

УДК 37.013

DOI 10.31654/2663-4902-2021-PP-1-76-83

Кузів М. З.

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри іноземних мов
та інформаційно-комунікаційних технологій
Західноукраїнського національного університету
mariakuziv@gmail.com
orcid.org/0000-0001-5283-9957

Кузів І. С.

викладач Галицького коледжу ім. В. Чорновола
ivankuzivv@gmail.com
orcid.org/0000-0001-7001-3681

ОСОБЛИВОСТІ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ЗА ДОПОМОГОЮ МЕДІАЦІЇ

У статті досліджено особливості вирішення конфліктів за допомогою медіації. Зазначено, що випадки успішного завершення переговорів сторін конфлікту в форматі медіації поодинокі, це скоріше виняток, ніж правило. І головними причинами такої ситуації є відсутність законодавчо закріпленого механізму медіації та брак теоретичних і практичних досліджень стосовно цієї теми. Тому проблема медіації є особливо актуальною в Україні на сьогоднішній день. Зазначено, що метою медіації є орієнтування на досягнення обопільної згоди, консенсусу, прийняття спільного рішення, яке задовольнятиме обидві сторони конфлікту. З'ясовано, що медіація налічує чітко організовану послідовність кроків, які є обов'язковими для успішності всього її процесу. Традиційно медіація складається з декількох стадій, і кожна із стадій має свої конкретні цілі та завдання. Медіація, як і переговори, починається з розробки процедури, правил роботи та визначення послідовності роботи і відповідальності. Це робиться на стадії вступу в медіацію. Потім починається наступна стадія медіації – презентації сторін. Далі йде дискусія з вироблення питань для переговорів. Якщо в результаті не вдається узгодити питання, які необхідно обговорити, медіатор застосовує кокус і розмовляє зі сторонами індивідуально. Після вироблення питань переходять до наступних стадій: дискусії з вироблення пропозицій та підготовки проекту угоди. Завершальною стадією медіації є вихід з медіації. Основна її мета – створити розуміння у сторін, що вони будуть робити, коли медіація закінчиться. Отже, медіація – це інноваційний спосіб вирішення конфліктів у сучасному світі. Основним позитивним ефектом використання медіації є те, що після її завершення сторони чітко знають, що результат, до якого вони прийшли, був вироблений безпосередньо ними. У кожній зі сторін конфлікту, що вирішений за допомогою медіації, не залишиться відчуття, що її опонент отримав більше, ніж інша сторона. Оскільки, як зазначалося вище, випадки успішного завершення переговорів у форматі медіації в Україні на сьогоднішній день поодинокі, залишається потреба у подальшому вивченні цієї теми.

Ключові слова: конфлікт, консенсус, медіація, медіатор, стадії медіації.

Постановка проблеми. Зростання соціальної ролі особистості, гуманізація і демократизація суспільства, динамізм соціально-економічних і соціокультурних процесів, їхня інтеграція та глобалізація вказують на важливість спеціальної професійної підготовки для побудови конструктивних безконфліктних відносин. Тому важливу роль у подоланні конфліктів сьогодні відіграє медіатор. Метою медіації є орієнтування на досягнення обопільної згоди, консенсусу, прийняття спільного рішення, яке задовольнятиме обидві сторони конфлікту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Враховуючи актуальність та роль медіації у сучасному світі, питанням медіації займаються чимало науковців, зокрема Х. Бесемер, Н. Білик, А. Гаврилішин, Б. Леко, Л. Тимчук, Г. Чуйко тощо. Однак на сьогоднішній день ще не з'ясовано усі аспекти зазначеної проблеми, зокрема постійно виникає питання: яким чином зробити процес медіації максимально ефективним?

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Варто зазначити, що випадки успішного завершення переговорів сторін конфлікту в форматі медіації поодинокі, це скоріше виняток, ніж правило. І головними причинами такої ситуації є відсутність законодавчо закріпленого механізму медіації та брак теоретичних і практичних досліджень стосовно цієї теми. Тому проблема медіації є особливо актуальною в Україні на сьогоднішній день та потребує подальших наукових досліджень.

Формулювання мети статті. Слід звернути увагу, що медіація налічує чітко організовану послідовність кроків, які є обов'язковими для успішності всього її процесу. Традиційно медіація складається з декількох стадій, кожна із стадій має свої конкретні цілі і завдання. Метою статті є ознайомлення зі стадіями медіації, які є запорукою якісного медіаційного процесу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Медіація, як і переговори, починається з розробки процедури, правил роботи та визначення послідовності роботи і відповідальності. Це і робиться на стадії вступу в медіацію.

Вступ у процес медіації. Основна мета цієї стадії – підготувати сторони до переговорів, тобто зробити процес медіації ясным і передбачуваним для учасників переговорів.

Для цього необхідно виконати такі завдання:

- познайомитися і налагодити конструктивний контакт зі сторонами;
- уточнити готовність сторін вирішувати свій конфлікт і поінформувати про основні принципи та правила поведінки під час медіації;
- дізнатись про те, що очікують сторони протягом процесу медіації;
- розповісти про відповідальність сторін у цьому процесі і про свою роль у ньому;
- визначити регламент роботи;
- створити атмосферу довіри, почуття безпеки і рівноправності сторін;
- відповісти на питання сторін і забезпечити всі необхідні потреби на час ведення переговорів [1].

Особлива увага на цій стадії звертається на конфіденційність процесу, розповідається про правила поведінки учасників. Медіатор говорить про своє право на проведення «кокусу» (індивідуальні зустрічі із кожною зі сторін під час процесу медіації), з'ясовує в учасників, чи всі сторони, від яких залежить прийняття рішення, присутні на переговорах, і пропонує їм підписати угоду про участь у медіації (частіше така угода укладається усно). Якщо вступ у медіацію зроблено правильно, то результатом буде атмосфера довіри як до процесу, так і до самого медіатора [2].

Настільки довга і стандартна процедура зазвичай здається початківцям-медіаторам зайвою, і вони намагаються її скоротити. Однак досвід показує, що скорочення вступної процедури, як правило, призводить до різкого збільшення часу, а то і до зриву всього процесу медіації.

Якщо сторони не готові до медіаційного процесу та відмовляються підписати угоду, то краще медіацію взагалі не починати.

Важливо, щоб з перших слів медіатора сторони розуміли однозначність процесу медіації та незаперечності процедурної його частини. Впевненість у своїх діях – це саме те, що необхідно для медіатора на цій стадії.

Добррозичливість і завзятість, діалог зі сторонами, а не монолог, яскрава виразна мова, спокій – все це допомагає медіатору у процесі становлення довіри. Мова медіатора повинна бути точною, чіткою і обов'язково емоційно нейтральною.

Типові помилки початківця-медіатора на цій стадії пов'язані з тим, що іноді він дотримується правил медіації про те, що сторони несуть повну відповідальність за те, що відбувається. Так, дійсно медіатор не несе відповідальності за прийняті сторонами рішення, але несе повну відповідальність за те, як вони будуть домовлятися. У цьому полягає його професійна компетентність.

Часто для вирішення конфлікту однієї медитаційної сесії може не вистачити, тому потрібно провести їх дві, три і більше. Найбільш часто повторюється помилка – острах не встигнути закінчити медіацію за час однієї сесії. Слід пам'ятати, що медіація – це процес, який має в кожному окремому випадку свою швидкість і свою тривалість.

Спроба прискорити процес вироблення довіри сторін і їх рух у переговорах частіше за все ні до чого доброго не веде. Необхідно рухатися разом зі швидкістю сторін, але не варто тягнути час, якщо це можливо.

Після угоди про процедуру переговорів починається наступна стадія медіації – *презентації сторін*. Основна мета презентації сторін – надати можливість сторонам розповісти про те, що сталося і як кожен із них трактує ситуацію конфлікту.

Основні завдання медіатора на цій стадії:

- уважно вислухати сторони (спочатку одну, потім іншу);
- не допустити порушення процедури, не давати сторонам перебивати і ображати один одного;
- уточнити у сторін, чи правильно ви зрозуміли те, що вони говорили, або дати зворотний зв'язок про те, як ви зрозуміли, видаляючи факти конфліктної ситуації і сприйняття цих фактів сторонами (їх інтерпретації);
- знижувати рівень агресивності оцінок, які дають сторони одна одній;
- уточнити, що хотіли б сторони отримати в результаті їх переговорів [3].

Зазвичай медіатор після прийняття рішення про перехід до цієї стадії звертається до однієї зі сторін (зазвичай до тієї, яка звернулася з проханням про проведення медіації) та пропонує детально розповісти, у чому, на її погляд, полягає обговорювана проблема.

У процесі розповіді він, як правило, не втручається, лише перепитує, якщо йому що-небудь незрозуміло.

Після закінчення промови першої сторони медіатор говорить про те, що він хотів би уточнити, чи правильно він зрозумів те, що розповіла сторона. Потім переказує почуте, виділяючи факти, їх інтерпретацію і ставлення, яке виникало у сторони в результаті сприйняття поведінки і дій «кривдника». При переказі медіатор не чинить ніяких оцінок, нічого не інтерпретує, дозволяючи собі тільки структурувати виклад. Завершується переказ стандартними питаннями типу: «Чи правильно я вас зрозумів? Я не упустив нічого істотного?».

Не варто допускати своїми питаннями повторного виступу сторони, яку медіатор вже вислухав. Навіть якщо вона ще не все сказала, і у неї, і у медіатора є в подальшому можливість усе уточнити.

Після цього медіатор звертається до іншої сторони і просить її розповісти своє бачення проблеми. Він так само, як і в першому випадку, ставить уточнювальні питання і повторює почуте, виділяючи ті ж факти, про які говорила перша сторона, інтерпретації другої сторони і почуття, які виникають у другої сторони при таких інтерпретаціях.

Найбільш типовою проблемою, що постає перед медіатором на стадії презентації сторін, є необхідність утримати агресію однієї сторони під час виступу іншої і домогтися того, щоб сторони не перебивали один одного. Часто одна сторона реагує на розповідь іншої бурхливими емоціями, весь час намагається втрутитися і виправити сказане.

Завдання медіатора – регулювати баланс часу, активності і права сторін у процесі медіації.

Після стадії презентації сторін іде *дискусія з вироблення питань для переговорів*. Основна мета дискусії – сформулювати питання для переговорів.

Основні завдання, що потрібно розв'язати на цій стадії:

- 1) дати можливість сторонам висловити свої емоції («вентилувати емоції»);
- 2) управляти процесом, не допускаючи образ один одного;
- 3) слідкувати за тим, щоб емоції учасників не виходили з-під контролю;
- 4) зрозуміти емоційну глибину конфлікту;
- 5) отримати додаткову інформацію про суть конфлікту;
- 6) уточнити позиції сторін щодо бажаного результату переговорів;
- 7) виділити основні питання, які хвилюють учасників;
- 8) оцінити, чи необхідний кокус для подальшої роботи зі сторонами;
- 9) організувати конструктивні переговори, якщо ви відчуваєте, що кокус не потрібен [4].

Дуже добре, якщо в результаті вдається узгодити питання, які необхідно обговорити, і про що слід домовитися. У такому випадку медіатор може перейти до обговорення можливих пропозицій щодо врегулювання конфлікту. Але так буває не часто. У певний момент ситуація не дає просування до розширення поля конфлікту, виникає відчуття, що хтось чогось недоговорює; медіація «пішла по колу».

У такому разі медіатор зазвичай застосовує кокус і розмовляє зі сторонами індивідуально, щоб підготувати їх до подальших переговорів.

Кокус – це індивідуальна бесіда з кожною із сторін (по черзі). Саме слово «кокус» у перекладі означає «час ради старійшин». Даний термін використовується в міжнародних переговорах та медіації [5].

Основна його мета – підготувати учасників конфлікту до подальших конструктивних переговорів.

Для цього медіатор повинен виконати такі завдання:

- працювати з емоціями учасників (якщо необхідно, дати зрозуміти стороні, що він бачить її стан);
- виявити справжні (реальні) інтереси сторони;
- з'ясувати наявність конфіденційної інформації;
- сформулювати разом зі сторонами (індивідуально з кожною) питання для обговорення;
- підготувати зі стороною формулювання можливих пропозицій, виходячи з інтересів, а не початкових позицій;
- перевірити висунуті на переговорах пропозиції на реалістичність;
- працювати з дисбалансом сил;
- навчити сторону конструктивного внесення пропозицій [6].

Як вже було зазначено, кокус проводиться з кожною стороною по черзі. У вступі в медіацію оговорюється право медіатора на його призначення. Тут пропонується класичний порядок стадій ведення медіації. Однак слід зазначити, що кокуси можуть призначатися в будь-якому місці медіації: від стадії презентації до підписання угоди.

У реальній практиці порядок призначення кокусів залежить від перебігу медіації. Оскільки кокус є дуже важливим для підготовки сторін до переговорів, то медіатор сам визначає, коли його краще провести.

Першими на кокус запрошуються:

- найбільш агресивна сторона;
- перша сторона, що звернулась;
- «слабка» сторона;
- сторона, позиція якої неоднозначна [7, с. 277].

У кокусі відбувається уточнення позицій сторін і усвідомлення справжніх інтересів, а також активізація та аналіз не тільки позиції однієї сторони, а й іншої. Медіатори-початківці припускаються в кокусах низки помилок. Найбільш характерним є бажання встановити довірливі стосунки зі стороною.

Бажання об'єктивно показати стороні проблему часто призводить до спроб вмовити увійти в становище іншого учасника. Сторони можуть підкоритися такому

впливу, але майже завжди будь-який тиск і навіювання з боку медіатора створює згодом різні ускладнення.

У кокусах не можна робити:

- емоційно приєднуватись до сторони і співчувати їй;
- давати оцінки тому, що відбувається;
- нав'язувати свої висновки;
- погоджуватися із конфліктуючими;
- повідомляти зайву інформацію;
- моралізувати поведінку сторін, бути повчальним;
- порушувати конфіденційність;
- брати на себе функції захисника;
- проводити переговори;
- давати поради і рекомендації;
- надавати психологічну підтримку і допомогу [8].

Медіатор після закінчення кокусу обов'язково повинен уточнити, що саме з обговорюваного може бути висвітлено в присутності іншої сторони при продовженні медіації.

Тільки якщо медіатор виконав усі завдання кокусу і сторони готові вести переговори з вироблених питань, можна переходити до наступної стадії.

Дискусія з вироблення пропозицій. Основна мета даного етапу – виробити варіанти пропозицій для врегулювання конфлікту.

Медіатор на цій стадії повинен виконати такі завдання:

- 1) остаточно узгодити зі сторонами питання для обговорення;
- 2) визначити порядок обговорення питань;
- 3) допомогти сторонам продукувати пропозиції;
- 4) перевірити висунуті пропозиції на реалістичність;
- 5) уточнити, як сторони розуміють пропоновані варіанти вирішення ситуації;
- 6) перевіряти, наскільки висунуті пропозиції відповідають інтересам сторін [8].

Медіатор організовує вироблення пропозицій. Успіх роботи на цьому етапі де в чому залежить від інтелектуальних можливостей сторін. Якщо хоча б одна зі сторін не здатна до раціональних міркувань, то медіація ніколи не приведе до успіху.

Існує правило, взяте з практики: якщо сторони не просять представляти їх пропозиції на спільній зустрічі, то краще, якщо вони самі будуть презентувати свої пропозиції. Звичайно, на результативність процесу впливає і мистецтво медіатора. Медіатор організовує обговорення кожного пункту, допомагаючи сторонам генерувати пропозиції, перевіряє їх на реальність, допомагає редагувати, перевіряє на однозначність розуміння. Якщо все-таки сторони змогли обговорити всі можливі варіанти пропозицій і знайшли варіант, який їх задовольняє, можна переходити до наступної стадії – підготовка проекту угоди.

Підготовка проекту угоди. Основна мета даного етапу – скласти угоду, яка буде працювати, тобто сторони будуть її виконувати.

Головні завдання медіатора на цій стадії:

- перевірити ще раз, що висунуті пропозиції відповідають інтересам сторін;
- домогтися, щоб текст угоди був написаний (чи проговорився) чітко, ясно й однозначно;
- перевірити, чи правильно сторони розуміють, що буде відбуватися після того, як вони завершать медіацію;
- перевірити угоду на реалістичність;
- обговорити і включити санкції в разі невиконання угоди будь-якою зі сторін [8].

Отже, пропозиції сформовані, сторони переходять до вироблення угоди. Тут відбувається перевірка висунутих пропозицій на реальність, остаточне редагування письмового тексту, який однаковою мірою влаштовує сторони. Потім обговорюються заходи, які можуть бути прийняті кожною зі сторін у разі порушення угоди. Це досить важка стадія. Якщо конфліктуючі сторони дійшли до неї, то, як правило, вони

знаходяться в стані творчого підйому, насаги, пов'язаного зі зняттям напруги і відчуттям завершення конфлікту. Тут сторони починають поспішати і можуть «втратити реальність», тобто намагаються якомога швидше завершити медіацію.

Медіатор повинен бути впевнений, що укладена угода є реалістичною і задовольняє інтереси сторін. Він постійно перевіряє у однієї та іншої сторони формулювання майбутньої угоди.

Іноді сторони підписують також угоду про способи вирішення конфліктних ситуацій, які можуть виникнути між ними в майбутньому. Якщо сторони склали угоду, природно, вони повинні її підписати. Але не варто поспішати. Медіатор повинен дати сторонам можливість ще раз подивитися на угоду. Не треба квапити сторони її підписувати, навіть якщо одна зі сторін наполягає на цьому. Якщо угода задовольняє їх інтереси, вони підпишуть її, але якщо щось було упущено і одна зі сторін в стані ейфорії була неуважна при обговоренні пропозицій, що призвело до угоди, яка не відповідає її інтересам, незадоволена сторона все одно не буде виконувати пункти угоди.

Краще знову повернутися в кокус і обговорити, що відбулося, що сторона відмовляється підписувати угоду. Найефективніше відразу врегулювати суперечності, ніж створити передумови для постконфлікту, що тільки погіршить ситуацію, а не вирішить її.

Наступною стадією медіації є *вихід з медіації*. Основна її мета – створити розуміння у сторін, що вони будуть робити в подальшому, коли медіація закінчиться.

Головні завдання медіатора:

- завершити процес медіації;
- подякувати сторонам за роботу;
- перевірити задоволеність сторін результатом медіації (якщо угода підписана);
- узгодити дії і систему зв'язку та оповіщення, якщо сторони повинні будуть продовжити медіацію найближчим часом [8].

Зазвичай медіатор дякує сторонам за конструктивну, успішну роботу, висловлює надію, що і він виправдав довіру сторін тощо.

Завдання цієї стадії – отримання медіатором зворотного зв'язку про результати роботи. Сторони оцінюють, наскільки вони задоволені досягнутою угодою, наскільки вони задоволені самою процедурою медіації за участю медіатора, а також вони оцінюють свій емоційний стан.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Отже, медіація – це інноваційний спосіб вирішення конфліктів у сучасному світі. Основним позитивним ефектом використання медіації є те, що після її завершення сторони чітко знають, що результат, до якого вони прийшли, був вироблений безпосередньо ними. У кожній зі сторін конфлікту, що вирішений за допомогою медіації, не залишиться відчуття, що її опонент отримав більше, ніж інша сторона. Оскільки, як зазначалося вище, випадки успішного завершення переговорів у форматі медіації в Україні на сьогоднішній день поодинокі, залишається потреба у подальшому вивченні цієї теми.

Література

1. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. URL: http://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_view_314.html
2. Медіація в ПТНЗ: досвід, що базується на позитивному спілкуванні. Дніпропетровськ: Друкарня ДНЗ «МВПУПІТ», 2016. 48 с.
3. Медіація ефективно вирішення конфліктів. URL: <http://www.voas.gov.ua/work/med-ats-ya/med-ats-ya-efektivne-vir-shennyakonfl-kt-v>
4. Besemer Ch. Mediation: Vermittlung in Konflikten. Königsfeld: Stiftung Gewaltfreies Leben [u.a.], 2007. 146 s.
5. Тимчук Л. І., Білик Н. М. Основи медіації в соціальній роботі: навч.-метод. посіб. Чернівці: Вид-во ЧНУ ім. Юрія Федьковича, 2016. 137 с.

6. Альтернативне вирішення спорів (медіація). URL: <http://avantgardelaw.webnode.com.ua/mediation>
7. Гаврилішин А. Медіація як альтернативний спосіб вирішення спорів. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2014. № 5. Т. 1. С. 275–278.
8. Лєко Б., Чуйко Г. В. Медіація: підручник. Чернівці: Книги XXI, 2011. 464 с.

References

1. Profilaktyka i vyrishennia konfliktu z vykorystanniam mediatsii: sotsialno-pedahohichniy aspekt [Conflict prevention and resolution using mediation: socio-pedagogical aspect]. URL: http://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_view_314.html [in Ukraine].
2. *Mediatsiia v PTNZ: dosvid, shcho bazuietsia na pozytyvnomu spilkuvanni* (2016). [Mediation in vocational schools: an experience based on positive communication]. Dnipropetrovsk: Drukarnia DNZ «MVPUPIT» [in Ukraine].
3. Mediatsiia efektyvne vyrishennia konfliktiv [Mediation as effective conflict resolution]. URL: <http://www.voas.gov.ua/work/med-ats-ya/med-ats-ya-efektivne-vir-shennyakonfl-kt-v> [in Ukraine].
4. Besemer, Ch. (2007). Mediation: Vermittlung in Konflikten. [Mediation: intermediation in conflicts]. Königsfeld: Stiftung Gewaltfreies Leben [u.a.] [in Germany].
5. Tymchuk, L. (2016). Osnovy mediatsii v sotsialni roboti [Basics of mediation in social work]. Chernivtsi: Vydavnytstvo ChNU im. Yurii Fedkovycha [in Ukraine].
6. Alternatyvne vyrishennia sporiv (mediatsiia). [Alternative dispute resolution (mediation)]. URL: <http://avantgardelaw.webnode.com.ua/mediation> [in Ukraine].
7. Havrylishyn, A. (2014). Mediatsiia yak alternatyvnyi sposib vyrishennia sporiv. [Mediation as an alternative way of resolving disputes]. *Naukovyi Visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu – Scientific Bulletin of Kherson State University*. 5. 1. [in Ukraine].
8. Leko, B. & Chuiko, H. (2011). *Mediatsiia* [Mediation]. Chernivtsi: Knyhy XXI [in Ukraine].

Kuziv M.

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Associate Professor at the Department of Foreign Languages and Information and
Communication Technologies
West Ukrainian National University
mariakuziv@gmail.com
orcid.org/0000-0001-5283-9957

Kuziv I.

teacher of V. Chornovil Galician College
ivankuzivv@gmail.com
orcid.org/0000-0001-7001-3681

FEATURES OF CONFLICT RESOLUTION THROUGH MEDIATION

*The article examines the features of conflict resolution through mediation. **The goal** of the article is to get acquainted with the stages of mediation, which are the key to a quality mediation process. The article uses descriptive **methods** and a method of analysis of scientific literature. **The result** of the study is the systematization of information about the stages of mediation. It is noted that the cases of successful conclusion of negotiations between the parties of the conflict in the format of mediation alone are the exception rather than the rule. The main reasons for this situation is the lack of a legally established mechanism of mediation and the lack of theoretical and practical research on this topic. **Scientific novelty** is that the problem of mediation has been further developed. Therefore, the problem of mediation is especially relevant in Ukraine today. It is noted that the purpose of mediation is to focus on reaching a mutual agreement, consensus, making a joint decision that will satisfy both parties of the*

*conflict. It turns out that mediation has a well-organized sequence of steps that are mandatory for the success of its entire process. **The practical significance** is that the information presented in the article can be used in practical mediation. Traditionally, mediation consists of several stages, and each of the stages has its own specific goals and objectives. Mediation like negotiations begins with the development of a procedure, rules of procedure and determination of the sequence of work and responsibilities. This is done at the stage of entering into mediation. Then the next stage of mediation begins – the presentation of the parties. This is followed by a discussion on the development of issues of negotiations. If the result fails to agree on the issues to be discussed, the mediator uses a caucus and talks to the parties individually. After working out the issues, they move on to the following stages: discussions on drafting proposals and preparing a draft agreement. The final stage of mediation is withdrawal from mediation. Its main goal is to create an understanding among the parties of what they will do when the mediation is over.*

Key words: conflict, consensus, mediation, mediator, stages of mediation.