

City of Rockville
Community Mediation Program
301-309-3308

- **感谢各方**互相合作，以及为了寻求具有创造性以及和平的争议解决方法所做的努力。
- 在整个讨论过程中，**使各方的注意力集中在其所达成的协议和发现的共同利益上**，并鼓励其达成书面协议。
- 询问各方他们**愿意做**或可能**停止做**的事情以解决问题。鼓励各方考虑在**将来**有效的解决方法。
- **使各方的注意力集中在其共同利益上。**

引导各方解决冲突的基本调解技巧：

- **营造互相信任的氛围。**促使各方遵守礼俗，这可鼓励各方：
 - 积极沟通
 - 互相尊重
 - 友善待人
 - 容忍对方
 - 创造性
 - 合作
 - 允许他人畅所欲言而不会打断
 - 真诚合作，寻求可行的解决方法
- **倾听争议各方的意见。**当每位发言者申明自己时作出反应，并为另一方做出聆听的表率。
- **提问**每个争论者，澄清问题，了解发言者的担忧。对于他们的担忧，提问“怎样、何时和为何”这样的问题？
- 鼓励各方向**对方提问**，促进各方相互理解，并发现各方的利益所在。

City of Rockville
Community Mediation Program
301-309-3308

- **感谢各方**互相合作，以及为了寻求具有创造性以及和平的争议解决方法所做的努力。
- 在整个讨论过程中，**使各方的注意力集中在其所达成的协议和发现的共同利益上**，并鼓励其达成书面协议。
- 询问各方他们**愿意做**或可能**停止做**的事情以解决问题。鼓励各方考虑在**将来**有效的解决方法。
- **使各方的注意力集中在其共同利益上。**

引导各方解决冲突的基本调解技巧：

- **营造互相信任的氛围。**促使各方遵守礼俗，这可鼓励各方：
 - 积极沟通
 - 互相尊重
 - 友善待人
 - 容忍对方
 - 创造性
 - 合作
 - 允许他人畅所欲言而不会打断
 - 真诚合作，寻求可行的解决方法
- **倾听争议各方的意见。**当每位发言者申明自己时作出反应，并为另一方做出聆听的表率。
- **提问**每个争论者，澄清问题，了解发言者的担忧。对于他们的担忧，提问“怎样、何时和为何”这样的问题？
- 鼓励各方向**对方提问**，促进各方相互理解，并发现各方的利益所在。