

Приемы медиатора

Медиаторы имеют в своем арсенале психологические *приемы*, которые способствуют процессу разрешения конфликта. Приведем некоторые из них.

1) Активное слушание. Одним из главных качеств медиатора должна быть способность *слышать и слушать*. Как отмечают психологи, слышать — означает улавливать ключевые слова и мысли, запоминать их и анализировать. Активное слушание означает принятие человека, независимо от того, разделяете ли вы его точку зрения или нет. В этом случае медиатор произносит слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о его личной истории и переживаниях:

- *Можно ли подробнее?*
- *С чего все началось?*
- *Что было после этого?*
- *Как отнеслись знакомые?*

И т.д.

Не менее важны невербальные средства коммуникации: расположение людей во время беседы (и поэтому нужно попросить участников занять именно те места в пространстве, которые им кажутся наиболее комфортными для продолжения разговора). Кивок головы (как проявление поддержки и понимания), открытая поза, контакт глаз, интонация, тембр голоса и т.д. Все это помогает открыть «шлюз доверия».

2) Искусство задавать вопросы.

Все, кто хоть раз попробовал себя в роли медиатора скажут, что одним из самых важных умений, необходимых медиатору, является умение задавать правильные вопросы. Во время встречи медиатор может не произносить ни одного утвердительного предложения, общаясь при помощи *открытых* вопросов.¹ Обычно они начинаются со слов: «Как..?», «Кто...?», «Почему...?», «Ваше мнение по поводу?», «Что бы вы хотели в результате этого?», «Как вы это видите?» «Что это для вас значит?» и т.д. Задача медиатора помочь человеку разобраться в том, что произошло, что он чувствует и что думает по поводу произошедшего.

3) Отражение.

Данная техника обычно используется, когда вам нужно понять (и показать, что понимаете) состояние и чувства человека. Этот способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент и что мы ждем от него подтверждения (или уточнения) нашего отражения:

¹Открытыми называют вопросы, которые предполагают развернутый и полный ответ.

– Я вижу, что вы очень расстроены по этому поводу.

– Я чувствую, что вам трудно продолжать разговор? И т.д.

Вопросы могут быть про настоящее, прошлое, желаемое

будущее. Любой психолог подтвердит, что за сильным возбуждением или агрессией, часто прячется боль, страх, беспокойство и т. п. медиатор, понимая это, должен всячески избегать оценочных суждений, не навешивать на собеседника ярлыков и не ругать его за то, что он чувствует или думает. В данном случае важно максимально точно отразить чувство партнера. Для этого можно воспользоваться альтернативными вопросами или предположениями, перечисляя несколько вариантов. Суть *отражения* в том, что при вербализации своих негативных эмоций человек постепенно освобождается от них и начинает более уравновешенно относиться к ситуации.

4) Переформулирование. Исходя из своего личного опыта, каждый из нас знает - понять то, что имеет ввиду человек, рассказывая о чем либо, не так просто. Часто возникают ошибки интерпретаций. Кроме того, во время медиации выяснится, что в начале рассказа человеку казались важными одни события, чувства – и он давал одну оценку произошедшему, а по ходу разговора оценка поменялась. И это можно считать успехом медиации, потому что уход от позиции в конфликте – может стать решающим при разрешении конфликта в целом. Именно для того, чтобы дать возможность человеку выработать свое отношение к ситуации, понять себя и свои эмоции - медиатор *отражает* и *переформулирует*. Переформулирование – практически дословное краткое повторение высказанных партнером мыслей и чувств:

– Я правильно вас понял, что...

– Насколько я вас понял, Вы...

– Вы сказали...

– Правильно ли я Вас услышал и т.п.

5) Резюмирование. Резюмирование являет собой краткую формулировку мыслей, позиций, важных для продолжения примирительной беседы. Если медиатору удалось понять и резюмировать наиболее важные для человека аспекты конфликтной ситуации, образуются вопросы и темы, которые станут основой повестки примирительной встречи.

6) Мозговая атака. Способ сбора креативных идей, во время которого перечисляются все предложения, оценивается их конструктивность и возможность применения. Особенно важен этот прием для выявления и выработки решения по встрече.

Христоф Бессемер дает практические советы в случаях затруднений, возникающих во время медиативных сессий.²

При обвинениях: - «Никто не интересуется, как я себя чувствую».	+ «Скажите нам точно, кто не интересуется этим?»
При обобщениях: - «Он всегда ...или они всегда»	+ «Скажите нам, как бы вы хотели, чтобы было в будущем?»
При высказывании в форме вопроса: - «Разве вы не считаете это непозволительным?»	+ «Следовательно, вы считаете, что это было совершенно непозволительно? Расскажите, что вы думаете об этом»
При ссылки на других: - «Я знаю, что другие думают также как и я».	+ «Пожалуйста, говорите только за себя и скажите нам, что вы об этом думаете?»
При говорении за других: - « Я думаю, Мария хотела сказать об этом..»	+ «Я охотно дала бы самой Марии возможность рассказать о том, что она думает по этому поводу...»
При прерывании:	+Игнорировать того, кто прерывает. « Я хотела бы услышать твое мнение позже. Но сейчас говорит...»
При отступлении: один член группы сидит безучастно, отвернувшись от группы.	+ «Я хотел бы попросить высказаться тех, кто еще не принимал участия...»
При вызове медиатору:	+ Сохранять спокойствие, слушать и пытаться понять. Затем объяснить, если необходимо, собственные действия, не защищаясь. Открыть свои чувства «Я чувствую себя довольно неуютно от вашего комментария и даже не знаю как на него реагировать. Я хотела бы знать. Что думают об этом другие?...»

²БессемерХристоф. МЕДИАЦИЯ. Посредничество в конфликтах./ Перевод с нем. Н.В.Маловой. «Духовное познание», Калуга, 2004.С.108.