



Комунікативні техніки ТА НАВИЧКИ В МЕДІАЦІЇ

Практикум з медіаторних технологій

Коло конфлікту

- Емоції
- Стереотипи
- Упередження
- Негативне ставлення до людей, які мають різні особливості

- Немає даних
- Конфліктуючі цифри
- Різні джерела
- Різні процедури збору даних



Результат виконання соціальних ролей

Відмінності у поглядах, цінностях, переконаннях

Матеріальні, процесуальні та психологічні інтереси

Комунікативні навички

це вміння встановити контакт, підтримати розмову, навички синтонного спілкування, вміння домовлятися та наполягати на своїх правах.

Відновлювальна комунікація

допомагає подивитися з усіх боків на конфліктну подію (в т.ч. зрозуміти стан інших її учасників), оцінити важливі наслідки, самому зробити усвідомлений вибір подальших дій.



Завдання і техніки відновлювальної комунікації

Створення та підтримка довірчого контакту

- Техніка активного слухання
- Техніка пасивного слухання
- Техніка «віддзеркалення»

Розуміння співрозмовника, допомога в розумінні ситуації

- Формулювання запитань
- Техніка перефразування
- Техніка резюмування

Види слухання

Активне слухання

Ви концентруєтеся на співрозмовникові, демонструєте свою включеність у нього і повне розуміння того, про що він говорить

Пасивне слухання

Робота «вухами». При високій емоційній напрузі, коли людині потрібно виговоритися.

Емпатичне слухання

Емоційна залученість у співрозмовника. Розуміння, його почуттів і підтримка їх. Віддзеркалення його стану. Підтримка.

Активне слухання



Ключовий принцип –
чути і сприймати
справжні почуття та
потреби
співрозмовника

Складові активного слухання

Невербальна підтримка

- Контакт очей, «поза слухання», кивання головою, вираження згоди: «Угу», «Так-так» і т.п.

Фрази перенесення відповідальності на співрозмовника

- «Ви вважаєте, що...», «Отже, Ви стверджуєте, що...» і т.п.

Формулювання змісту висловлювання

- Безоцінчне формулювання спостереження, пересказ своїми словами, визначення емоційного змісту та суті почутого (техніки перефразування, резюмування, віддзеркалення тощо)

Отримання згоди співрозмовника після інтерпретації його думки

- «Я правильно зрозумів?», «Це так?», «Я нічого не переплутав?» і т.п.

Демонстрація свого ставлення до почутого

- Підкреслити, що це Ваша думка. Висловлювати ставлення тільки до слів, а не до особистості співрозмовника

Висловлювання власної думки по суті справи

- «Моя думка...», «Я вважаю...», «Я гадаю...», «Мені здається...»

Віддзеркалення почуттів



Розуміння та проговорювання емоцій та почуттів співрозмовника. Використовується з метою налагодження контакту та допомоги у розумінні.

«Ви відчуваєтесть...», «Ви вважаєте...»

Перефразування



Переказ змісту висловлювання, але своїми словами, щоб переконатися у правильному розумінні співрозмовника

Метою перефразування є «редагування» образливого, дошкульного, емоційно забарвленого мовлення зі збереженням при цьому змісту повідомлення.

«Тобто ...», «Чи вірно я зрозумів...», «Іншими словами...»

Резюмування



Стисле та водночас точне підведення підсумків висловлень спірозмовника з акцентом на головні його судження та думки.

Мета - показати мовцю, що уважно його слухали і точно зрозуміли сказане, а також допомогти мовцю чіткіше визначити свою позицію.

Формулювання запитань

ОСНОВНІ ТА УЧТОНЮЮЧІ ЗАПИТАННЯ

Відкриті

*(Хто? Що? Чому?
Де? Як?)*

Формування
повної
картини

Перевірка
інтерпретацій,
спостережень

Гіпотетичні, ситуативні

(а що буде, якщо...)

З'ясування
деталей,
причинно-
наслідкових
зв'язків

Закриті

*(відповіді
«Так», «Ні»)*

Підтвердження,
констатація

Запитання-
підказки

Звуження
розповіді

Альтернативні *(або, або)*



Закриті запитання



можуть бути сформульовані, починаючи зі слів: хто? що? коли? де? чи правильно? чи погоджуєтесь Ви? або містити певне коротке твердження чи заклик до вибору. Вони передбачають чітку конкретну коротку відповідь: «так», «ні», «не знаю», «можливо», «о 16:00», «в парку», «оцей» тощо.

Часто такі запитання мають лише одну правильну відповідь, яку можна перевірити.

Відкриті запитання



можуть бути сформульовані як прохання («розкажіть більше про це») або як широкий запит («як ситуація виглядає з Вашого боку?», «які варіанти вирішення ситуації Ви бачите?»).

Відкрите запитання не направляє і не обмежує відповідь, надає максимальний простір для самовираження адресата, викликає роздуми. Найчастіше відповідь міститиме найперше те, що є для адресата найважливішим, емоційно забарвленим.

Гіпотетичні запитання



покликані допомогти адресату відчутти, дослідити різні можливості, визначити для себе ступінь їх прийнятності, або поставити під сумнів об'єктивність бачень, суджень, подивитись на ситуацію з іншого боку.

- *Уявіть собі, наприклад, що ... Чи Вас би це задовольнило?*
- *Ви б учинили так само, якби...?*
- *Чи можливо, що Вам була відома не вся інформація про ...?*

Альтернативні запитання



пропонують зосередитись на виборі з кількох варіантів, дозволяють звернути увагу на оцінку перспектив при різному розгортанні подій або замислитись над напрацюванням критеріїв вибору найбільш прийнятого варіанту

- *«Ви бажаєте домовитися про компенсацію чи помститися?»*
- *«Ви бажаєте зафіксувати угоду письмово чи достатньо усної домовленості?»*

Техніка питань «Кільце»

