

## *Медиация в профессии Mediation in the Profession*

DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-2-104-113

УДК 340

**Попов Петр Петрович**

Воронежский государственный технический университет  
Ассоциации медиаторов «НОМ»  
Московская обл., г. Балашиха, Россия  
e-mail: fpb-2006@bk.ru

### **К ВОПРОСУ О СОВРЕМЕННЫХ ПРОБЛЕМАХ МЕДИАЦИИ (на примере отношений граждан и банковских служащих)**

**Аннотация.** В данной статье рассмотрены перспективы развития медиативной практики в банковской сфере. Ставится основная задача медиации – развитие культурных переговоров. Приведены примеры эффективности медиации как основного пути к социальной стабильности в данной сфере, к созданию бесконфликтной среды проживания, умению договариваться. Медиация показана как переговорный процесс, используемый в сложных или конфликтных ситуациях. Поэтому она может иметь самое широкое применение. Конфликты, с которыми сталкивались медиаторы и в которых имеется опыт работы за время применения медиации, довольно обширный. В социально-экономической и политической сферах; в торгово-финансовой сфере можно выделить конфликты, типичные и для других фирм или предприятий; в государственных административных учреждениях могли быть конфликты, подобные конфликтам на предприятиях. Современные отрасли становятся клиенто-ориентированными, что означает постоянное внимание специалистов разных профессий к удовлетворенности человека. Показано, что эффективным инструментом разрешения конфликтов в хозяйственном обороте могут стать альтернативные способы урегулирования споров. Этот институт работает в различных зарубежных правовых системах. Предполагается, что и в России он будет развиваться. Рассматриваемая нами банковская медиация является своевременной и достойной альтернативой в разрешении споров, возникающих в сфере банковских правоотношений. В данной работе рассмотрены отношения и споры между банками и их клиентами – юридическими и физическими лицами, заключающими кредитные соглашения. Эта область является весьма актуальной, так как здесь задействован и один из реальных секторов экономики – малый и средний бизнес и физические лица, которые составляют основную массу заемщиков на рынке банковских услуг. Анализ литературных данных по проблематике и методам исследования показал, что преимущества медиации состоит в скорости решения споров и носит неформальный характер его урегулирования. Ставится вопрос: Кто же лучше всего подходит на роль медиатора в банковской сфере? Показано, какие риски немаловажно учитывать при внедрении медиации в банковскую сферу. Объясняется, почему медиация предпочти-

тельное судебного разбирательства. В медиации идет работа с эмоциями человека, а также на уровне понимания и принятия согласованных решений представлениями спора самими сторонами, происходит налаживание партнерских и доверительных отношений. Для того чтобы в отношении внедрения медиации были выполнены и субъективные предпосылки, важно повысить уровень информированности людей, имеющих банковскую профессию, о возможностях медиации как эффективного инструмента разрешения споров.

**Ключевые слова:** медиативные отношения, конфликт, урегулирование споров, банковские услуги, клиенто-ориентированный подход

**Для цитирования:** Попов П.П. К вопросу о современных проблемах медиации (на примере отношений граждан и банковских служащих). *Педагогика: история, перспективы*. 2020. Том. 3. № 2. С. 104-113.

DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-2-104-113

**Petr Petrovich Popov**

Voronezh State Technical University, Association of mediators «NOM»;  
Balashikha Moscow Region, Russia  
e-mail: fpb-2006@bk.ru

### **TO THE QUESTION OF MODERN PROBLEMS OF MEDIA (on the example of relations between citizens and bank employees)**

**Abstract.** This article discusses the prospects for the development of mediation practice in the banking sector. The main task of mediation is to develop cultural negotiations. Examples of the effectiveness of mediation as the main path to social stability in this area, to create a conflict-free living environment, the ability to negotiate are given. Mediation is shown as a negotiation process used in complex or conflict situations. Therefore, it can have the widest application. The conflicts that mediators have encountered and have experience working with during mediation are quite extensive. In the socio-economic and political spheres; in the trade and financial sphere, it is possible to single out conflicts typical for other firms or enterprises; there could be conflicts in state administrative institutions similar to those in enterprises. Modern industries are becoming customer-oriented, which means the constant attention of specialists of different professions to human satisfaction. It is shown that alternative methods for resolving disputes can become an effective tool for resolving conflicts in economic circulation. This institute operates in various foreign legal systems. It is assumed that in Russia it will develop. The bank mediation we are considering is a timely and worthy alternative in resolving disputes arising in the field of banking legal relations. In this paper, relations and disputes between banks and their customers - legal entities and individuals concluding loan agreements are examined. This area is very relevant, as one of the real sectors of the economy is involved here - small and medium-sized businesses and individuals, who make up the bulk of borrowers in the banking services market. An analysis of the literature data on the problems and research methods showed that the advantages of mediation are the speed of dispute resolution and the informal nature of its settlement. The questi-

on is posed: Who is best suited for the role of mediator in the banking sector? It is shown which risks are important to consider when introducing mediation in the banking sector. Explains why mediation is preferable to litigation. In mediation, work is underway with the emotions of a person, as well as at the level of understanding and adoption of agreed decisions by representations of the dispute by the parties themselves, partnerships and trusts are being established. In order for subjective prerequisites to be fulfilled regarding the implementation of mediation, it is important to increase the level of awareness of people with a banking profession about the possibilities of mediation as an effective tool for resolving disputes.

**Keywords:** mediation relations, conflict, dispute resolution, banking services, client-oriented approach

**For citation:** Popov P.P. To the question of modern problems of media (on the example of relations between citizens and bank employees). Pedagogy: history, prospects. 2020. Vol. 3. No. 2. P. 104-113.

DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-2-104-113 (In Russ., abstr. in Engl.).

Согласно Федеральному закону от 27.06.2010 года № 193-ФЗ под процедурой медиации понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения [1]. Медиация – альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Как отмечает О.П. Вечерина, в своей книге «Об особенностях современного философствования» «А.С. Ахиезер излагает общефилософские и методологические основы своей теории. Важно, что в центре рассмотрения философа находится человеческая личность, усилия которой он рассматривает как основу для разрешения противоречий. А.С. Ахиезер видел выход для России только «в развитии массовой медиационной диалогической культуры», с тем чтобы, наконец, преодолеть разрушительную для общества специфику страны, в которой так и «не сложились эффективные институты, способные обеспечить бесконфликтное сотрудничество, диалог между ценностями, сообществами традиционного типа и ценностями медиационной критики, не выявилась достаточно развитая способность преодолевать исторически сложившийся в стране раскол между ними» [2].

По мнению Л.В. Кирьяновой, педагога-психолога отделения психолого-педагогической помощи, столкновение различных мнений и позиций в обществе происходит постоянно: в бизнесе, в спорте, за внимание противоположного пола, за поступление в вуз, за хорошее место работы и пр. Далеко не всегда это приводит к конфликтам и столкновениям, поскольку «социальную ткань» нашего общества связывает способность людей предполагать, как может развиваться взаимодействие, и согласовывать с другими свои действия, цели и ценности [3 Кирьянова Л.В. Медиация – ключ к миру. Методические рекомендации по практическо-

му применению медиации / сост. Кирьянова Л.В. – Сыктывкар: ГБУ РК «РЦСТ», 2017. – 72 с.].

Медиация как один из способов разрешения споров, отвечающий вызовам современного общественно-экономического развития, является «инвестицией» не только в развитие правовой культуры и общественных отношений, но и, прежде всего, в создание психологически здорового будущего поколения. Медиация применима в неограниченном количестве отраслей и видах деятельности, однако, наиболее востребована в сфере экономических отношений.

Медиация – переговорный процесс, используемый в сложных или конфликтных ситуациях. Поэтому она может иметь самое широкое применение. Конфликты, с которыми сталкивались медиаторы и в которых имеется опыт работы за время применения медиации, довольно обширный.

Так, в социально-экономической и политической сферах работали с конфликтами:

- по уплотнительной застройке в городской черте;
- между политиками;
- в трудовых конфликтах (забастовках).

В сфере производства работали с конфликтами между всеми типами групп:

- между инвестором и хозяевами предприятий;
- между инвестором, хозяевами, администрацией предприятий;
- между администрацией и коллективом по поводу распределения, предполагаемой прибыли, увольнения, сокращения, невыплаты зарплаты;
- между руководителями различных подразделений по поводу разделения функций, имущества и пр.
- внутри администрации по поводу продвижения, принятия решений и т. д.
- между инвестором, проектировщиками, властью различных уровней и населением.

В торгово-финансовой сфере можно выделить конфликты, типичные и для других фирм или предприятий. Так, это были конфликты:

- между руководителями и подчиненными, где причинами конфликта могли быть, например, необоснованные претензии руководителя, его незнание специфики работы на местах, командного тона, игнорирования мнений и проблем работников, безоговорочной поддержки позиции клиента («Вы должны облизывать клиента»), непонимание необходимости кратковременных отвлечений сотрудников для сохранения работоспособности и т. д.;
- между специалистами и представителями инспектирующих органов;
- между опытными и более образованными молодыми работниками (взаимные обвинения в недостаточном уважении, опасении опытных, что молодой резерв старается их «подсидеть», недовольство молодых тем, что опытные сопротивляются нововведениям, саботируют выполнение распоряжений молодых начальников);
- между подразделениями (по поводу распределения рабочих заданий, сваливания работы друг на друга);
- между работниками и клиентами (из-за понижения процентных ставок и других неблагоприятных изменений, не зависящих от работников банка, из-за необоснованных требований и претензий клиентов (оформить кре-

дит или сделать выплаты по неправильно оформленным документам, обслуживать в нерабочее время), их грубости или непонятливости);

- между специалистами разных профилей (например, экономистами и юристами)

В государственных административных учреждениях могли быть конфликты, подобные конфликтам на предприятиях:

- между сотрудниками разных подразделений (из-за пересечения функций, недостаточной обеспеченности информацией, перегрузки сотрудников, несоответствия их прав и обязанностей);
- с другими административными структурами (из-за того, что данное управление новое, из-за несовершенства законодательства, различия в идеологии с рядом властных структур);
- с клиентами, установка клиентов в отношении «бюрократов», установка сотрудников на борьбу с клиентами, их претензия на обладание «монополией на истину», незнание клиентами законов, неправильное понимание ими функций чиновников, противоречие ценностных установок, несовершенство процедуры работы с клиентами, агрессивность и бестолковость клиентов [там же с. 14 – 15].

Современные отрасли становятся клиенто-ориентированными, что означает постоянное внимание специалистов разных профессий к удовлетворенности человека. Это умение выявить потребности человека, удовлетворить их, превзойдя его ожидания и таким образом сделать его счастливым.

Повышение клиенто-ориентированности связано, в том числе, с выстраиванием диалога с клиентами. В прошлом бывало так, что с клиентами работали исключительно в рамках нормативных документов, законов, правил и норм обслуживания. Это снижало удовлетворенность человека, вызывало его недовольство, и, как следствие, возникали претензии, жалобы и даже обращения в суды. Вспомнить хотя бы художественный фильм «Дайте жалобную книгу» и др.

Рынок услуг наиболее чувствителен к малейшим внешним колебаниям, т.к. его участники слишком подвержены «паническим настроениям». Разрабатываются новые услуги и новые «фишки» для «перехвата» клиентов из банков – конкурентов. В то же время профессионалы в сфере услуг нацелены не только на привлечение новых клиентов, но и на удержании старых. Они стали понимать, что для эффективности своего развития необходим диалог с клиентами, а не только лишь чистая продажа своих услуг. Если «забыть» про дальнейшие потребности человека и «вогнуть» его в рамки нормативных документов, законов, правил и норм банковского обслуживания, то он начинает чувствовать себя уже «не на равных», а в чем-либо ущемленным. Вследствие этого начинают возникать претензии, жалобы и даже обращения в суды.

В связи с этим эффективным инструментом разрешения конфликтов в хозяйственном обороте могут стать альтернативные способы урегулирования споров. Этот институт работает в различных зарубежных правовых системах. Полагаем, что и в России он будет развиваться. И это совершенно оправданно. Стороны хозяйственного договора совершенно добровольно приняли обязательства, исполняли их. Значит, есть шанс разрешить спор, не прибегая к вмешательству в интересы сторон государственных органов, а привлеченный профессиональный медиатор может оказать содействие в разрешении конфликта, не внедряясь в интересы сторон.

Медиация не обрела популярности и в нашем государстве, хотя постепенно наращивает «поклонников». Многие люди, вне зависимости от сферы деятельности, не знают не только о преимуществах медиации, а даже о ее существовании.

Рассматриваемая нами банковская медиация является своевременной и достойной альтернативой в разрешении споров, возникающих в сфере банковских правоотношений. Медиация в банковской сфере успешно зарекомендовала себя в Германии и Англии, где по статистическим данным до 90% споров разрешаются с помощью медиации. Предоставление клиентам услуги медиации, возможно, снизит уровень напряженности в обществе и поможет восстановить доверие к банкам, которое в условиях кризиса 2014 – 2016 гг. было хорошо подорвано.

С внедрением медиации, возможно, решатся проблемы людей, желающих иметь дело с более качественным и клиенто-ориентированным сервисом обслуживания мирового уровня. Человек часто идет в «маленькие» банки для сохранения определенного уровня конфиденциальности в спорных ситуациях. Весьма актуальна и проблема жесткого отношения к людям коллекторских услуг, успевших «засветиться» в СМИ как структура, позволяющая себе действовать вне рамок закона.

В настоящее время медиация как способ урегулирования споров все больше привлекает внимания и завоевывает признание. Медиация между физическими лицами в формате семейной медиации более или менее известна, а вот между банком и его клиентами, как разновидность коммерческой медиации, имеет свои особенности.

Использование банковской медиации необходимо также для повышения уровня доверия к банковской системе. Это может быть особым видом коммерческой медиации и покрывать практически все сферы правоотношений, в которые вступает банк в процессе осуществления своей деятельности. Медиация может быть:

- акционерами банка;
- банками и их сотрудниками.

В данной работе мы рассмотрим отношения и споры между банками и их клиентами – юридическими и физическими лицами, заключающими кредитные соглашения.

Эта область является весьма актуальной, так как здесь задействован и один из реальных секторов экономики – малый и средний бизнес и физические лица, которые составляют основную массу заемщиков на рынке банковских услуг. Возникновение споров тормозит деятельность, «съедает» колоссальное количество времени, денежных средств, моральных ресурсов для урегулирования спора, который осуществляется в судебном порядке. В связи с этим возможны и проблемы с дальнейшим развитием отношений между людьми, а значит, и ростом объемов бизнеса.

Анализ литературных данных по проблематике и методам исследования показал, что преимущества медиации состоит в быстроте решения споров и носит неформальный характер его урегулирования. В отличие от медиации суды не всегда могут охватить все аспекты решения, а подходят к вынесению решений весьма специфично и узко. Конфликт зачастую возникает тогда, когда что-то угрожает тому, что является очень значимым и ценным для людей. Можно сказать, что эти опасения и тревоги являются интересами и каждый старается защитить их. За интересами в свою очередь стоят потребности, которые каждый хочет удовлетворить. В медиации идет работа как раз над истинными, глубинными интересами

ми человека, основанными на глубоко личных мотивах. В то время как при административном разрешении конфликта – судом, акцент стоит на заявлениях, лежащих на поверхности интересов.

Во Франции Союз таких медиаторов был создан 12 декабря 2002 года. Также многие отрасли имеют своих внутренних медиаторов или пользуются услугами консульских ассоциаций.

В Великобритании медиативные отношения начали применяться почти 20 лет назад. Там использование медиации для урегулирования коммерческих конфликтов становится одним из широко признанных инструментов во многих областях, в частности, экономике. Примерно в 75 – 80% случаев медиация приводит к достижению соглашения.

Терри Джонс описывает опыт внедрения медиации в банке Великобритании. Он говорит, что на начальном этапе анализа потенциальной эффективности медиации в банках Великобритании, были проанализированы статистически показательное число конфликтов, а которых можно было выделить ряд общих моментов:

- примерно 2/3 всех подобных случаев являлись последствиями решений о предоставлении ссуд, при их рассмотрении задним числом, были изначально не верными;
- были упущены возможности урегулирования споров еще до его достижения высокого уровня напряженности;
- банк слишком долго не уделял должного внимания спорному вопросу;
- были утеряны главные документы;
- детальный анализ претензий клиента на самом раннем этапе мог бы предотвратить возникшие проблемы;
- были проигнорированы сигналы о психической неуравновешенности клиентов.

С данными проблемами банки Великобритании боролись посредством улучшения обучения персонала, укорачивания пути движения информации, повышения уровня культуры.

Также было определено шесть факторов приводивших спор к высокому уровню напряженности:

- вопрос не был рассмотрен вовремя либо рассматривался на уровне, где у сотрудника не было достаточного опыта или полномочий для решения проблемы.
- клиент или банк изначально не были честны.
- клиенты считали, что если они поднимут достаточно большой шум и доставят банку неудобства, то им простят долг.
- на эмоциональные вопросы клиента давались юридические ответы.
- клиенты убеждали себя в правоте своей истории, в то время как факты и документы говорили об обратном.

Сегодня банки Великобритании улучшили свою работу и количество споров сократилось, данные факторы все равно продолжают действовать. Практически в каждой кредитной организации есть формализованные внутренние правила о порядке принятия решения и действий в той или иной конфликтной ситуации.

Есть разные мнения по вопросу кто же лучше всего подходит на роль медиатора в банковской сфере. В настоящее время, к примеру, организована «Гильдия

инвестиционных и финансовых аналитиков», которая активно занимается вопросами лоббирования по внедрению медиации в банковский сектор.

К сожалению, не все споры подлежат медиации, поэтому существует ряд критериев «медиабельности» споров и групп случаев, непригодных для медиации:

- если необходимо создать юридический, коммерческий или иной прецедент;
- если окончательное квалифицированное судебное решение может быть получено быстро;
- если стороны активно стремятся обеспечить публичность;
- если нет реальной заинтересованности в достижении договоренностей;
- если затрагиваются интересы сторон, не участвующих в процедуре.

При внедрении медиации в банковскую сферу также немаловажно учитывать такие риски, как:

- недоверие сторон к медиации, особенно банками, как к нечто новому и пока малоизвестному способу разрешения споров;
- одна из сторон настаивает на досудебном урегулировании, а вторая игнорирует это, считая себя в выигрышной позиции;
- в целях соблюдения принципа беспристрастности и не заинтересованности медиатора появляется необходимость в создании автономной;
- медиация может быть использована одной из сторон как средство оттягивания силового разрешения спора, зная заранее, что исполнять медиативное соглашение не планирует. В таком случае медиатору необходимо это заметить сразу и выйти из процедуры.
- выступает инициатором медиации, считая это проявлением слабости своей позиции;
- в банковской сфере: на процедуру медиации направляются их представители, которые имеют крайне ограниченные полномочия, что отражается на гибкости принятия решений. Также временные издержки значительны, т.к. требуются дополнительные согласования с лицами, принимающими решения.
- в случае юристов: в качестве представителей сторон есть вероятность того, что юрист не настроен на урегулировании спора во внесудебном порядке, так как считает, что свой профессионализм он может показать только в работе с судом, а именно победы в нем.

Таким образом, использование медиативной процедуры все шире и шире используется в банковской практике, причем в некоторых странах это использование закреплено на законодательном уровне.

Альтернативные способы урегулирования споров, примирительные процедуры могут стать эффективным инструментом разрешения споров по кредитным соглашениям между банком и гражданами. В различных зарубежных странах в банковской сфере медиация используется достаточно давно и имеет успешный опыт. Можно предположить, что и в Российских банках внедрение медиации даст не менее значимые результаты.

Также медиация предпочтительнее судебного разбирательства в силу своего более широкого охвата спорных вопросов по всему спектру проблем и использования широких подходов. В медиации идет работа с эмоциями человека, на уровне понимания и принятия согласованных решений представлениями спора самими сторонами, происходит налаживание партнерских и доверительных отношений [4; 5].

Несомненно, дело в характере взаимоотношений, что повышает доверие и к кредитной системе и увеличивает приток ресурсов и эффективность их использования. Это дает основания о прекращении использования банками публичных судебных форм решений споров, которые могут привести не только к нарушению банковской тайны, но и к потере оперативности, а как следствие доверительного отношения с гражданами.

Медиация имеет преимущества перед другими видами разрешения банковских споров (использование коллекторских агентств и передача дела в суд) по таким критериям, как удобство, скорость, конфиденциальность, способность сторон влиять на процесс принятия решения по спору [6]. На сегодняшний момент в банках имеются все объективные предпосылки для внедрения медиативной процедуры разрешения конфликтов и успешного ее использования. Большее количество конфликтов и споров может быть решено с помощью процедуры медиации.

Таким образом, для того чтобы в отношении внедрения медиации были выполнены и субъективные предпосылки, важно повысить уровень информированности людей, имеющих банковскую профессию, о возможностях медиации как эффективного инструмента разрешения споров.

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 года No 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года No 193-ФЗ).
2. Вечерина О.П. Памяти Александра Самойловича Ахиезера (1929 – 2007). // Вестник ФИМ. – 2017. – №4. – [Электронный ресурс.] – Режим доступа: [http://fedim.ru/wp-content/uploads/2018/02/Vestnik-FIM\\_4\\_2017.pdf](http://fedim.ru/wp-content/uploads/2018/02/Vestnik-FIM_4_2017.pdf)
3. Методические рекомендации по практическому применению медиации / сост. Кирьянова Л.В. – Сыктывкар: ГБУ РК «РЦСТ», 2017. – 72 с. [www.regionalcenter.rkomi.ru](http://www.regionalcenter.rkomi.ru)
4. Попов П.П. Развитие культурных переговоров как задача медиации (на примере взаимоотношений граждан и ЖКХ). – Педагогика: вчера, сегодня, завтра. – Т. 1. – №1. – 2018. – С. 74-78. <http://dprojournal.ru/index.php/pvsz/article/view/32>
5. Попов П.П., Мамбеталина А.С. Особенности формирования и разрешения конфликтов во временных трудовых коллективах. Педагогика: история, перспективы. 2020. Том. 3. № 1 . С. 59 – 77. DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-1-59-77
6. Игнатович А.В. Медиация как сфера урегулирования конфликта. Педагогика вчера, сегодня, завтра. 2019. Том. 2. № 3. С. 49-56. <http://dprojournal.ru/index.php/pvsz/article/view/60>

### REFERENCES

1. Federal Law of July 27, 2010 No. 193-ФЗ "On an Alternative Dispute Resolution Procedure with the Participation of a Mediator (mediation procedure)" (hereinafter - Federal Law of July 27, 2010 No. 193-ФЗ).
2. Vecherina O.P. In memory of Alexander Samoilovich Akhiezer (1929 - 2007). Bulletin of FIM. 2017. No. 4. [Electronic resource.]. Available at: [http://fedim.ru/wp-content/uploads/2018/02/Vestnik-FIM\\_4\\_2017.pdf](http://fedim.ru/wp-content/uploads/2018/02/Vestnik-FIM_4_2017.pdf)
3. Guidelines for the practical use of mediation, comp. Kiryanova L.V. Syktyvkar: GBU RK "RCST", 2017. 72 p. Available at: [www.regionalcenter.rkomi.ru](http://www.regionalcenter.rkomi.ru)

4. Popov P.P. The development of cultural negotiations as a task of mediation (for example, the relationship of citizens and housing and communal services). - *Pedagogy: yesterday, today, tomorrow*. (<http://dpo-journal.ru>). Т. 1. No. 1. 2018. P. 74-78. Available at: <http://dpo-journal.ru/index.php/pvsz/article/view/32>
5. Popov P.P., Mambetalina A.S., Ignatovich A.V. Features of conflicts in temporary labor collectives (for example, the organization of children's recreation). *Pedagogy: history, prospects*. 2020. Vol. 3. no. 1. PP. 59-77. (in Russ) DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-1-59-77.
6. Ignatovich A.V. The concept and essence of mediation and conflict. areas of application of mediation. *Pedagogy yesterday, today, tomorrow*. 2019. Vol. 2. no. 3. PP. 49-56. (In Russ., abstr. in Engl.). Available at: <http://dpojurnal.ru/index.php/pvsz/article/view/60>.

**Информация об авторе:** Попов Петр Петрович, магистрант кафедры жилищно-коммунального хозяйства факультета инженерных систем и сооружений ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет», тренер-медиатор, член Ассоциации медиаторов «НОМ»;  
Московская обл., г. Балашиха, Россия.  
e-mail: [fpb-2006@bk.ru](mailto:fpb-2006@bk.ru)

Поступила: 05.03.2020

После доработки: 24.04.2020

Принята к публикации: 27.04.2020

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи

**Information about the author:** Petr P. Popov master student of the Department of housing and communal services of the faculty of engineering systems and structures of the Voronezh State Technical University, coach-mediator, member of the Association of mediators «НОМ»;  
Balashikha Moscow Region, Russia.  
e-mail: [fpb-2006@bk.ru](mailto:fpb-2006@bk.ru)

The paper was submitted: 05.03.2020

Received after reworking: 24.04.2020

Accepted for publication: 27.04.2020

The author have read and approved the final manuscript.