

Коммуникация в медиации

Правила эффективного общения.

1. Способность быть открытым (доверие к собеседнику)

2. Слушать и слышать, что говорят другие

-активное слушание: (прием, который используется, чтобы облегчить общение, позволяет прояснить, что чувствует или думает собеседник, конкретизация, перефразирование, резюмирование);

-открытые вопросы (вопросы, приглашающие человека к разговору, побуждающие к высказыванию). Обычно начинаются со слов «что» или «как»);

-закрытые вопросы (не способствуют общению, а затрудняют его, потому что обычно на эти вопросы можно ответить одним-двумя словами, например, «да» или «нет»)



3. Невербальное общение (мимика и жесты)

Чтобы эффективно слушать, необходимо обращать внимание не только на слова, но и на поведение человека: как человек сидит или стоит, какое у него выражение лица и т.д. Овладев языком мимики и жестов других людей, мы сможем лучше их слушать, а овладев своим собственным языком мимики и жестов, мы сможем лучше общаться.

- положительные мимика и жесты (слегка наклониться к собеседнику, время от времени кивать головой, доброжелательно смотреть на собеседника). Это говорит о желании понять и быть понятым, позволяет людям понять, что вы слушаете их или стремитесь выслушать;

- отрицательные мимика и жесты (отворачиваться от собеседника, переключать разговор на другие темы, смотреть в сторону от собеседника, выражать скуку и т.д.)

4. Эмоции

Каждый человек уникален, поэтому для эффективного общения необходимо учитывать, что одни и те же эмоции разные люди выражают по-разному. Так, например, молчание, может означать самые разные вещи: гнев, усталость, недовольство, смущение, и т.д.

5. Я-высказывания

- позволяют брать на себя ответственность за собственные эмоции;

- дают возможность так выражать свои мысли и чувства, чтобы собеседник не чувствовал потребности защищаться.