

## Медиативные техники

Маслова Т.В., педагог-психолог

МОУ ДО ЦДТ «Юность»

В процессе медиации могут разбираться и решаться самые разные проблемы. Применение этого способа имеет ряд преимуществ. Медиация гарантирует отсутствие публичности, снимает психологическую и эмоциональную нагрузку, позволяет участникам самостоятельно контролировать процесс переговоров, а также способствует вынесению справедливого решения, основанного на интересах сторон.

Конфликт в образовательном учреждении, как и в обществе, неизбежен, это одно из условий развития. Но надо учиться решать его конструктивным, мирным путем. Для того, чтобы все участники конфликта умели сами выходить из трудной ситуации, нужно, чтобы им дали возможность на равных участвовать в разрешении конфликтов, прислушивались к их мнению. Медиация, конечно, не волшебная палочка, которая мигом уладила бы все конфликты, но существуют техники, которыми можно овладеть и применять на практике в повседневной жизни, что позволит снизить накал страстей.

Медиативные техники включают в себя:

- Активное слушание
- «Я-сообщение»
- Техника задавания вопросов
- Эхо-техника

**Активное слушание** (АС). Это, наверное, одно из самых важных качеств, которым медиатор должен владеть в совершенстве. Способность не только внимательно слушать, но и уметь услышать позицию каждой из сторон спора, проявлять доброжелательный и искренний интерес к другому человеку—это гарантия того, что процедура будет проведена успешно. Эмпатичное, эффективное, то есть внимательное, сопереживающее слушание—это необходимое условие для понимания чувств и эмоций, потребностей и переживаний другого человека его глазами, а значит, и возможность плодотворного общения с ним. Медиатор обращает внимание не только на то, что именно говорится и каким образом, но и для чего, какие цели преследует тем самым говорящий. Именно поэтому АС является главным инструментом, призванным помогать медиатору в его работе.

### *Приемы активного слушания*

Пауза	Пауза даёт собеседнику возможность подумать. После паузы собеседник может сказать что-то ещё, о чём промолчал бы без неё. Пауза так же даёт самому слушателю возможность
-------	--

	отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, чувств), и сосредоточиться на собеседнике.
Уточнение	Просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного. В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются собеседниками друг за друга. Но когда обсуждаются сложные, эмоционально значимые темы, собеседники часто произвольно избегают явно поднимать болезненные вопросы. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей собеседника в такой ситуации
Пересказ (парафраз)	Попытка слушателя кратко и своими словами повторить изложенное собеседником только что. При этом слушатель должен стараться выделять и подчеркивать главные, на его взгляд идеи и акценты. Пересказ даёт собеседнику обратную связь, даёт возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате, собеседник либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных
Развитие мысли	Попытка слушателя подхватить и продвинуть далее ход основной мысли собеседника.
Сообщение о восприятии	Слушатель сообщает собеседнику своё впечатление от собеседника, сформировавшееся в ходе общения. Например, «Эта тема очень важна для вас»
Сообщение о восприятии себя	Слушатель сообщает собеседнику об изменениях в своём собственном состоянии в результате слушания. Например, «Мне очень больно это слышать»
Замечание о ходе беседы	Попытка слушателя сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы».

### **“Я-сообщение”**

– это информация о вас, о том, что вам нужно, в чем состоят ваши потребности, какова ваша реакция на те или иные слова собеседника, его поведение и/или сложившуюся ситуацию. “Ты-сообщение” или «Вы-сообщение» – это попытка воздействовать сразу на другого, минуя объяснения собственного состояния, по сути это приказ, критика. Любое недовольство, которое мы обычно выражаем через Вы-сообщение, можно преподнести человеку по-другому, воспользовавшись техникой Я-сообщений.

Фраза в данном случае состоит из четырех основных частей:

1. **Событие «Когда...»** (описание нежелательной ситуации, того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека). Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда ты опаздываешь...».

2. **Ваша реакция «Я чувствую...»** (описать ваши чувства, ощущения в связи с таким поведением). Например: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно **объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас** или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что у меня остается мало времени на общение с тобой» и т.д.

4. **Предпочитаемый исход «Мне хотелось бы, чтобы...»** (сообщить о желательном варианте, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство). Продолжу пример с опозданием: «Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

В результате вместо обвинения «Ты опять опоздала» мы получаем фразу вроде «**Когда ты опаздываешь, я волнуюсь**, потому что не знаю причину твоего опоздания. **Мне бы очень хотелось**, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

### Техника задавания вопросов

Техники постановки открытых вопросов предполагают развернутый ответ и получение от партнера по общению дополнительной информации. Формулировки этих вопросов рекомендуется начинать со слов: «Что?», «Как?», «Каким образом?», «При каких условиях?» (например, «При каких условиях Вы хотите достигнуть изменения сложившейся ситуации?»).

Вопрос «Почему?» в деловой коммуникации может мобилизовать защитные реакции партнера, вызвать его раздражение. Поэтому к его постановке рекомендуется прибегать как можно реже.

К открытым также можно отнести:

- информационные вопросы, задаваемые с целью получения информации о каких-либо объектах, включенных в деловую ситуацию;
- ознакомительные вопросы, предполагающие выявление мнения партнера по какому-либо конкретному вопросу;
- зеркальные вопросы, повторяющие те слова партнера, которые акцентируют смысловой оттенок высказывания. Все перечисленные виды вопросов расширяют информационные рамки деловой коммуникации и создают благоприятные возможности для поддержания непрерывного диалога с партнером.

### Эхо – техника

Это один из основных инструментов в работе консультантов, психологов,

медиаторов. Эхо-техника является видом рефлексивного слушания, в ходе которого говорящий уверен, что:

- слушающий его слушает;
- слушающий его слышит;
- слушающий ему сопереживает.

Давайте приведем несколько примеров применения эхо-техники в медиационной деятельности.

*Побуждение к высказываниям.* В ходе изложения своей истории, сторона может по различным причинам испытывать трудности в проговаривании своего рассказа. При помощи повторения части фразы говорящего, медиатор побуждает сторону продолжать и активизировать говорение.

*Прояснение понимания.* Медиатор повторяет с вопросительной интонацией непонятное ему в речи говорящего место. Говорящий возвращается к этому месту своей речи и или перефразирует её, или раскрывает более подробно. При этом могут обнаружиться важные для разрешения спора обстоятельства.

*Удержание эмоционального фона.* Медиатор повторяет спокойным тоном услышанные в речи говорящего нейтрально окрашенные фразы: «пришёл к выводу», «успокоился», «понял».

Владение медиативными техниками, безусловно, необходимо для медиаторов. Однако использование медиативных техник будет очень полезным в выстраивании взаимодействия всех участников образовательного процесса, а также в повседневном общении.