

Секретное оружие медиатора

Приемы ведения беседы

Повторение последних слов / словосочетания

Участник конфликта: Он меня
ненавидит.

Медиатор: Ты думаешь, он тебя
ненавидит.

Открытые вопросы (фраза- «паровоз» + открытый вопрос)

Расскажи, пожалуйста, подробнее о...

Любопытно узнать твое мнение о...

Интересно узнать, что ты думаешь по поводу...

Разреши спросить...

Уточнение

(помогает избежать неправильного «перевода» слов собеседника, получить больше информации, подтвердить сказанное ранее)

Правильно ли я тебя понял (а), что....?

Правильно ли я услышал (а), что ты...?

Уточни, пожалуйста, по каким причинам ты это сделал...?

Распаковка

(Выяснение что конкретно имеет в виду собеседник)

Поясни, пожалуйста, что означает твоя фраза...?

Что ты имеешь в виду, когда говоришь, что она постоянно придирается к тебе?

А что с твоей точки зрения считается предательством?

Перепаразирование

(короткий пересказ мысли собеседника своими словами – помогает превратиться в «своего» и убедиться, что ты правильно понимаешь собеседника)

То есть, другими словами, ты хочешь сказать, что...

Если я тебя правильно понял(а), то...

Поправь меня, пожалуйста, если я понял(а) тебя неправильно, мне кажется, что ты имел в виду

Отражение чувств собеседника

(сообщение ему о том, что его слышат и понимают)

Ты очень переживаешь из-за того, что...

Ты чувствуешь обиду, так как...

**Я понимаю, что ты испытываешь сейчас
сложные чувства...**

**Сейчас тебя раздражают подобные ситуации,
потому что.....**

Техника ухода от манипуляций

Я вполне понимаю, что ты чувствуешь свою правоту, НО ситуация неприятна обеим сторонам.

Я понимаю, что у тебя были причины так поступить, НО пора сказать о них другой стороне.

Резюмирование

(для проведения промежуточных итогов)

**Если обобщить все вышесказанное тобой,
то...**

Итак, ситуация заключается в том, что...

Давайте подведем итог всему сказанному...