

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1	
Wprowadzenie w zagadnienia dotyczące konfliktu	
Agnieszka Lewicka-Zelent	11
1.1. Konflikt – próba zdefiniowania pojęcia	12
1.2. Walory i mankamenty konfliktów	14
1.3. Czynniki eskalujące i osłabiające konflikty	16
1.4. Konstrukttywne i destruktywne rozwiązywanie konfliktów	17
Rozdział 2	
Mediacja – podstawy teoretyczne	
Agnieszka Lewicka-Zelent	21
2.1. Sprawiedliwość naprawcza fundamentem mediacji	21
2.2. Początki mediacji w Polsce i na świecie	25
2.3. Istota mediacji	27
2.4. Rodzaje mediacji	32
2.5. Pracownik socjalny kompetentnym mediatorem	36
Rozdział 3	
Współczesny obraz pracownika socjalnego	
Ewa Grudziewska	42
3.1. Profesja pracownika socjalnego	42
3.2. Formalne wymogi dotyczące wykonywania zawodu pracownika socjalnego	47
3.3. Zadania pracownika socjalnego	52
3.4. Kompetencje pracownika socjalnego	56

Rozdział 4**Etyka w zawodzie pracownika socjalnego, czyli wyznacznik profesjonalizmu?**

Ewa Grudziewska 63

Rozdział 5**Podstawy metodologiczne badań własnych**

Ewa Grudziewska 67

5.1. Problematyka badawcza 67

5.2. Teren i organizacja badań własnych 71

5.3. Charakterystyka badanych osób 72

Rozdział 6**Mediacja w pracy pracownika socjalnego**

Ewa Grudziewska 74

6.1. Wiedza na temat mediacji badanych osób 74

6.2. Stosunek pracowników socjalnych do mediacji 77

6.3. Doświadczenie zawodowe badanych osób w zakresie mediacji 84

6.4. Rozwijanie kompetencji mediacyjnych przez pracowników socjalnych 88

Rozdział 7**Poczucie sprawiedliwości naprawczej pracowników socjalnych**

Agnieszka Lewicka-Zelent 93

7.1. Wartościowanie wskaźników poczucia sprawiedliwości naprawczej przez pracowników socjalnych 93

7.2. Wartościowanie pojęcia sprawiedliwości przez pracowników socjalnych z wyższym wykształceniem zawodowym i magisterskim 107

Rozdział 8**Kompetencje mediacyjne w opinii pracowników socjalnych**

Agnieszka Lewicka-Zelent 110

8.1. Kompetencje mediacyjne w samoocenie badanych pracowników socjalnych 110

8.2. Samoocena pracowników socjalnych w zakresie wybranych umiejętności i cech 115

8.3. Związki zależnościowe między wskaźnikami poczucia sprawiedliwości naprawczej a kompetencjami mediacyjnymi pracowników socjalnych 120

Podsumowanie i wnioski końcowe	125
Bibliografia	129
Spis tabel i wykresów	135
Aneks	
Agnieszka Lewicka-Zelent	137