

Конфликтная коммуникация

Выполнила: педагог-психолог
МБОУ СШ №1 Жидкова Н. И.

Медиатор обычно сталкивается с разрушенной коммуникацией между участниками конфликта, которые действуют исходя из своего искаженного конфликтом представления о сложившейся ситуации и своем «противнике».

МЕДИАЦИЯ



разрешение конфликтов

Виды коммуникаций:

- * **«Обычная» коммуникация.**
- * **«Экспертная» коммуникация.**
- * **«Восстановительная» коммуникация.**

Используемые медиатором коммуникативные техники:

Активное слушание

Контакт глаз

Слушать, не перебивая

Доброжелательное внимание к человеку

Нейтральный язык

Не торопить разговор

Используемые медиатором коммуникативные техники:

Задавание вопросов

- * Открытые вопросы («Как?», «Кто?», «Почему?»)
- * Закрытые вопросы («Вы обиделись на его слова?»)
- * Альтернативные вопросы («Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение? Или что-то ещё?»)
- * Переформулирование («Я Вас правильно понял, что...»)
- * Резюмирование («Самым важным для Вас является...»)

Используемые медиатором коммуникативные техники:

- * **Переформулирование** (*«Я Вас правильно понял, что...»*);
- * **Резюмирование** (*«Самым важным для Вас является...»*)

Разделение событий, чувств и состояний, оценок и устремлений;

Используемые медиатором коммуникативные техники:

- * **Выдержка пауз;**
- * **Пассивное слушание;**
- * **Деконструкция;**
- * **Поиск решения;**
- * **Прояснение договорённостей;**