



Автономное учреждение
Республики Алтай
Комплексный центр социального
обслуживания населения

Преимущества медиации



Позволяет сохранить
человеческие и деловые
отношения



Снимает
психологическую и
эмоциональную нагрузку



Справедливое решение,
основанное на интересах
участников



Участники
контролируют процесс
переговоров



Экономит
время и деньги



Конфиденциальность
и отсутствие
публичности

Техники восстановительной
медиации:

Активное слушание

Я—высказывания

Перепhrазирование

Резюмирование

Наш адрес:
г. Горно-Алтайск
пр. Коммунистический, 89
Контактный телефон/факс:
тел. **8 (388-22) 6-30-79;**
E-mail:
aura-kcson@yandex.ru
Наш сайт в сети Интернет:
www.aura-kcson.ru

г. Горно-Алтайск

2019 г.

Активное слушание — это внимательное слушание, слушание без оценок сказанного, слушание, которое показывает собеседнику, что он не разговаривает сам с собой, а вы его слышите реагируете на его рассказ.

Это могут быть простейшие **фразы:** «Да», «Понимаю», «Разрешите пожалуйста

Резюмирование — это обобщение всего сообщения, направлено на подведение итогов, на выделение сути сказанного (Как я понял, больше всего Вас волнует то, что...», «Итак, вы бы хотели...»).

Перефразирование — это пересказ другими словами той информации, которую Вы услышали от собеседника.

"Я-высказывание" — способ, при котором рассказчик, обращаясь к слушателям, высказывается от первого лица. Примеры "я-высказываний": «Когда мне не уделяют внимания близкие люди, я начинаю грустить и мечтать» или «Когда я чувствую, что обо мне заботятся, мне становится радостнее».

Схема "я-высказывания"

Описание ситуации, вызвавшей напряжение:

Когда я вижу, что ты...; Когда это происходит...; Когда я сталкиваюсь с тем, что...

Точное название своего чувства:

Я чувствую... (раздражение, беспомощность, горечь, боль, недоумение и т.д.); Я не знаю, как реагировать...; У меня возникает проблема...

Называние причин:

Потому что... ; в связи с тем, что

Перефразирование можно начинать следующими фразами:

- если я правильно вас понял, вы предлагаете....
- то есть вы считаете, что
- верно ли я вас услышал, что
- другими словами, вы считаете, что
- правильно ли я тебя понял, что и т.д.

