




## **Sylvia Grabowska**

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie

## **Natalia Szymoniak**

Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Mszanie Dolnej

 <https://doi.org/10.15633/9788374386753.12>

# **Mediacje w pracy socjalnej**

Aby skutecznie pomagać w rozwiązywaniu problemów klientów pomocy społecznej, pracownicy socjalni w swojej pracy wykorzystują wiele metod, sposobów działania, które są indywidualnie dobierane do potrzeb klienta. Jedną z rozwijających się prężnie metod jest mediacja. Mediacje są konstruktywną i uniwersalną metodą pracy z konfliktem, z którym niezwykle często mierzą się pracownicy socjalni.

Mediacje znajdują szerokie zastosowanie w pracy socjalnej. Do ośrodków pomocy społecznej zgłaszają się osoby w kryzysie, zazwyczaj znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej. Są to osoby, które mimo wykorzystania własnych zasobów nie są w stanie samodzielnie rozwiązać problemu. Z uwagi na trudne położenie klienta i jego przykre doświadczenia pracownik socjalny jako mediator powinien wykazać się szczególną ostrożnością i wysokim poziomem profesjonalizmu.

Szczególnym zastosowaniem mediacji w pracy socjalnej jest rozwiązywanie konfliktów dotyczących osób starszych, zależnych. Mediacje w opiece nad osobami starszymi są bardzo złożone, ponieważ zaangażowanych może być wiele stron (kilkoro rodzeństwa, dalsi krewni). Zazwyczaj rozważanych jest wiele spraw związanych różnymi obszarami życia osoby starszej. Ponadto podczas mediacji często omawiane są kwestie majątkowe, które dotyczą nie tylko jego podziału, ale także kosztów związanych z opieką nad osobą starszą. Mediacje rodzinne sprzyjają nie tylko wypracowaniu zasad podziału opieki nad starszym rodzicem, ale także zapobiegają kryzysowi w relacjach między rodzeństwem.

Mediacje koncentrują się na stronach biorących w nich udział, poznawaniu źródła konfliktu, potrzeb oraz uczuć stron. Mediacje nie są sformalizowane, ich cechą jest dobrowolność oraz poufność. Celem mediacji nie jest rozstrzygnięcie sporu, lecz poszukiwanie oraz wypracowanie rozwiązań, które będą satysfakcjonujące dla obu stron; rozwiązań, które będą sprawiały, iż relacje między nimi nie ulegną rozpadowi, a zostaną naprawione i wzmocnione. Wielu konfliktów strony nie są w stanie samodzielnie rozwiązać, dlatego potrzebują wsparcia osoby trzeciej, bezstronnej – mediatora.

Niniejszy artykuł poświęcony jest mediacjom w pracy socjalnej, ze szczególnym uwzględnieniem mediacji rodzinnych, w tym kwestii opieki nad osobą starszą. Artykuł zawiera wprowadzenie do tematyki pracy socjalnej, a następnie koncentruje się na mediacjach rodzinnych, zwłaszcza w przypadku konfliktów spowodowanych opieką rodziny nad osobą starszą, zależną.

## Pomoc społeczna i praca socjalna

Pomoc społeczna według Ustawy o pomocy społecznej z 12 marca 2004 roku została zdefiniowana jako instytucja polityki społecznej państwa, mająca na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są oni sami pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby, możliwości<sup>1</sup>. Jest to definicja, którą można interpretować na różne sposoby, gdyż stwierdzenie „trudne sytuacje życiowe” nie jest jednoznaczne. Klienci pomocy społecznej to osoby, które zmagają się z problemami różnej natury. Jednak ustawodawca znacznie zawęził krąg osób, które z pomocy instytucji mogą skorzystać. Art. 7 rozjaśnia się trochę pojęcie „trudnej sytuacji życiowej”, ponieważ wymienia konkretne powody, z którymi klienci mogą się zgłaszać, czyli: ubóstwo, bezrobocie, bezdomność, niepełnosprawność, długotrwała choroba, przemoc w rodzinie, ochrona macierzyństwa, bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i w prowadzeniu gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych, a także trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy, mieli trudności w przystosowaniu się do życia po zwolnieniu z zakładu karnego; alkoholizm lub narkomania; zdarzenia losowe i sytuacje kryzysowe – klęski żywiołowej lub ekologicznej<sup>2</sup>.

1 Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (dostęp:20.04.2019).

2 Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (dostęp:20.04.2019).

W Polsce pomoc społeczna jest znaczącym elementem systemu zabezpieczenia społecznego. Zapotrzebowanie na jej świadczenie stale rośnie. Wynika to przede wszystkim z rozwoju cywilizacyjnego, który zmienia katalog potrzeb i zmusza do wprowadzenia nowych świadczeń. Tym samym zwiększa się zakres podmiotowy i przedmiotowy pomocy społecznej<sup>3</sup>. Większą część kadry zatrudnioną w ośrodkach pomocy społecznej stanowią pracownicy socjalni, którzy mają bezpośredni kontakt z klientami, świadcząc pracę socjalną w terenie, jak również w ośrodkach.

Zawód pracownika socjalnego przez wiele lat przeobrażał się i zmieniał nazwę – z opiekuna społecznego, który został powołany w gminach na mocy Rozporządzenia Prezydenta Rzeczypospolitej z dnia 6 marca 1928 roku, aż do pracownika socjalnego<sup>4</sup>. Pracownicy socjalni stanowią grupę zawodową wewnętrznie zróżnicowaną ze względu na wielość ról, jakie odgrywają, i działań, jakie podejmują (a także ze względu na wykształcenie kierunkowe). Integracja tak wielu form aktywności w obrębie jednej profesji jest trudna, ale możliwa<sup>5</sup>. Aby móc podolać takim wyzwaniom, pracownik socjalny powinien odznaczać się wiedzą i umiejętnościami z takich dziedzin jak: polityka społeczna, psychologia, socjologia, pedagogika społeczna, etyka, prawo, metodyka pracy socjalnej. Ponadto powinien rozwijać zainteresowania problematyką społeczną, odpowiednio kształtować swoją kulturę osobistą i etykę zawodową oraz posiadać nawyk ustawicznego uzupełniania wiedzy i stale ją pogłębiać<sup>6</sup>.

Koncepcja zawodu pracownika socjalnego podlega cały czas modyfikacji wraz z przemianami zachodzącymi w społeczeństwie. To ono stawia coraz to nowe wyzwania pracownikom socjalnym, bo przecież głównym ich zadaniem jest reagowanie na zmiany społeczne i łagodzenie ich skutków. Im radykalniejsze są te zmiany, tym trudniejsze zadania stoją przed pracownikami socjalnymi, tym większym profesjonalizmem w swoim działaniu muszą się oni wykazać<sup>7</sup>.

- 3 Por. J. Jończyk, *Prawo zabezpieczenia społecznego*, Kantor Wydawniczy Zakamycze, Kraków 2003, s. 387.
- 4 Por. M. Grewiński, J. Krzyszkowski, *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego, Warszawa 2011, s. 77.
- 5 Por. A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Polubowne rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej*, Oficyna Wydawnicza Humanitas, Sosnowiec 2015, s. 27.
- 6 Por. E. Grudziszewska, A. Lewicka-Zelent, *Kompetencje mediacyjne w profesji pracownika socjalnego*, Difin, Warszawa 2015, s. 57.
- 7 Por. A. Majchrowska, *Pracownik socjalny w systemie pomocy społecznej*, „Rocznik Nauk Społecznych”, 33 (2005) z. 1, s. 224.

## Praca socjalna jako jedna z najważniejszych form wsparcia jednostek, rodzin, społeczności

W polskim prawie istnieje definicja pracy socjalnej, która jest zawarta w ustawie o pomocy społecznej z 2004 roku. Sformułowana jest ona następująco: praca socjalna jest to interdyscyplinarna działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi<sup>8</sup>. Praca socjalna nie jest jednak profesją, którą można jednoznacznie zdefiniować. Istnieje wiele koncepcji, które starają się określić istotę i cel pracy z drugim człowiekiem. Jej głównym zadaniem jest poprawa lub zmiana jego sytuacji życiowej bądź też wspieranie go w rozwijaniu kompetencji interpersonalnych, zawodowych, społecznych.

Warta szczególnej uwagi jest definicja pracy socjalnej, którą skonstruowali Rex Skidmore oraz Milton Thackeray, określająca ją jako „sztukę, naukę i zawód, który pomaga ludziom rozwiązywać problemy osobiste, grupowe (zwłaszcza rodzinne) oraz zbiorowe tak, aby osiągnąć zadowalające stosunki osobiste, grupowe, zbiorowe poprzez praktykę pracy socjalnej, w tym pracę z przypadkiem, pracę z grupą, organizację społeczności, administrację i badania”<sup>9</sup>. Ta definicja doskonale pokazuje, jak złożona jest to profesja, która jest zarówno sztuką, jak i profesjonalnym zawodem.

Nieodłączną cechą pracy socjalnej jest jej indywidualizm oraz kreatywność, rozumiana jako dostosowywanie jej celów i metod do potrzeb i sytuacji konkretnych ludzi, którym dostarcza się wsparcia<sup>10</sup>. Pracownik socjalny spotyka się w swojej pracy zawodowej zwykle z szerokim spektrum klientów znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych. Do typowych sytuacji należy zetknięcie się z problemami niepełnosprawności, bezrobocia, dysfunkcjonalności rodzin, bezdomności, choroby w rodzinie, opieki nad osobą zależną, konfliktów w rodzinie.

Praca socjalna świadczona jest na rzecz poprawy funkcjonowania osób i rodzin w ich środowisku społecznym, jak również na rzecz zapobiegania pogorszeniu się ich sytuacji. Celem pracy socjalnej jest umożliwienie lub

8 Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (dostęp: 20.04.2019).

9 R. A. Skimore, M. G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Interart, Warszawa 1996, s. 23.

10 Por. M. Arytmiak, D. Rynkowska, *Mediacje w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2014, s. 105.

wywołanie zmiany sposobu funkcjonowania osoby i rodziny oraz jej otoczenia, a także wzmacnianie potencjału osób i rodzin do przewyciężania trudnych sytuacji życiowych<sup>11</sup>.

Praca socjalna powinna zawsze opierać się na wartościach takich jak:

- godność osób i rodzin – człowiek postrzegany jako wartość najwyższa. Pomoc niesiona przez pracownika socjalnego powinna umożliwić ludziom życie w godnych warunkach;
- wolność osób i rodzin – wyraża się w poszanowaniu decyzji i wyborów osoby oraz jej współuczestniczeniu w procesie interwencji;
- równość osób i rodzin – przyjmowanie wszystkich grup społecznych takimi, jakimi są, i zaangażowanie na rzecz sprawiedliwości społecznej;
- prawo do samostanowienia – człowiek ma prawo postępować zgodnie ze swoją autonomią i wolą<sup>12</sup>.

Wartości – obok specjalistycznej wiedzy i specyficznych metod działania – stanowią fundamenty pracy socjalnej. Praca bez wartości, zwłaszcza z drugim człowiekiem, staje się pozbawiona sensu i może wyrządzić wiele szkód.

Równie ważne są zasady pracy socjalnej, które jasno określają, jak powinna wyglądać współpraca pracownika socjalnego z klientem. Zasady te powinny być drogowskazem, który prowadzi przez proces pracy socjalnej. Wśród nich wyróżnia się m.in. zasadę:

- podmiotowości – każdy jest traktowany jako odrębna jednostka, posiadająca własną tożsamość i świadomość;
- akceptacji – tolerancja, poszanowanie godności, swobody wyboru;
- poufności – respektowanie prywatności i nieujawnianie informacji uzyskanych w trakcie kontaktu z klientem;
- współodpowiedzialności za proces zmiany – wspólna odpowiedzialność rodziny i pracownika socjalnego za podejmowane działania;
- solidarności – działania odbywają się za pomocą aktywizacji więzi społecznych;
- wzmacniania kompetencji i możliwości rozwoju jednostki – przekazanie przez pracownika socjalnego niezbędnych informacji, dzięki którym jednostka może sama funkcjonować;

<sup>11</sup> Por. K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej*, Wrzos, Warszawa 2014, s. 10.

<sup>12</sup> Por. K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 11.

- udostępnienia zasobów – zobowiązanie pracownika socjalnego do poszukiwania możliwości zaspakajania uzasadnionych potrzeb osób bądź rodzin;
- neutralności – współpraca z rodziną niezależna od poglądów i postaw przyjmowanych przez pracownika socjalnego;
- obiektywizmu – rozpatrywanie sytuacji kryzysowej oparte na profesjonalizmie i wiedzy pracownika socjalnego;
- dobra rodziny i poszczególnych jej członków<sup>13</sup>.

## Mediacje w pracy socjalnej

Konflikty są naturalnym elementem życia społecznego. Występują one w różnego rodzaju relacjach (np. mąż–żona, rodzic–dziecko, dziecko–dziecko), rodzinach, społeczeństwach, a czasem sięgają rangi międzynarodowej. Właśnie dlatego każdy z nas może się znaleźć w sytuacji konfliktowej, spornej. To ukazuje, jak istotną rolę pełnią formy rozwiązywania konfliktów, wśród których można wymienić m.in. negocjacje, arbitraż, mediacje. Jeszcze do niedawna powszechnie uważało się, że właściwe do rozstrzygania sporów są sądy, a alternatywne metody rozstrzygania sporów były znane jedynie nielicznym. Obecnie mediacje stają się popularną metodą pozasądowego rozstrzygania sporów; taką możliwość daje także polski ustawodawca, który wprowadził przepisy prawne stanowiące podstawę do pojednawczego działania poza sądem i akceptację wyników takich postępowań przez państwo.

Mediacja – oprócz rozwiązywania sporów – uczy ludzi ponownie ze sobą rozmawiać. I właśnie to wyróżnia ją na tle innych form rozwiązywania konfliktów. Nieformalna rozmowa bez udziału sędziego czy świadków nie ma na celu ustalenia prawdy, jedynie nakierunkowuje strony na odnalezienie rozwiązania, które będzie przez nie akceptowane. Mediacja zmienia u osób biorących w niej udział postawy oraz relacje z innymi. Tym samym wzmacnia poczucie odpowiedzialności za własne zachowanie. Ponadto mediacje promują dialog i aktywność. Mediacje są znacznie szybszą i tańszą formą rozwiązywania sporów niż proces sądowy, co prowadzi do usprawnienia i zmniejszenia kosztów funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości<sup>14</sup>.

13 Por. K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 11.

14 Por. A. Cybulko, A. Siedlecka-Andrychowicz, *Mediator: role, umiejętności, osobowość*, w: *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Wolters Kluwer, Warszawa 2018, s. 25.

Aby efektywnie wspierać w rozwiązywaniu problemów klientów pomocy społecznej, pracownicy socjalni w swojej pracy wykorzystują wiele metod, technik i sposobów działania, które są indywidualnie dobierane do potrzeb klienta. Jedną z rozwijających się prędnie metod jest mediacja. Mediacje są konstruktywną i uniwersalną metodą pracy z konfliktem, z którym niezwykle często mierzą się pracownicy socjalni.

W mediacjach prowadzonych przez pracownika socjalnego z uwagi na szczególny charakter podmiotu pracy pracownika socjalnego, czyli człowieka w kryzysie, znajdującego się w trudnej sytuacji życiowej, należy uwzględnić złożone okoliczności. Z uwagi na trudne położenie klienta, jego przykre doświadczenia (ból, rozczarowanie, wewnętrzny konflikt), pracownik socjalny jako mediator powinien wykazać się szczególną ostrożnością i wysokim poziomem profesjonalizmu<sup>15</sup>.

Procedura procesu mediacyjnego składa się z pięciu głównych etapów:

- Rozpoczęcie mediacji – pracownik socjalny rozpoznaje stara się rozpoznać skalę problemu oraz ustalić jego stopień uciążliwości dla obu stron. Pracownik socjalny poprzez wcześniejszy kontakt z klientem (z uwagi na fakt, iż klient wcześniej korzystał ze wsparcia ośrodka pomocy społecznej) może znać już strukturę rodziny oraz układ wzajemnych ról w rodzinie.
- Definicja konfliktu – obie strony sporu przy udziale pracownika socjalnego określają obszary sporu. Jeśli strony nie mogą dojść do wspólnego ustalenia istoty konfliktu, pracownik socjalny może każdej z nich zaproponować indywidualne spotkania, a następnie wrócić do wspólnej rozmowy.
- Negocjacje – gdy przedmiot konfliktu zostanie ustalony, pracownik socjalny identyfikuje potrzeby i oczekiwania jednej strony w stosunku do drugiej oraz ukazuje możliwości ich realizacji. Co ważne, pracownik socjalny ogranicza się jedynie do umiejętnego słuchania obu stron i niepodejmania działań o charakterze interwencyjnym.
- Osiągnięcie porozumienia – rezultatem negocjacji jest próba sformułowania planu działania, który będzie satysfakcjonujący dla obu stron oraz możliwy do wykonania. Pracownik socjalny powinien udzielać informacji na temat praktycznych sposobów wdrożenia wypracowanych rozwiązań oraz motywować do dalszej współpracy.

15 M. Arytmia, D. Rynkowska, *Mediacje w pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 114.



- Zawarcie umowy – proces mediacji powinien zakończyć się sporządzeniem umowy. Pracownik socjalny powinien zadbać o wyjaśnienie ewentualnych nieścisłości, skonkretyzowanie warunków porozumienia<sup>16</sup>.

Cały proces mediacji odbywa się w oparciu o podstawowe zasady mediacji, takie jak: bezstronność, neutralność, dobrowolność, poufność. Mediacja przynosi oczekiwane rezultaty, gdy strony wykazują gotowość i chęć podejmowania rozmów. Wypracowanie przez strony dobrowolnego sposobu rozwiązywania konfliktu wzbudza w nich poczucie sprawczości, decydowania o swoim życiu – właśnie przez nienarzucanie im gotowych i przymusowych rozwiązań. Mediacje w pracy socjalnej mają szczególny charakter pomocy, która polega na wspólnym pokonywaniu sytuacji problemowych. Dają poczucie godności i autonomii jej uczestnikom – co jest szczególnie podkreślane w istocie pracy socjalnej – tj. decydowania jednostki o sobie, pokonywania trudności i samodzielnego wychodzenia z sytuacji kryzysowych<sup>17</sup>.

## **Charakterystyka mediacji rodzinnych oraz w opiece nad osobą starszą**

Stale wzrastająca liczba rozwodów, przemiany wzorców rodzinnych, a także duże obciążenie sądów i brak satysfakcji z rozstrzygnięć sądowych uwiaryściły potrzebę wypracowania nowych lub modyfikacji starych rozwiązań. Jedną z metod pozasądowego rozstrzygania sporów są mediacje rodzinne. Mediacja rodzinna jest procedurą rozwiązywania konfliktu, w której neutralna i bezstronna trzecia strona (mediator) towarzyszy członkom rodziny w procesie wypracowania własnych rozwiązań konfliktu, określaniu potrzeb i interesów stron<sup>18</sup>.

Uczestnikami mediacji mogą być osoby pozostające w związkach formalnych, nieformalnych, małżonkowie, rodzeństwo, dalecy krewni, jak również rodzice i dzieci. Przedmiotem sporu mogą być kwestie materialne, takie jak np. podział majątku, oraz te związane z zachowaniami członków rodziny wobec siebie. Mediacja może być podejmowana na wielu etapach życia rodzinnego – zarówno przed zawarciem małżeństwa, jak i w trakcie trwania

16 Por. M. Arytmiak, D. Rynkowska, *Mediacje w pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 111–112.

17 Por. M. Arytmiak, D. Rynkowska, *Mediacje w pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 113.

18 Por. A. Gójska, *Mediacje rodzinne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2014, s. 27–31.



związku. Podejmowane uzgodnienia mogą dotyczyć: podziału obowiązków, sposobu gospodarowania budżetem, sposobu wychowywania dzieci, a także formy i zakresu opieki nad innymi członkami rodziny, tj. osobami starszymi, z niepełnosprawnościami, przewlekłe chorymi<sup>19</sup>. Mediacje rodzinne mają szczególne zastosowanie w sytuacjach, w których występują takie czynniki jak:

- silne emocje, utrudniające samodzielne osiągnięcie porozumienia;
- słaba komunikacja między członkami rodziny;
- stereotypy, powtarzające się negatywne wzorce zachowań, zniekształcone postrzeganie;
- rozbieżności co do danych;
- złożone kwestie sporne i brak zgody stron co do hierarchii i sposobu ich rozpatrywania;
- konflikty wartości;
- sprzeczne bądź postrzegane jako sprzeczne interesy stron;
- trudności w rozpoczęciu konstruktywnej rozmowy<sup>20</sup>.

Mediacja rodzinna to nie tylko metoda dochodzenia do satysfakcjonującego strony porozumienia. Jest to także metoda, której wykorzystanie może przynieść dodatkowe korzyści indywidualne i ogólnospołeczne, wynikające z poprawy relacji między skonfliktowanymi członkami rodziny: współmałżonkami, rodzeństwem, rodzicami i dziećmi. Mediacja rodzinna opiera się na tych samych zasadach co inne rodzaje mediacji. Kluczowe są zasady: dobrowolności, bezstronności, poufności<sup>21</sup>.

Wyróżnia się dwa systemy zgłaszania rodzin do mediacji: system obligatoryjny (mediacje obligatoryjne) oraz system zgłoszeń dobrowolnych (mediacje dobrowolne). System obligatoryjny odnosi się do osób, które na mediacje kieruje sąd. Mediacje tego rodzaju dotyczą zazwyczaj podziału opieki nad dzieckiem, regulacji kontaktów z nim oraz spraw związanych z separacją i rozwodami. W mediacjach sądowych czas ich trwania jest ograniczony. Po zakończeniu mediacji mediator sporządza protokół z jej przebiegu, w którym zawarte są jedynie następujące informacje: miejsce i czas przeprowadzenia mediacji, imiona, nazwiska oraz adresy stron, imię i nazwisko oraz adres mediatora, a także wynik mediacji. Jeżeli mediacje zakończyły się zawarciem

19 Por. A. Gójska, *Mediacje rodzinne*, dz. cyt., s. 39.

20 Por. A. Gójska, *Mediacje rodzinne*, dz. cyt., s. 40.

21 A. Cybulko, *Mediacja w sprawach rodzinnych*, w: *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Wolters Kluwer, Warszawa 2018, s. 330, 337.

porozumienia, powinno ono zostać spisane w formie ugody i podpisane przez strony. Mediator zamieszcza ugodę w protokole lub dołącza do niego i przesyła dokumenty do sądu<sup>22</sup>.

W przeciwieństwie do mediacji obligatoryjnych mediacje dobrowolne, w których strony samodzielnie zgłaszają się do mediatora, wydają się być pełniejszą alternatywą wobec tradycyjnego procesu sądowego, zwykle są niezależne od procedury sądowej<sup>23</sup>. Mediacjom dobrowolnym podlegają wszystkie typy spraw spornych. Czas trwania mediacji również nie jest ograniczony. Ponadto strony, które dobrowolnie zgłaszają się na mediacje, są bardziej świadome i zaangażowane w rozwiązywanie konfliktu<sup>24</sup>.

Mediacje rodzinne pozwalają osobom uwikłanym w ostry lub przewlekły konflikt na zachowanie aktywnej postawy w poszukiwaniu rozwiązań. W procesie mediacji strony mają większe poczucie bezpośredniego wpływu na swój los i wypracowane rozwiązania. Zmniejsza się także ich poczucie porażki czy przegranej, a wzrasta poczucie pokonywania przeszkód, szukania wygranej, odpowiedzialności za przyjęte rozwiązania. Mediacje dają szansę na skuteczniejsze przestrzeganie postanowień niż rozwiązanie narzucone z zewnątrz (postanowienia sądu). Mediacje są znacznie szybszym sposobem rozwiązywania konfliktów niż długotrwały zazwyczaj proces sądowy. Ponadto udział w mediacji daje stronom pewien psychiczny komfort, gdyż unikają w ten sposób upubliczniania swoich często krępujących spraw domowych<sup>25</sup>.

Mediacja nie jest jednak prowadzona w każdym przypadku. W pewnych sytuacjach mediacja może być nie tylko nieskuteczna, lecz niebezpieczna, prowadząca do porozumień krzywdzących lub nadużywających jedną ze stron. Do przeciwwskazań można zatem zaliczyć sprawy, w których „(a) jedna lub obie strony są uzależnione od alkoholu lub środków psychoaktywnych; (b) jedna lub obie strony cierpią na chorobę psychiczną lub silne zaburzenia emocjonalne; (c) występuje znacząca nierównowaga sił między stronami, która w praktyce uniemożliwia prowadzenie mediacji z równej pozycji; (d) w rodzinie ma lub miała miejsce przemoc”<sup>26</sup>.

22 Por. A. Cybulko, *Mediacja w sprawach rodzinnych*, dz. cyt. s. 336.

23 Por. S. Tusznio, M. Wojtkowiak, *Mediacje i negocjacje jako formy rozwiązywania konfliktu*, Wszechnica Świętokrzyska, Kielce 2004, s. 130.

24 Por. S. Tusznio, M. Wojtkowiak, *Mediacje i negocjacje...*, dz. cyt., s. 130.

25 Por. S. Tusznio, M. Wojtkowiak, *Mediacje i negocjacje...*, dz. cyt., s. 131.

26 A. Gójska, *Mediacja w sprawach rodzinnych. Stan prawny na 1 września 2011 r.*, s. 8. [https://www.zabrze.sr.gov.pl/userfiles/broszury/Med\\_w\\_spr\\_rodz.pdf](https://www.zabrze.sr.gov.pl/userfiles/broszury/Med_w_spr_rodz.pdf) (dostęp: 22.07.2021).

„Mediacja może być także niewskazana, kiedy silne emocje jednej bądź obu stron lub niedawne traumatyczne przeżycia utrudniają świadomy, racjonalny osąd oraz skupienie się na przyszłości. Taki stan rzeczy może mieć miejsce na przykład w pierwszym etapie emocjonalnego rozstania. (...) Jednakowoż w późniejszym okresie, po dojściu do równowagi i emocjonalnej stabilizacji, mogą być w pełni gotowe i predysponowane do udziału w mediacji”<sup>27</sup>. Mediacja jest zatem narzędziem dla osób, które mogą i chcą stanąć o sobie.

Mediacje często wykorzystywane są do wypracowania porozumienia odnośnie do opieki nad dziećmi. Jednakże z uwagi na zmiany zachodzące w społeczeństwie i wzrost liczby osób starszych mediacje mogą być również stosowane w szukaniu rozwiązań w opiece nad seniorami, kiedy rodzina nie może samodzielnie wypracować systemu opieki nad osobą starszą.

Rodzina powinna być dla osób starszych źródłem wsparcia psychologicznego, ekonomicznego i społecznego. W sytuacji gdy osoby starsze stają się niesamodzielne, wymagają wsparcia ze strony najbliższych, często dochodzi do konfliktów. Dzieje się tak, ponieważ w rodzinie następuje dezorganizacja dotychczasowego stylu życia, zmiana organizacji czasu, podziału obowiązków. Nie każda rodzina potrafi samodzielnie zmierzyć się ze zmianami zachodzącymi w rodzinie, podjąć wspólne decyzje dotyczące przyszłości osoby starszej, rozwiązać konflikt na tle majątkowym.

W tych trudnych chwilach dla rodziny pomocą mogą być mediacje. Podczas dyskusji mediacyjnej ujawniają się skrywane myśli i uczucia członków rodziny, które bywają sprzeczne ze sobą, co prowadzi do wspólnego braku działań na rzecz starszego, wymagającego opieki rodzica. W tych sytuacjach występują zazwyczaj emocje o zabarwieniu negatywnym, lękowym („Nigdy nie myślałam, że sam będę musiał opiekować się rodzicami, a rodzeństwo nie zechce mi pomóc”), przesady („Pisanie testamentu przyspieszy śmierć rodzica”), uprzedzenia powodujące zaburzenia komunikacyjne („I tak mnie nie posłuchają; oni i tak wiedzą lepiej”). Czasem też trudności w porozumieniu między członkami rodziny wynikają z kumulacji spraw, którymi należy się zająć bądź też z obawy stron, aby nie stać się osobą odpowiedzialną za wszystkie podejmowane działania w przypadku wykazania inicjatywy<sup>28</sup>.

27 A. Gójska, *Mediacja w sprawach rodzinnych...*, dz. cyt., s. 8.

28 Por. H. Przybyła-Basista, *Konflikty rodzinne pomiędzy dorosłym rodzeństwem o opiekę nad starzejącymi się rodzicami a mediacje rodzinne*, „Społeczeństwo i edukacja” (2015) nr 16, s. 16.

W mediacjach dotyczących sporu w kwestii opieki nad osobami starszymi często pojawiają się inne skrywane do tej pory konflikty między rodzeństwem, jak np. „Rodzice zawsze Cię faworyzowali”. Ich wyartykułowanie jest konieczne, aby kontynuować proces mediacji i opierać decyzje na zasobach i możliwościach zapewnienia opieki przez każde z rodzeństwa.

Wśród spornych kwestii podczas mediacji mogą pojawić się m.in. miejsce zamieszkania rodzica, podjęcie decyzji związane z załamaniem zdrowia rodzica, decyzje dotyczące sposobu leczenia i opieki medycznej, kwestie finansowe, decyzje majątkowe. Często pojawiają się wątpliwości co do tego, kto powinien zamieszkać w domu rodziców, dyskutowane są również kwestie jego sprzedaży<sup>29</sup>.

Pomocny w mediacjach w opiece nad osobami starszymi może stać się wypracowany między stronami plan opieki nad osobą starszą, tworzony w podobny sposób jak plan opieki rodzicielskiej nad dzieckiem). Taki plan zawierałby rozwiązania dotyczące:

Miejsca zamieszkania osoby starszej/zależnej. Rodzina ustala, gdzie zamieszka rodzic, czy będzie to jego aktualne miejsce pobytu, czy też wprowadzi się do mieszkania jednego z dzieci, czy też zostanie umieszczony w domu pomocy społecznej lub innej specjalistycznej placówce. Ustalając miejsce zamieszkania osoby starszej, należy mieć na uwadze, że przyzwyczajają się one do swojego miejsca pobytu, pokoju, otoczenia i na każdą zmianę zazwyczaj reagują niechętnie.

Harmonogram odwiedzin lub opieki nad rodzicem. Rodzeństwo między sobą ustala, kto i o jakiej porze przejmuje opiekę nad rodzicem. Jeśli nie jest w stanie jej zapewnić osobiście, wyznacza do tego osobę, która ją zastąpi (np. opiekunka, pielęgniarka). Sam fakt, iż rodzic zamieszka u jednego z dzieci, nie powoduje, że pozostałe rodzeństwo wykluczone jest z opieki nad rodzicem. Wręcz przeciwnie – ich włączenie się w działania i zaangażowanie jest nieocenionym wsparciem. Może zdarzyć się, że opieka nad rodzicem nie zawsze będzie równo podzielona między rodzeństwem (np. jedno z dzieci nie pracuje zawodowo, jest na emeryturze). Harmonogram odwiedzin lub opieki może się zmieniać wraz ze stanem zdrowia osoby zależnej (np. częstsze wizyty, gdy stan zdrowia się pogarsza).

Przyszłości rodzica. Ważne, aby ustalić plan działania, w sytuacji gdy stan zdrowia rodzica ulegnie pogorszeniu. Rodzeństwo podejmuje decyzję, czy

29 Por. H. Przybyła-Basista, *Konflikty rodzinne...*, dz. cyt., s. 16–17.

rodzica umieścić w specjalistycznej placówce lub szpitalu, czy też korzystać ze środowiskowej opieki pielęgniarstwa albo domowego hospicjum. Rodzeństwo musi też podjąć decyzję o ewentualnym pochówku rodzica, jego formie, miejscu.

Opieki zdrowotnej osoby starszej. Ważne jest ustalenie lekarza pierwszego kontaktu (np. jeżeli rodzic zmienia miejsce zamieszkania). Następnie dzieci wspólnie przeglądają harmonogram badań, zabiegów medycznych oraz ustalają, kto będzie towarzyszył rodzicowi podczas wizyt lekarskich lub rehabilitacji. Ustala się także, kto wykupuje leki lub organizuje sprzęt medyczny, a także kwestie związane z dietą, dawkowaniem i przyjmowaniem leków. Dzieci ustalają także plan działania w nieprzewidzianych sytuacjach losowych: kto zawozi rodzica do szpitala, podejmuje decyzje odnośnie jego leczenia.

Majątku rodzica i dysponowania jego świadczeniem. W przypadku gdy rodzic nie jest sam w stanie zarządzać swoim majątkiem, rodzeństwo ustala, kto będzie go reprezentować i jak będzie wyglądało jego dysponowanie. W przypadku gdy rodzic trafi do domu pomocy społecznej, a jego świadczenie nie wystarcza na pokrycie kosztów z tym związanych, rodzeństwo ustala kwotę, którą każde z nich obowiązuje się dopłacać. Gdy rodzic nie może samodzielnie dysponować swoim świadczeniem emerytalnym lub rentowym, rodzeństwo ustala, na co przeznaczyć środki, jakie potrzeby rodzica najpierw zabezpieczyć.

Plan opieki nad osobą starszą czy zależną obejmuje jej wszystkie sfery życia. Dzieci wspólnie ustalają najważniejsze aspekty funkcjonowania rodzica, aby uniknąć konfliktów odnośnie opieki, a jemu zapewnić poczucie stabilizacji i oparcia. Każdy plan opieki nad osobą starszą będzie ewoluował, zmieniał się wraz z jej stanem zdrowia. Dlatego też ważne jest, aby zawierał możliwość zmiany i modyfikacji, która usprawni jego funkcjonowanie.

Poniżej znajduje się przykładowy plan opieki nad osobą starszą. Plan przedstawia sytuację Pani Rozalii, która ma troje dorosłych dzieci. W związku z pogarszającym się jej stanem zdrowia wymaga ciągłej opieki.



Plan opieki dotyczący Pani Rozalii Kowal.

Data: 24.11.2020 r.

### **Miejsce zamieszkania Pani Rozalii**

Pani Rozalia od dnia 26.11.2020 r. będzie zamieszkiwać wraz z synem Januszem w Łodzi przy ul. Stawowej 6.

### **Harmonogram opieki nad Panią Rozalią**

Córka Joanna będzie odwiedzać matkę w poniedziałki, środy i soboty w godzinach od 14.00–18.00. W tym czasie będzie pomagać matce w kąpielach, przy wykonywaniu czynności higienicznych, zmianie pościeli.

Córka Danuta będzie odwiedzać matkę we wtorki i niedziele w godzinach od 8.00–12.00. W tym czasie przygotuje jej leki na kolejny tydzień (w niedzielę), pomoże jej przy wykonywaniu czynności higienicznych, umówi w razie potrzeby wizyty lekarskie.

Pani Danuta obowiązuje się pokryć koszt opiekunki, która będzie przychodzić do matki w czwartki w godzinach od 9.00–13.00.

W pozostałych godzinach opiekę nad matką będzie sprawował syn Janusz. Pan Janusz obowiązuje się wykupywać leki dla matki, robić zakupy, przygotowywać posiłki, robić pranie, sprzątać.

### **Ustalenia odnośnie przyszłości Pani Rozalii**

Pani Danuta, Pani Joanna oraz Pan Janusz ustalają, że w przypadku pogorszenia stanu zdrowia matki na tyle, iż będzie wymagała specjalistycznej i całodobowej opieki, umieszczają ją w domu pomocy społecznej.

### **Opieka zdrowotna**

Lekarzem rodzinnym Pani Rozalii pozostaje dr. Michał Oleś. Pani Danuta umawia wizyty lekarskie matki. Pani Danuta przygotowuje Pani Rozalii leki na cały tydzień (umieszcza je w tygodniowej kasetce na leki). Leki wykupuje Pan Janusz. Podczas wizyt u lekarza towarzyszą jej syn Janusz i córka Danuta.

W nieprzewidzianej sytuacji losowej matkę odwozi do szpitala syn Janusz. Decyzję odnośnie dalszego leczenia matki podejmują wspólnie.

### **Ustalenia odnośnie majątku Pani Rozalii**

Mieszkaniem własnościowym Pani Rozalii przy ul. Miodowej 6 w Łodzi zarządza córka Joanna. Odpowiada ona za nadzór nad wynajmującym oraz za

sprawdzanie regularności wpłacanego czynszu na konto bankowe Pani Rozalii, do którego została upoważniona.

Pan Janusz dysponuje emeryturą Pani Rozalii w wysokości 1400,62 zł miesięcznie. Z tej kwoty wykupuje leki i środki higieniczne (koszt ok. 500,00 zł miesięcznie), robi zakupy, opłaca prywatne wizyty lekarskie matki, pokrywa część rachunków za media.

W przypadku gdy matka zostaje umieszczona w domu pomocy społecznej, Pani Joanna, Pani Danuta oraz Pan Janusz zobowiązują się dopłacać po równo różnicę między kosztem utrzymania Pani Rozalii w dps a jej dochodami.

Miejscowość i data:

Podpis:

Mediacje w opiece nad osobami starszymi stanowią wyzwanie, ponieważ w podejmowanie decyzji zwykle jest zaangażowanych wiele stron, zazwyczaj rozważanych jest wiele spraw, związanych różnymi obszarami życia osoby starszej. Trudności w porozumiewaniu się między stronami wynikają często ze zbyt długiego czekania, odkładania w czasie rozmów rodzinnych. Te wszystkie czynniki doprowadzają do głębokiego kryzysu w sposobie podejmowania decyzji. Rozpoczęcie rozmów jest zatem obciążone dużym napięciem, presją. Prowadzone rozmowy wiążą się ze specyficzną historią interakcji rodzinnych, tj. uprzedzenia, nieporozumienia, przesady, ciągle podtrzymywanie swojego stanowiska, brak planowania<sup>30</sup>.

Rolą mediatora w tym procesie jest: ułatwianie dyskusji, zachęcanie stron do otwarcia się na poszukiwanie nowych rozwiązań, identyfikowanie jawnych i ukrytych potrzeb stron, zadawanie pytań klasyfikujących problemy, pomaganie stronom w prowadzeniu konstruktywnej rozmowy opartej na zasadach aktywnego słuchania, kierowanie dyskusją, pokonywanie impasu w rozmowie<sup>31</sup>.

Mediacje rodzinne stwarzają nie tylko szansę na wypracowanie racjonalnych zasad podziału opieki nad starszym rodzicem, ale także zapobiegają kryzysowi w relacjach między rodzeństwem. Dzięki mediacjom osoby starsze nie mają poczucia, że opieka sprawowana przez dzieci jest dla nich ciężarem, ponadto mogą obserwować, jak rodzeństwo pielęgnuje więzi między sobą i jednoczy się w obliczu kryzysu.

30 Por. H. Przybyła-Basista, *Konflikty rodzinne...*, dz. cyt., s. 17.

31 Por. H. Przybyła-Basista, *Konflikty rodzinne...*, dz. cyt., s. 16.



## Korzyści z zastosowania mediacji

Mediacje są procesem całkowicie dobrowolnym, w ramach którego strony samodzielnie decydują o tym, czy dojdą do porozumienia oraz jaki ono będzie miało charakter. Z uwagi na specyfikę mediacji ma ona szeroki zakres zastosowania. Mediacja – poza sferą stosunków prywatnoprawnych (mediacje cywilne, rodzinne) – coraz częściej znajduje zastosowanie także w sprawach między ofiarą a sprawcą przestępstwa (mediacje w sprawach karnych), w sporach konsumenckich, sporach zbiorowych, konfliktach społecznych, w prawie administracyjnym, w środowisku szkolnym czy sporach akademickich. Dzieje się tak, ponieważ mediacja ma wiele zalet, które różnią ją od klasycznego procesu sądowego.

Mediacja jest całkowicie dobrowolna, co oznacza, że strony muszą wyrazić chęć udziału w spotkaniu, a także w dowolnym momencie mogą z niego zrezygnować. Rezygnacja lub odmowa udziału w mediacji nie powoduje żadnych konsekwencji prawnych. Istota mediacji jako postępowania dobrowolnego, poufnego, prowadzonego przez bezstronną i neutralną osobę trzecią – mediatora – daje znacznie większe szanse na zawarcie porozumienia między stronami. Kolejną istotną cechą postępowania mediacyjnego jest nieskrępowana możliwość wyboru mediatora. Obecność mediatora przy rozwiązywaniu konfliktów (zwłaszcza rodzinnych) stwarza bezpieczne, ochraniające ramy, w których strony mogą podjąć rozmowy w trudnych dla nich tematach, wysłuchać się wzajemnie, wziąć odpowiedzialność za swoje problemy oraz wypracować wspólne rozwiązanie problemu. Mediator jako osoba niezależna i niezwiązana z żadną ze stron czuwa nad przebiegiem spotkania, jego ramami, stwarza most komunikacyjny między uczestnikami oraz upewnia się, że wypracowana ugoda jest satysfakcjonująca dla obu stron. Niedopuszczalne bowiem jest w mediacji przyjęcie rozwiązania, które jest korzystne tylko dla jednej strony<sup>32</sup>.

Mediacja cechuje się również brakiem formalizmu oraz elastycznością pozwalającą na jej dostosowanie do różnorodnych stanów faktycznych. To strony decydują o modelu rozstrzygnięcia i regułach toczącego się postępowania.

32 Por. A. Malarewicz, *Mediacja w prawie cywilnym, ze szczególnym uwzględnieniem postępowania w sprawie rozwodów*, w: *Mediacja i arbitraż jako sposoby polubownego rozstrzygnięcia sporów*, red. D. Czura-Kalinowska, Wydawnictwo Wyższej szkoły Pedagogiki i Administracji w Poznaniu, Poznań 2009, s. 152–153.

Mediacja pozwala stronom na zachowanie kontroli nad całym postępowaniem, strony same ustalają terminy i liczbę spotkań<sup>33</sup>.

Mediacja daje stronom poczucie bezpieczeństwa poprzez pełną poufność postępowania. Spotkania z mediatorem są nieformalne i mają charakter prywatny. Ponadto mediator zobowiązany jest do zachowania tajemnicy zawodowej. Dzięki temu to, co zostało omawiane podczas mediacji, jest całkowicie poufne<sup>34</sup>.

Ważnym aspektem mediacji jest połączenie tego, co ktoś czuje, z tym, czego potrzebuje<sup>35</sup>. Mediator, towarzysząc stronom, zadaje pytania, które skłaniają je do przemyśleń i otwartości na nowe rozwiązania, pyta o uczucia, pokazuje szerszy obraz sytuacji, w której się znalazły. Dzięki temu strony mogą wziąć odpowiedzialność za to, co same czują, oraz usłyszeć, co czuje druga strona, nie biorąc za to osobistej odpowiedzialności. Podsumowując, mediację możemy uznać za skuteczną metodę poszukiwania wspólnych rozwiązań, która może stanowić alternatywę dla postępowania sądowego.

## Podsumowanie

Mediacja i praca socjalna towarzyszą w najtrudniejszych momentach życia klienta. Konflikt między najbliższymi osobami bywa często destrukcyjny zarówno dla stron konfliktu, jak i dla osób z najbliższego otoczenia (np. dzieci). Rolą pracownika socjalnego i mediatora jest jak najskuteczniej zniwelować negatywne skutki konfliktów. Mediator czyni to poprzez dostarczenie odpowiednich warunków do komunikacji i kierowanie procesem mediacji, natomiast pracownik socjalny poprzez dostarczenie niezbędnych środków, jak i narzędzi do funkcjonowania w środowisku.

Zawód pracownika socjalnego czy mediatora jest zawodem społecznym, w którym jednostkę ludzką uznaje się za największą wartość. Zawody te w sposób naturalny przenikają się ze sobą dzięki bliźniaczym funkcjom i metodom działania.

Ze względu na zwiększające się w społeczeństwie zapotrzebowanie na mediatorów można przypuszczać, iż rola rozpowszechniania idei mediacji wśród społeczeństwa przypadnie instytucji pomocy społecznej, gdyż to

33 Por. A. Malarewicz, *Mediacja w prawie cywilnym*, dz. cyt., s. 153–154.

34 Por. A. Malarewicz, *Mediacja w prawie cywilnym*, dz. cyt., s. 154–155.

35 Por. L. Larsson, *Porozumienie bez przemocy w mediacjach. Jak być trzecią stroną w konflikcie*, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2017, s. 77.

tam zazwyczaj pierwsze kroki kierują osoby z problemem konfliktu w rodzinie. Biorąc pod uwagę umiejętności komunikacyjne pracowników socjalnych, wielorakość kontaktów społecznych, można mieć nadzieje, że ta grupa społeczna podoła zadaniu, jakie przyszłość przed nią stawia. Jednak mimo wszystko stawianie pracownika socjalnego w roli mediatora może nieść za sobą pewne ryzyko. Pod znakiem zapytania stoi umiejętność pracownika socjalnego do zachowania bezstronności i neutralności w stosunku do klientów, gdyż poniekąd w naturze pracownika socjalnego leży skuteczne i szybkie poszukiwanie rozwiązań zaistniałych problemów. Na pewno na tę kwestię lekarstwem byłoby kształcenie kadry pracowników socjalnych pod kątem mediacji. Dostarczenie im nowoczesnych metod i narzędzi do rozwiązywania konfliktów. Odrzucenie powielanych metod szkoleniowych i zastąpienie ich chociażby szkoleniami z metod komunikacji, jak również możliwość doświadczenia mediacji „na własnej skórze” przez udział w mediacji prowadzonej przez profesjonalistę.

Pochylenie się nad zawodem pracownika socjalnego i poświęcenie mu czasu pod kątem wdrożenia zasad mediacji mogłoby zaowocować dużą grupą skutecznych mediatorów, którzy dzięki swoim działaniom niwelowałyby na bieżąco społeczne skutki konfliktów.

## Bibliografia

1. Arytmiak M., Rynkowska D., *Mediacje w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2014.
2. Cybulko A., Siedlecka-Andrychowicz A., *Mediator: role, umiejętności, osobowość*, w: *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Wolters Kluwer, Warszawa 2018, s. 275–284).
3. Cybulko A., *Mediacja w sprawach rodzinnych*, w: *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Wolters Kluwer, Warszawa 2018, s. 330–337.
4. Gmurzyńska E., Morek R., *Mediacje. Teoria i praktyka*, Wolters Kluwer, Warszawa 2018.
5. Gmurzyńska E., *Mediacja w sprawach cywilnych w amerykańskim systemie prawnym – zastosowanie w Europie i w Polsce*, C. H. Beck, Warszawa 2007.
6. Gójska A., *Mediacje rodzinne*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2014.



7. Gójska A., *Mediacja w sprawach rodzinnych. Stan prawny na 1września 2011 r.*, [https://www.zabrze.sr.gov.pl/userfiles/broszury/Med\\_w\\_spr\\_rodz.pdf](https://www.zabrze.sr.gov.pl/userfiles/broszury/Med_w_spr_rodz.pdf) (dostęp: 22.07.2021).
8. Grewiński M., Krzyszkowski J., *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego, Warszawa 2011.
9. Grudziwsza E., Lewicka-Zelent A., *Kompetencje mediacyjne w profesji pracownika socjalnego*, Difin, Warszawa 2015.
10. Jończyk J., *Prawo zabezpieczenia społecznego*, Kantor Wydawniczy Zakamycze, Kraków 2003.
11. Kadela K., Kowalczyk J., *Standardy pracy socjalnej*, Wrzos, Warszawa 2014.
12. Kalisz A., Zienkiewicz A., *Polubowne rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej*, Oficyna Wydawnicza Humanitas, Sosnowiec 2015.
13. Larsson L., *Porozumienie bez przemocy w mediacjach. Jak być trzecią stroną w konflikcie*, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2017.
14. Majchrowska A., *Pracownik socjalny w systemie pomocy społecznej*, „Roczniki Nauk Społecznych” 33 (2005) z. 1, s. 204–226.
15. Malarewicz A., *Mediacja w prawie cywilnym, ze szczególnym uwzględnieniem postępowania w sprawie rozwodów*, w: *Mediacja i arbitraż jako sposoby polubownego rozstrzygnięcia sporów*, red. D. Czura-Kalinowska, Wydawnictwo Wyższej szkoły Pedagogiki i Administracji w Poznaniu, Poznań 2009, s. 152–155.
16. Przybyła-Basista H., *Konflikty rodzinne pomiędzy dorosłym rodzeństwem o opiekę nad starzejącymi się rodzicami a mediacje rodzinne*, „Społeczeństwo i edukacja” (2015) nr 16, s. 16–17.
17. Rynkowska D., Artyniak M., *Mediacje w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2014.
18. Skimore R. A., Thackeray M. G., *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Interart, Warszawa 1996.
19. Tusznio S., Wojtkowiak M., *Mediacje i negocjacje jako formy rozwiązywania konfliktu*, Wszechnica Świętokrzyska, Kielce 2004.
20. Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (Dz.U. z 2021, poz. 794).
21. Zajączkowska J., *Mediowanie jako kompetencja komunikacyjna pracownika socjalnego*, [http://www.mjz.com.pl/art/Mediowanie-kompetencja\\_prac\\_soc.pdf](http://www.mjz.com.pl/art/Mediowanie-kompetencja_prac_soc.pdf) (dostęp: 20.05.2019).



Uniwersytet Papieski  
Jana Pawła II  
w Krakowie