

Magda Urbańska

MEDIATION - A CHANCE TO RESTORE EFFECTIVE COMMUNICATION BETWEEN THE PARTIES IN CONFLICT

Mediacja - szansa na przywrócenie efektywnej komunikacji stron będących w konflikcie

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6967-6605> E-mail: murbanska@onet.pl

DOI: <https://doi.org/10.62266/PK.1898-3685.2023.33.17>

Wstęp

Jednym z czynników, które sprzyjają konfliktom są błędy i bariery komunikacyjne, które występują w procesie komunikacji interpersonalnej, będąc z jednej strony przyczyną konfliktów a z drugiej utrudniając ich konstruktywne rozwiązywanie. Zaburzona i nieefektywna komunikacja może stać się przyczyną eskalacji konfliktu, dodatkowo jeszcze bardziej zakłócając wzajemną komunikację i generując silne, negatywne emocje. Sytuacja taka uniemożliwia osiągnięcie porozumienia.

Sposobem, który umożliwia pomoc osobom, które są ze sobą w konflikcie jest mediacja. Przyczynia się ona bowiem m.in. do pokonania barier komunikacyjnych¹ między stronami zaangażowanymi w konflikt, ułatwiając im efektywną komunikację. Mediacja opiera się na pomocy osoby trzeciej, która przy zachowaniu bezstronności i neutralności, wspiera uczestników mediacji w ich wzajemnej komunikacji, aby na drodze współdziałania i konstruktywnego dialogu odnaleźli rozwiązanie konfliktu, które jest dla nich korzystne. Mediacja zapewnia pozytywny klimat dla komunikacji stron, ułatwiając rozwiązanie konfliktu na drodze ugody oraz sprzyja poprawie relacji stron zaburzonych w wyniku konfliktu. Z uwagi na korzystny wpływ wspólnej pracy nad rozwiązaniem konfliktu, przekładający się na ich przyszłe relacje stron literatura przedmiotu wskazuje, że mediacja jest szczególnie przydatna m.in. w sytuacjach gdy strony jeszcze długo pozostawać będą we wzajemnych kontaktach, pozwalając na wypracowanie warunków ich zgodnego i niekonfliktowego przyszłego współistnienia². Mediacja może być zatem bardzo pomocna w rozwiązywaniu konfliktów szkolnych i rówieśniczych, przyczyniając się do polepszenia codziennego funkcjonowania uczniów, nauczycieli i rodziców w środowisku szkolnym. Umiejętności komunikacyjne nabyte w trakcie mediacji mogą być ponadto wykorzystywane przez uczestników mediacji w różnych, także pozaszkolnych sytuacjach spornych, przyczyniając się do ich konstruktywnego rozwiązania. Celem artykułu jest zaprezentowanie, w świetle literatury przedmiotu, instytucji mediacji jako przydatnego narzędzia przywracania efektywnej komunikacji w sytuacji konfliktu i wsparcia dialogu stron będących w konflikcie. Mediacja umożliwia bowiem przezwyciężenie trudności komunikacyjnych, stając się szansą dla skonfliktowanych stron na rozwiązanie sporu na drodze porozumienia. Artykuł wskazuje na fundamentalne znaczenie przywrócenia skutecznej komunikacji między stronami w konflikcie jako warunku realizacji głównego celu mediacji, jakim jest doprowadzenie do ugody.

¹ Społeczna Rada do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości, *Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora uchwalone przez Radę w dniu 26 czerwca 2006 r.*, s. 1, <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/miedzynarodowe-i-polskie-standardy-dotyczace-mediacji> (03.01.2023); Rzecznik Praw Dziecka, *Standardy mediacji rówieśniczej i szkolnej w szkołach i innych placówkach oświatowych*, Warszawa 2017, s. 2, https://brpd.gov.pl/sites/default/files/standardy_mediacji_rowieśniczej_i_szkolnej_w_szkolach_i_placowkach.pdf (03.01.2023).

² A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Polubowne rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej. Komunikacja, psychologia konfliktów, negocjacje i mediacje socjalne*, Oficyna Wydawnicza Humanitas, Wyższa Szkoła Humanitas, Sosnowiec 2015, s. 200.

1. Komunikacja i jej zakłócenia w obliczu konfliktu

Pojęcie komunikacji wiąże się z procesem przekazywania informacji. R. Krauss i E. Morsella interpretują ją „jako proces, w wyniku którego idee zawarte w jednym umyśle są przekazywane innym umysłem”³. Proces ten zakłada istnienie przynajmniej dwóch uczestników, którzy pełnią rolę nadawcy i odbiorcy oraz systemu znaków (kodu), który jest im znany a także przekazu⁴. Komunikacja jest podejmowana, aby uzyskać lepszy poziom współdziałania oraz koordynacji ludzkiej aktywności, a jej funkcję stanowi uzgadnianie celów i zadań⁵. P. Sztompka definiuje pojęcie komunikacji międzyludzkiej jako przekazywanie znaczeń pomiędzy partnerami za pośrednictwem gestów, mówionych i pisanych tekstów, obrazów, przedmiotów symbolicznych i języka ciała. Wskazuje także, że o udanej komunikacji możemy mówić, gdy nadawca zakoduje odpowiednie znaczenie a odbiorca to samo znaczenie odkoduje⁶. Proces komunikacji może zostać tym samym zakłócony na każdym z jego etapów czyli kodowania, przesyłania i odkodowywania informacji⁷. Pojawiające się w procesie komunikacji zakłócenia (szumy) o różnym charakterze (fizyczne, semantyczne, psychologiczne, zewnętrzne, wewnętrzne) mogą z kolei przyczynić się do powstania sytuacji konfliktowej⁸.

R. Krauss i E. Morsella odnosząc się do pojęcia komunikacji i jej możliwych zakłóceń analizują je w kontekście czterech paradygmatów teorii komunikacji. I tak, zgodnie z paradygmatem kodowania-dekodowania, komunikacja to przekazywanie informacji za pośrednictwem kodów, czyli systemu odwzorowującego zestaw sygnałów na zestaw znaczeń. Trudność może pojawić się w sytuacji, gdy otrzymany przez odbiorcę komunikat nie jest identyczny z przekazanym przez nadawcę, na co mogą wpływać m.in. zniekształcające ją szumy czy wykorzystywanie przez nadawcę i odbiorcę różniących się kodów, co prowadzi do nieporozumień. Może to wywoływać nieprzyjemne nastawienie rozmówców a niekiedy także zaostrzyć konflikt. W ujęciu paradygmatu intencjonalnego podkreśla się znaczenie rozpoznania intencji komunikacyjnych czyli rozróżnienia pomiędzy dosłownym a zamierzonym znaczeniem wypowiedzi. Trudności mogą tutaj pojawić się w sytuacji błędnej interpretacji wypowiedzi i niezrozumienia rzeczywistej intencji komunikacyjnej nadawcy. Z kolei w paradygmacie przyjmowania różnych perspektyw zwraca się uwagę, że jednostki postrzegają świat z różnych punktów widzenia i w związku z tym komunikaty są formułowane z ich uwzględnieniem. Trudności w komunikacji mogą zatem wiązać się z niewłaściwymi założeniami przyjmowanymi przez rozmówców dotyczącymi wiedzy ich partnerów, brakiem wzięcia pod uwagę punktu widzenia odbiorcy, posługiwaniem się stereotypami, mogą również wynikać ze zbyt dużej liczby odbiorców. W ujęciu czwartego z paradygmatów, podejściu dialogowym, komunikacja jest wspólnym osiągnięciem uczestników, którzy poprzez współpracę osiągnęli pewien zbiór celów komunikacyjnych, wspólnie ustalając znaczenie komunikatów. Komunikacja staje się więc nieskuteczna, gdy nie ma reakcji zwrotnych odbiorców, nie ma współpracy między stronami, a także gdy brak

³ R. M. Krauss, E. Morsella, *Konflikt a komunikacja*, [w:] M. Deutsch, P.T. Coleman (red.), *Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka*, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2005, s. 132.

⁴ A. Baczyński, *Komunikacja społeczna*, [w:] B. Szlachta (red.), *Słownik społeczny*, Wyd. WAM, Kraków 2004, s. 546.

⁵ E. Wysocka, *Komunikacja interpersonalna*, [w:] T. Pilch (red.), *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, t. 2, Wyd. Akademickie Żak, Warszawa 2003, s. 713.

⁶ P. Sztompka, *Słownik socjologiczny 1000 pojęć*, Znak Horyzont, Kraków 2020, s. 143.

⁷ K. Woś, *Rola mediacji i negocjacji w rozwiązywaniu konfliktu*, [w:] A. Stefańska, A. Knocińska, E. Kwiatkowska (red.), *Konflikt – negocjacje – kultura – komunikacja. Psychospołeczne uwarunkowania i aplikacje*, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2014, s. 192.

⁸ K. Woś, *Rola mediacji i negocjacji...*, dz. cyt., s. 192; A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Polubowne rozwiązywanie konfliktów...*, dz. cyt., s. 70-71; K. Bargiel-Matusiewicz, *Komunikacja w mediacji: prawidłowości, problemy, możliwe rozwiązania*, [w:] O. Sitarz (red.), *Metodyka pracy mediatora w sprawach karnych*, Difin, Warszawa 2015, s. 59-60.

jest wzajemnego zrozumienia⁹. Odnosząc się do procesu komunikacji i jej zakłóceń w sytuacji konfliktu autorzy ci zauważają jednak, że „dobra komunikacja nie może zagwarantować, że konflikt zostanie złagodzony lub rozwiązany, ale zła komunikacja w dużym stopniu zwiększa prawdopodobieństwo kontynuacji lub zaostrzenia konfliktu”¹⁰. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę na to, iż z jednej strony to właśnie trudności w komunikacji ułatwiają wejście w spór, przyczyniając się do różnych nieporozumień, z drugiej zaś – samo bycie w konflikcie utrudnia efektywną komunikację a nawet może ją przerwać¹¹.

Jak zatem można zauważyć każde zakłócenie procesu komunikacji może stać się przyczyną konfliktu, który z kolei może doprowadzić do utrudnień w komunikacji między stronami zaangażowanymi w konflikt. Z drugiej strony nie można jednak rozwiązać konfliktu bez komunikacji, gdyż „w obliczu konfliktu komunikacja jest zawsze właściwym sposobem postępowania”¹². Jednym ze sposobów na pokonanie trudności komunikacyjnych jest mediacja, ułatwiająca stronom będącym w konflikcie przywrócenie skutecznej komunikacji, i w konsekwencji - rozwiązanie sporu na drodze porozumienia.

2. Mediacja - odbudowywanie efektywnej komunikacji stron

Mediacja to metoda rozwiązywania sporów, w której osoba trzecia pomaga skonfliktowanym stronom niemożącym się porozumieć w znalezieniu akceptowalnego przez obie strony sposobu rozwiązania ich konfliktu. Mediacja umożliwia przywrócenie skutecznej komunikacji między stronami, co związane jest z „zainicjowaniem spotkania oponentów z mediatorem oraz z zaaranżowaniem okazji do ich wspólnej – i w różnym zakresie – asekurowanej rozmowy”¹³. Usprawnienie komunikacji między stronami, które są w konflikcie jest podstawowym celem mediatora¹⁴.

W kontekście komunikacyjnym mediacja stanowi procedurę ułatwiającą wzajemne przekazywanie sobie komunikatów przez strony konfliktu a mediator, poprzez podejmowanie odpowiednich działań, pomaga im zniwelować lub zmniejszyć konsekwencje zakłóceń w komunikacji między nimi¹⁵. Mediacja pozwala osobom w niej uczestniczącym „wzajemnie usłyszeć swoje troski, obawy, potrzeby, interesy, zaś mediator dba by w rozmowach koncentrować się na problemach, a nie na sobie nawzajem”¹⁶.

Choć głównym celem mediacji jest doprowadzenie do rozwiązania konfliktu na drodze polubownej lub pojednawczej¹⁷ i zawarcia ugody¹⁸ trudno byłoby to jednak osiągnąć bez wcześniejszego przywrócenia skutecznej komunikacji. Zatem punktem wyjścia do konstruktywnego rozwiązania konfliktu staje się w pierwszej kolejności odbudowanie pozytywnej komunikacji między skonfliktowanymi stronami. Literatura przedmiotu zwraca uwagę, że w wymiarze ko-

⁹ R. M. Krauss, E. Morsella, *Konflikt a komunikacja*, dz. cyt., s. 132-141.

¹⁰ R. M. Krauss, E. Morsella, *Konflikt a komunikacja*, dz. cyt., s. 143.

¹¹ M. Deutsch, *Wprowadzenie*, [w:] M. Deutsch, P.T. Coleman (red.), *Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka*, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2005, s. 7; A. Cybulko, *Komunikacja interpersonalna*, [w:] E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 69; A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Polubowne rozwiązywanie konfliktów...*, dz. cyt., s. 71.

¹² R. M. Krauss, E. Morsella, *Konflikt a komunikacja*, dz. cyt., s. 131.

¹³ M. Plucińska-Nowak, *Status i oblicza mediacji w społeczeństwie polskim*, Wyd. Nauk Społecznych i Humanistycznych UAM, Poznań 2021, s. 66.

¹⁴ K. Oberda, *Funkcje mediatora w procesie mediacji*, [w:] A. Pązik (red.), *Węzłowe problemy mediacji w sprawach cywilnych*, Wyd. Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, Kraków 2021, s. 76.

¹⁵ K. Bargiel-Matusiewicz, *Komunikacja w mediacji...*, dz. cyt., s. 58.

¹⁶ B. Matyjas, *Mediacja jako narzędzie rozwiązywania konfliktów rodzinnych/opiekuńczych*, [w:] A. Mitreğa, I. Jagoszewska (red.), *Komunikacja jako narzędzie (po)rozumienia we wspólnotach społecznych*, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2012, s. 116.

¹⁷ A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Polubowne rozwiązywanie konfliktów...*, dz. cyt., s. 108.

¹⁸ A. Zienkiewicz, *Studium mediacji. Od teorii ku praktyce*, Difin, Warszawa 2007, s. 294.

munikacyjnym celem mediacji jest właśnie poprawa komunikacji między uczestnikami mediacji zarówno w odniesieniu do konkretnego, bieżącego problemu, jak też ich przyszłych relacji. Wiąże się to z doprowadzeniem m.in. do otwarcia się stron na komunikację, która oparta jest na zasadach etyki mowy czyli zrozumiałości, prawdziwości, szczerości, słuszności, niewykorzystywaniu nielojalnych środków erystycznych a także zapewnieniu uczestnikom mediacji warunków idealnej sytuacji mowy tj. równości, wolności stron, uczciwych procedur. Mediacja zapewnia także odpowiednie warunki komunikacyjne w kontekście czasu, miejsca, sposobu i form komunikowania się. Mediator pomaga uczestnikom mediacji we właściwym rozumieniu i interpretacji wzajemnych przekazów oraz ich kontekstów, pomaga uczestnikom mediacji w przewyciężaniu negatywnych dla efektywnej komunikacji zjawisk. Mediacja daje szansę na wzajemne wysłuchanie się stron, uczy posługiwania się niekonfliktowym językiem. Mediacja rozwija ponadto umiejętność otwarcia się na drugiego człowieka i jego punkt widzenia, dając równocześnie możliwość przedstawienia konfliktu przez każdą ze stron z własnej perspektywy i z uwzględnieniem własnej oceny danej sytuacji oraz oczekiwań¹⁹. Aby umożliwić stronom konstruktywny dialog, mediator powinien zatem m.in. odblokowywać kanały komunikacyjne a także inicjować komunikację i ją na bieżąco usprawniać, być odpowiedzialnym za procedurę mediacyjną i przebieg rozmów pomiędzy stronami a także edukować uczestników mediacji w zakresie technik komunikacyjnych²⁰.

Odnosząc się do przewyciężania trudności w procesie komunikacji warto także wziąć pod uwagę ogólne warunki, w jakich dokonuje się komunikacja czyli kontekst. K. Bargiel-Matusiewicz wskazuje na pięć rodzajów kontekstu: fizyczny, historyczny, psychologiczny, kulturowy i semantyczny, w których odpowiednie działania podejmowane przez mediatora mogą przekładać się na zwiększenie szans na udaną komunikację stron. Z perspektywy kontekstu fizycznego czyli miejsca spotkania i wystroju pomieszczenia ważne jest, aby miejsce prowadzenia mediacji było neutralne, zapewniające dobre samopoczucie każdej ze stron. Biorąc z kolei pod uwagę kontekst historyczny, dotyczący przeszłych wydarzeń, w jakie zaangażowani byli rozmówcy, mediator powinien zwrócić uwagę, czy strony nie przenoszą dawnych, niekonstruktywnych schematów komunikowania się do obecnej rozmowy. Mediator powinien w taki sposób wesprzeć strony w komunikacji, aby odcięły się od negatywnych emocji związanych z dawnymi sprawami i skupiły się na sytuacji teraźniejszej oraz przyszłych efektach rozmów. Wsparcie procesu komunikacji wymaga także wzięcia pod uwagę przez mediatora kontekstu psychologicznego, związanego m.in. z ogólną atmosferą spotkania, poziomem wzajemnej życzliwości, bezpośredniością w kontakcie. Wsparcie mediatora w tym zakresie wiąże się z zachowaniem przez niego zasady neutralności wobec stron i powstrzymania się od oceny. Ważne znaczenie dla skutecznej komunikacji ma także kontekst kulturowy, który wiąże się z systemem wartości i symboli, do których odnoszą się rozmówcy, a które mogą być przez nich postrzegane w różny sposób. W tej sytuacji mediator powinien zachęcać strony, aby podjęły próbę poznania i zrozumienia innych wzorców kulturowych, odmiennych niż ich własne. Ostatni z kontekstów, semantyczny, wiąże się z przypisywaniem przez strony odmiennych znaczeń danemu określeniu lub całkowitą jego nieznaną, co może skutkować nieufnością oraz wystąpieniem nieporozumień²¹.

¹⁹ A. Kalisz, *Studium mediacji...*, dz. cyt., s. 119-120; A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Mediacja sądowa i pozasądowa. Zarys wykładu*, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 45; A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Polubowne rozwiązywanie konfliktów...*, dz. cyt. s. 73-74, 109.

²⁰ Ch. Moore, *Mediacje, praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 33-34; E. Lipowicz, *Mediacyjny styl komunikowania w kulturze szkoły*, [w:] M. Olejarz, E. Lipowicz, J. Bąbka, *Kooperacja – Mediacja – Komunikacja. Perspektywa edukacyjna*, Zielona Góra 2020, s. 59.

²¹ K. Bargiel-Matusiewicz, *Komunikacja w mediacji...*, dz. cyt., s. 60-61.

Działania na rzecz usprawnienia komunikacji wiążą się z wykorzystaniem przez mediatora odpowiednich technik komunikacyjnych, które umożliwiają uczestnikom mediacji precyzyjną wymianę informacji. Literatura przedmiotu wskazuje na możliwość korzystania przez mediatora z wielu różnorodnych technik komunikacyjnych i mediacyjnych, których celem jest ułatwienie stronom konfliktu ich wzajemną komunikację²². Wśród technik, które pozwalają na neutralizowanie konfliktu i budowanie współpracy stron A. Gójska wymienia m.in. wstępne neutralizowanie konfliktu czyli przewidzenie przez mediatora możliwego problemu, który może wystąpić w trakcie mediacji, nazwanie go i odniesienie się do niego w sposób konstruktywny oraz technikę normalizowania czyli nazwanie przez mediatora problemu, którego doświadczają strony i odniesienie się do niego jako problemu naturalnego, często występującego, ale przede wszystkim rozwiązywalnego. Przydatnymi technikami są także powtórzenie i parafraza związane z okazaniem stronom konfliktu, że zostały usłyszane przez mediatora poprzez dosłowne powtórzenie przez niego wypowiedzianych przez strony treści lub wypowiedzenie ich przez mediatora własnymi słowami. Pomocne może okazać się również dowartościowanie czyli ukazywanie działań podejmowanych przez strony służących porozumieniu, jako cennych i pozytywnych a także technika uwspólniania – polegająca na tym, że podsumowując wypowiedzi stron mediator pokazuje im, że mają wspólne punkty, troski, obawy, a także podobne problemy i potrzeby. Mediator może posługiwać się takimi technikami komunikacyjnymi jak: odzwierciedlenie uczuć czyli dostrzeżenie i nazwanie emocji przeżywanych przez strony; podsumowywanie treści przedstawionych przez strony; przeformułowanie - związane ze zmianą przez mediatora formy wypowiedzi strony ale bez zmiany jej treści, aby wspierało to rozwiązanie problemu; kotwiczenie polegające na zadawaniu pytań dotyczących stanów pozytywnych u stron, dających im siłę i sprawczość a następnie wykorzystanie tego, aby zmienić atmosferę rozmów. Pomocną techniką jest także dopasowywanie, podążanie i prowadzenie związane z synchronizacją pozycji fizycznej i sposobu komunikowania się mediatora i stron. Według autorki najważniejszą techniką komunikacyjną mediatora jest jednak zadawanie pytań²³.

Mediacja pomaga nie tylko likwidować bariery komunikacyjne ale także przeciwdziała ich powstawaniu. Ten drugi obszar oddziaływań M. Plucińska-Nowak łączy z zapewnieniem uczestnikom mediacji warunków, które sprzyjają prowadzeniu rozmowy. W tym prewencyjnym kontekście autorka wyróżnia takie działania mediatora jak: jasne i zrozumiałe przedstawienie przez mediatora zasad spotkania mediacyjnego oraz udzielenie stronom wskazówek dotyczących zasad związanych z pożądaną w trakcie mediacji formą wypowiedzi, a która służy wzajemnemu zrozumieniu. Przeciwdziałaniem problemom komunikacyjnym jest także uzyskanie przez mediatora potwierdzenia od uczestników mediacji, że zrozumieli i zaakceptowali przedstawione im zasady oraz wyrażają zgodę na mediację. Działaniem o charakterze prewencyjnym jest również odpowiednia aranżacja przestrzeni w której prowadzona jest mediacja, w taki sposób, aby sprzyjała prowadzeniu rozmowy²⁴. Można zatem powiedzieć, że przywrócenie efektywnej komunikacji pomiędzy stronami wymaga od mediatora podejmowania różnorodnych działań mających na celu zarówno stałe usprawnianie samej komunikacji stron w trakcie mediacji poprzez niwelowanie występujących między nimi barier komunikacyjnych na wszystkich etapach procedury mediacyjnej, jak również umożliwienie stronom konstruktywnej dyskusji poprzez stworzenie korzystnych warunków do jej prowadzenia.

Podsumowanie

Nieefektywna komunikacja pomiędzy stronami będącymi w konflikcie utrudnia rozwiązanie konfliktu, stąd tak ważne staje się jej usprawnienie, gdyż tylko wzajemna komunikacja

²² Ch. Moore, *Mediacje...*, dz. cyt., s. 136-144, 231-232.

²³ A. Gójska, *Mediacje rodzinne*, Wyd. Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2014, s. 142-151.

²⁴ M. Plucińska-Nowak, *Status i oblicza mediacji...*, dz. cyt., s. 67-68.

stron umożliwia skuteczne rozwiązanie sporu. Jedną z form pomocy, umożliwiającą przywrócenie efektywnej komunikacji pomiędzy stronami konfliktu, jest mediacja. Pozwala ona na zmniejszenie trudności komunikacyjnych, stając się szansą dla skonfliktowanych stron na rozwiązanie sporu na drodze porozumienia. Przywrócenie efektywnej komunikacji pomiędzy stronami konfliktu ma zatem fundamentalne znaczenie w realizacji głównego celu mediacji, jakim jest doprowadzenie do ugodowego rozwiązania konfliktu i osiągnięcie porozumienia.

Na podstawie analizy literatury przedmiotu można stwierdzić, że mediacja sprzyja poprawie komunikacji stron w sytuacji sporu a wsparcie mediatora i stosowane przez niego techniki komunikacyjne przyczyniają się konstruktywnego dialogu, stając się szansą na korzystne dla obu stron rozwiązanie ich konfliktu. Dodatkowo uczestnicy mediacji mają możliwość rozwijania własnych umiejętności komunikacyjnych, gdyż mediator nie tylko wspiera ich w procesie komunikacji, umożliwiając im konstruktywny dialog, ale także staje się swoistym nauczycielem, uczącym jak skutecznie porozumiewać się w sytuacji konfliktu. Mediacja uczy prowadzenia merytorycznej dyskusji opartej na szacunku dla drugiej strony. Zapobiega ona także wrogości stron, która jest następstwem konfliktu a także efektem nieefektywnej komunikacji, znajdując odzwierciedlenie w negatywnych relacjach.

Przywrócenie skutecznej komunikacji stron będących w konflikcie i konstruktywne rozwiązywanie sporów staje się zatem bardzo ważne, zwłaszcza w sytuacji konfliktów szkolnych, rówieśniczych i międzyuczniowskich, bowiem przekłada się na codzienne funkcjonowanie w środowisku szkolnym. Praktycznym narzędziem rozwijania tych umiejętności jest właśnie mediacja, umożliwiająca poprawę komunikacji i dialog skonfliktowanych stron, prowadzący do takiego rozwiązania sporu, które jest korzystne dla wszystkich uczestników. Promowanie podejścia mediacyjnego w szkole może nieść ze sobą także znacznie szersze, społecznie korzystne implikacje, przejawiające się możliwością wykorzystania zdobytych przez młodych ludzi w szkole i w trakcie mediacji umiejętności skutecznej komunikacji do konstruktywnego rozwiązywania konfliktów na dalszych etapach ich dorosłego życia, kształtując w ten sposób właściwe relacje społeczne.

Streszczenie:

Celem artykułu jest zaprezentowanie instytucji mediacji jako przydatnego narzędzia przywracania efektywnej komunikacji w sytuacji konfliktu i wsparcia dialogu stron będących w konflikcie. Analiza przeprowadzona w oparciu o literaturę przedmiotu pozwala na stwierdzenie, że mediacja sprzyja poprawie komunikacji stron zaburzonej w wyniku konfliktu a udział bezstronnego i neutralnego mediatora oraz stosowane przez niego techniki komunikacyjne przyczyniają się konstruktywnego dialogu, rozwijając także umiejętności w zakresie efektywnej komunikacji samych uczestników mediacji. Mediacja przyczynia się do kształtowania wielu pożądanых społecznie postaw i umiejętności, co jest szczególnie ważne z perspektywy wychowania młodego pokolenia. Duży walor praktyczny mediacji uwidacznia się w jej wykorzystaniu w środowisku szkolnym jako narzędzia do rozwiązywania konfliktów szkolnych, umożliwiając poprawę komunikacji, sprzyjając rozwijaniu umiejętności współpracy na rzecz znalezienia rozwiązania, które jest korzystne dla wszystkich stron konfliktu. Promowanie podejścia mediacyjnego w szkołach może nieść ze sobą także znacznie szersze, społecznie korzystne, implikacje, przejawiające się wykorzystaniem zdobytych przez młodych ludzi podczas mediacji umiejętności skutecznej komunikacji i konstruktywnego rozwiązywania konfliktów na dalszych etapach ich dorosłego już życia. Artykuł wskazuje tym samym na fundamentalne znaczenie przywrócenia efektywnej komunikacji stron będących w konflikcie w realizacji głównego celu mediacji, jakim jest doprowadzenie do ugody.

Słowa kluczowe: konflikt, mediacja, efektywna komunikacja

Summary:

Mediation - a chance to restore effective communication between the parties in conflict

The aim of the article is to present the institution of mediation as a useful tool for restoring effective communication in a conflict situation and supporting the dialogue of parties in conflict. The analysis conducted on the basis of the literature on the subject allows for the conclusion that mediation is conducive to improving the communication of the parties disturbed as a result of the conflict, and the participation of an impartial and neutral mediator and the communication techniques he uses contribute to a constructive dialogue, also developing the skills of effective communication of the mediation participants themselves. Mediation contributes to the development of many socially desirable attitudes and skills, which is particularly important from the perspective of raising the young generation. The great practical value of mediation is visible in its use in the school environment as a tool for resolving school conflicts, enabling the improvement of communication, fostering the development of cooperation skills to find a solution that is beneficial to all parties to the conflict. Promoting the mediation approach in schools may also have much broader, socially beneficial implications, manifested by the use of effective communication and constructive conflict resolution skills acquired by young people during mediation in later stages of their adult life. Thus, the article indicates the fundamental importance of restoring effective communication between the parties in conflict in achieving the main purpose of mediation, which is to reach a settlement.

Key words: conflict, mediation, effective communication

Bibliografia

1. Baczyński A., *Komunikacja społeczna*, [w:] B. Szlachta (red.), *Słownik społeczny*, Wyd. WAM, Kraków 2004.
2. Bargiel-Matusiewicz K., *Komunikacja w mediacji: prawidłowości, problemy, możliwe rozwiązania*, [w:] O. Sitarz (red.), *Metodyka pracy mediatora w sprawach karnych*, Difin, Warszawa 2015.
3. Cybulko A., *Komunikacja interpersonalna*, [w:] E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Wolters Kluwer, Warszawa 2009.
4. Deutsch M., *Wprowadzenie*, [w:] M. Deutsch, P.T. Coleman (red.), *Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka*, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2005.
5. Gójska A., *Mediacje rodzinne*, Wyd. Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2014.
6. Kalisz A., Zienkiewicz A., *Mediacja sądowa i pozasądowa. Zarys wykładu*, Wolters Kluwer, Warszawa 2009.
7. Kalisz A., Zienkiewicz A., *Polubowne rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej. Komunikacja, psychologia konfliktów, negocjacje i mediacje socjalne*, Oficyna Wydawnicza Humanitas, Wyższa Szkoła Humanitas, Sosnowiec 2015.
8. Krauss R.M., Morsella E., *Konflikt a komunikacja*, [w:] M. Deutsch, P.T. Coleman (red.), *Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka*, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2005.
9. Lipowicz E., *Mediacyjny styl komunikowania w kulturze szkoły*, [w:] M. Olejarz, E. Lipowicz, J. Bąbka, *Kooperacja – Mediacja – Komunikacja. Perspektywa edukacyjna*, Zielona Góra 2020.
10. Matyjas B., *Mediacja jako narzędzie rozwiązywania konfliktów rodzinnych/opiekunческих*, [w:] A. Mitrega, I. Jagoszewska (red.), *Komunikacja jako narzędzie (po)rozumienia we wspólnotach społecznych*, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2012.
11. Moore Ch., *Mediacje, praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Wolters Kluwer, Warszawa 2009.
12. Oberda K., *Funkcje mediatora w procesie mediacji*, [w:] A. Pązik (red.), *Węzłowe problemy mediacji w sprawach cywilnych*, Wyd. Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, Kraków 2021.

13. Plucińska-Nowak M., *Status i oblicza mediacji w społeczeństwie polskim*, Wyd. Nauk Społecznych i Humanistycznych UAM, Poznań 2021.

14. Sztompka P., *Słownik socjologiczny 1000 pojęć*, Znak Horyzont, Kraków 2020, s. 143.

15. Woś K., *Rola mediacji i negocjacji w rozwiązywaniu konfliktu*, [w:] A. Stefańska, A. Knocińska, E. Kwiatkowska (red.), *Konflikt – negocjacje – kultura – komunikacja. Psychospołeczne uwarunkowania i aplikacje*, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2014.

16. Wysocka E., *Komunikacja interpersonalna*, [w:] T. Pilch (red.), *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, t. 2, Wyd. Akademickie Żak, Warszawa 2003.

17. Zienkiewicz A., *Studium mediacji. Od teorii ku praktyce*, Difin, Warszawa 2007.

Netografia:

1. Rzecznik Praw Dziecka, *Standardy mediacji rówieśniczej i szkolnej w szkołach i innych placówkach oświatowych*, Warszawa 2017; https://brpd.gov.pl/sites/default/files/standardy_mediacji_rowiesniczej_i_szkolnej_w_szkolach_i_placowkach.pdf (03.01.2023).

2. Społeczna Rada do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości, *Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora uchwalone przez Radę w dniu 26 czerwca 2006 r.*, <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/miedzynarodowe-i-polskie-standardy-dotyczace-mediacji> (03.01.2023).