

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ УСПІШНОЇ МЕДІАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

Обґрунтовується важливість ефективної комунікації при вирішенні конфліктних ситуацій у процесі медіації. Аналізується створення ефективного комунікаційного процесу у спілкуванні як передача або обмін думками, ідеями, інформацією за допомогою вербальних і невербальних символів. Вербальне спілкування є необхідним для того, щоб мати можливість ефективно спілкуватися з іншими людьми щодня – тобто ділитися інформацією, узгоджувати позиції, знаходити спільні рішення щодо виникаючих проблем, порівнювати поточний стан із планами тощо – уникаючи при цьому непорозуміння і деструктивних конфліктів. Свідоме розуміння невербальних повідомлень є важливою навичкою для фахівця соціальної сфери. Недостатньо знати, що сказати, але також потрібно пам'ятати, як це говорити і як при цьому виглядати.

Описано комунікаційні бар'єри, що порушують ефективне спілкування між відправником і одержувачем повідомлення та є результатом помилок, допущених у спілкуванні обома сторонами. Комунікативні бар'єри не лише спричиняють непорозуміння, але й дуже часто призводять до негативних емоцій та взаємної неприязні обох сторін одна до одної та призводять до поганих міжособистісних стосунків. Щоб уникнути збоїв і помилок у спілкуванні, важливо створювати чіткі, а не двозначні повідомлення. Висловлюючи наші очікування, може бути корисно пояснити, наскільки важлива для нас дана проблема і чому вона нас хвилює. Це дозволить іншій стороні зрозуміти наші наміри, потреби та очікування.

Доведено, що володіння комунікативними компетентностями, знання про вербальне та невербальне спілкування, а також вміння долати комунікаційні бар'єри є запорукою успіху як в спілкуванні загалом так і в медіації. Ефективна комунікація являє собою важливий інструмент в медіаційному процесі, який може бути широко використаний як у міжособистісному спілкуванні так і у соціальній сфері.

Ключові слова: конфлікт, комунікація, вербальна комунікація, невербальна комунікація, посередництво, комунікаційні бар'єри, медіація.

Конфлікти є невід'ємною частиною нашого життя, тому отримання знань про вирішення конфліктів є основною потребою людини. Конфлікти в соціальній сфері безпосередньо стосуються фахівців та їх клієнтів або стосуються лише клієнтів (наприклад, міжособистісні, внутрішньо особистісні, сімейні конфлікти), які працівник намагається вирішити як третя – нейтральна сторона. Таким чином, робота в соціальній сфері вимагає певних комунікативних навичок, які включають медіацію, переговори, використання відповідних мотиваційних тактик, а також діагностику (належну підготовку до процесу медіації та переговорів). При цьому важливе значення приділяється мистецтву спілкування, передачі або обміну думками, ідеями, інформацією за допомогою вербальних і невербальних символів. Це становить «основу існування кожної людини, кожної спільноти і є неодмінною складовою процесу соціалізації та елементом усіх суспільних процесів» [7], що враховує найважливіші потреби сторін у вирішенні конфлікту.

Метою статті є обґрунтування важливості ефективної комунікації при вирішенні конфліктних ситуацій у процесі медіації.

Поняття «медіація» висвітлюється різними авторами по-різному. Але всі поняття вказують на необхідності участі третьої сторони для вирішення ситуації, що склалася.

На думку Н.Мазаракі «Медіація з точки зору комунікативного підходу розглядається як процес тристоронніх переговорів та обміну інформацією і зумовлює вигідний компроміс сторін спору [2].

Медіація – це нейтральний процес, у якому насправді важливий не результат, а розуміння іншої сторони. Медіатор не має повноважень приймати рішення по суті, але його або її роль полягає в тому, щоб допомогти сторонам спору добровільно досягти власної взаємоприйнятної згоди щодо спірних питань.

Медіація це добровільний і конфіденційний процес у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася [3].

Як зазначає В. Суліцький: «соціальні працівники щодня зіштовхуються з різними видами конфліктних ситуацій, які потребують негайного втручання та вирішення. Серед них багато нових форм: булінг, аб'юзер, газлайтінг, бодішеймінг тощо. Усе, вище зазначене, потребує певних знань і практичних навичок не тільки для профілактики соціальних конфліктів, але й для вирішення тих, які вже знаходяться у стадії загострення» [4].

Знання медіації та переговорів, а також індивідуальний підхід до кожного клієнта – це цінний виклик для фахівців соціальної сфери. Навчання в цій галузі дозволить більш свідомо та творчо керувати конфліктами, а також створювати ефективний комунікаційний процес у якому інтерпретація переданого повідомлення однакова як у відправника, так і в одержувача, а ідея та інформація зрозумілі в процесі спілкування.

Зазначаємо, що спілкування – це передача або обмін думками, ідеями, інформацією за допомогою вербальних і невербальних символів.

Вербальна комунікація – це обмін інформацією, як усною, так і письмовою, за допомогою слів. Це основний спосіб спілкування між людьми. Фахівець соціальної сфери використовує у своїй роботі усну та письмову форми (готує звіти, розробляє опитування, заповнює документацію тощо).

Як пише польський фахівець із соціальних комунікацій – Podkowińska M.: «...у процесі спілкування варто звертати увагу на слова, які ми говоримо. Тому один і той же зміст може бути представлений абсолютно різними словами – впливати на враження, яке одержувач складе про повідомлення» [16].

Основним засобом мовного спілкування є мова. Завдяки йому виражаються значення передаваних ідей і почуттів за умови, що звуки і символи зрозумілі всім учасникам процесу спілкування. Мова використовується для опису думок, почуттів, нашого досвіду, оцінки речей, людей або просто для обміну інформацією з іншими. Істотною роль тут відіграє плавність мовлення, що вказує на компетентність і відповідальність, а також зміст (сутність) висловлювання, також кількість, тобто скорочення або подовження часу вимовленого слова, акцент і модуляція вимовлених реплік, що часто має більший вплив на співрозмовника, ніж зміст висловлювання [5, с. 154–169].

Ефективне мовлення означає охоплення аудиторії таким чином, щоб вона зрозуміла й запам'ятала зміст повідомлення відповідно до наміру відправника. Ефективність повідомлення – навіть найкоротшого формулювання – забезпечується дотриманням кількох правил:

- по-перше: визначення мети повідомлення. Такою метою може бути, наприклад, встановлення контакту з клієнтом соціальної допомоги або переконання його чи її вжити заходів чи шукати вирішення проблеми. Визначення мети має значний вплив на те, як сформульовано повідомлення;

- по-друге, зміст і форма повідомлення повинні бути адаптовані до слухача. Одержувач, який не розуміє виразів і формулювань, характерних і зрозумілих лише у світі відправника, не розуміє суті повідомлення і також може мати негативні почуття під час розмови;

- по-третє, повідомлення має бути добре сформульоване, спочатку потрібно сказати, про що ви збираєтесь говорити, потім те, що маєте сказати, а наприкінці коротко повторити найважливіше [8].

Говорити потрібно короткими реченнями, уникаючи складних і незрозумілих фраз і слів, не відхиляючись від теми. Ефективне мовлення передбачає активне слухання, вміння переконувати, перефразувати та уточнювати, тобто ставити запитання з метою отримання більш повної картини обговорюваного питання.

За функціями вербальні повідомлення можна поділити на: інформаційні (дозволяють отримати відповідні знання, переконати співрозмовника, узгодити спільну позицію), оцінчні (їхня мета – висловити оцінку та способи оцінки окремих питань), прагматичні акти (наприклад, накази, які служать для впливу на учасників розмови) і метакommunікаційні (вони організовують процес спілкування, дозволяють усунути двозначності [6].

У кожному виголошеному повідомленні можна виділити чотири рівні комунікації: (Sobczak-Matysiak J.) [17, с. 16–26].

I. фактичний (формальний) рівень, за допомогою якого ми передаємо певну інформацію очевидним, формальним способом;

II. площину автопортрета (самопрезентації), за допомогою якої ми повідомляємо, в якому настрої перебуваємо, коли надсилаємо повідомлення;

III. площина взаємовідносин, яка повідомляє про ставлення до співрозмовника (або оточення);

IV. площина звернення, в якій міститься наше побажання адресату.

Отже, вербальне спілкування є необхідним для того, щоб мати можливість ефективно спілкуватися з іншими людьми щодня – тобто ділитися інформацією, узгоджувати позиції, знаходити спільні рішення щодо виникаючих проблем, порівнювати поточний стан із планами тощо – уникаючи при цьому непорозумінь і деструктивних конфліктів.

Іншим типом вербальної комунікації є письмове слово, яке, у свою чергу, зобов'язує відправника використовувати правильну орфографію, синтаксис мови та забезпечувати відповідну структуру переданого повідомлення та його точність. Письмова комунікація є більш формальною, ніж усна, і зворотний зв'язок може бути затриманим або відсутнім взагалі. Однак це дозволяє записувати інформацію, щоб до неї можна було повернутися та аналізувати.

Насправді вербальна і невербальна інформація доповнюють одна одну. Разом з тим, невербальна комунікація включає, серед іншого, позу тіла, жести, зоровий контакт, міміку.

Невербальне спілкування, мабуть, найдавніший спосіб спілкування між усіма істотами. Переважну більшість інформації (приблизно 95%) людина отримує через зір, решта – припадає на органи чуття (приблизно 5%). Це тип комунікації, який описано в статті «Невербальні техніки – еристика з тілом» виступає як «..... сукупність невербальних повідомлень, що надсилаються та отримуються людьми по всіх невербальних каналах, одночасно надає інформацію про основні емоційні стани, наміри, очікування щодо співрозмовника, соціальне становище, походження, освіту, самооцінку чи риси темпераменту» [9]. Ці повідомлення надсилаються та отримуються найчастіше несвідомо. Сучасні дослідження міміки та мови тіла почалися з роботи Чарльза Дарвіна під назвою «Про вираження емоцій у людини і тварин», видана 1872 р. [1]. Багато сучасних дослідників черпають з нього свої ідеї.

Невербальні сигнали можуть надсилатися і прийматися як свідомо, так і несвідомо. Це, як зазначає Glodovsky «..... всі сигнали, що виникають у міжособистісній взаємодії, які не мають форми ні усних слів,

ні письмових висловлювань і включають усі інші повідомлення, які мають певний вплив на її учасників» [10, с. 106–111]. Загалом кажучи, це передбачає передачу інформації «через дотик, рухи тіла, вираз обличчя, відстань між співрозмовниками, час і зовнішній вигляд» [16]. Під час посередництва та медіації ми надсилаємо такі невербальні повідомлення через: [15, с. 190–206].

- жестикуляцію – спосіб жестикуляції дає підказки про риси особистості, а також про психічний стан і правдивість відправника; це елемент невербальної комунікації, який дуже важко свідомо контролювати; жестикуляція включає, наприклад, рухи голови, рук, ніг, пальців тощо;

- міміку – усі явища, які можна спостерігати на обличчі співрозмовника, до них належать риси обличчя, рухи м'язів і очей, а також психосоматичні процеси, такі як збліднення чи почервоніння; обличчя є основним передавачем емоцій, і більшість почуттів виражається через міміку, наприклад, задоволення, страх, сумнів, здивування, радість, гнів, огиду, сором;

- зоровий контакт – значною мірою він визначає взаємне ставлення людей один до одного, негативне чи позитивне, а також дозволяє отримати важливу інформацію про іншу людину;

- фізичну дистанцію – скорочення дистанції є ознакою душевної близькості та довіри; проте не слід переходити певну межу, якщо між співрозмовниками немає належного рівня близькості;

- положення тіла – в першу чергу виражає напругу або розслаблення, надто вільне положення вказує на ігнорування;

- зовнішній вигляд, одяг – акуратний одяг і зовнішній вигляд сигналізують про важливість зустрічі та її значимість;

- паралінгвістичні звуки – сміх, плач, позіхання, чхання тощо;

- якість мовлення – можна говорити холодно чи тепло, різко чи ніжно; іноді те, як ти говориш, важливіше, ніж те, що ти говориш;

- елементи фізичного середовища – спосіб облаштування місця зустрічі, меблі, запахи – вони багато говорять про своїх співрозмовників.

У літературі, крім наведеної вище класифікації невербальної поведінки, описаної Neşki Z. [14] можна знайти й інші поділи невербальної поведінки. Наприклад, Glodovsky V. включає сюди [10]:

- 1) зовнішній вигляд – це можуть бути змінні (одяг, зачіска, прикраси, волосся на обличчі тощо) або незмінні (наприклад, зріст);

- 2) кінесіка – рухи тіла, поза, манера сидіння, міміка;

- 3) проксемика – використання міжособистісної дистанції та просторових відносин; відстань між співрозмовниками, територія [11];

- 4) парамова – вокальні, але невербальні аспекти мовлення, тембр, тон, темп мовлення;

- 5) паразвуки – чхання, кашель, позіхання, сміх;

- 6) тактильні – дотик, погладжування, поплескування, рукостискання, обійми;

- 7) хронеміка – час розмови, довжина висловлювання, пунктуальність.

Найпростішими сигналами, які може спостерігати фахівець соціальної сфери під час контакту з особою, яка знаходиться під його опікою, є поза тіла: відкрита чи закрита. Однак, оцінюючи мову тіла клієнта не слід покладатися на один жест або погляд, тому що в цьому випадку легко помилитися (якщо це не дуже виразні жести). Наприклад, якщо особа, яка перебуває під опікою, стоїть, схрестивши руки, а іноді й ноги, опустивши голову й опустивши очі, а її спина злегка згорблена (зімкнена поза), це може бути симптомом того, що така особа відчуває домінування, їй бракує почуття безпеки, а також, що вона почувається невпевнено. Таке ставлення може також виражати тривогу, небажання говорити або уникати прямого контакту чи конфронтації.

Найзручнішим під час медіації та переговорів є відкрите ставлення, яке виключає домінування та підкреслює зацікавленість у переговорах, а також відкритість до контакту та обміну інформацією (наприклад, повернути все тіло прямо до слухача, без схрещування рук і ніг, підняти голову та звернути погляд на співрозмовника). Те, як ми рухаємося, також може передавати та інтерпретувати інформацію про риси особистості (рішучість, сором'язливість, страх) або інформацію про психічний стан іншої людини (депресія, ентузіазм).

Невдоволення найчастіше проявляється: насупленими бровами, стиснутими губами і щелепою, хитанням або нахилом голови, поглядом на співрозмовника поверх схиленої голови, легким відхиленням назад.

Під час контакту з людьми, які перебувають під нашим піклуванням, ми повинні пам'ятати, що деякі люди реагують агресією або тікають, якщо ми порушуємо їхню зону. Душевна дистанція досягається відвертанням обличчя, зупинкою погляду в просторі, фокусуванням на чомусь іншому, стоячи боком або повертаючись спиною. Це природні рефлексії у спілкуванні з незнайомою людиною, призначені для зменшення дискомфорту, викликаного порушенням нашої особистої зони дистанції, але ми також можемо використовувати їх, щоб уникнути конфлікту з незнайомою людиною. Діти можуть реагувати на таку ситуацію страхом.

З іншого боку, люди, які добре знають один одного і знаходяться в хорошому контакті один з одним, спонтанно і несвідомо приймають майже ідентичні положення тіла і роблять схожі рухи. Вони часто говорять

один з одним подібним тоном і темпом. Ми можемо свідомо використовувати ці елементи, якщо хочемо співпереживати стану, який переживає наш співрозмовник, і хочемо, щоб нас сприймали як людину, яка розуміє стан іншої людини і співчуває їй.

Таким чином, свідоме розуміння невербальних повідомлень є важливою навичкою для фахівця соціальної сфери. Недостатньо знати, що сказати, але також потрібно пам'ятати, як це говорити і як при цьому виглядати.

Міжособистісне спілкування є складним процесом, під час якого можуть виникати перешкоди для непорозуміння. Це означає, що «...ефективна комунікація (...) може втратити частину своєї ефективності та сенсу, коли присутні певні несприятливі фактори або коли комунікатори думають або поведуться небажаним чином» [10]. Вони виникають з різних причин і можуть стосуватися безпосередньо людей, які спілкуються, або обставин, за яких відбувається взаємодія.

Комунікаційні бар'єри – це все, що порушує ефективне спілкування між відправником і одержувачем повідомлення. Вони можуть бути результатом помилок, допущених у спілкуванні обома сторонами.

Перш за все, нам потрібно визначити, які фактори заважають нам зрозуміти повідомлення, що міститься в заяві. Вони різні для кожного і змінюються разом із тим, як ми сприймаємо певні проблеми та людей. Зазвичай вони належать до однієї з трьох категорій, які включають [13]:

I. семантичні бар'єри – перевантаження інформацією, надто швидкий темп розмови, незрозумілі теми чи спеціалізована термінологія тощо;

II. психологічні бар'єри – наприклад, ставлення від негативного (упередженість і ворожість) до вкрай позитивного (повна відсутність критики і обожнювання), труднощі сприйняття, вибіркова увага, ігнорування слухачів, відсутність предметної підготовки, монотонність мови, відмінності поколінь, сором'язливість, нездатність децентруватись і вислухати, втома тощо;

III. фізичні та екологічні бар'єри – самопочуття, шум, температура, місце, час доби тощо, а також занадто багато учасників, паралельне спілкування (співрозмовники ведуть дві нитки розмови одночасно, не слухаючи один одного), стереотипи (ми охочіше слухаємо людей з високим соціальним статусом), тиск часу, культурні відмінності тощо.

Збої в процесі спілкування можуть виникати практично на будь-якому етапі розмови і для обох партнерів. Дуже часто це розбіжності між вербальним і невербальним спілкуванням (розбіжності в словах і жестах, наприклад, ми говоримо іншій стороні, що нас цікавить їхня думка, те, що вони говорять, але в той же час все тіло і жести демонструють зневагу, відсутність інтересу), відсутність чіткої мети повідомлення (наприклад, раптова зміна теми посеред жвавої дискусії) або невідповідність кодів спілкування. (наприклад, надто серйозні, важкі слова, сказані маленькій дитині, словниковий запас якої ще не настільки багатий), а також відмінності у сприйнятті (розуміння іншої сторони може бути спотворене різним сприйняттям тієї самої ситуації учасниками переговорів) і ресурсах знань (наприклад, використання професійної лексики по відношенню до людей, які не знають цього словника).

Польський фахівець у сфері міжособистісної та масової комунікації Glodovsky V. виділяє шість бар'єрів вербальної взаємодії. До них відносяться: поляризація, навішування ярликів, змішування фактів і висновків, надмірна самовпевненість, статична оцінка, а також класифікація та нездатність розрізняти. Термін поляризація (також званий «чорно-білим світоглядом» або ставленням («так-ні») описує схильність дивитися на світ і описувати його за допомогою крайніх, протилежних термінів, наприклад, поганий-хороший, розумний-дурний, бідний-багатий [10, с. 145–146].

У свою чергу, навішування ярликів (дотримання догматичних поглядів), за його словами, – це схильність деяких людей сприймати інших людей, предмети або події – відповідно до того, як про них говорять, а не відповідно до їхнього реального стану (довіряючи думці інших, а не своїм почуттям). Багато людей під час розмови змішують факти та висновки, посиляються на суто абстрактні ситуації, власні припущення та інтерпретації або піддаються стереотипам, що призводить до класифікації та нерозрізнення окремих явищ. Дуже серйозним бар'єром у спілкуванні є перебільшена самовпевненість, яка іноді не відображається на знаннях нашого співрозмовника, бо «чим менше хтось знає, тим важливішим здається йому те, що він знає» (Drobnik J.), і навіть якщо він має багато знань, світ настільки складний, що ми не в змозі знати про нього все [10, с. 145–146].

Процес переговорів із клієнтом соціальної сфери безперечно складніший, тому що люди, які відчувають значні життєві проблеми та труднощі, дуже часто неправильно сприймають себе та своє оточення. «Помилки, накопичуючись і повторюючись, створюють абсолютно нереалістичний образ світу в свідомості людей, які їх скоюють, що неминуче призводить до неправильних рішень і неправильних дій. З часом розлади стають серйознішими, а поведінка дедалі більше відхиляється від норми» [15].

Видатний польський психолог, професор Nęcki Z. вважає, що правильне розуміння під час переговорів потребує ефективної обробки даних, і кожна сторона має дбати про точність своїх висновків, оцінок і переконань, особливо стосовно інших людей. Однак, на процес комунікації впливають численні фактори, які порушують мислення, і Nęcki Z. перераховує найважливіші з них [15]:

– упереджене міркування – поспішні висновки, засновані на недостатніх передумовах, часто підкріплені власними установками та упередженнями;

– фрагментація перспективи – ми звертаємо увагу на один аспект і ігноруємо інші, наприклад, ми можемо надавати занадто багато значення обіцянкам нашого клієнта і в той же час применшувати показники «трансляції» роздратування;

– перебільшені узагальнення – порушення процесів пізнання правди про інших людей і ситуації; полягає в побудові загальних правил, які ми застосовуємо автоматично, не піддаючи їх окремому аналізу;

– перебільшення – реакція, яка є непропорційно сильною по відношенню до стимулу, який її викликав, найчастіше є результатом комплексів і слабкостей, наприклад, одна особа кривиться, а інша вибухає гнівом і припиняє розмову;

– егоцентризм – людина пов'язує з собою різні події та поведінку, які не мають до неї відношення;

– чорно-біле мислення – мислення в категоріях успіх-невдача (погано-добре), наприклад, розглядаючи кожен поступок як невдачу;

– недоречні словесні описи – слово є носієм інформації та оцінки, можуть використовуватися синоніми та надавати їм різне значення; слова загострюють наше ставлення до себе, інших людей і проблем (навішування ярликів);

– підозрілість і параноїдальні інтерпретації – постійно високий рівень підозрілості є елементом, який порушує хід розмов;

– читання думок – тобто «вгадування», що мав на увазі ваш партнер по переговорах; Якщо ми не впевнені, чи правильно ми зрозуміли іншу сторону, нам слід попросити роз'яснення.

Комунікація є ефективною, коли одержувач розуміє інформацію відповідно до намірів відправника, тобто, по-перше, намір відправника зрозумілий одержувачу, по-друге, одержувач уважно слухає, по-третє, одержувач не судить і не оцінює висловлювання відправника.

Крім згаданих вище, комунікаційні бар'єри включають [12, с. 113–130]: критику; судження; похвалу в поєднанні з оцінкою; розпорядження; погрози; недоречні запитання; консультування; втіху.

Підводячи підсумок, можна сказати, що комунікативні бар'єри не лише спричиняють непорозуміння, але й дуже часто призводять до негативних емоцій (гнів і розчарування) та взаємної неприязні обох сторін одна до одної – що призводить до поганих міжособистісних стосунків. Щоб уникнути збоїв і помилок у спілкуванні, важливо створювати чіткі, а не двозначні повідомлення, це дозволить іншій стороні зрозуміти наші наміри, потреби та очікування.

Таким чином, ефективна комунікація являє собою важливий інструмент в медіаційному процесі, який може бути широко використаний у соціальній сфері. Знання в цій галузі можна використовувати в сімейних спорах (наприклад, догляд за дітьми, сварки, розлучення, проблеми з людьми похилого віку) і цивільних спорах (наприклад, між сусідами), у справах неповнолітніх, у шкільних конфліктах або в посередництві з іншими зовнішніми органами. Володіння комунікативними компетентностями, знання про вербальне та невербальне спілкування, а також вміння долати комунікаційні бар'єри є запорукою успіху як в спілкуванні загалом так і в медіації.

Використана література:

1. Дарвін К. Про вираження емоцій у людини і тварин. Варшава: Видавництво PWN, 1988.
2. Мазаракі Н. А. Медіація в Україні: теорія та практика: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 276 с.
3. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект: навч.-метод. посібник. Київ: Стеценко В.В. 2016. 192 с.
4. Суліцький В.В. Підготовка соціальних працівників до вирішення конфліктних ситуацій. EDITORIAL BOARD. 2021. 418 с.
5. Adler R., Rosenfeld L., Proctor F. Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się. URL: <https://www.rebis.com.pl/pl/book-relacje-interpersonalne-proces-porozumiewania-sie-lawrence-rosenfeld-ronald-b-adler-russell-proctor-ii,SCHB03940.html> s. 154–169.
6. Bargiel-Matusiewicz K. Negocjacje i mediacje, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne. Warszawa, 2010. S. 15–16.
7. Biesaga-Słomczewska E. J. Negocjacje jako narzędzie zarządzania w organizacji zorientowanej rynkowo. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego. 2009.
8. Birkenbihl V. Jak szybko i łatwo nauczyć się języka obcego. Katowice: Wydawnictwo KOS, 1999.
9. Dobrzyński K. Techniki niewerbalne – mowa ciała. URL: <http://dobrzynskikonrad.pl/wp-content/uploads/2012/04/Techniki-nieverbale-%E2%80%93-erystyka-cia%C5%82em.pdf>
10. Glodovsky W. Komunikacja URL: http://old.mbc.malopolska.pl/Content/65932/1988_03.pdf s. 120–124.
11. Hall T. Edward. The Hidden Dimension. Bantam Press. 1990.
12. Johnson David W. Interpersonal skills for Cooperative Work. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED078911.pdf> S. 113–130.
13. Łaciński G. Sztuka prezentacji. Poznań: Wydawnictwo eMPi2, 2000.
14. Nęcki Z. Komunikacja interpersonalna. Kraków: Wydawnictwo Professional Business School, 2006.
15. Nęcki Z. Negocjacje w biznesie. Warszawa: PSB, 1994. 244 s.
16. Podkowińska M. Procesy komunikowania w zarządzaniu zasobami ludzkimi. Warszawa, 2009. 103 s.
17. Sobczak-Matysiak J. Psychologia kontaktu z klientem. Poznań: Wyższa Szkoła Bankowa, 1998. s. 16–26.

References:

1. Darvin K. (1988) Pro vyrazhennia emotsii u liudyny i tvaryn [On the expression of emotions in humans and animals]. Varshava: Vydavnytstvo PWN, [in Ukrainian]
2. Mazarakis N. A. (2018) Mediatsiia v Ukraini: teoriia ta praktyka: monohrafiia [Mediation in Ukraine: Theory and Practice: Monograph]. Kyiv: Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 276 s. [in Ukrainian]
3. Rozbudova myru. Profilaktyka i vyrishennia konfliktu z vykorystanniam mediatsii: sotsialno-pedahohichniy aspekt [Peacebuilding. Conflict prevention and resolution using mediation: socio-pedagogical aspect]: navch.-metod. posibnyk. Kyiv: Stetsenko V.V. 2016. 192 s. [in Ukrainian]
4. Sulitskyi V.V. (2021) Pidhotovka sotsialnykh pratsivnykiv do vyrishennia konfliktnykh sytuatsii [Training social workers to resolve conflict situations.]. EDITORIAL BOARD. 418 s. [in Ukrainian]
5. Adler R., Rosenfeld L., Proctor F. Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się. S. 154–169. URL: <https://www.rebis.com.pl/pl/book-relacje-interpersonalne-proces-porozumiewania-sie-lawrence-rozenfeld-ronald-b-adler-russell-proctor-ii,SCHB03940.html> [in Polish]
6. Bargiel-Matusiewicz K. (2010) Negocjacje i mediacje. [Negotiations and Mediations] Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne. Warszawa, S. 15–16. [in Polish]
7. Biesaga-Słomczewska E. J. (2009) Negocjacje jako narzędzie zarządzania w organizacji zorientowanej rynkowo. [Negotiation as a management tool in a market-oriented organization] Łódź : Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego. [in Polish]
8. Birkenbihl V. (1999) Jak szybko i łatwo nauczyć się języka obcego. [How to learn a foreign language quickly and easily] Katowice: Wydawnictwo KOS. [in Polish]
9. Dobrzyński K. Techniki niewerbalne – mowa ciała. [Non-verbal techniques – body language] URL: <http://dobrzynskikonrad.pl/wp-content/uploads/2012/04/Techniki-nieverbale-%E2%80%93-erystyka-cia%C5%82em.pdf> [in Polish]
10. Głodovsky W. Komunikacja [Głodovsky W. Communication] URL: http://old.mbc.malopolska.pl/Content/65932/1988_03.pdf s. 120–124. [in Polish]
11. Hall T. Edward. The Hidden Dimension. Bantam Press. 1990.
12. Johnson David W. Interpersonal skills for Cooperative Work. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED078911.pdf> c. 113–130.
13. Łaciński G. (2000) Sztuka prezentacji. [The Art of Presentation] Poznań: Wydawnictwo eMPi2, 2000. [in Polish]
14. Necki Z. (2006) Komunikacja interpersonalna. [Interpersonal communication] Kraków: Wydawnictwo Professional Business School, [in Polish]
15. Necki Z. (1994) Negocjacje w biznesie. [Business Negotiations] Warszawa: PSB, 244 s. [in Polish]
16. Podkowińska M. (2009) Procesy komunikowania w zarządzaniu zasobami ludzkimi. [Communication processes in human resources management] Warszawa, 103 s. [in Polish]
17. Sobczak-Matysiak J. (1998) Psychologia kontaktu z klientem. [Psychology of customer contact] Poznań: Wyższa Szkoła Bankowa, s. 16–26 [in Polish]

Yaroshenko A., Galchich I. Effective communication as an instrument of successful media in the social sphere

The article substantiates the importance of effective communication in resolving conflict situations in the mediation process. The creation of an effective communication process in communication is analyzed as the transmission or exchange of thoughts, ideas, information using verbal and non-verbal symbols. Verbal communication is necessary in order to be able to communicate effectively with other people every day – that is, to share information, agree on positions, find common solutions to emerging problems, compare the current state with plans, etc. – while avoiding misunderstandings and destructive conflicts. Conscious understanding of non-verbal messages is an important skill for a social sphere specialist. It is not enough to know what to say, but you also need to remember how to say it and how to look at it.

Communication barriers are described that disrupt effective communication between the sender and receiver of the message and are the result of mistakes made in communication by both parties. Communication barriers not only cause misunderstandings, but also very often lead to negative emotions and mutual hostility of both parties towards each other and lead to poor interpersonal relationships. To avoid failures and errors in communication, it is important to create clear, not ambiguous messages. When expressing our expectations, it can be useful to explain how important the issue is to us and why we are concerned about it. This will allow the other party to understand our intentions, needs and expectations.

It has been proven that the possession of communication competencies, knowledge of verbal and non-verbal communication, as well as the ability to overcome communication barriers are the key to success both in communication in general and in mediation. Effective communication is an important tool in the mediation process, which can be widely used both in interpersonal communication and in the social sphere.

Key words: conflict, communication, verbal communication, nonverbal communication, mediation, communication barriers, mediation.