

# МЕСТО ТОРГОВОГО ЦЕНТРА В ПОВСЕДНЕВНОСТИ ПОДРОСТКОВ 13—17 ЛЕТ



Бюро Сервисного Дизайна  
Крис Борчевская  
Настя Баранник

Благотворительный фонд «Шалаш»  
Бэла Таловская  
Маша Терк

# СОДЕРЖАНИЕ

<u>Глава 1.</u> <u>Трудное поведение</u>	Мнение экспертов и кейсы трудного поведения.эксперты	стр. 12—17
<u>Глава 2.</u> <u>ТРЦ и трудное поведение</u>	Всё, что касается ТРЦ и случаев «трудного» поведения подростков там. Помимо кейсов мы собрали в этой главе информацию о том, какое вообще поведение подростков сотрудники, администрация и посетители ТРЦ воспринимают с негативом.	стр. 18—23
<u>Глава 3.</u> <u>Выбор ТРЦ как места активности</u>	В этой главе можно узнать, почему подростки выбирают ТРЦ для своих тусовок, что может повлиять на их выбор и какие особенности поведения есть у подростков внутри ТРЦ.	стр. 24—33
<u>Глава 4.</u> <u>Повседневность подростка</u>	Выводы о буднях и выходных днях подростков, их переживания, ценности, сложности, с которыми они сталкиваются в повседневной жизни.	стр. 34—45
<u>Глава 5.</u> <u>Пространство для подростков: какое оно</u>	Выводы о буднях и выходных днях подростков, их переживания, ценности, сложности, с которыми они сталкиваются в повседневной жизни.	стр. 46—55
<u>Глава 6.</u> <u>«Работы» пространства</u>	Описание потребностей подростков, которые может удовлетворить пространство в ТРЦ.	стр. 56—59

# ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

В холодное время года центром досуга подростков становятся в большей степени торговые центры из-за отсутствия в отдалённых от центра районах «третьих мест», где этой аудитории было бы комфортно проводить время (Matthews, Taylor, 2000). Даже в таких крупных городах, как Москва, не хватает специализированных и безопасных пространств для подростков. У 44% молодых людей в возрасте 13-17 лет много свободного времени (4-6 часов) и есть разнообразные, но стихийные и неразборчивые интересы в сфере культуры (исследователи охарактеризовали их как «потерянных подростков»). Они много времени проводят с друзьями на улицах города и в торговых центрах (Талавер, Черныш, 2016). С таким досугом связаны несколько краткосрочных факторов проявления трудного поведения: скука, злость, фрустрация, опьянение, подходящие для совершения преступления обстоятельства и опасные занятия подростка (Farrington, 2005).

Для решения этой проблемы БФ «Шалаш» решил создать пространство для подростков в торговом центре — «Шалаш.Спот» (сокращённо — Спот), где подростки смогут научиться организовывать своё время и безопасно общаться с ровесниками и взрослыми.

С января по сентябрь 2021 года команда из Бюро Сервисного Дизайна проводила исследование для Спота. Предметом исследования были паттерны поведения людей 13-17 лет в ТРЦ и мотивы выбора ТРЦ как места проведения досуга.

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Целью исследования было изучить структуру повседневности подростков и место в ней ТРЦ.

Мы использовали качественные методы исследования:

- ① 10 наблюдений в разных ТРЦ общей продолжительностью 16 часов;
- ② анализ вторичных данных и информации из открытых источников, 39 публикаций в медиа, которые рассказывали про подростков в торговых центрах;
- ③ 12 глубинных интервью с сотрудниками ТРЦ, подростками и родителями;
- ④ 12 экспертных интервью;
- ⑤ подход Jobs To Be Done.

## **Дисклеймер**

Любые выводы, сделанные в рамках данного исследования, не несут статистической значимости, потому что основываются на качественных методах. То есть мы не можем утверждать, что собранные нами кейсы репрезентативны для всех московских подростков.

### **Зато наши выводы могут быть использованы:**

- как «взгляд со стороны» — глазами подростков, родителей, сотрудников ТРЦ;
- как инсайты, которые могут натолкнуть на какие-то размышления;
- как база для проведения количественных исследований — создания гипотез, которые можно проверить в количественных исследованиях.

### **Сокращения и условные обозначения:**

**ТЦ** — торговый центр;

**ТРЦ** — торгово-развлекательный центр;

**РЦ** — районный (торговый) центр;

**КДН** — комиссия по делам несовершеннолетних;

**ППС** — патрульно-постовая служба;

**ПДН** — подразделение по делам несовершеннолетних.

**Список участников глубинных интервью:**

№	Кто	Категория
1.	охранник	сотрудники ТРЦ
2.	охранник	сотрудники ТРЦ
3.	охранник	сотрудники ТРЦ
4.	менеджер РЦ	сотрудники ТРЦ
5.	мама подростка	родитель
6.	м., 17 лет	подросток
7.	м., 15 лет	подросток
8.	ж., 13 лет	подросток
9.	м., 13 лет	подросток
10.	м., 15 лет	подросток
11.	м., 16 лет	подросток
12.	ж., 16 лет	подросток



**Список участников экспертных интервью:**

1.	сотрудники ППС (2 чел.)	эксперты
2.	бывшая сотрудница КДН	эксперты
3.	руководительница проекта «Шалаш.Спот»	эксперты
4.	руководительница отдела разработок и аналитики БФ «Шалаш»	эксперты
5.	социальный педагог	эксперты
6.	сотрудница «Шалаш.Спот»_1	эксперты
7.	сотрудница «Шалаш.Спот»_2	эксперты
8.	сотрудница «Шалаш.Спот»_3	эксперты
9.	сотрудница «Шалаш.Спот»_4	эксперты
10.	сотрудница «Шалаш.Спот»_5	эксперты
11.	сотрудница «Шалаш.Спот»_6	эксперты
12.	сотрудница «Шалаш.Спот»_7	эксперты

# СПИСОК ВТОРИЧНЫХ ИСТОЧНИКОВ:

- ① Талавер А., Черныш А. (2016) Свободное время московских подростков. Исследование возрастных групп, наименее вовлеченных в культурную жизнь Москвы. Издание Государственного автономного учреждения города Москвы «Московский институт социально-культурных программ». ISBN 978-5-9906793-8-2
- ② Время Первых. (2020). Интервью с адвокатом [Видео файл]. Взято из: <https://www.youtube.com/watch?v=cyjOgz16O1c&feature=youtu.be>
- ③ Куприянова В. (2020). Комиссия по делам несовершеннолетних: причины и последствия постановления на учет. ЮрСовет. Взято из: <http://juresovet.ru/postanovka-na-uchet-nesovershennoletnix/>
- ④ Беляева А. (2020). Детям запретили вход в один из крупнейших торговых центров Москвы. Блокнот. Взято из: <https://bloknot.ru/obrashhenie-v-redaktsiyu/detyam-zapretili-vhod-v-odin-iz-krupnejshih-torgovyh-tsentrov-moskvy-709162.html>
- ⑤ РЕН ТВ (2021). В Москве охрана ТЦ избила подростка за разбитую витрину. Взято из: <https://ren.tv/news/v-rossii/805244-v-moskve-okhrana-fts-izbila-podrostka-za-razbituiu-vitrinu>
- ⑥ РЕН ТВ (2021). Лежащую без сил пьяную школьницу нашли на детской площадке в Москве. Взято из: <https://ren.tv/news/v-rossii/807639-lezhashchaia-na-detskoi-ploshchadke-pianaia-shkolnitsa-perepugala-vzroslykh>
- ⑦ РЕН ТВ (2021). Сидел без сознания: скорая увезла подростка из московского ТЦ. Взято из:

<https://ren.tv/news/v-rossii/806792-sidel-bez-soznaniia-skoraia-uvezla-podrostka-iz-moskovskogo-tts>

- ⑧ Филоненко К. (2017). Здесь скучно, мрачно и темно: что думают подростки о школьных дворах. STRELKA MAG. Взято из: <https://strelkamag.com/ru/article/school-territory>
- ⑨ Хломов К. (2017). Подросток в современном обществе. [Видео файл]. Постнаука. Взято из: <https://postnauka.ru/video/78298>
- ⑩ Farrington, D.P. (2005). Childhood origins of antisocial behavior. *Clinical Psychology & Psychotherapy: An International Journal of Theory & Practice*, 12(3), 177-190.
- ⑪ Matthews, Hugh & Taylor, Mark & Percy-smith, Barry & Limb, Melanie. (2000). The Unacceptable Flaneur: The Shopping Mall as a Teenage Hangout. *Childhood-a Global Journal of Child Research - CHILDHOOD*. 7. 279-294. 10.1177/0907568200007003003.
- ⑫ Stevens, M. Preventing at-risk children from developing antisocial and criminal behaviour: a longitudinal study examining the role of parenting, community and societal factors in middle childhood. *BMC Psychol* 6, 40 (2018). <https://doi.org/10.1186/s40359-018-0254-z>

# ГЛАВА 1. ТРУДНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

## Дисклеймер

В этой главе экспертами и респондентами в схожем значении используются термины «трудное поведение» и «неудобное поведение». В фонде «Шалаш» разделяют значения этих терминов:

**Трудное поведение** — поведение, которое мешает обучению и отношениям ребёнка с другими и при этом причиняет вред или создает риски для самого ребёнка, сверстников, взрослых, других живых существ, окружающему пространству и вещам.

**Неудобное поведение** — поведение, которое приносит дискомфорт окружающим, но не ребёнку.

По мнению бывшей сотрудницы КДН, термин «трудное поведение» используют взрослые, понимая под ним поведение несовершеннолетнего, которое неудобно или незаконно.

Когда ребёнок ещё совсем маленький, он всё время проверяет границы родителей и то, как далеко можно зайти. Собственно, подросток, как и взрослый человек, делает то же самое, только масштабнее. У подростка трудное поведение может проявляться в неуважении к родителям и/или учителям, чужим вещам, агрессии по отношению к другим людям, прогулах, побегах из дома, незаинтересованности в процессе обучения или различных видах внешкольной деятельности, вандализме.

**Любое «трудное» поведение должно являться сигналом для окружающих взрослых о том, что ребёнку чего-то не хватает, что ему тяжело, он не справляется сам, не может удержать себя в рамках.**

Бывшая сотрудница КДН рассказывает: «Ребёнок, который проявляет неудобное для взрослых поведение, пытается привлечь к себе внимание. Это говорит о недостатке любви, в основном, в семье. При этом родители могут любить своего ребёнка, отдавать ему максимум своего времени. Но для ребёнка этого может быть недостаточно из-за особенностей личности». Поэтому ему нужен специальный подход. Тем не менее, к проявлению трудного поведения в той или иной

степени склонны практически все, «кроме детей, которые рано осознали себя в мире и уже знают, как и чего хотят достичь». Нет каких-то особенных подростков, предрасположенных от рождения к трудному поведению.

Тем не менее, по мнению экспертов, существуют определённые группы риска: «<...> это ребята из детских домов, семьи, в которых девиантное поведение присуще взрослым (алкоголь, наркотики, агрессия), неполные семьи, в которых у ребёнка нет любящих друг друга родителей или образа значимого [взрослого]».

«У подростка 6 потребностей: в любви, признании, саморазвитии, внимании, самопознании и безопасности. Если потребность не удовлетворяется социально одобряемым способом, то подросток найдёт социально неодобряемый», — рассказывает подростковый психолог.

Родители подтверждают, что ребёнок проявляет трудное поведение не назло, а это «<...> желание донести, что он самостоятельный, <...> потребность отстоять свои границы, своё я, что он отдельный человек. Родители воспринимают его как часть себя, а трудное поведение — это попытка обособиться». (ж., мама подростка 13 лет)

Мы также узнали, как сами люди подросткового возраста описывают трудное поведение:

«Когда подростки в раннем возрасте пьют и курят, мне видится это трудным поведением каким-то. Они же могут прогуливать школу, чтобы чего-то вредного выпить или покурить». (м., 15 лет). В качестве примера он также рассказал про своего одноклассника, который «старался задеть как-то, чтобы было как можно сильно неприятно». Несмотря на то, что наш собеседник ни разу не видел родителей своего одноклассника, именно их он считает причиной его трудного поведения: «Его постоянно директор вызывал там, родителей тоже. Но там родители с прибабахом, он весь в родителей по поведению, видно сразу».

Одна из наших собеседниц подросткового возраста рассказала про случай, когда ученица школы обвинила мальчика в изнасиловании. В ситуации разбирались родители, классный руководитель, директор школы и полиция, но обвинения оказались ложными. В качестве причины такого поведения наша собеседница назвала недостаток внимания. Помимо этой истории, проявлениями трудного поведения она назвала: «Бить одноклассников, закрывать в туалетах, обзывать».  
(ж., 13 лет)

Некоторые участники исследования никогда не сталкивались с проявлениями трудного поведения, по их словам: «С трудным поведением среди знакомых никогда не сталкивалась. Максимум один одноклассник в Маке пулялся мокрыми салфетками через трубочку в уборщицу». (ж., 16 лет)

Подростки также поделились своими вариантами причин проявления трудного поведения:

- жизненные проблемы подростка: «[люди], у которых что-то в жизни плохо». (м., 17 лет);
- сами родители транслируют такое поведение: «это зависит от воспитания, думаю <...> от родителей всё идёт». (м., 15 лет);
- неумение контролировать эмоции: «эмоции могут довести до драки или какого-то трудного поведения». (м., 15 лет);
- особенности подросткового возраста: «подростковый возраст сложный, готовятся ко взрослой жизни». (ж., 13 лет);
- недостаток внимания (ж., 13 лет).

## **ТРУДНОЕ ПОВЕДЕНИЕ И ПОЛИЦИЯ**

Некоторые проявления трудного поведения могут привести к серьёзным последствиям, например,

попаданию на учёт в КДН. Сотрудники ППС рассказывают о том, как они работают с подростками: приходит вызов → подростков в состоянии алкогольного/наркотического опьянения всегда забирают → привозят в отделение и с ними работает инспектор ПДН («мы с ними не имеем право работать») → могут протокол на «административку» составить (не всегда) → отдают родителям.

«Процентов 30 [от всех задержанных подростков] — оторви и брось, вообще ничего не понимают, невозможно общаться <...>, а 70% — адекватные ребята».

Сотрудники ППС также отмечают, что чаще (те самые 70%) подростки понимают последствия своих действий и с ними легко вести диалог: «Они адекватные ребята, понимают всё сразу, не конфликтуют, не ведут себя агрессивно <...> Такие обычно один раз ... одного раза хватает и больше не попадаются». При этом не существует портрета типичного несовершеннолетнего нарушителя порядка: «Они могут быть хорошо одеты и с хорошими телефонами ходить, могут быть из бедных семей <...> Есть вообще такие, которые от жиру бесятся — родители им всё дают и особо не ограничивают, мажоры такие есть».

Попадание в систему КДН также имеет символические последствия. Подростковый психолог рассказывает, что люди в возрасте 11-17 лет, которые совершили правонарушение и/или проявляют трудное поведение, подвергаются стигматизации в обществе. В итоге они получают «травмирующий» и «стыдящий опыт»: «Подростка, который попал в КДН, будут маркировать как особого ненормального человека, которому нет места в обществе». Некоторые подростки могут не получить поддержки и помощи даже от семьи.





# ГЛАВА 2. ТРЦ И ТРУДНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Перед выходом «в поле» мы провели качественный анализ информации в сети о ситуациях проявления трудного поведения подростков в ТРЦ, но нашли не так уж много упоминаний таких кейсов за последние несколько лет.

Потом мы провели серию наблюдений в ТРЦ Москвы: в разное время дня и дни недели, в отличающихся по размеру ТРЦ в разных районах города. В результате мы не обнаружили ярких и частых проявлений открыто делинквентного поведения. Подростки немного громко слушали музыку из колонки, смеялись, закидывали ноги на кресла, около трёх минут полежали на полу и иногда употребляли алкоголь и скрытно курили электронные сигареты.

Во время наблюдений мы также говорили с охранниками, уборщиками и другими сотрудниками ТРЦ. Они редко могли вспомнить больше 1-2 случаев действительно сложных ситуаций с подростками за последние годы работы.

**В связи с этим у нас возникли две гипотезы:**

**Сейчас проблема деструктивного поведения подростков в ТРЦ в Москве не такая острая, как несколько лет назад.**

①.

**Проблема деструктивного поведения подростков в ТРЦ в Москве никогда не была настолько острой.**

②.

Пока что мы склоняемся в пользу второй гипотезы: случаев трудного поведения подростков встречаются мало, но зато они хорошо и надолго запоминаются администрации ТРЦ.

## **ТРУДНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПО МНЕНИЮ ПЕРСОНАЛА И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ТРЦ**

Вот какие проявления трудного поведения со слов сотрудников и взрослых есть в ТРЦ. В этом списке собрана информация из вторичных источников, интервью с сотрудниками ТРЦ и наблюдений:

- не слушают указаний охранников, оскорбляют их, могут ударить охранника;
- целуются и обнимаются друг с другом;
- могут включить свою музыку через колонку или просто на телефоне;
- взрывают бомбочки около РЦ;
- курят электронные сигареты и употребляют алкоголь, в частности пиво;
- портят лифты, мебель и предметы интерьера, оставляют мусор;
- громко себя ведут, кричат, матерятся;
- отказываются носить маски и матерятся;
- «неприятное поведение»: громко говорят, смеются и закидывают ноги на стулья (м., охранник ТРЦ);
- «раскиданные сумки» (ж., сотрудница РЦ);
- езда по ТРЦ на самокатах;
- закидывают ноги на спинку кресла;
- мусорят;
- устраивают «шуточные бои»: мальчики начинают драться на кулаках, либо пристают к девочкам (ж., сотрудница РЦ);
- курят электронные сигареты в помещении.

Исходя из рабочего определения трудного поведения «Шалаша», большая часть этих проявлений относится к неудобному поведению, то есть тому, которое

не вредит самим подросткам, окружающим людям, животным и предметам (мы приводим его полностью в начале главы 1).

К трудному поведению в этом случае можно отнести:

- могут ударить охранника;
- употребление пива;
- порча мебели.

При этом одна из сотрудниц ТРЦ призналась, что иногда сложно понять, что именно вызывает недовольство в поведении подростков, и что чаще всего это не прямое нарушение правил поведения, а отличие поведения подростков от взрослых: они разговаривают «чуть более ярко, чуть более громко», а «из-за эмоциональности или из-за не совсем понимания происходящего», они могут использовать в речи ненормативную лексику при громком общении, чем тоже смущают окружающих взрослых. (ж., сотрудница РЦ)

Часто подозрения и обвинения в адрес подростков не имеют под собой почвы. Сотрудница РЦ говорила о том, что кто-то «вроде курит траву в туалете», но «никого за руку не хватали». (ж., сотрудница РЦ). Она также допускает, что это может быть надуманная история, связанная со стереотипами. Сами взрослые иногда не понимают однозначность своих претензий к подросткам: «Что-то не нравится, ты начинаешь докручивать-докручивать-докручивать и везде уже видишь плохое». (ж., сотрудница РЦ)

## **ПОВЕДЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ТРЦ МОЖЕТ ПРОВОЦИРОВАТЬ ПОДРОСТКОВ НА ПРОЯВЛЕНИЕ ТРУДНОГО ПОВЕДЕНИЯ**

В ходе наблюдений и интервью у нас появилось предположение, что внешний вид подростков может вызвать необоснованные подозрения, например, у охранников. Охранники могут следить за подростками

«подозрительного» внешнего вида, делать им замечания, просить покинуть ТРЦ — такие действия могут вызвать ответную реакцию подростков. Во время анализа вторичных источников мы нашли кейсы, когда охранники крупного московского ТРЦ вели себя агрессивно, в том числе и с подростками. На охрану есть жалобы в интернете, посетители даже называют поведение охранников барьером к посещению центра. В недавних новостях также был случай в районном ТЦ, когда подросток разбил витрину, пытался убежать, но охранники догнали его и избили, впоследствии подростку понадобилась госпитализация.



# ГЛАВА 3. ВЫБОР ТРЦ КАК МЕСТА АКТИВНОСТИ



## **ТАЙМИНГ И СЕЗОННОСТЬ**

В рамках наших наблюдений подростки чаще всего проводят время в ТРЦ после 17 часов по будням и после обеда в выходные. Больше всего подростков в ТРЦ в пятницу и выходные. Они находятся там примерно до 9 часов вечера.

В летнее время года у подростков появляется больше мест для досуга, но они всё равно часто проводят время на улице возле ТРЦ. Некоторые охранники говорят о том, что летом подростки употребляют алкоголь в парках и скверах, а потом перемещаются для развлечений в ТРЦ. Многие сотрудники уже узнают компании подростков в лицо и говорят, что «около 20 человек в разных компаниях ходят в ТЦ на постоянной основе». (м., охранник в ТЦ)

Летом намного больше возможностей гулять на улице, там меньше правил и меньше внимания взрослых. Также в помещениях нельзя играть в футбол, а это важная летняя активность для подростков. В том числе потому, что в игре не важны социальный статус и достаток, как мы узнали из интервью с мамой подростка 13-ти лет. Помимо футбола в хорошую тёплую погоду есть и другие физические активности: прогулки по городу, поход на районные пруды на шашлыки, велосипед, самокат. Об этом рассказывает мама одного из подростков. (ж., мама подростка 13 лет)

В то же время подросткам бывает скучно из-за отъезда друзей из города, пандемия также уменьшила количество общения в жизни подростков.

## **ЧЕМ ПОДРОСТКИ ВООБЩЕ ЗАНИМАЮТСЯ В ТРЦ**

Эта типология основана на информации из наблюдений и интервью с сотрудниками и родителями подростков. Мы исключили такие активности, как поход в кино и покупка товаров в магазинах внутри ТРЦ, чтобы

оставить в фокусе только «нестандартные» варианты использования ТРЦ:

- играют в настольные игры;
- играют в карты на фудкорте;
- играют в игры по сети на телефонах/планшетах;
- снимают тик-токи на общей территории ТРЦ и в магазинах арендаторов;
- курят электронные сигареты в помещении ТРЦ;
- покупают еду и напитки в магазине, а потом сидят на фудкорте;
- катаются в помещении ТРЦ на самокатах;
- приходят поесть на фудкорте/в ресторане типа КФС и Бургер Кинг;
- сидят и общаются;
- слушают музыку через колонку;
- сидят «развалившись», закидывают ноги на кресла;
- пьют алкогольные напитки;
- ложатся на пол;
- устраивают шуточные драки;
- целуются, обнимаются;
- собираются возле входа в ТРЦ;
- приезжают к входу в ТРЦ на машинах, собираются вокруг машин;
- учатся играть в шахматы.

## ГЕНДЕРНЫЕ РАЗЛИЧИЯ В ПРОВЕДЕНИИ ДОСУГА В ТРЦ

### Дисклеймер

Эта подглава может содержать гендерные стереотипы и высказывания, поддерживающие гендерное неравенство. Поведение подростков действительно отличается в зависимости от гендера, но это вызвано не природным отличием двух полов, а тем, что мальчиков и девочек воспитывают по-разному, в зависимости от одобряемых черт того или другого пола. Почитать больше об этом можно [здесь](#) и [здесь](#).

### Гендерный состав компаний

Во время этнографического наблюдения мы не заметили чёткого разделения компаний по гендерному признаку. В ТРЦ встречаются исключительно женские компании, исключительно мужские и смешанные.

В компаниях с примерно равным количеством мальчиков и девочек иногда можно заметить романтические отношения (например, две пары проводят время вместе). Смешанные компании также играют в настольные игры, слушают музыку в крупном торговом центре в спальном районе Москвы.

В интервью сотрудница РЦ рассказывала нам, что компании у мальчиков и девочек всё-таки отдельные, но девочки часто присоединяются к компаниям мальчиков, а мальчики к девочкам — редко: «где ребята, там и девочки». (ж., сотрудница РЦ). Подростковый психолог также упомянула компании мальчиков, которых называют «околофутбольщики»: «Если полкласса являются околофутбольными фанатами, проще принять правила этой группы и стать околофутбольным фанатом — это потребность в безопасности, условной: “В школе результаты не очень, но мне важно, чтобы сверстники меня признавали”». (ж., подростковый психолог)

У девочек и мальчиков могут различаться активности в ТРЦ

Например, посидеть и поиграть в игры на телефонах/планшетах в ТРЦ приходят больше мальчики, чем девочки, рассказывает охранник в ТРЦ. В случаях особенно проблемного поведения, про которые нам рассказывали сотрудники ТРЦ, главными действующими лицами были мальчики (например, поджигали столы).

### **Поведение подростков в ТРЦ глазами сотрудников**

По мнению сотрудницы РЦ, девочки больше следуют правилам, которые приняты в ТРЦ, а мальчики чаще их нарушают, поэтому с девочками у администрации и сотрудников возникает меньше конфликтных ситуаций: «Среди мальчиков больше “серьезных людей”, с девочками чуть попроще в этом плане, среди девочек, которые приходят в РЦ, нет “каких-то прям оторв”». (ж., сотрудница РЦ). Она также добавляет, что девочки приходят в РЦ «как на праздник»: прихорашиваются, приходят с кудрями, накрашенными губами, «чуть ли не в костюмах».

Если с девочками и возникают конфликты — это либо единичные случаи, либо ситуации, когда мальчики могут «подкалывать» девочек, а им приходится отвечать, но сами они редко их иницируют.

По мнению сотрудницы РЦ, «подростки уже сами себе на уме, это вполне взрослые люди, которые представляют, чего они хотят, особенно если мы говорим про мальчиков».

### **Поведение подростков в ТРЦ глазами подростков**

Девушки-подростки отмечают, что мальчики в подростковом возрасте ведут себя неуважительно: обзывают, могут трогать без их согласия, «щипать за попу» (ж., 13 лет). Девочки, как правило, не знают, как на это реагировать, но объясняют это желанием мальчиков показаться лидерами своей компании —

«какие они крутые, <...> но они все просто маленькие на самом деле». (ж., 13 лет)

В связи с таким вниманием со стороны мальчиков девочки стараются защищать друг друга. Например, когда игра в UNO закончилась оскорблениями одной из девочек, они ушли и прекратили общаться с обидчиками.

## **ПОЧЕМУ ПОДРОСТКИ ВЫБИРАЮТ ИМЕННО ТРЦ**

На основании наблюдений, глубинных и экспертных интервью мы выявили список причин, по которым подростки выбирают ТРЦ для отдыха:

- «больше негде»: у подростков по факту небольшой выбор локаций для проведения досуга, а взрослые считают, что они выпали из социальной заботы; (ж., мама подростка 13 лет)
- можно отдыхать бесплатно;
- можно переждать воздействие алкоголя или наркотических средств;
- в ТРЦ интересно развлекаться под воздействием алкоголя;
- в ТРЦ можно распивать алкоголь;
- из ТРЦ не выгонят, в кафе подросткам не рады;
- иногда хочется проверить границы: в ТРЦ есть много людей и много разных пространств, а полицию охрана вызывает редко;
- когда хочется переключиться от негативных мыслей о школе, будущем или конфликтах дома;
- когда на районе, кроме ТРЦ, больше нет общественных пространств.

«<...> на улице им делать нечего, могут только посидеть и поговорить <...> А посидеть где? С площадок детских бабулечки прогоняют, уже не дети, говорят».

(ж., мама 13-летнего юноши)

«Обычно же в кафе не приветствуется такое, да, что молодёжь, особенно подростки, занимает места. Они заказывают немного и один раз, напитки какие-нибудь и пиццу, а времени проводят очень много».

(ж., мама 13-летнего юноши)

Также можно выделить отдельные ситуации, в которых подростки выбирают ТРЦ как место для своего досуга:

- **хочется собраться большой компанией.** Если подростки хотят собраться большой компанией (>4-5 человек), то возникают проблемы с локацией, ведь дома не все могут принять такое количество людей. Поэтому ТРЦ становится подходящим вариантом, ведь там много места. Также там в отличие от кафе можно проводить время и ничего не покупать;
- **немного/нет карманных денег.** Если у подростков немного карманных денег, то они также могут выбрать ТРЦ как место досуга, так как там либо совсем не нужно платить, либо можно обойтись минимальными тратами в гипермаркетах, а потом пойти с ними на фудкорт;
- **не хочется идти домой.** «Подросткам в любом случае нужно куда-то идти, неважно куда», — замечает сотрудница РЦ. Подростки всё равно хотят проводить время вне дома, не важно, есть у них конфликты с родителями или нет. Поэтому подросток идёт в ТРЦ как в место, где безопасно для него и интересно;
- **свидание или хочется романтических отношений.** Если компания смешанная (есть и молодые люди, и девушки), а внутри компании есть романтические связи между участниками, то ребята предпочтут ТРЦ, чтобы провести время. На территории ТРЦ есть мягкие диваны, где удобно сидеть парой и обниматься;

- **хочется «жить своей жизнью» без контроля родителей.** Подростки отмечают, что им иногда хочется проводить время без знакомых взрослых и заниматься «своей жизнью», тем, что нравится, чтобы никто из семьи не видел. Например, подросток любит быть один в будние дни, так как дома никого нет и «никто не видит, чем ты занимаешься. Ты можешь чем-угодно заниматься, никто даже не узнает, чем ты занимался!». (м., 15 лет) Когда подростки проводят свободное время в ТРЦ, они могут жить «своей жизнью» без присмотра родителей, чего не сделаешь дома. Свободное время — «<...> это время для своей жизни <...> ну и пока родители спят»; (м., 15 лет)
- **есть запланированный досуг: настолка, карты, игра по сети и т.д.** Подростки иногда планируют заняться чем-то определённым (поиграть в игру или поснимать видео для Тиктока) и целенаправленно ищут территорию для этой активности. Тут ТРЦ может подходить по нескольким аспектам: большие площади, столы и стулья/диваны, разноплановые локации и магазины, большое количество других посетителей, поэтому компания подростков не привлечёт излишнее внимание;
- **хочется «проверить границы»,** потому что ТРЦ для подростков — это «безопасная модель города». Если подростки хотят провести эксперимент или пройти некий челлендж, они нуждаются в площадке, где есть фактура для таких действий: люди, декорации и некие правила. ТРЦ идеально подходит для таких проверок границ, так как всегда можно нарушить какие-либо правила, есть большие пространства для активностей и взаимодействия, а прямой угрозы от среды нет. В ТРЦ нет полицейских на постоянной основе, а охранники иногда могут даже не вступать в диалог с подростками или же говорить с ними на равных. Помимо этого, подростки находятся в статусе

гостей, посетителей на территории ТРЦ, что тоже даёт некое ощущение власти;

- **девушкам хочется «выйти в свет».** Девочки приходят в РЦ «как на праздник» — «прихорашиваются, чуть ли не в костюмах появляются, с кудрями, с накрашенными губами». (ж., сотрудница РЦ);
- **хочется переключиться от негативных мыслей о школе, будущем или конфликтах дома.** В жизни подростка есть определённые сложности (подробно про проблемы подростков мы рассказываем в главе 4), и чтобы переключиться с негативного контекста подростки ищут активности и локации, которые максимально контрастно помогут сменить обстановку. В ТРЦ можно устроить активность, которая вызовет эмоциональный всплеск. Отдых — это когда «перезагрузил свою голову, от неприятных мыслей избавился, ну как бы отдохнул от школы <...>, онлайн-школа меньше напрягает, в обычную прям ходить не хотелось, каждый день как стресс». (м., 15 лет);
- **на районе, кроме ТРЦ, больше нет общественных пространств.**

## КРИТЕРИИ ВЫБОРА ТРЦ

Не в каждом ТРЦ подросткам будет комфортно проводить большое количество времени. Есть критерии, которые важны для подростков:

- **наличие зон с мягкими креслами и/или диванами,** так как в таких локациях можно «разваливаться», обниматься. Мягкие полукруглые диваны в крупном торговом центре в спальном районе Москвы — привлекательная зона для подростков. Там они могут собираться большими компаниями и комфортно сидеть долгое время, а пары могут обниматься и находиться в близком контакте друг с другом;



- **фудкорт должен быть просторным** с большим количеством посадочных мест, чтобы не привлекать взгляды других посетителей и персонала, сидя без еды;
- **наличие недорогих мест, чтобы поесть или купить еды.** Например, гипермаркет или фаст-фуд;
- **наличие непроходных зон.** Подростку важна комфортная атмосфера места встречи: тёмный угол и большая проходимость не подойдут. Подростки особенно ценят ощущение «своего» пространства;
- **охранники и персонал ТРЦ должны с пониманием относиться к подросткам и говорить с ними на равных.** Зона отдыха и бесплатный досуг не гарантия того, что подростки будут проводить время в этой локации. Если есть конфликты с охраной и недопонимание с персоналом, подростки будут избегать таких локаций (исключение — когда речь идёт о желании со стороны подростка создать конфликт).

# ГЛАВА 4. ПОВСЕДНЕВНОСТЬ ПОДРОСТКОВ

## КАК ПРОХОДЯТ БУДНИЕ И ВЫХОДНЫЕ ДНИ ЛЮДЕЙ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА

В типичные будние дни у человека школьного возраста может быть три основных сценария:

- ① пойти в школу;
- ② остаться дома (например, из-за болезни или по договорённости с родителями);
- ③ прогулять школу (тут человек может тоже остаться дома, но делать это неофициально, в тайне от своих взрослых или прогулять школу где-то в городе).

«Каждый день по дороге в школу мы с подружками думаем, что лучше пойти бы в Бургер Кинг, но мы идём в школу. Ну последствия же будут, если прогулять. И в школе, и дома — последствий много». (ж., 13 лет)

Девушка-подросток рассказывала, что иногда прогуливает школу, потому что там скучно: «Хочется, чтобы было место, где можно было бы легально прогулять уроки, но с пользой, а не тупо сидеть в Маке». (ж., 13 лет)

Для подростков, имеющих хобби и дополнительные занятия, количество выходных и свободного времени зависит не только от школьных занятий. Для подростка, который занимается спортом, будние дни без тренировок тоже выходные (м., 15 лет). Для тех, кто готовится к экзаменам, выходных может вообще не быть: «<...> так и проходит вся суббота в уроках и в ОГЭ». (ж., 15 лет)

## ТИПИЧНЫЕ БУДНИЕ ДНИ ПОДРОСТКОВ

м., 15 лет

- ① встаёт в 8:30, «рассониваюсь» и идёт на онлайн-уроки;
- ② до 14:00 на уроках, обед;
- ③ час на отдых: играет в PS, смотрит сериалы или Ютуб,

а потом едет на тренировку;

- ④ собирается с командой на районе и вместе едет на тренировку;
- ⑤ тренировки 3 раза в неделю;
- ⑥ потом приезжает домой, отдыхает и идёт спать;
- ⑦ ложится спать около полуночи.

В течение дня он сидит в Тиктоке в свободные 5-10 минут. По его словам, такие перерывы он делает часто, поэтому в итоге проводит много времени за просмотром видео.

В календарные будние дни, когда нет тренировок (он считает их выходными), может поделаться уроки: «Когда у меня выходной, то есть нет тренировок, делаю уроки, но не прям весь день, а часа 2». Обычно он копит уроки на выходные: «Уроки обычно делаю за два выходных на всю неделю, так как после школы я не могу их делать, а после тренировки уже поздно <...> после окончания уроков нужна перезагрузка, не могу делать уроки».

**ж., 13 лет**

- ① просыпается в 6 утра, с 8 начинаются уроки;
- ② выходит из дома и встречается с подругами — «собираемся своей компанией»;

«В школе учимся, бесимся <...> после уроков идём обычно по домам, так как у всех дела. Уже не так, как раньше, раньше ходили к кому-нибудь. Повзрослели мы, у всех курсы, занятия, дела там всякие». Она говорит об этом с сожалением, но замечает, что, может быть, они снова начнут собираться, потому что у подруги освобождается квартира.

- ③ после школы идёт домой с подругой;
- ④ делает домашнее задание к курсам и едет на курсы (2 раза в неделю);
- ⑤ пока она едет на курсы и обратно, «сидит в Тиктоке»,

«переписывается с кем-то из девчонок»;

- ⑥ если есть время, то идёт в Бургер Кинг, который находится рядом с курсами и перекусывает там одна (ей неловко рассказывать, что у неё нет компании на курсах и она ест одна);
- ⑦ домой возвращается около 8 часов вечера;
- ⑧ иногда бывают домашние дела, например, посидеть с младшими братьями или сёстрами, прибраться;
- ⑨ ложится спать в полночь/час ночи.

## ТИПИЧНЫЕ ВЫХОДНЫЕ ПОДРОСТКА

**м., 15 лет**

- ① в субботу утром делает домашку;
- ② едет на офлайн-занятие по подготовке к ОГЭ (2,5 часа);
- ③ домой после занятия по ОГЭ возвращается в 4 часа и опять делает домашнее задание;
- ④ по воскресеньям обычно бывают футбольные игры, где наш собеседник — вратарь: «Они тоже много сил отнимают». В дни, когда они с папой ездят на игры, «приходится жертвовать либо учёбой, либо играми своей команды»;
- ⑤ в выходные бывают и семейные поездки: «Путешествия тоже помогают отдохнуть от школы, люблю такие поездки <...> время проводим семьёй, но на выбор места может влиять только папа». Подросток любит проводить время с семьёй больше всего.

## **ПРОБЛЕМЫ, С КОТОРЫМИ СТАЛКИВАЮТСЯ ПОДРОСТКИ**

Некоторые молодые люди и девушки жаловались нам в интервью, что родители их не слышат: «Они не понимают, что мои дела мне тоже важны». (ж., 13 лет)

Некоторые родители замечают, что учитывают мнение своих детей. По словам одной из мам, все дополнительные занятия сына — «исключительно его инициатива <...>, если он не захочет чем-то заниматься, например, неважно себя чувствует, а мы уже оплатили, заставлять никто не будет». (ж., мама подростка)

### **Подростков не воспринимают как равных, поэтому в конфликтах со взрослыми позиция подростка всегда слабее**

Между словами взрослых и подростков есть противоречие: взрослые жалуются на вызывающее поведение подростков, а подростки — на грубость взрослых и нежелание принимать их мнение. Из наблюдений за подростками в ТРЦ мы вывели предположение, что восприятие одной и той же ситуации подростком и взрослым может быть противоположным, но справедливого разбирательства не состоится. Даже если подростки рассудительнее эмоциональных взрослых, в решении конфликта это ни на что не повлияет.

### **Стереотипы, которые прочно засели в головах взрослых, способствуют их предвзятому отношению к подросткам**

Например, подросток в капюшоне и суетится, значит, он что-то хочет украсть. Если подростки в компании громко смеются, то они пьяные или под влиянием каких-то веществ. Такие подростки сразу же привлекают внимание взрослых, особенно охранников в ТРЦ.

Подростки и сами вешают на других ребят и девушек ярлыки, которые транслируют родители. Например,

в интервью подросток называл «неадекватными» других подростков, но не приводил аргументов, а ссылался на оценочные слова родителя. (ж., 13 лет)

### **Контролирующие государственные структуры могут быть несправедливы по отношению к подросткам**

Подростковый психолог замечает, что «полиция думает кварталами — чем ближе отчёт по кварталу, тем больше вероятность, что будут отлавливать подростков».

В медиа также есть кейсы, когда в компании подростков не все употребляют алкоголь, но в отделение доставляют всех.

После такого опыта взаимодействия с сотрудниками полиции и/или КДН подростки сталкиваются с особым отношением к себе со стороны общества. Исследовательница ресоциализации подростков после обучения в закрытых учебных учреждениях и интернатах, замечает, что подросток может попасть в КДН за что-угодно, например, за протесты, курение в туалете школы или окрашенные волосы. Это считается приводом, и некоторые школы вообще не берут таких детей — тогда им приходится идти в спецшколу. Поэтому важно справедливое разбирательство в каждом правонарушении, где подросток является действующим лицом.

### **Школа может стать причиной постоянного стресса**

Если у подростка не ладятся отношения с одноклассниками, то поход в школу становится стрессом уже с вечера. Например, подросток, который занимается спортом и часто пропускает школу из-за травм, чувствует себя некомфортно в школе и переживает стресс уже с вечера, когда думает об утреннем походе туда. Также небольшое количество друзей или их отсутствие могут стать поводом сменить школу: «Из старого состава остался один друг, с которым я до сих пор, кстати, поддерживаю связь. Это тоже повлияло, чтобы я поменял школу, ведь я общался

только с одним человеком из класса». (м., 15 лет)

## **Разные финансовые возможности подростков**

У подростков разные финансовые возможности и иногда одному из компании приходится «всё время платить за всех»: «У нас всемирная проблема — за всех всегда плачу я. Потом мне как бы надоело, мне было сложно вот это сказать, ну не поймут там, обидятся. Но сказала, в итоге, всё хорошо. <...> Оказалось, что девочки не хотели тратить свои деньги, так как копят, вроде как одна там девочка на айфон копит». (ж., 13 лет)

## **ЦЕННОСТИ ПОДРОСТКОВ**

### **Подростки ценят свободу**

Подростки постоянно находятся под давлением: взрослых и/или своих собственных мыслей о будущем. В школе подростков контролируют учителя и говорят им, как нужно, дома — родители, в общественных местах — другие взрослые.

Кроме взрослых, на подростков также давят мысли о будущем. Они переживают о будущем, своём образовании, оценках (м., 15 лет). Жизнь подростка подчинена различным «надо», поэтому тема свободы особенно острая: «[свобода —] это делать всё, что в голову придёт <...> всё, что мне интересно и нравится». (ж., 13 лет)

Желание почувствовать свободу влияет и на выбор места и способа проведения досуга. Даже взрослые понимают, что подростки избегают мест, где их контролируют взрослые: «Они тоже это чувствуют, им тоже не нравится, когда ты приходишь — а тебя будут дёргать, тыкать. Они стопроцентно от этого тоже сами кайфа не получают». (ж., сотрудница РЦ)

**Молодым ребятам и девушкам важно иметь достижения и возможность рассказать о них людям вокруг**



Например, 9-классник с гордостью рассказывает о том, что тренируется в «Лужниках»: «Мы переодеваемся на главной арене, не играем на ней <...>, дорого тренироваться, но раздевалка там <...>, там чувствую ответственность за то, что представляю главную футбольную арену страны». (м., 15 лет). Также одна из респонденток после интервью отправляла исследовательнице видео, которые девушка сама монтирует, показывала графические работы, которые делала на заказ.

### **Подростки ценят различный опыт, пробуют себя в разном**

Психолог-эксперт считает, что у подростков снижается потребность в обретении жёсткой идентичности, устойчивого и неизменного образа «Я», так как общество очень гибкое и постоянно изменяющееся. Требование современного общества — быстро приспосабливаться, поэтому наблюдается тенденция к освоению разных ролей и способов поведения, чтобы из этого набора потом можно было выбрать в зависимости от контекста, ситуации, периода.

«С друзьями разборки и выяснение отношений, с родителями, с учёбой, свободного времени нет на себя и свою жизнь, то есть познать мир как-то что ли. Поиграть, погулять, побездельничать, поделаться что-то новое, да, вот». (ж., 13 лет)

При этом родители замечают, что подростки быстро «перегорают»: могут месяц каждый день приходиться и играть в монополию, а потом остывают и находят новое занятие. (ж., мама подростка)

### **Подростки ценят мудрость и опыт взрослых**

Подростков часто не воспринимают на равных, но при этом им хочется найти близкого взрослого, который поделится с ними мудростью и опытом. Иногда таким взрослым становится родитель: «Взрослый опытнее, он знает, как лучше поступить в той или иной ситуации, что

лучше предпринять. Он мудрее, опытнее, разумнее <...>. Мне нужно перенимать опыт от родителей, чтобы быть разумнее, а остальное придёт с годами, наверное».  
(м., 15 лет)

## **Досуг подростков**

В этом исследовании мы не концентрировались на описании досуга подростков, но во время интервью подростки упоминали несколько альтернатив времяпрепровождению в ТРЦ:

- смотреть сериалы;
- играть в игры на компьютере, телефоне, приставке;
- играть в настольные игры;
- смотреть Ютуб;
- интересоваться политикой;
- смотреть Тикток.

На просмотре видео в Тиктоке и съёмке собственных мы остановимся подробнее. Во время наблюдений мы видели компании подростков, которые снимают тиктоки в магазинах и на общей территории ТРЦ.

Сами подростки рассказывали в интервью, что в ТРЦ «<...> собираются человек по 20 и снимают на месяц вперёд тиктоки». (м., 13 лет). В интервью охранники супермаркетов также рассказывали, что подростки снимают видео даже с продуктами, и предполагали, что это для Тиктока (м., охранник в супермаркете).

## **Зачем подростки снимают видео для Тиктока**

- ① показать, что живут интересной жизнью;
- ② сохранить интересный момент: «Случилось что-то интересное с нами, смешное там, хочется запечатлеть момент, сохранить его что ли <...> идеи появляются, как это обыграть». (ж., 13 лет);
- ③ хобби, нравится монтировать видео.

## **Зачем подростки смотрят видео в Тиктоке**

- ① **скоротать время.** Подростки смотрят Тикток, чтобы забить короткие свободные отрезки времени. Это может быть во время дороги куда-то или же между школой и дополнительными занятиями;
- ② **найти мудрость, совет, что-то по своим интересам:** «В Тиктоке каждый может найти что-то для себя, и, если у вас тупая лента, это не значит, что весь Тикток такой, потому что он подбирает рек [рекомендации] под конкретного человека и его интересы». (ж., 16 лет);
- ③ **переключиться от проблем в школе/дома.** По мнению мамы 13-летнего подростка, если родители давят на ребёнка, то он может уйти от давления в лёгкие для себя способы развлечения, например, Ютуб или Тикток.

Во время интервью и наблюдений мы также заметили несколько интересных паттернов, согласно которым подростки устраивают свой досуг. Иногда подростки не хотят знакомиться и общаться с новыми людьми, поэтому появление незнакомых ребят может не понравиться и стать причиной ухода, например, во время игры. (ж., мама подростка) Подростки также иногда хотят побыть в одиночестве, если устали от общения в компании.

Иногда в компании подростков употребляют алкоголь, при этом тех, кто не хочет, не принуждают пить или курить: «Парят парилки, друзья в команде, предлагают. Вот отказ ни на что не влияет. Нет такого, что вон из компании, никто никого не принуждает». (м., 15 лет) Во время наблюдения мы также замечали, что в одной из компаний подростков могут быть ребята, которые пьют, но для этого отходят от остальных. Тем не менее, сотрудники ППС считают по-другому: в группах подростков есть лидеры, которые, как правило, старше, «они заводили в группах <...>. Если такой сказал: "Сегодня будем пить!" — значит все сегодня в компании будут пить». По мнению подростка, «алкоголь даёт

подросткам понты, это всё, ощущение крутости <...>. Хотят казаться круче всех». (м., 15 лет)

Основания для формирования компании могут быть разные:

- учатся в одном классе;
- учатся в одной школе;
- живут в одной районе;
- ходят вместе на дополнительные занятия/кружки/секции;
- по национальному признаку (во время наблюдений мы заметили компанию подростков примерно одного возраста, которая говорила на иностранном языке);
- близость «по духу» — «комфортно с теми, кто близок по духу». (ж., 13 лет);
- совместные активности/путешествия: «Нас классом потащили на экскурсию, нужно было ехать рядом в какой-то городок небольшой. Вот мы там в автобусе и заобщались. Потом в гости ходили к парню там одному долго, после школы ходили». (ж., 13 лет).



# ГЛАВА 5. КАКИМ ДОЛЖНО БЫТЬ ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ПОДРОСТКОВ В ТОРГОВОМ ЦЕНТРЕ

Эта глава основана на интервью с подростками, родителями и экспертами. Во время интервью мы говорили конкретно про «Шалаш.Спот», пространство для подростков в ТЦ от фонда «Шалаш», тем не менее, часть находок может быть полезна и для других организаций, желающих создавать молодёжные клубы.

Перед началом исследования БФ «Шалаш» предполагал, в пространстве в торговом центре для подростков должны работать исключительно с подростками, которые уже проявляют трудное поведение. Тем не менее, после этнографического наблюдения и интервью с подростками, родителями и экспертами мы поняли, что это пространство должно заниматься профилактикой — развивать навыки резильентности, учить безопасно общаться и организовывать своё время. Поэтому в конкретном случае «Шалаш.Спота» мы не ограничиваем его аудиторию подростками с трудностями поведения: «Ребята тусуются в ТРЦ, так как больше идти некуда. Им же просто пообщаться, поговорить нужно, ну поесть ещё — всё». (м., 15 лет)

## **КАКИМ ДОЛЖНО БЫТЬ ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ПОДРОСТКОВ В ТЦ**

### **Есть пространства для компаний разных размеров**

Подростки собираются вместе, чтобы поиграть в настольные игры, на фудкортах, в кафе и коридорах ТЦ. Это не всегда удобно, так как некоторые игры бывают шумными, а некоторые, например, Манчкин, занимает несколько часов. Во время наблюдений мы также видели подростков, играющих в «Мафию» и «Монополию». В интервью подросток заметил, что столы должны быть для компаний разных размеров: «Для больших (на 5-6 человек) и для тех, кто просто пришёл вдвоём пообщаться». (м., 13 лет)

## **Есть реквизит и пространство для съёмок видео**

Необязательно что-то сложное, например, стильный диван и хорошее освещение. (ж., 13 лет)

## **Можно недорого перекусить**

И подростки, и родители считают, что в таком пространстве должна быть еда. Фактор дешевизны — это добавление исследовательниц. Исходя из наших наблюдений, подростки нечасто покупают еду на фудкортах или в кафе. Скорее они покупают еду в гипермаркетах типа Ашана, а потом идут на сам фудкорт.

## **Можно «побеситься»**

В интервью подростки рассказывают, что, если получается собраться на квартире кого-то из участников компании, то они там «бесятся»: «Прикалываемся там, снегом, например, можем покидаться с подоконника, побегать там, покувыркаться, да, вот». (ж., 13 лет)

Заниматься этим можно только при условии, если чьи-то родители уехали или ещё не вернулись с работы.

## **Можно быть громкими**

В пространстве для подростков должна быть шумоизоляция, «чтобы не слышно было что там происходит, ну, не ругался никто [из-за шума]». (ж., 13 лет)

## **Проводятся интересные лекции и мастер-классы**

Подростки хотели бы слушать «лекции не по школьной программе, а на какие-то научно популярные или социальные темы — это будет очень интересно». (м., 13 лет). Сотрудница РЦ считает, что подросткам нужны не циклы лекций, а короткие мастер-классы: «Курсы не зайдут, нужны разовые мастер-классы, чтобы можно было сразу применить результат». (ж., сотрудница РЦ). Одна из девочек-подростков рассказывала, что ей нравится работа в фоторедакторах, потому что сразу есть эффект завершённости: «Это даёт мне опыт,



я очень рада, что у меня получается что-то красивое делать, успех мой уже сейчас что ли какой-то». (ж., 13 лет)

### **Туда будут приходить успешные люди и рассказывать о своих достижениях, мотивировать**

«Приглашать ораторов, бизнесменов, спортсменов, которые будут помогать младшим встать на правильный путь, выбрать интересную профессию <...>. Он должен реальными достижениями, результатами, своим примером показывать, помочь выбрать профессию достойную, что-то правильное выбрать <...> Чтобы ребята понимали, зачем это всё — зачем работать и учиться». (м., 15 лет)

### **Не нужен идеальный ремонт, но должно быть современно**

Исследовательница ресоциализации подростков после обучения в закрытых учебных учреждениях и интернатах замечает, что подростку нужна привлекающая атмосфера, где ребёнку будет хорошо находиться: красиво, модно, популярно, крутой повод для рассказа/показа друзьям, можно получить интересные навыки — «должен быть некоторый вау-эффект». При этом не нужно делать очень дорогой ремонт, такая «стерильная среда» может оттолкнуть подростков (ж., сотрудница РЦ) Во время наблюдений стало понятно, что фудкорты, которые похожи на ресторанные зоны, не привлекают шумные и активные компании подростков. В такой среде страшно что-то испортить, особенно если там немного людей.

### **Должна быть свобода, чтобы подростки могли быть собой**

Для подростка нормально говорить громче, нормально смеяться ярче, неровно сидеть, но некоторые взрослые считают такое поведение вызывающим и неприемлемым. «Чисто теоретически ты понимаешь, что человек не

делает ничего такого суперплохого, что может угрожать как-то окружающими или нарушать общественный порядок, но вот неприятно». (ж., сотрудница РЦ). В таком пространстве не должно быть охраны и администрации ТРЦ, которые будут говорить подросткам, как себя вести. Та же сотрудница предложила создать для подростков отдельное пространство, где можно «нарушить правила»: «Можно сказать подросткам “вот у вас есть ваш квадрат 2 на 2, здесь можете курить свои электронные сигареты, пить энергетики — пожалуйста”». (ж., сотрудница РЦ)

### **Взрослые в таких пространствах не должны относиться к подросткам как к детям**

Многие трудности подростков связаны с тем, что их не воспринимают на равных, а взрослые не считаются с их мнением, преуменьшают их проблемы.

Посетители подросткового пространства прежде всего люди, у которых есть своё мнение, которые хотят быть услышанными и понятыми. Подростки уже не считают себя детьми, например, одна участница исследования считает, что её «детство уже закончилось». (ж., 13 лет)  
Она же рассказывает:

«Подросток — это сложный возраст, когда ты уже не ребёнок, но и не взрослый. Это предвступление в новую взрослую жизнь. Там начинаются какие-то проблемы, так как это тяжело для ребёнка — переход в другую жизнь». (ж., 13 лет)

### **Это должна быть территория без родителей, только для подростков**

В этом пространстве не должно быть родителей или знакомых взрослых — эта территория строго для подростков. При родителях им сложно чувствовать себя комфортно, при этом сотрудники кафе, ТРЦ не вызывают таких эмоций. «Хочется проводить время с друзьями именно без родителей, даже если они просто сидят за соседним столиком в кафе и не обращают внимание на подростков — всё равно это уже не то, доставляет

дискомфорт». (м., 13 лет) Важно сказать, что желание проводить время вне дома и без родителей не всегда связано с семейными проблемами, чаще — с запросом на собственное пространство: «Никто не видит, чем ты занимаешься. Ты можешь чем угодно заниматься, никто даже не узнает, чем ты занимался!». (м., 15 лет)

### **Там можно заниматься тем, что родители не понимают**

Некоторые родители не поддерживают или не понимают некоторые увлечения своих детей, например, наша собеседница смотрела мультфильм «Душа» вместе с подругами дома у одной из них: «Родителям кто-то сказал, что это взрослый такой мульттик, мы поэтому с ними в кино не ходили, а посмотрели с подружками, нам очень понравилось, мудрые там мысли есть, да, вот». (ж., 13 лет) То же самое можно сказать про работу или развлечения на компьютере: родители считают это пустой тратой времени и заставляют либо делать уроки, либо заниматься домашними делами.

## **КАКИМ ДОЛЖЕН БЫТЬ ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ПОДРОСТКОВ В ТЦ ПО МНЕНИЮ СОТРУДНИКОВ «ШАЛАШ.СПОТА» И ЭКСПЕРТОВ**

### **Это безопасное принимающее пространство**

Кураторка проекта считает, что главная ценность Спота — это само пространство. Если есть физическое пространство, то всегда есть, куда прийти. Там не попросят денег и не выгонят, а значит, там безопасно. Там не возникает непредсказуемых ситуаций, ведь подростков многие не любят и отовсюду выгоняют. В Споте понимают, что разные проявления могут быть приняты. Если ты поджигаешь стол — это не то же самое, что быть плохим.

### **Там уважают и принимают мнение подростка, ведут с ним диалог**

«Мы уважаем мотивацию подростков. С уважением

относимся к тому, что им более важен статус и признание среди сверстников, чем успехи в школе. Мы знаем, что успехи подтянутся, если подросток научится опираться на себя, укрепит свою самооценку», — следует из описания проекта «Шалаш.Спот». Важно сказать, что уважать мнение подростка не означает всегда делать так, как он хочет. Руководительница проекта «Шалаш.Спот» рассказывает, что «в Споте будет диалог с подростками». По её опыту подростки хотят, но не с каждым готовы говорить. Она хочет, чтобы подростки нашли в Споте таких людей.

### **Там должны быть правила, которые все должны уважать**

Основа правил — это их доступность, простота выполнения и обязательность исполнения всеми посетителями пространства, в том числе и сотрудниками. Например, если в этом пространстве нельзя ругаться матом, то все должны выполнять это условие. Если правило нарушается, то существует понятная система санкций, которая также оговаривается со всеми заранее. Эту мысль подтверждает социальный педагог-эксперт.

### **Там будут помогать подросткам справляться с проблемами**

«Задача взрослых в таком пространстве — выявить потребность, которая не удовлетворена у конкретного подростка, и реализовать её социально-одобряемым способом», — рассказывает подростковый психолог. В первую очередь у посетителей нужно развивать осознанность, перенесение дистресса, управление эмоциями, самоуважение, решение проблем. Эти навыки необходимы, чтобы, в том числе, справляться с проблемами, про которые нам рассказывали сами подростки.

Социальный педагог рассказывает, что такие пространства были бы полезны в школе, так как «это понятное для них место». Сейчас альтернативой Спота

в некоторых школах является кабинет социального педагога, а работа самого педагога направлена, в том числе, на формирование навыков резильентности. Правда, на практике это больше редкость, так как хороших специалистов не хватает, заработная плата на таких позициях очень низкая.

Но есть кейсы, когда кабинет социального педагога становится пространством для подростков: «Если там есть места для сидения и игры, там всегда открыты двери». По его рассказу, приходят 5-классники, играют в Бравл Старс, сидят и болтают, им главное — что вместе. Старшеклассники «просто приходят и общаются», могут поиграть в игру “Угадай, кто ты?”».

## **КАКИМ НЕ ДОЛЖНО БЫТЬ ПРОСТРАНСТВО**

### **С упором на поиск друзей в коммуникации**

Коммуникации в духе «У нас ты найдёшь друзей» может оттолкнуть подростков, так как сразу настраивает на обязательную социальную активность.

### **Административный персонал вмешивается в работу пространства**

На территории пространства подростки находятся «под крылом» сотрудников. «Если, например, у соседствующих с пространством арендаторов есть претензии к шуму, который идёт от подростков, то все переговоры рекомендуем проводить со взрослыми. После этого разговора сотрудники уже могут общаться с подростками, если это необходимо», — рассказывает сотрудница районного центра.

### **В социальных сетях пространства избегать явных привязок к работе с проявлениями трудного поведения**

Аудитория таких пространств активно пользуются социальными сетями и скорее всего захочет посмотреть, кто сделал это пространство. Упоминания того, что работа пространства направлена на снижение

«количества правонарушений и проявлений трудного поведения у подростков в торговых центрах», может привести к отчуждению.

## КТО МОЖЕТ ПРИЙТИ В ТАКОЕ ПРОСТРАНСТВО

В самом начале этой главы мы писали о том, что в подростковые пространства могут приходить любые подростки. Во время наблюдений и интервью мы замечали и другие аудитории, которые также могут заинтересоваться пространством:

- **подростки разных возрастов** (не только 13-17 лет, как изначально предполагалось), так как есть смешанные компании, где есть люди, например, 19-летние или 11-летние;
- **местные компании, которые постоянно проводят время в ТРЦ, где будет расположено пространство;**
- подростки могут приходить **большими компаниями** (5+ человек или даже 20+), так как именно у больших компаний возникают сложности с поиском локации;
- **отдельные компании, которые хотят провести время только друг с другом** и не контактировать с другими;
- **пары подростков в отношениях**, которые хотят провести время вместе;
- **подростки из малообеспеченных семей;**
- **подростки из обеспеченных семей**, ведь «материальный доход не всегда говорит о хороших отношениях в семье» (м., соцпедагог);
- **подростки, у которых проблемы дома или в школе**, чтобы переключиться, «спрятаться» от негативных мыслей;
- **подростки в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;**

- **подростки, у которых нет дополнительных занятий после школы;**
- **другие взрослые посетители ТРЦ.**

## **В ТАКИЕ ПРОСТРАНСТВА БУДУТ ОТПУСКАТЬ РОДИТЕЛИ**

В интервью социальный педагог рассказывал, что дети оставались после уроков в кабинете социального педагога, а когда звонили родители, то они были спокойны, ведь дети под присмотром проверенного взрослого. Мама 13-летнего подростка также отметила, что родители беспокоятся, если в месте, где подростки проводят время, есть посторонние взрослые, которые могут наблюдать и вступать в контакт с детьми.

Подростки в интервью также замечали, что родители часто «не понимают, что мои дела мне тоже важны» (ж., 13 лет), поэтому практическая ценность досуга в подростковых пространствах может успокоить родителей. Подростки также рассказывали, что самый неприятный момент прогулки, когда родители звонят и говорят: «Домой!». Если создателям пространства удастся сформировать у родителей образ безопасного и полезного пространства, то, возможно, они будут меньше ограничивать свободное время своих детей.

# ГЛАВА 6. JOBS TO BE DONE ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПРОСТРАНСТВ ДЛЯ ПОДРОСТКОВ

## Что такое подход Jobs To Be Done?

С помощью JTBD-подхода мы узнаём мотивацию людей при выборе того или иного решения.

«Работа» — это изменение к лучшему, к которому человек стремится в определённых обстоятельствах.

Например, отвлечься от неприятных мыслей после сложного дня.

Человек хочет попасть из точки **А** в точку **Б**.

В точке **А** у человека есть определённые обстоятельства — внешние и внутренние. Например, плохое настроение, драка с одноклассницей, дождь.

А в точке **Б** у него есть картинка лучшей жизни — я отвлеклась от неприятных мыслей.

Человек может благодаря разным решениям попытаться достичь этой точки **Б**. Например, пойти после школы в Бургер Кинг с подругами или сидеть в Тиктоке по дороге домой.



## **РАБОТЫ, КОТОРЫЕ МЫ НАШЛИ У ЛЮДЕЙ 13-17 ЛЕТ И НА КОТОРЫЕ МОЖЕТ «НАНИМАТЬСЯ» ПРОСТРАНСТВО В ТРЦ**

### **Провести время с друзьями, когда компания большая**

Человек хочет провести время с друзьями и знакомыми в большой компании. Это не обязательно должно быть 20 человек. Даже собраться компанией больше 2-3 человек уже вызывает трудности у подростков.

Ведь нужно собраться так, чтобы всем хватило места и чтобы никому при этом не мешать. Иначе будут проблемы и негативная реакция со стороны взрослых. А подросткам нигде особо не рады.

Ещё важный критерий в этой истории — денежные затраты. Потому что у подростков, как правило, не так уж много денег. В компании также могут быть люди с разным достатком, а кому-то одному постоянно спонсировать остальных не хочется.

«Собирались до этого у друзей, но там человека 2-3 максимум, не могло быть большое количество людей. И захотелось побольше собрать компанию — нужно было уже переместиться [речь идёт о перемещении в другую локацию]» (ж., 13 лет).

### **Оттянуть момент возвращения домой**

Человек хочет как можно дольше не возвращаться домой после учёбы. В данной ситуации важно просто «побыть не дома». Мотивы могут быть разные.

Тут возможны два варианта. Либо дома человека ждёт что-то неприятное: конфликты со взрослыми, какие-то обязанности, уроки в конце концов. Либо же дома в целом нормально, но хочется побыть в компании друзей, чтобы не оставаться одному.

«После школы не хочу домой, дома всегда скучно» (м., 15 лет).

## **Жить своей жизнью, когда зависишь от других**

В этой истории человек ощущает себя под постоянным присмотром. Такое чувство вполне справедливо может возникнуть практически у любого подростка.

Дома жизнь контролируют взрослые, в школе — учителя, в общественных пространствах к контролю подключаются другие взрослые. У человека подросткового возраста есть желание сепарироваться, но он оказывается в мире, приспособленном только для взрослых.

Одна из главных ценностей в такой ситуации — свобода, ощущение контроля над своей жизнью.

Почувствовать свою значимость, экспертность

Человек с этой работой считает, что умеет делать что-то, что могут не все. Ему хочется получить подтверждение своей экспертности в каком-то вопросе, почувствовать свою значимость. Так происходит, когда какое-то увлечение человека становится важной частью его идентичности, — хочется узнавать больше и делиться информацией и опытом с другими.

К подросткам не так часто прислушиваются. Не все взрослые готовы признать, что у более молодого человека может быть больше опыта по отдельному вопросу.

Человеку, который хочет почувствовать свою значимость и экспертность, нужна «площадка», где он может это сделать.

## **Почувствовать себя на равных со взрослым**

Человеку не хватает общения со взрослыми на равных. Люди в возрасте 13-17 уже не считают себя детьми, но общество всё ещё относится к ним как к детям. Взрослые поучают и раздают указания, диалога нет, взрослых, как правило, не интересует мнение подростка.

А человеку важно быть услышанным.

Часть самоопределения строится на оценке от значимых людей — такими людьми могут выступать как домашние, так и другие взрослые.

«Они [родители] не понимают, что мои дела тоже важны» (м., 15 лет), — так подростки жалуются на то, что родители их не слышат.

Присылайте свои комментарии и идеи на почту  
[ask@shalash.academy!](mailto:ask@shalash.academy)

Дизайнер  
Аня Чил-Акопова

Бюро Сервисного Дизайна  
Крис Борчевская  
Настя Баранник

Благотворительный фонд «Шалаш»  
Бэла Таловская  
Маша Терк