

Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Pedagogika, ss. 157-164

**Oryginalny artykuł naukowy**

**Original article**

Data wpływu/Received: **15.02.2019**

Data recenzji/Accepted: **11.04.2019**

Data publikacji/Published: **10.10.2019**

Źródła finansowania publikacji: **Uniwersytet Rzeszowski**

DOI: **10.5604/01.3001.0013.2296**

Authors' Contribution:

(A) Study Design (projekt badania)

(B) **Data Collection (zbieranie danych)**

(C) Statistical Analysis (analiza statystyczna)

(D) **Data Interpretation (interpretacja danych)**

(E) Manuscript Preparation (redagowanie opracowania)

(F) Literature Search (badania literaturowe)

Magda Urbańska\*

## **MEDIACJE JAKO NARZĘDZIE ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW SZKOLNYCH I RODZINNYCH Z PERSPEKTYWY MŁODZIEŻY STUDENCKIEJ**

### **WSTĘP**

**K**onflikty towarzyszą życiu każdego człowieka. W różnym nasileniu doświadczamy ich także w życiu rodzinnym i w środowisku szkolnym. Jednym ze sposobów ich rozwiązywania są mediacje, będące ingerencją w konflikt neutralnej i bezstronnej osoby trzeciej – mediatora, który nie ma kompetencji do rozstrzygnięcia sporu, a jego rola sprowadza się jedynie do pośredniczenia w komunikacji stron i dochodzeniu przez strony do porozumienia (Kalisz, Zienkiewicz, 2009). Ze względu na swój potencjał wychowawczy mediacje są coraz częściej wykorzystywane do pokojowego rozwiązywania konfliktów uczniowskich i szkolnych. Ich wprowadzenie do szkół i innych placówek oświatowych rekomenduje Rzecznik Praw Dziecka (*Standardy...*, 2018). Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej *w sprawie szczególnych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych* (Dz.U. 2013, poz. 199) mediacje są jedną z form

---

\* ORCID: 0000-0001-6967-6605. Uniwersytet Rzeszowski.

pomocy psychologiczno-pedagogicznej oferowanej dzieciom i młodzieży, rodzicom oraz nauczycielom. Wykorzystuje się je także do pracy z rodzinami. Ustawa *o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej* (Dz.U. 2018, poz. 998) wymienia mediację jako jedną z form wsparcia rodziny.

Osobami, które w pierwszej kolejności stają w obliczu konfliktu szkolnego lub rodzinnego, są często nauczyciele, wychowawcy, pedagodzy, dyrektorzy szkół, pracownicy socjalni czy asystenci rodziny i od ich podejścia nierzadko zależy, czy konflikt zostanie rozstrzygnięty poprzez narzucenie arbitralnej decyzji uprawnionej osoby trzeciej, czy rozwiązany na drodze współpracy i dialogu. Właśnie w to drugie podejście wpisują się mediacje, które D. Wolska-Prylińska (2014, s. 42) określa jako „sposób szczególny, nieinwazyjny, najbliższy niedyrektywnemu spojrzeniu na kształtowanie człowieka”, przydatny w sytuacji konfliktów m.in. w rodzinie, na osiedlu, w szkołach, placówkach opiekuńczo-wychowawczych czy internatach. Z drugiej strony z badań A. Rudolf i in. (2015) wynika, że m.in. pracownicy oświaty w niskim stopniu zaangażowani są w propagowanie mediacji w sytuacji wystąpienia konfliktu. Równocześnie jednak pojawiają się liczne inicjatywy związane z popularyzacją idei mediacji rówieśniczych, szkolnych i rodzinnych. Ten swoisty rozdźwięk stał się przyczynkiem do przyjrzenia się mediacji w konfliktach szkolnych i rodzinnych z perspektywy młodzieży studenckiej – przyszłych pedagogów i wychowawców oraz asystentów rodziny.

## **MEDIACJE – W KIERUNKU DIALOGU I WSPÓŁDZIAŁANIA W SZKOLE I RODZINIE**

Jak podają A. Kalisz i A. Zienkiewicz (2009), opanowanie konfliktu może wiązać się z dwoma podejściami do kwestii jego zakończenia: rozstrzygnięciem i rozwiązywaniem. W przypadku rozstrzygnięcia konfliktu decyzja kończąca spór zostaje narzucona stronom przez uprawniony do tego podmiot trzeci. Rozwiązywanie to z kolei sposób zakończenia konfliktu, w którym kontrolę nad przebiegiem procesu decyzyjnego mają obie strony zaangażowane w spór, a decyzja dotycząca warunków jego zakończenia jest przez nie wspólnie wypracowywana. W przypadku tego drugiego podejścia podstawą ostatecznej decyzji są interesy i dążenia stron dotyczące przyszłości, a dominującym paradygmatem jest *win-win solution* („wygrywam-wygrywasz”), duże znaczenie mają także relacje między stronami. W to podejście wpisują się mediacje, które skupiają się na wypracowaniu przez skonfliktowane strony, przy udziale bezstronnej i neutralnej osoby trzeciej – mediatora, wzajemnie satysfakcjonującego porozumienia, uwzględniającego potrzeby i interesy obu stron. Mediacje bazują na współpracy na rzecz takiego rozwiązania konfliktu, które zapewni zwycięstwo obu stronom. Jak wskazuje A. Rękas (2014, s. 262): „mediacja to właśnie rozmowa o tym, co dzieli. Sprzyja ona nabywaniu umiejętności samodzielnego rozwiązywania problemów, rozpoznawania różnic, tego, co dzieli, i poszukiwania tego, co może łączyć w przyszłości”. Dzięki mediacji może zatem nastąpić zmiana sposobu postrze-

gania samego konfliktu, gdyż – jak zauważa J. Lévesque (2014, s. 132): „można odnaleźć nowe perspektywy, gdy przestajemy widzieć konflikt jako bitwę, którą mamy wygrać, a zaczynamy postrzegać go jako problem, który należy załatwić”.

Mediacje mogą być stosowane w różnorodnych sytuacjach konfliktowych, w tym w konfliktach rodzinnych i szkolnych. Jak wskazuje A. Rękas (2014), celem mediacji rodzinnej jest wypracowanie i zawarcie ugody. Przedmiotem uzgodnień mogą być różne kwestie, np. w sytuacji rozwodu rodzice małoletnich dzieci mogą w niej ustalić sposób wykonywania władzy rodzicielskiej oraz kontaktów z dzieckiem, wysokość alimentów, dokonać podziału majątku dorobkowego czy uzgodnić sposób korzystania z mieszkania. Porozumienie osiągnięte na drodze mediacji może także przyczynić się do pojednania małżonków, co może rzutować na odbudowanie ich relacji. Mediacja pozwala niekiedy w zrozumieniu problemu, który jest przyczyną konfliktu. Autorka zwraca uwagę, że w trakcie mediacji każdy członek rodziny może przedstawić konflikt z własnej perspektywy oraz w kontekście własnych oczekiwań co do sposobu jego rozwiązania. Mediacja stanowi szansę na nawiązanie dialogu i w jego wyniku na wypracowanie wspólnej decyzji, przy czym ustalenie warunków ugody należy wyłącznie do stron.

W przypadku społeczności wewnątrzszkolnej konflikty mogą występować na różnych poziomach: uczeń/klasa – nauczyciel, uczeń/klasa – uczeń, nauczyciel – nauczyciel/dyrekcja, nauczyciel – rodzic/ komitet rodzicielski. Konflikty mogą przybierać różne formy, wynikać z wielu źródeł, a także mieć różny zasięg i czas trwania (Dziedzina, 2009). Mediacje dotyczące konfliktów w środowisku oświatowym mogą prowadzić odpowiednio przeszkolone osoby dorosłe bądź sami uczniowie. Szczególnie warto tutaj zwrócić uwagę na mediacje prowadzone przez uczniów w roli mediatorów, zwane mediacjami rówieśniczymi. Ich przedmiotem są głównie sprawy związane z konfliktami międzyuczniowskimi. E. Porębiak-Tymecka (2014, s. 202-203) definiuje mediacje tego rodzaju jako „dobrowolne przez uczniów poddanie siebie i współuczniowca negatywnych zachowań (ofiary i sprawcy) procesowi załagodzenia, a nawet zlikwidowania konfliktu czy sporu przy pomocy niezaangażowanego mediatora rówieśniczego – również ucznia, bez udziału nauczyciela czy wykwalifikowanego dorosłego mediatora, nie tylko na terenie szkoły, lecz również poza nią”.

Wykorzystanie mediacji jako sposobu rozwiązywania konfliktów szkolnych niesie ze sobą duży potencjał wychowawczy. Wśród umiejętności, które są nabywane i rozwijane przez młodzież dzięki mediacji, wskazuje się m.in. na: umiejętność samodzielnego rozwiązywania konfliktów, umiejętność prowadzenia dialogu, umiejętność słuchania, spojrzenia na konflikt z perspektywy drugiej strony, szacunku dla innych, twórczego myślenia. Mediacje przyczyniają się do kształtowania odpowiednich postaw społecznych (Porębiak-Tymecka, 2014; Raszewska-Skałeczka, Szczepkowska, 2012; Rękas, 2014; Tabernacka, 2018). M. Tabernacka (2018) zwraca także uwagę, że w przypadku mediacji rówieśniczych cały proces pojednania odbywa się z perspektywy dzieci, w tym także przez nie dokonywana jest ocena adekwatności zaproponowanego przez sprawcę zadośćuczynienia z punktu widzenia norm

obowiązujących w konkretnej grupie rówieśniczej, co przyczynia się do zwiększenia poczucia sprawiedliwości.

## MEDIACJA W KONFLIKTACH SZKOLNYCH I RODZINNYCH – BADANIA WŁASNE

Badania własne przeprowadzone zostały w styczniu 2019 r. wśród studentów Wydziału Pedagogicznego Uniwersytetu Rzeszowskiego, kształcących się na kierunku pedagogika specjalność opiekuńczo-wychowawcza oraz nauki o rodzinie o specjalności asystent rodziny. W badaniach wykorzystana została metoda sondażu, dane empiryczne uzyskano w oparciu o kwestionariusz ankiety. Problematyka badawcza skupiała się wokół opinii studentów – przyszłych pedagogów i asystentów rodziny na temat mediacji jako sposobu rozwiązywania konfliktów rodzinnych i szkolnych. Problemy szczegółowe odnosiły się do trzech obszarów: 1) przydatności mediacji jako formy pomocy w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych i szkolnych; 2) mediacji jako sposobu rozwijania wybranych umiejętności społecznych i kształtowania postaw; 3) barier utrudniających rozwiązywanie konfliktów rodzinnych i szkolnych z wykorzystaniem mediacji. W badaniu wzięło udział 128 studentów, z czego 63,3% to studenci pedagogiki, 36,7% – nauk o rodzinie. Wszyscy studiują na studiach licencjackich, na II (28,1%) i III roku (71,9%). Wśród badanych zdecydowanie dominowały kobiety (99,2%). Przeważali studenci w wieku do 22 lat (73,5%), 15,6% to osoby w wieku 23-24 lata, 25 lat i więcej miało 10,9% badanych. Większość studentów to mieszkańcy wsi (54,7%). W badanej grupie pojedyncze osoby uczestniczyły w mediacji jako strony (4,7%), większość nie ma osobistych doświadczeń w tym zakresie (95,3%). Inaczej jest w przypadku prowadzenia mediacji w roli mediatora, na takie doświadczenie wskazał niemal co czwarty student (24,2%). Większość studentów nie prowadziła mediacji jako mediator (75,8%).

Z uzyskanych danych empirycznych wynika, że niemal wszyscy badani (99,2%) uważają mediację za pomocny sposób rozwiązywania konfliktów rodzinnych związanych z rozwodem, opieką nad dziećmi, podziałem majątku, alimentami itp. Tylko pojedyncze osoby nie mają w tej kwestii zdania (0,8%). Podobny stosunek studenci mają do mediacji jako narzędzia rozwiązywania konfliktów międzyuczniowskich związanych np. z przezywaniem uczniów, wyśmiewaniem, bójkami czy cyberprzemocą w internecie. Na pomocny sposób wykorzystania mediacji w tym obszarze wskazuje 96,1% badanych, przeciwnego zdania jest 0,8%, a 3,1% studentów nie ma w tej kwestii zdania. Wszyscy badani (100%) uważają, że rozwiązywanie konfliktów uczniowskich przy pomocy mediacji może być pomocne w pracy wychowawczej z dziećmi i młodzieżą.

W kolejnych pytaniach ankiety zapytano o umiejętności rozwijane dzięki mediacji w sprawach rodzinnych i szkolnych oraz kształtowane postawy. 95,3% studentów uważa, iż mediacje sprzyjają rozwijaniu umiejętności rozwiązywania konfliktów bez

użycia obraźliwych słów i agresywnego zachowania. Zdaniem badanych mediacje uczą efektywnego komunikowania się (94,5%), konstruktywnego rozwiązywania konfliktów (98,4%) oraz dialogu (95,3%). W zakresie postaw społecznych mediacje zdaniem badanej młodzieży sprzyjają kształtowaniu postawy tolerancji wobec potrzeb drugiego człowieka (88,3%), otwartości na poglądy innych (89%), umożliwiają spojrze-  
nie na konflikt z perspektywy drugiej strony (94,5%), a także sprzyjają przyjęciu odpowiedzialności za wspólnie wypracowane porozumienie (93%). Większość badanej grupy studentów uważa, że mediacje sprzyjają poprawie relacji stron (71,9%).

Studenci zapytani zostali także o bariery, które utrudniają rozwiązywanie konfliktów rodzinnych i szkolnych z wykorzystaniem mediacji. Badana grupa młodzieży w pierwszej kolejności wskazała na brak informacji w przestrzeni publicznej na temat mediacji jako pozasądowego sposobu rozwiązywania konfliktów (55,5%). Kolejne wskazanie dotyczyło różnego rodzaju trudności, wynikających np. z niechęci, obawy bądź wstydu ze zwróceniem się o pomoc do osób trzecich w sytuacji konfliktu (50,8%). Zdaniem studentów utrudnieniami są także: brak świadomości społecznej o potrzebie stosowania mediacji w konfliktach rodzinnych i szkolnych (38,3%), nieznamość instytucji i osób, które świadczą usługi mediacyjne (38,3%), brak przekonania o skuteczności mediacji (37,5%) oraz brak propagowania idei mediacji w mass mediach (36,7%). Najbardziej wskazywano na brak popularyzowania wiedzy na temat mediacji przez osoby zawodowo pracujące z dziećmi i młodzieżą oraz rodzinami, np. nauczycieli, pedagogów, pracowników socjalnych, asystentów rodziny (25,8%).

Na koniec zapytano badanych, czy oni sami zachęcaliby skonfliktowane strony do mediacji w sprawach szkolnych i rodzinnych. Aż 93% wyraziło chęć do podjęcia takiego działania, do mediacji nie zachęcałoby 0,8% badanych, a 6,2% nie miało zdania w tej kwestii.

Podsumowując powyższą analizę, można stwierdzić, że badana młodzież studencka widzi przydatność mediacji jako narzędzia rozwiązywania konfliktów w szkole i rodzinie, w tym w większości sami zachęcaliby do jej stosowania w obliczu konfliktu. Niektórzy z badanych już prowadzili mediację jako mediatorzy, kilkoro z nich uczestniczyło w mediacji jako strona. Budujące z wychowawczego punktu widzenia jest to, iż badana młodzież widzi korzyści wiążące się z wykorzystaniem mediacji w sytuacji konfliktów rodzinnych i szkolnych, co może przyczynić się to tego, że w swojej przyszłej pracy zawodowej chętniej będzie sięgać po ten sposób rozwiązywania problemów swoich podopiecznych. Duże znaczenie odgrywać będzie jednak popularyzowanie idei mediacji w społeczeństwie.

## ZAKOŃCZENIE

Badana młodzież studencka widzi przydatność mediacji w rozwiązywaniu konfliktów szkolnych i rodzinnych. To szczególnie ważne, gdyż to właśnie oni jako pedagodzy i wychowawcy oraz asystenci rodziny będą w przyszłości pracować z dziećmi

i młodzieżą oraz rodzinami dotkniętymi konfliktem. Zdając sobie sprawę z korzyści mediacji, mogą skutecznie wpływać na to, aby wprowadzać ją w środowisku szkolnym, angażując całą wspólnotę: uczniów, nauczycieli i rodziców do jej stosowania w obliczu konfliktu. Mediacja może stanowić jeden z instrumentów wychowawczego oddziaływania szkoły, przyczyniając się do nabywania i rozwijania umiejętności komunikacyjnych i konstruktywnego rozwiązywania konfliktów na drodze dialogu i współpracy oraz kształtowania odpowiednich postaw społecznych dzieci i młodzieży. Mediacja może również stanowić szansę dla rodzin, w których konflikt jest już na takim etapie, iż samodzielne uzyskanie porozumienia nie jest możliwe. Wsparcie bezstronne i neutralnego mediatora pozwala niekiedy spojrzeć na sytuację problemową z perspektywy drugiej strony – współmałżonka, rodzica czy dziecka – oraz umożliwia wzajemne wysłuchanie, stając się szansą na poszukiwanie korzystnego dla wszystkich sposobu rozwiązania problemu. Równocześnie studenci widzą bariery dotyczące stosowania mediacji. Upatrują je głównie w braku informacji o mediacji oraz jej popularyzacji w przestrzeni publicznej, a także w trudnościach wiążących się ze zwróceniem się o pomoc do osób trzecich. Pozostaje mieć nadzieję, iż badana młodzież studencka, widząc korzyści ze stosowania mediacji jako narzędzia rozwiązywania konfliktów szkolnych i rodzinnych, będzie je wykorzystywać w swojej przyszłej pracy zawodowej w placówkach oświatowych i środowisku rodzinnym, a tym samym przyczynić się również do jej upowszechniania.

## BIBLIOGRAFIA

- Dziedzina, A. (2009). Komunikacja w grupie – konflikty i negocjacje w środowisku szkolnym. W: Z. Nęcki, K. Błaszczuk, R. Uździcki (red.), *Komunikacja i negocjacje a współdziałanie interpersonalne*. Toruń.
- Jakubowicz-Bryx, A. (2015). Postrzeganie sytuacji konfliktowych w środowisku rówieśniczym przez uczniów we wczesnej edukacji. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanistas. Pedagogika*, 10.
- Kalisz, A., Zienkiewicz, A. (2009). *Mediacja sądowa i pozasądowa. Zarys wykładu*. Warszawa.
- Kuźnik, M. (2018). Szkoła jako przestrzeń wspomagania rozwoju. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Pedagogika*, 18.
- Lévesque, J. (2014). Pozytywne wykorzystanie konfliktów – mediacja. W: E. Marynowicz-Hetka, L. Fillion, D. Wolska-Prylińska (red.), *Kultura praktyki przedstawicieli profesji społecznych – podejścia mediacyjne w działaniu społecznym*. Łódź.
- Porębiak-Tymecka, E. (2014). Wdrażanie programu mediacji rówieśniczej w wytypowanych gimnazjach województwa lubelskiego jako sposób przeciwdziałania przemocy i konfliktom w szkole. W: M. Plucińska (red.), *Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w wymiarze jednostkowym i społecznym*. Poznań.

Raszewska-Skałeczka, R., Szczepkowska, M. (2012). Mediacje w środowisku szkolnym na tle rozważań prawno-psychologicznych – skuteczność i ograniczenia mediacji rówieśniczych. W: M. Tabernacka, R. Raszewska-Skałeczka (red.), *Mediacje w społeczeństwie otwartym*. Wrocław.

Rękas, A. (2014). Przemoc w szkole i w rodzinie – zastosowanie mediacji. Potencjał i realia. W: E. Marynowicz-Hetka, L. Filion, D. Wolska-Prylińska (red.), *Kultura praktyki przedstawicieli profesji społecznych – podejścia mediacyjne w działaniu społecznym*. Łódź.

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 lutego 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych (Dz.U. 2013, poz. 199).

Rudolf, A., Cichowicz-Major, M., Matysiak, M., Pałka, S., Pieniążek, W., Przybył, C. (2015). *Diagnoza stanu stosowania mediacji oraz przyczyn zbyt niskiej w stosunku do oczekiwanej popularności mediacji – Raport końcowy*. Pobrano z lokalizacji: <http://nmf.ms.gov.pl/wp-content/uploads/2015/10/rk-mediacje-agrotec-02.09.pdf>

*Standardy mediacji rówieśniczej i szkolnej w szkołach i innych placówkach oświatowych* (2018). W: M. Michalak (red.), *Standardy ochrony praw dziecka*. Warszawa.

Tabernacka, M. (2018). *Negocjacje i mediacje w sferze publicznej*. Warszawa.

Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2018, poz. 998).

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*. Łódź.

## MEDIACJE JAKO NARZĘDZIE ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW SZKOLNYCH I RODZINNYCH Z PERSPEKTYWY MŁODZIEŻY STUDENCKIEJ

**Słowa kluczowe:** mediacja, mediacja w szkole, mediacja rodzinna

**Streszczenie:** Konflikty towarzyszą życiu każdego człowieka. Od konfliktów nie jest również wolna rodzina i szkoła, będące miejscami krzyżowania się różnych potrzeb i interesów. Jednym ze sposobów ich rozwiązywania są mediacje, w trakcie których, przy pomocy bezstronnego i neutralnego mediatora, skonfliktowani członkowie społeczności szkolnej lub wspólno-

ty rodzinnej mogą samodzielnie wypracować wzajemnie ich satysfakcjonujące porozumienie. Dzięki mediacjom można w sposób konstruktywny, bez agresji i przemocy, w atmosferze wzajemnego szacunku rozwiązać konflikt rodzinny lub szkolny. Mediacje są także szansą na podtrzymanie lub nawet wzmocnienie relacji – małżeńskich, rodzinnych, uczniowskich, zaburzonych w wyniku konfliktu. Stąd też ich coraz częstsze wykorzystanie jako narzędzia rozwiązywania konfliktów szkolnych i rodzinnych. W badaniach własnych podjęto próbę przyjrzenia się mediacji szkolnej i rodzinnej z perspektywy młodzieży studenckiej – przyszłych pedagogów i wychowawców oraz asystentów rodziny.

## MEDIATION AS A TOOL FOR SOLVING SCHOOL AND FAMILY CONFLICTS FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENT YOUTH

**Keywords:** mediation, school mediation, family mediation

**Abstract:** Conflicts accompany the life of every human being. Family and school, where different needs and interests cross, are also not free of conflicts. One of the ways of solving them is mediation during which with the assistance of an impartial and neutral mediator the conflicted members of a school or family communities can work out a mutually satisfactory agreement on their own. It is possible to solve a family or school conflict through mediation in a hasty manner, without any aggression or violence, in an atmosphere of mutual respect. Mediation is also a chance of maintaining or even enhancing the marital, family and student relationships disturbed as a result of the conflict. Hence, it is more and more frequently used as a tool for solving school and family conflicts. The author's own research attempts to consider school and family mediation from the perspective of student youth – future counselors, form teachers, and family assistants.