

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ В РАБОТЕ МЕДИАТОРА

Медиатор – это нейтральный посредник между конфликтующими сторонами, помогающий им восстановить способность понимать друг друга и самим прийти к решению конфликта. Стоит отметить, что конфликт всегда сопровождается негативными переживаниями и эмоциями. В результате чего нарушается коммуникация между противостоящими сторонами, что вызывает сложности для принятия рациональных и эффективных способов решения проблемных ситуаций. Поэтому так важно для медиатора организовать пространство для конструктивного диалога и наладить коммуникацию между сторонами посредством определенных коммуникативных техник.

Многие коммуникативные техники в восстановительную медиацию пришли из психологии. Рассмотрим наиболее часто используемые при проведении программ примирения.

Техника «Пассивное слушание» - это внимательное выслушивание человека почти без внешней реакции на его слова. Применяется при сильном эмоциональном возбуждении собеседника. Она дает возможность участникам программы выговориться, а медиатору – показать им, что их слышат и понимают.

Техника «Активное слушание» помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника. Кроме того, использование приемов активного слушания может побуждать участников программы примирения к ответам, направлять беседу в нужное русло и способствовать лучшему пониманию и верной интерпретации информации, полученной в ходе медиации.

Приемы активного слушания:

Эхо-техника - это повторение отдельных слов или словосочетаний медиатором, без каких бы то ни было изменений.

Уточнение - просьба ведущего восстановительной программы уточнить или разъяснить что-либо из сказанного участниками, недосказанность и неточность высказываний приводит к домысливанию. Данный прием позволяет сохранить понимание мыслей и чувств конфликтующих сторон, уточнить и прояснить все подробности.

Перефразирование – это переформулирование своими словами основной идеи сообщения с целью подтвердить, либо уточнить свое понимание переданного сообщения, его содержательной части. В процессе рассказа и понимания ситуации у медиатора формируется некоторое предположение, что для участников конфликта является наиболее важным (Как я понял, основной сложностью для вас является...; Больше всего вас волнует...; Самым важным для вас является...). Перефразирование помогает ведущему программы примирения получить обратную связь от участников диалога. В результате, собеседники получают подтверждение, что они были правильно поняты, либо у них появляется возможность скорректировать свои высказывания.

Резюмирование - это прием, с помощью которого медиатор подводит итог значительной части рассказа собеседника (подведение итогов: фаза прошлого, настоящего и будущего) или всего разговора в целом. Основное правило формулировки резюме состоит в том, что оно должно быть предельно простым и понятным.

«Я-высказывание» - умение говорить о своих чувствах, состояниях, опасениях от первого лица. Медиатор предлагает сторонам обращаться друг к другу в форме «я-высказывания», сообщать о своих чувствах и состоянии.

Отражение чувств - этот прием позволяет прояснить, уточнить, либо опровергнуть восприятие эмоционального состояния участника программы на данный момент медиатором (Мне кажется, вас это очень огорчает...).

Пауза молчания - Когда задается важный вопрос, изменяющий отношение, затрагивающий ценности, человеку требуется время на размышление. Часто пауза - это признак того, что участник программы задумался, размышляет, пытается понять свои чувства, переосмыслить произошедшее, то есть происходит процесс внутренних изменений. Молчание в работе медиатора - это приглашение участников конфликтной ситуации в пространство диалога. Не рекомендуется сразу задавать следующий вопрос, подсказывать готовое решение.

При проведении программ примирения медиатор использует разные типы вопросов:

Открытые вопросы требуют развернутого ответа или объяснения. Могут начинаться со слов: «Как...?», «Кто...?», «Каково ваше мнение?». При таком общении формируется непринужденная атмосфера, однако собеседник может испытывать затруднения при ответе. Особенно сложности вызывает вопрос об испытанных эмоциях и чувствах.

Закрытые вопросы предполагают однозначный ответ «да» или «нет», проясняют некоторые факты. Это сокращает время разговора, но может вызвать ощущение допроса у собеседника, кроме того, вместо размышления и внутреннего изменения может возникнуть внешнее согласие со всем, о чем говорит медиатор (поскольку это проще).

Альтернативные вопросы представляют собой нечто среднее между открытыми и закрытыми вопросами и предлагают несколько вариантов ответов, с одной стороны, давая возможность участнику программы примирения выразить согласие с каким-либо из предложенных вариантов, а с другой - оставляют вопрос «открытым». Например: «Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение? Растерянность? Или что-то еще?».

Управление процессом коммуникации с помощью предложенных техник, профессионально заданные вопросы помогают медиатору организовать конструктивный диалог между участниками, побуждают стороны к анализу конфликтной ситуации, помогают отделить эмоции от поступков, шире взглянуть на возникшую проблему, выслушать и понять точку зрения конфликтующих сторон, объективно оценить свои возможности.

Составил: Демина Е.В.