

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕДИАТОРОМ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ

1. Создание и поддержание доверительного контакта (в том числе при первоначальном отказе человека от контакта)

2. Техника активного слушания, то есть:

- контакт глаз
- слушать, не перебивая
- доброжелательное внимание к человеку (в том числе в позе и жестах, расположении в пространстве, интонации и пр.)
- «нейтральный» (а не клеймящий) язык
- не торопить разговор

3. Техника пассивного слушания (слушать, не перебивая, дать человеку выговориться)

4. Техника «Отражение»

5. Понимание человека помощь ему в понимании своей ситуации

6. Приглашение поделиться своими представлениями

7. Задавание вопросов (открытых, закрытых, альтернативных)

8. Выдерживание паузы для размышлений собеседника

Техника «Переформулирование». Переформулирование – это почти дословное краткое повторение высказанных партнером мыслей и чувств:

– Я правильно вас понял, что...

– Поправьте меня, если я ошибусь, Вы сказали...

9. Техника «Резюмирование»

10. Взгляд в будущее: «Давай представим, что будет, если ты...»

11. Техника «мозгового штурма»

12. Перевод резких выражений человека в «я-высказывание».

13. Резюмирование представляет собой краткую формулировку важнейших мыслей собеседника.

14. Разделение событий, чувств и состояний, оценок и устремлений

15. Выдерживание пауз