

УДК 37.015.3:159.9:316.48

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОДГОТОВКИ МЕДИАТОРОВ-
РОВЕСНИКОВ КАК СРЕДСТВО ФОРМИРОВАНИЯ ПЕРЕГОВОРНЫХ
КОМПЕТЕНЦИЙ ПОДРОСТКОВ (НА ПРИМЕРЕ СПБ ГБПОУ
«АКАДЕМИЯ ЛЕДОВЫХ ВИДОВ СПОРТА «ДИНАМО САНКТ-
ПЕТЕРБУРГ»)**

Четверикова Виктория Владимировна,

педагог-психолог Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Академия ледовых видов спорта «Динамо Санкт-Петербург». E-mail: viktoriya-ilina@mail.ru

Аннотация

В статье представлен опыт психологической подготовки медиаторов-ровесников в условиях спортивной образовательной организации. Рассматриваются особенности формирования переговорных компетенций обучающихся 9-11-х классов в процессе реализации программы подготовки к участию в городском турнире медиаторов-ровесников. Исследование основано на анализе пятилетнего опыта работы, реализованного в СПб ГБПОУ «Академия ледовых видов спорта «Динамо Санкт-Петербург» в период с 2021 по 2025 год. В качестве методической основы использовалась программа Л. В. Быковой, Александровой Н.А. «Медиация от А до Я: Букварь медиатора», дополненная практико-ориентированными занятиями, направленными на развитие коммуникативных и переговорных навыков подростков.

В ходе исследования проанализированы особенности организации подготовки медиаторов-ровесников, содержание теоретического и практического обучения, а также результаты участия обучающихся в городском турнире медиаторов-ровесников. За пять лет обучение прошли 50 подростков, 30 из которых приняли участие в городском этапе турнира. Команды Академии ежегодно становились призерами соревнований, что свидетельствует об эффективности реализуемой модели подготовки.

Полученные результаты позволяют рассматривать подготовку медиаторов-ровесников как эффективное направление психолого-педагогического сопровождения подростков, способствующее развитию коммуникативной культуры, навыков конструктивного разрешения конфликтов и ведения переговоров.

Ключевые слова: школьная медиация, медиаторы-ровесники, переговорные компетенции, подростки, психологическая подготовка, конфликт, коммуникация, спортивная образовательная организация.

**PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF PEER MEDIATOR TRAINING AS A MEANS
OF DEVELOPING NEGOTIATION COMPETENCIES IN ADOLESCENTS (A
CASE STUDY OF THE ST. PETERSBURG STATE BUDGETARY
PROFESSIONAL EDUCATIONAL COLLEGE (CENTER) «ACADEMY OF ICE
SPORTS «DYNAMO SAINT PETERSBURG»**

Victoria V. Chetverikova,

Educational psychologist, Saint Petersburg State Budgetary Professional Educational College (center) «Academy of ice sports «Dynamo Saint Petersburg». E-mail: viktoriya-ilina@mail.ru

ABSTRACT

The article presents the experience of psychological and pedagogical support for the training of peer mediators within a sports educational institution. It examines the development of negotiation competencies among students in grades 9–11 through the implementation of a training program designed to prepare participants for the City Peer Mediators Tournament. The study is based on an analysis of five years of practical experience carried out at the St. Petersburg State Budgetary Professional Educational College (center) «Academy of ice sports «Dynamo Saint Petersburg» from 2021 to 2025. The training was based on L. V. Bykova's, N. A. Aleksandrova's educational program Mediation from A to Z: The Mediator's Primer, supplemented with practice-oriented activities aimed at developing adolescents' communication and negotiation skills.

The study analyzes the organization of the peer mediator training program, the content of its theoretical and practical components, and the outcomes of students' participation in the City Peer Mediators Tournament. Over the five-year period, 50 students completed the training program, and 30 of them participated in the city tournament. The Academy's teams consistently became prize winners, demonstrating the effectiveness of the implemented system of psychological and pedagogical support.

The findings suggest that peer mediator training can be considered an effective component of psychological and pedagogical support for adolescents, contributing to the development of communication culture, constructive conflict resolution skills, and negotiation competencies.

Keywords: school mediation, peer mediators, negotiation competencies, adolescents, psychological and pedagogical support, conflict, communication, sports educational institution.

Введение

Современная образовательная среда ориентирована не только на освоение обучающимися образовательных программ, но и на развитие личностных качеств, обеспечивающих эффективное взаимодействие в обществе. В этой связи особую актуальность приобретает формирование культуры конструктивного общения, сотрудничества и мирного разрешения конфликтов, особенно в подростковом возрасте, когда активно развиваются самосознание, эмоциональная сфера и навыки межличностного взаимодействия.

В спортивных образовательных организациях данная задача приобретает особую значимость. Сочетание учебной деятельности с интенсивным тренировочным процессом, участием в соревнованиях и необходимостью командного взаимодействия повышает эмоциональную нагрузку и увеличивает вероятность возникновения конфликтных ситуаций, требующих конструктивного разрешения.

Одним из эффективных направлений профилактики конфликтного поведения является развитие служб школьной медиации. Медиация рассматривается как добровольная процедура урегулирования споров при участии нейтрального посредника, ориентированная на поиск взаимоприемлемого решения и восстановление конструктивного взаимодействия между сторонами конфликта. В образовательной организации особую эффективность демонстрирует модель «равный – равному»,

предполагающая подготовку обучающихся, способных выполнять функции медиаторов при разрешении конфликтов между сверстниками. Метод медиации основан на неукоснительном соблюдении принципов, на правилах, понятной и четкой процедуре, что дает участникам конфликта, использующим медиацию, ощущение и гарантии безопасности и соблюдения их интересов [1].

Подготовка медиаторов-ровесников имеет не только прикладное, но и выраженное психологическое значение. Освоение технологий медиации способствует развитию эмоционального интеллекта, эмпатии, навыков саморегуляции, активного слушания, аргументированной коммуникации и переговорного взаимодействия. Участие подростков в деятельности школьной службы медиации позволяет сформировать ответственное отношение к собственному поведению, уважение к позиции другого человека и готовность к поиску конструктивных решений в сложных жизненных ситуациях.

Несмотря на активное развитие школьной медиации в Российской Федерации, вопросы подготовки медиаторов-ровесников в условиях спортивных образовательных организаций остаются недостаточно изученными. Большинство исследований посвящено деятельности служб медиации в общеобразовательных школах, тогда как специфика подготовки подростков, совмещающих обучение с интенсивной спортивной деятельностью, практически не рассматривается. Между тем именно спортивная среда предъявляет повышенные требования к развитию коммуникативных и переговорных компетенций, способности работать в команде, конструктивно разрешать возникающие разногласия и сохранять продуктивное взаимодействие в условиях соревнований.

Настоящая статья посвящена анализу пятилетнего опыта подготовки медиаторов-ровесников, реализуемого в СПб ГБПОУ «Академия ледовых видов спорта «Динамо Санкт-Петербург». В качестве содержательной основы подготовки использовалась программа Л. В. Быковой, Александровой Н.А. «Медиация от А до Я: Букварь медиатора», дополненная системой практических занятий, ориентированных на развитие переговорных компетенций обучающихся [2].

Цель исследования – проанализировать психологические особенности подготовки медиаторов-ровесников в спортивной образовательной организации и определить возможности данной формы работы для формирования переговорных компетенций подростков. Для достижения поставленной цели были использованы следующие методы исследования: анализ психолого-педагогической литературы, анализ нормативных документов, обобщение педагогического опыта, педагогическое наблюдение, анализ результатов участия обучающихся в городском турнире медиаторов-ровесников за период с 2021 по 2025 год.

Материалы и методы исследования

Теоретические основы психологической подготовки медиаторов-ровесников

Проблема конструктивного разрешения конфликтов является одной из наиболее актуальных в современной психологии и педагогике. Конфликт рассматривается не только как столкновение противоположных интересов, целей или ценностей, но и как закономерный элемент межличностного взаимодействия, который при грамотном управлении может стать источником личностного роста, развития коммуникативной культуры и совершенствования социальных отношений. В связи с этим в современной образовательной практике все большее значение приобретают технологии, направленные не на предотвращение конфликтов любой ценой, а на формирование у обучающихся способности конструктивно разрешать возникающие противоречия. Одной из таких технологий является медиация, получившая широкое распространение в образовательных организациях благодаря своей гуманистической направленности и профилактической эффективности. В отличие от традиционных способов урегулирования конфликтов, основанных на поиске виновного и применении дисциплинарных мер, медиация

ориентирована на восстановление диалога между участниками конфликта, выявление их истинных интересов и поиск взаимоприемлемого решения. Такой подход способствует формированию ответственности участников за принятые договоренности и позволяет сохранить конструктивные отношения между сторонами.

Также одной из наиболее значимых составляющих функционирования службы школьной медиации в образовательной организации является создание «групп равных», позволяющих активно вовлекать в работу по урегулированию конфликтов среди учащихся самих учащихся. Программы для детей, благодаря которым развиваются коммуникативные навыки и умения эффективно разрешать конфликты с позиций сотрудничества возможно проводить с ребятами с самого раннего возраста. Н. В. Гришина ссылается на опыт японских специалистов, работающих с дошкольниками [3, с.541].

«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» [4, с.16].

Подростки также легче принимают помощь сверстников благодаря возрастной близости, общему жизненному опыту и высокому уровню взаимного доверия. Вместе с тем успешное выполнение функций медиатора требует специальной подготовки, направленной не только на освоение процедуры медиации, но и на развитие психологических компетенций.

К числу ключевых компетенций медиатора-ровесника относятся эмоциональная устойчивость, эмпатия, активное слушание, коммуникативная гибкость, навыки управления конфликтом и ведения переговоров. Их формирование наиболее эффективно при сочетании теоретического обучения с практико-ориентированными занятиями, позволяющими применять полученные знания в моделируемых ситуациях. Особое значение имеет развитие переговорных компетенций, включающих умение анализировать интересы сторон, устанавливать доверительный контакт, задавать открытые вопросы, сохранять нейтральную позицию и содействовать поиску взаимоприемлемого решения. Освоение этих навыков повышает не только эффективность проведения медиации, но и общий уровень коммуникативной компетентности подростков.

В условиях спортивной образовательной организации развитие переговорных компетенций приобретает особую значимость. Интенсивный тренировочный процесс, участие в соревнованиях и необходимость командного взаимодействия повышают вероятность возникновения конфликтных ситуаций, что делает конструктивное разрешение противоречий важным условием поддержания благоприятного психологического климата в коллективе.

Создание безопасной среды и безопасного пространства для всех участников взаимодействия в образовательном процессе – одна из важнейших целей внедрения метода медиации. Для того чтобы пространство было физически и психологически безопасным, должны быть созданы определенные условия: защищенность, стабильность, отсутствие страха, тревоги и хаоса, наличие порядка, правил и границ [5]. Применение медиативных технологий в школе позволяет обеспечить потребности в безопасности. Таким образом, психологическая подготовка медиаторов-ровесников представляет собой комплексный процесс, направленный на развитие личностных качеств и коммуникативных навыков, обеспечивающих успешное разрешение конфликтных ситуаций и формирование культуры диалога в образовательной организации.

Организация подготовки медиаторов-ровесников в СПб ГБПОУ «Академия ледовых видов спорта «Динамо Санкт-Петербург»

Подготовка медиаторов-ровесников в Академии осуществляется с 2021 года в рамках деятельности по развитию школьной медиации и профилактике конфликтов среди

обучающихся. Программа реализуется педагогом-психологом и ориентирована на обучающихся 9-11-х классов, проявляющих интерес к вопросам психологии общения, конструктивного разрешения конфликтов и деятельности службы школьной медиации. Ежегодно в программу подготовки включаются десять обучающихся. Общая продолжительность обучения составляет 14 академических часов и включает два взаимосвязанных блока: теоретическую подготовку (7 часов) и практические занятия (7 часов).

Теоретическая часть подготовки построена на основе учебно-методического комплекса Л. В. Быковой, Александровой Н.А. «Медиация от А до Я: Букварь медиатора», включающего рабочую программу, тетрадь учителя и тетрадь учащегося. В процессе обучения используются все разделы программы, обеспечивающие последовательное освоение обучающимися теоретических основ школьной медиации. В содержание подготовки входят следующие темы: введение в медиацию, ее цели, задачи, принципы и этапы проведения процедуры; психологическая характеристика конфликта, его положительные и отрицательные стороны; структура и динамика развития конфликтной ситуации; принципы эффективного общения и психологические особенности конструктивной коммуникации; требования к личности медиатора и его профессиональной позиции; использование открытых вопросов и других коммуникативных техник в работе медиатора; организация деятельности школьной службы примирения; итоговое обобщение изученного материала. Изучение каждой темы сопровождается выполнением практических заданий, представленных в рабочих материалах программы. Это позволяет закрепить полученные знания и подготовить обучающихся к их практическому применению.

Практический блок программы ориентирован на формирование устойчивых навыков ведения переговоров и проведения процедуры медиации. В ходе занятий обучающиеся анализируют различные конфликтные ситуации, определяют интересы участников конфликта, осваивают алгоритм проведения примирительной встречи, учатся формулировать открытые вопросы, применять техники активного слушания и совместно искать взаимоприемлемые способы разрешения конфликта. Особое место в программе занимает моделирование двусторонних и многосторонних переговоров. Для создания психологически безопасной атмосферы широко используются сюжеты известных сказок и литературных произведений. Такой подход позволяет обучающимся сосредоточиться на анализе структуры конфликта и логике переговорного процесса, не испытывая эмоционального напряжения, связанного с обсуждением собственных жизненных ситуаций. Выполняя роли сказочных персонажей, подростки учатся понимать мотивы поведения участников конфликта, анализировать различные стратегии взаимодействия и применять медиативные технологии в условиях, максимально приближенных к реальным.

По мере освоения программы практические задания постепенно усложняются. Если на начальном этапе внимание уделяется отдельным коммуникативным приемам, то на заключительных занятиях обучающиеся самостоятельно проводят фрагменты процедуры медиации, распределяют роли участников переговоров, анализируют допущенные ошибки и совместно обсуждают наиболее эффективные способы организации диалога. Подобная последовательность обеспечивает постепенное формирование уверенности в собственных возможностях и психологическую готовность к участию в городском турнире медиаторов-ровесников.

Завершающим этапом подготовки является участие команды Академии в городском турнире медиаторов-ровесников, организуемом ГБУ ЦППМСП Василеостровского района Санкт-Петербурга. Турнир рассматривается не только как конкурс профессионального мастерства, но и как форма внешней оценки сформированности медиативных, коммуникативных и переговорных компетенций обучающихся. Участие в нем позволяет

подросткам применить полученные знания в условиях соревновательной деятельности, получить экспертную оценку своих навыков и приобрести опыт публичного представления результатов командной работы.

Система психологической подготовки медиаторов-ровесников в условиях спортивной образовательной организации

Пятилетний опыт реализации программы подготовки медиаторов-ровесников в СПб ГБПОУ «Академия ледовых видов спорта «Динамо Санкт-Петербург» позволил сформировать систему психолого-педагогической работы, сочетающую теоретическое обучение, практическое освоение медиативных технологий и участие обучающихся в конкурсной деятельности. Анализ результатов показал, что эффективность подготовки обеспечивается последовательным прохождением пяти взаимосвязанных этапов.

В основу подготовки положены принципы системности, практической направленности, добровольности участия, постепенного усложнения заданий, психологической безопасности и обязательной рефлексии.

Первый этап – мотивационно-ориентировочный. Обучающиеся знакомятся с деятельностью школьной службы медиации, обсуждают природу конфликтов, принципы медиации и значение конструктивного разрешения споров. Особое внимание уделяется формированию внутренней мотивации и ответственности будущего медиатора.

Второй этап – теоретическая подготовка. Освоение программы Л. В. Быковой, Александровой Н.А. «Медиация от А до Я: Букварь медиатора» включает изучение основ медиации, структуры конфликта, принципов конструктивного общения, требований к личности медиатора, этапов процедуры медиации и коммуникативных техник.

Третий этап – развитие медиативных и переговорных компетенций. Практические занятия направлены на формирование навыков активного слушания, эмпатии, постановки открытых вопросов, анализа интересов сторон и ведения переговоров. Используются ролевые игры, разбор конфликтных ситуаций, моделирование процедуры медиации и групповая рефлексия.

Четвертый этап – моделирование переговорного процесса. Практическая подготовка строится на проведении двусторонних и многосторонних переговоров с использованием сюжетов сказок и литературных произведений. Такой подход создает психологически безопасную образовательную среду, снижает эмоциональную напряженность и позволяет подросткам сосредоточиться на логике переговорного процесса и поиске взаимоприемлемых решений.

Пятый этап – подготовка к городскому турниру медиаторов-ровесников. Обучающиеся систематизируют полученные знания, проводят тренировочные переговоры и совершенствуют навыки командного взаимодействия. Участие в турнире выступает формой независимой оценки сформированности медиативных и переговорных компетенций, а также способствует развитию коммуникативной уверенности, стрессоустойчивости и ответственности.

Таким образом, реализуемая система обеспечивает последовательный переход от освоения теоретических основ медиации к самостоятельному применению медиативных технологий в переговорной практике. Практическая направленность подготовки создает условия для развития коммуникативной культуры, навыков сотрудничества и конструктивного разрешения конфликтов у подростков.

Результаты реализации программы

Анализ результатов подготовки медиаторов-ровесников проводился на основании данных, полученных в ходе реализации программы в период с 2021 по 2025 год. За исследуемый период обучение по программе прошли 50 обучающихся 9-11-х классов. Ежегодно в состав команды, представлявшей Академию на городском турнире медиаторов-ровесников, входили шесть наиболее подготовленных участников. Всего за пять лет в

турнире приняли участие 30 подростков. Следует отметить, что городской турнир является комплексной формой оценки подготовки медиаторов-ровесников. Конкурсная программа включает проверку теоретических знаний, представление команды, выполнение практических заданий и проведение двусторонних и многосторонних переговоров. Теоретическая подготовленность участников оценивается посредством тестовых заданий, ответов на вопросы и выполнения дополнительных заданий. Практический этап предполагает проведение переговоров по предложенным конфликтным ситуациям, в ходе которых экспертами оцениваются соблюдение логики медиативной процедуры, качество коммуникации, умение анализировать позиции сторон, использовать техники активного слушания и содействовать достижению взаимоприемлемых договоренностей. Таким образом, итоговый результат команды отражает не отдельные знания участников, а уровень сформированности комплекса медиативных, коммуникативных и переговорных компетенций.

Таблица 1. Результаты участия команды СПб ГБПОУ «Академия ледовых видов спорта «Динамо Санкт-Петербург» в городском турнире медиаторов-ровесников

Год	Количество обучающихся, прошедших подготовку	Количество участников турнира	Результат
2021	10	6	I место
2022	10	6	III место
2023	10	6	II место
2024	10	6	II место
2025	10	6	I место

Анализ представленных результатов свидетельствует о стабильной эффективности реализуемой системы подготовки. На протяжении пяти лет команда Академии неизменно входила в число призеров городского турнира, что позволяет говорить о последовательном формировании у обучающихся знаний, умений и навыков, необходимых для успешного применения медиативных технологий в условиях конкурсных испытаний.

Вместе с тем следует учитывать, что участие в турнире предполагает не только владение алгоритмом проведения процедуры медиации, но и способность применять его в ситуации ограниченного времени, эмоционального напряжения и публичной экспертной оценки. В связи с этим достигнутые результаты могут рассматриваться как косвенное подтверждение эффективности реализуемой системы психологической подготовки.

Следует отметить, что участие в городском турнире оказывает дополнительное психологическое воздействие на обучающихся. С одной стороны, соревновательная ситуация повышает уровень эмоционального напряжения и требует мобилизации имеющихся знаний и навыков. С другой стороны, успешное выполнение конкурсных заданий способствует укреплению уверенности подростков в собственных возможностях, развитию внутренней мотивации к дальнейшему совершенствованию коммуникативных компетенций и повышению интереса к деятельности школьной службы медиации. Таким образом, анализ практического опыта позволяет сделать вывод о том, что психологическая подготовка медиаторов-ровесников представляет собой комплексный процесс, включающий развитие рефлексии, эмпатии, коммуникативной саморегуляции, переговорного мышления и навыков сотрудничества. Именно сочетание указанных компонентов обеспечивает формирование у подростков готовности к конструктивному разрешению конфликтов и эффективному взаимодействию в различных социальных ситуациях.

Практическое значение опыта для деятельности педагога-психолога

Более чем десятилетний опыт работы школьных служб медиации в Москве и других регионах России показал их вклад в улучшение психологического климата и безопасность образовательной среды [6].

Представленный опыт может быть использован педагогами-психологами образовательных организаций при организации деятельности школьных служб медиации и подготовке медиаторов-ровесников. Эффективность подготовки обеспечивается сочетанием теоретического обучения, практической отработки медиативных технологий, использованием методов активного обучения и созданием психологически безопасной образовательной среды. Пятилетний опыт реализации программы показал, что 14 академических часов достаточно для формирования у подростков базовых медиативных и переговорных компетенций при условии практической направленности занятий и их психологического сопровождения. Полученные результаты позволяют рекомендовать представленную систему подготовки для использования в образовательных организациях, включая спортивные, как эффективный инструмент профилактики конфликтов и развития коммуникативной культуры подростков.

Выводы

Проведенное исследование, основанное на анализе пятилетнего опыта подготовки медиаторов-ровесников в СПб ГБПОУ «Академия ледовых видов спорта «Динамо Санкт-Петербург», позволяет сделать следующие выводы:

Подготовка медиаторов-ровесников является эффективным направлением психолого-педагогического сопровождения подростков, способствующим развитию конструктивного общения, ответственности и готовности к мирному разрешению конфликтов.

Наибольшую эффективность демонстрирует система подготовки, сочетающая изучение программы Л. В. Быковой и Н. А. Александровой «Медиация от А до Я: Букварь медиатора» с практической отработкой медиативных технологий, ролевыми переговорами и анализом конфликтных ситуаций.

Практико-ориентированное обучение способствует развитию у подростков активного слушания, эмпатии, коммуникативной саморегуляции, навыков сотрудничества и принятия совместных решений.

Использование игровых технологий и моделирования переговоров с участием сказочных и литературных персонажей создает психологически безопасную образовательную среду и повышает эффективность освоения медиативных технологий.

Участие в городском турнире медиаторов-ровесников выполняет не только оценочную, но и развивающую функцию, способствуя формированию коммуникативной уверенности, стрессоустойчивости и навыков командного взаимодействия.

Стабильные результаты участия команды Академии в городском турнире медиаторов-ровесников в 2021–2025 гг., включая два первых, два вторых и одно третье место, подтверждают эффективность реализуемой системы подготовки. За этот период обучение прошли 50 подростков, 30 из которых приняли участие в городском этапе турнира.

Представленный опыт может быть рекомендован педагогам-психологам образовательных организаций как эффективная практика подготовки медиаторов-ровесников, направленная на профилактику конфликтов и развитие коммуникативной культуры подростков.

Заключительная часть

Проведенное исследование подтвердило эффективность системы психологической подготовки медиаторов-ровесников в условиях спортивной образовательной организации. Сочетание теоретического обучения, практической подготовки и участия в городском турнире способствует формированию у подростков медиативных и переговорных компетенций, коммуникативной культуры и навыков конструктивного разрешения

конфликтов. Полученный опыт может быть рекомендован к использованию в практике педагогов-психологов образовательных организаций при организации школьных служб медиации и подготовке медиаторов-ровесников.

Список литературы:

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. – Калуга, 2004
2. Быкова Л.В., Александрова Т.В., Александрова Н.А. Опыт организации службы медиации в ППМС-Центре Василеостровского района. Сб. материалов XIX международной научно-практической конференции «Служба практической психологии в системе образования: психологическая компетентность специалистов (состояние, факторы, условия формирования)» (12-13 февраля 2015 г. СПб), СПб.: АППО, 2015.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2016 – С. 541
4. Шамликашвили Ц.А. Что такое «Школьная медиация» в теории и на практике? // Медиация и право. 2008. № 2. С. 16-17.
5. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2007. 352 с.
6. Иванова Е.Н. Коммуникация в конфликте – СПб: Изд-во «Роза ветров», 2007.

References:

1. Besemer H. Mediation. Conflict Resolution through Mediation. Kaluga, 2004.
2. Bykova L.V., Aleksandrova T.V., Aleksandrova N.A. Experience in Organizing a Mediation Service in the Psychological, Pedagogical, Medical and Social Support Center of the Vasileostrovsky District. In: Proceedings of the 19th International Scientific and Practical Conference «Psychological Service in the Education System: Psychological Competence of Specialists (Current State, Factors and Conditions of Development)» St. Petersburg: Academy of Postgraduate Pedagogical Education; 2015.
3. Grishina N.V. Psychology of Conflict. St. Petersburg: Piter; 2016. 541 p.
4. Shamlikashvili Ts.A. What Is School Mediation in Theory and Practice? Mediation and Law. 2008; (2):16-17.
5. Maslow A.H. Motivation and Personality. St. Petersburg: Piter; 2007. 352 p.
6. Ivanova E.N. Communication in Conflict. St. Petersburg: Roza Vetrov; 2007.