

Rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej w procesie mediacji: studium przypadku na podstawie doświadczeń praktyków

Robert Jeżewski dla Fundacji Pro Economico Bono, Universitas Technica et Humanitatis i NGO.pl

Mediacja, jako forma rozwiązywania konfliktów, staje się coraz bardziej popularna w dzisiejszym społeczeństwie, zarówno w sferze prywatnej, jak i zawodowej. Kluczowym elementem skutecznej mediacji jest komunikacja między strony konfliktu a mediatorem. Komunikacja odgrywa istotną rolę zarówno na poziomie werbalnym, jak i niewerbalnym, wpływając na przebieg i efektywność procesu mediacji. Niniejszy tekst analizuje rolę komunikacji werbalnej i niewerbalnej w mediacji na podstawie studium przypadku opartego na doświadczeniach praktyków.

Rola komunikacji werbalnej w mediacji

Komunikacja werbalna w mediacji obejmuje wszelkie słowa, które są używane do przekazywania informacji, wyrażania uczuć i wywierania wpływu na drugą stronę. Język używany przez mediatora ma istotne znaczenie dla stworzenia atmosfery zaufania i zrozumienia. Praktycy mediacji zdają sobie sprawę, że precyzyjne i klarowne sformułowanie pytań czy sugestii jest kluczowe dla skutecznego prowadzenia rozmów.

Jednym z elementów komunikacji werbalnej w mediacji jest umiejętność aktywnego słuchania. Mediator, będąc uwrażliwiony na emocje i potrzeby stron konfliktu, może poprawić jakość swojej pracy poprzez aktywne nasłuchiwanie ich wypowiedzi. Praktykujący mediatorzy doskonale rozumieją, że skuteczna komunikacja werbalna opiera się na umiejętności wczuwania się w sytuację drugiego człowieka.

Warto także zauważyć, że skuteczna komunikacja werbalna w mediacji wymaga umiejętności zadawania pytań otwartych, które skłaniają strony do refleksji nad własnymi potrzebami i oczekiwaniami. W ten sposób mediator może sprzyjać otwartej wymianie informacji i ułatwiać poszukiwanie rozwiązań korzystnych dla obu stron.

Studium przypadku: rola komunikacji werbalnej

Przyjrzyjmy się teraz konkretnemu przypadkowi mediacji, w którym rola komunikacji werbalnej była kluczowym elementem sukcesu procesu. Sprawa dotyczyła rozwodu pary małżeńskiej, której głównym problemem był podział majątku oraz ustalenie opieki nad dziećmi. Mediator, doświadczony prawnik specjalizujący się w mediacji rodzinnej, zastosował szereg technik komunikacji werbalnej.

W trakcie pierwszego spotkania z małżonkami, mediator skupił się na ustanowieniu atmosfery zaufania poprzez empatyczne słuchanie i wyrażanie zrozumienia dla emocji, jakie towarzyszyły procesowi rozwodowemu. Kluczowym momentem było zadanie pytań otwartych, które umożliwiły stronom wyrażenie swoich potrzeb i obaw. Mediator wykazał się umiejętnością skonstruowania pytań, które skierowały rozmowę w konstruktywnym kierunku.

W dalszej fazie mediacji, komunikacja werbalna stała się narzędziem pomagającym w identyfikowaniu wspólnych obszarów porozumienia. Mediator, korzystając z precyzyjnego języka, pomagał stronom zdefiniować klarowne cele i oczekiwania, co ułatwiało proces negocjacji. W rezultacie, udało się osiągnąć porozumienie dotyczące podziału majątku oraz ustalenia warunków opieki nad dziećmi.

Rola komunikacji niewerbalnej w mediacji

Obok komunikacji werbalnej, istotną rolę w mediacji odgrywa komunikacja niewerbalna. Obejmuje ona wszelkie elementy komunikacji, które nie są związane z samymi słowami, takie jak gesty, mimika, postawa ciała i kontakt wzrokowy. Mediatorzy zdają sobie sprawę, że komunikacja niewerbalna może być równie ważna, jeśli nie bardziej, niż werbalna, zwłaszcza w sytuacjach, gdzie emocje odgrywają kluczową rolę.

Jeden z kluczowych elementów komunikacji niewerbalnej w mediacji to empatyczny kontakt wzrokowy. Mediator, utrzymując stały, ale nie narzucający się kontakt wzrokowy, wysyła sygnał zaufania i zaangażowania. To umożliwia stronom poczucie, że są słuchane i rozumiane. W przypadku studium przypadku, w którym mediatorem był doświadczony psycholog, umiejętność budowania zaufania za pomocą kontaktu wzrokowego odegrała kluczową rolę w otwarciu stronom na proces mediacji.

Gesty i postawa ciała mediatora mają również duże znaczenie. Mediatorzy starają się utrzymywać otwartą, przyjazną postawę ciała, co przekłada się na atmosferę otwartości i gotowości do współpracy. Gestykulacja może być używana do podkreślania ważnych punktów, ale równocześnie mediatorzy powinni unikać gestów, które mogą być odbierane jako agresywne lub dominujące.

Studium przypadku: rola komunikacji niewerbalnej

Przyjrzyjmy się teraz sytuacji mediacji, w której komunikacja niewerbalna odegrała kluczową rolę. Sprawa dotyczyła konfliktu między pracownikami w firmie, którzy mieli różnice co do podziału obowiązków i efektywności pracy zespołowej. Mediatorem był doświadczony coach z obszaru zarządzania konfliktami.

W trakcie pierwszego spotkania, coach skoncentrował się na nawiązaniu kontaktu niewerbalnego z uczestnikami mediacji. Jego spokojna postawa, otwarta gestykulacja i umiejętność dostosowania tonu głosu do emocji uczestników sprawiły, że atmosfera stała się bardziej przyjazna i otwarta na dialog.

Podczas trwania mediacji, coach używał subtelnej gestykulacji do podkreślenia kluczowych punktów i pokazywania zrozumienia dla emocji stron. Starannie dostosowywał swoją postawę ciała, aby sygnalizować neutralność i gotowość do słuchania. W rezultacie, strony konfliktu poczuły się bardziej komfortowo i otwarcie wyrażały swoje obawy i potrzeby.

Wnioski

Na podstawie studium przypadku, oraz analizy roli komunikacji werbalnej i niewerbalnej w procesie mediacji możemy wyciągnąć kilka istotnych wniosków.

Po pierwsze, skuteczna komunikacja werbalna opiera się na umiejętności zadawania pytań otwartych, aktywnego słuchania i precyzyjnym formułowaniu pytań czy sugestii. Mediatorzy powinni być wrażliwi na emocje stron konfliktu i umieć skonstruować dialog sprzyjający poszukiwaniu rozwiązań.

Po drugie, komunikacja niewerbalna, tak jak werbalna, odgrywa kluczową rolę w mediacji. Empatyczny kontakt wzrokowy, otwarta postawa ciała i subtelna gestykulacja są istotne dla budowania zaufania i stworzenia atmosfery sprzyjającej rozwiązaniu konfliktu. Mediatorzy powinni być świadomi swojej komunikacji niewerbalnej i umieć dostosować ją do potrzeb sytuacji.

Warto podkreślić, że każdy przypadek mediacji jest unikalny, a umiejętność mediatora dostosowania się do różnych sytuacji i potrzeb strony konfliktu jest kluczowa dla skuteczności procesu. Komunikacja werbalna i niewerbalna stanowią integralne elementy narzędzi mediacyjnych, które mogą być doskonalone przez praktykę, szkolenia i refleksję nad własnymi doświadczeniami.

Podsumowanie:

Mediacja jest procesem, w którym skuteczna komunikacja werbalna i niewerbalna są nieodzowne dla osiągnięcia pozytywnych rezultatów. Studium przypadku oparte na doświadczeniach praktyków pokazuje, jak istotna jest umiejętność mediacyjna w zakresie komunikacji, aby skutecznie prowadzić strony konfliktu ku zgodnemu rozwiązaniu.

prof. Robert Jeżewski - ekonomista, przedsiębiorca, manager, wykładowca akademicki, trener biznesu, coach, doradca zawodowy, autor projektów i kampanii społecznych, inżynier, ekspert ds. efektywności energetycznej, OZE i energetyki obywatelskiej z 20-letnim doświadczeniem zawodowym. Prezes m.in. zarządu fundacji Pro Economico Bono, zajmującej się głównie badaniem Kredytoholizmu, oraz Prezydent Universitas Technica et Humanitatis. Ekspert m.in. Narodowego Centrum Badań i Rozwoju, Fundacji na rzecz Nauki Polskiej, Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości oraz Ośrodka Przetwarzania Informacji – Państwowego Instytutu Badawczego. Współpracuje także m.in. z Polską Izbą Inżynierów Budownictwa oraz Ministerstwem Edukacji i Nauki. Twórca cyklu popularnonaukowego JEZEWSKI PhD economy, poruszającego tematy z obszaru społeczno-gospodarczo-biznesowego.