

37/07)  
П 834

Е. И. Луговцова  
Ю. Н. Егорова

# Организация школьной службы медиации



Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ**

Пособие для педагогов  
учреждений общего среднего образования  
с белорусским и русским языками обучения

*Рекомендовано  
Научно-методическим учреждением  
«Национальный институт образования»  
Министерства образования  
Республики Беларусь*



МИНСК

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ ОБРАЗОВАНИЯ

2017

**БИБЛИОТЕКА БГПУ**

ИНВ. № 1728729

УДК 373.06:316.48

ББК 74.24

Л83

Р е ц е н з е н т ы:

кафедра психологии профессионального образования учреждения образования «Республиканский институт профессионального образования» (проректор по научно-методическому обеспечению воспитательной работы, д-р психол. наук, проф. *О. С. Попова*);

педагог-психолог высшей квалификационной категории государственного учреждения образования «Средняя школа № 161 г. Минска»  
*Л. Н. Махова*

**Луговцова, Е. И.**

Л83      Организация школьной службы медиации : пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. — Минск : Нац. ин-т образования, 2017. — 200 с.  
ISBN 978-985-559-796-5.

В пособии на основе анализа зарубежного и отечественного опыта работы школьных служб медиации представлены организационно-методические аспекты деятельности службы медиации в школах Беларуси. Раскрыты отличительные особенности школьной медиации и процедура ее проведения в учреждении общего среднего образования. Особое внимание уделяется освоению техник и приемов работы медиатора.

Адресуется педагогам учреждений общего среднего образования. Будет полезна кураторам школьной службы медиации, руководителям учреждений общего среднего образования.

УДК 373.06:316.48

ББК 74.24

ISBN 978-985-559-796-5

© Луговцова Е. И., Егорова Ю. Н., 2017

© Оформление. НМУ «Национальный институт образования», 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Введение</i> .....	4
<b>Глава 1. Как развивалась идея организации школьной службы медиации</b> .....	11
1.1. Медиация как основа урегулирования школьных конфликтов .....	11
1.2. Опыт создания и функционирования школьных служб медиации за рубежом .....	24
1.3. Реализация идеи создания службы медиации в школах Беларуси .....	35
<b>Глава 2. Как может выглядеть школьная служба медиации</b> ...	43
2.1. Назначение и структура школьной службы медиации .....	43
2.2. Этапы создания школьной службы медиации .....	56
<b>Глава 3. Что должен знать и уметь школьный медиатор</b> .....	63
3.1. Отличительные особенности школьной медиации. Процедура проведения .....	63
3.2. Инструменты медиатора .....	82
<b>Глава 4. Как подготовить учащихся к деятельности в рамках школьной службы медиации</b> .....	103
4.1. Программа подготовки учащихся к деятельности в рамках школьной службы медиации .....	103
4.2. Методы обучения медиации .....	106
<b>Приложения</b> .....	165
<i>Приложение 1. Положение о школьной службе примирения. ГУО «Средняя школа № 6 г. Минска»</i> .....	165
<i>Приложение 2. Модель школьной службы медиации «Миротворцы». ГУО «Ильинская средняя школа имени А. А. Гримотя»</i> .....	172
<i>Приложение 3. Портфолио медиатора</i> .....	174
<i>Приложение 4. Рабочая тетрадь</i> .....	182
<b>Глоссарий</b> .....	194
<b>Список использованных ресурсов</b> .....	196

## ВВЕДЕНИЕ

Каждый из нас не понаслышке знает, что такое школьные конфликты. Даже если мы не участвовали в школьных конфликтах, а только являлись наблюдателями, все равно переживания были достаточно велики и справиться с ними было непросто.

Некоторые несерьезные конфликты легко разрешимы. Однако другие, более значительные, требуют применения определенной стратегии для их успешного разрешения, в противном случае они способны привести к натянутости отношений, вызвать неприязнь или привести к насилию.

Школьные конфликты, все чаще принимающие форму насилия, стали одной из основных проблем, с которой столкнулись педагоги разных стран мира. И если ранее было принято считать, что эта проблема касается в большей степени таких стран, как США и Латинская Америка, то в последние годы стало очевидно, что ее распространение глобально. Все чаще тревожные сообщения о зашкаливающей агрессии в школе проходят в СМИ Японии, Иордании, Финляндии, Бразилии, Норвегии, Израиля, Малайзии, Южной Африки, Эфиопии, Кипра, Нидерландов, Шотландии, Словении, Бельгии и других стран.

Согласно данным международного сравнительного мониторингового исследования качества школьного математического и естественнонаучного образования TIMSS, являющегося одним из самых представительных исследований по средней школе, которое проводится для 59 стран мира, и британского национального исследования развития детей NCDS, включавших большой блок вопросов, связанных с эмоциональным климатом в школе, общий

процент уровня физического насилия в школах достигает 76 % [1]. Негосударственная организация Флориды (США) провела исследование делинквентного поведения учеников, согласно которому его рейтинг составил 32,4 % [2]. Согласно данным других исследований, в США почти 300 тыс. школьников переживают случаи физического насилия ежемесячно и один из пяти учеников 9—12-х классов приносит в школу оружие [3, р. 48].

Министерство образования Японии выявило почти 200 тысяч случаев издевательств над школьниками со стороны их сверстников. Такие данные приводятся по итогам ежегодного опроса школьных издевательств и прогулах. Этот показатель стал самым высоким с 1985 г., когда министерство начало проводить опрос. Наибольшее количество случаев (117 тыс.) издевательств зафиксировано в начальной школе, более 63 тыс. случаев — в средней школе и свыше 16 тыс. — в старшей [4].

Социологическое исследование, проведенное среди подростков, выявило, что наиболее часто встречающимися явлениями насильственных действий являются участия в драках, причем активность участия в драках возрастает по мере взросления, а также отнятие денег у детей и подростков. В этом исследовании делинквентного поведения явно прослеживается преобладание старших над младшими. Оказывается, что в возрастной группе 18—20-летних мальчиков каждый двадцатый отнимает деньги у детей и подростков. Дети в возрастных группах до 15 лет и подростки в возрасте 16—17 лет чаще всего подвергаются насилию со стороны старших сверстников (52,4 и 53,1 % соответственно) [5].

Внимание общества привлекают в основном наиболее резкие случаи проявления насилия в школах, такие как убийство в школе «Коллумбайн» (США), где два ученика старших классов спланировали и осуществили нападение на остальных учеников и персонал своей школы с применением стрелкового оружия и самодельных взрывных устройств, трагические события в гимназии Гуттенберг (Германия), где похищены 13 учителей, два ученика, один полицейский и сам нападающий.

бывший ученик гимназии. Подобные случаи происходили в Виннендене (Германия), в лицее Йокела финского города Туусула, в колледже финского города Каухайоки. В одной из школ Канады полиция обнаружила в личном школьном ящике подростка целый арсенал холодного оружия и 400 патронов [50].

Возникает вопрос: если существующих мер по профилактике агрессивного поведения и проявлений насилия достаточно и их можно считать эффективными, почему практически каждый год мы становимся свидетелями шокирующих действий школьников по отношению к сверстникам и учителям, которые зачастую заканчиваются летально? На каком этапе воспитания не были осуществлены те действия, которые позволили бы остановить процесс накопления и усиления агрессии? Какими должны были бы быть эти меры? Чему можно и нужно уделить больше внимания в процессе воспитания школьников, чтобы предотвратить те события, последствия которых исправить уже нельзя?

Менее экстремальные формы проявления насилия, такие как исключение сверстников из определенных групп, отнятие денег, вербальная и физическая агрессия со стороны одноклассников, как правило, публично обсуждаются меньше и воспринимаются как неизменная часть процессов, происходящих в детских коллективах. Если конфликт или акт насилия происходит, обычной мерой реагирования является поиск и наказание виновных, а также применение к остальным участникам инцидента различного рода воспитательных мер.

Тем не менее даже небольшие ежедневные конфликты оказывают негативное влияние на мотивацию школьников. Концентрация внимания и самооценка учеников, страдающих от проявления по отношению к ним актов насилия, ухудшается. Поэтому школьное насилие является важной детерминантой качества образовательного процесса в целом.

Существенно осложняющим ситуацию фактором является возможность мгновенного распространения информации посредством Интернета и развивающиеся процессы глобализации. Инцидент, произошедший в школе одной страны, может повлиять на

ситуацию в школах других стран вне зависимости от близости их географического положения. Однако есть и позитивная сторона. Вопрос состоит только в том, сможем ли мы использовать эту всемирную взаимозависимость, чтобы научиться друг у друга тому, как справляться с конфликтами и насилием в школе.

Рост числа случаев насилия в школах разных стран привел к попыткам принять меры безопасности, являющиеся частую достаточно дорогостоящими (покупка металлодетекторов и найм сотрудников полиции на полный рабочий день для гарантии контроля за происходящим в школе). Хотя такие меры потенциально снижают проявление насилия, они не искореняют его причины и часто способствуют лишь перемещению очага насилия. Одной из идей, быстро набирающих все больше сторонников, является предотвращение насилия посредством создания в школе условий для обсуждения и переговоров, обучения взрослых и учеников навыкам решения проблем и разрешения конфликтов продуктивным, ненасильственным путем. Техникой, позволяющей реализовать эту идею, является школьная медиация.

Школьная медиация позволяет ученикам решать конфликтные ситуации самостоятельно, без непосредственного участия взрослых. В школе дети проводят большую часть своего времени, часто сталкиваются с ситуациями, когда нужно принять решение самостоятельно и быстро, без участия родителей, учителей или администрации. В школьном сообществе дети учатся жить. Особые качества, которые необходимы детям, педагоги и родители обеспечивают самостоятельность, забывая при этом, что условием ее формирования является предоставление ребенку возможности самостоятельно разрешать трудные вопросы, находить выходы из конфликтных ситуаций. И учителям, и родителям иногда кажется, что в процессе воплощения в жизнь самостоятельно принятого решения ученик наломает дров, поэтому из благих намерений они спешат сказать ему выход из ситуации, активно поучаствовать в его решении или попросту навязать решение, которое взрослому кажется правильным.

Подростку в ситуациях принятия решения в первую очередь необходимо удовлетворить потребность быть услышанным, понятым и доказать, что его слово чего-то стоит. Медиация дает такую возможность. Когда человек чувствует себя понятым и услышанным, возникнет ли у него желание хвататься за оружие для доказательства своего мнения или в качестве мести за несправедливость?

Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов существует в различных формах с 1960 г. В 1984 г. она вызвала повышенный интерес в США. Корни школьной медиации находятся именно в этой стране. В 1980-е гг. была образована Национальная ассоциация медиации в области образования (NAME). NAME объединила педагогов и медиаторов, работающих в центрах правосудия, с целью выработки стратегии обучения медиации и посредничеству в урегулировании конфликтов. Программа стала внедряться в школах, и школьная медиация стала стремительно приобретать популярность.

Медиация в настоящее время является одной из самых перспективных технологий конструктивного разрешения конфликтов с участием третьей нейтральной стороны (медиатора). Она доказала свою эффективность и широко применяется в школах большинства стран мира, включая и наших ближайших соседей — Россию и Украину. В Беларуси эта идея только начинает разрабатываться, и в первую очередь это происходит в сфере юриспруденции. Принят Закон «О медиации» от 12 июля 2013 г. № 58-3, который направлен на определение правовых и организационных основ применения медиации, создание благоприятных условий для ее развития. Он регламентирует прохождение обучения взрослыми людьми, которые хотели бы стать медиаторами.

Школьная медиация имеет свою специфику. Медиаторами в решении конфликтов между учащимися выступают сами учащиеся, и лишь в сложных случаях привлекаются взрослые. Школьникам-медиаторам нет необходимости проходить сертификацию по алгоритму, описанному в Законе, однако они должны пройти обучение медиации под руководством педагогов, занимающихся

курированием этой службы в школе. На данный момент в Беларуси нет отдельных законодательных актов, регламентирующих создание службы школьной медиации и проведение процедур урегулирования конфликтов с ее помощью в школе. Однако существует сложившаяся мировая практика в этой сфере, которая и была взята за основу пилотных проектов по внедрению школьной медиации в Республике Беларусь.

На данный момент отмечены первые успехи во внедрении школьных служб медиации. ООО «Образовательный центр "Триумф"» и Центр развития педагогического образования БГПУ внедряют медиацию на своих экспериментальных площадках: в ГУО «Средняя школа № 17 г. Борисова» (руководитель Г. С. Сыроечка, учитель географии), в ГУО «Ильинская средняя школа № 1 г. Борисова» (руководитель А. А. Гримотя) (создатель А. И. Сесорова, педагог-психолог), в ГУО «Средняя школа № 6 г. Минска» (руководитель И. А. Козлова, учитель белорусского языка и литературы), в ГУО «Средняя школа № 161 г. Минска» (руководители педагоги-психологи Л. В. Козлова, И. Ю. Сукало).

Также в 2015/2016 учебном году учебно-практическим руководством «Центр "Медиация и право"» при Белорусском республиканском союзе юристов начал реализовываться проект по внедрению школьной медиации. Одним из направлений деятельности проекта является обучение детей и вовлеченных взрослых специалистов, помогающим преодолевать конфликтные ситуации, а также интеграция медиации в образовательный процесс и создание школьных служб медиации в учреждениях образования. Проект проводится на базе учреждений образования Минска, Гродно, Борисова, в том числе ГУО «Средняя школа № 30 г. Минска», ГУО «Средняя школа № 38 г. Гродно» [6].

ГУО «Боровлянская средняя школа № 2» также стала площадкой для внедрения школьной медиации в рамках проекта, реализуемого «SOS — Детская деревня Боровляны» совместно с лабораторией медиации и практической конфликтологии факультета Российского государственного социального университета.

Однако все эти проекты носили, скорее, пилотный характер, развиваясь каждый по собственной программе. Сегодня в Беларуси не существует ни одного источника, который структурировал и облегчал бы процесс создания школьной службы медиации.

Для того чтобы сделать школьную медиацию эффективным средством профилактики насилия, необходимо не только знать саму технологию, но и особенности ее применения в школьном коллективе, а также особенности организации медиативной службы.

Пособие построено таким образом, чтобы дать педагогам и психологам общее представление о медиации, истории ее развития, примерах удачной практики в мире, а также продемонстрировать специфику использования ее в условиях школы.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ РЕСУРСОВ

1. *Ammermueller, A.* Violence European Schools : Victimization and Consequences / A. Ammermueller [Electronic resource]. — Mode of access : <http://econstor.eu/bitstream/10419/24554/1/dp07004.pdf>.
2. Public Elementary School Violence [Electronic resource]. — 2013. — Mode of access : <http://www.nsscl.org/public-elementary-school-violence.html>.
3. *Meek, M.* The Peacekeepers / M. Meek // Teaching Tolerance 1. — Fall 1992. — pp. 46—52. — EJ 458 627.
4. NHK : насилие в японских школах достигло рекордно высокого уровня [Электронный ресурс]. — 2013. — Режим доступа : <http://rusplt.ru/news/nhk-nasilie-v-yaponskih-shkolah-dostiglo-rekordno-vyisokogo-urovnya.html>.
5. Девиантное поведение среди молодежи и меры противодействия / В. А. Бобков [и др.]. — Минск, 2005. — 220 с.
6. *Каменков, В. С.* Школьная медиация в Беларуси : первые шаги / В. С. Каменков, И. В. Орловская // Выхаванне і дадатковая адукацыя. — 2016. — № 11. — С. 38—40.
7. *Юри, У.* От «нет» к «да» / У. Юри // TED [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://www.ted.com/talks/william\\_ury.html](http://www.ted.com/talks/william_ury.html).
8. *Фишер, Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. — М., 2003.
9. Базовый курс медиации : рефлексивные заметки / М. С. Бойко [и др.] ; под общ. ред. С. В. Лабоды. — Минск : Медисонт, 2011. — 316 с.
10. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. — СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 672 с.
11. *Журавлев, А. Л.* Психология совместной деятельности / А. Л. Журавлев. — М. : Ин-т психологии РАН, 2005. — 638 с.
12. *Уткин, Э. А.* Конфликтология. Теория и практика / Э. А. Уткин. — М. : ЭКМОС, 2002. — 272 с.
13. *Анцупов, А. Я.* Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. — 591 с.

14. Касьяник, Е. Л. Медиация и корпоративная культура учреждения / Е. Л. Касьяник, О. М. Савчик // Кіраванне ў адукацыі. — 2012. № 23 (124). — С. 34—39.

15. The school mediator newsletter [Electronic resource]. — Vol. X 11. The State of Peer Mediation 2011 Survey. — Mode of access : [http://www.schoolmediation.com/newsletters/2011/06\\_11.html](http://www.schoolmediation.com/newsletters/2011/06_11.html).

16. Celeste, A., Buller, P. Peer Mediation in United States High Schools. A. Celeste, P. Buller [Electronic resource]. — Mode of access : <http://allclst.org/csbsjucoursework/peermediationinunitedstateshighschools/HHSchoolPeerMediationPaper.pdf>.

17. The project of peer mediation / Verso vertaissovittelu / [Electronic resource]. — Mode of access : <http://www.ssf-ffm.com/vertaissovittevanhasivu/english.html>.

18. Restorative Justice for All. Connecting, creating and educating online [Electronic resource]. — Mode of access : <http://rj4all.info/wiki/schoolmediation-greece>.

19. Baginsky, W. Peer mediation in the UK : a guide for schools / NSPC W. Baginsky [Electronic resource]. — Mode of access : <http://www.creducation.org/resources/peermediationintheuk.pdf>.

20. Gjerde, M. Street Mediation Norwegian Red Cross : empowering young people as conflict mediators / M. Gjerde, E. Foss [Electronic resource]. — Mode of access : <http://passthrough.fw-notify.net/download/4409>  
<http://www.iirp.edu/pdf/Nova-Scotia-2011-Presentations/Nova-Scotia-2011-Gjerde-Foss.pdf>.

21. Cohen, R. School mediation. Peer mediation insights from the diary of Richard Cohen [Electronic resource]. — Vol. II, 11/02. — Mode of access : [http://www.schoolmediation.com/newsletters/2002/11\\_02.html#article](http://www.schoolmediation.com/newsletters/2002/11_02.html#article).

22. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры : сб. материалов / сост. и отв. ред. Н. Л. Хананашвили. — М. : Фонд «Новая Евразия», 2012. — 90 с.

23. Худякова, Т. М. Опыт внедрения медиации на Украине / Т. М. Худякова [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://mediator.com/publ/oryt\\_vnedrenija\\_mediacii\\_na\\_ukraine/1-1-0-3](http://mediator.com/publ/oryt_vnedrenija_mediacii_na_ukraine/1-1-0-3).

24. Перечень школьных служб примирения Украины [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://safeschool.org.ua/rus/shsp.htm>.

25. Алтынбеков, Б. Третий — не лишний. В средних школах Казахстана внедряют медиацию [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.centrasia.ru/newsA.php?st=1311058200>.

26. Медиация в школе [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://tandis.odihr.pl/documents/hre-compendium/rus/CD%20SEC%20%20ENV/II\\_28\\_1\\_RU.pdf](http://tandis.odihr.pl/documents/hre-compendium/rus/CD%20SEC%20%20ENV/II_28_1_RU.pdf).

27. *Bell, S.* The effectiveness of peer mediation in a low-SES rural elementary school / S. Bell [et al.]. — *Psychology in the Schools*. — 2000. — 37 (6). — 505—516.

28. *Bickmore, K.* Good training is not enough: research on peer mediation program implementation. — *Journal of Social Alternatives*. — 2002. — 31, 1.

29. *Crawford, D. K., Bodine, R. J.* Conflict resolution education : preparing youth for the future / D. K. Crawford, R. J. Bodine. — *Juvenile Justice*. — 2001. — 8 (1), 21—29.

30. *Smith, S. W.* Conflict resolution and peer mediation in middle schools : extending the process and outcome knowledge base/ S. W. Smith [et al.]. — *Journal of Social Psychology*. 142. — 567—586.

31. *Silcock, P., Stacey, H.* Peer mediation and the cooperative school, Education 3 to 13 / P. Silcock, H. Stacey. — June 1997. — 3—8.

32. *Sellman, E.* Peer mediation, school culture and sustainability / E. Sellman. — *Pastoral Care in Education*. — 2002. — 20, 2, 7—11.

33. What teachers, students & school administrators say about peer mediation [Electronic resource]. — Mode of access : [http://www.communityaction.us/tl\\_files/Community%20Action%20Content/Our%20Programs/Conflict%20Resolution/Peer%20Mediation%20Quotes.pdf?phpMyAdmin=802e059194fa0f51a04544a7e39807e1](http://www.communityaction.us/tl_files/Community%20Action%20Content/Our%20Programs/Conflict%20Resolution/Peer%20Mediation%20Quotes.pdf?phpMyAdmin=802e059194fa0f51a04544a7e39807e1).

34. *Коновалов, А.* Мы предлагаем создавать службы примирения / А. Коновалов [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.cs-network.ru/library/?content=doc&id=457>.

35. *Шапиро, Д.* Конфликты и общение. Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов / Д. Шапиро. — Минск : Тесей, 1990. — 288 с.

36. *Хананашвили, Н. Л.* Общественная активность и школьные конфликты / Н. Л. Хананашвили // Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры : сб. материалов / сост. и отв. ред. Н. Л. Хананашвили. — М. : Фонд «Новая Евразия», 2012. — 90 с.

37. *Старцев, Б.* Медиация в образовании : школьный социум, основанный на позитивном общении / Б. Старцев // Центр медиации и права [Электронный ресурс]. — 2014. — Режим доступа : <http://www.mediacia.com/publications/72.html>.

38. Организация школьной службы примирения : методические рекомендации / авт.-сост.: Е. Ю. Зинова [Электронный ресурс]. — Харьков : Мансийск, 2011. — Режим доступа : <http://www.vashpsixolog.ru/activities-in-the-school-psychologist/164-raznye-meropriyatiya/1750-organizatsiya-shkolnoj-sluzhby-primireniya?showall=1>.

39. *Рогаткин, Д. В.* Службы примирения в системе школьного самоуправления / Д. В. Рогаткин // Школьное ученическое самоуправление : учебник. — Приложение 4. — Петрозаводск : Юниорский союз «Дельта», 2002. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://altru.ru/sengine.cgi/5/28/10/4>.

40. *Каменский, С.* Трудная служба примирения / С. Каменский // Первое сентября. — 2011. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [ps.1september.ru/view\\_article.php?ID=201101206](http://ps.1september.ru/view_article.php?ID=201101206). — № 12.

41. *Максудов, Р.* Школьные службы примирения : идея и технология / Р. Максудов, А. Коновалов. — М. : Центр «Судебно-правовая реформа», 2009. — 92 с.

42. *Величко, В. В.* Единство в многообразии : о Европейском Союзе в школе / В. В. Величко [и др.]. — Минск : Медисонт, 2008. — 231 с.

43. *Дергай, А. В.* Возможности компетентного подхода в развитии гражданской ответственности старшеклассников / А. В. Дергай [и др.]. — Минск : Медисонт, 2008. — 188 с.

44. Межкультурное образование в школе / В. В. Величко [и др.]. — Минск : Тесей, 2001. — 168 с.

45. *Загашев, И.* Умение задавать вопросы / И. Загашев [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.evolkov.net/questions/Zagashyev/I.Question.skill.html>.

46. *Сидоренко, Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. — СПб. : Речь, 2008. — 208 с.

47. *Fatzer, G.* Teamsupervision als Organisationsentwicklung, S. 257—276. in: Gerhard Fatzer (Hg.), Supervision und Beratung, 3. Auflage, Köln 1998.

48. *Orme-Johnson, C., Cason-Snow, M.* Basic mediation training. Trainers manual / C. Orme-Johnson, M. Cason-Snow [Electronic resource]. — Mode of access : [http://www.campus-adr.org/CR\\_Services\\_Cntr/MIT\\_all.pdf](http://www.campus-adr.org/CR_Services_Cntr/MIT_all.pdf).

49. *Бесемер, Х.* Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бесемер. — Калуга : Духовное познание, 2004. — 176 с.

50. [www.ntv.ru/novosti/685298/](http://www.ntv.ru/novosti/685298/)