

**Paulina Bunio-Mroczek**

**Uniwersytet Łódzki**

## **RODZAJE MEDIACJI I ICH ROLA W PRACY SOCJALNEJ<sup>1</sup>**

### **Abstract**

#### **Types and roles of mediation in social work**

Both social work and mediation are disciplines in the process of dynamic development and professionalization. The aim of the article is to reflect on the place, role and possible application of mediation in the area of social work in Poland. At first, possible relations between social work and mediation are presented. Secondly, types of mediation possibly useful in social work are described. Then, advantages of implementation of elements of mediation (referred to as 'mediation approach') in social work are discussed.

**Key words:** social work, mediation, social workers

### **Praca socjalna a mediacje – wprowadzenie**

Celem artykułu jest podjęcie refleksji nad miejscem, rolą i możliwym zastosowaniem mediacji w pracy socjalnej w Polsce. Zarówno praca socjalna, jak i mediacje są dynamicznie rozwijającymi się i profesjonalizującymi dziedzinami, mającymi wspólne cechy (np. praca bezpośrednio z ludźmi, wymóg posiadania przez profesjonalistę bardzo dobrych umiejętności interpersonalnych i wysokich kompetencji komunikacyjnych, wspieranie w wypracowywaniu rozwiązań jako zadanie profesjonalisty, uświadamianie potrzeb i celów jako strategia działania, silne emocje towarzyszące klientom jako kontekst pracy) oraz częściowo pokrywające się zbiory potencjalnych klientów (osoby w trudnej sytuacji życiowej, rodziny z wieloma problemami, grupy sąsiedzkie i lokalne społeczności, instytucje publiczne)<sup>2</sup>. Niektóre role, a co za tym idzie – zadania oraz metody pracy

---

<sup>1</sup> Artykuł jest rozszerzoną wersją referatu wygłoszonego podczas seminarium „Praca socjalna a procesy mediacyjne” w cyklu seminaryjnym „Praca socjalna a stare i nowe zawody pomocowe: wzajemne pozycjonowanie oraz budowanie wspólnej tożsamości *helping professions*” 22 marca 2016 roku w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego.

<sup>2</sup> Mediator i mediacje lub podejście mediacyjne znajdują zastosowanie, między innymi gdy: strony w związku ze sporem przeżywają gwałtowne, utrudniające im porozumienie emocje; gdy komunikacja między stronami jest słaba, a strony same nie są w stanie jej ulepszyć; gdy strony stereotypowo lub po prostu mylnie postrzegają przedmiot/sytuację sporu; gdy strony w sposób schematyczny powtarzają negatywne wobec siebie zachowania; gdy strony nie zgadzają się co do istotnych faktów; gdy nie ma zgody

mediatora i pracownika socjalnego, pokrywają się<sup>3</sup>. Jednocześnie oczywiste jest, że praca socjalna nie jest tożsama z mediacjami.

W coraz bogatszej na polskim rynku wydawniczym literaturze dotyczącej pracy socjalnej znajdujemy następujące określenia dotyczące mediacji i procesów mediacyjnych w kontekście pracy socjalnej: „mediacje socjalne”, „mediacje w pracy socjalnej”, „mediacje w pomocy społecznej”. Pracownicy socjalni w związku z mediacjami przedstawiani są jako: (1) osoby prowadzące mediacje (formalnie – jako przeszkoleni i certyfikowani mediatorzy lub nieformalnie – wykorzystując umiejętności mediacyjne w pracy socjalnej realizowanej z klientami); (2) kierujący klientów lub sprawę do mediacji; (3) strona w mediacji (np. w sporze z klientem, pracodawcą lub współpracownikiem).

W polskich podręcznikach pracy socjalnej i publikacjach naukowych mediacja nazywana jest „metodą pracy socjalnej”, „narzędziem” lub „instrumentem” stosowanym w pracy socjalnej, „kompetencją komunikacyjną”, którą pracownik socjalny powinien nabyć w trakcie przygotowania do wykonywania zawodu, „elementem pracy socjalnej, metodą prowadzenia indywidualnego przypadku” (pracy socjalnej z jednostką lub rodziną), „umiejętnością” potrzebną w pracy socjalnej, „częścią działań” z klientem lub klientami, „elementem poradnictwa rodzinnego” świadczonego przez pracownika socjalnego. Zamiast mediacji pojawia się niekiedy określenie „podejście mediacyjne” w pracy socjalnej. „Mediator” (najczęściej tuż obok „negocjatora”) wymieniany jest jako jedna z wielu ról zawodowych przypisywanych pracownikowi socjalnemu<sup>4</sup>.

## Rodzaje mediacji w pracy socjalnej

Istnieje wiele rodzajów mediacji. Polska Fundacja Rozwoju Mediacji wymienia następujące typy mediacji: (1) mediacje gospodarcze; (2) mediacje cywilne; (3), mediacje pracownicze; (4), mediacje rodzinne; (5) mediacje prywatne; (6) mediacje sądowe. Mediacje gospodarcze odbywają się w zakresie sporów wnoszonych do Sądów Gospodarczych, mediacje cywilne – w zakresie sporów wnoszonych do Sądów Cywilnych, mediacje pracownicze – w zakresie sporów wnoszonych do Sądów Pracy, mediacje

---

co do ważności i kolejności rozpatrywania spornych kwestii, a przedmiotów sporu jest wiele; gdy między stronami występuje znacząca sprzeczność interesów i różnica wartości (Moore 2012: 28–29). Powyższe cechy mogą charakteryzować sytuacje konfliktowe w rodzinach, sąsiedztwach, społecznościach, instytucjach i organizacjach, z którymi pracuje pracownik socjalny.

<sup>3</sup> Mediator powinien pełnić role między innymi: „hydraulika komunikacji”, „facylitatora procesu”, „trenera”, „dostarczyciela zasobów”, „poszukiwacza”, „strażnika rzeczywistości”, „lidera” (Moore 2012: 33–34). Pracownik socjalny również umożliwi lub usprawnia komunikację, ułatwia i wspomaga proces (zmiany), edukuje, trenuje umiejętności, oferuje zarówno wsparcie ze swojej strony, jak i umożliwia dostęp do zasobów zewnętrznych, ukazuje odmienne od prezentowanych przez klientów perspektywy, informuje i definiuje istotne kwestie, pomaga w określeniu realnych celów i zbudowaniu możliwego do osiągnięcia planu.

<sup>4</sup> Do ról pracownika socjalnego zalicza się między innymi role: konsultanta, planisty, pośrednika, adwokata, rzecznika, mediatora, animatora społecznego, katalizatora, nauczyciela, trenera, badacza, konsumenta badań (DuBois, Miley 1996).

rodzinne – w zakresie sporów wnoszonych do Sądów Rodzinnych i Nieletnich. Mediacje prywatne stosowane są na wniosek stron, zanim spór zostanie skierowany do sądu, ewentualnie prowadzone są równoległe do postępowania sądowego. Mediacje sądowe prowadzone są na podstawie postanowienia sądu, kierującego sprawę do mediacji<sup>5</sup>.

Zdaniem Izabeli Podobas (2014: 12), najczęściej wykorzystywanymi rodzajami mediacji w pracy socjalnej są mediacje rodzinne i w sprawach nieletnich. Postępowanie mediacyjne w sprawach rodzinnych może dotyczyć pojednania małżonków lub prowadzić do określenia warunków rozstania, sprawowania władzy rodzicielskiej, kontaktów z dziećmi, alimentów, podziału majątku, kontaktów dzieci z dalszą rodziną, wydania dziecku paszportu, wyboru szkoły dla dziecka i innych ustaleń. Uczestnicy mediacji rodzinnych zyskują możliwość doprecyzowania i uregulowania zasad organizacji życia rodzinnego po rozstaniu, obniżenia poziomu złych emocji poprzez zidentyfikowanie i wypowiedzenie własnych potrzeb oraz poznania i być może zrozumienia potrzeb drugiej strony sporu rodzinnego<sup>6</sup>. Celem postępowania mediacyjnego w sprawach nieletnich jest uzyskanie porozumienia pomiędzy nieletnim sprawcą czynu zabronionego a pokrzywdzonym. Dzięki mediacjom ofiara przestępstwa popełnionego przez osobę nieletnią może szybciej uzyskać naprawienie szkody, ma możliwość wyrażenia swoich emocji, a także wypowiedzenia swoich oczekiwań wobec sprawcy i spodziewanego zadośćuczynienia. Wśród korzyści, jakie młodociany sprawca czynu zabronionego może odnieść z udziału w postępowaniu mediacyjnym, wymienia się możliwość ustalenia z ofiarą przestępstwa sposobu naprawienia szkody lub wypłaty odszkodowania, możliwość złożenia przeprosin, szybsze zakończenie sprawy w sądzie, zmniejszenie jej kosztów, zrozumienie istoty popełnionego czynu i jego konsekwencji<sup>7</sup>.

Zakłada się, że pracownik socjalny, oprócz możliwości skorzystania z usług profesjonalnego mediatora, czyli wykorzystania mediacji „formalnych”, posiada pewien zakres wiedzy na temat mediacji i wykorzystuje wybrane jej elementy, innymi słowy – stosuje „podejście mediacyjne” w pracy socjalnej, pomagając swoim klientom w sytuacjach, gdy uwikłani są oni w konflikty i spory (Podobas 2014; Rynkowska, Artymiak 2014; Grudziwska, Lewicka-Zelent 2015; Kalisz, Zienkiewicz 2015; Podobas 2015). Jak to określił jeden z uczestników badania Ewy Grudziwskiej i Agnieszki Lewickiej-Zelent: „[p]rowadzę mediację nieformalną, prowadzę mediację, nie nazywając jej” (Grudziwska, Lewicka-Zelent 2015: 91). Rodzaje mediacji, które mogą znaleźć zastosowanie w pracy socjalnej, scharakteryzowała Izabela Podobas (2015). Szczególnie istotne z punktu widzenia pracy socjalnej wydaje się zapoznanie pracowników socjalnych z mniej znanymi w Polsce stylami mediacji, zawierającymi więcej niż „klasyczny” typ mediacji elementów poradnictwa lub nawet terapii. Stosujący podejście mediacyjne pracownik socjalny może wyjść poza podstawowy styl mediacyjny – facylitację i zdecydować się

<sup>5</sup> <http://www.fundacjamediacji.pl/o-mediacji/rodzaje-mediacji/> (dostęp: 22.03.2016).

<sup>6</sup> <http://mediacja.gov.pl/files/doc/informacja-o-mediacji-rodzinnej.pdf> (dostęp: 20.05.2016).

<sup>7</sup> <http://mediacja.gov.pl/files/doc/informacja-o-mediacji-nieletnich.pdf> (dostęp: 20.05.2016).

oprzeć swoją pracę na mediacji ewaluatywnej (ocennej), transformatywnej (relacyjnej) lub narratywnej.

W najbardziej rozpowszechnionej i utożsamianej z mediacją w ogóle mediacji facyliatywnej mediator ma pozostać osobą neutralną i bezstronną. Zadaniem mediatora jako „osoby trzeciej” jest czuwać nad przebiegiem procesu mediacji i ułatwiać proces dochodzenia do porozumienia. Od mediatora nie jest wymagane, aby znał się na przedmiocie sporu, musi przede wszystkim posiadać umiejętności interpersonalne i kompetencje komunikacyjne, aby „udrażniać” komunikację między stronami. Mediator ma wspomagać proces budowy zaufania między stronami i tworzyć dobrą atmosferę podczas spotkań. Głównym celem procesu mediacyjnego jest wypracowanie takiego rozwiązania sporu, na które są w stanie przystać jego strony. Jedynym warunkiem, jaki musi spełnić owo rozwiązanie, jest jego akceptacja przez uczestników konfliktu (i mediacji). Rozwiązanie nie musi odzwierciedlać, kto w sporze ma rację, co jest prawdą, co jest sprawiedliwe. Do metod i narzędzi stosowanych przez mediatora należą: zadawanie pytań, parafrazowanie, wyszukiwanie wspólnych interesów, sprawdzanie punktów widzenia stron, ułatwianie przepływu informacji między stronami. Prowadzący mediację w podejściu facyliatywnym dba o określenie reguł i ich respektowanie, gwarantując porządek i odpowiedni przebieg spotkań (Podobas 2015).

Zastosowanie podejścia mediacyjnego w nurcie facyliatywnym ma jednak w pracy socjalnej pewne ograniczenia, ponieważ facylitacja i role pracownika socjalnego ewentualnie stosującego ten rodzaj mediacji mogą się okazać niełatwe do pogodzenia. Jak piszą Dorota Rynkowska i Małgorzata Artymiak (2014: 106–107), „[m]ożna zaryzykować twierdzenie, że pracownik socjalny z jednej strony steruje przebiegiem mediacji, przy jednoczesnej próbie poszanowania zasad neutralności wobec stron i przebiegu konfliktu”. W polskim publicznym systemie pomocy społecznej pracownik socjalny pełni funkcję urzędnika reprezentującego samorząd i państwo, dbającego nie tylko o dobro swoich klientów, lecz również o interesy ogółu. Rolami pracownika socjalnego silnie akcentowanymi w polskim systemie pomocy społecznej są role kontrolera i doradcy, również edukatora/trenera, które trudno połączyć z rolą neutralnej i bezstronnej „osoby trzeciej”. I. Podobas (2015), wskazując na ograniczenia facylitacji, zauważa, że ten rodzaj mediacji nie powinien być stosowany w sytuacjach, gdy uczestnicy mają małą wiedzę na temat tego, czym proces mediacyjny jest, oraz gdy istnieje znaczna dysproporcja „siły” w relacjach między stronami konfliktu. Stosując podejście mediacyjne w duchu facyliatywnym, pracownik socjalny nie ma możliwości chronienia słabszej strony sporu i zapewnienia jej wystarczającego wsparcia.

Mediację facyliatywną można zastąpić podejściem ewaluatywnym (ocennym), wykorzystywanym w formalnych mediacjach do uniknięcia przeniesienia sporu do sądu, często np. w sprawach gospodarczych lub cywilnych. Zadaniem mediatora jest umożliwić stronom ocenę szans na korzystny wyrok w sądzie – uświadomić im silne i słabe strony stanowisk, które prezentują, przedstawić swoją opinię na temat prawdopodobnego przyszłego rozstrzygnięcia sprawy przez sąd. Dlatego mediator musi dysponować nie tylko kompetencjami interpersonalnymi, ale posiadać fachową wiedzę z zakresu, którego

dotyczy spór. Głównym celem mediacji ewaluatywnej jest rozstrzygnięcie konfliktu przed skierowaniem sprawy do sądu. Mediator pracuje ze stronami konfliktu znacznie krócej, niż w podejściu facyliatywnym; czasami spotyka się ze stronami oddzielnie, a nie tylko podczas wspólnych sesji. Mediacja ta ma „merytoryczny”, „fachowy” charakter i jest polecana w sytuacjach, gdy stronom zależy na czasie oraz uzyskaniu propozycji konkretnych rozwiązań (Podobas 2015). W kontekście pracy socjalnej zastosowanie podejścia mediacyjnego w nurcie ewaluatywnym mogłoby zaistnieć na przykład w przypadku skonfliktowanej i zamieszkującej wspólnie rodziny: pary młodych rodziców z dwoma córkami, żyjących w stałym nieformalnym związku, oraz matki kobiety (babci dziewczynek), formalnej właścicielki mieszkania. Wszyscy razem zamieszkują niewielki lokal, na który składają się dwa pokoje, kuchnia i łazienka. Młoda kobieta nie pracuje, jest zarejestrowana w Urzędzie Pracy i pobiera świadczenia z pomocy społecznej oraz świadczenia rodzinne. Starsza kobieta pracuje jako salowa w szpitalu. Mężczyzna, ojciec dziewczynek, pracuje fizycznie, regularnie, ale bez umowy o pracę. Młodzi chcieliby zamieszkać oddzielnie. W ich opinii matka (babka) jest złośliwa, wciąż celowo sprawia im przykrość i wywołuje kłótnie. Młoda kobieta ma żal do matki o rozwód z ojcem. Starsza kobieta ma dość zamieszkiwania z córką, jej partnerem i ich dziećmi, jest zmęczona, po dyżurach chciałaby ciszy i spokoju oraz możliwości wypoczynku. „Zięć” twierdzi, że jego partnerka ma prawo do połowy mieszkania, ponieważ lokal należał wcześniej do ojca jego dziewczyny, a zatem połowa powinna przyspać byłej żonie, a połowa jej córce. Chce sprzedać mieszkanie i podzielić się z „teściową” pieniędzmi na pół. Starsza kobieta nie chce zmieniać miejsce zamieszkania<sup>8</sup>. Pracownik socjalny, wykorzystując podejście ocenne, mógłby wyjaśnić obu stronom, jaki jest stan prawny mieszkania oraz ukazać możliwe sposoby rozwiązania mieszkaniowego sporu. Dzięki pracownikowi socjalnemu strony mogłyby uzmysłowić sobie konsekwencje ewentualnej sprzedaży mieszkania (np. konieczność zapłacenia podatku, możliwą utratę statusu klienta pomocy społecznej, brak możliwości zakupu mieszkania za kwotę połowy wartości obecnie zamieszkiwanego lokalu) oraz zapoznać się z alternatywnymi sposobami zmiany swojej sytuacji mieszkaniowej. Dysponując wiedzą z zakresu prawa oraz znajomością rynku nieruchomości, pracownik socjalny może uświadomić skonfliktowanym stronom, jakie są ich uprawnienia oraz możliwości. W podejściu ocennym może wyraźnie przyznać rację jednej ze stron, wskazując, że ma prawo do rozporządzania zamieszkiwanym lokalem.

W kontekście pracy socjalnej zastosowanie podejścia ocennego wydaje się bardziej zgodne z wymienionymi już powyżej rolami pracownika socjalnego. Wybór tego rodzaju mediacji nie oznaczałby konieczności powstrzymywania się przez pracownika socjalnego od zajmowania stanowiska, korespondując z pracą socjalną o charakterze

---

<sup>8</sup> Przykład sytuacji konfliktowej pochodzi z historii życia członków rodzin wspieranych przez pomoc społeczną zebranych w ramach badań nad wczesnym rodzicielstwem w łódzkich enklawach biedy, zrealizowanych przez autorkę artykułu w ramach projektu „WZLOT – Wzmocnić Szanse i Osłabić Transmisję Biedy Wśród Mieszkańców Miast Województwa Łódzkiego”, koordynator: Wielisława Warzywoda-Kruszyńska, EFS PO KL, numer projektu: UDA-POKL.07.02.01-10-033/08, wywiady numer M.10 i O.10.

dyrektywnym. W podejściu tym pracownik socjalny ma możliwość wykorzystania swojej wiedzy i doświadczenia. Jednak to, co dla tego rodzaju mediacji w kontekście pracy socjalnej wydaje się zaletą, może też okazać się ograniczeniem: ze względu na skupienie się na poszukiwaniu konkretnego rozwiązania strony (klienci) mogą nie mieć możliwości przedstawienia swojego stanowiska, bycia wysłuchanymi, zrozumianymi. Klienci pomocy społecznej, którym wsparcia, również w postaci nieformalnych mediacji, udziela pracownik socjalny, mogą nie być w stanie wystarczająco precyzyjnie określić swoich celów i odpowiednio klarownie sformułować stanowisk (por. Podobas 2015). Również w tym modelu mediacji mediator (pracownik socjalny) ma możliwość nadużywania swojej władzy i narzucania swoich rozwiązań stronom (klientom) (Podobas 2015).

W mediacji transformatywnej (relacyjnej) zadanie mediatora polega przede wszystkim na zapewnieniu odpowiedniej atmosfery spotkań, która sprawi, że strony będą mogły dokonać zmiany w podejściu do problemu (i oczekiwanego rozwiązania go) zarówno swojego, jak i przeciwnej strony. Osoba prowadząca mediację jest mniej „widoczna” niż w mediacji ewaluatywnej; nie formułuje opinii, nie dzieli się ze stronami swoimi radami. Głównym celem mediacji tego rodzaju jest naprawa relacji między stronami, która dopiero w konsekwencji może doprowadzić do konkretnego rozstrzygnięcia w sprawie, z którą strony się zgłaszają. Metodą pracy mediatora są zarówno indywidualne, jak i wspólne rozmowy ze stronami konfliktu, pozwalające na zbadanie stanowisk i przedmiotu sporu oraz na zmianę języka, jakim strony mówią o sporze. Mediator stosuje konkretne narzędzia, takie jak parafrazowanie, przewartościowywanie (znajdujące się również w kanonie kompetencji komunikacyjnych pracownika socjalnego), które mają sprawić, że strony zobaczą przedmiot swojego sporu w innym niż dotychczas świetle (Podobas 2015).

Przykładowa sytuacja, w której można rozważyć zastosowanie podejścia mediacyjnego w nurcie relacyjnym, dotyczy młodej kobiety, która jako adolescentka trafiła do domu dziecka. Mając 13 lat, sama telefonicznie powiadomiła kuratora o kolejnej libacji odbywającej się w jej rodzinnym domu i po interwencji służb społecznych została umieszczona w instytucjonalnej pieczy zastępczej. W wieku 15 lat zaszła w ciążę, pierwsze dziecko urodziła, kiedy miała lat 16. Trafiła do domu samotnej matki, potem przyznano jej mieszkanie z zasobów miasta. Lokal (duży pokój z częścią kuchenną) został niestety wyodrębniony z większego mieszkania, które kobieta jako dziecko dzieliła ze swoimi rodzicami. Posiadająca już dwoje dzieci i partnera 21-letnia kobieta zmuszona jest mieszkać obok swoich rodziców, schorowanych i wciąż nadużywających alkoholu (choć w znacznie mniejszym stopniu niż kiedyś). Kobieta doświadcza silnych stanów niepokoju i napięcia oraz migrenowych bólów głowy na tle nerwowym. Na jej złe samopoczucie wyraźnie wpływa bliskość rodziców, od których sama, już jako dziecko, chciała się odseparować – podjęła świadomą decyzję, że woli być w domu dziecka, niż z nimi. Rodzice natomiast chcą się zbliżyć do niej, a przede wszystkim do wnuków. Konflikt nie jest otwarty i ostry, ale mają miejsce liczne nieporozumienia. Kobieta doświadcza silnego stresu i stara się ograniczyć kontakty rodziców (dziadków)

z dziećmi, co jest trudne, ponieważ są oni tuż za ścianą<sup>9</sup>. Mediacje transformatywne pozwoliłyby poprawić relacje lub chociaż rozumienie owych relacji między młodą kobietą a jej rodzicami. Następnie, w wyniku zastosowanego podejścia mediacyjnego, można by wypracować porozumienie co do charakteru i częstotliwości wzajemnych kontaktów, w tym kontaktów dzieci z dziadkami.

Mediacja relacyjna wydaje się bardzo dobrze korespondować z pracą socjalną w nurcie niedyrektywnym. W przypadkach kiedy pracownik socjalny dysponuje czasem (natychmiastowy rezultat w postaci rozwiązania konfliktu nie jest oczekiwany), podejście transformatywne może znaleźć zastosowanie w pracy socjalnej. Należy jednak pamiętać, że nie zawsze strony sporu chcą i będą dążyć do poprawy stosunków. W niektórych przypadkach stronom zależy tylko na ustaleniu zasad i zakończeniu (ewentualnie znacznym ograniczeniu) relacji (Podobas 2015).

Ostatni rodzaj mediacji, który zostanie wymieniony tutaj jako ewentualna propozycja do włączenia w zawodowe instrumentarium pracownika socjalnego, to mediacja narratywna, przypominająca pod pewnymi względami mediację relacyjną, ponieważ koncentruje się ona na sposobie opowiadania o doświadczanym przez strony konflikcie (narracji) i używanym przez uczestników konfliktu języku. Zadaniem mediatora jest udzielenie wsparcia w zbudowaniu nowej historii o konflikcie, tak aby strony zmieniły do niego podejście. Głównym celem mediacji jest tu oderwanie się od stworzonej i wielokrotnie powtarzanej historii konfliktu oraz zbudowanie nowej, która umożliwi polepszenie relacji, komunikacji i rozwiązanie sporu. W rezultacie udziału w mediacji jej uczestnicy powinni uzyskać świadomość, że problemem nie jest druga strona (osoba, grupa, społeczność), tylko podejście wobec niej, które może ulec zmianie. Mediacja prowadzona jest za pomocą zrozumiałego dla uczestników języka; odwołuje się do wydobywania zasobów stron, okazywania szacunku, zainteresowania, wzbudzania w uczestnikach procesu mediacyjnego poczucia, że są cenieni, wysłuchani i rozumiani (Podobas 2015).

W pracy socjalnej podejście mediacyjne w nurcie narratywnym mogłoby znaleźć zastosowanie na przykład w sytuacji konfliktu między młodą kobietą, która jako nastolatka urodziła dziecko, a jej matką (babcią dziecka), z którą młoda kobieta zamieszkuje. Babka nie pozwala 18-letniej córce spotykać się z ojcem dziecka, również nastolatkiem, który w jej przekonaniu nie sprawdza się jako ojciec (nie „uznał” dziecka, nie łoży na dziecko, okazjonalnie przynosi pampersy, odżywki i zabawki i drobne sumy pieniędzy). Młodemu ojcu nie wolno odwiedzać partnerki i ich wspólnego dziecka, młoda matka wymyka się ukradkami na krótkie spotkania z nim. Młodej kobiecie zależy na kontakcie z chłopakiem, daje on jej wsparcie emocjonalne, którego nie otrzymuje w domu, jest w nim zakochana i zależy jej na tym, żeby ich wspólne dziecko miało kontakt z ojcem. Jej matka (babka dziecka) uważa, że mężczyzna nie sprawdził się jako ojciec (nie realizuje roli ojca, szczególnie ważny jest tu jej wymiar ekonomiczny) i nie zasługuje na

---

<sup>9</sup> Sytuacja konfliktowa również opisana na podstawie danych zebranych w czasie badania w ramach projektu WZLOT (zob.: poprzedni przypis), numer wywiadu M.01.

to, by się z nim spotykać. Atmosfera we wspólnym domu jest zła, obie kobiety cierpią. Być może podejście mediacyjne pomogłoby zmienić „narracje” obu stron dotyczące przedmiotu konfliktu, czyli wczesnej ciąży i macierzyństwa młodszej oraz stosunku do partnera córki starszej kobiety. W wyniku zastosowanego podejścia mediacyjnego w nurcie narracyjnym matka mogłaby uświadomić sobie, że dla córki ciąża nie jest „wpadką” i „największym błędem w życiu”, tylko rezultatem silnego uczucia, a partner zaspokaja jej potrzeby emocjonalne i na miarę swoich skromnych możliwości stara się dbać o dziecko. Córka mogłaby uświadomić sobie, że jej matka, sama samodzielnie wychowująca dwoje dzieci, a teraz również wnuka, obawia się, że jej córkę spotka ten sam trudny los i że ekonomiczne aspekty ojcostwa są dla niej istotne<sup>10</sup>.

Mediacja narratywna w swoich założeniach stanowi realizację idei *empowerment*. Wykorzystuje strategie nauczane i wprowadzane obecnie w pracy socjalnej w Polsce – budzenie sił poprzez okazywanie szacunku i uświadamianie klientom ich mocnych stron, obecne np. w pracy socjalnej skoncentrowanej na rozwiązaniach (Szczepkowski 2012), pracy socjalnej skoncentrowanej na kliencie (Beckett 2010) czy dialogu motywującym w pracy socjalnej (Krasiejko, Jaraczewska 2012). Jednak ze względu na jej związek z terapią narratywną i bliskość podejściu psychoterapeutycznemu wymaga od mediatora i ewentualnie stosującego ją pracownika socjalnego pogłębionej wiedzy i umiejętności z zakresu psychologii (por. Podobas 2015).

Mimo że posiadają pewne ograniczenia, wydaje się, że wymienione wyżej trzy rodzaje mediacji (ocenna, relacyjna i narratywna), ze względu na swoją specyfikę, lepiej nadają się do włączenia do pracy socjalnej w ramach podejścia mediacyjnego niż facylitacja, przy czym mediacja w stylu ocennym, przypominająca nieco arbitraż lub poradnictwo, byłaby związana raczej w pracą socjalną o charakterze dyrektywnym, podczas gdy mediacja relacyjna i narratywna łączyłyby się bardziej z pracą socjalną prowadzoną w nurcie niedyrektywnym.

## Rola mediacji w pracy socjalnej

Mediacje znajdują zastosowanie w rozwiązywaniu sporów o różnorodnym podłożu i charakterze, np. interpersonalnym, organizacyjnym, gospodarczym, prawnym, lokalnym, publicznym, etnicznym, międzynarodowym (Moore 2012: 29). Z punktu widzenia prowadzenia środowiskowej pracy socjalnej najistotniejszy wydaje się interpersonalny wymiar mediacji, wyrażający się w znajdowaniu alternatywnych sposobów rozwiązywania konfliktów między członkami rodzin, z którymi pracuje pracownik socjalny, w grupach lub między członkami lokalnych społeczności.

Mediacja definiowana jest jako „poufny proces rozwiązywania sporu lub konfliktu, w którym fachowo przygotowany, niezależny i bezstronny mediator za dobrowolną zgodą stron pomaga im samodzielnie radzić sobie z konfliktem” (*Mediacje rodzinne w praktyce*

---

<sup>10</sup> Tamże, numer wywiadu M.09.



2008: 5); „dobrowolna rozmowa prowadzona w obecności specjalnie przygotowanej osoby trzeciej – mediatora, która ma pomóc podjąć decyzje co do tych spraw, które strony uważają za ważne i wymagające omówienia” (Tański 2008: 6) albo „poszerzenie lub przearanżowanie procesu negocjacji poprzez włączenie do niego aktywnie interweniującej, akceptowalnej trzeciej strony, której możliwość podejmowania decyzji jest ograniczona lub żadna” (Moore 2012: 23–24). W kontekście pracy socjalnej bardzo istotne jest dostrzeżenie znaczenia mediacji wychodzącego poza tylko i wyłącznie procesy rozstrzygania konfliktu, podjęcie decyzji, prowadzenie negocjacji: „Obok rozwiązywania konkretnych problemów mediacja może ustanawiać lub wzmacniać relacje oparte na wzajemnym zaufaniu i szacunku pomiędzy stronami lub zakańczać relacje w sposób minimalizujący koszty emocjonalne i straty psychiczne” (Moore 2012: 30).

Jako potencjalnie najistotniejsze sfery mediacji w pracy socjalnej wskazuje się: sprawy związane z podziałem opieki nad dziećmi, konflikty i spory w związkach małżeńskich i partnerskich (nieformalnych); nieporozumienia związane z podziałem opieki nad rodzicami i innymi niesamodzielnymi członkami rodziny (np. chorym, niepełnosprawnym rodzeństwem); sytuacje wymagające ustalenia, w jaki sposób podzielony zostanie majątek; w związkach formalnych i nieformalnych; sytuacje związane z wzajemną agresją i „do pewnego stopnia” przemocą w rodzinie<sup>11</sup>, problemy mogące prowadzić do dysfunkcji rodziny, takie jak bezrobocie, uzależnienia; relacje sąsiedzkie; relacje z instytucjami publicznymi, w tym świadczącymi wsparcie (Kalisz, Zienkiewicz 2015). Pracownicy socjalni, których podejście do mediacji w pracy socjalnej badano, dostrzegali zastosowanie mediacji w pracy socjalnej w takich zakresach, jak: rozładowywanie napięć i konfliktów w rodzinie, w pracy socjalnej z rodziną w ogóle, w rozmowach wspierających w sytuacjach kryzysowych, w konfliktach między pracownikiem socjalnym a klientami w środowiskowej pracy socjalnej, w konfliktach w relacji pracownik socjalny – pracodawca (Grudziwska, Lewicka-Zelent 2015: 78).

Zastosowanie podejścia mediacyjnego przez pracownika socjalnego może przynieść wymierne korzyści, które przełożą się na realizację zakładanych celów pracy socjalnej i podniosą jakość funkcjonowania klientów, którzy znaleźli się w sytuacji konfliktu/sporu. W ramach procesu mediacyjnego klienci mają możliwość odreagować i rozładować nagromadzone negatywne emocje, a także uporządkować swoje uczucia – wobec przedmiotu sporu, drugiej strony konfliktu, sytuacji, w której się znaleźli. We właściwie poprowadzonym procesie mediacyjnym klienci pracy socjalnej mają szansę uzyskać poczucie poszanowania swojego stanowiska (co nie jest równoważne z przyjęciem go, czyli uznaniem przez pracownika socjalnego jednej ze stron). Z poczucia bycia szanowanym bierze się wzmacniające klienta poczucie godności i pewności siebie. W procesie mediacyjnym klienci doświadczają również sposobności dokładnego zapoznania się oraz zrozumienia potrzeb i stanowiska drugiej strony; odkrycia przyczyn i konsekwencji

---

<sup>11</sup> Choć kwestia stosowania mediacji w sprawach, w których dochodzi do przemocy, jest kontrowersyjna i dyskusyjna.

jej zachowania, a także powodów i skutków własnego postępowania. Klienci w pracy socjalnej odwołującej się do mediacji uzyskują możliwość wspólnego wypracowania rozwiązania spornej sytuacji, rozwiązania będącego możliwym do zaakceptowania przez wszystkich uczestników konfliktu. Mediacje w pracy socjalnej stanowią również szansę na odbudowanie więzi między skonfliktowanymi stronami. Poprzez znalezienie rozwiązania czy choćby możliwość swobodnego wypowiedzenia swojego stanowiska i przedyskutowania go mediacja może być drogą do odzyskania przez klientów pracy socjalnej poczucia wpływu na rzeczywistość (Kalisz, Zienkiewicz 2015).

## Zakończenie

Mediacje (czy też: podejście mediacyjne) są wpisane w pracę socjalną: wspomagają bliskość, poprawiają jakość życia rodzinnego klientów, oferują im możliwość rozwoju osobistego, upodmiotowiają ich. Mediacja w pracy socjalnej nie musi oznaczać całościowego, klasycznego procesu mediacyjnego i formalnego wejścia pracownika socjalnego w rolę mediatora. Pracownik socjalny może realizować idee mediacji i stosować wybrane elementy mediacji, wplatając je w warsztat pracy socjalnej, zgodnie z założonymi kierunkami i celami pracy. Pracownik socjalny jako osoba mediująca powinien być akceptowany przez obie strony sporu, co wymaga przemyślenia strategii postępowania w przypadku klientów, którzy przedstawiciele służb społecznych traktują nieufnie lub wręcz wrogo. Mediacja (zastosowanie podejścia mediacyjnego w pracy socjalnej) nie musi zakończyć się porozumieniem, aby była satysfakcjonująca dla stron oraz prowadzącą ją profesjonalisty (pracownika socjalnego).

Trudno jednoznacznie określić miejsce mediacji w pracy socjalnej, między innymi ze względu na wspomniany wyżej konflikt ról wpisanych w zawód pracownika socjalnego. Również wśród samych pracowników socjalnych narzucenie im kolejnego zadania w postaci prowadzenia mediacji i związana z nim konieczność zdobywania kolejnych umiejętności (odbywania kursów, szkoleń, samodzielnego doksztalcania się w tym zakresie) mogą budzić zrozumiały wobec ich aktualnego obciążenia pracą opór. Wśród osób wykonujących na co dzień pracę socjalną wątpliwość budzi także możliwość pogodzenia stosowania podejścia mediacyjnego jako formy pogłębionej pracy z klientem/klientami z *de facto* urzędniczym charakterem zadań wypełnianych przez pracowników socjalnych w publicznym systemie pomocy społecznej w Polsce. Na zakończenie warto odwołać się do cytatów ilustrujących to, jak w praktyce wygląda relacja mediacji z pracą socjalną: „żeby mediacje mogły zaistnieć w pracy socjalnej, to należałoby je oddzielić od pracy w OPS” (Grudziwska, Lewicka-Zelent 2015: 82); „w pracy socjalnej nie ma na to [mediację] czasu” (Grudziwska, Lewicka-Zelent 2015: 88); „mediacja sprawiłaby, że praca socjalna nie byłaby tylko *martwym zapisem*” (Grudziwska, Lewicka-Zelent 2015: 81).

## Bibliografia

- Beckett C. (2010). *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*. Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa.
- DuBois B., Miley K.K. (1996). *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*. Interart, Warszawa.
- Grudziwska E., Lewicka-Zelent A. (2015). *Kompetencje mediacyjne w profesji pracownika socjalnego*. Diffin, Warszawa.
- <http://mediacja.gov.pl/files/doc/informacja-o-mediacji-nieletnich.pdf> (dostęp: 20.05.2016).
- <http://mediacja.gov.pl/files/doc/informacja-o-mediacji-rodzinnej.pdf> (dostęp: 20.05.2016).
- <http://www.fundacjamediacji.pl/o-mediacji/rodzaje-mediacji/> (dostęp: 18.03.2016).
- Jaraczewska J.M., Krasiejko I. (red.) (2012). *Dialog motywujący w teorii i praktyce. Motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii*. Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń.
- Kalisz A., Zienkiewicz A. (2015). *Polubowne rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej. Komunikacja, psychologia społeczna, negocjacje i mediacje socjalne*. Wyższa Szkoła Humanitas, Sosnowiec.
- Mediacje rodzinne w praktyce* (2008). Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, Kraków.
- Moore Ch. (2012). *Mediacje. Praktyczne rozwiązywanie konfliktów*. Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa.
- Podobas I. (2015). *Metody i style pracy mediatora w obszarze mediacji socjalnych*, w: A. Durasiewicz, I. Podobas (red.), *Asystentura i mediacje socjalne*. Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Janusza Korczaka, Warszawa.
- Podobas I. (2015). *Negocjacje i mediacje w pracy socjalnej*. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.
- Rynkowska D., Artymiak M. (2014). *Mediacje w pracy socjalnej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów.
- Szczepkowski J. (2010). *Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*. Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń.
- Tański M. (2008). *49 pytań o mediację rodzinną. Praktyczny przewodnik*. Centrum Mediacji Partners Polska, Warszawa.