

Некоторые коммуникативные техники, используемые в медиации

Активное слушание

Физическая способность человека слушать еще не означает способности услышать и понять. Слушая, мы часто не слышим другого человека, обдумываем возможный ответ, вспоминаем похожие ситуации из своей жизни. В результате, наша оценка опережает понимание. Слышать – значит улавливать ключевые слова и мысли, запоминать (фиксировать), анализировать. Активное слушание означает принятие человека (при этом соглашаться с ним вовсе не обязательно) и готовность понимать его точку зрения (даже если она отличается от позиции медиатора).

Ведущим произносятся слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о личной истории, помогающие ему продолжать разговор.

– Да?

– Это, действительно, важно.

– Можно ли подробнее?

– С чего все началось?

– Что было после этого?

– Как отнеслись знакомые?

Невербальными средствами могут быть кивок или наклон головы, приближение к собеседнику и другие проявления поддержки и желания слушать дальше.

Имеют значение тембр голоса (низкий, спокойный), поворот тела к говорящему, открытая поза, контакт глаз, громкость и скорость речи (неторопливая), паузы, наличие и характер жестов, интонация.

Активное слушание позволяет решить важнейшую проблему — проблему доверия, которое возникает тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему, как к человеку. Доверие способно дать собеседнику ощущение сопереживания, уловить эмоциональную окраску и почувствовать, что его проблемы не игнорируются. Кроме того, оно обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

Общение через вопросы

Это на первый взгляд может показаться непривычным, но часто за время разговора медиатор почти не произносит утвердительных предложений, а общается через точно сформулированные вопросы разных типов:

• открытые вопросы

Требуют развернутого ответа или объяснения. Обычно начинаются со слов: «Как..?», «Кто...?», «Почему...?» и т.п. «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате этого?» и пр. При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать.

• закрытые вопросы

Предполагают однозначный ответ «Да» или «Нет» или проясняют некоторый факт («Вы обиделись на его слова?»). Это убыстряет разговор, но может вызвать ощущение допроса у партнера.

• альтернативные вопросы

Представляют собой нечто среднее между открытыми и закрытыми вопросами, и предлагают несколько вариантов: «Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение? Растерянность?»

При общении используются также вопросы переформулирования и резюмирования.

Переформулирование

При данном типе вопроса происходит повторение высказанных партнером мыслей и чувств.

– Я правильно понял, что вы говорите...

– Я вас услышал так...

Переформулирование преследует следующие цели:

- уточнение информации и организация понимания и извещение собеседнику о том, что вы его слышите. Иногда нам кажется, что мы поняли человека, хотя на самом деле это не так. Например, если человек отвечает: «Да, вы поняли правильно, НО...». Значит на это самое «НО» вы недопоняли или исказили его информацию. Тогда вы задаете уточняющий вопрос, например: «А как именно это произошло?»
- демонстрация обратной связи для собеседника: как люди понимают его высказывания, чтобы дать ему возможность скорректировать свои фразы для лучшего понимания. То есть, когда вы повторяете без искажений то, что сказал человек, он слышит себя со стороны и может отнестись к своей собственной мысли. Нередко человек сам понимает, что высказанное не совсем точно отражает произошедшее (состояние или стремление человека) и начинает менять, корректировать свою позицию в более конструктивную сторону.

Резюмирование

Резюмирование представляет собой краткую формулировку самой важной мысли партнера.

– Как я понял, основной сложностью для Вас является...

– Больше всего вас волнует...

– Самым важным для вас является...

Применяя резюмирование, вы делите рассказ человека на блоки, структурируете их, как бы подводя итоги.

В ходе разговора с участником встречи вы можете столкнуться с тем, что его речь будет сбивчивой, эмоциональной, он часто будет перескакивать с одного момента на другой и т.д. В этом случае вам придется вместе с ним выяснять, что же для него явилось самым главным, что его больше всего задело. При этом ваш собеседник и сам может этого не понимать, потому что в начале разговора зачастую он хочет просто выговориться.

Различение фактов, эмоций и отношений

При восприятии следует сразу отделять факты, которые произошли или могут произойти, от эмоций, переживаний и состояний человека. Точно так же нужно разделять факты и оценочные суждения.

Паузы

Исследования показывают, что в 80% случаев человек воспринимает паузу в речи как приглашение к продолжению разговора. Одинаково ценно уважение к паузам собеседника (дать ему «собраться с мыслями») и паузы в собственной речи, когда собеседник может задать уточняющие вопросы.

Часто пауза – это признак того, что человек задумался, размышляет, пытается понять свои чувства, переосмыслить произошедшее и т.д.

Пассивное слушание

Эмоции часто захватывают людей, не давая им возможности принимать разумные решения. И пока человеку не удастся справиться с ними, он не будет видеть многих конструктивных путей выхода

из ситуации. Сильные эмоции у разных людей могут выражаться по-разному: криком и обвинениями, молчанием или отказом от беседы и пр. Работать с сильными эмоциями позволяют техника пассивного слушания и техника отражения.

Пассивное слушание это внимательное выслушивание человека почти без внешней реакции на его слова. Применяется при сильном эмоциональном возбуждении собеседника. Это дает ему возможность выговориться, а вам – показать, что вы его слушаете и понимаете.

Медиатор должен быть готов к тому, что на встрече могут выплеснуться эмоции, что стороны могут начать кричать, высказывать обвинения и прочее. Сильное выражение эмоций – знак того, что предмет разговора для людей очень важен, что затронуты какие-то болезненные темы. Поэтому на медиации допускается определенный уровень эмоций и медиатору не стоит этого бояться. В какой-то момент и сами стороны, выговорившись и увидев бесперспективность такого общения могут остановиться и начать общаться более конструктивно. Либо медиатор может сказать: «Я вижу, что эта тема очень важна для всех, и хорошо, что были высказаны многие наболевшие вопросы, пусть и в такой резкой форме. Но в не уверен, что взаимные обвинения помогут нам найти выход? Предлагаю не искать виноватого, а вместе обсуждать решение этой ситуации».

Отражение (чувств и состояний)

Этот способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент, а также, что мы ждем от него подтверждения (или уточнения) нашего отражения.

- Мне кажется, вас это очень огорчает.
- Вас это обидело?
- Вы были рассержены, или даже разгневаны?
- Вы чувствуете раздражение?
- Вы чувствуете усталость от нашего разговора?
- Вам наш разговор кажется бесполезным?

Если собеседник проявляет сильное возбуждение, негативные эмоции или агрессию, то важно увидеть за этим его боль, страх, беспокойство и т.п. При этом важно избегать оценочных суждений типа: «Плохо» или «Неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными, тем более, когда человек раскрыл их перед вами. В данном случае важно максимально точно отразить чувство партнера или воспользоваться альтернативными вопросами, перечисляя несколько вариантов.

Суть отражения в том, что при высказывании (а не при проявлении) своих негативных чувств и эмоций, человек постепенно освобождается от них и начинает более уравновешенно относиться к ситуации.

Умение говорить о своих чувствах (упражнение «Я-высказывание»)

Медиатор может попросить стороны обращаться друг к другу в форме «Я-высказывание», сообщая о своих чувствах или состоянии.

Пример:

- Мама, я чувствую твое недоверие ко мне, когда ты заставляешь меня возвращаться домой так рано.

Медиатор также может заявить о своих чувствах, сообщить о невозможности продолжать вести встречу и попросить стороны принять решение о том, что и как делать дальше. Но прибегать к этому приему следует только в самом крайнем случае – когда конфликтная ситуация на встрече

усиливается.

Пример:

– Я чувствую растерянность и нежелание сторон найти выход из ситуации и не вижу смысла продолжать встречу. Что мы будем делать?

Этой фразой ведущий передает сторонам ответственность за происходящее на встрече.

Формирование позитивной истории при обсуждении вопроса о будущем поведении

Важно обращать внимание человека на те позитивные факты его жизни, когда он проявлял ответственность, чуткость, находил выход из сложной ситуации. Обсуждая с собеседником, какие качества помогли ему исправить ситуацию в прошлом, ведущий предлагает использовать их для решения настоящего конфликта.

Если в человеке произошли изменения, то желательно их закрепить, обсудив, кто и в какой мере примет его в новом качестве и кто из близких поддержит эти изменения.

Очеловечивание диалога

Ведущий стремится построить диалог так, чтобы стороны видели друг в друге не обидчика, жертву или сторону конфликта, а людей со своей интересной жизнью. Для этого ведущий поощряет рассказы о себе, даже если они напрямую не относятся к конфликтной ситуации. Такие рассказы помогают возникновению доверия. В результате, стороны перестают сражаться друг с другом, начинают воспринимать другого как человека и личность, начинают обсуждать выход из ситуации вместе.