

Grażyna Mikołajczyk-Lerman

Uniwersytet Łódzki

MEDIACJA JAKO ALTERNATYWNA FORMA ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW RODZINNYCH W OPINIACH PRACOWNIKÓW INSTYTUCJI POMOCY SPOŁECZNEJ Z TERENU WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO

Abstract

Mediation as an alternative form of resolving family conflicts in the opinion of the social workers

Usually wards of social welfare institutions are families in which the problems in the implementation of economic function along with other difficulties in everyday functioning at the level of marriage and family. A social worker can help its clients by acting as a mediator, mediating in resolving their conflicts. Furthermore, the attitude of mediation should be entered in this social professions. The purpose of this article is to reflect on the process of mediation in the context of the ability to resolve disputes at various levels of married family life in optics employees of social welfare institutions. Important seems to be, as far as the usefulness of the approach of the mediation leads the representatives of the profession aid into education in this direction.

Key words: mediation, family conflicts, social work

Wprowadzenie

Badania naukowe wskazują na to, iż konflikt jest jednym z najbardziej złożonych procesów interpersonalnych i dotyczy ludzi, którzy w życiu pełnią bardzo różne role i których łączą różne relacje (Jaworski 2004). Przyjmując również, że konflikty są nieodłącznym elementem ludzkiej egzystencji zarówno w wymiarze indywidualnym, jak i społecznym, to nieodzowne wydaje się także wskazanie na możliwości i sposoby ich rozwiązywania. Wraz z pojawieniem się nowego podejścia do sposobu rozwiązywania konfliktów to właśnie mediacja jako alternatywny sposób rozwiązywania sporów może stać się skuteczną metodą zniwelowania sporów w różnych dziedzinach życia społecznego.

Uważa się, że komunikacja odgrywa ogromną rolę w kształtowaniu i podtrzymywaniu interpretacji kierujących zachowaniem w konflikcie. Niekiedy zaś problemy w komunikacji mogą stać się przyczyną konfliktów (Folger, Poole, Stutman 2005: 468). Można domniemywać, że to nie sam konflikt jest destruktywny, ale brak otwartej

komunikacji i woli stron nakierowanej na jego rozwiązanie może stanowić poważne zagrożenie w każdej sferze życia społecznego, a przykłady analizy konfliktu w systemie rodzinnym jedynie potwierdzają tę tezę. Podążając za stwierdzeniem, że „konflikt stanowi naturalny i sensowny element związku małżeńskiego” (Fischaleck 1990: 99), można domniemywać, iż nie istnieją formy życia małżeńsko-rodzinnego, w których nie dochodzi do konfliktu. Co więcej, tam, gdzie nie ma żadnych ujawnionych konfliktów, można podejrzewać głęboką dysfunkcję rodziny świadczącą między innymi o istnieniu „obumarłego” związku, fasady, gdzie stronom na niczym już nie zależy, tak więc nawet nie próbują szukać wzajemnego porozumienia.

Analizy dotyczące przemian w ponowoczesnych społeczeństwach jednoznacznie wskazują na indywidualizację jako najistotniejszy element współczesności (Beck 2002; Giddens 2004). Zmiany ogólnospołeczne implikują także przemiany na płaszczyźnie życia małżeńsko-rodzinnego. W latach dziewięćdziesiątych XX wieku nastąpiły również istotne zmiany we wzorach życia małżeńskiego i rodzinnego w Polsce. Transformacja społeczno-ekonomiczna miała bezpośrednie przełożenie na kontekst życia rodzinnego, sytuację rodzin i poszczególnych jej członków oraz pełnienie podstawowych funkcji rodziny¹.

Rodzina współczesna boryka się z wieloma problemami, które dotyczą wszystkich sfer życia rodzinnego i mogą mieć wpływ na stosunki i relacje w tej rodzinie panujące. Problemy te mogą mieć wieloraki charakter i często dotyczą z jednej strony sytuacji społeczno-ekonomicznej rodziny, z drugiej zaś mogą przejawiać się w zakłóconych relacjach wewnątrzrodzinnych (dotyczy to głównie relacji partnerskich czy między-pokoleniowych). Cechą charakterystyczną trudności jest ich współwystępowanie oraz to, że problemy z jednej sfery życia przenoszą się na kolejną. Wówczas trudno jest orzec, co tak naprawdę stanowiło pierwotny problem w danej rodzinie i tym samym trudniej jest zniwelować narastające zagrożenia. W szczególnej sytuacji znajdują się te rodziny, które są beneficjentami pomocy społecznej. Często bywa tak, że bieda, uzależnienia i przemoc mogą występować jednocześnie w jednej rodzinie i utrudniać funkcjonowanie wszystkim jej członkom.

Zdaniem badaczy (Miś, Dąbrowska 2014) wyżej wymienione procesy wymuszają przyjęcie przez pracowników socjalnych innego, bardziej holistycznego widzenia człowieka

¹ Do najistotniejszych zmian można zaliczyć m.in. odraczenie decyzji o zawarciu związku małżeńskiego, odraczenie decyzji o urodzeniu pierwszego dziecka, spadek udziału rodzin z trojgiem i więcej dzieci, przy jednoczesnym wzroście odsetka rodzin z jednym dzieckiem, wzrost liczby związków bezdzietnych z wyboru, wzrost liczby urodzeń pozamałżeńskich, wzrost liczby rodzin niepełnych, wzrost liczby związków niezalegalizowanych (szczególnie wśród ludzi młodych), wzrost liczby alternatywnych form życia małżeńsko-rodzinnego (np. związków homoseksualnych), wzrost liczby i udziału gospodarstw jednoosobowych, w rezultacie odłożonych małżeństw i wydłużenia życia (przede wszystkim kobiet), wzrost liczby rozwodów i separacji. Postępująca egalitaryzacja życia małżeńsko-rodzinnego, także w zakresie obowiązków rodzicielskich, przejawia się głównie włączaniem ojców (szczególnie młodych) w wychowanie dzieci. Dominującym typem rodziny nadal pozostają małżeństwa z dziećmi, aczkolwiek zauważalny jest spadek ich udziału w ogólnej liczbie rodzin przy jednoczesnym wzroście udziału małżeństw bez dzieci oraz rodzin niepełnych (Slany, Kluzowa 2004).

z jego problemami i negatywnymi doświadczeniami, ale i unikatowymi zasobami oraz możliwościami. Wymuszają także jeszcze większą profesjonalizację pracy socjalnej jako działalności zawodowej, a to oznacza między innymi rozszerzenie oferty socjalnej, włączenie do niej nowych form usług socjalnych, terapeutycznych i doradczych.

Celem prezentowanego artykułu jest refleksja nad procesem mediacji w kontekście umiejętności rozwiązywania sporów na różnych płaszczyznach życia małżeńsko-rodzinnego w optyce pracowników instytucji pomocy społecznej. Dotychczasowe badania przeprowadzone w środowisku pracowników socjalnych (Grudziewska, Lewicka-Zelent 2015; Podobas 2014) wskazują, że istnieje pewien deficyt w zakresie wiedzy dotyczącej mediacji i umiejętności mediacyjnych posiadanych przez tę grupę profesjonalistów pomocowych. Ważne wydaje się to, w jakim stopniu przydatność podejścia mediacyjnego skłania przedstawicieli tej profesji pomocowej do podejmowania kształcenia w tym kierunku. Szczególnie przy założeniu, iż „postawa mediacyjna powinna być wpisana w profesje społeczne (m.in. pracownika socjalnego) *a priori*” (Wolska-Prylińska 2014: 42).

Współczesna rodzina – konflikt – mediacja/podejście mediacyjne

Wydaje się, iż szczególnie realizacja takich funkcji rodziny, jak: prokreacyjnej, socjalizacyjno-wychowawczej, opiekuńczo-zabezpieczającej, ekonomicznej i stratyfikacyjnej w nowych warunkach, szczególnie ubóstwa i marginalizacji, może stwarzać wiele trudności i zagrożeń. Postępujący proces indywidualizacji i idąca za tym zmiana wartości powoduje, iż zmianie albo nawet zanikowi ulegają funkcje dotychczas przez rodzinę pełnione (np. funkcja prokreacyjna czy kontrolna). Postępujący proces emancypacji kobiet wymusza egalitaryzację w sferze życia małżeńsko-rodzinnego, jeśli oboje małżonkowie pracują, to oboje powinni partycypować w zajęciach i obowiązkach domowych (Mikołajczyk-Lerman 2006).

Praca zawodowa, która jest jednym z najbardziej istotnych elementów życia rodzinnego i stanowi podstawę egzystencji większości rodzin, umożliwia realizację ekonomicznej funkcji rodziny. „Niewątpliwie brak pracy rzutuje zasadniczo na życie małżeńsko-rodzinne i powoduje negatywne skutki” (Balcerzak-Paradowska 2004: 109). W sytuacji zmian transformacyjnych nastąpiły pewne perturbacje w kwestii realizacji tej funkcji, a aktualnie ulegają one utrwaleniu.

Współczesna rodzina wymaga niewątpliwie specyficznego podejścia z racji przemian, które w specyficzny sposób determinują życie małżeńsko-rodzinne.

Zwykle podopiecznymi instytucji pomocy społecznej są rodziny, w których oprócz trudności w realizacji funkcji ekonomicznej zapewniającej członkom rodziny rozmaite dobra materialne zauważalne są problemy z podejmowaniem różnego rodzaju aktywności zmierzających do poprawy sytuacji rodziny. Bezrobocie powoduje niski status ekonomiczny rodzin, a to z kolei może powodować również dalsze konsekwencje dla realizacji innych funkcji rodziny. Jednakże należy także zwrócić uwagę na ten szczególny wymiar ubóstwa („bieda aktywna”), gdy z powodu niskich dochodów połączonych

z pewną strukturą rodziny ludzie żyją w ubóstwie mimo wynagradzanej aktywności zawodowej (Damon 2012).

Właśnie tego typu problemy stają się głównie przyczyną konfliktów wewnątrzrodzinnych, albo przynajmniej w dużej mierze przyczyniają się do narastania negatywnych emocji między członkami rodziny.

Swoista specyfika w realizacji (nie)pełnienia ról rodzinnych dotyczy przede wszystkim funkcji socjalizacyjno-wychowawczej, gdy dorastanie dzieci w biedzie może przynieść daleko idące konsekwencje dla ich przyszłości i powodować obok międzygeneracyjnego dziedziczenia ubóstwa i wykluczenia społecznego także nieumiejętność radzenia sobie z problemami dnia codziennego.

W rodzinach dysfunkcyjnych przebieg konfliktów jest charakterystyczny dla konfliktów rodzinnych w ogóle, czyli zgodny z tezą, że „im bliższy stosunek, tym bardziej intensywny konflikt” (Cosser 2002). Chociaż wobec szczególnie niesprzyjających okoliczności i narastających deficytów może potęgować się jego nasilenie.

Punktem wyjścia do odpowiedniego postępowania w takich sytuacjach konfliktowych jest niewątpliwie zasada, iż konfliktu nie można uniknąć, ale można nim odpowiednio zarządzać. Zarządzanie konfliktem pomoże wyeksponować jego „dobre” strony i uruchomić potencjał, który tkwi w stronach sporu (Canary, Canary 2013).

W procesie zarządzania konfliktem można wyróżnić kilka opcji, które mają na celu rozwiązywanie sporu. Zanim codzienne nieporozumienie zostanie rozwiązane na płaszczyźnie sądowej, można spróbować uruchomić kilka alternatywnych form jego rozwiązania. Począwszy od nieformalnych dyskusji, negocjacji, a na mediacji skończywszy. Ch. W Moore wskazuje, że w sytuacji, gdy podczas negocjacji, czyli „pertraktacji pomiędzy stronami będącymi w konflikcie” pojawiają się trudności, to wówczas uczestnicy konfliktu mogą potrzebować wsparcia ze strony kogoś, kto pozostaje poza meritum sporu. „Mediacja jest poszerzeniem – lub przearanżowaniem – procesu negocjacji, poprzez włączenie do niego aktywnie interweniującej, akceptowalnej trzeciej strony, której możliwość podejmowania decyzji jest ograniczona lub żadna” (Moore 2012: 22–24). Wydaje się, że przełomowym momentem granicznym dzielącym negocjacje z mediacją staje się wprowadzenie bezstronnej osoby z zewnątrz, która pomogłaby stronom dojść do porozumienia. Zapewne w wielu konfliktach i sporach strony, bądź jedna z nich, dochodzą do wniosku, że nie są już w stanie same uporać się z nieporozumieniami i obiektywne spojrzenie mogłoby pomóc wyjść z tego impasu.

Konflikty w relacjach społecznych powstają wówczas, „gdy strony związane są silnymi, bliskimi więzami osobistymi. Wówczas emocje negatywne są tak silne, że nie pozwalają dostrzec możliwości rozwoju sytuacji konfliktowej. Konieczne jest wówczas kontrolowanie emocji i wzmocnienie komunikacji. Mediator będzie starać się wspierać komunikację bezpośrednią, tworzyć klimat zaufania, sprzyjający pozytywnemu postrzeganiu się przez strony” (Leveque 2014: 124).

W Polsce mediacja (pośredniczenie w sporze w celu doprowadzenia do zgody) zyskuje na znaczeniu, a „profesjonalny mediator pomaga nadać sensowny kierunek pracom nad problemem, ale wszelkie decyzje i ostateczny kształt rozwiązania zależą wyłącznie od

spierających się stron, zachowujących pełną kontrolę nad treścią wypracowywanego wspólnie porozumienia” (Gójska 2015: 14).

Specyfika pracy pracownika socjalnego w środowiskach zagrożonych łączy się z umiejętnością porozumiewania się oraz zarządzania konfliktami. Pracownik socjalny może pomagać swoim klientom, działając jako doradca, mediator oraz rzecznik ich interesów (Nocuń, Szmagański 1998). Pracownik socjalny w sytuacjach konfliktowych pomiędzy podopiecznymi powinien być inicjatorem działań pojednawczych (Podobas 2014). Jednym ze sposobów na niwelowanie sporów i konfliktów może być profesjonalna mediacja oraz w węższym rozumieniu także stosowanie technik mediacyjnych. Od umiejętności i profesjonalnego przygotowania pracownika socjalnego będzie zależeć przebieg tych działań mediacyjnych, które docelowo powinny doprowadzić do osiągnięcia celu zgodnego dla stron sporu.

Profesjonalnie, aktywnie funkcjonujący pracownik socjalny podejmuje się w swojej działalności pełnienia kilku ról równocześnie. Ich dobór powstaje według elastycznej zasady potrzeby dopasowania się do klienta, jego sytuacji, relacji z innymi, możliwościami danej instytucji pomocy, a także warunków środowiska lokalnego (Rynkowska, Artymiak 2014). W konfliktach rodzinnych podopiecznych pomocy społecznej pracownik socjalny może stać się/zostać „naturalnym” mediatorem lub potencjalnym kandydatem na mediatora.

Przyjmując sprawdzone w praktyce amerykańskiej pracy socjalnej zasady mediacji (Chandler 1985, za: Nocuń, Szmagański 1998: 184–185), to właśnie w sporach stron, które są powiązane pewnymi więzami, zwłaszcza osobowymi, mediacja wydaje się najbardziej skuteczna. Często ludzie przeżywający konflikty rodzinne czy interpersonalne związane z osobistymi problemami i intymnymi kwestiami nie decydują się na korzystanie z pomocy publicznych instytucji (np. ośrodki terapii rodzin). Oczekują pomocy profesjonalisty, ale zbyt trudno jest im wyjść z intymnymi problemami na zewnątrz. Jeśli dodać do tego zasadę dotyczącą uzyskania porozumienia, w którym obie strony wygrywają, a ustalenia końcowe wypracowali sami bez zewnętrznego nacisku, to proces mediacji daje uczestnikom poczucie sprawstwa i pozwala stanowić o sobie z zachowaniem godności i wyznawanych dotychczas wartości.

Pracownicy socjalni mogą być mediatorami na prośbę stron uwikłanych w spór (dobrowolny system zgłoszeń na mediacje) lub z urzędu – jako przedstawiciele ośrodka pomocy społecznej (Podobas 2014: 158). W obu tych przypadkach „posiadanie umiejętności mediowania oraz bycie gwarantem prawidłowego przebiegu kontaktów zwaśnionych stron wydaje się nieodzowne” (Wolska-Prylińska 2014).

Zważywszy na to, iż praca z jednostką czy rodziną powinna być oparta na komunikacyjnych zasadach rozwiązywania problemów, właśnie te zasady wyznaczają nie tylko umiejętności, jakimi powinien charakteryzować się pracownik socjalny w roli mediatora, negocjatora czy doradcy, lecz także ich przestrzeganie umożliwia realizację naczelných zasad mediacji (a są nimi: dobrowolność, poufność, bezstronność, neutralność, akceptowalność, bezinteresowność, szacunek i profesjonalizm) (Podkowińska 2014).

Szczególne znaczenie procesów komunikacji i mediacji w pracy socjalnej uwidacznia się w sytuacjach trudnych, a nawet niebezpiecznych. Dotyczy to przede wszystkim klientów trudnych, wobec których należy zastosować odpowiednie, indywidualne podejście, z uwzględnieniem zasad psychologicznych i motywacyjnych (Podobas 2014, 2015).

Reasumując, należy stwierdzić, iż mediacje w pracy socjalnej mogą pomóc (przy uwzględnieniu podstawowych zasad) – klientom, rodzinom, korzystającym z pomocy społecznej usprawnić proces wzajemnej komunikacji, rozwiązać ich problemy, umożliwiając im odzyskanie zdolności do satysfakcjonującego ich funkcjonowania w środowisku społecznym (Podobas 2014: 158).

Mediacja i podejście mediacyjne w opiniach pracowników instytucji pomocy społecznej

Poniżej przedstawiono wyniki badania ankietowego przeprowadzonego wśród 60 pracowników instytucji pomocy społecznej z terenu województwa łódzkiego.

Analizie badawczej poddano następujące kwestie:

- profesjonalne wykształcenie badanych w zakresie mediacji, ocenę przydatności warsztatów/szkoleń/kursów z zakresu mediacji w pracy zawodowej badanych, potrzebę szkoleń i wsparcia w zakresie prowadzenia mediacji, profesjonalne wykształcenie badanych w zakresie mediacji;
- definiowanie pojęcia „mediacja” przez badanych;
- wykorzystanie przez badanych podejścia mediacyjnego w rozwiązywaniu problemów ich podopiecznych;
- organizowanie przez badanych spotkania z mediatorem zawodowym dla ich podopiecznych w ramach istniejących w miejscu pracy procedur.

Rozpatrując profesjonalne wykształcenie badanych w zakresie mediacji, niewątpliwie większość badanych nie uczestniczyła w warsztatach/szkoleniach/kursach z zakresu mediacji. Wyjątek stanowią pracownicy, którzy uczestniczyli w zajęciach pt. „Mediacje rodzinne” (10 godzin) w ramach studiów podyplomowych *Asystent rodziny*².

Niewielka grupa badanych uczestniczyła w zajęciach poświęconych mediacji rodzinnej. Były to zajęcia „Mediacje rodzinne wobec sytuacji kryzysu w rodzinie” (16 godzin) w ramach szkolenia „Praca z rodziną w sytuacji kryzysowej” oraz szkolenie „Mediacje rodzinne” (POKL) (3 dni) dla pracowników służb pomocy społecznej organizowane przez Regionalne Centrum Pomocy Społecznej w Łodzi.

Biorąc pod uwagę ocenę przydatności warsztatów/szkoleń/kursów z zakresu mediacji w pracy zawodowej badanych, ogólnie wszyscy badani przyznali, iż warsztaty/szkolenia/

² Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2011 r. w sprawie szkoleń na asystenta rodziny obejmuje problematykę mediacji w rodzinie, <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20112721608> (dostęp: 25.02.2016).

kursy z zakresu mediacji pozwoliłyby zdobyć wiedzę i umiejętności przydatne w pracy w instytucjach pomocy społecznej. Oto przykładowe wypowiedzi:

- [Mediacja] *Pomagałaby rozwiązywać konflikty podopiecznych. Rozmowa w obecności mediatora pomogłaby znaleźć porozumienie pomiędzy stronami sporu. Porozumienie, które strony osiągnęły w obecności mediatora, byłoby akceptowalne i satysfakcjonujące dla obu stron konfliktu (A2).*
- [Mediacje] *Są przydatne, ponieważ czasem pojawiają się sytuacje wymagające interwencji w sporze (A54).*
- *Poprawa komunikacji z klientami (A5).*

W obliczu tych wypowiedzi istnieje duże zapotrzebowanie na pogłębianie wiedzy na temat mediacji oraz rozwijanie umiejętności, które tworzą kompetencje mediacyjne.

Wnioski z badań są jednoznaczne, gdyż wskazują, iż potrzeba szkoleń i wsparcia w zakresie prowadzenia mediacji jest niezbędna i przez pracowników pomocy społecznej oczekiwana.

Co więcej, badani pracownicy instytucji pomocy społecznej twierdzą, iż szkolenia z tematyki mediacji powinny być obowiązkowe dla wszystkich pracowników socjalnych. Nie mają oni bowiem odpowiedniej wiedzy z tej dziedziny i nie są wystarczająco przygotowani do stosowania tej formy rozwiązywania konfliktów/sporów w pracy socjalnej, czego dowodem są poniższe wypowiedzi:

- *Czasami pojawiają się na tyle złożone problemy, że nie da się rozwiązać ich bez technik mediacyjnych (A6).*
- *Pracując z rodzinami, bardzo często wchodzimy w rolę mediatora między członkami rodziny (A10).*
- *Wiedza i umiejętności przeprowadzenia mediacji zapewne w wielu przypadkach mogłyby pomóc scalić rodzinę albo bez zaostrzenia konfliktów rozwiązać sporne kwestie, np. dotyczące opieki nad dziećmi (A14).*

Ogólnie rzecz ujmując, „mediację” badani definiują w następujący sposób:

- *Pomoc w rozwiązywaniu sporów innych osób w sposób nieformalny (A7).*
- *Metoda rozwiązywania sporów, aby dojść do wspólnie akceptowanego konsensusu (A38).*
- *Jest to jedna z metod rozwiązywania problemów i sporów, w której osoba trzecia pomaga w dojściu do porozumienia (A11).*
- *To rozmowa stron, w której dąży się do rozwiązania konfliktu, znalezienia porozumienia między stronami sporu ((A42).*
- *Jest to metoda rozwiązywania sporów, w której trzecia osoba pomaga we wzajemnej komunikacji, określeniu interesów. Jest to dobrowolna forma (A1).*

Definiowanie pojęcia „mediacja” przez badanych wskazuje, iż orientują się oni w podstawowych wyznacznikach tej alternatywnej formy rozwiązywania sporów (m.in. obecność mediatora, poufność, dobrowolność uczestnictwa itp.).

Wykorzystanie przez badanych podejścia mediacyjnego w rozwiązywaniu problemów ich podopiecznych dotyczyło kwestii związanych przede wszystkim z zakłóceniami:

- relacji międzypokoleniowych:
 - *Mediacje pomiędzy skłóconymi stronami konfliktu rodzinnego spowodowane przekazaniem gospodarstwa rolnego w użytkowanie synowi na drodze notarialnej (A15).*
 - *Mediacja pomogła zaniechać występowania konfliktów między wspólnie zamieszkałymi – synową i teściową (A12);*
- relacji małżeńskich:
 - *Partnerzy nie mogli porozumieć się co do kwestii wychowywania swojego dziecka, każdy miał inne podejście do tego, a sami nie potrafili porozmawiać o swoich oczekiwaniach i potrzebach, tylko zamiast konstruktywnie rozmawiać, wchodzili w konflikt (A10).*

Niekiedy badani nieświadomie wykorzystywali swoje umiejętności mediacyjne w sytuacjach każdego pojawiającego się konfliktu wewnątrzrodzinnego:

- *Jeśli stosowałam metodę mediacji, to zapewne nieświadomie w celu pogodzenia czy ustalenia odpowiednich rozwiązań w rodzinie, z którą współpracowałam (A24).*

Istotną kwestią dotyczącą mechanizmów mediacji była sprawa organizacji pomocy mediacyjnej dla beneficjentów ośrodków pomocy społecznej.

Jako przykład „dobrych praktyk” w tym zakresie można wskazać jeden z ośrodków pomocy społecznej w województwie małopolskim, który oferuje pomoc w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych poprzez mediację – na ich stronie internetowej można przeczytać: „Jeżeli jesteś zaangażowany w konflikt z osobą bliską – z mężem, żoną, rodzicami, dziećmi, korzystasz ze świadczeń pomocy społecznej – zgłoś się do pracownika socjalnego ze swojego rejonu, który umożliwi Ci kontakt z koordynatorem ds. mediacji rodzinnych. Mediacje rodzinne w Ośrodku Pomocy Społecznej w Brzeszczach mają na celu rozwiązywanie sporów szczególnie wśród rodzin z małoletnimi dziećmi, osób w podeszłym wieku oraz niepełnosprawnych”³.

Ogólnie badani pracownicy instytucji pomocy społecznej na terenie województwa łódzkiego nie organizowali spotkania ich podopiecznych z mediatorem zawodowym, co uzasadniali w następujący sposób:

- *Ja sama nie mam odpowiednich kompetencji, żeby być mediatorem, a mojej jednostki nie stać na to, żeby wynająć profesjonalistę (A14).*
- *Dotychczas nie było takiej potrzeby (A13).*
- *W przypadkach skrajnych konfliktów najczęściej sąd rozwiązywał sprawę (A3).*

Zdaniem prawie wszystkich badanych nie ma takiej procedury w ich miejscu pracy, głównie ze względu na: *Brak możliwości kadrowych i finansowych (A10).*

³ <http://ops.brzeszcze.pl/mediacje-rodzinne/mediacja/> (dostęp: 1.03.2016).

Reasumując powyższe wyniki badań, można stwierdzić, iż wiedza badanych na temat mediacji jest dość ogólna. Badani często mają problem z odróżnieniem mediacji od innych metod rozwiązywania konfliktów (np. negocjacji). Przede wszystkim zaś w ich opinii jest zbyt mała oferta warsztatów/szkoleń/kursów w zakresie mediacji.

Jak wcześniej wspomniano, uzyskane wyniki w pełni potwierdzają rezultaty dwóch badań przeprowadzonych w 2014 roku wśród pracowników socjalnych z terenu całej Polski (Grudziewska, Lewicka-Zelent 2015; Podobas 2014).

Refleksje końcowe

Ogólnie można stwierdzić, iż mediacje mogą okazać się bardzo przydatne w funkcjonowaniu pracowników instytucji pomocy społecznej. I to jeśli są one rozpatrywane zarówno jako podejście mediacyjne, czyli pewne umiejętności pracownika w rozwiązywaniu problemów podopiecznych, jak i profesjonalne mediacje, które prowadzi profesjonalny mediator, a jest nim odpowiednio przygotowany pracownik socjalny.

W świetle przeprowadzonych analiz dotyczących profesjonalnego wykształcenia badanych w zakresie mediacji można stwierdzić, iż większość badanych nie uczestniczyła w warsztatach/szkoleniach/kursach z zakresu mediacji, ale wszyscy badani przyznali, iż takie zajęcia z zakresu mediacji pozwoliłyby zdobyć wiedzę i umiejętności przydatne w pracy w instytucjach pomocy społecznej. Uzyskane wyniki badań potwierdzają dotychczasową diagnozę sytuacji w tej kwestii (Grudziewska, Lewicka-Zelent 2015; Podobas 2014).

Na obecnym etapie wiedzy o mediacjach i podejściu mediacyjnym należy niewątpliwie kontynuować dyskurs w tym zakresie na wszystkich płaszczyznach i w różnych środowiskach. Głównymi zagadnieniami do dyskusji pozostają nadal przede wszystkim przydatność realizacji podejścia mediacyjnego w praktyce pracy socjalnej, zdiagnozowanie zapotrzebowania na szkolenia w zakresie mediacji dla pracowników instytucji pomocy społecznej oraz wykorzystanie doświadczeń mediatorów zawodowych jako dobrych praktyk do zastosowania w pracy socjalnej.

Bibliografia

- Balcerzak-Paradowska B. (2004). *Rodzina i polityka rodzinna na przełomie wieków: przemiany, zagrożenia, potrzeba działań*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Beck U. (2002). *Spółczesność ryzyka. W drodze do innej nowoczesności*, tłum. S. Cieśla. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.
- Canary H.E., Canary D.J. (2013). *Family conflict*. Polity Press, Cambridge.
- Coser L.A. (2009). *Funkcje konfliktu społecznego*, tłum. S. Burdziej. Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków.
- Damon J. (2012). *Wykluczenie*, tłum. A. Karpowicz. Oficyna Naukowa, Warszawa.

- Fischaleck F. (1990). *Uczciwa kłótnia małżeńska. Jak rozwiązywać konflikty*, tłum. A. Makowska, E. Sujak. Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa.
- Folger J.P., Poole M.S., Stutman R.K. (2005). *Konflikt i interakcja*, w: J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, tłum. J. Suchecki, P. Kostyło, J. Kowalczevska, J. Rączaszek, A. Kochańska, J. Doktor. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa: 463–475.
- Giddens A. (2004). *Nowoczesność i tożsamość*, tłum. A. Szulżycka. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Gójska A. (2015). *Mediacje rodzinne*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa.
- Grudziwska E., Lewicka-Zelent A. (2015). *Kompetencje mediacyjne w profesji pracownika Socjalnego*. Difin SA, Warszawa.
- Jaworski R. (2004). *Harmonia i konflikty*. UKSW, Warszawa.
- Levesque J. (2014). *Pozytywne wykorzystanie konfliktów – mediacja*, w: E. Marynowicz-Hetka, L. Filion, D. Wolska-Prylińska (red.), *Kultura praktyki przedstawicieli profesji społecznych – podejścia mediacyjne w działaniu społecznym*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź: 121–132.
- Mikołajczyk-Lerman G. (2013). *Problemy współczesnej rodziny*. Regionalne Centrum Polityki Społecznej, Łódź.
- Mikołajczyk-Lerman G. (2006). *Mężowie i żony – role małżeńskie realizowane w rodzinach wielkomiejskich*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Miś L., Dąbrowska B. (2014). *Rodzina jako problem, rodzina jako rozwiązanie*. „Zeszyty Pracy Socjalnej”, 19: 123–132.
- Moore Ch.W. (2012). *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, tłum. A. Cybulko, M. Zieliński. Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa.
- Nocuń A.W., Szmagałski J. (1998). *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*. Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice.
- Podkowińska M. (2014). *Social worker as a mediator*. „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Informatyki, Zarządzania i Administracji w Warszawie”, 4 (29): 276–285, http://www.dobrauczelnia.pl/images/zeszytyNaukowe/4_29_2014/podkowinska.pdf (dostęp: 25.11.2016).
- Podobas I. (2014). *Mediacje i negocjacje w pracy socjalnej*. CRZL, Warszawa.
- Podobas I. (2015). *Metody i style pracy mediatora w obszarze mediacji socjalnych*, w: A. Durasiewicz, I. Podobas (red.), *Asystentura i mediacje socjalne*. Wydawnictwo WSP TWP, Warszawa.
- Rynkowska D., Artymiak M. (2014). *Mediacje w pracy socjalnej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów.
- Slany K., Kluzowa K. (2004). *Rodzina polska w świetle wyników NSP 2002*. „Studia Socjologiczne”, 1: 47–63.
- Wolska-Prylińska D. (2014). *Profesje społeczne – kontekst instytucjonalny stosowania mediacji/ podejść mediacyjnych*, w: E. Marynowicz-Hetka, L. Filion, D. Wolska-Prylińska (red.), *Kultura praktyki przedstawicieli profesji społecznych – podejścia mediacyjne w działaniu społecznym*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź: 32–43.