

6

Mediacja w percepcji pracowników socjalnych

Ewa Grudzevska

6.1. Wiedza na temat mediacji badanych osób

Na wstępie zapytano badanych pracowników socjalnych, czy uczestniczyli kiedykolwiek w szkoleniu mediacyjnym.

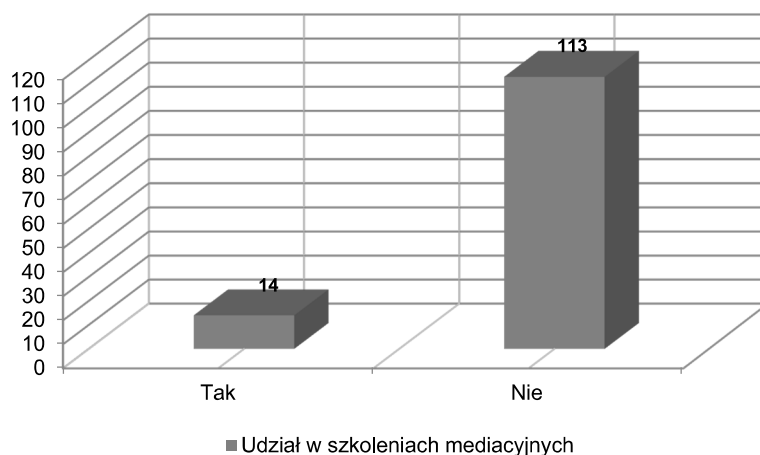
Spośród 127 osób biorących udział w badaniu zaledwie 14 osób odpowiedziało, że uczestniczyło w szkoleniu z zakresu mediacji, co stanowi 11% badanej grupy. Przy czym dodatkowo zapytano te osoby, które brały udział w takim szkoleniu, w jakim wymiarze godzin było ono realizowane. I tak 6 osób uczestniczyło w 40-godzinym szkoleniu, 2 osoby w 30-godzinym, 4 osoby brały udział w kursach, które trwały od 16 do 24 godzin, i 1 badana osoba odpowiedziała, że ma za sobą 200 godzin szkolenia z mediacji. Pozostałe 113 osób, tj. 88,9%, nie brało udziału w szkoleniach dotyczących mediacji. Szczegółowe dane zawiera wykres 1.

W dalszej kolejności poproszono badanych pracowników socjalnych o zdefiniowanie pojęcia „mediacja”.

Dla 37,8% z nich pojęcie mediacji kojarzy się z próbą porozumienia dwóch stron. Ponad 34% badanych pracowników socjalnych uznało, że mediacja to metoda rozwiązywania konfliktów. Natomiast dla 22 osób biorących udział w badaniu (17,3%) mediacja to uczestniczenie w rozmowie między osobami, które są w sporze trzeciej bezstronnej osoby, czyli mediatora. Prawie 13% osób odpowiedziało, że mediacja to działanie w kierunku dojścia do porozumienia. Zdaniem blisko 5% badanych mediacja to poszukiwanie kompromisu/konsensusu. Pojedyncze osoby definiowały mediację jako „rozwiązywanie pokojowo sporu”, „umiejętność rozwiązywania sporów”, „rozwiązanie dobre dla obu stron” – 3 osoby, „uczestniczenie wspierające i kierujące na rozwiązanie problemu” – 2 osoby,

„bezsronna pomoc w rozwiązaniu konfliktu” – 2 osoby, „optymalne rozwiązanie dla obu stron” – 5 osób, „proces dobrowolny i poufny” – 2 osoby, „pośredniczenie” – 2 osoby, „sposób dochodzenia do ugody” – 4 osoby, „rozmowa” – 3 osoby, „pomoc w rozwiązaniu problemu” – 3 osoby, „łagodzenie konfliktu” – 2 osoby.

Wykres 1. Udział w szkoleniach mediacyjnych badanych osób

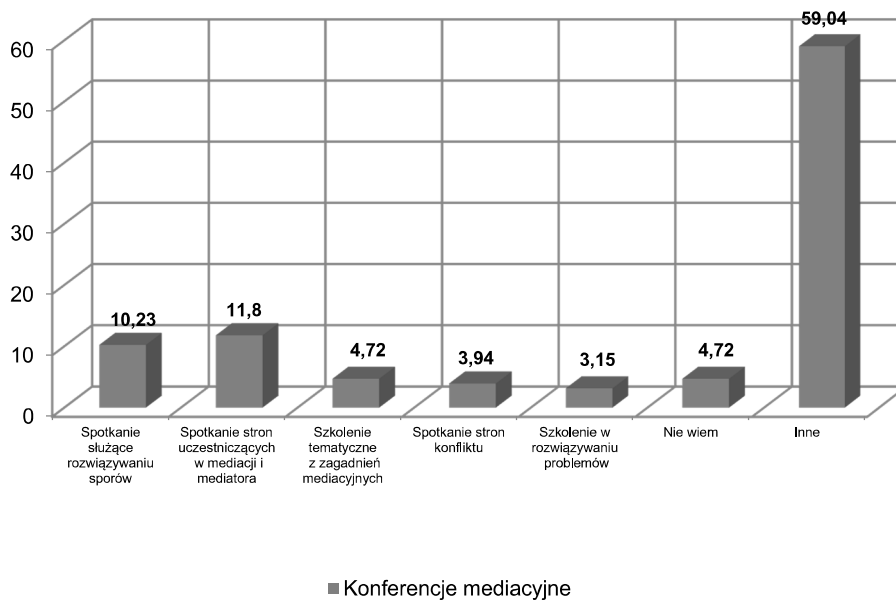


Źródło: opracowanie własne.

Poniżej znajdują się pozostałe definicje pojęcia „mediacja” podane przez badanych pracowników socjalnych:

- „Pomoc w określeniu, o co chodzi”,
- „Wysłuchanie stron osobno”,
- „Konfrontacja”,
- „Dążenie do pogodzenia obu stron konfliktu z udziałem mediatora”,
- „Metoda rozwiązywania sporów przy pomocy osoby trzeciej”,
- „Metoda rozwiązywania sporów, gdzie mediator pomaga w komunikacji i wypracowaniu porozumienia”,
- „Rozmowa sterowana dwóch stron konfliktu oraz mediatora, która przynosi obustronną ugodę”,
- „Sposób rozwiązywania konfliktu między dwoma osobami”,
- „Metoda rozwiązywania sporów, w której osoba trzecia pomaga stronom we wzajemnej komunikacji, określeniu interesów i kwestii do dyskusji oraz dojściu do wspólnie akceptowalnego konsensusu”.

Kolejne pytanie zadane badanym osobom dotyczyło zdefiniowania pojęcia „konferencje mediacyjne”. Szczegółowe dane prezentuje wykres 2.

Wykres 2. Zdefiniowanie pojęcia „konferencje mediacyjne”

Źródło: opracowanie własne.

Na wykresie 2. przedstawione zostały definicje pojęcia „konferencje mediacyjne” podane przez pracowników socjalnych. Najwięcej badanych osób (11,8%) odpowiedziało, że konferencja mediacyjna to „spotkanie stron uczestniczących w mediacji i mediatora”, w dalszej kolejności znalazła się odpowiedź, że to „spotkanie służące rozwiązywaniu sporów” – 13 wskazań (10,23%). Zdecydowanie mniej osób określiło konferencje mediacyjne jako „spotkanie stron konfliktu” – 3,94%; „szkolenie tematyczne z zagadnień mediacyjnych” – 4,72%; „szkolenie w rozwiązywaniu problemów” – 3,15%. Sześciu pracowników socjalnych przyznało, że nie wie, co to są konferencje mediacyjne, co stanowi 4,72% ogółu badanych.

Poniżej zostaną przytoczone pojedyncze wypowiedzi badanych osób (stanowią one 59,04% badanej grupy) dotyczące definiowania pojęcia „konferencje mediacyjne”:

- „Dojście do porozumienia”,
- „Podsumowanie”,
- „Metoda pracy – wykorzystanie ekranu, aby w łatwiejszy sposób zwiększyć atrakcyjność prezentacji”,
- „Spotkanie specjalistów od mediacji oraz osób, które chcą się uczyć mediacji”,

- „Spotkanie grupy specjalistów z osobami zainteresowanymi rozwiązaniem problemu”,
- „Omówienie prowadzenia mediacji i nowych metod mediacji”,
- „Mediacja w szerszym kręgu”,
- „Konfrontacja”,
- „Grupa osób spokrewnionych i mediator pomagają problem danej osoby rozwiązać”,
- „Spotkanie w sprawie porozumienia”,
- „Wymiana opinii kilku osób”,
- „Przedstawienie różnych stanowisk i opinii”,
- „Spotkania”,
- „Konferencje, seminaria i inne spotkania poświęcone tematyce mediacyjnej”,
- „Konferencja naukowa/prelekcja z udziałem specjalistów z zakresu mediacji, jak również twórców prawa itp. – poświęcona doskonaleniu warsztatu zawodowego, wprowadzaniu nowych metod pracy oraz norm prawnych w tym zakresie”,
- „Cykliczne spotkania dla specjalistów – poświęcone doskonaleniu umiejętności zawodowych, dzieleniu się najlepszymi i najpozytywniejszymi doświadczeniami itp.”,
- „Zebranie przedstawicieli różnych instytucji, którzy omawiają zagadnienia dotyczące mediacji”,
- „Spotkanie w większym gronie i przedstawienie argumentów każdej ze stron”,
- „Dwie osoby mówią o swoich problemach do siebie”.

6.2. Opinie pracowników socjalnych na temat mediacji

Podjętą się przeprowadzenia niniejszych badań, przedmiotem zainteresowania stało się uzyskanie informacji dotyczących stosunku pracowników socjalnych do mediacji jako formy rozwiązywania konfliktów interpersonalnych.

Na początku zapytano badanych pracowników socjalnych, czy w obszarze pracy socjalnej dostrzegają możliwość wykorzystania mediacji, a jeśli tak, to w jaki sposób mogłaby ona zaistnieć.

Uzyskane wyniki pokazują, że zaledwie 7 osób (5,5%) biorących udział w badaniu nie dostrzega możliwości wykorzystania mediacji w pracy socjalnej, argumentując to tym, że brak jest dostępu do profesjonalnych mediatorów, z pomocy których można by skorzystać.

Natomiast 120 pracowników socjalnych (94,5%) jest zdania, że mediacja mogłaby być wykorzystana w pracy socjalnej. Najczęściej badane osoby uzasadniały to tak, że mediacja mogłaby pomóc w rozładowaniu negatywnych napięć i konfliktów w rodzinie – 27 osób (22,41%). Ponadto można by ją zastosować w pracy socjalnej z rodziną oraz w rozmowach wspierających klientów w sytuacjach kryzysowych – 13,28%. Wskazywano też na możliwość zastosowania mediacji w pracy środowiskowej w sytuacji konfliktu pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem oraz w konfliktach: pracownik socjalny – pracodawca. Badani widzieliby również zastosowanie mediacji w metodzie Konferencji Grupy Rodzinnej oraz jako pomoc w podjęciu działań aktywizujących przez klienta. Zaznaczono ponadto, że mediacja mogłaby zaistnieć w pracy socjalnej, pod warunkiem że stworzone byłyby odpowiednie warunki oraz zostałaaby oddzielona od pracy w Ośrodkach Pomocy Społecznej. Jedna z badanych osób tak uzasadniła możliwość wykorzystania mediacji w pracy socjalnej:

„Moim zdaniem pomoc osobom zgłaszającym się do OPS nie powinna sprowadzać się do rozdawnictwa pieniędzy (które być może doraźnie w nieznaczny sposób zaspokoją jakąś potrzebę) – najważniejsze jest motywowanie do podjęcia własnej aktywności w rozwiązywaniu problemów (w tym i materialnych); wiele osób pierwotnie zgłaszających się do OPS pozornie przychodzi po pieniądze – dopiero na drodze dalszej pracy/kontaktów z osobą czy rodziną poznaje się faktyczne powody zgłoszenia, np.: problem z nadużywaniem alkoholu przez osobę lub członka rodziny, brak pracy, konflikty pomiędzy członkami rodziny czy małżonkami, przemoc (wobec członków rodziny), konflikty na tle majątkowym, konflikty pokoleniowe itp. Jest to ogromne pole do pracy z ludźmi – począwszy od pozyskania ich zaufania, wypracowania szczerych i uczciwych relacji z pracownikiem socjalnym, aż do pracy nad i z faktycznymi problemami dominującymi w rodzinie – powolnego ich nazywania, rozwiązywania itp., skończywszy na doprowadzeniu do poprawy relacji pomiędzy poszczególnymi osobami i przynajmniej długoterminowego utrzymania tej zmiany; sukcesem byłoby trwałe wprowadzenie zmiany”.

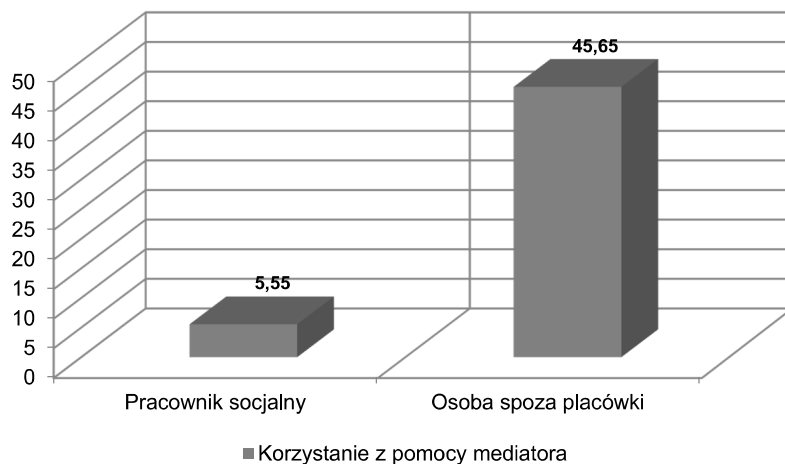
Trzy badane osoby nie miały pomysłu na to, jak wykorzystać mediację w pracy socjalnej.

Interesujące wydało się, aby dowiedzieć się, czy pracownicy socjalni chcieliby korzystać z pomocy mediatora podczas rozwiązywania konfliktów, a jeśli tak, to jakiego rodzaju konfliktu miałyby być rozwiązywane na drodze mediacji. Szczegółowe dane przedstawia wykres 3.

Wyniki zaprezentowane na wykresie pokazują, że 32 osoby (25,2%) spośród badanej grupy pracowników socjalnych nie chciałyby korzystać z pomocy mediatora w sytuacji rozwiązywania konfliktów, natomiast 95 pracowników

(74,8%) wyraziło akceptację dla takiej możliwości. Przy czym należy zaznaczyć, że badani mieli możliwość wybrać, w jakiego rodzaju konfliktach z takiej pomocy by skorzystali. I tak 51 osób (53,55%) chciałoby uzyskać pomoc ze strony mediatora w sytuacji konfliktu pomiędzy pracownikiem socjalnym a podopiecznym, 36 osób (37,80%) wskazało na konflikt: pracownik socjalny–przełożony, a 23 osoby (24,15%) na konflikt: pracownik–pracownik.

Wykres 3. Korzystanie z pomocy mediatora podczas rozwiązywania konfliktów

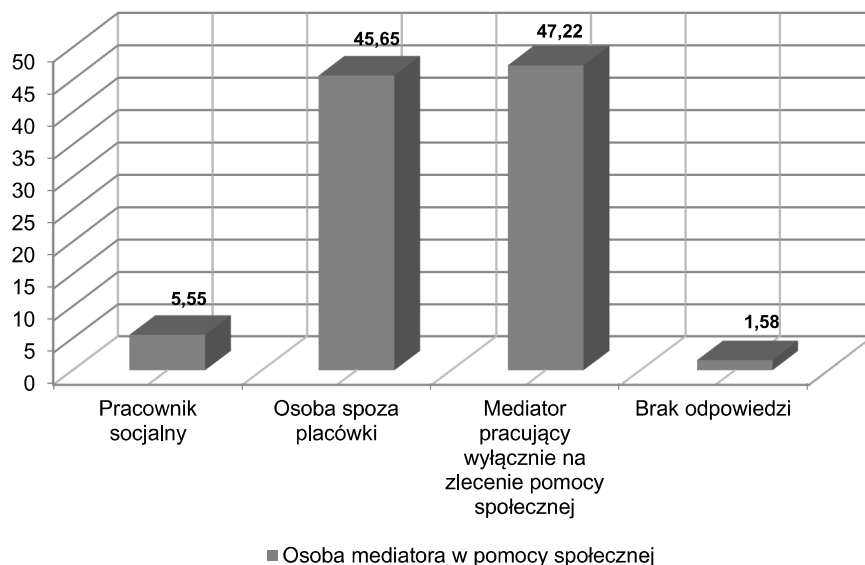


Źródło: opracowanie własne.

Kolejne pytanie miało na celu zebranie informacji dotyczących tego, kim powinien być mediator rozwiązujący konflikty w miejscu pracy, tj.: pracownik–pracownik, pracownik–pracodawca, pracownik–klient. Szczegółowe dane przedstawia wykres 4.

Spośród 127 osób biorących udział w badaniu 60 osób (47,22%) uważa, że mediatorem rozwiązującym konflikty w ich miejscu pracy powinna być osoba pracująca wyłącznie na zlecenie pomocy społecznej. Ponad 45% badanych pracowników socjalnych jest zdania, że mediatorem powinna być osoba spoza placówki, która w żaden sposób nie jest związana z instytucjami pomocy społecznej. Tylko 7 osób (5,55%) uznało, że mediatorem powinien być pracownik socjalny. Dwie osoby nie udzieliły odpowiedzi na tak postawione pytanie.

Następnie poproszono badanych pracowników socjalnych, aby powiedzieli, jakie dostrzegają korzyści z prowadzenia mediacji w pracy socjalnej. 12 osób nie udzieliło w ogóle odpowiedzi na tak postawione pytanie.

Wykres 4. Osoba mediatora w pomocy społecznej w opinii badanych

Źródło: opracowanie własne.

Najwięcej, bo aż 65 osób uważa, że mediacja pozwala rozwiązywać konflikty, natomiast 8 osób uznało, że daje szansę szybszego rozwiązania konfliktów rodzinnych niż inne sposoby. Siedmiu pracowników socjalnych wskazało na to, że mediacja rozwija bardziej możliwość świadczenia pracy socjalnej, dla 5 osób pozwala rozładować konflikty i negatywne emocje, staje się swego rodzaju neutralizatorem, a także może przyczynić się do podniesienia poczucia satysfakcji z wykonywanej pracy. Zdaniem 9 osób mogłaby przyczynić się do polepszenia komunikacji. Poniżej przytoczone zostaną wypowiedzi pojedynczych osób:

- „Większy odsetek rozwiązanych konfliktów”,
- „Budowanie zaufania do instytucji”,
- „Konkretna pomoc”,
- „Szczera współpraca pracownik – pracodawca”,
- „Mniejsze koszty emocjonalne”,
- „Narzędzie pozwalające rozwiązywać konflikty bez udziału sądu”,
- „Wyciszenie konfliktu”,
- „Zmniejszenie skali rozpadu rodzin”,
- „Nauka”,
- „Zmniejszenie stresu”,
- „Pomoc w pracy”,

- „Lepsza jakość usług”,
- „Zachowuję równowagę emocjonalną w swojej ciężkiej pracy i nie przejmuję całkowitej odpowiedzialności za działania i decyzje klientów”,
- „Normalizacja stosunków rodzinnych”,
- „Większa świadomość klientów”,
- „Doradztwo”,
- „Pomoc klientom”,
- „Uświadomienie sobie przez strony swoich mocnych i słabych stron”,
- „Poznanie potrzeb członków rodziny”,
- „Mediacja jest procesem, w którym dochodzi do rozładowania negatywnych, napiętych emocji. Nie ma w niej osób przegranych. Negocjując, każdy jest wygrany – może przedstawić swój punkt widzenia, dochodzić swoich praw, czuć się wysłuchanym i zrozumianym”,
- „Mediacja mogłaby wprowadzić w życie prawie martwy/teoretyczny zapis o tym, czym faktycznie jest praca socjalna, jak również stałaby się nieoceanionym narzędziem pracy dla osób (pracowników socjalnych) prowadzących Niebieskie Karty”.

Trzy badane osoby odpowiedziały, że trudno im powiedzieć, jakie korzyści mogłaby przynieść mediacja prowadzona w pracy socjalnej.

Po tym, jak pracownicy mieli za zadanie wskazać zalety płynące z prowadzenia mediacji w pracy socjalnej, poproszono ich o wskazanie, czy dostrzegają jej wady.

Spośród całej badanej grupy 16 osób odpowiedziało, że trudno im wskazać wady mediacji. Pięć osób w ogóle nie dostrzega wad w mediacji. Z kolei pięć osób jako wadę uznało brak dostępu do mediatorów, którzy mogliby prowadzić mediacje. Cztery osoby wyraziły obawę, że podopieczni nie zawsze mogą chcieć poddawać się mediacji, co może powodować napięcia i konflikty. Trzy osoby zauważyły, że mediacja może przerodzić się w jeszcze większy konflikt, a kolejnych trzech pracowników uznało, że wadą prowadzenia mediacji w pracy socjalnej mogą być obawy ze strony klientów.

Poniżej zaprezentowane zostaną wypowiedzi pojedynczych osób biorących udział w badaniu:

- „Może być odebrana jako słabość pracownika socjalnego”,
- „Brak szkoleń”,
- „Pewna doza amatorstwa”,
- „Brak odpowiedniego wykształcenia”,
- „Czasochłonne zajęcia”,
- „Możliwość stronniczego podejścia do problemu”,
- „Brak czasu na prowadzenie mediacji z powodu dużej liczby rodzin pod opieką”,
- „Brak fachowej literatury, mediatorów”,

- „Nadmierne zaangażowanie się w problemy wybranych rodzin”,
- „Nie miałam do czynienia z profesjonalną mediacją”,
- „Złożoność problemu wymaga niekiedy wsparcia kilku specjalistów”,
- „Wchodzenie kolejnej osoby w środowisko”,
- „Brak empatii”,
- „Ingerencja w intymne życie rodziny”,
- „Niekompetentny mediator może zaszkodzić”,
- „Brak współpracy z klientem pomocy społecznej (np. dobrowolność)”,
- „Podopieczni mogą zrzucać całą odpowiedzialność na mediatora”,
- „Dodatkowa dokumentacja”,
- „Duże koszty”,
- „Najprawdopodobniej zwierzchnik oczekiwałby natychmiastowych efektów (coś na zasadzie szybkiego rozwiązania problemu: wniosek, wywiad, decyzja, wypłata – czyli, prawdę mówiąc, problem nadal pozostaje ukryty, ale na papierze wygląda super, bo każdy patrzy na ilość, a nie na jakość)”.

W ostatnim pytaniu, mającym na celu poznanie stosunku badanych pracowników socjalnych do mediacji, poproszono o wskazanie rodzaju spraw, które mogłyby skutecznie być rozwiązane na drodze mediacji w pracy socjalnej, oraz tych, które nie powinny w ogóle być rozwiązywane w ten sposób. Szczegółowe dane zawiera tabela 2.

Tabela 2. Rodzaje spraw rozwiązywanych w toku postępowania mediacyjnego

Rodzaj sprawy	Sprawy do mediacji		Sprawy, które nie powinny trafić do mediacji	
	N	%	N	%
Rodzinne	74	81,4	–	–
Majątkowe	11	12,1	3	2,25
Opiekuńcze	17	18,7	–	–
Karne	6	6,6	8	6,0
Problemy wychowawcze	7	7,7	1	0,75
Alimentacyjne	7	7,7	–	–
Nieletnich	1	1,1	–	–
Cywilne	2	2,2	1	0,75
Konflikty małżeńskie	12	13,2	–	–

Konflikty sąsiedzkie	30	33,0	—	—
Problemy osobiste	—	—	2	1,5
Przemoc w rodzinie	3	3,3	39	29,25
Sprawy osób niepełnosprawnych intelektualnie	1	1,1	—	—
Konflikty między dziećmi	1	1,1	—	—
Konflikty klient–klient	1	1,1	—	—
Wykorzystywanie seksualne	—	—	3	2,25
Konflikty pracownik–klient	2	2,2	3	2,25
Przyznanie praw rodzicielskich	—	—	1	0,75
Rozwodowe	—	—	4	3,0
Uzależnienia	6	6,6	8	6,0
Zaburzenia psychiczne	—	—	2	1,5
Zbyt zaognione konflikty	—	—	1	0,75
Konflikty pracownik–przełożony	11	12,1	1	0,75
Konflikty pracownik–pracownik	13	14,3	1	0,75
Sprawy bezrobotnych (działania aktywizujące)	3	3,3	1	0,75
Sprawy zdrowotne	1	1,1	—	—
Sprawy finansowe	4	4,4	5	3,75
Konflikty w społeczności lokalnej	1	1,1	—	—
Osoby niechcące mediuwać	—	—	1	0,75
Nie wiem	—	—	1	0,75
Brak odpowiedzi	17	18,7	52	39,0

* % nie sumuje się do 100, ponieważ badany mógł wpisać więcej niż jedną odpowiedź.

Źródło: opracowanie własne.

Analiza danych zawartych w tabeli 2. pokazuje, że zdaniem pracowników socjalnych do mediacji mogłyby trafić przede wszystkim konflikty rodzinne, konflikty sąsiedzkie, sprawy opiekuńcze, konflikty pomiędzy pracownikami a prze-

łożonymi oraz pracownikami, konflikty małżeńskie oraz konflikty dotyczące spraw majątkowych klientów. W dalszej kolejności badane osoby wskazywały na sprawy karne, sprawy związane z alimentacją, problemy wychowawcze, a także sprawy związane z uzależnieniami (przede wszystkim od alkoholu). Najczęściej pracownicy wskazywali na takie sprawy jak:

- sprawy nieletnich,
- sprawy cywilne,
- sytuacje związane z przemocą w rodzinie,
- konflikty pomiędzy klientami,
- konflikty pomiędzy dziećmi,
- sprawy osób z niepełnosprawnością intelektualną,
- sprawy osób bezrobotnych mające na celu aktywizację tych osób do podjęcia aktywności,
- konflikty w społeczności lokalnej,
- sprawy zdrowotne i finansowe klientów.

Z drugiej strony zadaniem badanych było wskazanie spraw, które do mediacji trafić nie powinny. I tak więcej osób wskazało, że problem przemocy w rodzinie nie powinien być rozwiązywany na drodze postępowania mediacyjnego, również sprawy karne oraz problemy związane z uzależnieniem, a także sprawy finansowe. Pojedyncze osoby wskazywały też na taki rodzaj spraw jak: sprawy majątkowe, problemy wychowawcze, sprawy cywilne (z zakresu prawa pracy), problemy osobiste klientów, sprawy dotyczące wykorzystywania seksualnego, konflikty: pracownik socjalny–klient, pracownik–pracownik oraz pracownik socjalny–przełożony. Ponadto badani wymienili sprawy związane z przyznaniem praw rodzicielskich, sprawy rozwodowe, sprawy, w których jedna ze stron ma zaburzenia psychiczne, sprawy osób bezrobotnych, sprawy, gdzie strony nie chcą mediować, oraz sytuacje, w których konflikt jest zbyt zaogniony. Jedna z badanych osób odpowiedziała, że nie wie, które ze spraw do mediacji trafić nie powinny.

Z pewnością zastanawiające jest to, że aż 52 osoby w ogóle nie wskazały żadnego rodzaju spraw. Może to wynikać z braku wystarczającej wiedzy bądź z niechęci do wypełniania kwestionariusza ankiety.

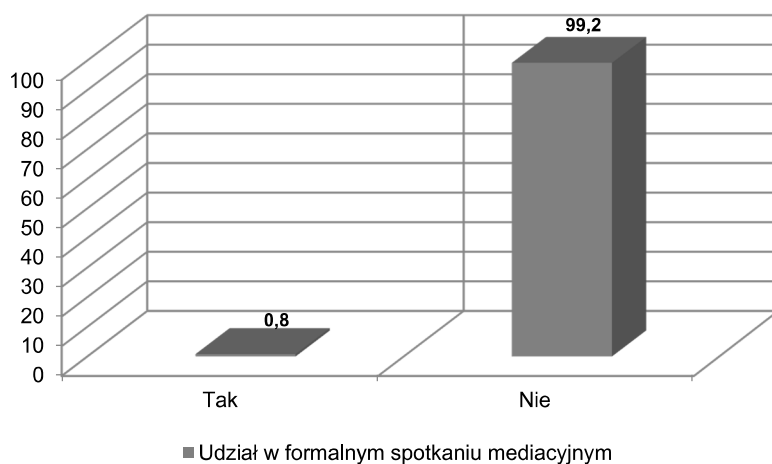
6.3. Doświadczenie zawodowe badanych osób w zakresie mediacji

Kolejne pytania zadane pracownikom socjalnym odnosiły się do ich własnego doświadczenia zawodowego związanego z instytucją mediacji.

Następne pytanie zadane badanym pracownikom socjalnym dotyczyło tego, czy kiedykolwiek uczestniczyli w formalnym spotkaniu mediacyjnym, a jeśli tak,

to w jakiej roli – strony konfliktu czy mediatora? Szczegółowe dane przedstawia wykres 5.

Wykres 5. Udział w formalnym spotkaniu mediacyjnym pracowników socjalnych

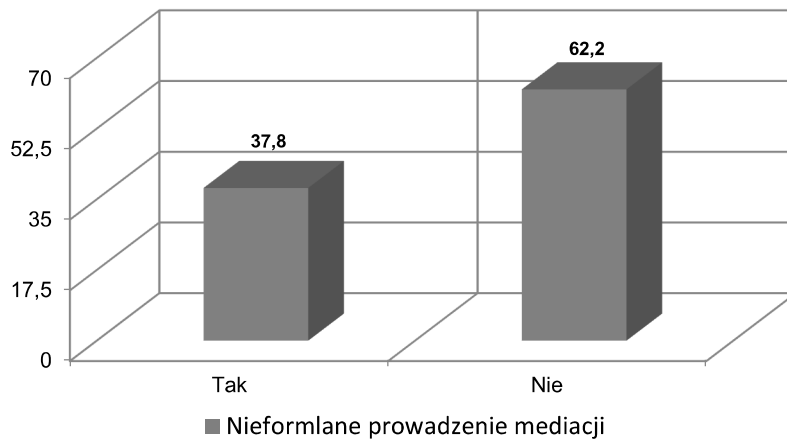


Źródło: opracowanie własne.

Z danych zawartych na wykresie 5 wynika, że tylko jedna z osób (0,8%) biorących udział w badaniu miała możliwość uczestniczenia w formalnym spotkaniu mediacyjnym w charakterze strony konfliktu. Natomiast 126 pracowników socjalnych (99,2%) odpowiedziało, że nie brali udziału w formalnym spotkaniu mediacyjnym ani jako strona konfliktu, ani jako mediator.

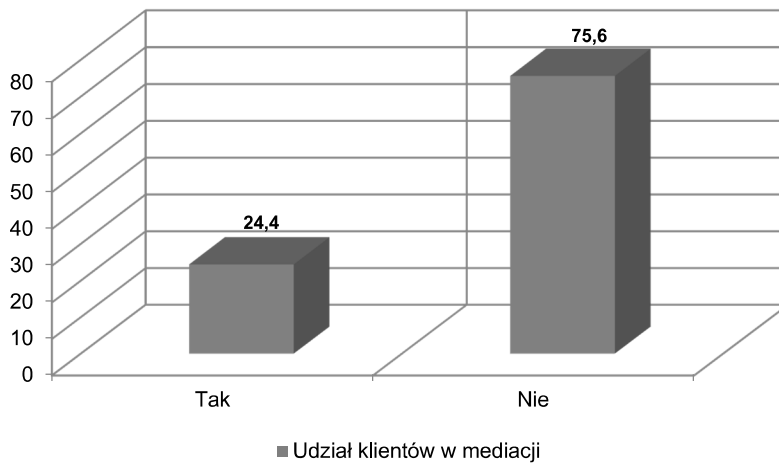
Kolejne pytanie postawione badanym osobom dotyczyło kwestii prowadzenia w swojej pracy zawodowej nieformalnych spotkań mediacyjnych. Szczegółowe dane prezentuje wykres 6.

Prawie 38% pracowników socjalnych (48 osób) biorących udział w badaniu odpowiedziało, że w swojej pracy zawodowej prowadzi nieformalne spotkania mediacyjne. Przy czym 30 osób wskazało, że były to konflikty rodzinne, 5 osób pomagało rozwiązywać konflikty małżeńskie, w 4 przypadkach były to sprawy opiekuńcze a w 3 – problemy wychowawcze klientów z dziećmi. Pojedyncze osoby wskazywały, że prowadziły nieformalne mediacje w sytuacji konfliktów: majątkowych, sąsiedzkich, pracowniczych, podopiecznych, między dziećmi, w sytuacji kryzysowej, związanych z problemami materialnymi oraz mających na celu podjęcie czynności zmierzających do poprawy własnej sytuacji. Ponad 60% ankietowanych pracowników odpowiedziało, że nie prowadziło nieformalnych spotkań mediacyjnych.

Wykres 6. Prowadzenie nieformalnych spotkań mediacyjnych w pracy zawodowej

Źródło: opracowanie własne.

W dalszej kolejności zapytano badane osoby, czy mają informacje na temat tego, że któryś z klientów brał udział w spotkaniu mediacyjnym, a jeśli tak, to jaka to była mediacja. Dane przedstawia wykres 7.

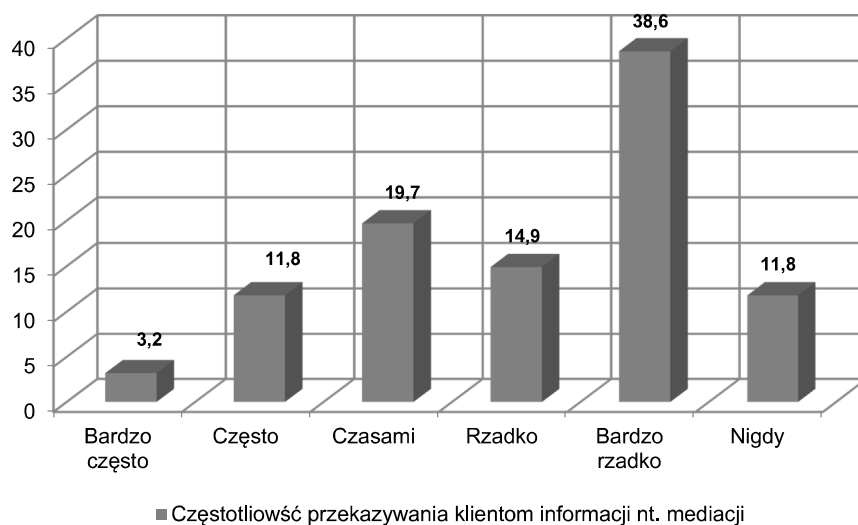
Wykres 7. Udział klientów badanych pracowników socjalnych w mediacji

Źródło: opracowanie własne.

Blisko 76% pracowników socjalnych biorących udział w badaniu odpowiedziało, że nie ma informacji dotyczących udziału klientów w spotkaniach mediacyjnych. Natomiast 24,4% badanych osób udzieliło odpowiedzi twierdzącej, przy czym 30 osób wskazało na mediacje rodzinne, 8 osób na mediacje w sprawach karnych oraz 2 osoby na mediacje po wyroku. Dodatkowo poproszono badanych, aby określili, ile razy klienci brali udział w poszczególnych rodzajach mediacji. I tak w mediacjach rodzinnych klienci uczestniczyli 28 razy, w mediacjach po wyroku czterokrotnie a w mediacjach w sprawach karnych siedmiokrotnie.

Kolejne z pytań miało na celu zebranie danych na temat tego, jak często pracownicy socjalni przekazują swoim klientom informacje o możliwości rozwiązania konfliktu na drodze mediacji. Szczegółowe dane prezentuje wykres 8.

Wykres 8. Przekazywanie klientom informacji dotyczących mediacji



Źródło: opracowanie własne.

Z danych przedstawionych na wykresie 8. wynika, że zaledwie 3,2% pracowników socjalnych przekazuje swoim klientom informacje dotyczące możliwości rozwiązania ich konfliktu na drodze mediacji. Często o mediacji mówi swoim klientom 11,8% badanych osób, natomiast blisko 20% robi to czasami. Prawie 15% badanych pracowników rzadko przekazuje klientom informacje dotyczące mediacji, a 38,6% stwierdziło, że bardzo rzadko udziela takich informacji swoim klientom. 11,8% osób biorących udział w badaniu stwierdziło, że nigdy nie przekazywało swoim klientom informacji na temat mediacji.

Następnie poproszono badane osoby o to, aby określiły na 5-stopniowej skali Likerta zainteresowanie swoich klientów kwestiami związanymi z mediacją jako alternatywną formą rozwiązywania konfliktów. Średnik wynik z danych uzyskanych od badanych pracowników wyniósł 1,91 pkt, należy zaznaczyć, iż jedna z osób nie udzieliła na to pytanie odpowiedzi.

6.4. Rozwijanie kompetencji mediacyjnych przez pracowników socjalnych

Kolejna grupa pytań kwestionariusza ankiety odnosiła się do określenia przez badanych pracowników socjalnych, czy rozwijają swoje kompetencje mediacyjne, a jeśli tak, to w jakim zakresie i formach.

Zapytano badane osoby o to, czy chciałyby zostać mediatorem, prosząc jednocześnie o uzasadnienie swojego wyboru.

Spośród 127 osób biorących udział w badaniu 2 osoby (1,57%) nie udzieliły w ogóle odpowiedzi. Przecząco na tak postawione pytanie odpowiedziało 87 osób (68,47%). Najczęściej pracownicy socjalni uzasadniali swój wybór tym, że nie czują się kompetentni – 11 osób (12,65%); nie mają wiedzy w tym zakresie – 8 osób (9,20%); nie mają predyspozycji osobistych – 35 osób (40,25%), a cztery osoby uznały, że jest to trudne zadanie. Pozostałe osoby podawały takie powody jak:

- „Nie lubię wtrącać się w sprawy innych”,
- „Nie widzę takiej potrzeby”,
- „Wymagałoby to następnych szkoleń”,
- „Brak czasu”,
- „Brak mi odwagi”,
- „Jestem osobą mało komunikatywną”,
- „To męczące i obciążające psychicznie, powinien robić to specjalista”,
- „Brak mi cierpliwości”,
- „Nie jestem obiektywna”.

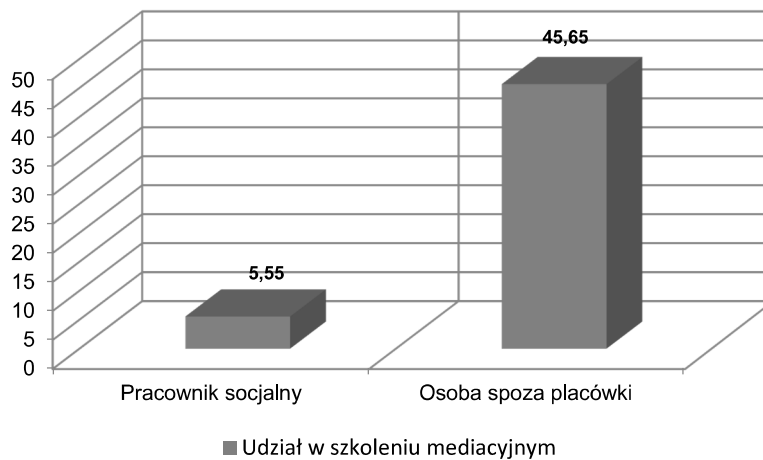
Z drugiej strony wśród badanych było 38 osób, które odniosły się pozytywnie do możliwości pozostania mediatorem. Najczęściej badane osoby argumentowały swoją chęć tym, że mogłyby pomóc osobom i rodzinom w porozumieniu się – 6 osób (15,78%), lubią pracę w bezpośrednim kontakcie – 3 osoby (7,89%), jest to ważna umiejętność rozwiązywania konfliktów dla 4 osób (10,52%). Pozostałe osoby w taki sposób uzasadniały swój wybór:

- „Z praktyki zawodowej mam potwierdzenie, że prowadzone nieformalne mediacje były dobre i uzyskałam dobre rezultaty”,

- „Chcę doskonalić warsztat pracy”,
- „Chciałabym sprawdzić się”,
- „Jestem bezstronna”,
- „Potrafię wysłuchać”,
- „Tak, ponieważ w mojej pracy zawodowej (często i społecznej) bardzo często mam do czynienia z sytuacjami konfliktowymi w rodzinach (sporadycznie w środowiskach lokalnych, np. pomiędzy sąsiadami); osoby korzystające ze świadczeń pomocy społecznej generalnie mają problem z funkcjonowaniem w rodzinie, społeczności itp., mają problem z budowaniem bezkonfliktowych relacji, jak również bardzo często nie potrafią rozwiązywać swoich problemów w sposób bezkonfliktowy. Myślę, że brak stosownej wiedzy czy kwalifikacji oraz działania intuicyjne, nawet jeśli są podejmowane w dobrej wierze, mogą przynieść więcej szkody niż domniemanie o słuszności podjętej pracy – w mojej ocenie praca z ludźmi, a już tak szczególnie jak mediacja, wymaga nie tylko szczególnych predyspozycji osobistych, ale również profesjonalnej (oraz regularnie poszerzanej) wiedzy”,
- „Myślę, że miałabym siłę argumentu”,
- „Mogłabym rozwiązywać konflikty sytuacyjne”.

Następnie zapytano badane osoby, czy gdyby zaproponowano im udział w szkoleniu z zakresu mediacji, to wzięłyby w nim udział, a jeśli tak, to z jakiego zakresu miałyby ono być: mediacji karnej, rodzinnej czy po wyroku? Szczegółowe dane przedstawia wykres 9.

Wykres 9. Udział w szkoleniu mediacyjnym w opinii pracowników socjalnych



Źródło: opracowanie własne.

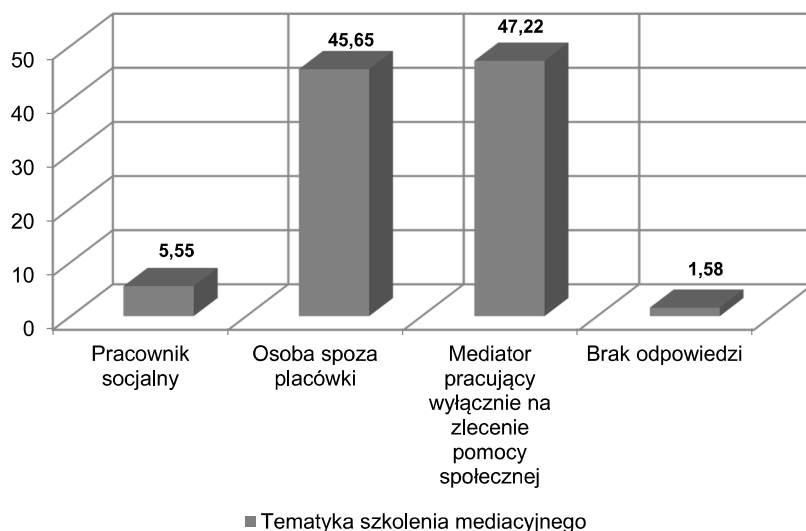
Z danych zawartych na wykresie wynika, że 93 badane osoby (73,2%) wyraziłyby zgodę na udział w szkoleniu z zakresu mediacji, przy czym 82 osoby chciałyby wziąć udział w szkoleniu z zakresu mediacji rodzinnych (88,6%), 11 osób jest zainteresowanych szkoleniem z zakresu mediacji w sprawach karnych (11,9%) i jedna osoba chętnie wzięłaby udział w szkoleniu dotyczącym mediacji po wyroku (1,1%).

Spośród badanych 34 osoby udzieliły odpowiedzi, że nie byłyby zainteresowane takim szkoleniem. Swoją odpowiedź argumentowały w następujący sposób:

- „Nie proponowano mi”,
- „Nie widzę takiej potrzeby”,
- „Nie dysponuję czasem wolnym”,
- „Nie widzę się w tej roli”.

W kolejnym pytaniu poproszono badane osoby, aby wybrały zakres tematyczny szkolenia z mediacji, który by je interesował. Dane prezentuje wykres 10.

Wykres 10. Tematyka szkoleń mediacyjnych w opinii badanych pracowników socjalnych



Źródło: opracowanie własne.

Z danych zawartych na wykresie można zauważyć, że największa liczba pracowników socjalnych byłaby zainteresowana szkoleniem dotyczącym sposobów prowadzenia mediacji – 80 osób (62,96%), w dalszej kolejności badani chętnie zgłosiliby się na szkolenie z zakresu technik komunikacyjnych w mediacji

– 68 osób (53,52%), oraz etapów i zasad spotkań mediacyjnych – 68 osób (52,53%). 46,43% badanych wskazało, że interesuje ich szkolenie konfliktu – rodzaje, etapy, style i metody rozwiązywania, natomiast 40 badanych osób wyraziło zainteresowanie szkoleniem obejmującym tematykę negocjacji (31,48%). Najmniej osób wskazało na szkolenie dotyczące prowadzenia dokumentacji mediacyjnej – 34 osoby (26,76%), oraz prawnych podstaw prowadzenia mediacji w Polsce – 33 osoby (25,97%). Jedna z badanych osób odpowiedziała, że nie wie, jaka tematyka szkolenia z zakresu mediacji interesowałaby ją.

Na zakończenie badań pracownicy socjalni zostali poproszeni o wpisanie własnych uwag dotyczących prowadzenia mediacji w pracy socjalnej. Poniżej znajdują się odpowiedzi badanych, przy czym należy podkreślić, że tylko nieliczne osoby zechciały podzielić się własnymi przemyśleniami w tym zakresie. Osiem osób uważa, że „Mediacja mogłaby zwiększyć skuteczność pracy socjalnej w konfliktach rodzinnych”, przy czym należy dodać, że jeden z pracowników napisał: „Mediacja jest niedostępna w pracy socjalnej”. Dwie osoby są zdania, że powinno być organizowanych więcej szkoleń z tego zakresu dla pracowników socjalnych, co może być uzasadnieniem dla innych uwag, które się pojawiły, a mianowicie:

- „Jako pracownik socjalny nie mam odpowiedniej wiedzy”,
- „Prowadzę mediację, nie nazywając jej”,
- „W moim miejscu pracy nie prowadzi się formalnej mediacji w pracy socjalnej”.

Ponadto pojedyncze osoby wskazywały, iż „Mediacja jest potrzebna w pracy socjalnej, ale jest czasochłonna, przy dzisiejszym obciążeniu pracy jest trudne włączyć się w tę technikę pracy” oraz „Mediację powinny prowadzić osoby spoza OPS”.

Poniżej zostały zaprezentowane bardziej obszernie wypowiedzi 2 osób biorących udział w badaniu:

- „Mają na celu rozwiązywanie sporów szczególnie wśród rodzin z małoletnimi dziećmi, osób w podeszłym wieku oraz niepełnosprawnych. Mediacje w Ośrodku Pomocy Społecznej to procedura rozwiązywania konfliktu, w której bezstronna, neutralna trzecia strona towarzyszy członkom rodziny w procesie uzgodnień, pomagając w zdefiniowaniu kwestii spornych, określeniu interesów, wypracowaniu wzajemnie akceptowanego porozumienia. Mediacje są zatem sposobem rozwiązywania konfliktów w rodzinie i dotyczą najczęściej problemów rodzinnych. Mediacja może pomóc w konflikcie: małżonek–małżonek, rodzic–dziecko, dziecko (dorosłe)–rodzic, rodzeństwo–rodzeństwo, synowa (zięc)–teściowa (teść)”.
- „System pomocy społecznej powinien zacząć akcentować i realizować faktycznie pracę socjalną, a nie sprowadzać swoją aktywność do niemalże bezkrytycznego rozdawnictwa pieniędzy – myślę, że większość jednostek

skorzysta z możliwości odesłania stron do innej jednostki (np. fundacji, stowarzyszenia itp.), niż będzie inwestować w taką formę pomocy; niestety, pracownicy socjalni w mojej ocenie mają bardzo duży obszar działania (w tym konieczność posiadania wiedzy z zakresu różnych specjalności

i dziedzin, przepisów itp.), jak również przyjmują na siebie kolejne obowiązki, a jeżeli inwestują w podniesienie kwalifikacji, to bardzo często robią to na własny koszt. Podtrzymuję swoje zdanie, że mediacja, szczególnie w sprawach mieszczących się w obszarze pracy socjalnej, jest bardzo pożądanym i skutecznym narzędziem”.

Oprócz uwag, które miały pozytywny wydźwięk, pojawiły się też głosy bardziej sceptyczne czy ambiwalentne:

- „Nie czuję tematu tyle samo zalet, co wad”,
- „Postawa zbyt roszczeniowa klienta może uniemożliwić mediacje”,
- „W samej pracy socjalnej nie można doprowadzić do pełnych uzgodnień stron konfliktu, można skierować do odpowiednich instytucji – pracownik socjalny nie jest mediatorem”,
- „Nie prowadziłam mediacji w typowym znaczeniu”.

* * *

Reasumując, uzyskane wyniki badań pokazują, że wiedza badanych pracowników socjalnych na temat mediacji jest dość ogólna, poza pewnymi wyjątkami. Badani przede wszystkim mają problem z odróżnieniem mediacji od drugiej metody rozwiązywania konfliktów, a mianowicie negocjacji. Nie dostrzegają różnicy, która odnosi się właśnie do uczestniczenia w procesie rozwiązywania konfliktu – trzeciej, bezstronnej i neutralnej osoby – mediatora. Prawdopodobnie przyczyną takiego stanu rzeczy jest to, że zaledwie 8 osób brało udział w szkoleniach lub kursach dotyczących mediacji.