

MEDIERA APLICATĂ
Claudiu Ignat

COMUNICAREA ÎN MEDIERE

CMCS, anul I
Loredana Baci (De-Maio)

Conflictul a existat și va exista întotdeauna. Oriunde sunt oameni, există idei, valori, conjuncturi, stiluri și standarde care pot intra în conflict, ceea ce înseamnă că un conflict poate avea drept cauze obiective, scopuri, aspirații, așteptări neconfirmate, obiceiuri, prejudecăți, competiția, sensibilitatea și mai ales agresivitatea, poate cea mai importantă dintre prezumțiile conflictualiste.

Granițele între bine și rău, frumos și urât, admirație și invidie sunt insesizabile, iar delimitarea o poate face comunicarea. Când apare conflictul? Atunci când comunicarea a dispărut sau este deficitară. Cum poate fi rezolvat conflictul? Imediat sau în timp, în funcție de cât de bine comunicăm, dacă mai comunicăm. În cazul în care căile de dialog sunt stopate ori închise, rămân două posibilități: procesul în instanță și medierea.

În primul caz, știm că acțiunea poate dura și ani de zile, este publică, este costisitoare și, foarte important, la final, există un învingător și un învins. În instanță, trebuie să se demonstreze că una dintre părți are dreptate și deci câștigă, iar cealaltă parte, evident, pierde. În plus, decizia o ia altcineva - un judecător, și nu persoanele implicate, care nu au posibilitatea să mai dialogheze, ci doar să-și exprime un punct de vedere în fața completului de judecată, un punct de vedere care poate fi spus și la supărare și care, deci, poate răni și strica iremediabil o relație.

În al doilea caz, avem medierea, o metodă mai veche de rezolvare a unei dispute, care, însă, a fost legiferată relativ recent în România - Legea privind medierea și organizarea profesiei de mediator a apărut în 2006. Ca atare, mai este mult de lucru pentru ca oamenii să o vadă ca o alternativă la justiție, mai ales în noile condiții, în care informarea în legătură cu medierea nu mai este obligatorie. Ceea ce este de reținut prin alegerea medierii ca mod de soluționare a unui conflict, ca o alternativă reală la justiție, este faptul că aduce oamenii împreună pentru a discuta, într-o perioadă măcinată de certuri, neînțelegeri, lupte pe diverse paliere și în diferite domenii. Așadar, esențialul în mediere este că oamenii se adună la aceeași masă pentru a-și vorbi, pentru a-și spune față în față părerile pro și contra, pentru a găsi împreună soluții la propriile probleme și a nu aștepta ca un străin - în speță judecătorul, să știe ce e mai bine pentru ei și să dea un verdict.

Punctele forte pentru părțile aflate în procesul de mediere sunt perspectiva soluționării, îmbunătățirea comunicării, înțelegerea și capacitatea decizională. Toate presupun ca părțile să comunice pentru a se asigura că obțin informația corectă pentru a lua cea mai bună decizie în soluționarea și chiar stingerea conflictului prin intermediul procesului de mediere.

Așadar, pentru a găsi o soluție și a stinge un conflict e nevoie de comunicare. Arta de a comunica nu este, însă, un proces natural ori o abilitate cu care ne naștem. Cu toții învățăm să comunicăm. Orice comunicare implică creație și schimb de înțelesuri, reprezentate prin "semne" și "coduri". Se pare că oamenii au o adevărată nevoie să "citească" înțelesul tuturor acțiunilor umane. Observarea și înțelegerea acestui proces poate să ne facă să fim mai conștienți referitor la ce se întâmplă când comunicăm.

Mediatorul are, ca principal rol, facilitarea comunicării între oamenii aflați în conflict și care au acceptat medierea. Mediatorul le oferă părților șansa de a vorbi, dar și de a asculta. În "Modalități alternative de soluționare a conflictelor", Claudiu Ignat și Zeno Șuștac explică faptul că, încă de la început, "mediatorul stabilește un ton de discuții deschis și pozitiv, care are rolul de a relaxa părțile și de a crea o atmosferă deschisă". De asemenea, le cere părților să aibă un comportament adecvat, să fie înțelegători, cooperanți, să treacă peste starea emoțională și să fie obiectivi.

Mediatorul pregătește părțile pentru negociere, inclusiv din punct de vedere psihologic, ajutându-le să identifice și să înlăture tot ceea ce ar putea împiedica comunicarea. Vorbim aici chiar și de emoțiile prea puternice ale părților, pe care mediatorul va încerca să le controleze, creând un climat de încredere și cooperare. Apoi, va încuraja părțile să recunoască legitimitatea cererilor lor, dar și problemele expuse de fiecare în parte. Va deschide astfel canale comunicaționale și va facilita schimbul de informații, identificând interesele și nevoile imediate și pe termen lung ale părților. Cum face acest lucru? Culegând și analizând informații importante despre părți sau informații pe care părțile le consideră importante. În același volum semnat de Claudiu Ignat și Zeno Șuștac se spune că mediatorul mai stabilește care este motivația dată de părți importanței informației, identifică dinamica și substanța conflictului, verifică acuratețea datelor pe care părțile le furnizează în timpul medierii și minimizează impactul informațiilor incorecte date de părți și care pot îngreuna procesul de mediere. În final, rezultatul muncii mediatorului este generarea de opțiuni pentru ca părțile să ajungă la o înțelegere.

Potrivit site-urilor de specialitate, există și câteva tehnici de comunicare eficientă în procesul de mediere. În primul rând, este vorba de tehnica punerii întrebărilor. Acestea trebuie să fie clare și concise, trebuie adresate într-o manieră pozitivă, cu pauze între ele, de preferat fiind cele deschise – care se adresează de obicei la începutul medierii, deoarece invită interlocutorul să dea un răspuns amplu, să povestească despre ce s-a întâmplat, să-și expună punctul de vedere, stimulează discuția și dorința de

cooperare -, în detrimentul celor închise – care se adresează de obicei spre finalul medierii, cer un răspuns scurt, gen “da” sau “nu”, pentru aflarea unor detalii sau pentru a opri delicat partea care vorbește prea mult. Mediatorul trebuie să asculte răspunsul verbal, dar și să-l observe pe cel non verbal, deoarece, așa cum am spus anterior, poate fi de multe ori cheia spre aflarea unei nevoi a părților, a unei mulțumiri sau nemulțumiri.

O altă tehnică de comunicare este rezumarea mesajului de către părți, pentru a demonstra că au înțeles ce au spus fiecare. De ce trebuie făcut acest lucru, iar mediatorul trebuie să acționeze în acest sens? Deoarece, de multe ori, conflictele apar sau se dezvoltă deoarece pozițiile oponentilor nu sunt înțelese corect. Rezumarea constă, practic, în repovestirea succintă, în cuvinte proprii, a ceea ce a fost transmis.

O altă tehnică este parafrizarea, de altfel foarte aproape de rezumare. În ce constă parafrizarea? În răspunsuri scurte la ceea ce mediatorul înțelege că este conținutul mesajului și în repetarea esenței a ceea ce este perceput ca fiind conținutul mesajului, ceea ce ajută la înțelegerea situației de către părți.

Reformularea poate fi o altă tehnică aplicată de mediator. Acest lucru este indicat în momentul în care părțile folosesc cuvinte care supără ori jignesc, pentru ca mesajul să se transforme dintr-unul negativ într-unul neutru sau chiar pozitiv.

Probabil una dintre cele mai importante tehnici de comunicare în mediere este așa-zisa ascultare activă. Practic, pentru ca părțile să capete încredere în mediator, acesta trebuie să le arate că le ascultă folosind limbajul non-verbal, adică să folosească un ton viu, nu plictisit, să arate interes și să încurajeze discuția prin mimica feței, să aprobe discuția prin gesturi - de exemplu să dea din cap -, să privească interlocutorul în ochi și să stea cu fața spre el. Tot ascultare activă înseamnă rezumarea celor mai importante gânduri și trăiri. Mediatorul nu trebuie să întrerupă interlocutorul (decât dacă devine agresiv ori folosește un limbaj inadecvat), trebuie să se abțină să ofere sfaturi, nu trebuie să povestească despre situații similare prin care a trecut, nu trebuie să ofenseze ori ironizeze interlocutorul prin zâmbete, gesturi, cuvinte.

Un rol esențial în procesul de mediere îl joacă empatia. Mediatorul trebuie să fie empatic cu interlocutorii, să încerce să înțeleagă ce simt, să anticipeze comportamentul lor în diferite situații și nu să le arate milă, dar nici simpatie. Și acest lucru (empatia) facilitează dialogul dintre partenerii relației, dar îi și ajută, pe fiecare în parte, să înțeleagă și să se înțeleagă mai bine.

Există, cum e și normal, și tehnici de comunicare deficitare. Printre altele, mediatorul nu trebuie să recurgă la amenințări și șantaj, care produc

teamă, resentimente ori ostilitate, nu trebuie să aibă o critică neconstructivă, care doar evidentiază greșelile fără a indica modul în care acestea pot fi ameliorate. De asemenea, sunt de evitat insultele, ordinele, sfatul necerut, întreruperea actului de ascultare și ironia.

Ca o concluzie putem spune că acolo unde se termină comunicarea începe conflictul. Iar acolo unde începe conflictul, poate apărea medierea. Iar când apare medierea, apare, din nou, comunicarea. Așadar, totul se leagă, în final, de comunicare. Pentru a arăta importanța și necesitatea comunicării, cunoscutul poet și prozator britanic, laureat al Premiului Nobel pentru Literatură, Rudyard Kipling, scria că "cuvintele sunt cele mai puternice droguri folosite de omenire".

BIBLIOGRAFIE

Claudiu Ignat, Zeno Șuștac - Modalități alternative de soluționare a conflictelor

www.mediarea.eu

<http://www.medierenet.ro>

<http://www.artamedierii.ro>

<http://mediator.md>

<http://mediarea.ro>