

# MEDIATION

PRINCIPLES AND REGULATION  
IN COMPARATIVE PERSPECTIVE

МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ПОДГОТОВКИ  
ШКОЛЬНЫХ МЕДИАТОРОВ

# МЕДИАЦИЯ



## БАЗОВЫЙ КУРС

Осознанное и компетентное применение МЕДИАЦИИ  
как юридической процедуры и **посреднической**  
**переговорной технологии**

# ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ



## БАЗОВЫЙ КУРС

Осознанное и компетентное применение

**МЕТОДА МЕДИАЦИИ** как инструмента

**ПОЗИТИВНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ**

Для  
травмоцентричной  
культуры  
характерно  
восприятие  
внешней среды  
как опасной, что  
может проявляться,  
например,  
в «постоянной  
готовности  
к угрозе»,  
сниженной  
ценности жизни  
и здоровья



Марина Александровна Хазанова –  
медиатор-  
тренер Центра медиации и права,  
практикующий  
психотерапевт, доцент МГППУ. Принимала  
участие в процессе внедрения и изучения  
влияния метода «Школьная медиация»  
на образовательно-воспитательную среду.

**МШМ – НЕнасилованный  
НЕдирективный  
НЕадминистративный**

# КОНФЛИКТ-МЕДИАЦИЯ-ПРИМИРЕНИЕ





# СШМ и ШСМ

- *Служба школьной медиации* – это объединение участников образовательно-воспитательного процесса различных уровней (сотрудников образовательной организации, учеников, родителей и др.), направленное на оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в процессе учебно-воспитательной деятельности, с помощью методов школьной медиации и медиативного подхода, и использование примирительной и восстановительной практики в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, правонарушений.

# НОРМАТИВНАЯ БАЗА

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

### П. 4. Меры, направленные на создание дружественного к ребенку правосудия

- развитие сети служб примирения в целях реализации восстановительного правосудия;
- организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, Улучшение отношений в образовательном учреждении

## II. Распоряжение Правительства РФ от 15.10.2012 N 1916-р (ред. от 25.06.2014) «Об утверждении плана мероприятий до 2014 года по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы»

- П.62. *Развитие сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия*
- П.63. *Организация служб медиации в образовательных учреждениях*

### **III. Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014г.№1430-р об утверждении Концепции развития сети служб медиации**

- Концепция направлена на внедрение инновационных для Российской Федерации медиативно-восстановительных способов и механизмов предупреждения и разрешения конфликтов с участием детей и подростков, реагирования на правонарушения, в том числе в отношении детей, совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность.

### **IV. Распоряжение Правительства РФ от 5 февраля 2015г. №167-р План мероприятий на 2015 - 2017 годы по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы**

- *П. 64 Обеспечение реализации в образовательных организациях Концепции развития до 2017 года сети служб медиации*

### **V. Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ (с изменениями и дополнениями) "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних"**





Центр «Судебно-правовая реформа» с 2000 года инициирует создание в России школьных служб примирения в качестве российской модели школьной медиации. В данной книге на основе двенадцатилетнего опыта раскрывается процесс создания службы примирения в образовательном учреждении, а также работа медиатора в восстановительной модели медиации. Приведены документы и дополнительные материалы, помогающие создать службу примирения и использовать восстановительные практики в образовательных учреждениях. Книга будет полезна практикующим медиаторам, специалистам социальных служб, сотрудникам учреждений образования, психологам и другим специалистам в области работы с конфликтами.

Автор: Антон Коновалов, 2012

Издательство: МОО Центр «Судебно-правовая реформа»

# ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЙ ПОДХОД В МЕДИАЦИИ



*Зер, Хорвард* Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание. М.: Центр «Судебно-правовая реформа», 1998.

*Берман, Гарольд*. Западная традиция права: эпоха формирования. М.: МГУ, 1994.

*Кристи, Нильс*. Конфликты как собственность // Правосудие по делам несовершеннолетних. Перспективы развития. Вып. 1. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 1999.

МАКСУДОВ РУСТЕМ РАМЗИЕВИЧ

# ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ



Системное описание медиации нового типа – восстановительной медиации. В методических рекомендациях раскрываются теоретические и практические аспекты восстановительной медиации. Книга адресована ведущим (медиаторам) примирительных программ (по заглаживанию вреда), прошедшим образовательную программу в области восстановительной медиации. Работа будет также полезна специалистам социальных служб, комиссий по делам несовершеннолетних, учреждений образования, психологам, судьям, рассматривающим уголовные дела в отношении несовершеннолетних.

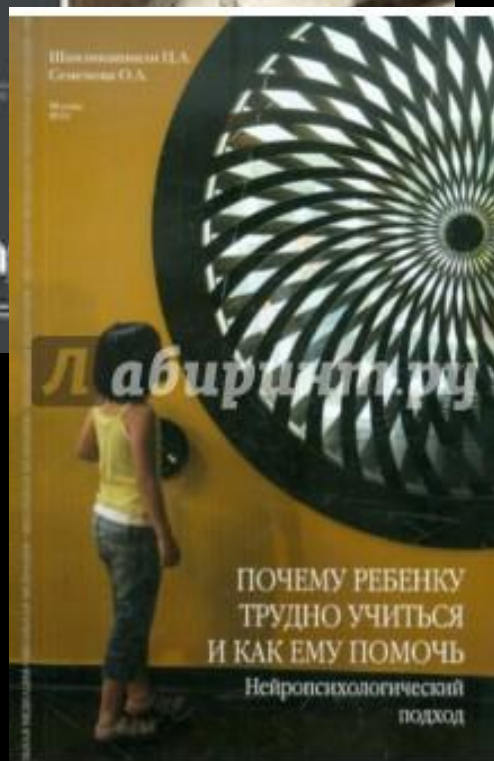
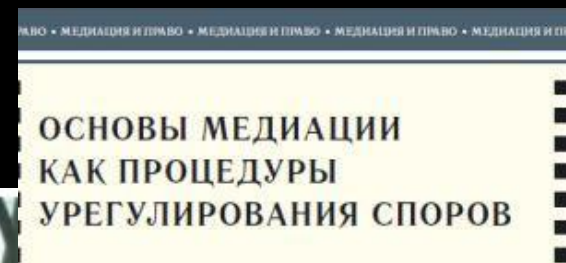
Автор: **Р.Р. Максудов**, 2009

Издательство: [Институт права и публичной политики](#),  
Москва

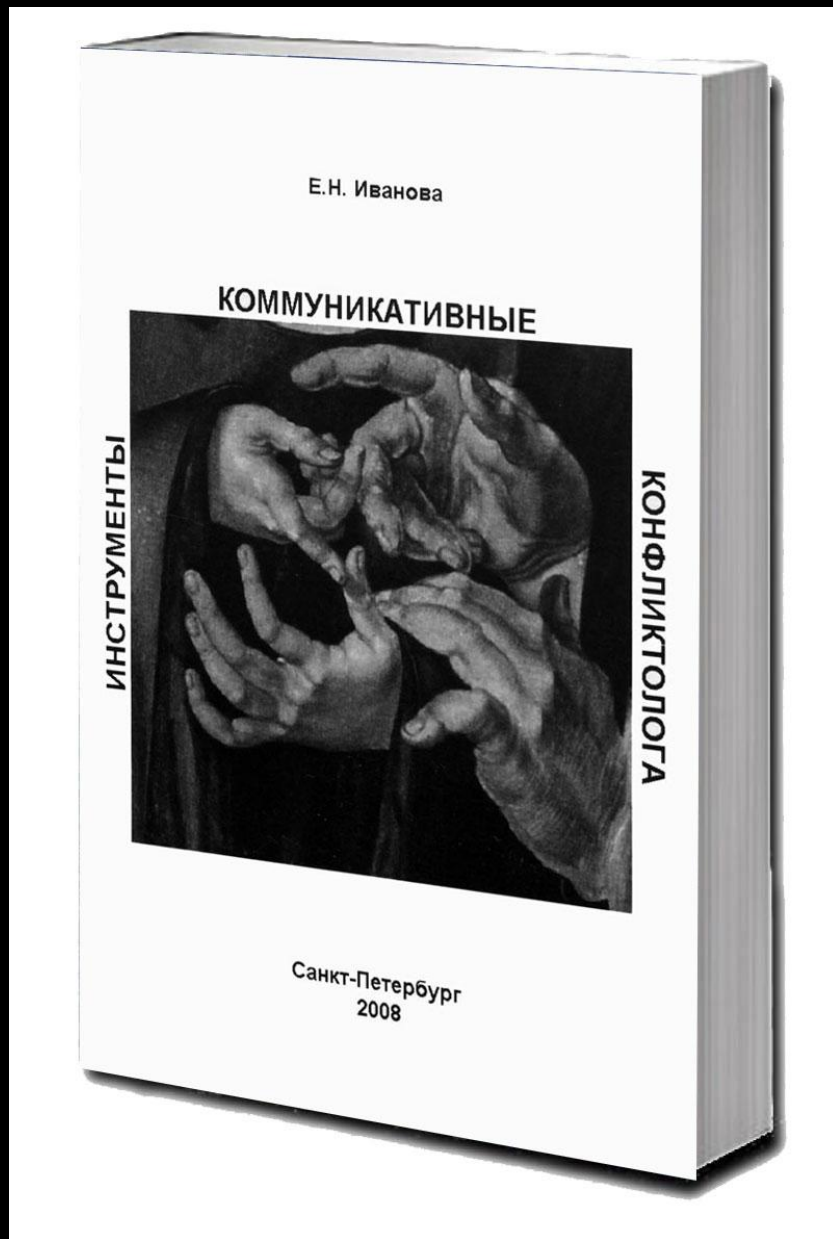
# КЛАССИЧЕСКАЯ МЕДИАЦИЯ



ЦИСАНА АВТОДИЛОВНА  
ШАМЛИКАШВИЛИ (КИМП)  
ФИМ, НОМ, МГППУ







В данном издании показана важность владения навыками коммуникации для специалиста-конфликтолога, анализируется роль когнитивных аспектов в формировании конфликтологической компетентности. Раскрывается понятие «встроенного медиатора» как необходимого набора профессионально значимых качеств и умений, позволяющих эффективно работать с конфликтом, предлагаются практические приемы преодоления возникающих в нем осложнений.

Книга предназначена специалистам, желающим повысить квалификацию в данной области. Издание рекомендовано студентам, изучающим методы и особенности работы с конфликтом. Оно будет полезно руководителям, а также всем интересующимся проблемой эффективного поведения в конфликте.

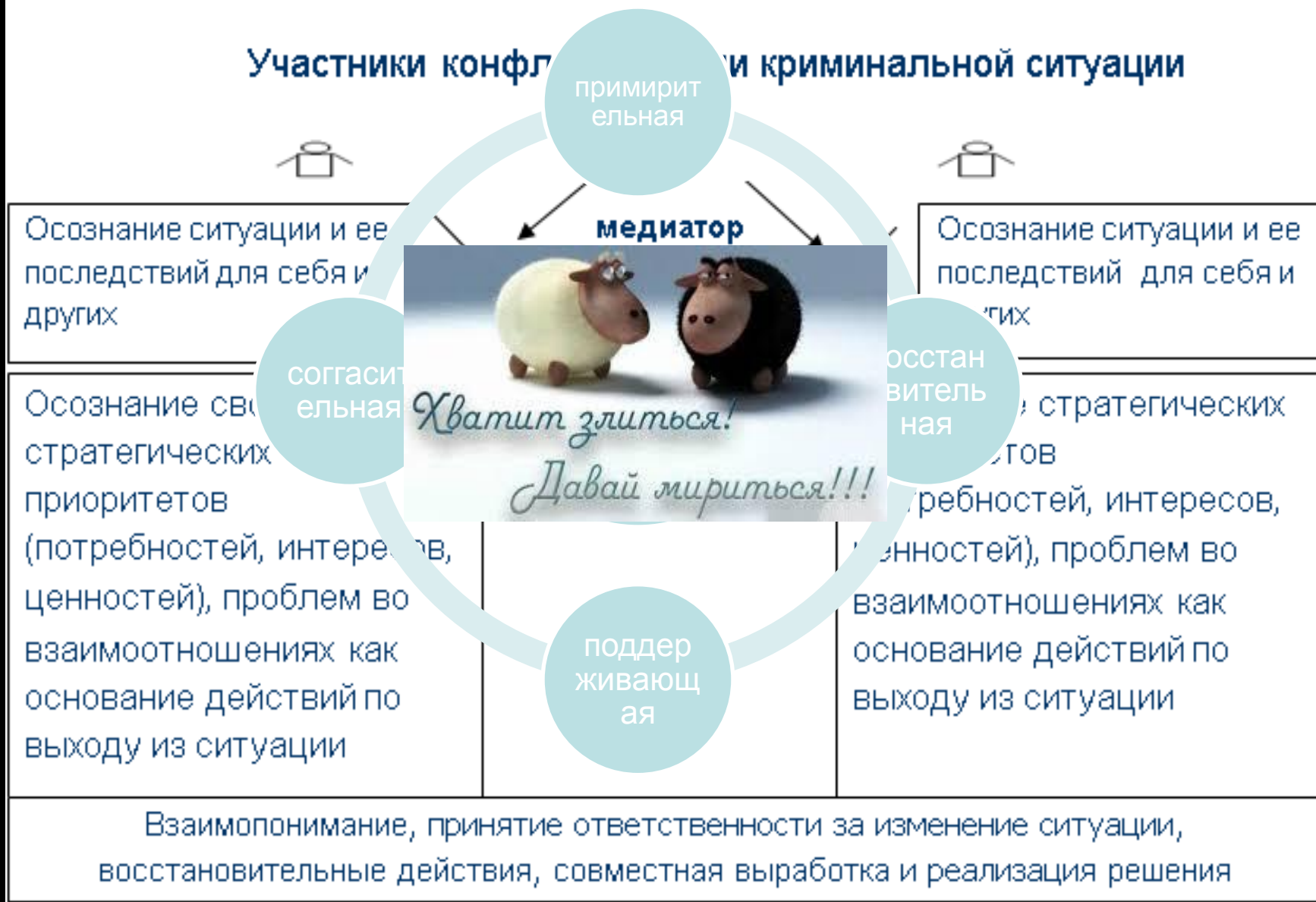
Автор: Е.И. Иванова  
СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2008





# «Лестница» восстановительной медиации

Участники конфликта и криминальной ситуации



**Парадигмы медиации и проф.тип медиатора**

Конфликтная ситуация

Предмет конфликта

Информационная модель  
конфликтной ситуации

Информационная модель  
конфликтной ситуации

Объект

Мотивы

Мотивы

Стратегия

Группа  
поддержки

Стратегия

Стратегия

Группа  
поддержки

Тактика

Тактика

Оппонент 1

Оппонент 2

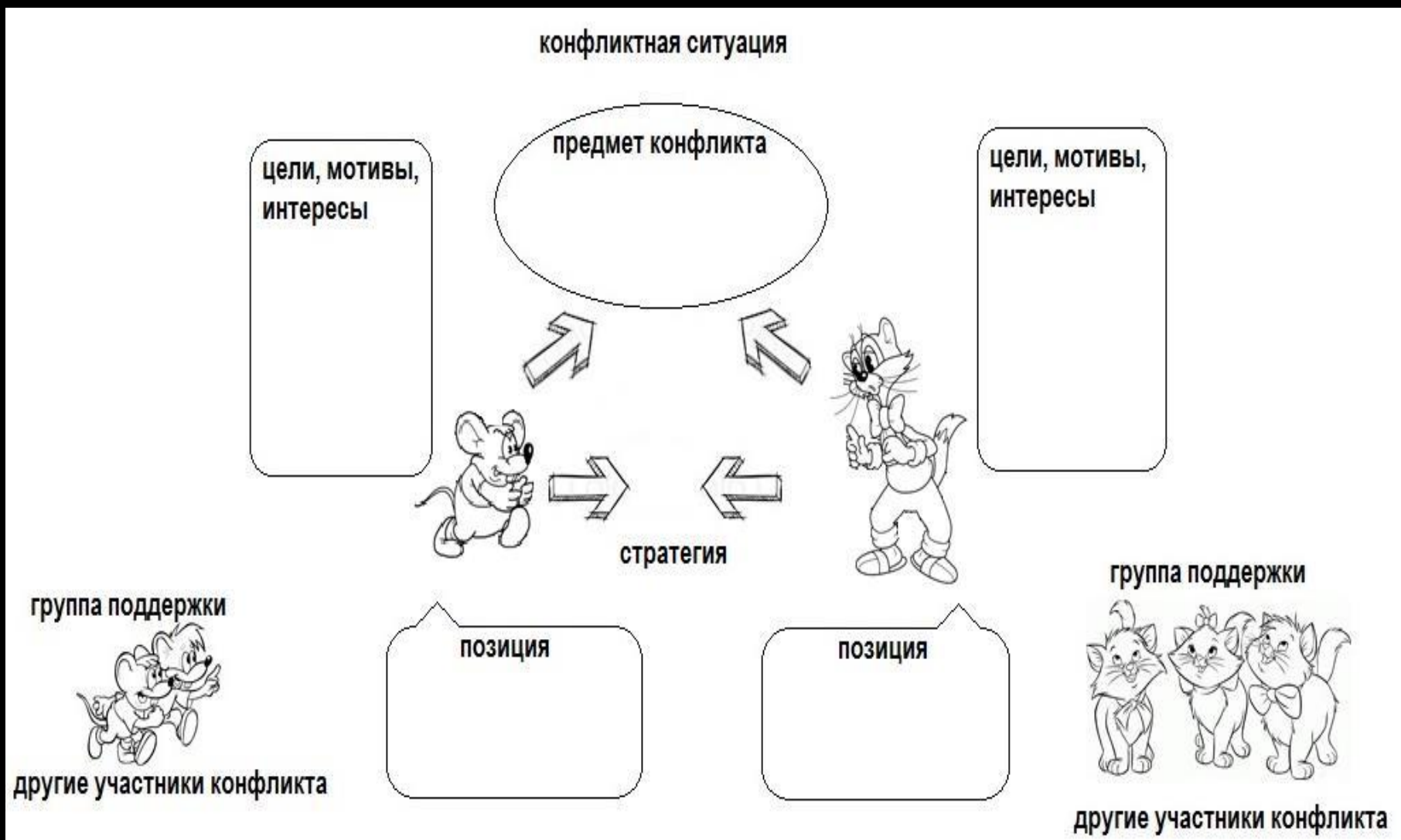
Микро- и макросреда

Другие  
участники

Другие  
участники



# Медиация сверстников: участники



Парадигмы медиации и проф.тип медиатора

# БАЗОВЫЕ ЗНАНИЯ МЕДИАТОРА

- Нормативно-правовая база
- Теория конфликта,
- Теория коммуникации,
- Теория информации,
- Теория принятия решения,
- Алгоритм действий по этапам медиации – медиативная технология разрешения конфликта и достижения мирового соглашения.



# БАЗОВАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДИАТОРА

- СПОСОБНОСТЬ  
ТРАНСФОРМИРОВАТЬ  
ПРОТИВОРЕЧИЯ И КОНФРОНТАЦИЮ  
В СОТРУДНИЧЕСТВО.
- СПОСОБНОСТЬ КОНСТРУКТИВНО  
РАБОТАТЬ В ЗОНЕ КОНФЛИКТА

*Что определяет такую способность  
и как ее создать?*

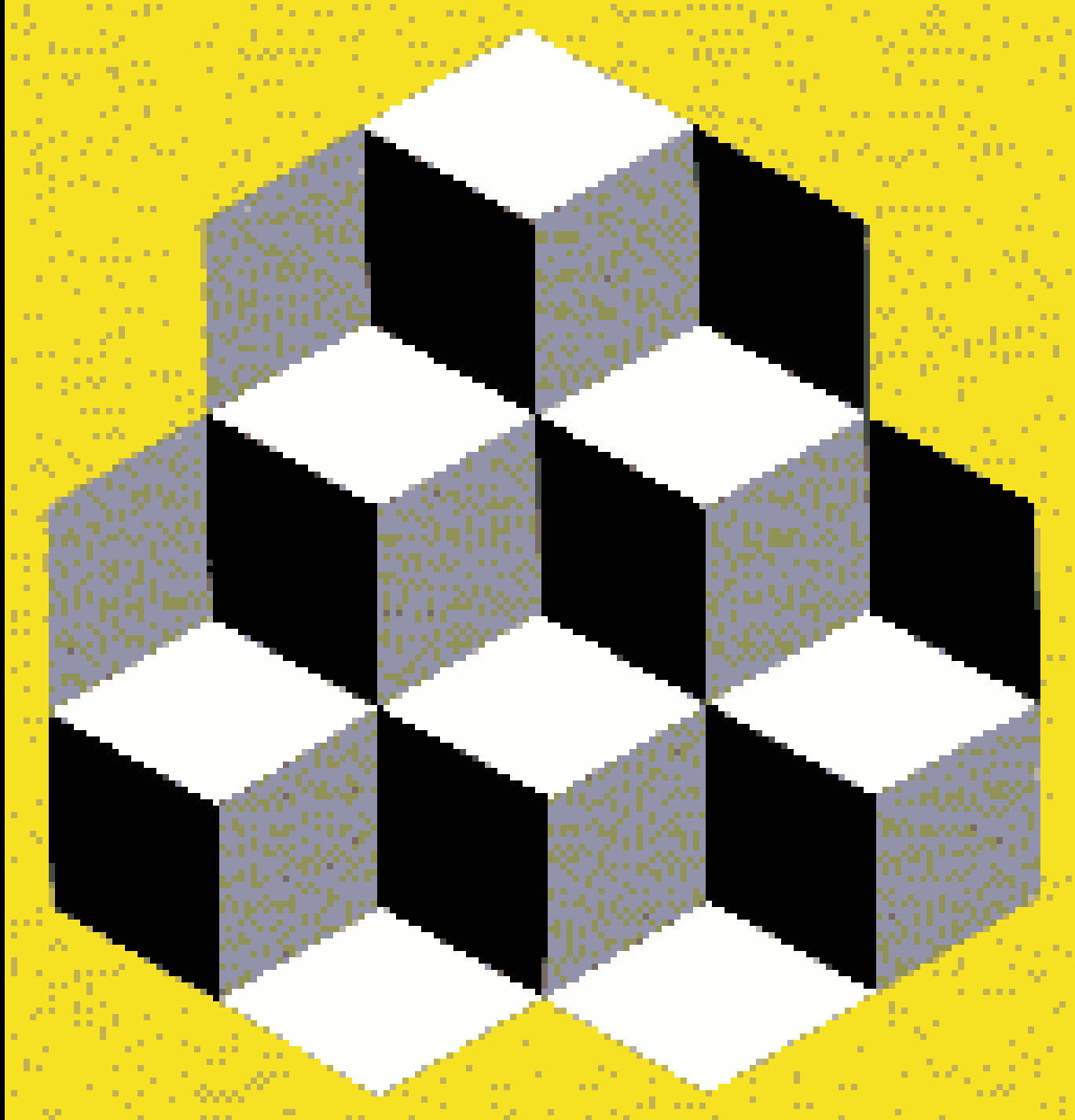
# ALTERNATIV DISPUTE RESOLUTION\ APC

- **Омбудсмен** – представитель, улаживающий конфликты (1809, Швеция)
- **Юрист** – специалист в системе гос.способов разрешения споров - гос.судопроизводства, третейского разбирательства, примирительных процедур (защита интересов)
- **Конфликтолог** – специалист по управлению конфликтом в практике негос.способов разрешения споров (согласование интересов)
- **Медиатор** – специалист по урегулированию конфликтов в системе APC (согласование интересов)
- ГОС- права и обязанности сторон в ретроспективе
- APC – права и обязанности сторон в перспективе будущего соглашения
- **Задача** – *баланс между нормативной регламентацией Медиации и гибкостью самой процедуры.*

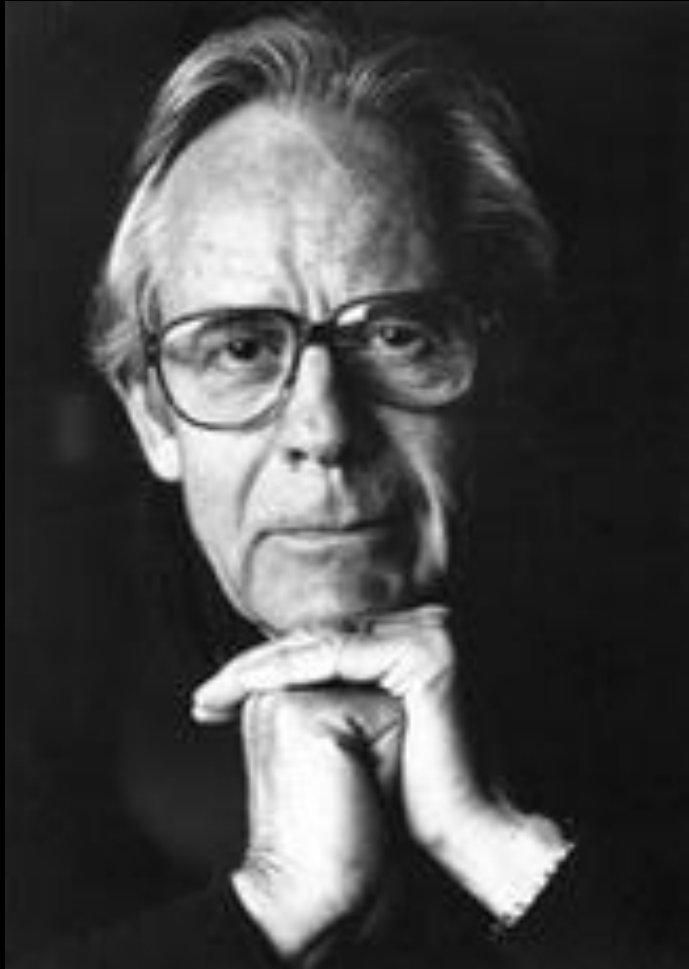


*ПМ, порядок, этапы ее проведения законодательно регламентироваться не могут, регулированию подлежат только вопросы, влекущие правовые последствия в связи с использованием ПМ.*

- **Правовой конфликт, группы норм:**
- **Специальные** – ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника» от 27.07.2010 /СЗ РФ 2010 №31 Ст.4162
- **Процессуальные нормы ГК РФ и АК РФ** \ СЗ 2010 №31 Ст.4163
- **Нормы, содержащиеся в ФЗ «О третейских судах в РФ» и в ФЗ «О рекламе»**
- **Нормы, содержащиеся в ТК** от 02.05.2015 №122-ФЗ и ст. 11 и 73 ФЗ «**Об образовании в РФ**»/СБ 2015 №13 Ст.2625
- **Профессиональные нормы – Профес.стандарт** «Специалист в области медиации (медиатор)», Приказ Мин.труда и соц.ащиты от 15.12.2014
- **Программа подготовки медиаторов.** Приказ Мин.науки и образования от 14.11.2011



# Ролло Мэй



- «Личность динамична... ее цель - конструктивное перераспределение напряжений, а не абсолютная гармония. Полное устранение конфликтов приведет к застою; нашей задачей является превращение деструктивных конфликтов в конструктивные»
- Не сами конфликты становятся источником дисфункциональных явлений, а неспособность участников конфликта разрешать их.

# СПОР \ КОНФЛИКТ

**СПОР \ КОНФЛИКТ \ ПРОБЛЕМА \**  
**ПРОТИВОРЕЧИЕ \ СТОЛКНОВЕНИЕ \**  
**ПРОТИВОБОРСТВО \ КОНФРОНТАЦИЯ**



- **СПОР** – столкновение разных точек зрения (позиций) на проблему, противоречивое видение проблемы, противоречие **ПОЗИЦИЙ** – НЕ затрагивает **ОТНОШЕНИЯ**
- **КОНФЛИКТ** – конфронтация противоречивых интересов, противоречие **ИНТЕРЕСОВ** - затрагивает **ОТНОШЕНИЯ** (кризис)

# СШМ: ФУНКЦИОНАЛ СОГЛАСИЕ И ПРИМИРЕНИЕ

- Деятельность службы школьной медиации включает работу со всеми участниками образовательного процесса с целью развития культуры коммуникации и конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях.
- Основными направлениями работы школьных служб является информационно-просветительская и обучающая деятельность, а также участие в урегулировании конфликтных ситуаций в школе с применением процедуры медиации.

# СШМ: КОМПЕТЕНЦИЯ УМЕНИЕ ДОГОВАРИВАТЬСЯ

- *«Речь идет о таком разрешении спора, который одновременно позволяет изменить отношение участников не только к данному конфликту, но и способствует формированию культуры конструктивного поведения в конфликте в ситуациях напряжения вообще»*

Шамликашвили Ц.А. Что такое «Школьная медиация» в теории и на практике? // Медиация и право. 2008. № 2.

- *«От качества общения зависит и качество образования. Именно поэтому одной из основ метода школьной медиации является позитивное общение».*

Шамликашвили Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров. Учебное пособие.- М., 2013





Competing



Collaborating



Compromising



Avoiding



Accommodating

ASSERTIVENESS

COOPERATIVENESS

The image features a large iceberg floating in a blue sea under a cloudy sky. A red pyramid is superimposed on the iceberg, with its top above the water and its base below. The pyramid is divided into three horizontal sections, each containing text. The top section is red and contains the text 'Видимый конфликт: ожидания, позиция'. The middle section is green and contains the text 'Интересы, чувства, проблемы общения, недоразумения'. The bottom section is purple and contains the text 'Потребности, ценности, установки, проблемы отношений'.

**Видимый  
конфликт:  
ожидания,  
позиция**

**Интересы, чувства,  
проблемы общения,  
недоразумения**

**Потребности, ценности,  
установки, проблемы отношений**

# Принципы медиации

- **добровольности** - правило, согласно которому проведение примирительной процедуры, заключение и выполнение соглашения - осуществляется на основе взаимного согласия всех участников медиации.
- **конфиденциальности** - правило, согласно которому сам факт проведения процедуры медиации, а также документы и устная информация, используемые при проведении медиации, не подлежат разглашению.
- **равноправия** - правило, согласно которому ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне, в ходе медиации стороны имеют равные возможности
- **независимости** - правило, согласно которому медиатор в ходе медиации стремится к нейтральному отношению к сторонам (не находится в зависимости от сторон конфликта).

# ПРОЦЕДУРА \ ТЕХНОЛОГИЯ

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

- Представление медиатора
- Представление сторон
- Предмет спора (запрос на медиацию)
- Кокус
- Соглашение о проведении
- Дискуссия о выработке решения
- Составление Медиативного Соглашения
- Проверка на реалистичность
- Подписание Медиативного Соглашения
- Благодарность за ПМ

## ПРОЦЕДУРНАЯ ЧАСТЬ

### ПРЕМЕДИАЦИЯ\

- *Обращение 1 стороны*
- *Оценка медиабельности случая*
- *Презентация медиатора*
- *Приглашение 2 стороны*
- **Совместная встреча:**
- *Вступительное слово*
- *Представление сторон*
- *Запрос на медиацию*
- *Предмет спора*
- *Соглашение о проведении М*

### МЕДИАЦИЯ\ПОСТМЕДИАЦИЯ

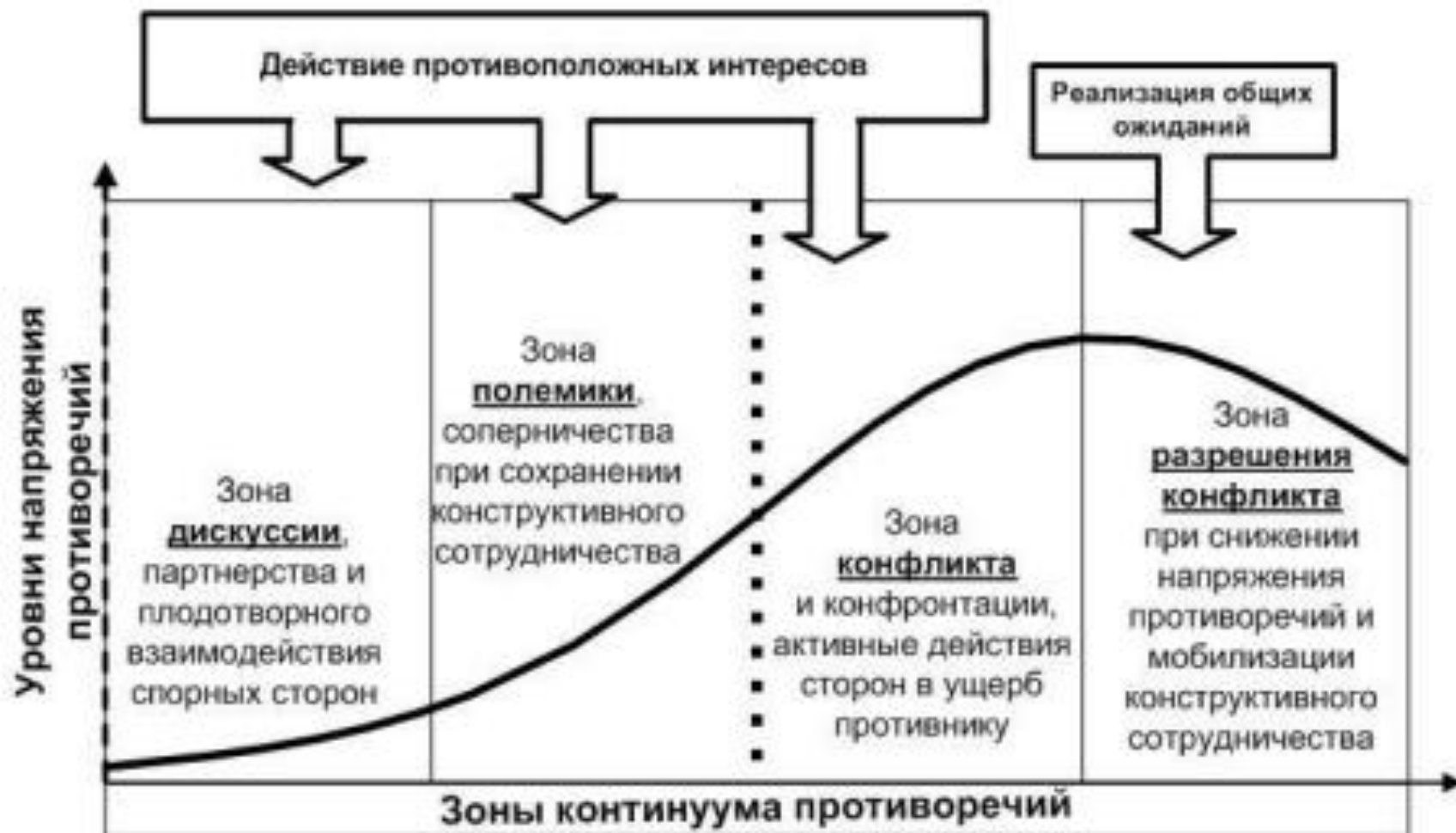
# ПРОЦЕССУАЛЬНАЯ ЧАСТЬ

1. **Налаживание контактов**
2. **Создание контекстов**
3. **Получение информации**
4. **Анализ, осмысление ситуации для клиентов**
5. **Коммуникация**
6. **Вовлечение в процесс на (а)вербальном уровне**
7. **Мотивирование, поддержка**
8. **Процессуальное отслеживание информации**
9. **Стимуляция ассоциативного процесса**
10. **Расширение видения**
11. **Исследование вариантов мышления (логическое, рациональное, иррациональное)**
12. **Проведение интервенции для конструктивных изменений**
13. **Проверка решений на реалистичность**
14. **Ретроспективный анализ ПМ**
15. **Прогноз дальнейшего развития ситуации**

# ФУНКЦИИ МЕДИАТОРА

- Организатор ПМ
- Ведущий ПМ
- Лидер ПМ
- Активный слушатель
- Аналитик ПМ
- Обучающий переговорам
- Ответственный за подготовку Соглашений
- Хранитель псих.климата





**Конфликт – зона в континууме напряженных противоречий с отсутствием конструктивного сотрудничества**

# MEDIATION

PRINCIPLES AND REGULATION  
IN COMPARATIVE PERSPECTIVE

СЛУЖБА ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ:  
СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ

# СОЗДАНИЕ СШМ

*Das Was bedenke, mehr bedenke Wie.*

J.W. v. Goethe, Faust II, 2. Akt.

- *«Обдумывай "что", но еще больше обдумывай "как"!»*  
И. Гете.

## Документы для СШМ ОУ:

- Приказ об организации СШМ МОУ
- Положение о СШМ МОУ (утверждается согласно Уставу )
- Журнал регистрации случаев СШМ МОУ №
- Карта случая службы медиации МОУ №
- Согласие на использование персональных данных

# КАРТА СЛУЧАЯ

№ (п/п) из журнала	
Дата обращения	
Код случая (тип конфликта)	
Медиабельность случая	
Ф.И.О. обратившихся (с разрешения сторон)	
Краткое описание Предмета Спора (с разрешения сторон)	
Медиатор\ Комедиатор	

# КАРТА СЛУЧАЯ

Встречи №	Дата	Участники (сторона \ стороны)	Медиатор	Результат (шифр ПМ)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

# ШИФР ПМ

1. Первичная консультация с инициативной стороной: **К-1**
2. Завершение работы со случаем (на этапе консультирования): **К1.**
3. Повторная консультация: **К2**
4. Консультация со второй стороной: **К-2**
5. Необходима консультация со специалистом (юристом, психологом, психиатром): **К-С**
6. Медиация: **М1** (Премедиация), **М2** (Медиация), **М3** (Постмедиация);  
**Кс1** (кокус с 1 стороной), **Кс2** (кокус с 2 стороной)
7. Соглашение в письменной форме: **МС-1**
8. Соглашение в устной форме: **МС-2**
9. Стороны не пришли к соглашению: **МС-0**
10. Случай передан в иную службу сопровождения: **С!**

# КОД СЛУЧАЯ

- Учитель-ученик
- Учитель-родитель
- Учитель-учитель
- Учитель-администрация
- Ученик-ученик
- Ученик-родитель
- Родитель-администрация
- Ученик – 1
- Учитель – 2
- Родитель – 3
- Администрация – 4

**Код случая** – двузначное число. Первым записывается код обратившегося. Если у ситуации есть правовой аспект (официальная жалоба, КДН, ОДН, ВШК, комиссия по трудовым спорам и т.д.), после двузначного кода записывается буква «П».

Примеры: конфликт двух учеников, на Внутришкольный учет – «11П», конфликт учителя с родителем (родитель обратился к медиатору) – «32».

# MEDIATION

PRINCIPLES AND REGULATION  
IN COMPARATIVE PERSPECTIVE

МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ  
ПОДГОТОВКИ  
ШКОЛЬНЫХ МЕДИАТОРОВ-  
РОВЕСНИКОВ



# ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ СВЕРСТНИКОВ

информационно-просветительские программы для учащихся 5-7 и 8-10 классов (12-16 лет) по развитию навыков эффективного поведения в конфликте и освоению медиативных технологий. Программы рассчитана на групповую работу (учебные группы до 30 человек).

## РАБОТА ШКОЛЬНИКОВ В РОЛИ МЕДИАТОРА:

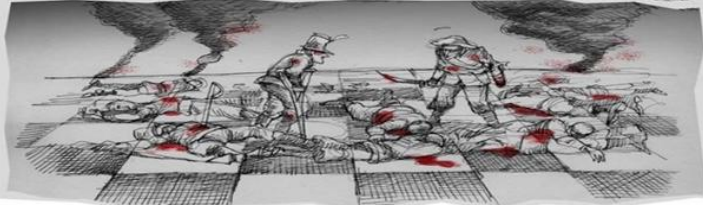
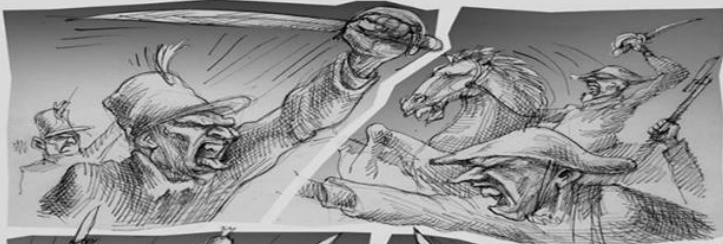


- СПОСОБСТВУЕТ ИХ ЛИЧНОСТНОМУ РОСТУ
- РАЗВИВАЕТ НАВЫКИ КОММУНИКАЦИИ
- СПОСОБСТВУЕТ ФОРМИРОВАНИЮ ЛИДЕРСКИХ КАЧЕСТВ
- ПОМОГАЕТ В ВЫБОРЕ БУДУЩЕЙ ПРОФЕССИИ



<b>ПРЕЖНИЙ ПОДХОД</b>	<b>НОВЫЙ ПОДХОД</b>
ВСЕГО МАЛО	ВОЗМОЖНОСТИ НЕИСЧЕРПАЕМЫ
МНОГО СИЛ ВПУСТУЮ	ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ
СТОЛКНОВЕНИЕ С ПРОБЛЕМАМИ, ПЕРЕЖИВАНИЕ ЭМОЦИЙ	ПЛАНОМЕРНОЕ СОЗДАНИЕ НЕОБХОДИМОГО
НУЖНА ПОБЕДА	НУЖНО УЛАДИТЬ
БРАВИРОВАНИЕ, АМБИЦИИ	СПОСОБНОСТЬ ЧУВСТВОВАТЬ
ТАКТИКА / СОПЕРНИЧЕСТВО	СТРАТЕГИЯ/СОТРУДНИЧЕСТВО
ЗДРАВЫЙ СМЫСЛ	ИНТУИЦИЯ ПРЕДВИДЕНИЕ
КОНТРОЛЬ ИНФОРМАЦИИ	ОТКРЫТОСТЬ
ВЫИГРЫШ	ОПЫТ
ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ СПЕЦИАЛИСТАМ	ПРИНЯТИЕ ЛИЧНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

# МАКС/В.А.Смехов



1. Как ты себя вел?
2. Как ты хотел себя вести?
3. Как ты мог себя вести?
4. Как ты должен был себя вести?
5. Как ты выглядел в конфликте?
6. Как он себя вел?
7. Как он хотел себя вести?
8. Как он мог себя вести?
9. Как он должен был себя вести?
10. Каким бы он предпочел меня видеть в подобной ситуации?
11. Каким я предпочел его видеть в подобной ситуации?
12. Каковы причины и обстоятельства всего происходящего?
13. Какие варианты решения проблемы можешь предложить?

# ВОЛШЕБНЫЕ ВОПРОСЫ МЕДИАТОРА

- 1. Что случилось?
  - 2. Что ты чувствуешь?
  - 3. Что ты хочешь?
  - 4. Зачем тебе ...?
  - 5. Что сделать, чтобы получить то, что ты хочешь?
- Использование открытых **проясняющих вопросов** помогает сторонам освободиться от мешающих чувств и прояснить свои интересы.



Школьная служба  
примирения ждет Вас.  
Мы рады Вам помочь!



1. Обращение в СШМ.
2. Выбор медиатора.
3. Приглашение на медиацию.
4. Презентация медиатора.
5. Правила медиации и процедура.
6. Представление сторон.
7. Запрос на медиацию/ оценка медиабельности случая.
8. Готовность сторон к медиации.  
Соглашение о проведении  
(добровольность, предмет конфликта,  
конфиденциальность).
8. Прояснение позиции.
9. Работа с чувствами.
10. Прояснение интересов.
11. Оценка индивидуальных встреч.
12. Поиск решения.
13. План действий и реализация.
14. Проверка на реалистичность.
15. Устное соглашение.
16. Оценка удовлетворенности.
17. Благодарность за участие и опыт.

# ЭТАПЫ медиации

1

Желание  
решить  
конфликт  
без суда



2

Консультация  
и выбор  
медиатора



4

Переговоры  
(медиативные  
сессии)



3

Соглашение  
о применении  
медиации



5

Выработка  
взаимо-  
приемлемого  
варианта  
разрешения  
конфликта



6

Подписание  
медиативного  
соглашения



7

Исполнение  
медиативного  
соглашения



**Правило 1.** В конфликте нет победителей, конфликт имеет особенность «разрастаться». В течение очень короткого времени, в нем становится все больше участников, что приводит к неуправляемости конфликтом.

*Если вы действительно хотите разобраться в сути конфликта, найдите место и время для разговора со своим оппонентом. Не «разбирайтесь на глазах» у окружающих. Если вам нужна помощь – обратитесь в школьную службу медиации, медиатор поможет организовать диалог и разрешить конфликт.*

**Правило 2.** Будьте готовыми высказывать свое мнение, искать варианты разрешения конфликта. Расскажите своему оппоненту, как вы видите сложившийся конфликт, а затем, что вы чувствуете в данной ситуации.

*В медиации сначала участники конфликта по очереди рассказывают о своем видении ситуации, а затем переходят к обсуждению, в котором в первую очередь говорят о чувствах.*

**Правило 3.** Будьте открытыми. Открыто скажите, что Вы хотите получить в результате урегулирования конфликта и попросите дать такой же открытый ответ другую сторону. Даже если вы не помиритесь сейчас, вам будет понятна позиция другой стороны и ее готовность договариваться.

*Конфиденциальность процедуры медиации и нейтральность позиции медиатора в переговорах помогает сторонам сосредоточиться на выработке договоренностей.*

**Правило 4.** В конструктивном урегулировании конфликтов важна последовательность. Невозможно сразу заключить соглашение между участниками спора. Конфликтующие стороны просто не способны думать над вариантами урегулирования, пока они не выскажут свои взгляды на конфликт, не покажут свое раздражение, досаду и другие эмоции. *Применение медиации позволяет соблюдать последовательность, которая логично приведет стороны к урегулированию конфликта.*

# MEDIATION

PRINCIPLES AND REGULATION  
IN COMPARATIVE PERSPECTIVE

МЕТОДИЧЕСКИЕ  
РАЗРАБОТКИ  
МЕДИАЦИИ  
РОВЕСНИКОВ

<http://pms-centr.spb.ru/programmy/372-mediatsiya-ot-a-do-ya#top>