*Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Рыбинская основная общеобразовательная школа*

 Утверждаю

 Директор МБОУ Рыбинская ООШ

 \_\_\_\_\_\_\_\_Е.Г. Широкова

***ПОЛОЖЕНИЕ***

***о школьной службе медиации***

1. **Общие положения**

* 1. Школьная Служба медиации является социальной службой, которая объединяет обучающихся, педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медитации в школе.
	2. Допускается создание службы медиации примирения только из педагогов и/или специалистов школы. В работе службы могут участвовать специалисты социального и психологического центра (службы), работающей во взаимодействии со школой, где создана школьная служба медиации.
	3. Служба медиации примирения является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведения или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы примирения и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.
	4. Служба медиации примирения является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в службу примирения, а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации школа может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.
	5. Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Семейный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Конвенция о правах ребенка;

- Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге, 1980, 1996, 2007 годов;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)";

1. **Цели и задачи службы** **медиации примирения**
	1. Основная цель службы школьной медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.
	2. Задачами деятельности службы школьной медиации примирения являются:

2.2.1. формирование адаптивных и эффективных стратегий поведения;

2.2.2. развитие ресурсов личности;

2.2.3. выработка коммуникативных навыков;

2.2.4. умение разрешать конфликты мирным путем;

2.2.5. формирование умения ставить перед собой цели и достигать их.

Деятельность служб школьной медиации направлена на формирование безопасного пространства (среды) не только для детей, но и для взрослых, путем содействия воспитанию у них культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях.

В основе деятельности служб школьной медиации лежит:

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации, проведение просветительской работы среди коллег и родителей;

- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;

- обеспечение формирования и обучения "групп равных" ("группы равных" - это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников. Формирование "групп равных" из учащихся школы по двум возрастным группам: 1 - 4 классы и 5 - 9 классы);

- координация действий участников "групп равных" в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди младших и средних школьников;

- обеспечение помощи при разрешении участниками "групп равных" конфликтов между сверстниками, а также участие в роли ко-медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и детьми;

- использование медиативного подхода в рамках работы по профилактике безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних;

- использование медиативного подхода в рамках работы с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении;

- использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса;

- применение медиативного подхода, а также технологий позитивного общения в коррекционной работе с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе в общении с работниками правоохранительных органов и представителями комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав;

- использование медиативного подхода как основы для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможности передачи главных общечеловеческих духовно-нравственных ценностей.

школьной медиации

1. **Принципы**  де**ятельности службы школьной медиации**
	1. Деятельность службы школьной медиации основана на следующих принципах:
		1. Принцип добровольности, предполагающий обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе;
		2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности;
		3. Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

1. **Порядок формирования службы** **школьной медиации**
	1. В состав Школьной службы медиации входят старший вожатый, педагоги школы (состав не менее 3-х человек) и обучающиеся 8 - 9 классов.
	2. Руководителем службы школьной медиации назначается старший вожатый или иной педагогический работник школы.
	3. Контроль за работой службы школьной медиации осуществляется руководителем школы.
	4. Вопросы членства в службе школьной медиации, требований к школьникам, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться Уставом, принимаемым службой примирения самостоятельно.

1. **Порядок работы службы школьной медиации**
	1. Служба школьной медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации школы, членов службы примирения.
	2. Служба школьной медиации принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица школы.
	3. Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, для проведения программы также необходимо согласие родителей.
	4. В случае если примирительная программа планируется на этапе дознания или следствия, то о ее проведении ставится в известность администрация школы и при необходимости производится согласование с соответствующими органами внутренних дел.
	5. Переговоры с родителями (законными представителями) и должностными лицами проводит руководитель службы школьной медиации .
	6. Примирительная программа проводится с согласия и с участием классного руководителя.
	7. Примирительная программа не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением наркотиков и крайними проявлениями жестокости. В примирительной программе не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.
	8. Служба школьной медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.
	9. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном договоре.
	10. При необходимости служба школьной медиации передает копию примирительного договора администрации школы.
	11. Служба школьной медиации осуществляет контроль над выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств служба школьной медиации помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.
	12. При необходимости служба школьной медиации содействует в предоставлении участникам примирительной программы доступа к услугам по социальной реабилитации.

1. **Организация деятельности службы** **школьной медиации**
	1. Службе школьной медиации по согласованию с администрацией школы предоставляется помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы школы - такие, как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации и другие.
	2. Должностные лица школы оказывают службе школьной медиации примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и школьников.
	3. Администрация школы содействует службе в организации взаимодействия с социальными службами и другими организациями.
	4. В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация школы может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

1. **Заключительные положения**
	1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.
	2. Изменения в настоящее положение вносятся директором школы по предложению администрации школы, педагогического совета, членов службы примирения.

**ПОРЯДОК РАБОТЫ
РУКОВОДИТЕЛЯ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ**

**ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ**

**Задачи работы ведущего (медиатора):**

1. получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

• стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;

• в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

1. если дело разбирается в официальных органах (полиция, суд или КДН), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы;
2. связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

 Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать **сквозные задачи**. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

* достижение и удержание контакта со сторонами;
* создание условий для конструктивного выражения эмоций;
* создание безопасной атмосферы во время работы;
* создание условий для взаимопонимания.

**ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ**

**1 фаза. Создание основы для диалога со стороной**

**Задача:** представить себя и программу.

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть :

1. кто он и его роль в деле;
2. роль и функции организации, которую он представляет;
3. его взаимоотношения со сторонами.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (…). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (…) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

**2 фаза.** **Понимание ситуации**

**Задача:** помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

**Возможные действия медиатора:**

1. Обсуждение ситуации

* помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
* внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
* в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;
* обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.
* Обсуждение последствий

обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

**3 фаза. Поиск вариантов выхода**

**Задача:** поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

**Обсуждаемые вопросы:**

* какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;
* пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
* варианты заглаживания вреда;
* в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;
* если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;
* рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
* обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;
* предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
* проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;
* если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: Круги или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;
* независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;
* если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

**4 фаза. Подготовка к встрече**

**Задача:** прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

**Возможные действия медиатора:**

* рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;
* если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
* пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
* обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
* поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

**Правила встречи**

* 1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
	2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
	3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
	4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
	5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

**ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН**

**1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами**

**Возможные действия медиатора:**

1. заранее подготовить место для встречи сторон;
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;
4. объявить основные пункты повестки дня.

**2 фаза. Организация диалога между сторонами**

**Задача:** организовать взаимопонимание в процессе диалога.

**Возможные действия медиатора:**

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;

2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;

3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

**3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече**

**и фиксация решений сторон.**

**Задачи:**

* + 1. поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;
		2. поддержать извинения и прощение;
		3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
		4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
		5. обсудить и принять механизм реализации решений.

**4 фаза.** **Обсуждение будущего**

**Задача:** поддержать проектирование будущего участников.

**Вопросы для обсуждения:**

* что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
* что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
* какую профессию (специальность) хочешь получить и кто может поддержать тебя в этом;
* чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

**5 фаза.** **Заключение соглашения**

**Задача:** зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

**Возможные действия медиатора:**

* фиксировать решения и четкий план их реализации;
* обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
* зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

**6 фаза. Рефлексия встречи**

* обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
* спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

*После встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).*

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА**

**(Может проходить через 2-3 недели)**

**Задачи:**

1. провести рефлексию результатов медиации;

2. выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;

3. обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

**Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:**

* как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
* что важного для себя вы поняли в результате встречи?
* рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
* бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?

**Журнал регистрации случаев обращения в школьную службу медиации.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п\п** | **Дата** | **Код случая** | **Медиатор** | **Кол-во встреч** | **Результата** | **Примечание** |
| **Письменное соглашение** | **Устное****соглашение**  | **Стороны не пришли к соглашению** | **Случай передан в другие службы** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

***Регистрационная карточка***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата ситуации |  | Дата передачи дела координатору:  |  |
| Кто передал информацию о ситуации, еготелефон: |  |
| Его Ф.И.О., должность |  |
| Совершалась ли ранее обидчиком подобные действия? | □ | Состоит ли на учете? | □ |
|  Собираются ли стороны или администрация обращаться в правоохранительные органы? | **□** |
| **Имя и фамилия обидчика** **или стороны конфликта** | **Имя и фамилия пострадавшего** **или стороны конфликта** |
|  |  |
| Класс  |  | Телефон |  | Класс |  | Телефон |  |
| Имя и фамилия родителя  | Имя и фамилия родителя |
|  |  |
| телефон |  | телефон |  |
| Описание ситуации |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Фамилия и имя медиаторов |  |
|  |
| Фамилия и имя остальных участников программы |  |
|  |
|  |
| *Какая программа проводилась?*  |  |
| *Число взрослых участников программы* |  | *Число школьников, участвовавших в программе* |  |
| Дата проведения программы  |  | Не проведена (причина): |  |
| Был ли обидчиком возмещен причиненный пострадавшему ущерб? | □ |
| Был ли сторонами выполнен договор | □ | Повторялось ли подобное (в течение месяца) | □  |
| Комментарии |
|  |
|  | Дата сдачи отчета |  |

*В местах обозначенных квадратиками ставятся «галочки»*

***Примирительный договор***

Участники восстановительной программы (медиации, круга примирения, школьной конференции, семейной конференции) в лице:

**провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что**

**и пришли к следующим выводам (договоренностям):**

Проверять выполнение условий договора и уведомлять ведущих Программы примирения об их успешном завершении будет

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время)

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее:

«Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении ситуации лицам. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет.

Если это соглашение не работает, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию».

Фамилии, имена и подписи участников Дата

**Отчет-самоанализ (описание случая)**

|  |
| --- |
| Номер программы, фамилии и имена медиаторов, их класс, дата события, дата медиации, дата написания отчета. Принимала ли участие территориальная служба примирения? |
| **Краткое описание ситуации** (что произошло, в чем причиненный вред и т.д.)Фамилию и имя участников, класс и возраст, перспективы передачи в правоохранительные органы, повторность правонарушения (если правонарушение), кто предал случай в службу примирения, конфликт или правонарушение и другие вопросы, помогающие проведению программы.Какая программа проведена (медиация, Круг сообщества, школьная конференция)?Состоят ли участники на внутришкольном учете? Учете в ПДН? В КДНиЗП? Совершали ли ранее подобные действия? Проходили ли ранее медиацию? |
| **Краткое описание проводимой программы*** Кто принял участие в проводимой программе (число участвующих в программе школьников, число участвующих взрослых)?
* Как удалось избавиться от негативных переживаний и предубеждений у сторон?
* В чем негативные последствия конфликтной ситуации для участников?
* Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на совместную встречу?
* Какие вопросы они вынесли на встречу?
* Состоялся ли диалог между сторонами?
* Избавились ли стороны от страха, ненависти, предубеждений?
* Приняли ли стороны конфликта (или обидчик) на себя ответственность по исправлению причиненного жертве вреда и в чем она выражается (что было сделано для исправления ситуации)?
* Участники конфликта сами нашли выход из ситуации или их «подтолкнули»?
* Как привлекались другие заинтересованные люди (друзья, родители и т.п.)
* Какую поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?
* В чем суть договора?
* Что будет в дальнейшем?
 |
| **Итоги программы через 2-3 недели*** Был ли выполнен договор?
* Обращались ли участники в правоохранительные органы или вышестоящие организации?
* Какова дальнейшая реакция школы на ситуацию?
* Каковы отношения участников после программы?
* что важного для себя сформулировали участники конфликта в результате участия в восстановительной программе?
* Довольны ли они участники результатом?
* рассказали ли про службу примирения друзьям и знакомым, советовали ли обратиться к медиаторам?
 |
| **Вопросы для самоанализа:*** Соответствует ли проведенная программа стандартам восстановительной медиации?
* Соответствует ли проведённая программа этапам медиации (см. порядок работы медиатора).
* Удалось ли удержать позицию медиатора?
* Кто говорил больше: медиатор или стороны?
* Какие были сложности в работе медиатора?
* В какие моменты медиатор испытывал трудности с удержанием своей нейтральной позиции?
* Что нового медиатор приобрел для себя в ходе этой программы?
* Что не получилось?
* Предложения медиатора по улучшению программы.
 |