

## Wstęp

Współcześnie zachodzące zmiany we wszystkich sektorach życia społecznego wyznaczają innowacyjne role osobom udzielającym innym wsparcia. W gronie tych specjalistów znajdują się pracownicy socjalni, którzy bardzo często zostają uwikłani w konflikty swoich klientów. Stąd też wynika potrzeba wyposażenia ich w kompetencje mediacyjne, które ułatwią im pracę i zwiększą jej efektywność.

Jak twierdzi I. Podobas [2014, s. 158]: „Mediacje w pracy socjalnej mogą pomóc – klientom, rodzinom, korzystającym z pomocy społecznej – usprawnić proces wzajemnej komunikacji, rozwiązać ich problemy, umożliwiając im odzyskanie zdolności do satysfakcjonującego ich funkcjonowania w środowisku społecznym”. Autorka na podstawie przeprowadzonych eksploracji badawczych stwierdza, że wysoki poziom kompetencji mediacyjnych pracowników socjalnych jest koniecznością wobec wielości konfliktów rodzinnych, w których uczestniczą osoby zwracające się do nich o pomoc. Według niej przebadani pracownicy socjalni mają znaczne deficyty w tym zakresie, co skłania do refleksji i podjęcia działań praktycznych zmierzających do podnoszenia ich poziomu samoświadomości i wiedzy na temat mediacji oraz rozwijania poszczególnych umiejętności składających się na kompetencje mediacyjne [I. Podobas, 2014].

Monografia składa się z siedmiu rozdziałów, z czego trzy początkowe mają charakter teoretyczny. Rozdział I stanowi wprowadzenie w zagadnienia związane z mediacją. Faktem jest bowiem, że nie może ona zaistnieć bez konfliktu. Dlatego pokrótce przybliżono sposób definiowania konfliktów, ich charakterystyczne cechy i możliwe sposoby ich rozwiązywania.

W rozdziale drugim przedstawiono założenia teoretyczne mediacji na tle zasad sprawiedliwości naprawczej. Wymieniono najważniejsze fakty historyczne, które zaważyły na włączeniu mediacji do grupy alternatywnych metod rozwiązy-

wania konfliktów. Ponadto zdefiniowano pojęcie mediacji w ujęciu psychopedagogicznym, społecznym i prawnym, a także wskazano jej rodzaje, eksponując rolę pracownika socjalnego podczas jej prowadzenia.

W kolejnym rozdziale teoretycznym przeanalizowano zagadnienia związane z nowymi rolami, jakie stoją przed pracownikami socjalnymi. Dlatego też zdefiniowano pojęcie profesji pracownika socjalnego oraz wskazano formalne kwalifikacje umożliwiające wykonywanie tego zawodu. Ponadto wskazano zadania, jakim powinni oni sprostać, oraz niezbędne do tego kompetencje społeczne i etyczne.

W rozdziale metodologicznym sformułowano cel i problemy badawcze, wskazano zastosowane narzędzia badawcze oraz scharakteryzowano teren badań i uczestniczące w nich osoby.

W części empirycznej (rozdziały 5–7) przeanalizowano zebrany materiał badawczy, który umożliwił udzielenie odpowiedzi na sformułowane problemy badawcze. Dokonano ilościowo-jakościowej analizy materiału dotyczącego poziomu wiedzy pracowników socjalnych na temat mediacji. Zaprezentowano również wyniki badań ilościowych odnoszących się do poczucia sprawiedliwości naprawczej pracowników socjalnych oraz ich samooceny kompetencji mediacyjnych.

W podsumowaniu sformułowano najistotniejsze wnioski z przeprowadzonych badań, natomiast w aneksie o charakterze metodycznym zamieszczono ćwiczenia zmierzające do rozwijania wybranych kompetencji mediacyjnych pracowników socjalnych.

*Autorki*