

Małgorzata Bozacka

Uniwersytet Rzeszowski

**WIEDZA O MEDIACJACH,
ICH ROLI I UWARUNKOWANIACH
W OBSZARZE POMOCY SPOŁECZNEJ
W OPINIACH STUDENTÓW KIERUNKU
PRACA SOCJALNA UNIWERSYTETU RZESZOWSKIEGO**

Wstęp

Mediacje są procesem, w trakcie którego skonfliktowane strony, przy pomocy bezstronnego i neutralnego mediatora, mogą wypracować wzajemnie satysfakcjonujące je porozumienie. Mediacja znajduje zastosowanie w wielu dziedzinach życia społecznego i jest wykorzystywana w rozwiązywaniu różnych problemów z zakresu spraw rodzinnych, cywilnych, gospodarczych, karnych, spraw nieletnich i innych¹.

¹ E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacja. Teoria i praktyka*, Warszawa 2018, zob. rozdz. 15: R. Morek, *Mediacja w sprawach cywilnych*, s. 291–304; rozdz. 16: M. Tulibacka, *Mediacja w sporach konsumenckich*, s. 307–328; rozdz. 17: A. Cybulko, *Mediacja w sprawach rodzinnych*, s. 329–348; rozdz. 18: A. Siedlecka-Andrychowicz, *Mediacja w sprawach karnych*, s. 351–366; rozdz. 19: P. Waszkiewicz, *Mediacja w sprawach nieletnich*, s. 369–379; rozdz. 20: M. Żurawska, *Mediacja jako metoda rozwiązywania indywidualnych i zbiorowych sporów pracy*, s. 381–409; rozdz. 22: A. Szpor, *Mediacja w prawie administracyjnym*, s. 429–449. Zob. także opracowania statystyczne dotyczące realizacji mediacji na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości, Informator Statystyczny Wymiaru Sprawiedliwości, <https://isws.ms.gov.pl/pl/baza-statystyczna/opracowania-wieloletnie/>.

Mediacja może być też organizowana w obszarze pomocy społecznej i stosowana w ramach świadczonej pracy socjalnej jako sposób rozwiązywania konfliktów klientów pomocy społecznej. Na uwagę zasługuje fakt, że ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej wymienia terapię i mediacje jako jedną z różnych form wsparcia rodziny przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych².

Można nadmienić, że aktualnie mediacja nie jest jeszcze w dostatecznym stopniu wykorzystywana, a jedną z przyczyn tej sytuacji może być niewystarczająca wiedza na temat jej zasad, rodzajów, technik i etapów, np. wśród pracowników systemu pomocy społecznej i stąd też bardzo ważne jest ich kształcenie w tym zakresie. Również istotne jest zdobywanie takiej wiedzy przez studentów kierunku praca socjalna, którzy dzięki temu mogliby w przyszłości w profesjonalny sposób realizować swoje role zawodowe jako pracownicy socjalni. Jest to szczególnie ważne, aby pracownicy socjalni byli dobrze wykwalifikowani i mieli świadomość założeń, zasad i standardu prowadzenia mediacji w obszarze pomocy społecznej, aby tym samym mogli właściwie wykorzystać tę wiedzę w bezpośredniej pracy z klientem i jego rodziną oraz umieli w sytuacji konfliktowej podjąć decyzję o wyborze alternatywnej metody rozwiązywania sporów, która byłaby w danej sytuacji najwłaściwsza.

Powyższe kwestie stały się inspiracją dla autorki tego artykułu do przeprowadzenia wywiadów pogłębionych ze studentami kierunku praca socjalna, kształcącymi się na Uniwersytecie Rzeszowskim. Jednym z przyjętych celów badawczych było zdiagnozowanie wiedzy tych studentów na temat mediacji oraz określenie możliwości zastosowania metody mediacji w obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej, a także przedstawienie roli i uwarunkowań takich działań. Kolejnym z celów przyjętych na potrzeby badań własnych było uzyskanie odpowiedzi na pytanie: jakie należy posiadać umiejętności i cechy osobowości, by móc skutecznie prowadzić takie mediacje? Podjęto też próbę ustalenia, czy respondenci byliby zainteresowani w przyszłości realizacją roli profesjonalnego mediatora, którego kompetencje ułatwiłyby rozwiązywanie problemów doświadczanych przez klientów systemu pomocy społecznej³.

² Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Dz.U. 2011 nr 149, poz. 887 z późn. zm., t.j. Dz.U. z 2024 r., poz. 177, 742 i 743, 858; art. 10, pkt. 3, ust. 2.

³ W ramach badań własnych przeprowadzonych w maju 2024 r. zrealizowano 16 wywiadów pogłębionych (IDI) wśród studentów kierunku praca socjalna Uniwersytetu Rzeszowskiego. Fragmenty udzielonych przez nich odpowiedzi zostaną zaprezentowane w niniejszym artykule (z uwzględnieniem symboli przypisanych do tych wywiadów: od W-1S do W-16S).

1. Mediacje i ich specyfika oraz zastosowanie w obszarze pomocy społecznej w świetle literatury przedmiotu

1.1. Mediacje – pojęcie, cele i funkcje, zasady i etapy mediacji oraz charakterystyka mediatora

S. Kordasiewicz, który analizował historyczną i międzynarodową perspektywę mediacji⁴, pisał, że „Konflikt jest doświadczeniem wspólnym dla ludzi wszystkich kultur. [...]. Przede wszystkim spór mógł być rozstrzygnięty wyrokiem wydanym przez władzę, sędziego lub arbitra. Innym sposobem zakończenia konfliktu mogła być interwencja niezależnej osoby, obdarzonej autorytetem i zaufaniem, która pomagała w znalezieniu dobrego dla stron rozwiązania”⁵.

W swoich rozważaniach dotyczących zmian w podejściu do sposobów rozwiązywania konfliktów S. Kordasiewicz twierdził, że „Mediacja, rozumiana jako pomoc neutralnej osoby trzeciej w dojściu do porozumienia między stronami konfliktu, była stosowana w różnych kulturach i w różnych okresach historii”⁶. Autor podkreślił też, że niezależnie od tych wspomnianych już zmian „tak w historii, jak i współcześnie mediacja opierała się na bardzo podobnych podstawach. Celem tej procedury było rozwiązanie sporu przez porozumienie stron [...]. Od zawsze bardzo istotne było zaufanie do mediatorów. [...] Niezmienna pozostaje również konieczność zachowania przez mediatora neutralności i bezstronności w prowadzeniu rozmów pomiędzy stronami. Powszechne występowanie mediacji w rozmaitych formach, [...] świadczy o uniwersalnych korzyściach tej formy rozwiązywania konfliktów”⁷.

Mediacja (z łac. *mediare* – być w środku) to szybki sposób pozasądowego, ugodowego załatwiania spraw spornych, zgodne z wolą stron. „To oczywiście dobrowolny i poufny sposób przełożenia problemu z poziomu *in personam* na poziom *ad rem* tak, by rozwiązać określone kwestie dzięki skupieniu się na istocie sprawy”⁸.

Warto nadmienić, że we współczesnych społeczeństwach istotą mediacji jest „ugodowe rozwiązywanie rozmaitych sporów i konfliktów – z udziałem bezstronnego i neutralnego, profesjonalnego pośrednika, jakim powinien być mediator”⁹.

⁴ S. Kordasiewicz, *Historyczna i międzynarodowa perspektywa mediacji* [w:] *Mediacja. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 39–55.

⁵ *Ibidem*, s. 39.

⁶ *Ibidem*, s. 55.

⁷ *Ibidem*.

⁸ A. Binsztok (red.), *Sztuka skutecznego prowadzenia mediacji – zagadnienia prawne i ekonomiczne*, Wrocław 2012, s. 11.

⁹ P. Waszkiewicz, *Wprowadzenie* [w:] *Mediacja. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 21; zob. D. Rynkowska, M. Artymiak, *Mediacje w pracy socjalnej*, Rzeszów 2014, s. 83–86.

Chcąc podjąć próbę jednoznacznego zdefiniowania pojęcia mediacji, można spotkać liczne trudności, które są związane między innymi z różnorodnością celów i funkcji mediacji, ich rodzajów, stosowanych technik mediacyjnych czy też odnoszących się do zróżnicowań ról pełnionych przez mediatora. Mając to na uwadze, niektórzy autorzy są zwolennikami wąskiego rozumienia pojęcia mediacji i do podstawowych jej cech zaliczają m.in. jej dobrowolny i pozasądowy charakter; drugą zaś dość często występującą koncepcją mediacji jest postrzeganie jej jako zbiorczego pojęcia, odnoszącego się do niejednorodnych postępowań pojednawczych, których celem jest rozwiązanie sporu przy pomocy osoby trzeciej¹⁰.

Można też dodać, że niektóre definicje mediacji podkreślają ich podobieństwo do negocjacji, bo dostrzec w nich można ustrukturyzowaną postać negocjacji z udziałem mediatora kierującego ich przebiegiem oraz wspierającego strony. Warto także wspomnieć, że w polskim prawie brak ustawowej definicji mediacji, natomiast takie definicje występują w prawie obcym. Należy jeszcze zaakcentować, że mediacja jest rozmową, stąd też mediator jako specjalista od komunikacji musi dbać o to, aby język tej rozmowy był zrozumiały i dostosowany do uczestników mediacji¹¹.

Cele i funkcje mediacji są różnie pojmowane, a ich sposób określania jest zależny od tego, jaki model mediacji¹² (np. facylitatywny i ewaluatywny, transformatywny, narratywny, humanistyczny i in.) jest preferowany przez mediatora. Istotne jest zawarcie ugody rozumianej „jako zapobieżenie powstaniu lub rozwiązanie sporu – należy ją traktować jako podstawowy i uniwersalny cel mediacji”¹³.

Podsumowując powyższe rozważania, można dojść do wniosku, że istnieje bardzo wiele definicji mediacji. Za jedną z trafniejszych można uznać tę, która mówi, że mediacja jest to sposób rozwiązywania sporów, w ramach którego skonfliktowanym stronom, w doświadczeniu do zadowalającego ich zakończenia, pomaga niezwiązana z przedmiotem sporu bezstronna osoba trzecia, czyli mediator. Równocześnie należy wskazać, że powyższa definicja mediacji jest stosunkowo szeroka i mieści w sobie różne modele, a w szczególności facylitatywny i ewaluatywny¹⁴.

W modelu facylitatywnym zadaniem mediatora jest stymulowanie dialogu i udrażnianie komunikacji między stronami, a także wspieranie ich konstruktywnych poszukiwań w rozwiązaniu konfliktu. Natomiast w paradygmacie ewalua-

¹⁰ P. Waszkiewicz, *op. cit.*, s. 21–22.

¹¹ *Ibidem*, s. 22–23.

¹² Zob. E. Gmurzyńska, *Rodzaje mediacji [w:] Mediacja. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 177–195.

¹³ P. Waszkiewicz, *Wprowadzenie...*, s. 24–25.

¹⁴ *Idem*, *Zasady mediacji [w:] Mediacja. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 161–162.

tywnym mediator może oceniać sytuację stron, a także zgłaszać własne propozycje rozwiązania sporu¹⁵.

Warto jeszcze nadmienić, że „Mediacja jest zaliczana do tzw. alternatywnych metod rozwiązywania sporów, określanych w skrócie ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Stanowi najważniejszą, a jednocześnie najprostszą formę ADR [...]”¹⁶. Jej elastyczna formuła umożliwia tworzenie nowych metod, które będą lepiej dostosowane do danych okoliczności i potrzeb, zaś za wspólne cechy ADR uznawane są m.in. udział bezstronnej osoby trzeciej pozbawionej kompetencji do rozstrzygnięcia sporu, brak formalizmu, pierwszeństwo rzeczywistych interesów stron sporu nad założeniami i regułami prawnymi oraz bezpośredni udział i konstruktywne współdziałanie między stronami sporu¹⁷.

Należy także wymienić cztery podstawowe modele rozwiązywania i rozstrzygania sporów, jednym z nich jest model ugodowy, a w nim wyróżnić można jeszcze modele, takie jak: kontraktowy (negocjacje) i koncyliacyjny (mediacje); zaś drugi, podstawowy model to adjudykacyjny, a w nim – arbitrażowy i sądowy¹⁸. Zatem do najważniejszych procedur pozamediacyjnych w zakresie rozwiązywania i rozstrzygania konfliktów można zaliczyć: negocjacje, ale także arbitraż i postępowanie sądowe¹⁹.

Reasumując, specyfika mediacji polega na tym, że cechuje się ona szczególnym, konstruktywnym podejściem do konfliktu, a zatem „mediacja jest narzędziem efektywnego i konstruktywnego zarządzania konfliktem”, który traktowany jest jako problem do rozwiązania²⁰.

Przyjmuje się również, że konstrukcja mediacji oparta jest na katalogu kilku podstawowych zasad, to jest: dobrowolności, bezstronności i neutralności, poufności, a także akceptowalności²¹.

Zasada dobrowolności wyraża się swobodą przystąpienia i uczestniczenia w postępowaniu mediacyjnym. Strony zawsze mają prawo do zmiany osoby mediatora. Równocześnie na każdym jego etapie strony mogą zrezygnować z mediacji i zasadniczo nie wiąże się to dla nich z jakimikolwiek negatywnymi konsekwencjami. Zasada ta daje także prawo mediatorowi odstąpienia od prowadzenia mediacji z ważnych powodów. Zasada dobrowolności łączy się też z zasadą

¹⁵ *Ibidem*; zob. też: E. Gmurzyńska, *Rodzaje mediacji...*, s. 179–183, a także: R. Morek, *ADR – w sprawach gospodarczych*, Warszawa 2004, s. 75–76.

¹⁶ P. Waszkiewicz, *Wprowadzenie...*, s. 27.

¹⁷ *Ibidem*, s. 28–29

¹⁸ *Ibidem*, s. 29; zob. też: *Tabela 1.1. Podstawowe modele rozwiązywania i rozstrzygania sporów*.

¹⁹ *Ibidem*, s. 29–34.

²⁰ *Ibidem*, s. 35.

²¹ Zob. P. Waszkiewicz, *Zasady mediacji...*, s. 161–173, s. 162.

akceptowalności, która akcentuje zgodę stron na osobę mediatora oraz zasady i reguły mediacji²².

Zasada bezstronności jest związana ze stosunkiem mediatora do stron konfliktu. Polega ona na tym, że mediator nie opowiada się po żadnej stronie, traktuje je jednakowo, żadnej nie faworyzuje. Z zasadą bezstronności związana jest zasada neutralności, która opisuje stosunek mediatora do samej sytuacji konfliktowej i przedmiotu sporu. Zgodnie z zasadą neutralności mediator przyjmuje wobec konfliktu stanowisko neutralne, nie ocenia sytuacji ani decyzji stron kończącej spór²³.

Zasada poufności odnosi się głównie do mediatora i oznacza, że wszelkie informacje (z niewielkimi odstępstwami), o których dowiedział się w trakcie postępowania mediacyjnego, są objęte tajemnicą. Obowiązuje ona wobec stron, osób trzecich i instytucji²⁴.

Oprócz wyszczególnionych już podstawowych zasad mediacji, a więc dobrowolności i akceptowalności, bezstronności, neutralności, poufności, należy jeszcze wymienić inne przyjęte zasady, takie jak: bezinteresowność, profesjonalizm i szacunek²⁵.

Istotną kwestią odnoszącą się do mediacji jest sposób przygotowania się do niej²⁶, a także określenie poszczególnych etapów mediacji²⁷.

Przykładowy przebieg mediacji obejmuje kilka etapów, takich jak:

- przygotowanie mediacji (premediacja i odebranie zgody na mediację, zarys programu negocjacyjnego);
- otwarcie sesji mediacyjnej (monolog mediatora i ustalenie regulaminu mediacji);
- prezentację stanowisk przez strony (gromadzenie informacji);
- definiowanie problemów (diagnoza konfliktu, pytania o oczekiwania stron, pytania wyjaśniające);
- wymianę propozycji rozwiązań i ich weryfikację;
- wypracowanie wspólnego rozwiązania (podsumowanie);
- spisanie porozumienia (ugody);
- zamknięcie sesji mediacyjnej²⁸.

²² *Ibidem*, s. 163–166.

²³ *Ibidem*, s. 166–170.

²⁴ *Ibidem*, s. 170–173.

²⁵ *Ibidem*, s. 173–174.

²⁶ Zob. P. Waszkiewicz, *Przygotowanie do mediacji w pięciu krokach* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 197–212.

²⁷ Zob. E. Gmurzyńska, *Etapy mediacji* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 213–231.

²⁸ A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Mediacja sądowa i pozasądowa. Zarys wykładu*, Warszawa 2009, s. 50.

Reasumując, mediacja jako alternatywna metoda rozwiązywania konfliktów pod pewnymi warunkami wydaje się optymalnym sposobem rozwiązywania sporów, o wiele skuteczniejszym niż chociażby postępowanie sądowe czy arbitraż. Jest ona procedurą generującą niskie koszty, trwającą stosunkowo krótko i taką, w której strony mają wpływ na decyzję kończącą spór. Równocześnie jest to procedura objęta klauzulą poufności.

Również ważnym zagadnieniem wymagającym określenia jest odpowiedź na pytanie: kto może być mediatorem w Polsce w świetle obowiązujących przepisów prawnych oraz jaką pełni rolę? Jeżeli chodzi o kwestię, kim jest mediator, to jest to osoba „[...] która usprawnia komunikację między stronami i pomaga uczestnikom mediacji w wypracowaniu satysfakcjonującego obie strony rozwiązania. Mediator nie jest sędzią ani arbitrem – jego rolą nie jest rozstrzygnięcie zaistniałego między stronami sporu. Podczas mediacji musi zachować neutralność i bezstronność”²⁹.

Istotne jest ponadto określenie, kto może w Polsce zostać stałym mediatorem i na jakich zasadach, a zatem „Stałym mediatorem może być osoba fizyczna, która:

- 1) spełnia warunki określone w art. 183² § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tj. § 1. Mediatorem może być osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca w pełni z praw publicznych.),
- 2) ma wiedzę i umiejętności w zakresie prowadzenia mediacji,
- 3) ukończyła 26 lat,
- 4) zna język polski,
- 5) nie była prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe,
- 6) została wpisana na listę stałych mediatorów prowadzoną przez prezesa sądu okręgowego”³⁰.

Należy jeszcze uściślić, że istnieje szereg aktów prawnych i dokumentów, które regulują mediację³¹, w tym obowiązujące *Międzynarodowe i Polskie standardy dotyczące mediacji*³².

²⁹ Ministerstwo Sprawiedliwości, *Informacje o mediatorach*, <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/kim-jest-mediator> [dostęp: 20.05.2024].

³⁰ *Ibidem*.

³¹ Ministerstwo Sprawiedliwości, *Akty prawne i dokumenty regulujące mediację*, <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/polskie-akty-prawne-regulujace-mediacje2> [dostęp: 20.05.2024].

³² Ministerstwo Sprawiedliwości, *Międzynarodowe i Polskie standardy dotyczące mediacji*, <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/miedzynarodowe-i-polskie-standardy-dotyczace-mediacji> [dostęp: 20.05.2024].

1.2. Możliwości zastosowania mediacji w obszarze pomocy społecznej oraz pracownik socjalny w roli mediatora

Mediację w kontekście systemu pomocy społecznej i realizowanej w jego ramach pracy socjalnej należy rozumieć jako pośredniczenie w rozwiązywaniu konfliktów i problemów, w które zaangażowani są bezpośrednio klienci wspierani przez instytucje pomocy społecznej.

Taki specyficzny sposób pojmowania mediacji określa najlepiej zdanie: „Traktując konflikty jako szczególny rodzaj problemów w pracy z ludźmi, można zatem spostrzec pracownika socjalnego w roli mediatora kierującego postępowaniem, którego główne cechy i cel są często zbieżne z procesem rozwiązywania wielu problemów współwystępujących w pracy socjalnej”³³.

Przyjmując powyższą perspektywę rozumienia konfliktu – ważnymi obszarami, w których można zastosować mediację socjalną – są na przykład spory dotyczące: relacji partnerskich i małżeńskich; opieki nad dziećmi i ustaleniu relacji dzieci – rodzice; opieki nad rodzicami lub innymi niesamodzielnymi członkami rodziny; kwestii majątkowych i finansowych w związkach formalnych i nieformalnych; sytuacji angażujących agresję i tylko do pewnego stopnia problem przemocy; a także konflikty odnoszące się też do relacji sąsiedzkich.

Również ważną kwestią w mediacjach, na którą należy zwrócić uwagę, jest pomoc w uświadamianiu praw każdej ze stron konfliktu, a także budowanie kultury dialogu i zdolności do samodzielnego rozwiązywania codziennych problemów w konstruktywny i integracyjny sposób. Warto też zauważyć, że „Nie zawsze [...] *element mediacyjny* w pracy socjalnej wiąże się z prowadzeniem klasycznego i całościowego postępowania mediacyjnego oraz z występowaniem w roli typowego mediatora. Czasem stanowi po prostu część innych działań w ramach interakcji z podopiecznymi”³⁴.

„Podjęcie się roli mediatora jest kolejnym sposobem, metodą pracy socjalnej, dzięki którym pracownicy socjalni mogą pomóc klientom (jednostkom, rodzinom, grupom) w pozyskaniu, usprawnieniu lub odzyskaniu zdolności do pełnoprawnego i satysfakcjonującego funkcjonowania w środowisku społecznym”³⁵.

Należy zatem podkreślić, że dzieje się tak w szczególności poprzez pośredniczenie mediatora w celu uzyskania lepszej komunikacji pomiędzy stronami, czyli ułatwienia wymiany poglądów i opinii stron; pomoc w zdefiniowaniu problemów; zasugerowanie możliwych rozwiązań czy uświadomienie stronom, jak powinny postępować w przyszłości, by konflikt nie eskalował, a także nie powrócił w przyszłości.

³³ A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Połudowne rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej*, Sosnowiec 2015, s. 173.

³⁴ *Ibidem*, s. 174.

³⁵ *Ibidem*; zob. D. Rynkowska, M. Artymiak, *Mediacje w pracy socjalnej...*, s. 103–113.

„Mówi się, że mediacja jest tak dobra jak dobry jest mediator. To od niego zależy, czy cele mediacji zostaną zrealizowane, a strony będą zadowolone z decyzji o wzięciu w niej udziału”³⁶. W tym kontekście pojawiają się różne pytania, np. kogo można nazwać dobrym mediatorem oraz jakie role może on pełnić? Czy działania mediatora mają wpływ na poziom efektywności mediacji?

„Z pewnością dobry mediator to skuteczny mediator – pomagający stronom w dochodzeniu do porozumienia w sposób zapewniający satysfakcję materialną, psychologiczną i proceduralną [...] istotne jest to, by mediator działał w sposób etyczny i zgodny z zasadami przyjętymi przez środowisko mediacyjne”³⁷. Warsztat dobrego mediatora kształtują niewątpliwie wykonywane przez niego role, potrzebne umiejętności i kwalifikacje oraz niezbędna wiedza, ale także posiadany przez niego system wartości i cechy osobowościowe.

Mediator jako bezstronna i neutralna osoba wspomagająca mediację nie może narzucać stronom swojej decyzji, przyznawać racji którejś ze stron czy też zmuszać do podpisania ugody. „Jednym z podstawowych zadań mediatora jest wspomaganie i prowadzenie negocjacji pomiędzy stronami w taki sposób, aby pomóc im we wzajemnej komunikacji i zmaksymalizować szanse na zawarcie ugody. [...] role mediatora mogą zmieniać się w zależności od wielu czynników, takich jak charakter sprawy, oczekiwania stron czy preferowany przez mediatora styl mediacji”³⁸.

Role mediatora skupiają się na różnorodnych działaniach, takich jak pomoc stronom we wzajemnej komunikacji i określaniu kwestii do dyskusji; czuwanie nad przebiegiem mediacji poprzez ustalenie podstawowych reguł zachowania i dbałość o komfortowe warunki do rozmowy; mediator często występuje w roli nauczyciela, który stara się zmieniać nastawienie stron do konfliktu i do siebie; również pomaga stronom w kreowaniu nowych wartości i ograniczaniu postaw roszczeniowych; także uzmysławia stronom skutki niezawarcia ugody oraz pełni istotną rolę w zakończeniu sporu, proponując realne do osiągnięcia cele mediacji³⁹.

Jak píše A. Lewicka-Zelent, pracownik socjalny może pełnić rolę kompetentnego mediatora, który pośredniczy m.in. w procesie rozwiązywania konfliktów interpersonalnych, realizując szereg zadań wpisujących się w poszczególne cele mediacji⁴⁰.

Odpowiednie przygotowanie do mediacji wymaga od mediatora posiadania różnych umiejętności i technik potrzebnych do ich prowadzenia, są to m.in. umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej (np. umiejętność słuchania,

³⁶ A. Cybulko, A. Siedlecka-Andrychowicz, *Mediator: role, umiejętności, osobowość* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 275.

³⁷ *Ibidem*, s. 275.

³⁸ *Ibidem*, s. 276.

³⁹ *Ibidem*, s. 276–282.

⁴⁰ A. Lewicka-Zelent, *Mediacja – podstawy teoretyczne* [w:] *Kompetencje mediacyjne w pracy pracownika socjalnego*, red. E. Grudzińska, A. Lewicka-Zelent, Warszawa 2015, s. 32–41.

nawiązywania kontaktu, parafrazowania i in.); kompetencje w zakresie inteligencji emocjonalnej (np. empatia, budowanie zaufania, dystansowanie się, panowanie nad złością i in.); techniki wpływania na dynamikę sporu (np. negocjowania, przełamywania impasu i in.); umiejętności strukturalizowania dyskusji (wyznaczania celów, poszukiwania różnych opcji i in.); także umiejętność pisania dokumentów ugodowych czy wykorzystywania poczucia humoru⁴¹.

Warto wspomnieć, że E. Grudziwska zredagowała potrzebną publikację pt. *Kompetencje pracowników socjalnych. Warsztaty*, w której zaprezentowane zostały aktualnie wymagane w zakresie pracy socjalnej kompetencje i umiejętności. Waleorem tej książki jest również to, że jest ona interesującym narzędziem zawierającym propozycje warsztatów doskonalących różne kompetencje, np. warsztat umiejętności społecznych, empatia – warsztat zajęć uwrażliwiających czy warsztat antydyskryminacyjny itp.⁴²

Oprócz wiedzy i kompetencji mediatora istotne też są jego cechy charakteru i predyspozycje osobowościowe, ponieważ mogą one sprzyjać nabywaniu pewnych umiejętności i mieć wpływ w zakresie skutecznego pomagania w wychodzeniu z konfliktu, co niewątpliwie ułatwia tzw. inteligencja emocjonalna. Należy zauważyć również, że osoby nieposiadające takich cech, jak np. otwartość i wrażliwość na problemy innych ludzi, nie będą miały skłonności do włączania się w mediację⁴³.

2. Pojęcie mediacji, jej rodzaje i zastosowanie w obszarze pomocy społecznej oraz pracownik socjalny w roli mediatora w opiniach badanych

Studentów kierunku praca socjalna na Uniwersytecie Rzeszowskim – jako respondentów – poproszono o udzielenie odpowiedzi na pytanie: jak zdefiniowałyby swoim słowami pojęcie mediacji? Ich sposób określenia terminu mediacji był zróżnicowany, ale ukazywał zasadniczo dwa sposoby jego pojmowania.

Jedna grupa badanych postrzegała mediację jako alternatywny sposób rozwiązywania konfliktów stron, z udziałem bezstronnego mediatora, czego dowodem są ich następujące wypowiedzi:

„Mediacja to proces, w którym mediator pomaga rozwiązać spór między dwoma stronami”.
(W-5S)

⁴¹ A. Cybulko, A. Siedlecka-Andrychowicz, *Mediator...*, s. 282–283.

⁴² Zob. K.M. Stanek, *Kompetencje pracowników socjalnych w świetle literatury przedmiotu* [w:] *Kompetencje pracowników socjalnych. Warsztaty*, red. E. Grudziwska, Warszawa 2021, s. 10–29.

⁴³ A. Cybulko, A. Siedlecka-Andrychowicz, *Mediator...*, s. 283–288.

„Mediacja to pomoc stronom w złagodzeniu konfliktu i znalezieniu wyjścia z sytuacji, aby obie strony zyskały na tym i żadna nie czuła się wykluczona, by doszło do kompromisu”. (W-6S)

Inni badani w swoich odpowiedziach podkreślali też udział bezstronnego mediatora „jako osoby trzeciej”, którego pomoc ułatwiała rozwiązywanie sytuacji konfliktowych. Twierdzili, że:

„Mediacja jest to sposób rozstrzygania sporu, jakiegoś problemu przy udziale osoby trzeciej, a ta osoba musi być bezstronna”. (W-1S)

„Mediacja jest to według mnie sposób rozwiązywania sporów, ułatwiający różne sprawy, takie jak, np. rozwód, gdzie osoba niezależna i bez związku ze stronami jest mediatorem podczas ich spotkania”. (W-2S)

„Mediacja to kontakt z klientem bezstronnego mediatora i rozwiązanie problemu/konfliktu”. (W-7S)

„Mediacja to doradzanie i szukanie najlepszego rozwiązania problemu czy konfliktu przez osobę bezstronną”. (W-9S)

„Mediacja to proces rozwiązywania konfliktów, w którym osoba niezależna pomaga stronom się porozumieć”. (W-15S)

Kolejny z respondentów podkreślił też znaczenie mediacji jako alternatywnej formy rozwiązywania konfliktów, jego zdaniem:

„Mediacja to alternatywne rozwiązywanie konfliktów występujących między skłóconymi, skonfliktowanymi stronami”. (W-14S)

Natomiast druga grupa badanych, definiując pojęcie mediacji, podkreślała, że jej istotą jest szczególnie sposób komunikacji stron – podejmowany także z udziałem mediatora i w celu wypracowania porozumienia, adekwatnie do konkretnej sytuacji problemowej bądź konfliktowej.

Badani w swoich wypowiedziach przede wszystkim utożsamiali mediację z rozmową, podjęciem obustronnej komunikacji, ukierunkowanej na uzyskanie porozumienia. Ich zdaniem:

„Mediacja to obustronne komunikowanie się przy pomocy mediatora, aby dojść do porozumienia w jakiejś sprawie czy sporze między osobami”. (W-3S)

„Mediacja to prowadzenie rozmowy pomiędzy dwoma osobami (z udziałem mediatora), mające na celu doprowadzić do porozumienia stron”. (W-4S)

„Mediacja jest to próba porozumienia się przy pomocy osoby trzeciej”. (W-16S)

„Mediacja to podjęcie próby porozumienia stron w sposób ugodowy za pośrednictwem osoby mediatora, który powinien dążyć do jej pozytywnego zakończenia”. (W-11S)

Koleni badani podkreślali ponadto rolę mediatora w ułatwianiu stronom konfliktu wzajemnego zrozumienia, konieczności pójścia stron na pewne ustępstwa w celu wypracowania satysfakcjonującego je porozumienia:

„Mediacja to sposób pomocy, dzięki któremu dwie strony mogą się dogadać, a mediator pomaga im się zrozumieć wzajemnie”. (W-8S)

„Mediacja jest to kulturalna dyskusja polegająca na dojściu do porozumienia, aby żadna strona nie była stratna”. (W-10S)

„Mediacje – dojście do porozumienia, gdy każda ze stron musi odpuścić po części swoją rację, aby się dogadać” (W-12S);

„Mediacja to proces rozwiązania sporu, próba pogodzenia obu stron i dojście do porozumienia, to też opcja dogadania się podczas kryzysu i znalezienie wyjścia z sytuacji kryzysowej”. (W-13S)

Warto powyższe rozważania o zawieraniu ugody w drodze mediacji pogłębić jeszcze na podstawie dodatkowej literatury przedmiotu⁴⁴.

Należy podkreślić, że wszyscy badani dostrzegają możliwość i potrzebę wykorzystania mediacji w obszarze pomocy społecznej. Ich zdaniem najczęściej stosowanym rodzajem mediacji wśród klientów pomocy społecznej są mediacje rodzinne, a na drugim miejscu wymieniają oni mediacje w sprawach nieletnich jako ważny obszar działań.

Zdecydowana większość respondentów twierdziła, że w ramach systemu pomocy społecznej istotną rolę pełnią mediacje rodzinne, które mogą być prowadzone na rzecz dzieci i rodzin klientów pomocy społecznej doświadczających różnorodnych problemów i wynikających z tego konfliktów w ich rodzinach. Zasadniczą rolą takich mediacji w opinii badanych jest pomoc w rozwiązywaniu trudności przeżywanych w takich rodzinach oraz wsparcie związane z rozstrzygnięciem różnych spornych kwestii, np. dotyczących sprawowania opieki nad dziećmi itp. Uważają oni, że:

„Mediacja jest bardzo dobrym rozwiązaniem w przypadku sporów w rodzinie np. dotyczącym spraw opieki nad dzieckiem czy nieporozumień rodziców w kwestii wychowania dzieci”. (W-1S) (W-2S) (W-3S) (W-14S)

„Zastosowanie mediacji jest pomocne w obszarze spraw rodzinnych, takich jak opieka nad dzieckiem, a także w sprawach alimentów na dzieci czy w sprawach dotyczących pojednania małżonków”. (W-7S)

„Mediacja w obszarze pomocy społecznej umożliwia porozumienie między członkami rodziny, np. w przypadku sprawowania opieki nad dzieckiem w rodzinie po rozwodzie lub w czasie separacji. Jeśli ludzie są skłóceni i nie potrafią się dogadać dla dobra dziecka

⁴⁴ Zob. M. Romanowski (red.), *Mediacja: w kierunku ugody*, Warszawa 2021; *Idem* (red.), *Mediacja: od rozmowy do porozumienia*, Warszawa 2022.

i w wielu innych sytuacjach, to te mediacje mogą pomóc uniknąć kłótni w rodzinie czy licznych rozpraw sądowych”. (W-12)

„Mediacja prowadzona w ramach systemu pomocy społecznej może być przydatna przy ustaleniu opieki nad dzieckiem lub przy rozwiązywaniu wszelkich konfliktów w rodzinie”. (W-16S).

Dodatkowo zdaniem badanych mediacje rodzinne mogą być wykorzystywane do rozwiązywania konfliktów w rodzinach o innym ich charakterze niż problemy opiekuńczo-wychowawcze, np.:

„Dobrym pomysłem jest wykorzystanie mediacji w obszarze pomocy rodzinom, np. gdy rodzice się rozwodzą, a nie mają pieniędzy na prawnika i nie mogą się dogadać”. (W-6S)

„Podczas jakiegoś sporu w rodzinie wykorzystanie mediacji jest jak najbardziej trafne”. (W-4S)

„Mediacje mogą być wykorzystywane w pomocy społecznej, np. przy rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych”. (W-5S)

„Mediacja jest bardzo potrzebna w konfliktowych sytuacjach rodzin, a czasami to jedyne wyjście, by uniknąć sprawy w sądzie. Mediacja w wielu przypadkach pomogłaby dojść do porozumienia rodzinom, które nie potrafią się dogadać między sobą”. (W-13S)

Jeszcze inni badani dostrzegają znacznie szersze zastosowania dla mediacji realizowanych w obszarze pomocy społecznej, ponieważ ich zdaniem:

„Mediacja w obszarze pomocy społecznej pomaga w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych, sąsiedzkich i w wielu innych sytuacjach. Mediacje pomagają stronom znaleźć rozwiązanie i osiągnąć porozumienie, co może prowadzić do lepszych rezultatów”. (W-15S)

„W systemie pomocy społecznej pracownik socjalny mógłby pełnić rolę mediatora, aby złagodzić konflikt w rodzinie i doprowadzić do porozumienia skłócone strony”. (W-9S)

„Uważam, że stosowanie mediacji w systemie pomocy społecznej jest to niewielki obszar, ale mogą być one pomocne w kwestiach ugód rodzinnych, głównie jeśli chodzi o opiekę nad dzieckiem lub osobą starszą”. (W-11S)

Należy zauważyć, że tylko nieliczni badani byli zdania, że w obszarze pomocy społecznej mediacje mogą dotyczyć także spraw nieletnich, w tym kwestii młodzieży z trudnościami opiekuńczo-wychowawczymi i wynikającymi z tego problemami natury prawnej, co prezentują wypowiedzi tychże respondentów:

„Ważne jest też prowadzenie mediacji w sprawach nieletnich”. (W-10S)

„Widzę taką możliwość mediacji w sytuacjach rodzinnych, gdy są konflikty, to przykładowo asystent rodziny mógłby pełnić te funkcje, jeśli miałby w tym zakresie kompetencje. Również młodzież mająca problemy wychowawcze, konflikty z prawem potrzebuje takiego wsparcia”. (W-8S)

Warto dodać też, że badani wskazują na pracownika socjalnego oraz asystenta rodziny jako ważnych partnerów w procesie mediacji realizowanych na rzecz klientów pomocy społecznej. Ich zdaniem powinni oni współpracować w celu rozwiązywania trudności rodzin wieloproblemowych, jak też w zakresie udzielania wsparcia dla dzieci i rodzin o szczególnych potrzebach.

Respondentów poproszono również, aby wypowiedzieli się, czy ich zdaniem umiejętności mediacyjne są potrzebne w trakcie wykonywania pracy socjalnej. Wszyscy z nich jednomyślnie potwierdzili, że są one niezbędne do świadczenia pracy socjalnej na rzecz klientów systemu pomocy społecznej. W celu uszczegółowienia tych odpowiedzi sami badani określili, jaką rolę w tym zakresie mógłby pełnić pracownik socjalny. Twierdzili mianowicie, że:

„Pracownik socjalny w przypadku konfliktów w rodzinie może zorganizować spotkanie osób, które weszły w ten konflikt i może prowadzić je w taki sposób, aby strony wzajemnie się wysłuchały i uzgodniły coś ważnego, z czym mają problem”. (W-1S)

„Pracownik socjalny mógłby pełnić rolę mediatora, ponieważ zna rodzinę, a dzięki temu łatwiej mu będzie skłonić kogoś do ugody, może także skłonić innych do mediacji”. (W-2S)

„Pracownik socjalny mógłby pełnić rolę mediatora podczas negocjacji z klientem, rodziną, a także podczas sporu w rodzinie pracownik socjalny jako mediator jest w stanie pomóc w rozwiązaniu danego problemu, w sposób nieopresyjny”. (W-4S)

„Ponieważ mediatorzy pomagają w ułatwieniu komunikacji, budowaniu zaufania i znalezieniu wspólnych rozwiązań, to pracownik socjalny może pełnić rolę mediatora, pomagając stronom znaleźć wspólne rozwiązanie i osiągnąć porozumienie”. (W-15S)

„Istnieje możliwość prowadzenia mediacji w pracy socjalnej, a pracownik socjalny w roli mediatora może z większą łatwością pomagać rodzinom w rozwiązaniu ich problemów”. (W-5S)

„Jeśli rodzina jest wieloproblemowa, a pomiędzy jej członkami jest konflikt, to pracownik socjalny może być wtedy w roli bezstronnego mediatora i pomóc tej rodzinie przezwyciężyć sytuację konfliktową”. (W-6S)

„Pracownik socjalny mógłby sam pełnić rolę mediatora w sprawach rodzinnych, bo dobrze zna specyfikę funkcjonowania rodziny, której pomaga”. (W-7S)

„Pracownik socjalny w roli mediatora to osoba negocjująca pewne rzeczy bądź próbująca znaleźć kompromis, czy chcąc pomóc dogadać się stronom w konflikcie”. (W-8S)

„Pracownik socjalny na wielu polach mógłby prowadzić mediacje – jako osoba pierwszego kontaktu – praktycznie w każdej sytuacji i gdzie jakiś konflikt wpływa na pogłębienie problemu klienta, stąd mógłby on podjąć próbę zażegnania go bez potrzeby ingerencji innych osób”. (W-11S);

„Rola pracownika socjalnego w tym przypadku byłaby bardzo potrzebna i ułatwiłaby prowadzenie mediacji dotyczących różnych spraw rodzinnych i łagodziłaby konflikty oraz spory rodzinne/sąsiedzkie. Mediacje są bardzo potrzebne w pracy socjalnej, a pracownik socjalny może pełnić funkcję mediatora lub zlecić to innej osobie”. (W-16S)

Z powyżej zaprezentowanych wypowiedzi wynika, że pracownik socjalny mógłby sam z większą łatwością wykonywać rolę mediatora w sprawach dotyczących klientów wspieranych w ramach pomocy społecznej, ponieważ dobrze zna ich możliwości. Również mógłby w tym zakresie ściślej współpracować z asystentem rodziny w rozwiązywaniu kwestii rodzin o szczególnych potrzebach.

Niektórzy badani postrzegali natomiast rolę pracownika socjalnego bardziej jako negocjatora warunków kontraktu socjalnego z klientami niż mediatora. Twierdzili oni, że:

„Pracownik socjalny może sam być mediatorem w kwestiach takich jak spory rodzinne czy problemy z uzależnieniem itp. Mógłby przykładowo nakłonić kogoś do rozwiązania jakiegoś konfliktu czy do tego, aby klient zgodził się na kontrakt socjalny i współpracował”. (W-3S)

„Pracownik socjalny, udzielając pomocy klientowi, może przekonać go do zmiany złego postępowania/nawyku, np. do porzucenia alkoholizmu, negocjując z nim warunki kontraktu socjalnego”. (W-9S)

„Pracownik socjalny może realizować się jako mediator podczas zawieranych kontraktów socjalnych lub przy konsultacjach z trudnymi klientami”. (W-10S)

„Prowadzenie mediacji przez pracownika socjalnego może być bardzo skuteczne, np. w zakresie negocjowania warunków kontraktu socjalnego”. (W-14S)

Należy wspomnieć, że tylko jeden z badanych zwrócił uwagę na to, że pracownik socjalny, by móc pełnić rolę profesjonalnego mediatora, powinien mieć w tym zakresie odpowiednie kompetencje i umiejętności mediacyjne. Respondent ten stwierdził mianowicie, że:

„Pracownik socjalny mógłby pełnić rolę mediatora, podejmując się jej w mniejszym lub większym stopniu, ale po odpowiednich szkoleniach. Ewentualnie mógłby skierować takie osoby potrzebujące mediacji do odpowiedniej osoby, z właściwym przygotowaniem”. (W-12S)

3. Standard postępowania mediacyjnego – jego główne zasady i cechy mediatora oraz korzyści i trudności wynikające z mediacji w obszarze pomocy społecznej w opiniach respondentów

Badani odpowiedzieli również na pytania, co ich zdaniem tworzy standard postępowania mediacyjnego, a także co w nim jest najważniejsze. Ich zdaniem stosowanie się do podstawowych zasad postępowania mediacyjnego tworzy jego standard, a niezbędne w tym zakresie są: bezstronność, poufność, neutralność, obiektywizm. Jak twierdzą, najważniejszym skutkiem przestrzegania tych zasad jest zawarcie ugody, najczęściej w formie kompromisu. Świadczą o tym następujące wypowiedzi badanych:

„Właściwy standard mediacji gwarantuje bezstronność mediatora, poufność mediacji, wolność wypowiedzi stron i spokój, też możliwość przerwania mediacji na każdym etapie postępowania, a w razie potrzeb także dostęp do konsultacji ze specjalistami, takimi jak psycholog, prawnik i inni. Moim zdaniem najważniejsze w postępowaniu mediacyjnym jest zawarcie ugody, często w formie kompromisu”. (W-1S)

„Według mnie najważniejsza w trakcie postępowania mediacyjnego jest bezstronność oraz poufność i to tworzy standard dobrych mediacji, a także ważna jest końcowa ugoda mediacyjna, która powinna być zagwarantowana z poszanowaniem zdania obydwu stron”. (W-2S)

„Standard mediacji tworzy ustalenie jej celów i tego, czego faktycznie dotyczy konflikt stron, jest też istotna bezstronność mediatora oraz możliwość przerwania mediacji w każdym momencie. Moim zdaniem najważniejsze w mediacji jest to, aby strony postępowania doszły do ugody, a jeśli chodzi o dzieci, by one na tym w żaden sposób nie ucierpiały”. (W-3S)

„Mediator powinien być bezstronny oraz gwarantować poufność mediacji, zaś podczas prowadzenia mediacji najważniejsze jest to, żeby nie naciskać stron, by nie były one zmuszane do porozumienia i dlatego mediator nie powinien wywierać presji”. (W-4S)

„Najważniejsza jest bezstronność i obiektywne podejście do sprawy stanowiącej przedmiot sporu”. (W-9S)

„W trakcie postępowania mediacyjnego ważna jest bezstronność i dojście do kompromisu. Mediator powinien zwracać uwagę na dobro obu stron i rozumieć ich sytuację”. (W-5S)

„Bezstronność mediatora i poufność mediacji są warunkiem prawidłowego postępowania, zaś najważniejsze jest, aby obydwie strony na koniec mediacji osiągnęły przynajmniej kompromis”. (W-6S)

„Niezbędna jest bezstronność mediatora, poufność oraz możliwość przerwania mediacji, a najważniejsze jest uzyskanie kompromisu”. (W-7S)

„W postępowaniu mediacyjnym warunkiem jest zrozumienie stron i empatia, kierowanie się dobrem klienta, zachowanie bezstronności i poufności, a najważniejszym jego efektem – wypracowanie dwustronnej zgody”. (W-8S)

„Najważniejsza jest otwartość i podejście z szacunkiem wszystkich stron. Ważne jest, aby każda strona postępowania mediacyjnego miała możliwość swobodnego wyrażania swoich potrzeb i opinii. Równie ważne jest słuchanie ze zrozumieniem i empatia wobec uczestników mediacji. Istotne jest jednak dążenie do znalezienia rozwiązania problemu, które będzie odpowiadało obydwu stronom”. (W-15S)

Inni respondenci podkreślali zaś w swoich wypowiedziach rolę i znaczenie zaangażowania mediatora w osiągnięciu ugody. Ich zdaniem:

„Najważniejszą cechą mediacji jest zasada neutralności oraz znacząca rola zaangażowanego mediatora, który uwzględni potrzeby i interesy osób w sytuacji konfliktu”. (W-14S)

„Najważniejsze w trakcie mediacji jest to, aby mediator był bezstronny i neutralny. Ważne jest też, by strony sporu doszły do kompromisu i znalazły same wyjście z sytuacji po ich ukierunkowaniu przez mediatora na rozwiązanie danego problemu”. (W-13S)

„Klienci, z którymi przeprowadza się mediacje, muszą na nie przyjść z tzw. chłodną głową, jeśli te osoby chcą się dogadać. Mediator musi być bezstronny, znać ich sytuację i wiedzieć, w jakim kierunku prowadzić te mediacje, a ich sukcesem będzie porozumienie stron”. (W-12S)

Natomiast kolejni badani podkreślali w swoich odpowiedziach znaczenie kompetencji mediatora oraz posiadania przez niego wysokiej kultury prowadzenia mediacji:

„Ważna jest bezstronność mediatora, powaga w podejściu do mediacji oraz wysoka kultura w trakcie prowadzenia postępowania mediacyjnego”. (W-10W)

„Najważniejsze jest dobre przygotowanie mediatora i właściwe podejście do obydwu stron, aby czuły się komfortowo i chcieli dojść do ugody”. (W-11S)

„Wykwalifikowany mediator oraz chęć obydwu stron do mediacji są najważniejsze w tym procesie”. (W-16)

Respondenci udzieli też odpowiedzi na pytanie dotyczące korzyści wynikających z prowadzenia mediacji w obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej. Jako główne zalety mediacji wskazali oni na skuteczne rozwiązanie problemów i konfliktów występujących w rodzinach klientów pomocy społecznej oraz na możliwość uzyskania w tym zakresie porozumienia, najczęściej w formie kompromisu. Badani twierdzili, że:

„Korzyścią z mediacji jest możliwość zawarcia ugody, porozumienia z poszanowaniem dobra obydwu stron”. (W-1S)

„Do korzyści z mediacji w obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej można zaliczyć porozumienie stron we współpracy z mediatorem i niepozostawienie ich samych w sytuacji problemowej”. (W-2S)

„Mediacja mogłaby usprawnić całokształt działań w instytucjach pomocy społecznej, w tym ograniczyć różne konflikty, a dzięki temu klienci tych instytucji szybciej uzyskiwaliby porozumienie”. (W-3S)

„Korzyścią jest rozwiązanie problemu i ewentualne pogodzenie stron”. (W-4S)

„Jest mniej konfliktów przez dobre i skuteczne rozwiązanie spraw oraz bezstronność procesu mediacji”. (W-9S)

„Korzyścią wynikającą z prowadzenia mediacji jest możliwość pomocy i uzyskania kompromisu w sytuacji problemowej”. (W-5S)

„Korzyścią z mediacji jest to, że strony skutecznie dogadają się w konfliktowej sprawie i mogą uzyskać kompromis”. (W-6S)

„Jest to często skuteczny proces, który ułatwia dojście do porozumienia w wyniku mediacji”. (W-13S)

„Rozwiązanie problemu i dojście do kompromisu obydwu stron to pozytywny skutek mediacji”. (W-7S)

„Korzyścią jest porozumienie stron zawarte w sposób pokojowy, z uwzględnieniem potrzeb samych zainteresowanych”. (W-14S)

Inni respondenci dostrzegali też w mediacji sposób na budowanie zaufania między pracownikiem socjalnym a klientem, a także szansę na polepszenie jakości życia. Ich zdaniem:

„Znalezienie wspólnych rozwiązań i osiągnięcie porozumienia to istotna korzyść z mediacji. Pomagają one również w budowaniu zaufania i w poprawie relacji pomiędzy pracownikami socjalnymi a ich klientami”. (W-15S)

„Mediacja umożliwia rozwiązywanie mniejszych i większych problemów klientów pomocy społecznej, które rzutują na jakość ich życia”. (W-11S)

„Obranie właściwej i dobrej drogi zmierzającej do rozwiązania problemu oraz podjęcie świadomej decyzji o zawarciu porozumienia jest korzyścią z mediacji”. (W-8S)

„Dzięki mediacji łatwiejsza jest komunikacja stron, zrozumienie problemu i zobaczenie tej sytuacji z innej perspektywy”. (W-10S)

Inni badani byli natomiast zdania, że mediacja pozwala na pozasądowe i mniej stresowe rozwiązywanie konfliktów i problemów:

„Zaletą mediacji jest porozumienie stron i możliwość dogadania się bez sądu”. (W-12S)

„Główna korzyść wynikająca z mediacji w pomocy społecznej to uniknięcie długotrwałego procesu, a co z tym idzie, dużego stresu i zdenerwowania”. (W-16S)

Respondenci określili również, jakie trudności mogą zaistnieć w związku z organizowaniem mediacji w obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej. Ich zdaniem istotne mogą być takie sytuacje, jak np. niechęć stron konfliktu do przystąpienia do mediacji lub brak zaangażowania we współpracę i osiągnięcie porozumienia, co potwierdzają następujące wypowiedzi badanych:

„Często osoby w konflikcie nie chcą wcale się widzieć, a co dopiero spotkać się na mediacjach, żeby razem dyskutować i rozstrzygnąć spór”. (W-1S)

„Nie zawsze obie strony są bezkonfliktowe i to może być trudność w przeprowadzeniu mediacji, a także niechęć strony do mediacji”. (W-2S)

„Trudnością może być brak chęci przystąpienia do mediacji”. (W-3S)

„Ktoś nie chce przystąpić do mediacji i nie wyraża na nią zgody”. (W-7S)

„Przeszkodę może stanowić niechęć klientów pomocy społecznej do przystąpienia do mediacji”. (W-5S) (W-14)

„Klienci pracownika socjalnego doświadczający konfliktów w rodzinie mogą być negatywnie nastawieni do prowadzenia mediacji”. (W-4S)

„Negatywne nastawienie klienta do uczestnictwa w mediacji”. (W-10S)

„Niechęć do mediacji oraz nietraktowanie jej poważnie przez osoby, których ona dotyczy”. (W-16S)

„Trudnością jest to, że strony pomimo przystąpienia do mediacji nie chcą się dogadać i nie dążą do porozumienia i kompromisu”. (W-6S)

„Kłopotliwe są osoby, które nie chcą przystąpić do mediacji, czy osoby trudne w prowadzeniu rozmów oraz takie osoby, które za wszelką cenę nie chcą się dogadać, bo są nastawione negatywnie”. (W-13S)

„Problemem może być złe nastawienie klienta do mediacji, jego upór i zawziętość oraz niechęć do współpracy”. (W-8S)

„Brak zaufania między stronami, trudności w komunikacji i niechęć do współpracy”. (W-15S)

„Trudność w mediacjach mogą stanowić roszczeniowi klienci w pomocy społecznej, bo żadna ze stron nie będzie w stu procentach zadowolona i nie zawsze się uda dogadać”. (W-12S)

„Przeszkodą jest brak zaangażowania klientów pomocy społecznej w proces mediacji i niechęć do współpracy”. (W-9S)

„Prowadzenie mediacji byłoby kolejną rolą/zadaniem nałożonym na barki pracowników socjalnych, z czego nie każdy z nich byłby w stanie to zrobić i miałby predyspozycje do podjęcia się tej roli”. (W-11S)

Respondenci udzieli także odpowiedzi na pytanie, jakie cechy osobowości powinien mieć ich zdaniem profesjonalny mediator, a także jakie umiejętności są potrzebne, aby skutecznie móc prowadzić mediacje. Badani stwierdzili, że mediatora przede wszystkim powinny cechować: empatia, opanowanie i cierpliwość, odporność na stres, neutralność, wysoki poziom umiejętności komunikacyjnych. Świadczą o tym ich wypowiedzi:

„Dobry mediator powinien być bezstronny”. (W-5S)

„Cechą mediatora powinna być bezstronność, umiejętność dobrego słuchania, opanowanie i zdolność przekonywania”. (W-2S)

„Mediator powinien zachowywać bezstronność, być opanowany, posiadać umiejętność empatycznego słuchania, ale także zdolność analitycznego myślenia, stosowania perswazji”. (W-12S)

„Dobry mediator powinien posiadać empatię, umiejętność słuchania, ma też być neutralny i nie obwiniać stron, ma poradzić sobie w sytuacjach stresowych i wykazywać opanowanie”. (W-3S)

„Mediator powinien być komunikatywny, by dobrze ukierunkowywać strony i uważnie ich słuchać, a także by umiał wszystkich jednakowo traktować”. (W-1S)

„Dobrego mediatora wyróżnia umiejętność rozwiązywania konfliktów, cierpliwość, łatwość komunikacji, empatia i neutralność”. (W-14S)

„Mediator to dla mnie osoba otwarta, empatyczna, umiejąca słuchać, cierpliwa, bezstronna i kreatywna”. (W-13S)

„Mediator ma być bezstronny, tolerancyjny, komunikatywny, pewny siebie, kreatywny”. (W-7S)

„Jako pożądane cechy mediatora można wymienić: empatię, neutralność, niezależność, cierpliwość, kreatywność i poufność”. (W-15S)

„Niewątpliwie bardzo ważnymi cechami mediatora są bezstronność i empatia, istotne są też takie cechy, jak: sprawczość, spokój i opanowanie, radzenie sobie w sytuacji stresowej oraz umiejętność rozluźnienia sytuacji w celu stworzenia komfortu”. (W-8S)

„Mediator to w mojej opinii osoba opanowana, spokojna, cierpliwa, potrafiąca słuchać, subtelna, tolerancyjna, obiektywna”. (W-11S)

„Mediator powinien być empatyczny i pomocny, dobrze słuchający, cierpliwy, dążący do celu, taki, który się nie poddaje”. (W-6S)

„Mediator dla mnie to osoba bezstronna, zaangażowana w rozwiązanie problemu, skupiona na działaniu, poważnie podchodząca do sprawy”. (W-16S)

„Mediator powinien być cierpliwy i empatyczny, a także zdecydowany oraz umiejący spojrzeć na problem do rozwiązania z różnych perspektyw”. (W-9S)

„Mediatora powinny cechować: bezstronność, akceptacja, szacunek i profesjonalizm”. (W-4S)

„Moim zdaniem cechami wyróżniającymi profesjonalnego mediatora są: bezstronność, wysokie wykształcenie, neutralność, dobroduszość i poufność”. (W-10S)

Podsumowując wypowiedzi respondentów na temat tego, jakie cechy powinien posiadać dobry mediator, należy wspomnieć, że w początkowej fazie mediacji kluczową rolę odgrywają otwartość, ciepło, empatia takiej osoby oraz jej umiejętności komunikacyjne, następnie zaś niezbędna jest jej odporność na stres, kreatywność, cierpliwość oraz konsekwencja w działaniu.

4. Mediacja jako jedna z umiejętności w pracy socjalnej oraz gotowość do realizacji roli mediatora w opiniach badanych

Warto podkreślić, że zdaniem wszystkich respondentów mediacja została uznana za ważną umiejętność w pracy socjalnej, która umożliwia rozwiązywanie różnych problemów i konfliktów, dając szansę na porozumienie stron. Badani zgodnie twierdzili, że:

„Mediacja jest ważna, ponieważ zazwyczaj prowadzi do rozstrzygnięcia sporów, konfliktów”. (W-2S)

„Jest ważna w pracy socjalnej, bo umożliwia lepsze i szybsze rozwiązywanie konfliktów i związanych z nimi problemów”. (W-3S)

„Mediacja pomaga w rozwiązywaniu konfliktów i dlatego jest ważna”. (W-9S) (W-14S)

„Jest istotna jako forma złagodzenia lub rozwiązywania konfliktów”. (W-13S) (W-16S)

„Mediacja jest istotną umiejętnością, ponieważ często jest jedynym wyjściem, aby uzgodnić coś ważnego i zawrzeć porozumienie”. (W-1S)

„To istotna umiejętność, ponieważ umożliwia porozumienie i stosunkowo szybkie rozwiązywanie zaistniałych problemów”. (W-15S)

„Mediacja jest ważna, bo musimy w pracy socjalnej umieć rozmawiać z innymi tak, aby dojść do porozumienia”. (W-10S)

„Dzięki mediacji można osiągnąć kompromis i jest to istotna umiejętność”. (W-6S)

„Mediacja jest ważną umiejętnością, ponieważ wpływa ona na kompromisowe rozwiązanie problemu”. (W-7S)

„Mediacja jest istotna, ponieważ zawiera ważne aspekty umiejętności komunikacyjnych i dotyczących zawierania ugody, które są kluczowe w pracy socjalnej”. (W-11S)

„Mediacja w pracy socjalnej jest istotna, ponieważ może być pomocna w rozwiązywaniu konfliktów i sytuacji problemowych klientów pomocy społecznej”. (W-5S)

„Mediacja jest niezbędną umiejętnością w kontakcie z klientem wieloproblemowym, który poszukuje wsparcia w pomocy społecznej”. (W-8S)

„Mediacja jest istotna, ponieważ jest jednym z działań, które pomagają w pracy z jednostką/rodziną wspieraną w systemie pomocy społecznej”. (W-S4)

„Mediacja jest ważna, bo często klienci pomocy społecznej potrzebują nie tylko wsparcia, ale też osoby, która pomoże im się dogadać w sytuacji problemowej i dojść do porozumienia”. (W-12S)

Na zakończenie wywiadów realizowanych wśród badanych studentów sformułowano pytanie o to, czy należy doskonalić umiejętności z zakresu mediacji w toku kształcenia na kierunku praca socjalna. W swoich odpowiedziach studenci byli raczej zgodni i twierdzili, że tego rodzaju działania edukacyjne są potrzebne. Najczęściej wybierali odpowiedź „raczej tak” – aż dziewięć wskazań, natomiast „zdecydowanie tak” odpowiedziało troje badanych. Swoje opinie w tym temacie wyrażali oni w następujący sposób:

„Każda nowa umiejętność nabyta w procesie kształcenia, w tym z zakresu mediacji, uatrakcyjniła kierunek praca socjalna”. (W-11S)

„Tak, ponieważ mediacje są ważne w pracy z klientami pomocy społecznej”. (W-9S) (W-8S)

„Tak, te umiejętności mediacyjne na pewno pomogą w przyszłości w wykonywaniu zawodu pracownika socjalnego”. (W-12S)

„Tak, ponieważ dzięki zdobytej wiedzy o mediacjach można doskonalić w praktyce umiejętności komunikacyjne w procesach rozwiązywania różnych problemów”. (W-3S)

„Raczej tak, dlatego że zajęcia z mediacji mogłyby być fajną formą ćwiczeń, a być może przydatne to też będzie później w pracy”. (W-1S)

Niektórzy z respondentów wskazywali na konieczność doskonalenia umiejętności mediacyjnych jako zasobu wiedzy:

„Sądzę, że wiele osób chciałoby nabyć kompetencje mediacyjne, aby mieć lepsze predyspozycje i zostać mediatorem”. (W- 15S)

„Warto się doszkolić, ponieważ dużo osób nie ma świadomości, że umiejętności mediacyjne to potrzebny zasób wiedzy”. (W-13S)

„Trzeba się szkolić i być dobrym we wszystkim”. (W-10S)

„Uważam, że tak, ponieważ mediacja jest interesująca i bardzo przydatna, nawet w życiu osobistym i codziennym”. (W-2S) (W-4S) (W-6S)

Natomiast należy dodać, że z 16 respondentów ogółem cztery osoby zadeklarowały wybór odpowiedzi „trudno powiedzieć”, odnosząc się do kwestii kształcenia w zakresie mediacji, zaś nikt nie wybrał tutaj odpowiedzi „raczej nie” i „zdecydowanie nie”.

Studenci zostali zapytani jeszcze o to, czy chcieliby w przyszłości zostać mediatorem. Jak się okazało, zaledwie jedna osoba, z ogółu 16 badanych, wyraziła opinię, że chciałaby taką rolę kiedyś pełnić, ponieważ dostrzega u siebie pewne predyspozycje w tym zakresie. Stwierdziła:

„Bardzo lubię rozmawiać z ludźmi i potrafię zrozumieć drugiego człowieka i jego potrzeby. Myślę, że potrafię też dobrze ukierunkować i wspierać osoby potrzebujące pomocy oraz poszukujące rozwiązania różnych problemów”. (W-8S)

Niewątpliwie pewien niedosyt stanowi tylko ta jedna deklaracja chęci podjęcia się w przyszłości roli mediatora, ale jednocześnie uzmysławia, że prowadzenie mediacji wymaga licznych kompetencji i ich doskonalenia wśród pracowników socjalnych, jak też już wcześniejszego kształtowania takich umiejętności mediacyjnych u studentów w toku ich studiów na kierunku praca socjalna. Dodatkowym wyzwaniem jest posiadanie pewnych predyspozycji osobowościowych do wypełniania roli profesjonalnego mediatora, co może też stanowić pewne ograniczenie, jeśli kandydaci do pełnienia tej roli ich nie posiadają.

Zakończenie

Mediacja jest metodą mającą bogatą historię i tradycję, która była znana od wielu wieków w różnych częściach świata i służyła zapobieganiu, rozwiązywaniu i łagodzeniu sporów w różnych dziedzinach stosunków społecznych. Jest to niewątpliwie uniwersalne i skuteczne narzędzie, pozwalające skonfliktowanym stronom spojrzeć na ich spór z innej perspektywy oraz przekonać się, jak wiele daje konstruktywna rozmowa, która pozwala im samym rozwiązać problemy.

Równocześnie strony konfliktu mogą przy tym zaoszczędzić czas i pieniądze, nie wspominając o kosztach natury emocjonalnej.

W wyniku szerszego zastosowania mediacji z upływem czasu niewątpliwie może dojść do zmian w świadomości społecznej idącej w kierunku przemiany modelu rozwiązywania sporów w danym społeczeństwie. Szczególną rolę w tym obszarze może spełnić mediacja rodzinna, która pozwoli niwelować często tak bardzo niszczące problemy rodzinne.

Bardzo ważne jest w tym zakresie oferowanie mediacji w sytuacji konfliktów rodzinnych doświadczanych na przykład przez klientów pomocy społecznej, kiedy to przy wsparciu pracownika socjalnego czy też asystenta rodziny, występującego w roli mediatora, strony mogą wypracować korzystne porozumienie, jak też podtrzymać bądź odbudować swoje relacje rodzinne.

Jeśli natomiast kompetencje pracownika socjalnego w zakresie mediacji okazałyby się niewystarczające, to może on poinformować strony tego konfliktu o możliwości skorzystania z postępowań sądowych lub pozasądowych. Wówczas mediator pomoże stronom w zdefiniowaniu kwestii spornych, określeniu ich potrzeb i interesów oraz w wypracowaniu świadomego porozumienia.

Z dotychczasowych polskich doświadczeń wynika, że mediacja powoli, ale skutecznie toruje sobie w świadomości społecznej drogę jako metoda rozwiązywania konfliktów różnej natury. Nieustannie wzrastająca świadomość prawna obywateli, a także liczne kampanie promujące mediację powodują, iż coraz więcej osób decyduje się rozwiązać spór właśnie za jej pomocą, co skutkuje zmniejszeniem odsetka spraw trafiających do poszczególnych sądów.

Równocześnie wzrasta zaufanie do mediatorów, jednak aby zmiany, o których wyżej mowa, rozwijały się jeszcze bardziej dynamicznie, konieczne jest pogłębienie współpracy pomiędzy administracją publiczną, środowiskiem sędziów i mediatorów. Dzięki temu możliwe będzie wyjście naprzeciw oczekiwaniom członków społeczeństwa, także tych zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Znaczenie mediacji w rozwiązywaniu różnorodnych konfliktów międzyludzkich jest nie do przecenienia. Pozwala ona w sytuacji sporu w sposób mało kosztowny znaleźć optymalne rozwiązanie dla każdej ze stron. Jej niewątpliwym atutem jest fakt, iż to same strony wspólnie decydują o sposobie zakończenia konfliktu, nie tracąc niepotrzebnie czasu i nie ponosząc zbędnych wydatków emocjonalnych.

Dzięki zastosowaniu mediacji, jeżeli będzie prowadzona rzetelnie i przez wykwalifikowanego mediatora, doskonale uwidacznia się jej funkcja regulatora stosunków społecznych, a także pojawiają się alternatywy dla tradycyjnego, sądowego modelu rozstrzygania konfliktów. W związku z powyższym należy mieć nadzieję, że mediacja będzie coraz częściej stosowanym narzędziem rozwiązywania sporów międzyludzkich, ze szczególnym uwzględnieniem konfliktów i sytuacji problemowych z obszaru pomocy społecznej i w sferze pracy socjalnej.

Bibliografia

- Binsztok A. (red.), *Sztuka skutecznego prowadzenia mediacji – zagadnienia prawne i ekonomiczne*, Wrocław 2012.
- Cybulko A., Siedlecka-Andrychowicz A., *Mediator: role, umiejętności, osobowość* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 275–288.
- Gmurzyńska E., *Etapy mediacji* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 213 – 231.
- Gmurzyńska E., *Rodzaje mediacji* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 177–195.
- Gmurzyńska E., Morek R. (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Warszawa 2018.
- Grudzińska E. (red.), *Kompetencje pracowników socjalnych. Warsztaty*, Warszawa 2021.
- Grudzińska E., Lewicka-Zelent A., *Kompetencje mediacyjne w profesji pracownika socjalnego*, Warszawa 2015.
- Kalisz A., Zienkiewicz A., *Mediacja sądowa i pozasądowa. Zarys wykładu*, Warszawa 2009.
- Kalisz A., Zienkiewicz A., *Polubowne rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej*, Sosnowiec 2015.
- Kordasiewicz S., *Historyczna i międzynarodowa perspektywa mediacji* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 39–55.
- Morek R., *ADR – w sprawach gospodarczych*, Warszawa 2004.
- Rogozińska A., *Praktyczne aspekty zawodu mediatora. Poradnik*, Warszawa 2019.
- Romanowski M. (red.), *Mediacja: od rozmowy do porozumienia*, Warszawa 2022.
- Romanowski M. (red.), *Mediacja: w kierunku ugody*, Warszawa 2021.
- Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie prowadzenia listy stałych mediatorów, Dz.U. 2016, poz. 122.
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 2 czerwca 2017 r. w sprawie wysokości wynagrodzenia i podlegających zwrotowi wydatków mediatora w postępowaniu administracyjnym, Dz.U. z 2017, poz. 1088.
- Rynkowska D., Artymiak M., *Mediacje w pracy socjalnej*, Rzeszów 2014.
- Stanek K.M., *Kompetencje pracowników socjalnych w świetle literatury przedmiotu* [w:] *Kompetencje pracowników socjalnych. Warsztaty*, red. E. Grudzińska, Warszawa 2021, s. 10–31.
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.
- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, t.j. Dz.U. 2023 r. poz. 1550.
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Dz.U. 2011 nr 149, poz. 887 z późn. zm., t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 177, 742 i 743, 858.
- Waszkiewicz P., *Przygotowanie do mediacji w pięciu krokach* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 197–212.
- Waszkiewicz P., *Wprowadzenie* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 21–36.
- Waszkiewicz P., *Zasady mediacji* [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2018, s. 161–175.

Netografia

- Ministerstwo Sprawiedliwości, *Akty prawne i dokumenty regulujące mediację*, <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/polskie-akty-prawne-regulujace-mediacje2> [dostęp: 20.05.2024].
- Ministerstwo Sprawiedliwości, *Informacje o mediatorach*, <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/kim-jest-mediator> [dostęp: 20.05.2024].

Ministerstwo Sprawiedliwości, Informator Statystyczny Wymiaru Sprawiedliwości, <https://isws.ms.gov.pl/pl/baza-statystyczna/opracowania-wieloletnie/>.

Ministerstwo Sprawiedliwości, *Międzynarodowe i Polskie standardy dotyczące mediacji*, <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/międzynarodowe-i-polskie-standardy-dotyczace-mediacji> [dostęp: 20.05.2024].

KNOWLEDGE ABOUT MEDIATION, THEIR ROLE AND CONDITIONS IN THE AREA OF SOCIAL ASSISTANCE IN THE OPINIONS OF STUDENTS OF THE "SOCIAL WORK" PROGRAM AT THE UNIVERSITY OF RZESZOW

Abstract

Mediation is a process for reaching an agreement, whether in the event of a dispute or when compensation is needed, but also when there is a standstill or an impasse in negotiations.

The article presents basic information about mediation, including the definition of mediation as well as its characteristic features. Then, the necessary characteristics of the mediator were determined, the requirements he should meet, his goals and tasks, and the skills needed to ensure that the mediation takes place properly. The areas of application of mediation in social assistance have also been characterized, which should be understood as mediation in resolving conflicts and problems in which social assistance clients are involved.

The rest of the article presents the respondents' opinions regarding their knowledge of mediation, as well as role and conditions of mediation in the area of social assistance and social work, which were collected during in-depth interviews.

Keywords: mediation, use of mediation in the area of social assistance, mediation as a skill in social work, social worker as a mediator

WIEDZA O MEDIACJACH, ICH ROLI I UWARUNKOWANIACH W OBSZARZE POMOCY SPOŁECZNEJ W OPINIACH STUDENTÓW KIERUNKU PRACA SOCJALNA UNIWERSYTETU RZESZOWSKIEGO

Streszczenie

Mediacja jest procesem służącym osiągnięciu porozumienia, czy to w przypadku sporu, czy też w sytuacji konieczności dokonania zadośćuczynienia, lecz także w momencie gdy pojawia się impas w negocjacjach. W artykule przedstawione zostały podstawowe informacje dotyczące mediacji, w tym definicja mediacji, jak też jej cechy charakterystyczne. Następnie określono niezbędne cechy mediatora i wymagania, jakie powinien spełniać, jego cele i zadania oraz umiejętności potrzebne do tego, aby mediacja przebiegała we właściwy sposób. Zostały także scharakteryzowane obszary zastosowania mediacji w pomocy społecznej, którą należy rozumieć jako pośredniczenie w rozwiązywaniu konfliktów i problemów, w jakie zaangażowani są klienci pomocy społecznej. Natomiast w dalszej części artykułu zaprezentowano opinie respondentów dotyczące wiedzy o mediacjach, a także o roli i uwarunkowaniach mediacji prowadzonych w obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej, które zostały zebrane podczas przeprowadzonych wywiadów pogłębionych.

Słowa kluczowe: mediacje, zastosowanie mediacji w obszarze pomocy społecznej, mediacja jako umiejętność w pracy socjalnej, pracownik socjalny w roli mediatora