

Презентация на тему:

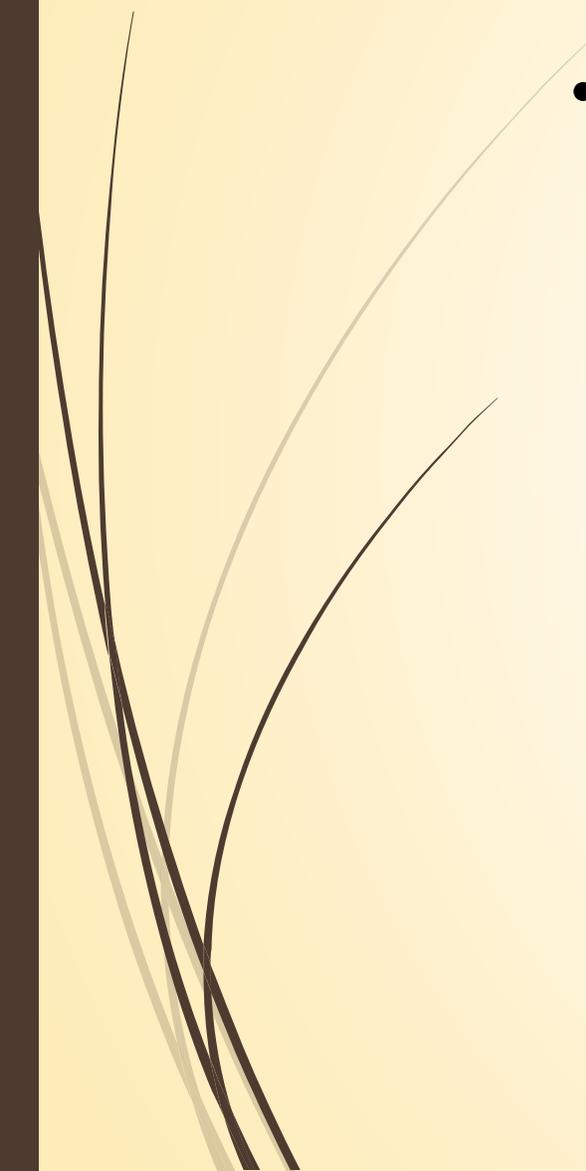
# Техники и приемы в работе медиатора

Автор работы:  
Педагог-психолог  
Машеев К.В.





## Цель презентации

- познакомить с основными техниками и приемами, которые использует медиатор для успешного разрешения конфликтов.
- 



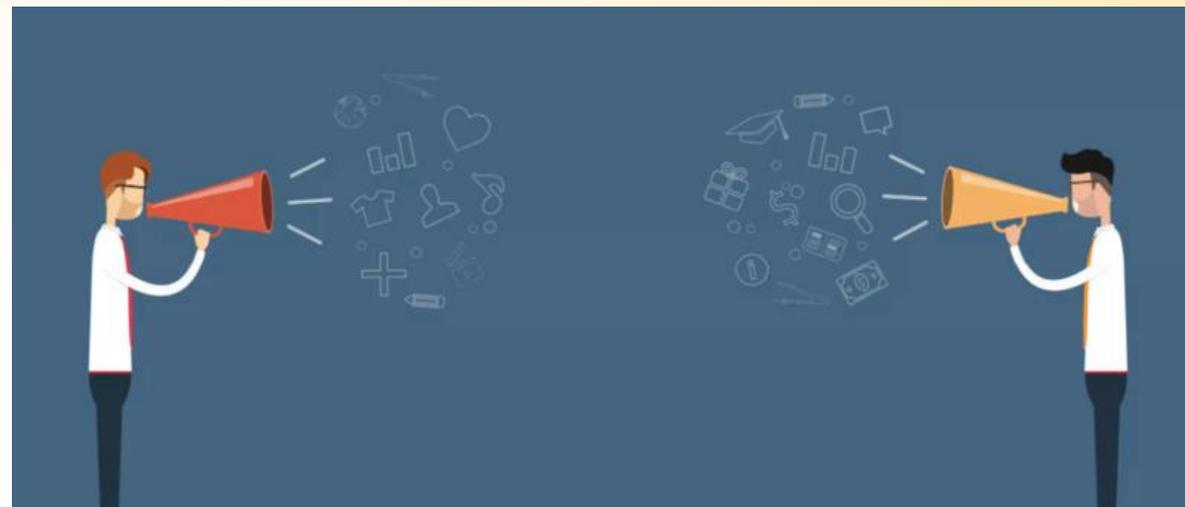
## **1. Причины возникновения конфликтов**

Конфликт - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов партнеров по общению.

## Основные причины

### возникновения конфликтов:

- неумение слушать;
- непонимание между партнерами по общению;
- неумение договориться;
- несдержанность эмоций.





## Способы разрешения конфликта ситуаций

Выделяют пять основных стратегий:

- компромисс;
- сотрудничество;
- избегание;
- приспособление;

(К. Томас).



**Сотрудничество** - наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Она предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

# Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами при урегулировании конфликта

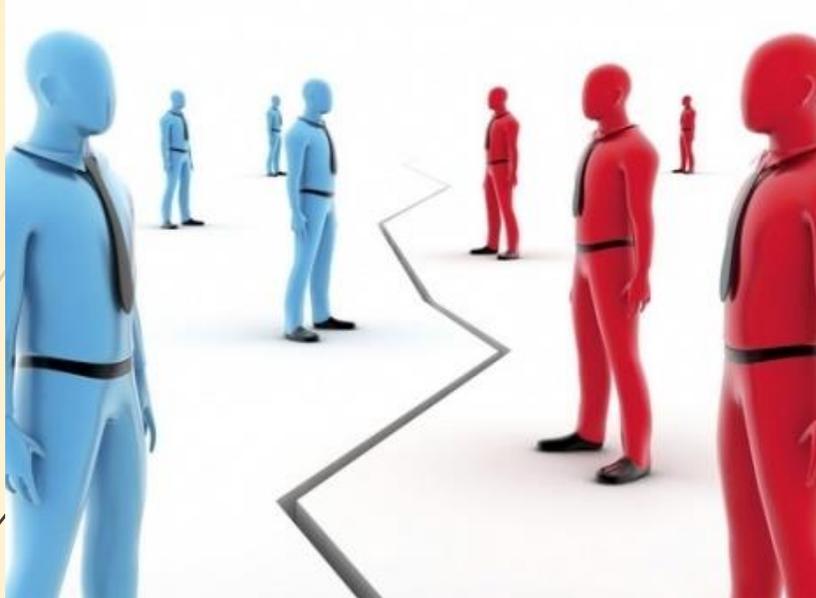
## «Я-послание»

Конфликтующие стороны часто обвиняют друг друга, говорят о партнере в третьем лице, даже если тот, о ком они говорят, находится рядом. Задача специалиста, разрешающего конфликт, заставить говорить за себя и от первого лица, говоря о том, что им необходимо.

Если кто-то хочет сообщить о своем мнении, о своих чувствах или состоянии, он должен делать это в форме «Я-высказывания». Формулировки типа «делают» или «мы» без спросу втягивают других и прикрывают собственные намерения щитом обобщения. Для разрешения конфликта более полезна «незащищенная» формулировка.

«Я-послание» состоит из эмоциональной части и фактической (эмоции и информация): собственные чувства выражаются в форме «Я». То, что вызвало эти чувства, сообщается в деловой, информационной части послания.

## Изменение формулировок высказываний



Враждебно сформулированное высказывание ведет к тому, что тот, к кому оно обращено, хочет защитить себя или переходит к «контратаке». При этом собственно основное содержание послания тонет. В споре такой вид деструктивной коммуникации встречается часто. Специалист, разрешающий конфликт, может вмешиваться, изменяя формулировку оценивающих, оскорбительных или провоцирующих высказываний, придавая им нейтральную, приемлемую форму.

## Техника активного слушания



Обозначение «активное слушание» применяется тогда, когда получатель сообщения (слушатель) настроен на то, чтобы проявлять активные признаки, указывающие на то, что он не только слышит, но и понимает сказанное. Есть несколько способов активного слушания.

**1) Перефразирование.** Под этим понимается повторение услышанного, *воспроизведение сказанного своими, т. е. другими словами.* Таким образом, слушающий не ограничивается тем, что подтверждает поступление информации («я понял»), он формулирует услышанное собственными, другими словами и предлагает говорящему их тотчас же проверить.

**Исходное высказывание:**

Я так устал от этой работы."

**Перефразирование:**

"Ты чувствуешь себя вымотанным?"



**2) Вербализация** - четкое выражение словами того, что было сказано «между строк» или не очень отчетливо, только намеком. При использовании этой техники слушающий пытается выразить словами те части сообщения говорящего, на которые он – по каким-то причинам – только намекнул или недоговорил.

**Исходное высказывание:**

"Да все нормально, ничего страшного."

**Вербализация:**

"Мне кажется, ты говоришь, что все в порядке, но на самом деле тебя что-то тревожит."

## Техника вопросов

Вопросы являются основой любого содержательного разговора. Кто спрашивает, тот ведет (руководит). Разговор по существу (содержательный разговор) должен быть игрой вопросов и ответов.

### *Вопросы определяют ход разговора:*

- они ограничивают или развивают тематику;
- они конкретизируют или обобщают тему;
- они определяют основные пункты;
- они ведут разговор в определенном направлении.

### *При формулировании вопросов следует учитывать, что:*

- необходимо точное слушание;
- вопросы в значительной мере определяют психологический климат разговора;
- вопрос может вызвать сильную эмоциональную реакцию собеседника и/или изменить его поведение.





**Ситуация:** Участники пришли к соглашению.

**Обратная связь медиатора:**

"Вы проделали большую работу, чтобы найти общее решение. Это важный шаг к улучшению ваших отношений. Давайте зафиксируем договоренности и обсудим, как вы будете их реализовывать."

## Техника обратной связи

Обратная связь — это важный инструмент, который помогает участникам конфликта лучше понять свои эмоции, позиции и интересы, а также увидеть, как их слова и действия воспринимаются другими сторонами. Эта техника способствует улучшению коммуникации и создает основу для поиска взаимовыгодных решений.

### Обратная связь помогает:

- Уточнить позиции и интересы сторон.
- Снизить эмоциональное напряжение.
- Направить разговор в конструктивное русло.
- Поддержать участников в поиске решения.
- Зафиксировать достигнутые договоренности.

## Выводы:

**Медиация** — это искусство помогать находить решения, которые удовлетворяют всех.

**Медиатор** не обладает начальственными полномочиями. Он не принимает никаких решений; стороны принимают все решения самостоятельно.

Таким образом, **медиатор** может помочь сторонам:

- Организовать процесс переговоров
- Рассмотреть каждый аргумент и найти решение для самых "горящих" аргументов
- Разделить людей и проблему
- "Построить мост" между сторонами
- Увидеть выход из конфликтной ситуации.

