КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ
– это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.
ИНЦИДЕНТ
– это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.
КОНФЛИКТ
– это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

- Предоставление партнеру возможности выговориться.
- Вербализация эмоционального состояния:
- Своего;
- Партнера.
- Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
- Проявление интереса к проблемам партнера.
- Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
- В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
- Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
- Обращение к фактам.
- Спокойный уверенный темп речи.
- Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.
- Перебивание партнера.
- Игнорирование эмоционального состояния:
- Своего;
- Партнера.
- Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
- Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
- Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
- Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
- Поиск виноватых и обвинение партнера.
- Переход на «личности».
- Резкое убыстрение темпа речи.
- Избегание пространственной близости и наклона тела.

Я не кто-то, я не что-то
Я не это1, а вот это2 (отличное от это1), я это2 на столько то
Я отличаюсь от своего эталона на столько то
Я такой(ая) то, я могу то-то и столько-то. Для этого мне нужно…

Хорошо/Плохо
Этапы медиации

Этапы проведения медиации:

а.) Вступительное слово медиатора

б.) Презентация сторон

в.) Дискуссия

г.) Кокус

д.) Формирование повестки дня

ж.) Выработка предложений

з.) Подготовка соглашения

и.) Выход из медиации