами в таком виде: если по рюкзаку понадобится разбирательство для школы или для защиты ребёнка, эти сведения могут быть использованы. Но то, что вы рассказали, до сих пор остаётся только у нас — и, что важнее, то, что вы рассказали, в интересах вашего сына: он не сможет жить с ощущением, что за ним скрывают. Скажите, что вы хотите, чтобы с этим было дальше.»
СТОРОНА (Ольга): «Пусть он сам скажет. Не за меня, не против мамы — сам. Если он готов сказать, что рюкзак — это он, — пусть. Мне надо, чтобы он перестал врать».
[медиатор закрывает раздельные сессии, фиксирует три слоя: фактический (хронология с обеих сторон), институциональный (школа передала спор родителям и закрыла его беседой), эмоциональный (оба ребёнка — Дани и Кирилл — с тревожными симптомами, и обе матери под ударом своей вины)]
МЕДИАТОР: «Спасибо всем. Я подведу итог первой встречи, и скажу его прямо, без смягчения, потому что вы это заслужили. Первое. Вы увидели две хронологии, и они не совпадают. По вашей версии, всё началось с фотографий Дани в чате в начале сентября. По версии Ольги, всё началось с сообщения Дани о том, что «всех достаёт» и «все ненавидят», и это было раньше. Обе версии могут быть верными одновременно — я проверю это по датам и по содержанию сообщений, но уже сейчас ясно: это не история «один монстр и одна жертва». Это история, где что-то началось, кто-то подхватил, кто-то промолчал, и кто-то оказался в середине.
Второе. Ни одна из вас не пришла сюда за наказанием. Марина пришла за тем, чтобы это прекратилось и чтобы её сына не назвали агрессором. Ольга пришла за тем, чтобы её сына не назвали агрессором и чтобы его перестали называть хулиганом. Интересы у вас, оказывается, почти совпадают: вам обеим нужно, чтобы в этом классе перестали кого-то называть обидчиком. Разница в том, что каждая из вас считает обидчиком другого ребёнка.
Третье. Школа. Она передала конфликт вам и отчиталась беседой. Это важно, и мы к этому вернёмся отдельно: я не могу заставить школу работать иначе, но могу сделать так, чтобы из этой процедуры вышло письменное обращение с конкретными требованиями — и чтобы вы не остались один на один со школой.
Четвёртое и самое главное. Дани сейчас не ходит в школу три недели. Это не проблема мнений, это проблема безопасности. И я хочу, чтобы вы услышали меня внимательно: на следующей встрече мы будем работать с интересами, а не с тем, кто виноват, — но мы не будем делать вид, что месяца травли не было. Вы обе этого не хотите.
Что предлагаю. Встреча номер два — совместная. На ней мы поставим предмет, договоримся о правилах работы и отделим интересы от требований. До неё я сделаю две вещи: первое — оформлю вашу хронологию и попрошу вас обеих её подтвердить или поправить по фактам, а не по памяти; второе — мы с вами отдельно, письменно, обращаемся в школу с просьбой о конкретных мерах. Без этого мы будем договариваться о погоде. Согласны?»

Встреча 2. Совместная встреча: постановка предмета и правила работы (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня первая совместная встреча, и я хочу, чтобы вы знали, как она устроена, чтобы не было ощущения, что вас куда-то ведут. Правил будет пять, и они одинаковы для вас обеих. Первое: мы не обсуждаем, кто хороший и кто плохой. Второе: мы говорим о фактах и о последствиях — что происходит с нашими детьми. Третье: то, что сказано здесь, не уходит в школу, если вы не решите иначе. Четвёртое: я буду останавливать затяжные перепалки и возвращать к предмету, даже если вам покажется это грубостью. Пятое: вы можете в любой момент сказать «мне нужен перерыв» или «я не готова это обсуждать» — и это не саботаж, а право. Начнём с того, что вы обе получили от меня один и тот же документ — сводку событий по датам. Прошу её забрать и посмотреть: там есть и то, что писал Дани, и то, что делал Кирилл. Ничего не подписано. Скажите, есть ли фактические ошибки.»
СТОРОНА (Марина): «Двадцать второе октября… — я записала, что принесли записку. Это была записка, положенная в рюкзак, а не сломанный телефон. И телефон не забирали, его просто… — положили в раздевалке мокрым. Это важно, потому что я в заявлении написала «телефон сломали», а это неправда».
СТОРОНА (Ольга): «И у меня одна поправка: не «в рюкзаке» было написано, а «в сумке», я так говорю, потому что это была его сумка, планерка. Но мелочь».
МЕДИАТОР: «Не мелочь. Каждая такая деталь потом становится чьим-то аргументом. Обе поправки вношу, и вы обе увидите обновлённую версию. Спасибо, что поправляли сами, а не ждали, пока я найду. Теперь главное. Предмет нашей процедуры. Я предлагаю сформулировать его так: «что мы, две семьи, договариваемся между собой, чтобы наши дети могли остаться в одном классе и чувствовать себя там в безопасности — и что мы совместно передаём в школу в письменном виде». Обратите внимание на границу: школа не сторона этого соглашения. Мы не можем договориться за директора. Но мы можем договориться, какие требования мы адресуем школе двумя голосами, — и это сделает их сильнее.
Этот предмет вы можете принять, изменить или отвергнуть. И сразу скажу: если вы предложите предмет шире — чтобы школа наказала виновных, чтобы Марина забрала заявление, чтобы Ольга признала — я остановлю и верну к предмету. Не потому что я против правды. А потому что так предмет не закрывается».
СТОРОНА (Ольга): «А если я хочу, чтобы в соглашении было сказано про то, что Дани написал?»
МЕДИАТОР: «Хочу. Но не как «Дани виноват», а как факт в хронологии. Разница практическая: «Дани виноват» — это приговор, и после него разговаривать не о чем. «В начале сентября Дани написал в чате, что все ненавидят Кирилла, и после этого начались фотографии с подписями» — это описание, после которого можно строить договорённость: что в чате не пишут такое больше, с обеих сторон. Как вам такой вариант?»
СТОРОНА (Марина): «Мне трудно, но — да. Потому что если мы это уберём, то через месяц всё начнётся заново: кто-то что-то напишет, и опять будет «откуда всё пошло».
МЕДИАТОР: «Вот, кстати, про «откуда всё пошло». Давайте я зафиксирую это как наш второй слой: у вас обеих есть общий страх, что история повторится. И именно поэтому я предлагаю не «соглашение о прошлом», а договорённость о будущем. Есть разница, и она принципиальная. Прошлое мы не сможем переписать. Будущее — можем. Согласны?»
СТОРОНА (Ольга): «Согласна. И… — я хочу, чтобы это было не только на словах. Чтобы у Кирилла не осталось ощущения, что его заставили».
МЕДИАТОР: «Тогда давайте сформулируем, как это будет выглядеть. Предмет — вы принимаете?
СТОРОНА (Марина): «Принимаю, с одной оговоркой: я не могу сейчас обещать, что заберу заявление в управление образования. Я забрала бы, если бы школа приняла меры, — но обещать вслепую не буду».
СТОРОНА (Ольга): «Я тоже не готова обещать, что он будет «никогда больше», как будто его за руку держать. Он подросток. Но я готова, чтобы мы вместе сказали, что в чате так не пишут».
МЕДИАТОР: «Обе оговорки — рабочие, и я записываю их именно в таком виде, без смягчения: первая — заявление может быть отозвано при выполнении школой конкретных мер, второе — обязательство не абсолютное, а договорённость. Теперь разделим интересы и требования. Я прошу каждую из вас выписать на листке три колонки: что я хочу получить — как требование к школе или как требование к другой маме — и что я хочу получить, чтобы это было возможно. Начнёте вы, Марина».
СТОРОНА (Марина): «Требования: прекратить травлю, принять меры по Кириллу, не ставить на

учёт, не портить характеристику, вернуть Дани в класс. Интересы: чтобы он не чувствовал себя одиноким, чтобы в его классе не было страшно, чтобы я не была «скандалисткой»».
МЕДИАТОР: «Отлично. Смотрите, что у вас получилось: пять требований и три интереса. Требования почти все — к школе, и мы договорились, что школа не сторона соглашения, но что мы можем сформулировать их письменно и передать. А вот интересы — ваши и настоящие. «Не чувствовать себя одиноким» — это вообще не про школу, это про класс, про то, как туда вернуться. «Не быть скандалисткой» — тоже. И вот здесь возникает самое интересное. Ольга, ваши требования и интересы. Что у вас?»
СТОРОНА (Ольга): «Требования: убрать Дани из чата или хотя бы починить то, что там происходит, чтобы он не писал такое; чтобы никто не говорил про Кирилла «хулиган»; чтобы Марина публично не называла его травщиком. Интересы: чтобы сын спал ночью, чтобы в его классе не было «тёмного» человека, чтобы мы не воевали».
МЕДИАТОР: «Смотрите, что у вас получилось. Интерес «чтобы мы не воевали» — он почти такой же, как у Марины «не быть скандалисткой». А требование «убрать Дани из чата» — нереализуемо, и я скажу почему: у вас нет власти над чужим телефоном и над родителями других детей. Что реалистично — это договорённость с обеих сторон о правилах чата, плюс передача школе информации о том, что чат используется как инструмент травли. А требование «чтобы Марина публично не называла его травщиком» — выполнимо, и, посмотрите, оно симметрично требованию Марины «чтобы её не считали агрессором». Вот эта симметрия — зерно всего соглашения. Давайте я озвучу, как я это вижу, и вы меня поправите. Основа первая: ни одна из сторон не называет своего ребёнка агрессором — в разговорах со школой, с родителями и в чате; факты фиксируются в хронологии без ярлыков. Основа вторая: правила чата, которые вы обе транслируете своим детям и, если получится, предложите классу. Основа третья: письменное обращение в школу с конкретными требованиями о мерах и о том, что школа сделает, если такие ситуации повторятся. Основа четвёртая: что будет, если правила нарушат. Это то, что мы проработаем позже детально, но именно это отличает договорённость от пожелания. Нужен пятый элемент — как вам это?»
СТОРОНА (Марина): «Мне кажется, это честно. Я всё равно не смогу молчать, если в чате опять начнут. Но я попробую говорить по-другому».
СТОРОНА (Ольга): «И мне трудно будет молчать, если в чате напишут про Дани. Но… — а если мы не будем сидеть и ждать, а сами что-то предложим классу?»
МЕДИАТОР: «Интересная мысль, и я её записываю. Мы обсудим, в какой форме это возможно и не превратится ли в давление на класс. А пока — правило на будущее: когда вы увидите в чате то, о чём мы говорим, — не пишите в тот же час. Напишите мне, а реакцию мы делаем вместе, раздельную или совместную. Это не запрет вам защищать ребёнка, это способ делать это не в одиночку. Договорились?»

Встреча 3. Работа с позицией Марины: требования, интересы и страхи (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня я работаю по очереди с вами, и это не потому, что я не доверяю вам обеим. Это техника: когда в комнате одновременно двое людей с претензиями друг к другу, каждая слышит только обвинение в свой адрес, и работать не с чем. Сегодня вы говорите — я слушаю и задаю вопросы; Ольга в это время в коридоре, в телефоне, но слышит всё, и в конце я передам ей содержание, чтобы у неё было ощущение, что её не обошли. Начнём с ваших требований. У вас их пять, вы их назвали. Давайте разберём каждое: как оно будет выполнено, кто должен его выполнить и что, если не выполнит. Первое: прекратить травлю. Кто это может сделать?»
СТОРОНА (Марина): «Школа».
МЕДИАТОР: «Не совсем. Школа может обеспечить безопасность и разобраться, но «прекратить травлю» могут только трое: вы, Ольга и дети. Что вы можете сделать, чтобы травля прекратилась, — не с позиции просьбы к школе, а с позиции своего влияния?»
СТОРОНА (Марина): «Я могу… — ну, сказать Дани, чтобы он не провоцировал?»
МЕДИАТОР: «Вы можете. Но заметьте, что вы сейчас сказали это как свою долю вины. Я не спрашивал, чья это доля. Я спросил, что вы можете сделать. Это разные вещи, и вторая версия лучше для вас, потому что первая даёт школе аргумент, а вторая — нет».
СТОРОНА (Марина): «Поняла. Я могу сказать Дани: мы разбираемся, он не один, мы с тобой не будем отвечать тем же. Могу… дать ему слово на семейном совете. Могу перестать звонить учителю физкультуры и кричать в трубку — потому что это она потом расскажет в учительской, и Даня от этого ещё больше стал изгоем».
МЕДИАТОР: «Вот это — настоящее действие, и заметьте, какое оно: вы убираете своё поведение, которое усиливает его изоляцию. Это не про вину, это про тактику. Записываю. Второе требование — принять меры по Кириллу. Тут мы, я думаю, попробуем честно проговорить, что под этим стоит на самом деле. Вы ведь хотите не приказа, а чего?»
СТОРОНА (Марина): «Чтобы он понял, что так нельзя. Чтобы он не делал это больше. Чтобы… — ну, чтобы было видно, что школа не на словах, а по-настоящему».
МЕДИАТОР: «Чтобы было видно, что школа не на словах, — это про доверие к школе. То есть ваш интерес в требовании — чтобы школа действовала, а не раздавала обещания. Верно?»
СТОРОНА (Марина): «Верно. Они сказали: «мы проведём беседу», и ничего. Я после этого перестала туда звонить, потому что поняла: их слово — это бумажка».
МЕДИАТОР: «Хорошо, это конкретно. Тогда требование формулируется не как «наказать Кирилла», а как «провести проверку и сообщить нам результат в письменной форме». И третий вопрос, самый важный. Требование «не ставить на учёт и не портить характеристику» — чего вы на самом деле боитесь?»
СТОРОНА (Марина): «Что у него будет бумага, с которой он до конца жизни не сможет уехать в нормальную школу. Он в восьмом классе, у него впереди ОГЭ, поступление… — я не хочу, чтобы из-за этой истории у него испорченное будущее».
МЕДИАТОР: «Это про будущее, а не про бумагу. То есть ваш интерес — чтобы у Дани не было испорченного будущего, и страх — что запись в документах станет чем-то таким, что не стирается. И третий страх, если честно: что школа, имея формальный повод, начнёт применять к нему какие-то ограничения, а вы не сможете ничего противопоставить, потому что сами дадите повод. Правильно?»
СТОРОНА (Марина): «Да. Именно так. И поэтому… — я боюсь, что если я сейчас скажу, что Дани тоже написал гадость, это запишут и используют против нас. Против него, а не против Кирилла».
МЕДИАТОР: «Вот теперь мы подошли к главному. Смотрите: ваш страх и ваш интерес — противоположны. Интерес — чтобы у Дани не было ярлыка. Страх — что любая ваша правда может быть использована как ярлык. Разрешить это можно только одним способом: разделить, где мы говорим о фактах, а где — о ярлыках. Факты — в хронологии, и она наша общая, она не передаётся в школу автоматически. Ярлыки — это то, чего не будет ни в соглашении, ни в письме школе. Ни в одном из этих документов не будет слов «агрессор», «жертва», «обидчик», «зачинщик». Ни одного. Согласны?»
СТОРОНА (Марина): «Согласна. Но если в школе скажут: «а кто начал?» — что отвечать?»
МЕДИАТОР: «Отвечать правдой, но в терминах действий, а не в терминах вины: «в начале сентября в чате появились взаимные резкие высказывания, дальше были фотографии с подписями, дальше — физические действия в раздевалке». Если спросят про действия конкретного ребёнка — про то, что реально было. Но мы не будем отвечать за вас на таком собрании, Марина. Мы с вами вместе

подготовим вам одну страницу — что говорить и что не говорить. И это, кстати, то, что вам на самом деле нужно, когда вы будете на приёме у директора.
Теперь давайте перейдём к интересам, потому что там золото. «Чтобы он не чувствовал себя одиноким» — как это выглядит в жизни?»
СТОРОНА (Марина): «Ну… — чтобы кто-то из класса с ним общался. Не сирота. Сейчас он сидит один, а те, с кем раньше сидел, теперь его не зовут. Мне кажется, они боятся, что их тоже запишут».
МЕДИАТОР: «Вот это — замечательно точное наблюдение, и оно, кстати, объясняет механику травли лучше, чем любой взрослый анализ: дети отстраняются не потому, что им всё равно, а потому что боятся. И это механизм, на который школа может повлиять, и который мы можем предложить как часть письма школе: не «пусть посидят с Кириллом», а правило чата, которое делает травлю невыгодной для всех.
И второе: «чтобы я не была скандалисткой». Что для вас это значит практически?»
СТОРОНА (Марина): «Чтобы я перестала звонить, писать, кричать. Чтобы моё имя в школе не было связано со скандалом. Чтобы я могла прийти на собрание и не быть «той, у которой…»».
МЕДИАТОР: «Тогда давайте сформулируем ваш интерес одной фразой, которую вы произнесёте вслух, и посмотрим, как она звучит: «Мне нужно, чтобы моё обращение в школу было услышано как требование о безопасности ребёнка, а не как конфликт родителей с учителем». Подходит?»
СТОРОНА (Марина): «Подходит. И второе: «мне нужно, чтобы у ребёнка не было ярлыка, и чтобы мы с другой семьёй договорились сами, а не через жалобы друг на друга».
МЕДИАТОР: «Вот это уже готовая основа соглашения. Мы к ней вернёмся.
[медиатор делает паузу и переходит к раздельному выступлению Ольги, которую предварительно предупредил о содержании: «Ольга, я сейчас передам, что говорила Марина, и вы увидите, где ваши интересы совпадают, а где нет»]
МЕДИАТОР (Ольге): «Вы слышали. Что вы слышали в словах Марины — не оценку, а факты?»
СТОРОНА (Ольга): «Она боится, что школа запишет Дани. И она боится, что её сочтут скандалисткой. И — вот этого я не ожидала: она сказала, что если Дани написал гадость, она не хочет, чтобы это использовали против Дани».
МЕДИАТОР: «Именно. У неё интересы, которые вы считали вражескими, потому что вы слышали только требования. И вот первое, что я хочу, чтобы вы услышали: вы обе хотите одного и того же — чтобы никого не назвали агрессором. У неё это — про Дани, у вас — про Кирилла. Разница в том, что вы считаете агрессором другого ребёнка.
Теперь ваш ход: назовите мне три ваших интереса — не требования, а интересы — так, как вы их чувствуете, а не так, как они должны звучать в соглашении».
СТОРОНА (Ольга): «Первое: чтобы Кирилл в своём классе был нормальным, а не «тем, кого травят». Второе: чтобы он спал. Третье: чтобы… — чтобы я перестала бояться звонка в дверь».
МЕДИАТОР: «Третье — самое главное. Звонок в дверь — это ваш страх, а не претензия. И он влияет на всё: пока вы ждёте удара, вы не можете слышать. Давайте я задам вопрос, на который у вас, возможно, будет неприятный ответ. Если бы завтра школа объявила, что разбирательство закончено и виноват Дани, — что бы вы почувствовали?»
СТОРОНА (Ольга): «… Что они так и не узнают. Что всё было зря».
МЕДИАТОР: «Вот. То есть вы на самом деле хотите не победы, а развязки. Это очень важно, потому что люди, которые хотят победы, торгуются; люди, которые хотят развязки, договариваются. Итак, фиксирую: вы обе хотите развязки, обе боитесь ярлыка для своего ребёнка, обе боитесь школы и обе боитесь, что история повторится. У вас больше общего, чем разного. Дальше нам нужно превратить это в текст, который можно подписать, — но сначала мы должны разобрать одну вещь, которую вы обе называли по-разному, но которая на самом деле одна. Это будет третья встреча.»

Встреча 4. Работа с позицией Ольги: требования, интересы и предел доверия (90 минут)

МЕДИАТОР: «Мы с вами уже проговорили интересы. Сегодня — про требования и про одну очень непростую вещь: про доверие. Начнём с требования «убрать Дани из чата». Вы просили убрать его из чата, и я объяснил, что это невозможно. Но давайте посмотрим, что за этим стоит, потому что за нереализуемым требованием почти всегда стоит реальная потребность. Что вы имеете в виду под «убрать»?»
СТОРОНА (Ольга): «Ну… чтобы он не писал. Чтобы его не было в этом чате, где он всем пишет гадости».
МЕДИАТОР: «Понял. А если я скажу, что убрать его из чата технически нельзя, но можно сделать так, чтобы его сообщения в группе читал не весь класс, а только те, кому это нужно, — это подойдёт?»
СТОРОНА (Ольга): «Это… как?»
МЕДИАТОР: «Технически это бывает по-разному: отдельный чат для тех, кому нужен, отключение уведомлений, переход в закрытое сообщество с правилами, назначение модератора из взрослых. Я не буду давать вам инструкцию — я не уверен в деталях и не хочу вас запутать. Но идея в том, чтобы перевести чат из режима «ярмарка оскорблений» в режим «общение по делу». Этот пункт, кстати, — в зоне школы: администратор чата и правила класса. Ваша задача — передать это требование, а не выполнить его».
СТОРОНА (Ольга): «Понятно. Ладно. Я забираю это требование в таком виде.
[пауза]
МЕДИАТОР: «Теперь второе требование: чтобы никто не говорил про Кирилла «хулиган». Откуда оно?»
СТОРОНА (Ольга): «Оттуда, что… — ну, в чате под фотографиями Дани писали: «вот его друг хулиган». Просто так, в подписи. И один раз в столовой, когда Кирилл взял булочку, кто-то сказал: «опять хулиган жрёт». А мальчишка это записал на телефон».
МЕДИАТОР: «Спасибо, что вы это так точно описали. «Один человек один раз сказал, а дети это записали и понесли дальше» — это и есть механизм травли, и именно его можно остановить. Заметьте: я не предлагаю вам требовать, чтобы школа запретила слово. Запретить слово нельзя. Я предлагаю, чтобы в письме школе было: «просим провести работу с классом о недопустимости публичных унижений и о маршрутизации жалоб в случаях травли» — то есть чтобы у ребёнка был понятный путь, куда сообщать, и чтобы школа реагировала не разговором с обидчиком, а разбором.
Теперь самое тяжёлое. Требование «чтобы Марина признала, что всё началось с её Дани»».
СТОРОНА (Ольга): «Да. И я знаю, что это звучит как месть, но…»
МЕДИАТОР: «Не месть. Страх. Страх, что ваш сын будет всю жизнь один, и что виноват окажется он. Но давайте посмотрим, что это требование может дать в реальности. Если Марина напишет в соглашении: «события начались с сообщения Дани в чате» — что это изменит для Кирилла?»
СТОРОНА (Ольга): «Ничего».
МЕДИАТОР: «Вот. Ничего. Ни одной строчки в школьных документах. Ни одной. И при этом у вас будет ощущение, что справедливость восстановлена. Я понимаю, как это важно, но я не могу рекомендовать вам требование, которое ничего не меняет в жизни вашего ребёнка, — особенно если оно сделано за счёт уязвимости другого ребёнка. Предложу замену: не «Марина признаёт, что всё началось с Дани», а «стороны фиксируют в хронологии, что в начале сентября в чате появились взаимные резкие высказывания, включая со стороны Дани, и что именно это стало началом последующих событий». Разница — огромная: там нет виновных, там есть хронология. И она, кстати, защищает вашего сына: она показывает, что события развивались, а не начались с его действий. Что скажете?»
СТОРОНА (Ольга): «Это… — да. Это честнее. Но я хочу, чтобы было видно, что это я не отступаю, а…»
МЕДИАТОР: «А вы и не отступаете. Вы требуете, чтобы факты не искажались. Это сильная позиция, и в соглашении будет видно, что это требование Ольги, а не уступка. Записываю.
[в перерыве — раздельный разговор с Ольгой о доверии; медиатор работает с тем, что именно она готова раскрыть и под каким условием]
МЕДИАТОР (Ольге): «Последнее, и самое важное для исполнения. В прошлый раз вы сказали мне, что Кирилл просил не говорить про рюкзак. Это ваша тайна или его?»
СТОРОНА (Ольга): «Его. Он сказал: не говори, а то выгонят».

МЕДИАТОР: «Тогда мы не можем решать это за него. Никакое соглашение матерей не может обязать ребёнка признаться. Но есть вещь, которую вы можете сделать, и она, возможно, важнее признания, — поговорить с ним о выборе. Не о вине, а о выборе. Что он будет делать дальше: врать и жить с этим, или сказать правду и жить с этим? Какой из этих двух вариантов вы бы выбрали на его месте?»
СТОРОНА (Ольга): «Правду. Наверное. Он… — он не хочет врать, он не умеет. Он врал только про этот рюкзак, потому что боялся».
МЕДИАТОР: «Значит, у вас с ним есть разговор, и его надо провести до того, как мы подпишем соглашение, потому что соглашение не может противоречить тому, что скажет ребёнок. Как бы вы сформулировали этот разговор?»
СТОРОНА (Ольга): «Я бы сказала: «Ты больше не будешь врать мне. Если ты что-то сделал — говоришь. Если не сделал — тоже говоришь. Я не буду тебя ругать за правду. Но я не буду прикрывать тебя за ложь. И я хочу, чтобы ты сам подумал, что ты будешь делать с Даней дальше, потому что вы учитесь вместе семь лет».
МЕДИАТОР: «Это сильно, и я почти не буду это менять. Только добавлю одно: «я не буду ругать за правду» — это надо сказать вслух, потому что подросток проверяет обещание. И второе: пусть он сам решит, говорить ли про рюкзак школе. Мы с вами не можем обязать его, но мы можем предложить ему два варианта и поддержать любой, если он честен. Если он скажет правду и его накажут — мы с вами подадим это как отдельное обращение о том, что наказание должно быть соразмерным. Это, кстати, тот случай, когда медиация работает наравне с правовыми механизмами, а не вместо них».
СТОРОНА (Ольга): «Мне страшно его отпускать. Он же подросток, один раз сказал — и всё, отправят на год в другую школу».
МЕДИАТОР: «Страх понятен, но посмотрите: за месяц, пока шла травля, его ведь никто не отправлял. Решает не факт, а то, как школа отреагирует. Именно поэтому мы отдельным письмом идём в школу с требованием о соразмерности: если ребёнок признается и его накажут по максимуму — мы фиксируем это как нарушение пропорциональности. Это и есть то, что в соглашении будет не про месть, а про защиту.
[медиатор возвращается к совместной работе и подводит итог встречи]
МЕДИАТОР: «Подведём итог. Марина, ваши требования после сегодняшнего разговора: не «наказать», а «провести проверку и сообщить результат в письменной форме»; не «убрать с учёта», а «не применять к ребёнку мер и ограничений, не предусмотренных локальными актами, и обосновать каждое решение»; и третье, самое важное, — обращение в школу должно звучать как требование о безопасности, а не как конфликт родителей. Ольга, у вас: не «убрать Дани из чата», а «перевести классный чат в режим, который не используется для унижений»; не «запретить слово хулиган», а «провести работу с классом и обеспечить детям маршрут для сообщений о травле»; и третье — фиксация хронологии без ярлыков.
И у вас обеих — общий четвёртый пункт: ни одна из сторон не называет своего ребёнка агрессором нигде: ни в школе, ни в чате, ни в разговорах с родителями. Я предлагаю зафиксировать именно его как отдельный, самый короткий и самый важный пункт. Он выполнимм сразу, сегодня, и он ничего не стоит.
Есть возражения?»

Встреча 5. Разбор ключевого препятствия: «кто начал» и цена признания (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня у нас одна большая тема, и она называется «кто начал». Я хочу сразу сказать, почему я её вынес в отдельную встречу, а не растворил в общем разговоре. Потому что это единственное место, где наше соглашение может развалиться. Всё остальное — про то, как жить дальше. А это — про прошлое, и у каждой из вас здесь своя правда, и обе правды настоящие. Я предлагаю начать с фактов, а не с чувств. Сейчас я покажу вам обе версии хронологии — вы уже видели сводку, но сегодня мы разберём её по трём точкам, где версии расходились. Точка первая: что было в чате в начале сентября. Я прошу вас обеих не спорить с фактом, а спорить с интерпретацией. Согласны?»
СТОРОНА (Марина): «Согласна».
СТОРОНА (Ольга): «Согласна».
МЕДИАТОР: «Первая расхождение. Ольга утверждает: Дани написал в начале сентября, что Кирилла «всех достаёт» и что его «все ненавидят». Марина, у вас есть скриншот с датой?»
СТОРОНА (Марина): «Есть. Я сохранила. Там… — вот, второе сентября, в 21:40. И ещё одно сообщение в тот же день, в 21:52, от другого человека: «ну всё, всем спать, хватит сливать"».
МЕДИАТОР: «Отличная деталь, и она очень важна: в 21:52 в чате уже кто-то написал «хватит сливать». То есть в тот вечер взрослые ещё ничего не знали, но среди детей уже была сформирована норма: в этом чате можно унижать, и это нормально. Вот это — точка отправления. И она не про Дани и не про Кирилла, а про чат.
Ольга, вы это помните?»
СТОРОНА (Ольга): «Помню. Я тогда ещё подумала: странно, что все так дружно нападают. Я думала — ну, глупости подростков».
МЕДИАТОР: «Обратите внимание: вы сказали «нападают» — множественное число. То есть вы тогда уже видели, что это не двое, а группа. И тогда же вы ничего не сделали, и это нормально для родителя, который узнал об этом постфактум и не понимает масштаба. Давайте теперь вторую точку: что было в раздевалке и с рюкзаком».
СТОРОНА (Ольга): «Рюкзак. Кирилл его… — скорее всего, это был Кирилл, он признался мне вчера. Он оторвал ручку или там замок. Он сказал: «я не хотел, чтобы так вышло».
МЕДИАТОР: «Он признался вам, а не школе. Уже сегодня мы обсуждаем, как с этим быть, но фиксирую факт: признание есть, и оно в интересах правды. Вторая точка: толчок в раздевалке. Кто кого?»
СТОРОНА (Марина): «Они его. Он не помнит, он не видел, кто именно, — там было четверо. Он просто упал».
СТОРОНА (Ольга): «Кирилл сказал, что Дани к нему подошёл и начал дёргать за куртку, и тогда он его толкнул, чтобы отстал. Он не бил, он оттолкнул».
МЕДИАТОР: «А вот это противоречие мне нужно снять. Марина, вы сказали: «он не видел, кто именно». Правильно я понял, что вы никогда не утверждали, что толкнул именно Кирилл?»
СТОРОНА (Марина): «… Нет. Я не утверждала. Я написала в заявлении: «избивают» — потому что это было на собрании, все говорили, и мне… — да, наверное, я не должна была так писать».
МЕДИАТОР: «Вы не должны были. И это, кстати, тот случай, когда я обязан сказать вещь, которая неприятна обеим сторонам. Во-первых, я рад, что вы это видите сами. Во-вторых, «избивают» в заявлении — это то, на чём школа строит свою позицию, и на чём может строиться позиция семьи Кирилла. И в-третьих, самое важное: ваш сын, вероятно, тоже не знает, кто его толкнул. То есть ваш страх «а вдруг мы накажем не того» реализовался буквально.
Третья точка. Ольга, вы говорите: Дани начал — и наносили удары; Марина говорит: Дани не начинал — его били. Где тут правда?»
СТОРОНА (Ольга): «В обеих».
МЕДИАТОР: «Вот. Только конкретнее: в начале сентября Дани написал в чате резкое в адрес Кирилла. После этого в том же чате сформировалась норма унижения, и через неделю-две в чате пошли фотографии Дани с подписями. Дальше был ответный шаг со стороны Дани в раздевалке — он подошёл и начал дёргать за куртку, и последовал толчок. Дальше были ещё три-четыре эпизода, где Дани уже был не инициатором. И всё это время шёл кибербуллинг с фотографиями и подписями.
Эта последовательность — не «правда Марины» и не «правда Ольги». Это третий вариант, третья картина, и она единственная, которая помещается в факты. Проверьте её: что в ней неверно?»
СТОРОНА (Марина): «Про «норма унижения»… — наверное, так. Я не знала, что они так перешли

друг на друга».
СТОРОНА (Ольга): «А вот про ответный шаг Дани… — я не знала, что он первый подошёл. Я думала, что его просто… — как все, толкнули.
МЕДИАТОР: «Тогда уточним: вы знали, что было толчок и что там была драка, но не знали, кто начал. Правильно?»
СТОРОНА (Ольга): «Да».
МЕДИАТОР: «Теперь ключевой вопрос, ради которого мы собрались. Что мы делаем с этой третьей картиной? Есть три варианта, и я покажу все, потому что один из них может быть привлекательным и при этом разрушительным.
Вариант первый: мы вообще не включаем хронологию в соглашение. Тогда остаётся только правило на будущее и письмо школе.
Вариант второй: мы включаем хронологию целиком, с эпизодом «Дани подошёл и начал дёргать за куртку». Это честно, но вы обе понимаете риск: эта строчка будет вырвана из контекста и использована против Дани — в беседе с учителем, в чате, в разговоре с родителями.
Вариант третий: мы включаем в соглашение только два слоя хронологии — слой «что создало ситуацию» (норма в чате, с конца сентября) и слой «что было потом» (фотографии, подписи, физические эпизоды, прекращение посещения). А деталь про куртку мы фиксируем не в соглашении, а внутри, как известный нам факт, который не отрицается, но не выносится наружу.
Какой вариант ближе вам?»
СТОРОНА (Марина): «Третий. Мне… — мне очень тяжело это признавать. Но третий».
СТОРОНА (Ольга): «Мне второй. Я хочу, чтобы было написано, что Дани его тронул. Чтобы не было ощущения, что мой сын просто так — хулиган».
МЕДИАТОР: «Ольга, я сейчас скажу вам неприятное, но, может быть, самое важное за сегодня. Представьте на секунду, что эти строчки читает учитель, которому предстоит решать, виноват ли ваш сын. Или директор, который пишет характеристику. Или родитель, у которого младший ребёнок учится в этом классе. Каждый из них возьмёт из второй строчки ровно одно: «Дани начал». Не «был драка», не «накопилось», не «реагировал». А «начал». И через месяц на вопрос «кто был виноват?» ответ будет один. Не потому что он неправ, а потому что так устроен любой документ: из него цитируют.
Теперь вопрос ко мне самой: а почему я не предложу вариант «всё целиком»? Потому что я вижу, что вариант третий даёт вам обеим больше. Вот что он даёт вам, Марина: вашему сыну — защиту от ярлыка, потому что соглашение не содержит ни одной фразы о нём как о зачинщике. И что он даёт вам, Ольга: вашему сыну — защиту от ярлыка «обидчик», потому что соглашение фиксирует, что ситуация создана и поддерживалась группой и что никакой отдельный ребёнок не является причиной всего. Ни одна из вас не получает то, чего требовала. Обе получают то, чего хотели на самом деле: чтобы их ребёнка не записали в чёрный список.
Есть ещё один аргумент, и он юридический. Хронология со слов «Дани подошёл и начал дёргать за куртку» — это не факт, а пересказ с одной стороны, где нет ни второго участника, ни взрослого свидетеля. В документе, который не является процессуальным, такая формулировка не выдержит проверки ни при каких обстоятельствах, но в устной беседе она будет работать против вас обоих.
Я предлагаю третий вариант — но не как уступку. Я предлагаю его как единственный, который защищает обоих ваших детей. Что вы решаете?»
СТОРОНА (Ольга): «… Третий. Но я хочу, чтобы было сказано: ситуация возникла не из-за Кирилла. Против него ничего не было до сентября».
МЕДИАТОР: «Это не противоречит. Формулировка будет такой: «с конца сентября в классе сложилась общая для всех практика унижения в чате; ни один из родителей не считает, что поведение Дани и поведение Кирилла были причиной этой практики; события развивались и усиливались по кругу". Слово «по кругу» вместо «начал с». Что скажете?»
СТОРОНА (Ольга): «По кругу». Да. Согласна».
СТОРОНА (Марина): «Я тоже согласна. И… — Ольга, я хочу сказать. Мне правда тяжело. Но я не хочу, чтобы вашего сына записали. И мне… — мне страшно, что я два месяца кричала, а на самом деле… — не знаю. Мне стыдно».
МЕДИАТОР: «Мне важно ответить на это, и ответ будет честным, без утешения. Вы не вправе говорить «стыдно» за то, что написали в заявлении «избивают» там, где вы не знали, кто бил. Вы вправе говорить «стыдно» за то, что не остановили ситуацию раньше, когда ещё можно было остановить, — и это чувство будет полезно, потому что оно ведёт к действию, а не к стыду.
Ольга, вы сказали сегодня: «раньше я не поняла, что это важно». Марина, вы сегодня сказали: «я знала, что Дани написал гадость». Обе фразы говорят одно: обе вы не причастны к тому, что делали с детьми, и обе были в состоянии заметить раньше. Это, кстати, и есть настоящая причина,

> по которой школа сделала вид, что разбираться вам. Школа передала взрослым то, что должна была сделать сама. И это — отдельная наша тема, к письму школе.»

Встреча 6. Поиск вариантов: как это будет работать на практике (90 минут)

МЕДИАТОР: «Мы закончили самую трудную часть — прошлое. Теперь будущее, и оно должно быть не только справедливым, но и исполнимым. Сегодня я предлагаю пройти по трём блокам: что делает школа, что делают мамы, что делают дети. И сразу оговорю правило: всё, что мы сегодня придумаем, должно выдержать проверку вопросом «а что будет в четверг в 8:15 утра, когда все устали и никто не хочет ничего делать?». Договорённость, которая требует от взрослого человека идеального самообладания в неподходящий момент, — это не договорённость, а пожелание. Начнём со школы. Что мы в письме попросим?»
СТОРОНА (Марина): «Чтобы они… — ну, чтобы приняли меры, разобрались, наказали, запретили…»
МЕДИАТОР: «Остановитесь. «Наказать» — вы поймёте, что школа накажет того, кого сочтёт нужным, и это может оказаться не тот ребёнок. Мы не просим наказать. Мы просим о действиях, которые сделают повторение невыгодным. Давайте я перечислю варианты, а вы отметите, что из этого для вас обязательно, что желательно, а что лишнее.
Вариант А: школа письменно сообщает, какие меры приняты по обращению, и в каком объёме, с указанием на локальные акты. Вариант Б: школа проводит проверку обстоятельств с фиксацией в документах. Вариант В: школа проводит работу с классом о недопустимости унижений и о правилах чата. Вариант Г: школа назначает конкретное ответственное лицо и срок, до которого родителям будет дан ответ по каждому обращению. Вариант Д: школа разрабатывает или применяет порядок реагирования на обращения о травле, с маршрутом для ребёнка. Вариант Е: школа организует безопасный возврат Дани в школу: кто встречает, где он переодевается, как ходит в столовую».
СТОРОНА (Марина): «Всё это нужно. Но Б — обязательно. И Е… — я даже не знаю, что это бывает, что кого-то можно назначить встречать. Мне это кажется дикостью».
МЕДИАТОР: «Это не дикость, это «уставник», «сопровождающий», «тьютор на перемене» — механизмы, которые в разных школах называются по-разному, но существуют именно для таких случаев. Я не знаю, есть ли это в вашей школе; я прошу письмом. Если школа скажет «у нас такого нет» — это тоже ответ, и вы тогда поймёте, на что опираться. И это, кстати, часто бывает лучшей находкой медиации: семья не знала о возможности, которой школа располагает».
СТОРОНА (Ольга): «Мне нужно Г. Чтобы было конкретное лицо и срок. Потому что «мы рассмотрим» — это не срок. И мне нужно Д — чтобы ребёнок мог сказать, куда жаловаться. Он не жаловался, потому что не знал, что можно. Он сказал учительнице физкультуры — а она сказала «разбирайтесь сами»».
МЕДИАТОР: «Отличный пример, и он объясняет, почему нужна Д. Ребёнок пришёл к взрослому, который был не тот, и больше не пришёл. Значит, маршрут должен быть назван прямо: кому именно писать, в какой форме, и в какой срок ждать ответа. И ещё: учительнице физкультуры, которая сказала «разбирайтесь сами», мы, скорее всего, ничего писать не будем. Это не входит в предмет и это не конструктивно. Но мы возьмём из этого урок про маршрут.
[отдельно — работа над формулировками письма: как звучат требования]
МЕДИАТОР: «Теперь проверим, как это будет звучать. Я продиктую первые строки письма, а вы слушайте не содержание, а тон. Какой тон вы почувствуете?»
СТОРОНА (Марина): «Тон?»
МЕДИАТОР: «Вот так: «Просим рассмотреть обращение и сообщить о принятых мерах в письменной форме в срок не позднее…».
СТОРОНА (Марина): «Вот это — как раз тот тон, которого я хочу. Не «вы бездействуете», а «просим сообщить о мерах».
СТОРОНА (Ольга): «И без «просим принять меры» в начале. Начните с описания: что произошло, с датами. А потом — что вы просите. Так это читается как документ, а не как скандал».
МЕДИАТОР: «Это блестящая правка, и она ваша. Значит, структура письма: факты с датами — затем запрос — затем срок ответа — затем приложения. И ни одного оценочного слова. Ни «ужасный», ни «несправедливый», ни «избивают». Ни одного. Договорились?
Теперь второй блок: что делаете вы. Не «как вам быть» — что конкретно вы можете сделать в ближайшие десять дней. Марина, начнёте вы».
СТОРОНА (Марина): «Я… не буду больше звонить учительнице физкультуры. Я скажу Дани, что мы разбираемся, и что в чате он не отвечает на подписи. И я заберу написание отзывов про Кирилла — у меня было четыре человека, которые… — ну, которым я предлагала подписать, что он агрессор. Не подпишут».

МЕДИАТОР: «Это очень важно, и обратите внимание на механику: у вашего конфликта был готовый инструмент давления — коллективные подписи. Вы его разбираете. Напишете вместо этого: «я прошу школу сообщить мне о результатах рассмотрения обращения от такого-то числа» — и это сработает лучше, потому что вы обращаетесь один, но с конкретным вопросом, на который нужен ответ».
СТОРОНА (Ольга): «Я поговорю с Кириллом. Я скажу ему про выбор — говорить или врать, — и скажу, что я не буду ругать за правду. И я… — я не хочу его заставлять извиняться перед Даней. Пусть сам, если захочет, и не на бумаге, а нормально, по-человечески. Хотя я понимаю, что Марине нужен результат».
СТОРОНА (Марина): «Мне нужен результат. Но я слышу, что вы сказали: не извинение на бумаге, а… — как вы это назвали — «по-человечески»».
МЕДИАТОР: «И вот здесь я хочу предложить вам конструкт, который решает эту проблему. Извинение, которое не выглядит как извинение, работает лучше, чем извинение, вырванное силой, потому что после второго оно превращается в пустую фразу. Есть форма, которая работает в подростковой среде: не «прости за то, что я тебя обидел», а «я знаю, что тебе было плохо, и я не буду делать так больше». Это признание переживания, а не признание вины, и именно поэтому в него можно перейти. Предлагаю: вы, Марина, не требуете от Кирилла извинения. Вместо этого в соглашении фиксируется, что Кирилл сам, по своему решению, пишет Дани короткое сообщение в чате — без слов «прости», без признания вины, в свою пользу, и содержащее обещание, что так больше не будет. А вы, Ольга, обеспечиваете, что сообщение будет отправлено и что Кирилл не будет выдавать его за «вынужденное». Как вам такой обмен?»
СТОРОНА (Марина): «Меня смущает «без признания вины»».
МЕДИАТОР: «Понимаю. Тогда давайте я покажу, чем рискует каждая из вас. Если Кирилл пишет «прости, я был не прав» — через две недели любой конфликт в классе будет доказан «его» подписью, и он станет мишенью навсегда. Если он пишет «знаю, что тебе было плохо» — он сохраняет лицо, но факт его участия остаётся в соглашении взрослых, а не в школьном деле. Олег, а вы как считаете — согласится Кирилл на второй вариант?»
СТОРОНА (Ольга): «Не знаю. Он подросток. Но… — если это будет «не потому что мама сказала, а потому что он сам», может, да».
МЕДИАТОР: «Вот это и есть решение: мы договариваемся не с Кириллом через маму, а оставляем за ним выбор. И мы обсуждаем это с ним — я отдельно поговорю с Кириллом, если вы обе на это согласны. Это первое, что я предлагаю сделать в этой процедуре: поговорить с ребёнком. Не допрашивать — а послушать. Иногда дети знают то, чего не знают взрослые, и иногда они готовы сделать шаг, на который взрослые не решаются.
И третий блок: что делают дети. Потому что соглашение между мамами не работает, если у двух подростков в классе всё то же самое. Что мы можем предложить классу?»
СТОРОНА (Ольга): «Правила чата».
МЕДИАТОР: «Правила чата — да, но в чьём исполнении? Если мы с вами придём в класс и скажем «введите правила» — это будет давление взрослых на класс, и класс сделает вид, что согласился. Если правила предложит класс сам, это другое. Давайте подумаем, как это сделать так, чтобы не было давления. Может быть, классный руководитель сформулирует правила и вынесет их на обсуждение как «задачу класса»: не «родители требуют», а «давайте подумаем, как нам не портить друг другу жизнь в чате». Как вам такое предложение, и как вы бы его сформулировали?»
СТОРОНА (Марина): «Я бы сказала так: давайте в чате не выкладываем фотографий людей с подписями. Просто — не выкладываем. Один пункт, и его все понимают».
СТОРОНА (Ольга): «И ещё: если что-то не нравится — пишем в личку, а не в общий чат».
МЕДИАТОР: «Вот это уже настоящие правила, и они сформулированы вами, а не мной. Запишу: первое — в чате класса не публикуются фотографии людей с подписями и не публикуются унизительные высказывания; второе — претензии и раздражение адресуются в личные сообщения; третье — у каждого есть право не отвечать в чате, и это не считается конфликтом. Третье я добавил от себя, но это ровно то, что нужно подростку: право не отвечать. Без этого любой чат превращается в обязательный поединок.
Что скажете — несём это в класс так, или сначала покажем Кириллу?»

Встреча 7. Проработка деталей и проверка на реализуемость (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня мы превращаем договорённости в текст. Предупреждаю, что это самая скучная встреча и самая полезная. Соглашение, которое нельзя выполнить, хуже, чем его отсутствие: после него обе стороны остаются с ощущением, что их обманули, и в следующий раз пойдут в суд или в управление образования.
Начнём с того, что у нас пока есть, — с черновика письма школе. Я его зачитываю вслух, вы слушайте интонацию, а не слова. Готово?
МЕДИАТОР (читает): «Уважаемые… Мы, Логинова М. и Астахова О., обращаемся к администрации МБОУ СОШ № 41 по поводу ситуации с обучающимся 7 «Б» класса. В период с конца сентября по 20 октября 2026 года в классном чате и в помещении школы в отношении обучающегося Дани Логинова происходили действия, включая размещение фотографий с унизительными подписями и физические действия со стороны одноклассников. 12 октября 2026 года в связи с полученной травмой головы ребёнок был доставлен в травмпункт; справка прилагается. 23 и 29 октября 2026 года в администрацию школы направлены обращения, ответы на которые до настоящего времени не получены. Даня с 15 октября 2026 года школу не посещает. Просим: 1) провести проверку обстоятельств и зафиксировать её результаты в документах школы; 2) сообщить нам в письменной форме о принятых мерах; 3) назначить ответственное лицо и срок ответа по обращениям родителей; 4) провести работу с обучающимися 7 «Б» класса о недопустимости унижений в чате и о маршруте сообщений о травле; 5) обеспечить безопасное сопровождение обучающегося при возвращении в школу. Ответ просим направить в письменной форме в срок не позднее… — напишите дату, какую считаете разумной».
СТОРОНА (Марина): «Дата — не позднее… — я бы поставила десять дней. Нет, двенадцать. Пусть не торопится, но и не тянет».
СТОРОНА (Ольга): «А я бы поставила неделю. Неделю».
МЕДИАТОР: «Десять рабочих дней — разумный срок, который не выглядит ни как требование «мгновенно», ни как «на ваше усмотрение». Я поставлю десять рабочих дней с датой. Зафиксировали.
Теперь проверка на исползуемость по пунктам. Пункт первый — проверка. Кто её проводит?»
СТОРОНА (Марина): «Не знаю. Классная на больничном».
СТОРОНА (Ольга): «Администрация, наверное».
МЕДИАТОР: «Вот тут деталь: если классный руководитель болен, а именно он был свидетелем части событий, школа должна назначить другого. Я добавлю в письмо: «проведение проверки поручить уполномоченному должностному лицу, определённому администрацией»». И ещё. Пункт второй — «сообщить о принятых мерах». Это я настаиваю оставить буквально. Ответ может быть формальным: «проведена беседа, объявлена строгая выговорность». Это нормально, но Марина, вы должны понимать: вы получите документ, а не изменение поведения. Изменение поведения — это то, ради чего мы работаем с вами, а не письмо».
СТОРОНА (Марина): «Понимаю. Я просила бы: чтобы в письме было указано, какие меры — к кому именно. Не «проведена беседа», а «с обучающимся К. проведена беседа в присутствии…»».
МЕДИАТОР: «Это разумно, и это укладывается в логику письма. Но осторожно: если мы начнём требовать поимённости в каждом пункте, письмо превратится в следственный документ, и школа будет вынуждена отвечать формально, защищая себя, а не работать с ситуацией. Я предлагаю золотую середину: указать, что ответ должен содержать перечень мер с указанием, в отношении кого они проведены, и сроком их проведения — но без требования объяснять, почему именно эти меры». Согласны?
СТОРОНА (Ольга): «Согласна».
СТОРОНА (Марина): «Согласна».
МЕДИАТОР: «Пункт пятый — безопасное сопровождение при возвращении. Это самый практический пункт, и он требует деталей. Кто встречает ребёнка?»
СТОРОНА (Марина): «Я не знаю, кого можно просить».
МЕДИАТОР: «Тогда формулировка будет мягче: «просим предложить меры по безопасному сопровождению обучающегося на территории школы — с указанием конкретного ответственного лица или порядка его назначения»». Не «назначьте охранника», а «предложите меры». Школа сама выберет исполнимый вариант. Марина, а что вам нужно, чтобы вы вообще смогли привести Дани в школу? Прямо по шагам».
СТОРОНА (Марина): «Чтобы он не входил в раздевалку. Он идёт в туалет — и там раздевалка. Он… — Может, его освободить от физкультуры? Нет, нельзя, это хуже. Он боится раздевалки и столовой».

МЕДИАТОР: «Вот это — конкретика, с которой работает школа. Три пункта: маршрут, время, сопровождение. Я добавлю в письмо: «учитывая, что обучающийся испытывает difficulty при пользовании раздевалкой и столовой, просим рассмотреть изменение маршрута и/или сопровождение»». Слово «difficulty» я, конечно, в письмо не вставлю — напишу «затруднения»». И сразу честно скажу: школа может предложить не всё, что вы хотите. Например, отдельный туалет она, скорее всего, не предоставит. Что тогда?»
СТОРОНА (Марина): «Тогда пусть будет хотя бы сопровождение».
МЕДИАТОР: «Вот это — зрелая позиция, и именно с ней работают. Запомните её для себя: вы не требуете невозможного, вы просите о реализуемом. Это совершенно разные письма, и школа их читает по-разному.
Теперь вторая часть письма — то, что касается Ольги. Здесь тон другой, и я хочу, чтобы вы это обсудили, потому что риск тут есть один: если письмо будет написано так, что Кирилл в нём — единственный фигурант, школа прочитает его как «вы жалуетесь на вашего ребёнка», и всё. Как это сформулировать так, чтобы было честно, но не так, чтобы школа выбрала удобную версию?»
СТОРОНА (Ольга): «Написать, что ситуация общая, что мы обе обращаемся».
МЕДИАТОР: «Да, и я добавлю существенное: «просим также обеспечить работу с классом, поскольку события затронули отношения между обучающимися класса, а не только поведение отдельных детей»». Это переводит фокус с ребёнка на среду. И это, кстати, единственно правильная формулировка: потому что если вы просите наказать конкретного ребёнка, школа обязана кого-то выбрать — и вы получите либо бездействие, либо произвол. А если вы просите обеспечить безопасность и работу со средой, школа вынуждена работать там, где правда.
Ольга, вы согласны, что в письме не будет названия вашего сына как источника проблемы?»
СТОРОНА (Ольга): «Да. Мне страшно, но да».
МЕДИАТОР: «Хорошо. Теперь третий документ — то, что мы назовём соглашением между семьями. Я зачитываю проект, и вы слушайте: всё ли можно выполнить. Пункт первый: «Стороны обязуются не использовать в отношении детей и в разговорах со школой, родителями и одноклассниками формулировок, обозначающих ребёнка как инициатора, виновника, обидчика или агрессора».
СТОРОНА (Марина): «Нет. Не «инициатора». Уберём «инициатора» — это про прошлое, а мы обещаем про будущее. В прошлом мы зафиксировали «по кругу»».
МЕДИАТОР: «Справедливо. Убираем. Дальше.
Пункт второй: «Стороны обязуются обеспечить в отношении своих детей соблюдение следующих правил классного чата: не публиковать фотографии одноклассников с подписями; не публиковать высказывания, унижающие других; направлять претензии в личные сообщения; не отвечать в чате на провокационные сообщения, если не хочется».
СТОРОНА (Ольга): ««Если не хочется» — это надо как-то по-взрослому. В чате это будет звучать смешно».
МЕДИАТОР: «Согласен, что в тексте для взрослых это звучит мягко. Оставлю: «право не отвечать в чате не является конфликтом и не может использоваться как повод для давления"». Это правило, кстати, главное: оно защищает не только Дани.
Пункт третий: «Кирилл самостоятельно, без принуждения, направляет Дани сообщение в классном чате, содержащее признание того, что ситуация с публикацией фотографий и подписей доставляла Дани дискомфорт, и обещание, что такого больше не будет. Стороны обязуются не требовать от Кирилла иного формата и не превращать сообщение в предмет обсуждения в классе».
СТОРОНА (Марина): «А если он не напишет?»
СТОРОНА (Ольга): «Он напишет. Он захочет, если его не будут заставлять».
МЕДИАТОР: «Тогда нужна страховка. Вот она: если Кирилл по своей воле не направит сообщение в течение десяти дней, стороны не считают это нарушением соглашения и переходят к пункту четвёртому. Никаких санкций. Это и есть честная договорённость: мы не придумываем санкцию, которой не сможем применить».
СТОРОНА (Марина): «Да. И я тогда, наверное, скажу об этом прямо: «Сын, ты не написал, и мы не будем тебя за это наказывать. Но мы с мамой Ольгой договорились, как нам дальше быть, и я хочу, чтобы ты знал, что это решение принято, и что я не злюсь"».
МЕДИАТОР: «Вот это — прекрасная формулировка, и она делает две вещи: снимает давление и обозначает, что соглашение состоялось. Сохраните её дословно.
Пункт четвёртый — на случай, если ситуация повторится. Как мы его сформулируем?»
СТОРОНА (Ольга): «Если кибербуллинг повторится — мы не идём в чат и не устраиваем разбор. Мы идём в школу письменно в тот же день».
СТОРОНА (Марина): «И я не звоню учителям. Только письменно».
МЕДИАТОР: «Обратите внимание: этот пункт вы написали сами, и он работает ровно в ту сторону, в

которую вам больнее. Марине — письменная форма вместо крика в трубку, отцу Ольги… простите, Ольге — письменная форма вместо разбирательства «сами разбирайтесь»». Обеим — адресный маршрут вместо разговора в учительской. Это пункт о снижении шума, и он легко исполним: обе стороны уже это делают.
Пункт пятый: «стороны обязуются в течение десяти рабочих дней с даты подписания направить в администрацию школы совместное обращение и передать ей копии настоящего соглашения для учёта в организации работы с классом". Согласны?»
СТОРОНА (Марина): «А школа не воспользуется этим, чтобы получить повод для проверки Кирилла?»
МЕДИАТОР: «Хороший вопрос, и я не буду делать вид, что риска нет. Ответ: школа получит документ и может использовать его как основание для разбирательства. Но в нём нет ни слова о вине, нет ни слова о виновнике, нет ни одного оценочного эпитета. Если школа использует его именно для этого, это будет её решение, и у вас появится право и возможность ответить — в том числе через те же органы, куда вы обращались. То есть, отвечая на ваш вопрос: мы передаём соглашение школе не для того, чтобы на кого-то надавить, а для того, чтобы школа знала, что семьи договорились и что работать с этим нужно спокойно и по правилам. Если она использует его иначе — это будет предмет отдельного разбирательства, и мы с вами это переживём».
СТОРОНА (Ольга): «Тогда давайте подумаем — а может, не передавать вообще?»
МЕДИАТОР: «Возможный вариант. Но тогда школа останется с тем, что у неё есть, — с двумя жалобами, с беседой и справкой. Хуже будет не соглашение, а отсутствие информации о том, что семьи не воюют. Я рекомендую передавать, и передавать с сопроводительной запиской: «направляем соглашение, достигнутое между семьями, для учёта в работе с классом и организации безопасного возвращения в школу"». Это не признание и не жалоба. Хорошо?»

Встреча 8. Согласование формулировок, репетиция и работа с возражениями (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня — репетиция. Это значит: мы читаем вслух то, что вы подпишете, и я прошу вас говорить вслух, как вы это скажете. Не потому что я не доверяю вашим подписям, а потому что слова, произнесённые вслух, звучат иначе, чем написанные. Сегодня вы узнаете, где у вас сопротивление, ещё до подписания.
Начнём с самого неприятного места. Предположим, письмо школе осталось без ответа в срок. Что вы делаете, Марина?»
СТОРОНА (Марина): «Звоню директору».
МЕДИАТОР: «И что вам скажет директор по телефону?»
СТОРОНА (Марина): «Ну… — скажет: «мы работаем»».
МЕДИАТОР: «И вы поверите? А если я скажу: что вы предпочтёте вместо звонка?»
СТОРОНА (Марина): «Что… ну, повторное письмо?»
МЕДИАТОР: «Именно. Или звонок — но сразу после письма, с конкретным вопросом: «наше обращение от такого-то числа, на которое ответа нет, прошу сообщить срок". Разница: звонок без письма — это разговор; звонок, подтверждающий письмо, — это продолжение процедуры. Второе работает лучше и не сжигает отношения. Давайте запишем это прямо в соглашение как пункт: «при отсутствии ответа в установленный срок стороны направляют повторное письменное обращение, а обращение в органы управления образованием рассматривается как согласованная следующая шаг"».
СТОРОНА (Марина): «Не хочу я туда. В управление. У меня даже адрес не помню, я в истерике писала».
МЕДИАТОР: «Это и есть аргумент. Зачем вам адрес, если вы не планируете туда писать?»
СТОРОНА (Марина): «… Планирую. Просто… — не хочу, чтобы это выглядело как угроза».
МЕДИАТОР: «Оно и не будет выглядеть как угроза, если сформулировано как согласованный шаг, а не как давление. Разница — в слове «согласованный». Если вы пишете в управление сами и об этом не сказали второй семье, — это эскалация и предательство договорённости. Если вы пишете вместе и об этом сказано заранее, — это взрослая позиция: мы договорились, что при срыве договорённости мы идём по предусмотренному маршруту. Как вам такая формулировка?»
СТОРОНА (Ольга): «Мне нравится. Но давайте добавим: только после того, как мы поговорили друг с другом. Чтобы не было сюрпризов».
МЕДИАТОР: «Обязательно. Вот полная формулировка: «при отсутствии ответа школы в установленный срок стороны сначала обсуждают ситуацию между собой в течение трёх рабочих дней, затем совместно направляют повторное письменное обращение в администрацию, и только по истечении ещё десяти рабочих дней — обращение в орган управления образованием субъекта". Считаем шаги: три дня плюс десять. Это не «в управление сразу» и не «никогда». Согласны?»
СТОРОНА (Марина): «Согласна, если не придётся туда. Но я вам честно скажу: я боюсь, что придётся. Я не уверена, что школа зашевелится, когда увидит письмо, в котором нет ни слова про то, что «избивают»».
МЕДИАТОР: «Это страх, и он разумный. Давайте проверим его. Если школа прочитает письмо, в котором описаны факты, приложена справка из травмпункта, есть дата обращения и нет ответа месяц, — она поймёт, что речь о ребёнке, который не ходит в школу. Чего письмо не содержит, так это формулировок, которые школа должна будет опровергать. И это, кстати, сила письма, а не его слабость: когда вы пишете «избивают», школа обязана сначала проверить, кто бил. Когда вы пишете «в отношении ребёнка происходили физические действия со стороны одноклассников» — школа обязана проверить, были ли. Это разный объём работы для школы, и второй вариант гораздо дешевле. Обратите внимание: я не предлагаю вам смягчить факты. Я предлагаю не предъявлять обвинение, которое вы не можете доказать и которое не требуется по существу.
Второе неприятное место. Ольга, я хочу проверить одну вашу формулировку на устойчивость. Вы сказали: «Я не буду ругать за правду". А если Кирилл скажет правду — например, что рюкзак трогал он — и школа наложит на него выговор или направит на внешкольное мероприятие? Что вы сделаете?»
СТОРОНА (Ольга): «Ничего. Это его дело».
МЕДИАТОР: «Вот это — уязвимое место. И я скажу прямо: если вы на это идёте, обещание «не буду ругать» окажется пустым, и сын это узнает за один раз. Давайте я предложу формулировку, которая выдержит проверку: «Ольга обязуется не применять к Кириллу мер, выходящих за рамки семейного воспитания, за факт признания им своего участия, и обязуется поддержать его перед

школой в требовании соразмерности реакции"».
СТОРОНА (Ольга): «А если школа… — ну, если она накажет сильно?»
МЕДИАТОР: «Тогда вы вместе с Мариной напишете в администрацию, что реакция, по вашему мнению, несоразмерна, и попросите её пересмотреть. Не вы дерётесь с приказом, а просите о соразмерности — это другой тон и другая юридическая позиция. И это, кстати, момент, где медиация смыкается с правом, а не подменяет его».
СТОРОНА (Марина): «Я, честно, не готова подписывать, что мы с ней будем вместе писать, если школа накажет его. Я не хочу защищать того, кто… — ну, он же делал».
МЕДИАТОР: «Вот сюда мы и шли. Давайте назовём вещи своими именами. Марина, вы за эти два месяца решили для себя, что ребёнок, который что-то сделал, — это «обидчик», а ребёнок, которого обидели, — «жертва», и что школа должна наказать первого. Но сегодня мы выяснили, что ситуация создавалась группой, а не одним человеком. Откуда тогда «обидчик»? Вы не можете требовать от школы наказания и одновременно просить, чтобы школа разбиралась с ситуацией по существу: это разные требования, и они противоречат друг другу. Либо вы просите наказать конкретного ребёнка — и тогда вы не можете требовать, чтобы его дело разбирали объективно. Либо вы просите обеспечить безопасность среды — и тогда наказание не ваша задача, а школьная, в разумных пределах.
[пауза]
МЕДИАТОР: «Я сейчас не говорю, что вы неправы в чувствах. Я говорю, что вы стоите перед выбором, и этот выбор я не могу сделать за вас. Но я могу показать вам, что стоит за каждым из вариантов. Первый: вы настаиваете, что школа накажет Кирилла. Что тогда будет в письме? «Просим применить меры дисциплинарного воздействия в отношении К." Что вы получите по факту?»
СТОРОНА (Марина): «Выговор, наверное».
МЕДИАТОР: «И тогда всё, что было в чате, станет неважным, а ваш сын останется с клеймом «из-за него Кирилла наказали». Второй вариант: вы просите обеспечить безопасность среды и разобраться с кругом. Что вы получаете?»
СТОРОНА (Марина): «Ну… — меры по классу, сопровождение, чтобы не было второго раза. Но без наказания конкретному ребёнку».
МЕДИАТОР: «И вот что важно: во втором варианте вы можете получить больше. Потому что классная работа и сопровождение реально работают с вашим сыном, а выговор Кириллу не работает с вашим сыном вообще. Я не прошу вас любить Кирилла. Я прошу вас ответить на вопрос: что из перечисленного сделает вашего ребёнка безопаснее? И вот ещё что. Что из перечисленного сделает безопаснее Кирилла? Потому что безопасный Кирилл — это и есть ваша цель из первого разговора, когда вы сказали: «я хочу, чтобы он не был одиноким»».
СТОРОНА (Марина): «… Я поняла. Я не могу обещать, что мне это легко. Но я могу не требовать наказания в письме. Если это не будет в письме — у меня будет меньше оснований… — но у меня будет основание сказать Дани: «я добилась, чтобы школа работала со всем классом, а не искала, кого виноват»».
СТОРОНА (Ольга): «И я не хочу, чтобы его наказали за правду. Я не хочу, чтобы он узнал, что правда дороже лжи».
МЕДИАТОР: «Вот это — та самая договорённость, на которой держится всё остальное. Давайте я запишу это как отдельный пункт, первым: «стороны обязуются руководствоваться принципом, что признание факта не влечёт несоразмерной реакции, и обязуются при обсуждении действий школы исходить из интересов обоих детей"». Марина, вы согласны с этим пунктом?»
СТОРОНА (Марина): «Согласна».
МЕДИАТОР: «Тогда теперь репетиция вслух. Я буду читать письмо школе по абзацам, и вы вставляете свои правки — после каждого абзаца. Не соглашайтесь автоматически: если что-то звучит не так, говорите сразу, это дешевле исправить сейчас, чем после отправки.
[по чтению письма вносятся правки: уточняется формулировка про «физические действия» — «имели место отдельные инциденты физического взаимодействия в помещении школы, имевшие место в отношении обучающегося»; уточняется, что «фотографии с подписями публиковались в чате класса без согласия обучающегося и его законных представителей»; добавляется отдельный абзац: «Обе семьи обращают внимание, что события развивались в рамках общей практики, сформировавшейся в классном чате, и просят обеспечить работу со всеми обучающимися класса, а не только с отдельными обучающимися».]
МЕДИАТОР: «Отлично. Текст письма в целом готов. Осталось согласование — третий документ, то, что вы будете подписывать. Я зачитываю и спрашиваю: как это будет звучать вслух, когда будете читать в присутствии школы?»

Встреча 9. Финальная сверка, проверка на исполнимость и подготовка к подписанию (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня — сверка. Мы проверяем три вещи: правильно ли мы поняли ваши интересы, реалистично ли всё, что записано, и — главное — готовы ли вы к тому, что будет после подписания. Последнее я обычно пропускаю, а зря. Соглашение меняет не только отношения сторон, оно меняет ожидания: после подписания люди ждут результата, и если результата нет, разочарование приходит на родителей, а не на школу. Давайте договоримся, как вы будете выглядеть в ближайшие две недели, и напишем это в план.
Начнём с проверки понимания. Я прочитаю вам, как я понял ваши интересы, и вы скажете, где я ошибся. Марина: ваши интересы — прекращение травли, безопасное возвращение Дани в школу, отсутствие у него репутации агрессора и ваша собственная репутация «скандалистки», которую вы хотите сохранить. Верно?»
СТОРОНА (Марина): «Верно. И… — чтобы он не считал, что это его вина. Это я забыла сказать в самом начале, а это, наверное, самое главное».
МЕДИАТОР: «Это не забыто, это всплыло сейчас — и это признак того, что мы работаем правильно. Добавлю в соглашение: «стороны обязуются создать условия, при которых обучающийся Дани не будет воспринимать происходившее как свою вину, и воздерживаться от пересказа ему событий в форме обвинений"». Обратите внимание: это пункт про то, как вы говорите с собственным ребёнком. И он, кстати, самый трудный из всех, потому что легче всего сказать дома: «это всё из-за тебя, ты же первый написал».
СТОРОНА (Марина): «… Я так и говорила. Вчера. Он заплакал».
МЕДИАТОР: «Вот видите, что произошло: вы хотели, чтобы он не чувствовал себя виноватым, и одновременно давали ему это чувство. Никакого противоречия тут нет — просто в устах ребёнка «ты же первый написал» звучит как приговор, даже если вы говорили это про себя. Давайте договоримся о формулировке для дома. Как вы ему объясните, что произошло, без обвинений?»
СТОРОНА (Марина): «Скажу: «Ты написал резкое, и это было неправда — про других так не говорят. Потом другие начали делать то же с тобой, и это тоже было неправда. Мы сейчас разбираемся, чтобы это закончилось, и ты не один"».
МЕДИАТОР: «Вот это — то, что нужно. Запишите себе, дословно, и это стоит больше, чем всё наше соглашение.
Ольга, ваши интересы — чтобы Кирилла не считали агрессором и хулиганом, чтобы он спал, чтобы вы не боялись звонка в дверь, чтобы вы не воевали с Мариной. Плюс, наверное, чтобы он больше не врал вам. Верно?»
СТОРОНА (Ольга): «Верно. И ещё: чтобы я не была «мамой, которая защищает хулигана». Мне это сказали в чате родителей, и я… — я узнала об этом случайно, от подруги».
МЕДИАТОР: «Вот это — важно, и это ровно то, о чём мы говорили в самом начале: чат родителей — это вторая арена, где идёт та же травля, только взрослая. И она подпитывает всё. Что мы с этим делаем? Вариант первый: вы перестаёте туда писать и читать. Вариант второй: вы отвечаете там, но коротко и по существу. Вариант третий: вы продолжаете там общаться, но не о детях. Что реально для вас?»
СТОРОНА (Ольга): «Реально — третий. Я не могу не читать, там обсуждают поступки, оценки, всё. И я, наверное, буду там писать. Но… — про детей перестану. И про Даню — тоже».
МЕДИАТОР: «Тогда давайте сформулируем это как правило для вас: «Ольга обязуется воздерживаться от обсуждения ситуации с обучающимся Дани и от высказываний, указывающих на виновность конкретных детей, в чате родителей и в иных родительских чатах"». И зеркально: «Марина обязуется воздерживаться от распространения сведений о поведении Кирилла в родительских чатах"». Симметрия снова. Так вы чувствуете, что эти две формулировки — равные, а не одна главная и одна вторая?»
СТОРОНА (Марина): «Да, так честнее».
Теперь проверка на реализуемость. Я пройду по соглашению и буду спрашивать: «это вы вообще можете сделать, и если да — то что именно вы будете делать?»
[по пунктам: по пункту о письме — обе подтверждают, что пишут совместно и отправляют заказным письмом с уведомлением либо через электронную приёмную с отметкой о получении; по пункту о звонках — Марина подтверждает, что не звонит учителям; по пункту о школе — обе подтверждают, что не пишут в управление образования без предупреждения второй стороны; по пункту о Кирилле и сообщении — Ольга подтверждает, что не будет требовать от сына текста, отредактированного «под соглашение», и не будет читать текст до отправки; по пункту о

родительских чатах — обе подтверждают, что прекращают обсуждать ситуацию в любых родительских чатах, включая чат класса, и что при появлении обсуждения переходят в личные сообщения друг другу]
СТОРОНА (Ольга): «Можно я спрошу про вещь, которая меня пугает? Что будет, если Дани снова напишет в чат что-нибудь резкое? Что тогда делать? Это ведь может случиться, и тогда всё развалится».
МЕДИАТОР: «Отличный вопрос, и он показывает, что вы уже думаете о реальности, а не о пожеланиях. Ответ: ничего не развалится, если у вас есть правило. Я предлагаю такое: если в чате появляется сообщение, которое можно прочитать как оскорбление или унижение, стороны не отвечают в чате. В течение одного рабочего дня одна из вас пишет мне или второй стороне, и мы решаем, идёт ли речь о единичном случае — или о том, что правила чата перестали работают и пора обращаться в школу. Обратите внимание: у меня нет обязанностей перед вашей школой, и я не адвокат. Я ваш нейтральный проводник, и моя роль закончится, когда вы договоритесь. Дальше вы — сами.
СТОРОНА (Марина): «А вы правда нам больше не поможете?»
МЕДИАТОР: «Помогу, но в другом режиме. Я могу принять от вас сообщение, разобрать, что это — разовое или системное, и помочь сформулировать обращение в школу. Я не могу вести переговоры со школой за вас и не могу обещать, что школа сделает то, о чём вы попросите. Это важно понимать прямо сейчас, чтобы потом не было ощущения, что вас бросили».
СТОРОНА (Ольга): «А можно мы вам позвоним просто так — рассказать, как дела?»
МЕДИАТОР: «Можно. Я не буду раздражаться. Но знайте: я буду спрашивать не «как дела», а «что сделано и что дальше», и если выяснится, что договорённости рассыпаются, я предложу вам вернуться за стол переговоров — но это будет новый процесс с новыми правилами, и не факт, что я смогу его взять».
[проработка «плана на две недели»: конкретные даты и шаги]
МЕДИАТОР: «Теперь план на ближайшие две недели, по дням, потому что план без дат не исполняется. День первый — вы обе присылаете мне текст письма в том виде, в каком он есть. Дни со второго по четвёртый — я его вычитываю на предмет фактических ошибок и на язык, который может быть прочитан как обвинение. День пятый — подписание соглашения. День шестой — отправка письма в школу. День седьмой — звонок в класс, если Марине не дадут ответ сразу, но только подтверждающий, что письмо получено. День десятый — срок ответа школы. День двенадцатый — если ответа нет, повторное письмо. День пятнадцатый — разговор между вами, без меня. День двадцать второй — если и после повторного письма тишина, совместное обращение в управление образования. Всё, что за пределами этих дат, — в следующий раз.
Последний вопрос перед подписанием. Что вы хотите сказать друг другу лично, не для протокола?»
СТОРОНА (Марина): «Ольге… Я не знаю, как вас звать по имени, мы всё время «вы»».
СТОРОНА (Ольга): «Ольга. И вы — Марина».
СТОРОНА (Марина): «Марина. Ольга, я… — я не знаю, как просить прощения. Я понимаю, что я кричала, и что кричала в учительской, и… — но я не знала, что вы тоже не знаете, что происходит. Мне жаль, что мы два месяца воевали друг с другом, пока шла эта история».
СТОРОНА (Ольга): «И мне жаль, что я не сказала вам про рюкзак раньше. Я боялась, что вы… — вы бы не поверили.
МЕДИАТОР: «Я зафиксирую это в протоколе не как содержание, а как факт: стороны выразили взаимное сожаление и установили личное общение. Это важно для устойчивости договорённости. И это, кстати, то, чего не может дать ни один приказ директора.»

Встреча 10. Подписание соглашения и передача на исполнение (90 минут)

МЕДИАТОР: «Сегодня мы подписываем. Прежде чем вы подпишете, я прочитаю вслух итоговый текст целиком, а вы следите за собой: если в момент чтения вы почувствуете «не хочу", — скажите сразу, и мы остановимся. Это не слабость, это последняя возможность отказаться, и ею лучше воспользоваться сейчас, чем обнаружить отказ через неделю.
[медиатор зачитывает соглашение целиком — в тексте: предмет, пять пунктов договорённостей, письмо школе, порядок эскалации, срок действия, условия пересмотра]
СТОРОНА (Марина): «Можно я добавлю одно предложение в пункт про школе? Не «просим», а «просим и просим нас письменно уведомить о результатах рассмотрения»».
МЕДИАТОР: «Да, это уточнение делает пункт лучше: он переводит просьбу в действие с ожидаемым результатом. Добавляю. Ещё замечания?»
СТОРОНА (Ольга): «Да. В пункте про сообщение Кирилла: я хочу добавить, что если он напишет, то это по его желанию, и мы не будем это обсуждать в классе. Не только не будем заставлять, но и не будем объявлять».
СТОРОНА (Марина): «Я за. И ещё: пусть в соглашении будет сказано, что мы не будем давать комментарии в родительском чате на эту тему. Вообще. Никаких».
СТОРОНА (Ольга): «Никаких».
МЕДИАТОР: «Принято. Последний вопрос к тексту: срок действия. Я предлагаю три месяца с правом продления по обоюдному письменному согласию. Три месяца — это время, за которое вы поймёте, работает или нет, но не время, в течение которого всё застынет».
СТОРОНА (Марина): «Три месяца — хорошо».
СТОРОНА (Ольга): «Согласна».
[подписание]
МЕДИАТОР: «Подписывайте внизу. Я подписываю как медиатор, и подпись медиатора означает только одно: я провёл эту процедуру, эти договорённости были согласованы добровольно, и я не был стороной ни одного требования. Я не гарантирую, что школа выполнит письмо, и я не отменяю ничьих прав. Вот три экземпляра: вам, вам и школе».
СТОРОНА (Ольга): «А можно я сфотографирую наш разговор? Не текст соглашения, а просто… — на память. Нет, это глупо».
МЕДИАТОР: «Это не глупо. Сфотографируйте, если хотите. Или лучше — просто сохраните дату и то, что мы договорились. Через три месяца вы будете помнить не слова, а даты: 6-е, 10-е, 12-е, 22-е. Именно они держат договорённость в рабочем состоянии».
СТОРОНА (Марина): «Мне страшно. Что если они не ответят? Что если всё это бесполезно?»
МЕДИАТОР: «Страх понятен, и я не скажу вам, что всё будет хорошо, потому что не знаю. Я скажу вот что. Школа получила документ, в котором нет ни одного слова о вине, от вас двоих, — а это редкость. В обычной ситуации на этом месте вы бы писали жалобу, где школа должна выбирать, кого защитить, и выбирала бы не вас. Здесь она получила письмо, где написано, что две семьи договорились и ждут ответа с конкретным сроком. Это другой разговор, и во многих школах он заканчивается ответом. Если не заканчивается — у вас есть маршрут, он прописан, и вы будете идти по нему не в одиночку.
И ещё. Мне важно, чтобы вы не переоценили документ. Соглашение не вернёт Дани в школу. Вернёт его безопасность, если вы будете им пользоваться. И ещё: если через две недели вы поймёте, что вам не подходит то, как вы разговариваете друг с другом, — приходите. Договорённость можно пересмотреть, если пересматривают обе стороны и если это делается честно.»
СТОРОНА (Ольга): «А с Кириллом вы поговорите? Вы обещали.»
МЕДИАТОР: «Да. Я поговорю с ним — коротко, один на один, без вас. Не как следователь и не как судья. Скажу, что взрослые договорились, что ему не нужно никого винить и что он свободен в том, что и как написать. И передам вам, что он сказал, — если вы сами захотите знать. Но это отдельный разговор, и его результат не входит в соглашение. Вы согласны?»
СТОРОНА (Ольга): «Согласна».
СТОРОНА (Марина): «Согласна».
[медиатор подводит итог и закрывает процедуру]
МЕДИАТОР: «Процедура завершена. Что мы сегодня сделали: мы не договорились о том, кто виноват, — мы договорились о том, как жить дальше в одном классе и как сделать так, чтобы ни одному из ваших детей не досталась участь быть «обидчиком» в чужом рассказе. Мы

зафиксировали факты в нейтральной хронологии. Мы передали школе письмо с конкретными требованиями и сроком. Мы договорились, что вы больше не воюете друг с другом публично — ни в чате, ни в учительской, ни в разговорах с другими родителями.
И я хочу сказать вам одну вещь, которую не говорят на таких встречах. То, что вы сделали, — непросто. Вы обе могли бы потратить ещё два месяца на борьбу, и это было бы гораздо легче и гораздо хуже. Вы сделали работу, которую большинство людей не делает: вы назвали свои интересы вместо требований, вы согласились, что картина сложнее, чем вам хотелось, и вы подписали документ, который не даёт вам ничего, кроме одного — шанса, что ваши дети будут в безопасности. Спасибо за это.
Что дальше: 6-го числа — отправка письма. 10-го — срок ответа. 12-го — если тишина, повторное письмо. 22-го — разговор между вами. Я буду на связи. И если всё пойдёт по плану, через три месяца мы с вами можем встретиться ещё раз — уже не как конфликтующие, а как две мамы, у которых получилось.»

Часть III. Разбор дела

Почему это дело пошло так

Дело началось не с драки и даже не с фотографий. Оно началось с нормы, которая оформилась в чате класса к концу сентября: там можно было унижать, и это было весело для части детей и страшно для одного. Первое действие в этой норме — грубое сообщение Дани в адрес Кирилла — оказалось не причиной, а спусковым крючком: после него обидчики получили ощущение, что на Кирилла можно повесить всё, а жертва получила ощущение, что виновата она. Дальше механизм работал как воронка: насмешки перешли в фотографии с подписями, фотографии — в физические действия в раздевалке, физические действия — в полный отказ ребёнка посещать школу. Вторая важная особенность дела — три уровня, на которых одновременно шёл конфликт, и они были плохо разведены. На первом уровне шли события между детьми. На втором — институциональный сбой: школа, получив два обращения, провела беседу с обидчиком, отчиталась справкой и фактически передала разрешение конфликта родителям («разбирайтесь сами» — формула, которую Ольга услышала от учительницы физкультуры). На третьем уровне шёл конфликт между двумя семьями: у каждой мамы была своя картина, и обе были наполовину верны, причём расходились они не в деталях, а в выводе. Именно этот третий уровень медиатор снял первым — иначе разговор о детях был бы невозможен: пока каждая мама считала обидчиком чужого ребёнка, любая договорённость выглядела для неё как капитуляция. Третья особенность — несовпадение интересов и требований. У обеих мам требования были адресованы школе или друг другу и были неисполнимы: наказать конкретного ребёнка школа не могла, не установив, кто «начал», а «начал» в понимании Марины и в понимании Ольги означало разное. Интересы же совпали почти полностью: чтобы никого не записали агрессором, чтобы в классе не было «тёмного» человека, чтобы прекратилась война. Именно на этом совпадении и было построено соглашение, и именно поэтому оно пережило и сопротивление, и неловкость.

Как медиатор работал с безопасностью ребёнка

Безопасность в этом деле была не темой переговоров, а условием их возможности, и это разные вещи. Медиатор не стал обсуждать с мамами, «как мальчику перестать нервничать», — вместо этого в первых же сессиях зафиксировал факты: ребёнок не ходит в школу три недели, у него отказ от посещения, есть справка из травмпункта, отказ ребёнка от сопровождения взрослым («все смотрят, как его ждут»), отказ учительницы принять сообщение о происходящем как сообщение, подлежащее разбору. Из этих фактов следовало, что безопасность не решена: взрослые предлагали меры, ребёнок их отвергал, потому что чувствовал себя объектом наблюдения, а не защиты. Практически это вылилось в три конкретных шага. Первый — письмо в школу, написанное до и отдельно от соглашения между семьями: медиатор не стал ждать, пока стороны договорятся, потому что отсутствие безопасности обесценивает любую договорённость. Второй — отказ от формулировки «избивают» в обращении, с которым согласилась сама Марина: она написала «избивают» на собрании, не зная, кто именно бил, и это давало школе основание не разбираться, а выбирать. Замена на фактическое описание («имели место отдельные инциденты физического взаимодействия») не смягчила факты, но сменила задачу для школы: проверять наличие событий, а не искать виновного среди детей. Третий — конкретика про возвращение: маршрут, время, сопровождение, затруднения с раздевалкой и столовой, отказ ребёнка. Медиатор прямо сказал, что школа, скорее всего, не выполнит всё (отдельного туалета не будет), и предложил стратегию запрашивать реализуемое — потому что требование невыполнимое приводит к бездействию администрации. Отдельная граница, о которой медиатор заявил вслух на первой встрече: если выяснится реальная угроза жизни и здоровью, медиация останавливается, приоритет получает безопасность, и переговоры о соглашении не продолжаются. Эта оговорка сработала как профилактика эскалации: она показала обеим сторонам, что медиация не «прикрытие» для разбирательства, и дала Марине основание согласиться на процедуру, не боясь, что ребёнок останется без защиты.

Ключевое техническое решение: «кто начал»

Самая трудная точка дела — вопрос о начале. У Марины он был риторическим: «как они могли его тронуть, если он сам написал гадость». У Ольги он был тоже риторическим, но с другой функцией: «всё началось с Дани, поэтому виноват Дани, поэтому мой сын не виноват». Обе позиции были выгодны и обе были неполны. Медиатор не стал ни отвергать версию Ольги, ни навязывать свою: он выстроил третью, единственную совместимую с фактами картину — норма в чате (начало сентября), фотографии и подписи (с конца сентября), ответный физический эпизод со стороны Дани и толчок, затем ещё несколько эпизодов, в которых Дани уже не был инициатором. Ключевым доказательством оказалась деталь, найденная Ольгой по ходу встречи: сообщение в чате от 21:52 «хватит сливать», то есть норма уже существовала. Из этой картины медиатор сделал непопулярный, но единственно рабочий вывод: формулировка «Дани подошёл и начал дёргать за куртку» не должна попасть в документ. Обоснование было практическим, а не моральным: любой документ цитируют по самой короткой строке, и строка «Дани начал» превратилась бы в приговор, вынесенный без суда, без второго участника и без взрослого свидетеля, — причём против ребёнка, который и так был в слабой позиции. Симметрично было и то, что медиатор не стал защищать Кирилла от этой правды: факт ответного шага был признан, зафиксирован в рабочих материалах и учтён при проектировании письма школе. Технически это вылилось в формулу, предложенную Ольгой и принятая Мариной: события развивались «по кругу», а не «начались с кого-то». Формула оказалась удачной, потому что она снимала вину с обоих детей и не давала ни одной из матерей почувствовать себя обыгранной: у Ольги сохранилось требование о неискажённой фактической части, у Марины — отсутствие ярлыка для сына. Отдельно медиатор закрыл риск, который заметила Ольга: чтобы фраза «по кругу» не была воспринята как попытка всё сгладить, в соглашении отдельно оговаривалось, что ни одна сторона не использует формулировки, обозначающие ребёнка как инициатора, виновника, обидчика или агрессора. То есть не «Дани не виноват», а «мы не называем виноватыми никого» — иначе соглашение превратилось бы в оправдание одного ребёнка за счёт другого.

Что было в соглашении и почему оно исполнимо

Соглашение между семьями строилось на пяти блоках, и каждый отвечал на конкретную выявленную проблему. Блок первый: запрет на ярлыки — «ни одна сторона не обозначает своего ребёнка как инициатора, виновника, обидчика или агрессора» — против страха обеих матерей и против подпитки конфликта в родительских чатах. Блок второй: правила чата, сформулированные самими мамами (не публиковать фотографии людей с подписями, не публиковать унизительные высказывания, направлять претензии в личные сообщения, право не отвечать в чате) — против механизма травли в цифровой среде. Блок третий: добровольное сообщение Кирилла Дани в чате без формата «прости» и без признания вины, с прямой оговоркой, что если оно не будет отправлено в течение десяти дней, стороны не считают это нарушением и не придумывают санкцию. Блок четвёртый: маршрут при повторении — не отвечать в чате, в течение одного рабочего дня связаться со второй стороной, а не разбираться в учительской. Блок пятый: совместное письмо школе с конкретными требованиями и сроком ответа. Исполнимость обеспечивали три решения. Первое: ни одна договорённость не была адресована школе как обязательство школы — школа в соглашении сторон не участвует, письмо ей передаётся отдельно, с сопроводительной запиской. Второе: санкции не выдумывались там, где их нельзя применить, — невыполнение добровольного шага ребёнком не наказывалось, а просто переводило стороны к следующему пункту. Третье: весь документ был переведён в даты — 6-е, 10-е, 12-е, 22-й день, — потому что договорённость без сроков не работает, а именно сроки превращают её в управляемый процесс. Отдельно были прописаны маршрут эскалации (сначала разговор между сторонами, потом повторное письмо, потом орган управления образованием) и правило, что осведомлённость о втором шаге — условие первого: ни одна мама не имеет права писать «выше», не предупредив другую. Содержательно соглашение было не прошлым, а будущим: хронология зафиксирована в нейтральных терминах и передана в письме школе, но ни одна из матерей не получила в нём «победы» в ярлыках — и именно поэтому оно было принято обеими.

Роль школы и границы медиатора

Школа в этом деле была не стороной конфликта между семьями, а его институциональным фоном — и в этом ключевая методическая мысль. Медиатор не мог заставить школу работать иначе, но мог сделать две вещи: превратить жалобу родителя в документ с фактами, датами, запросом и сроком, и объединить две семьи в один адресат письма. Второе сделало письмо принципиально иным: школа получила не «вы наказали не того», а «две семьи договорились и ждут ответа». Такой запрос трудно отложить «в общую кучу», а отвечать на него — работа, которая не требует выбора виновного. При этом медиатор последовательно удерживал свои границы. Он не выдавал заключения о законности действий школы, не оценивал правомерность отказа в приёме и не обещал вернуть ребёнка в класс. Он прямо предупредил, что медиация не восстанавливает ребёнка в школе, не отменяет решения комиссии и не заменяет юриста, если дойдёт до спора о правах. Он также не стал инструментом давления: ни одна из матерей не использовала медиатора для передачи школе угроз, а письмо формулировалось так, чтобы не давать школе повода для формальной отписки. Наконец, медиатор обозначил критерий, по которому процедура была бы прекращена: реальная угроза жизни и здоровью ребёнка переводит приоритет с переговоров на безопасность и снимает обязательства сторон. Ещё одна граница, ставшая в итоге рабочей: медиатор не взял на себя роль «следственного органа» и не выяснял вину. Он собрал хронологию, зафиксировал противоречия и в двух местах прямо сказал правду, которая была неприятна обеим сторонам: что «избивают» в заявлении не было проверено и ослабляло позицию самой Марины, и что требование наказать конкретного ребёнка противоречит требованию разобраться по существу. Ни одна из этих правд не была сказана для того, чтобы выиграть; обе были сказаны ради устойчивости будущего договора.

Границы применимости метода и риски, которые остались

Медиация между семьями в этом деле оказалась уместной, но уместной не всегда и не для любого предмета. Она сработала потому, что у сторон был общий интерес (чтобы никого не назвали агрессором, чтобы дети остались в одном классе), обе стороны были готовы к разговору, а фактическая база была проверяема и не требовала судебного установления. Медиация была бы неуместной, если бы речь шла о причинении ребёнку тяжкого вреда здоровью, о сексуализированном насилии, о систематическом насилии со стороны взрослого, о нарушении прав ребёнка, требующем немедленного вмешательства государства, — в таких случаях медиация либо не проводится вовсе, либо идёт параллельно с правовыми механизмами и не заменяет их. Здесь медиатор это правило проговорил вслух, и, что важно, рядом с реальной опасностью в деле не было. Остаточные риски, которые медиатор не мог устранить и о которых честно предупредил стороны. Первый: школа может прочитать соглашение как основание для разбирательства и применить к ребёнку меры, не соразмерные его участию, — поэтому в соглашении прямо оговорено, что признание факта не влечёт несоразмерной реакции, а школе предложен корректный, соразмерный язык. Второй: вовлечённость школы может исчезнуть вместе с её заинтересованностью, и тогда через полгода всё вернётся к исходной точке — для этого в договорённости встроена дата («через три месяца — сверка»), а не только пожелание. Третий: подростковая среда подчиняется своим законам, и договорённость между мамами не управляет поведением класса; поэтому ключевой элемент соглашения — не обещание матерей, а передача школе задачи об организации работы с классом. Четвёртый, и самый честный: соглашение между матерями не заменяет внутрисемейной работы. Именно поэтому в соглашении и в плане на две недели отдельными пунктами стояли разговоры с собственными детьми — где ни одна из матерей не имеет права переносить на ребёнка выводы взрослых, даже самые верные. И, наконец, главный риск, названный в самом начале и реализовавшийся частично: превращение процедуры в размен. Марина в нескольких местах была готова отозвать обращение в управление образования в обмен на меры, а Ольга — готова зафиксировать поведение сына. Остановить этот обмен удалось только тем, что он был вынесен на поверхность, назван своими именами и разложен на части: отзыв обращения не является ценой безопасности, безопасность не покупается отказом от требования. Договорённость, в которой стороны что-то отдают друг другу, безвозвратно, удерживает их в старой схеме. Договорённость, в которой стороны вкладывают в общий результат, позволяет им выйти из неё.

Оговорка

Методичка отражает требования Гражданского кодекса РФ, Жилищного кодекса РФ, Трудового кодекса РФ, Гражданского процессуального кодекса РФ и Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», а также сложившуюся практику. Материал носит методический характер и не является юридической консультацией по конкретному делу. Перед подготовкой текстов конкретных соглашений необходимо сверяться с актуальной редакцией закона и с практикой конкретного суда.