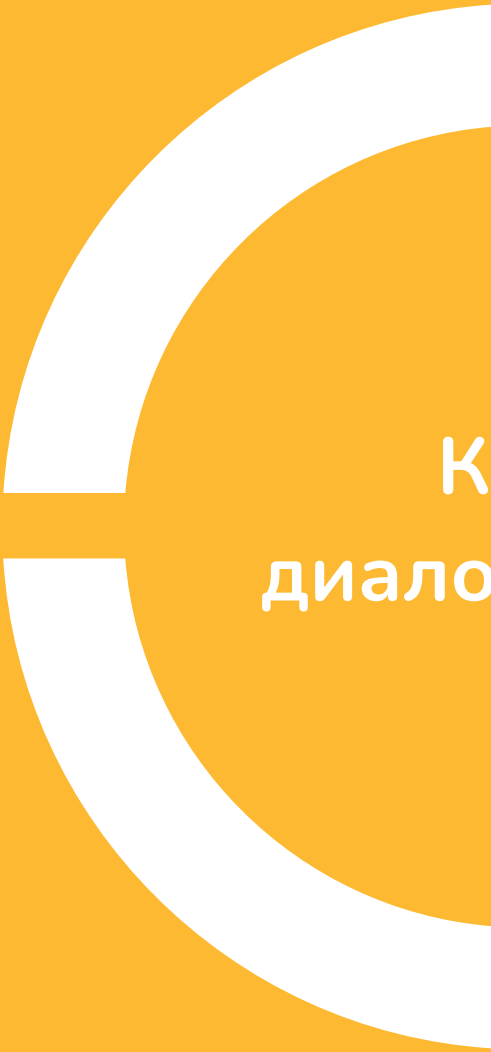




Диалоговые карточки

Содержание

- 1 Как пользоваться диалоговыми карточками?
- 2 Что такое диалог?
- 3 Когда использовать диалог, а когда нет
- 4 Навыки и установки ведущего
- 5 Развитие умения слушать
- 6 Подготовка к проведению диалога
- 7 Принципы диалога
- 8 Настройка
- 9 Углубление
- 10 Завершение
- 11 Основные действия ведущего
- 12 Разговор об опыте
- 13 Как задавать вопросы в диалоге
- 14 Вовлечение молчащих участников
- 15 Ограничение разговора
- 16 Работа с разногласиями
- 17 Работа с эмоциями
- 18 Усиление игрового подхода
- 19 Развитие ведущего
- 20 Источники



Как пользоваться
диалоговыми карточками?

Как пользоваться диалоговыми карточками?

Ведение продуктивного диалога требует **знаний и практики**. В этих карточках вы найдете советы и полезные выражения, **которые помогут с легкостью провести диалог**. Сперва освоите несколько приемов, затем начните совершенствовать свои навыки от диалога к диалогу. Начните с себя: **научитесь быть хорошим слушателем и задавать вопросы, побуждающие к диалогу**.

В каждом диалоге важно найти удачный способ начать разговор, углубить и завершить его, а также создать среду, в которой все смогут участвовать на равных. Важно подумать о ситуации, предшествующей диалогу. Например, есть ли между участниками напряженные отношения? Может ли кто-то попытаться перехватить инициативу в разговоре?

Подберите подходящее название для человека, ведущего диалог: **ведущий, фасилитатор, мо-**

дератор, создатель пространства для диалога. Можно использовать такие слова, как **«круг диалога», «круг беседы»** или **«дискуссионный круг»**.

Вот несколько советов, как пользоваться карточками

- 1 Ознакомьтесь с карточками еще до начала диалога, на этапе подготовки.
- 2 Прочитайте карточки и составьте сценарий, соответствующий цели диалога.
- 3 При необходимости измените формулировки в карточках так, чтобы они лучше соответствовали вашему обычному стилю речи и подходу. Сохраните важные заметки.
- 4 Перед началом диалога еще раз перечитайте карточки и свои записи.



Что такое диалог?

Что такое диалог?

Диалог — это разговор, цель которого состоит в том, чтобы расширить понимание темы, других людей и самого себя.

Он создает возможность для **равноправного участия** и условия, в которых каждый может свободно делиться своими мыслями.

Диалог **укрепляет доверие и пробуждает творческий потенциал**. В ходе разговора могут неожиданно появиться новые точки зрения.

Вклад каждого участника одинаково важен. Каждый **приносит в диалог свой уникальный взгляд и опыт**. Каждый участник может свободно делиться тем, что считает важным, таким способом, чтобы его услышали.

Смысл диалога не в том, чтобы спорить или убеждать кого-либо, а в том, чтобы дать возможность высказать разные точки зрения.

Важно создать **безопасную и доверительную атмосферу, в которой приветствуется любое мнение**, и никто не подвергается осуждению за высказанную позицию.

Беседа должна идти естественно, в своем темпе, следуя своему внутреннему развитию.

Диалог позволяет объединить людей с разным жизненным опытом и создать пространство встречи, где **все равны**. Участие в диалоге дает возможность научиться слушать и говорить таким образом, чтобы не усиливать противостояние, а создавать взаимопонимание и доверие.

Диалог может быть как разовым мероприятием, так и частью длительного процесса, в рамках которого нужно глубже понять ситуацию, найти возможности для дальнейшего движения и **укрепить сотрудничество**.



Когда использовать диалог,
а когда нет

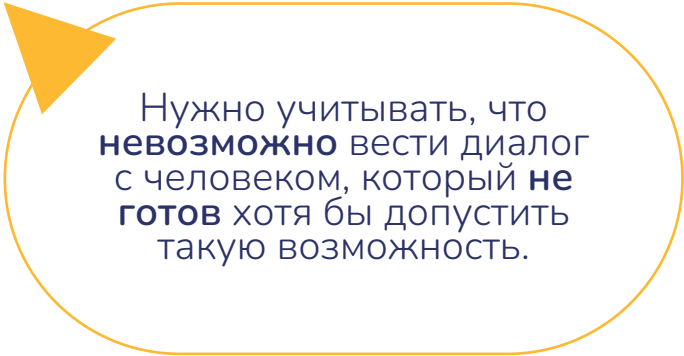
Когда использовать диалог, а когда нет

Диалог — это **осознанный разговор с простой структурой, посвященный важной теме**. Он необходим тогда, когда мы хотим лучше понять какой-либо вопрос или тему.

Диалог отличается от других форм общения и обсуждения. Например, **дебаты** сосредоточены на поиске наиболее убедительных аргументов и убеждении других участников. Цель **переговоров** состоит в поиске решений, достижении соглашений и компромиссов. **Принятие решений, заключение договоренностей и разрешение конфликтов** требуют других процессов и методов.

Диалог может выступать частью этих процессов в тех случаях, когда общее понимание ситуации отсутствует или остается фрагментарным. Зачастую диалог наиболее ценен **до того, как начнется поиск конкретных решений**.

Однако диалог подходит не для каждой ситуации. Например, это не оптимальный метод, если нужно быстро найти решение или достичь соглашения. Во многих сложных обстоятельствах структурированная медиация конфликта оказывается более полезной, чем диалог.



Нужно учитывать, что **НЕВОЗМОЖНО** вести диалог с человеком, который **НЕ ГОТОВ** хотя бы допустить такую возможность.



Навыки и установки ведущего

Умение содействовать процессу
работы в группе от начала до конца

Умение активно **слушать**
других и самого себя

Способность переносить
неуверенность, моменты
молчания и напряжение

Умение задавать
вопросы в диалоге

Желание поддерживать
равенство и свободу
участников



Навыки и установки ведущего

Умение вовлекать **более**
молчаливых участников

Умение взаимодействовать
с **доминирующими**
участниками

Уважительное **отношение** к
участникам и их личному опыту

Искреннее желание
учиться у других

Умение действовать в **эмоционально**
напряженных и конфликтных ситуациях



Развитие умения
слушать

Развитие умения слушать



Старайтесь представить себе события и ситуации, о которых рассказывают другие.

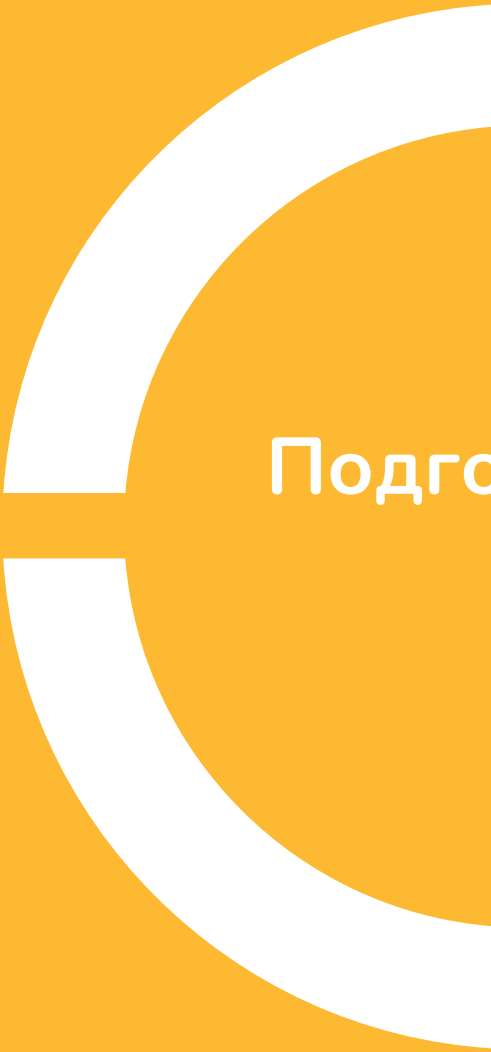
Представьте **рассказ другого человека как историю**, у которой есть начало, середина и конец.

Обращайте внимание на разные стороны опыта, которым делятся другие: восприятие, мысли, воспоминания, эмоции и воображение.



Прислушайтесь к себе! Что происходит внутри вас, когда говорят другие? Какие эмоции это у вас вызывает? Что кажется новым и интересным? Что вас раздражает? Что вам трудно понять? **Какие импульсы вы замечаете в себе?**

Не спешите что-то сказать. Что произойдет, если, сосредоточившись на слушании, вы почувствуете меньшую потребность говорить?



Подготовка к проведению диалога

Подготовка к проведению диалога

- 1 Хороший диалог начинается с тщательного **планирования**. Это особенно важно, если тема сложная, участники не имеют большого опыта участия в диалогах, группа большая или время ограничено.
- 2 Выясните, **кто будет участвовать в диалоге**. Уделите особое внимание количеству участников, их жизненному опыту и взаимоотношениям между ними. Постарайтесь поставить себя на их место и подумать, как они могут относиться к теме диалога.
- 3 Сформулируйте **четкую и конкретную тему** диалога. Хорошая тема — такая, которую участники смогут глубоко исследовать и раскрыть в ходе разговора. При желании сформулируйте тему в виде **вопроса**: хорошо поставленный вопрос позволяет размышлять, исследовать, делать открытия, выдвигать предположения и находить новые возможности.
- 4 Составьте **сценарий** и опишите в нем различные этапы диалога, техники и приемы его ведения, а

также вопросы. Постарайтесь оценить, сколько времени займет каждый этап.

- 5 Продумайте, какие **вопросы** вы зададите, чтобы начать диалог, как будете углублять разговор и о чем спросите в завершение.
- 6 Выделите **достаточное количество времени** для диалога. Обычно оптимальная продолжительность диалога составляет 1-3 часа. Необходимое время зависит от объема и сложности темы, количества участников и их навыков участия в диалоге.
- 7 Найдите для проведения диалога **спокойное место**. В идеале стулья стоит поставить кругом, без стола, чтобы все могли видеть друг друга. Это позволит участникам диалога общаться на равных, независимо от их должности, роли или позиции.
- 8 Перед началом диалога уделите немного времени тому, чтобы **настроиться** на него.





Принципы диалога

Принципы диалога

В начале разговора познакомьте участников с принципами диалога. Кратко объясните каждый из них. При желании проиллюстрируйте их личными примерами.

Затем спросите участников, понятны ли им эти принципы и готовы ли они им следовать.

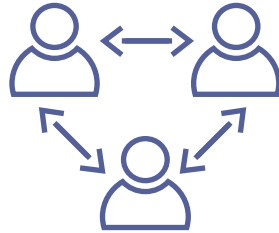
При желании распечатайте принципы или напишите их на листе бумаги и разместите в центре круга либо на доске.

Можете также спросить, нужно ли договориться еще о чем-либо — например, о том, что разговор будет конфиденциальным.

Принцип	Формулировка
ДЕЛИТЕСЬ своими знаниями и опытом.	” Чтобы лучше понять тему и друг друга, делитесь своим опытом, чувствами, взглядами и идеями на будущее. Поясняйте, какие события и ситуации сформировали ваши взгляды.
СЛУШАЙТЕ открыто и старайтесь не перебивать.	” У каждого должна быть возможность спокойно высказаться. Старайтесь слушать открыто, чтобы лучше понять сказанное другим человеком. Не спешите оценивать или комментировать.
УВАЖАЙТЕ других участников.	” Практикуйте уважительное отношение к другому человеку даже тогда, когда его мнение отличается от вашего.
УСТАНОВЛИВАЙТЕ СВЯЗИ с тем, чем делятся другие.	” Замечайте взаимосвязи, соединяйте идеи и точки зрения. Не обязательно соглашаться со всем.
ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ, чтобы лучше понимать.	” Обратитесь к другому участнику и попросите рассказать подробнее, например: «Объясните, что вы имели в виду...»
УЗНАЙТЕ новое и неизвестное.	” Поощряйте исследование разных точек зрения, чтобы расширить понимание темы, открыть новые истины и найти свежие идеи. Попробуйте вместе увидеть то, чего никто не замечает, когда смотрит со своей позиции.



Настройка



Настройка

Настройка создает доверительную атмосферу встречи, в которой все чувствуют себя равноправными участниками.

Она помогает **установить контакт** между участниками, снизить возможный страх перед разговором с незнакомыми людьми и установить личную связь с обсуждаемой темой.

Во время совместной настройки внимание постепенно переключается с посторонних мыслей на **текущий момент**: пространство, окружающих людей и тему обсуждения.

Чтобы создать **атмосферу доверия**, в которой участники будут готовы делиться своим опытом и мыслями, уделите этапу настройки **достаточно времени**.

Подберите подходящий способ настройки и поддерживающие вопросы.

- Кто вы и что привело вас сюда сегодня?
- Почему эта тема важна для вас?
- Какой опыт приходит вам на ум, когда вы думаете о сегодняшней теме?
- Какие представления или чувства вызывает у вас эта тема?
- Что вы чувствуете, обсуждая эту тему с другими людьми? Как присутствие других участников влияет на разговор?
- Есть ли у вас какие-то опасения или сомнения, которыми вы хотели бы поделиться?



Углубление

Углубление

Действие

Постарайтесь найти для группы конкретную тему, которую можно обсудить глубже.

Спросите участников, какие вопросы им хотелось бы понять лучше.

Поощряйте участников делиться точками зрения, которые еще не прозвучали. Они могут быть противоречивыми или сложными.

Чтобы перевести разговор с общего уровня на более личный, предложите участникам поделиться своим опытом, связанным с темой.

Помогите участникам поговорить об эмоциональной стороне своего опыта.

Следите за атмосферой и глубиной диалога. Является ли тема диалога интересной и важной для участников?

Формулировка

” Мы уже затронули темы А, Б и В. На какой из них вы хотели бы сосредоточиться, чтобы исследовать её более подробно?

” Какие вопросы вам хотелось бы понять глубже?

” Может быть, кому-то приходит на ум что-то, о чем мы еще не говорили в связи с этой темой?

” Этот диалог напоминает мне мой опыт, когда... (xxx).
Есть ли у кого-нибудь похожий или, наоборот, совершенно иной опыт, связанный с этой темой?

” Какие эмоции вызывает у вас эта тема?
Как она влияет лично на вас?

” Мне кажется, мы всё еще говорим довольно общими словами.
Возможно, стоит углубиться в эту проблему?
Какую тему нам стоит исследовать более подробно?
На чем стоит больше сосредоточиться?



Завершение



Завершение

10

Заранее дайте
знак участникам о том,
что диалог подходит
к концу.

**Вот несколько вопросов, которые можно
использовать при завершении диалога.**

- Что оказалось для вас самым важным в сегодняшнем разговоре?
- Какую одну мысль вы возьмете с собой после сегодняшней встречи?
- Узнали ли вы что-то новое о теме, других людях или самом себе?
- Как можно продолжить этот разговор, и кто мог бы принять в этом участие?
- Каково было обсуждать эту тему именно с этой группой?
- Обсуждали ли мы правильные темы?
- Удалось ли нам рассмотреть разные точки зрения и разные позиции?
- Каким был для вас опыт участия в этом диалоге?



Основные действия ведущего

Основные действия ведущего

Действие	Формулировка
Ведущий следит, чтобы у каждого было достаточно пространства, чтобы поговорить о своем опыте.	” Давайте сейчас послушаем.
Ведущий помогает участникам связать сказанное с мнениями других людей и обращает внимание на взаимосвязи между разными точками зрения.	” Как это связано с тем, что было сказано ранее?
Ведущий может привести пример, поделившись своим опытом.	” Вот такая мысль мне пришла в голову в ходе нашего диалога. А как у вас? О чем вы подумали?
Ведущий следит за тем, чтобы в разговоре использовался понятный повседневный язык, и просит участников объяснять термины, которые могут быть непонятны другим.	” Пожалуйста, объясните подробнее, что вы имеете в виду под «xxx».
Ведущий помогает участникам поговорить о возможном напряжении и подробнее описать связанный с ними опыт.	” Пожалуйста, расскажите нам об этом подробнее. Давайте не спеша выслушаем разные точки зрения.
Ведущий помогает находить точки зрения, которые еще не были высказаны.	” О чем мы еще не поговорили?
Ведущий помогает увидеть взаимосвязи между разными точками зрения.	” В чем мы согласны друг с другом? В чем наши мнения различаются? Есть ли что-то новое, что мы теперь понимаем лучше?



Разговор об опыте



Разговор об опыте

Действие

Предложите участникам поделиться важными для них событиями и ситуациями.

Задайте уточняющие вопросы о различных аспектах пережитого опыта: восприятии, мыслях, воспоминаниях, чувствах и образах.

Задайте уточняющие вопросы о причинах и последствиях.

Предложите другим участникам поделиться воспоминаниями, которые возникли у них, пока они слушали других.

Формулировка

” Расскажите нам о каком-нибудь событии или ситуации, которые сформировали ваше отношение к теме диалога.

” Расскажите подробнее, что вы тогда чувствовали, о чем думали, что представляли себе?

” Что стало причиной этого?
Что произошло в результате?

” Какой собственный опыт вспомнился вам на основе услышанного?



Как задавать вопросы в диалоге

Как задавать вопросы в диалоге

Вопросы в диалоге должны быть **искренними**. Задавайте такие вопросы, которые **помогают** участникам **лучше понять** обсуждаемую тему, других людей или самих себя. Избегайте риторических вопросов, а также вопросов, содержащих советы или оценочные суждения.

Действие

Задавайте открытые, а не направляющие вопросы. На открытые вопросы не существует единственного правильного ответа.

С помощью вопросов обращайтесь внимание на различные стороны и аспекты опыта участника.

Объясните, какой личный опыт привел вас к этому вопросу.

Формулировка

” Что вы думаете о возможностях проведения досуга для молодежи в этом районе? (Открытый вопрос)
Следует ли предоставить молодым людям, живущим здесь, больше возможностей для занятий по интересам? (Закрытый вопрос)

” Расскажите подробнее, что вы тогда ощущали / чувствовали / думали / представляли себе?

” Я не переживал того, что пережили вы. Поэтому мне хотелось бы лучше понять...
Я все еще не до конца понимаю, что вы имеете в виду...
Не могли бы вы рассказать об этом подробнее?



Вовлечение молчащих участников

Вовлечение молчащих участников

Действие

Выразите надежду, что в диалоге смогут принять участие как можно больше людей. Во время разговора обращайтесь к тем, кто еще не высказался.

Остановите беседу на некоторое время. Скажите, что хотели бы услышать мысли тех участников, которые пока молчат.

Если группа большая или атмосфера напряженная, можно предложить участникам некоторое время пообщаться в парах или небольших группах. Затем предложите высказаться именно тем, кто до этого молчал.

Формулировка

” Для продуктивного диалога важно, чтобы возможность внести свой вклад была у как можно большего числа участников. Это не означает, что все должны говорить одинаково много, но каждый должен иметь возможность высказаться, если захочет.

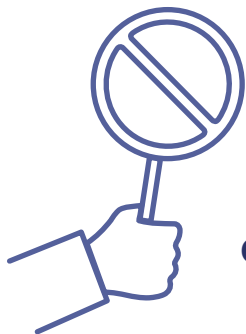
” Мы уже выслушали некоторых участников. Сейчас мне хотелось бы услышать мысли тех, кто пока еще ничего не сказал.

” Обсудите с соседом, какие мысли вызвал у вас сегодняшний разговор. После этого мы послушаем тех, кто еще не успел высказаться.





Ограничение разговора



Ограничение разговора

Действие

В начале диалога оставьте за собой право при необходимости ограничивать количество и продолжительность высказываний. Объясните, что это нужно, чтобы все могли участвовать в диалоге на равных.

Если один из участников начинает доминировать в разговоре, вмешайтесь как можно раньше. Поблагодарите его за высказанную позицию. Скажите, что теперь хотели бы услышать мнение других.

Если доминирующий участник снова хочет взять слово, попросите его немного подождать и дайте высказаться другим.

Формулировка

” Наша цель — дать каждому равную возможность высказать свое мнение. Подходит ли вам, если при необходимости я буду направлять разговор и ограничивать продолжительность некоторых высказываний?

” Спасибо, что поделились своей точкой зрения. Теперь важно услышать, что думают остальные.

” Давайте сначала послушаем, что думают остальные.
Вы не против немного подождать?



Работа с разногласиями

Работа с разногласиями



Если разногласия приводят к напряжению, перерастают в конфликт или спор накаляется, **замедлите ход разговора**. Сделайте это с помощью **вопросов, отражения услышанного или подведения промежуточных итогов**. Это **создаст у участников ощущение безопасности** и поможет удержать напряжение под контролем.



Действие

На некоторое время остановите разговор и опишите замеченные разногласия.

Спросите участников, что они думают о вашем наблюдении. Вместе с группой решите, стоит ли посвятить часть запланированного времени подробному исследованию возникших разногласий.

Подчеркните, что цель диалога — не разрешить разногласия, а лучше понять взгляды друг друга.

Попросите участников, между которыми возникли разногласия, подробнее объяснить свои взгляды и связанный с ними опыт. Подчеркните важность внимательного слушания.

Формулировка

” Давайте ненадолго остановимся. Я вижу, что между вами есть разногласия. Вам подходит, если мы уделим немного времени и рассмотрим их подробнее?

” Мне кажется, что...
Что вы думаете о том, что я сейчас сказал? Стоит ли нам посвятить часть времени тому, чтобы глубже разобраться в этих разногласиях?

” В рамках диалога не обязательно разрешать разногласия. Достаточно, если мы сможем понять, в чем именно они заключаются.

” Давайте слушать не торопясь. У каждого будет возможность высказаться. Пожалуйста, не перебивайте, давайте постараемся внимательно выслушать и понять точки зрения друг друга.



Работа с сильными эмоциями

Работа с сильными эмоциями

Действие

Скажите, что понимаете: обсуждение вызывает сильные эмоции. Подчеркните, что для лучшего понимания друг друга и самой темы важно признать эти эмоции.

Покажите человеку, который эмоционально реагирует, что вы заметили его состояние.

Дайте всем участникам равную возможность рассказать о своих чувствах.

Если эмоциональная вспышка начинает влиять на ход разговора, остановите обсуждение и сделайте паузу. Во время перерыва поговорите с человеком, которого особенно затронули эмоции.

Если эмоциональная реакция направлена на вас как на ведущего диалога, попросите участника подробнее рассказать о своей реакции.

Формулировка

” Я вижу, что эта тема вызывает сильные эмоции. Хорошо, что эти эмоции находят выражение, это поможет нам лучше понять обсуждаемую тему. Давайте постараемся говорить так, чтобы в разговоре оставалось место для любых переживаний.

” Я вижу, что эта тема очень важна для вас. Хорошо, что вы открыто говорите о тех чувствах, которые она у вас вызывает.

” Что думают остальные?
Какие чувства это вызывает у вас?

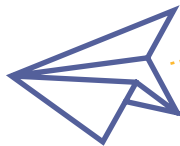
” Мне кажется, сейчас нам стоит сделать небольшую паузу. После этого мы продолжим диалог.

” Расскажите мне об этом подробнее. Что именно в моих действиях вас беспокоит? Тогда я смогу объяснить, как вижу эту ситуацию со своей стороны.



Усиление игрового подхода

Усиление игрового подхода



Действие

Предложите участникам подойти к вопросам, возникшим в ходе диалога, в игровой форме. Поощряйте их пробовать разные способы восприятия обсуждаемой темы.

Договоритесь об отправной точке игрового диалога. Затем предложите участникам развить выбранное направление со своей точки зрения.

Помогите участникам сохранить баланс между свободой творчества и последовательностью игры.

Формулировка

” Давайте сосредоточимся на том, что мы только что обсуждали. Если задействовать воображение, что может произойти, если...

” Предлагаю вместе исследовать возможные варианты будущего. У нас есть направления А и Б. Фантазируйте настолько смело и свободно, насколько это возможно. Кто хочет начать? Поделитесь, куда вас приводят ваши мысли и воображение, когда вы представляете себе эти возможные сценарии будущего.

” Расскажите, что, по вашему мнению, произойдет дальше. Можете свободно думать в том направлении, которое кажется вам самым интересным.



Развитие ведущего

Развитие ведущего

После завершения диалога проанализируйте, **как всё прошло**. Что получилось хорошо? Какие моменты оказались для вас наиболее сложными? Что стоит сделать иначе в следующий раз?

Найдите человека, имеющего опыт в качестве ведущего диалогов, и вместе обсудите вашу деятельность в роли ведущего.

Читайте профессиональную литературу по этой теме и участвуйте в обучающих программах.

Тренируйтесь, тренируйтесь, и еще раз тренируйтесь.



Источники

Источники

Автор: Кай Алханен

Соавторы: Янне Карейнен, Ирина Кузнецова, Иева Морица, Лаума Зубуле

Alhanen, Kai. Dialoogiraamat. Into. 2024

Карточки Timeout, разработанные Sitra.

Этот текст защищен лицензией Creative Commons Attribution–ShareAlike 4.0 International.

С текстом лицензии можно ознакомиться по адресу:

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Карточки адаптированы Пирет Йеэда, Эстонский совет сотрудничества.

Представительство Совета министров Северных стран в Эстонии

Эстонский совет сотрудничества



Põhjamaade Ministrite
Nõukogu esindus Eestis

KO Eesti
GU Koostöö
Kogu