



ROZDZIAŁ V

Ćwiczenia

ĆWICZENIA

W tej części znajdują się zadania, których celem jest rozwijanie umiejętności językowych niezbędnych w procesie mediacji. Dotyczą one różnych aspektów komunikacji, w tym użycia empatycznego języka, parafrazowania i radzenia sobie z różnicami kulturowymi.



UŻYWANIE EMPATYCZNEGO JĘZYKA

ZADANIE 1

Scenariusz: Konflikt rodzinny

Kontekst: Jesteś mediatorem w konflikcie między dorosłym rodzeństwem, Kamilem i Martą. Kamil narzeka, że Marta zawsze narzuca swoje zdanie i nie bierze pod uwagę jego opinii w sprawach dotyczących odziedziczonej przez nich wspólnie nieruchomości. Marta twierdzi, że Kamil nie angażuje się wystarczająco i że zarządzanie nieruchomością jest na jej głowie.

Wypowiedzi do ćwiczenia empatycznego języka:

- Kamil mówi: „Marta zawsze robi, co chce z naszą nieruchomością. Czuję się, jakbym nie miał w tej sprawie nic do powiedzenia”.
- Marta odpowiada: „Gdyby mnie wzięła spraw w swoje ręce, to nic by się nie działo. Kamil nigdy nie podejmuje żadnej inicjatywy”.

Zadanie:

Twoim zadaniem jest zareagować na obie wypowiedzi, używając empatycznego języka. Twoje odpowiedzi powinny pokazywać zrozumienie dla obu stron i zachęcać do konstruktywnego rozwiązania konfliktu.

Zapisz propozycję odpowiedzi:



PRZYKŁADOWE ODPOWIEDZI Z UŻYCIEM EMPATYCZNEGO JĘZYKA

- Do Kamila: „Rozumiem, że czujesz się pomijany w decyzjach dotyczących waszej wspólnej nieruchomości. To ważne, aby twoje opinie były słyszane i rozważane. Jak myślisz, co mogłoby pomóc w lepszym komunikowaniu twojego stanowiska Marcie?”
- Do Marty: „Widzę, że czujesz się odpowiedzialna za zarządzanie nieruchomością i że to dla ciebie obciążenie. Wydaje się, że chciałabyś, aby Kamil był bardziej zaangażowany. Czy są konkretne obszary, w których jego pomoc byłaby dla ciebie najbardziej wartościowa?”

Te odpowiedzi mają zachęcić uczestników do zrozumienia perspektywy drugiej osoby oraz do wspólnego szukania rozwiązań, które mogłyby zadowolić obie strony. Używanie empatycznego języka w mediacji pomaga stworzyć atmosferę wzajemnego szacunku i otwartości na dialog.

ZADANIE 2

Scenariusz: Nieporozumienie w zespole projektowym

Kontekst: Jesteś mediatorem w konflikcie w zespole projektowym. Dwie kluczowe osoby w zespole, Ania i Tomasz, mają odmienne opinie na temat kierunku projektu. Ania uważa, że zespół powinien skoncentrować się na innowacyjności i kreatywności, a zdaniem Tomasza priorytetami powinny być funkcjonalność i łatwość użytkowania.

Wypowiedzi do ćwiczenia empatycznego języka:

- Ania mówi: „Czuję się sfrustrowana, bo wydaje mi się, że Tomasz nie docenia istoty innowacyjności w naszym projekcie. Zawsze odrzuca moje pomysły”.

- Tomasz odpowiada: „Mam wrażenie, że Ania za bardzo koncentruje się na funkcjach, które są fajne, ale niekoniecznie użyteczne. Potrzebujemy solidnych rozwiązań, które naprawdę działają”.

Zadanie:

Twoim zadaniem jest odpowiedzieć na obie wypowiedzi, używając empatycznego języka. Staraj się okazać zrozumienie dla stanowisk obu stron i zachęcić do dialogu mającego na celu znalezienie wspólnego gruntu.

Zapisz propozycję odpowiedzi:

PRZYKŁADOWE ODPOWIEDZI Z UŻYCIEM EMPATYCZNEGO JĘZYKA:

- Do Ani: „Rozumiem, że dla ciebie innowacyjność i kreatywność są kluczowymi elementami projektu. Może to być frustrujące, gdy czujesz, że twoje pomysły nie są w pełni doceniane. Czy możemy omówić, jak twoje kreatywne pomysły mogłyby zostać zintegrowane z funkcjonalnymi aspektami projektu, które są ważne dla Tomasza?”.
- Do Tomasza: „Widzę, że dla ciebie priorytetami są praktyczność i funkcjonalność projektu. Jest to zrozumiałe, zwłaszcza w kontekście użyteczności końcowego produktu. Czy możemy rozważyć, w jaki sposób kreatywne podejście Ani mogłoby przyczynić się do poprawy funkcjonalności i ogólnej wartości projektu?”.

Te odpowiedzi mają promować empatię i zrozumienie wśród członków zespołu, a jednocześnie zachęcać do poszukiwania kompromisu i wspólnego rozwiązania.



ZADANIE 3

Scenariusz: Spór w miejscu pracy

Kontekst: Jesteś mediatorem w firmie, w której doszło do konfliktu między dwoma pracownikami, Piotrem i Pawłem. Piotr skarży się na to, że Paweł jest zbyt krytyczny wobec jego pomysłów podczas spotkań zespołowych. Paweł z kolei czuje, że Piotr nie przyjmuje konstruktywnej krytyki i zbyt emocjonalnie reaguje na sugestie.

Wypowiedzi do ćwiczenia empatycznego języka:

- Piotr mówi: „Za każdym razem, gdy przedstawiam jakiś pomysł, Paweł od razu go krytykuje. Czuję się przez to zniechęcony i niedoceniany”.
- Paweł odpowiada: „Myślę, że Piotr nie rozumie, że moja krytyka ma na celu poprawę naszych projektów. Wydaje się, że bierze wszystko do siebie”.

Zadanie:

Twoim zadaniem jest odpowiedzieć na obie wypowiedzi, używając empatycznego języka. Staraj się okazać zrozumienie dla obu stron, nie wyróżniając żadnej z nich. Twoje odpowiedzi powinny ukazywać uczucia uczestników i zachęcać do dalszego dialogu.

Zapisz propozycję odpowiedzi:

PRZYKŁADOWE ODPOWIEDZI Z UŻYCIEM EMPATYCZNEGO
JĘZYKA:

- Do Piotra: „Rozumiem, że czujesz się zniechęcony, gdy twoje pomysły spotykają się z natychmiastową krytyką. To ważne, abyś czuł, że twój wkład jest ceniony. Czy możemy porozmawiać o tym, jak Paweł mógłby przedstawiać swoje uwagi w bardziej konstruktywny sposób?”
- Do Pawła: „Widzę, że twoim zamiarem jest wniesienie wartościowych uwag mających na celu poprawę projektu. Jednocześnie wydaje się, że sposób, w jaki te uwagi są przedstawiane, może być odbierany przez Piotra jako osobisty atak. Jak myślisz, czy istnieje sposób, żebyś przedstawiał swoją krytykę tak, by była lepiej przyjmowana?”

Te odpowiedzi mają na celu ćwiczenie umiejętności empatycznego komunikowania się w sytuacjach konfliktowych, promują zrozumienie i współpracę.

„**Język w mediacji**”, to esencja wiedzy i doświadczenia, skupiająca się na mocy słów i technikach komunikacyjnych w mediacji. Stanowi źródło wiedzy zarówno dla początkujących jak i doświadczonych mediatorów, a także wszystkich tych, którzy chcą poszerzyć swoje umiejętności w zakresie efektywnego rozwiązywania konfliktów.

W książce znajdą Państwo praktyczne wskazówki i strategie, które można natychmiast zastosować w praktyce. Każdy rozdział to krok ku głębszemu zrozumieniu roli języka w procesie mediacji, od deeskalacji napięć po osiągnięcie trwałych porozumień. Oprócz tego mnóstwo zadań, dzięki którym będą mogli Państwo doskonalić swoje umiejętności.

prof. CH dr n. pr. Małgorzata Wojciechowicz, LL.M, MBA jest wybitną ekspertką w swojej dziedzinie, z ugruntowaną pozycją w środowisku prawników i mediatorów. Z bogatym doświadczeniem zarówno akademickim, jak i praktycznym, ceniona za swoje głębokie zrozumienie dynamiki konfliktów oraz skutecznych metod ich rozwiązywania.

Jej praca charakteryzuje się nie tylko rzetelnością i precyzją, ale także innowacyjnym podejściem do wykorzystania języka jako narzędzia mediacji.

Jako prezes Polskiego Centrum Edukacji Prawnej oraz profesor w Instytucie Prawa i Administracji CH, a także mediator z wieloletnią praktyką zawodową, przyczyniła się do rozwoju wielu profesjonalistów i organizacji. Jej publikacje, seminaria i warsztaty są wysoko oceniane zarówno przez praktyków, jak i teoretyków, co czyni ją autorytetem w branży. Autorka wielu publikacji, wydawanych przez wiodące czasopisma naukowe znajdujące się na listach ministerialnych, aktywnie uczestniczy w krajowych i międzynarodowych konferencjach naukowych.

Umieszczona na liście 25 najwybitniejszych prawniczek w Polsce magazynu Forbes.

POLSKIE CENTRUM EDUKACJI PRAWNEJ

PLACÓWKA KSZTAŁCENIA I DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

w formie e-booka na:
wojciechowicz.co

Cena: 75,00 zł

ISBN 978-83-971009-0-9



9 788397 100909