

AGNIESZKA LEWICKA-ZELEN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6967-8966>

MEDIACJA W PRACY ASYSTENTA RODZINY

ABSTRAKT

Mediacja coraz bardziej powszechnie wykorzystywana jest przez specjalistów w pracy z innymi ludźmi. Z jej zasad korzystają nauczyciele, prawnicy, pracownicy socjalni, kuratorzy sądowi itd. Rzadko jednak pisze się o niej w kontekście zadań wykonywanych przez asystentów rodziny. Celem opracowania jest dokonanie refleksji nad możliwościami wykorzystania mediacji właśnie przez tychże specjalistów pracujących w środowisku rodzinnym, w którym konieczne jest wsparcie instytucjonalne. Rozważania wstępne dotyczą specyfiki potrzeb współczesnej rodziny oraz założeń paradygmatu sprawiedliwości naprawczej w zakresie mediacji – jednej z jej konstruktywnych form rozwiązywania konfliktów. Przegląd literatury umożliwia wskazanie miejsca mediacji w pracy asystentów rodziny w aspekcie: formalnie i nieformalnie pełnionej roli mediatora, przekazywania klientom wiedzy o mediacji, rozwijania kompetencji społecznych klientów, a także współpracy z innymi specjalistami wspierającymi rodziny.

Słowa kluczowe: mediacja, asystent rodziny, rodzina

WPROWADZENIE

Pojęcie „rodzina” wyzwała wiele różnorodnych skojarzeń. Z założenia doświadczenia członków rodziny zależnych od siebie, powiązanych ze sobą, powinny być pozytywne. Miłość, przyjaźń, wsparcie i bezwarunkowa akceptacja to te pożądane konotacje. Niemniej jednak w gąszczu superlatyw pojawiają się ambiwalentne emocje stanowiące wynik zaniedbania potrzeb innych osób, zarówno tych socjalnych, jak i psychoemocjonalnych oraz społecznych.

Wielu badaczy prowadzi eksploracje zmierzające do wyznaczenia czynników sprzyjających rozwojowi lub/i degradacji rodzin. Często zestawiają

oni model tradycyjnej i współczesnej rodziny, podkreślając przewagę czynników ryzyka w rodzinach XXI wieku (Jakóbczyk, 2014, s. 129; Husarz, 2014, s. 143). Na przykład Justyna Anna Gutka (2014, s. 151–152) zwraca uwagę na coraz większe niedomagania współczesnej rodziny, szczególnie w zakresie relacji łączących jej członków. Niepokojem napawa wzrastający współczynnik rozpadu związków małżeńskich determinowany m.in.: brakiem autorytetów, przemocą, alkoholizmem, bezrobociem czy niskim poziomem kompetencji komunikacyjnych.

Pojęcie rodziny można definiować w różnych wymiarach, wśród których bardzo ważne miejsce zajmuje komunikacja. Według Barbary Harwas-Napierały w tzw. zdrowej rodzinie członkowie komunikują się ze sobą w sposób otwarty i nacechowany bliską więzią emocjonalną (Chimicz, 2015, s. 75–76). Komunikacja w rodzinie, jak pisze Teresa Rostowska, stanowi warunek konieczny do zachowania harmonii w zakresie intymności, bliskości i niezależności członków rodziny, a równocześnie do eliminacji przemocy i konfliktów relacji (Górska-Oleszczuk, 2014, s. 169–170). Niestety wiele rodzin nie radzi sobie z różnymi sytuacjami życiowymi, co obliguje instytucje państwowe i organizacje pozarządowe do podejmowania odpowiednich systemowych działań wspierających. Niewielu specjalistów posiada tak obszerną wiedzę i wysoki poziom kompetencji zawodowych, aby jednostkowo udzielać rodzinie wystarczającego wsparcia. Dlatego profesjonalista rozumie, że powinien współpracować z innymi osobami wykonującymi zawody związane ze służbą na rzecz innych ludzi, aby osiągnąć założone cele w zakresie wsparcia społecznego. W myśl ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2011 nr 149, poz. 887) skuteczność pomocy udzielanej rodzinie, która doświadcza różnorodnych trudności związanych z opieką i wychowaniem dzieci oraz zapewnieniem im ochrony, w znacznym stopniu jest warunkowana poziomem interdyscyplinarnej i wielozakresowej współpracy osób, instytucji i organizacji. W aspekcie pracy socjalnej taka sieć pomocowa jest budowana między: pracownikami socjalnymi, asystentami rodziny, kuratorami sądowymi, policjantami, pedagogami, terapeutami itd.

W zawodzie asystenta rodziny, podobnie jak w przypadku innych profesji działających na rzecz innych ludzi, niezmiernie ważna jest taka współ-

praca na poziomie instytucjonalnym i pozainstytucjonalnym. Dzięki niej możliwe jest wielostronne zdiagnozowanie potrzeb klientów, a następnie podjęcie adekwatnych i skutecznych działań zmierzających do wsparcia rodziny. Należy zakładać, że członkowie rodzin dysfunkcyjnych doświadczają tak wielu złożonych trudności, że asystent rodziny sam nie jest w stanie zaplanować i zrealizować efektywnych oddziaływań pomocowych, bez pomocy innych specjalistów (Świdorska, 2013, s. 52). Dlatego celem opracowania jest dokonanie refleksji nad możliwościami wykorzystania mediacji przez profesjonalistów pracujących w środowisku rodzinnym, których członkowie potrzebują wsparcia instytucjonalnego.

MEDIACJA JAKO JEDEN ZE SPOSOBÓW WSPOMAGANIA RODZINY

Według Johna Braithwaite'a mediacja bazuje na zasadach paradygmatu sprawiedliwości naprawczej, w którym ważne jest przywrócenie równowagi w relacjach między stronami, dzięki czemu doświadczają one poczucia sprawiedliwości (Muszyńska, 2010, s. 31).

Uwzględniając wymiar komunikacyjny mediacji, należy uznać, że jej pośrednim celem jest poprawa relacji między osobami zaangażowanymi w konflikt. Nie jest to priorytet prowadzonego postępowania mediacyjnego, w którym najważniejszym celem jest osiągnięcie takiego porozumienia między stronami konfliktu, które zarówno satysfakcjonuje je, jak i przyczynia się do zahamowania procesu eskalacji konkretnego konfliktu. Niemniej jednak praktyka mediacyjna dowodzi, że nierzadko relacje między stronami się poprawiają. Dodatkowo nabyte przez nie umiejętności komunikacyjne dają podstawę do stwierdzenia, że istnieje znaczne prawdopodobieństwo nawiązywania, a następnie podtrzymywania przez nie satysfakcjonujących relacji społecznych z innymi ludźmi. Uczestnicy mediacji zobowiązują się w kontrakcie do przestrzegania zasad zgodnych z kanonem konstruktywnie prowadzonego dialogu, dzięki czemu zwracają się do siebie z szacunkiem, uwzględniając potrzeby, oczekiwania i potrzeby partnera tej specyficznej i trudnej sytuacji, z której poszukują wyjścia w możliwie najmniej bolesny sposób. Udział w spotkaniu mediacyjnym rozwija umiejętność aktywnego

sluchania i empatycznego reagowania na przeżycia innych (Grudziewska, Lewicka-Zelent, 2015, s. 28). Według Teresy Rostowskiej konflikty rodzinne stanowią jeden z głównych czynników zakłócających komunikację między członkami, przyczyniających się do rozpadu systemu rodziny (Górska-Oleszczuk, 2014, s. 170–171). Dlatego asystent w różny sposób będzie udzielał wsparcia rodzinie w procesie poszukiwania konstruktywnych metod rozwiązywania tychże konfliktów.

Jeśli zdecyduje się on formalnie pełnić funkcję mediatora, obowiązują go pewne zasady, które zapewniają wysoki standard prowadzonych spotkań mediacyjnych, a tym samym zwiększa się prawdopodobieństwo zakończenia konfliktu między stronami. W myśl art. 2 Kodeksu Etyki Mediatora (2006) pośrednik jest zobligowany do respektowania ośmiu podstawowych zasad: fachowości, dobrowolności, bezstronności, neutralności, poufności, bezinteresowności, akceptowalności i szacunku. Oznacza to, że stale dba o poziom swoich kompetencji mediacyjnych dzięki poszerzaniu swojej wiedzy i rozwijaniu umiejętności. Nie posiada takiej władzy, dzięki której może zmusić strony do udziału w spotkaniu mediacyjnym. Nie faworyzuje potrzeb jednej strony, gdyż zależy mu na zaspokojeniu w maksymalnym stopniu potrzeb obu stron, które same poszukują rozwiązania konfliktu, przy wsparciu pośrednika. Dlatego mediator nie narzuca gotowych rozwiązań, które uważa za najbardziej stosowne. Dbą o to, aby informacje uzyskane na spotkaniu pozostały do użytku uczestników, chyba że któraś ze stron narusza lub zamierza naruszyć przepisy prawa. Równie ważne jest dla niego stworzenie pozytywnej rozmowy do dialogu i negocjacji, co uzyskuje dzięki respektowaniu zasady szacunku. Powinien on być zaakceptowany przez strony i sam powinien uzyskać ich akceptację.

Mediacja posiada wiele walorów nie tylko w życiu osobistym każdego człowieka znajdującego się w kryzysie czy nawet trudnej sytuacji, ale także w pracy zawodowej, a zwłaszcza tej, której celem jest świadczenie pomocy innym ludziom. Kompetencje mediacyjne są niezbędne w skutecznym wspieraniu: klientów, pacjentów, wychowanków, podopiecznych itd. Powinni zatem o ich doskonalenie dbać zarówno pracownicy: sądów, pomocy społecznej, oświaty, jak i służby zdrowia. Ważne jest zatem zrozumienie przez nich wszystkich tego, że każdy człowiek jest uwikłany w konflikty i ma własne

sposoby na ich rozwiązanie, wśród których znajdują się te konstruktywne, jak i destrukttywne. Niektóre osoby są w stanie same dojść do porozumienia, a inne potrzebują pomocy osób posiadających odpowiednie przygotowanie w tym zakresie. Asystenci rodziny, podobnie jak inni specjaliści pracujący z rodzinami, powinni zatem rozpocząć swoją edukację mediacyjną od poznania specyfiki konfliktów i sposobów ich rozwiązywania oraz rozstrzygania. Istotna jest umiejętność rozpoznawania detektorów konfliktów, co umożliwia przerwanie ich eskalacji, ale także ich przyczyn, gdyż zdiagnozowanie ich stanowi cenny element zapobiegania im w przyszłości (Cybulko, 2009, s. 56). Najważniejsze są jednak umiejętności formalnego lub nieformalnego prowadzenia mediacji, dzięki której strony konfliktu mogą zakończyć pewien trudny okres w swoim życiu i skoncentrować się na innych ważnych jego aspektach, np. na samorozwoju. Natomiast asystent rodziny będzie mógł realizować swoje zadania wspierające z poczuciem satysfakcji zawodowej, co ściśle koreluje z jakością świadczonych przez niego usług.

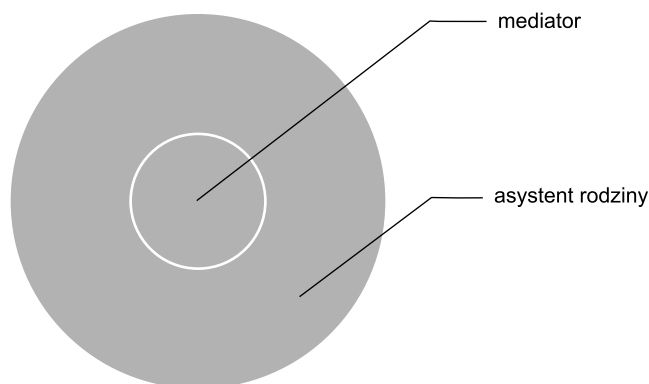
ASYSTENT RODZINY JAKO MEDIATOR

Z uwagi na różnorodność konfliktów, w jakie uwikłane są rodziny, asystent może w sposób formalny bądź nieformalny uczestniczyć w procesie mediacyjnym z udziałem swoich klientów. Z jednej strony brak jest przeciwwskazań, aby wpisał się do wykazu przy sądzie okręgowym i pełnił funkcję mediatora sądowego, a z drugiej strony trudna sytuacja wymaga, aby pomagał członkom rodziny w dochodzeniu do porozumienia poprzez nieoficjalne pośredniczenie w ich konfliktach (Bernas, Trojanowski, Tworek, 2014, s. 55). Między członkami rodzin, szczególnie tych dysfunkcyjnych, często pojawiają się nieporozumienia, które nierozwiązywane należyce przeradzają się w poważne konflikty o charakterze informacyjnym, strukturalnym, a także dotyczące wartości lub interesów.

Maciej Szpunar (2011, s. 129) wskazuje na potrzebę prowadzenia mediacji między klientami a innymi instytucjami, np. szkołą. Nierzadko zdarza się, że dzieci z rodzin wspieranych przez asystentów doświadczają przemocy rówieśniczej lub same ją stosują wobec kolegów. W takiej sytuacji trudno byłoby jednak asystentowi rodziny wcielić się w rolę pośrednika z uwagi na

obowiązek zachowania przez niego zasady bezstronności – jednej z podstawowych zasad mediacyjnych. Niemniej jednak może on wspierać klientów w procesie negocjacji podczas wypracowywania porozumienia między skonfliktowanymi stronami. Innym rozwiązaniem tej kłopotliwej sytuacji może być pośredniczenie przez asystenta w rozwiązywaniu konfliktów klientów pracowników socjalnych i asystentów, którzy współpracują z innymi rodzinami. Wówczas łatwiej będzie mu respektować zasadę bezstronności, nie martwiąc się o to, że nawet podświadomie będzie przyjmował perspektywę jednej strony konfliktu – swojego klienta.

W przedstawionej perspektywie asystent rodziny równocześnie jest mediatorem (schemat 1).



SCHEMAT 1. Asystent rodziny mediatorem

ASYSTENT RODZINY JAKO PROFESJONALNE ŹRÓDŁO WIEDZY O MEDIACJI

Klientami asystentów rodziny często są osoby, które dokonały przestępstwa, a w związku z tym potrzebują informacji na temat metod rozwiązania tej specyficznej sytuacji, skomplikowanej z punktu widzenia prawnego, społecznego i psychoemocjonalnego. Rola asystenta sprowadza się zatem do profesjonalnego przekazywania wiedzy z tego zakresu. Ze względu na nadal niski poziom świadomości prawnej Polaków na temat możliwości wykorzystania

mediacji, niezbędne jest budowanie ich pozytywnej motywacji do uczestniczenia w niej (Grudziewska, Lewicka-Zelent, 2015, s. 35). Podobnego wsparcia o charakterze informacyjnym potrzebują nieletni członkowie rodzin, którzy rzadko są świadomi, że mogą uczestniczyć w mediacji, stanowiącej dla nich szansę na naprawę popełnionych wcześniej błędów i powrót do społeczeństwa jako pełnoprawni jego członkowie (Grudziewska, Lewicka-Zelent, 2015, s. 33). Ponadto systematycznie wzrastająca liczba rozwodów obliguje asystentów do zachęcania małżonków do podejmowania dialogu na temat problemów, z którymi boryka się rozpadająca się rodzina. Szczególnie istotne jest zatrzymanie eskalacji konfliktu oraz zapobieganie przyszłym sporom w rodzinie, co koreluje ze zwiększeniem bezpieczeństwa i stabilności w rodzinie. Dlatego warto eksponować walory spotkań mediacyjnych z punktu widzenia małżonków, ich dzieci i innych członków rodziny.

Z takiej perspektywy asystent rodziny jest zobowiązany do pozyskiwania szczegółowych informacji na temat mediacji od pośredników – profesjonalistów w tym zakresie. Możliwe jest jednak partnerstwo w relacji „asystent–mediator” na poziomie kształcenia (schemat 2). Asystent może przecież zdecydować się na podwyższenie swoich kompetencji zawodowych w zakresie mediacji, aby w przyszłości wspierać klientów na poziomie informacyjnym w aspekcie konstruktywnych sposobów rozwiązywania konfliktów.

Metody pracy mediatorów i asystentów opierają się na podobnych zasadach. W procesie wsparcia społecznego centralną postacią jest osoba wymagająca specjalistycznej pomocy. Założenia mediacji współgrają z ideą *empowerment* z Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach. W obu paradygmatach postępowania z klientem najważniejsza jest praca z nim na podstawie jego potencjałów, przy założeniu, że są one na tyle silne, że pomogą jednostce samej poradzić sobie z jej problemami. Osoba pomagająca motywuje klienta do działania i zadaje odpowiednie pytania, co umożliwia mu przejście odpowiedzialności za siebie (zob. Krasiejko, 2013, s. 24–25).



SCHEMAT 2. Asystent rodziny jako edukator i uczeń mediatora

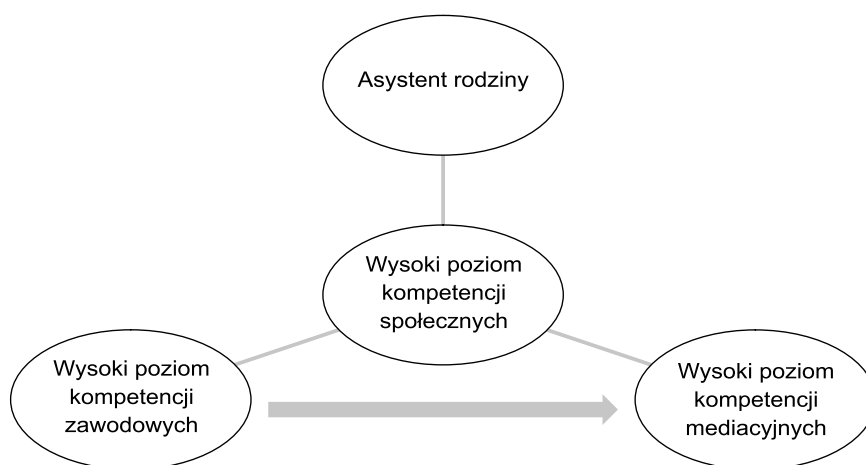
ASYSTENT RODZINY – PROFESJONALISTA O WYSOKIM POZIOMIE KOMPETENCJI MEDIACYJNYCH

Każdy pracownik – bez względu na wykonywany zawód – powinien permanentnie się doskonalić. W aspekcie podjętej tematyki mediacyjnej ważne jest wzmocnienie kompetencji w zakresie umiejętności aktywnego słuchania, wyrażenia swoich uczuć i oczekiwań, a także odczytywania ich u innych osób czy też konstruktywnego rozwiązywania konfliktów (Lewicka-Zelent, 2014, s. 60). Kompetencje stanowią „szczególną właściwość, wyrażającą się w demonstrowaniu na wyznaczonym przez społeczne standardy poziomie, umiejętności adekwatnego zachowania się, w świadomości potrzeby i konsekwencji takiego właśnie zachowania oraz w przyjmowaniu na siebie odpowiedzialności za nie” (Czerepaniak-Walczak, 1995, s. 137). Natomiast kompetencje mediacyjne oznaczają „podmiotową dyspozycję jednostki umożliwiającą jej świadome, ze względu na potrzeby i skutki, rozwiązywanie sytuacji konfliktowych z zastosowaniem zasad procesu pośredniczenia oraz ponoszenie odpowiedzialności za przejawiane zachowania. Na kompetencje składa się zbiór doświadczeń, cech, umiejętności i wiedzy, który przyczynia się do skutecznego wykorzystywania mediacji w procesie wspomagania dochodzenia stron konfliktu do satysfakcjonującego porozumienia. Kompetencje mediacyjne niezbędne są do efektywnego wykonywania pracy pośrednika, a w kontekście osobistym do poprawy jego psychospołecznego funkcjonowania” (Lewicka-Zelent, 2012, s. 47).

Kandydat na asystenta rodziny posiada wykształcenie wyższe na jednym z kierunków: pedagogika, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie lub praca socjalna (art. 12, Dz.U. 2011 nr 149, poz. 887), co skłania do przypuszczenia, że wielu absolwentów tychże kierunków studiów uczestniczyło w zajęciach akademickich, w ramach których poruszano zagadnienia związane z mediacją. Osoby zainteresowane tą tematyką mogą również zgłębiać swoją wiedzę dzięki uczestniczeniu w studiach podyplomowych, których celem jest kształcenie profesjonalnych mediatorów. Poza tym asystenci rodziny mają możliwość podejmowania innych form kształcenia z tego zakresu, tj. szkoleń i kursów mediacyjnych, zwłaszcza tych dotyczących konfliktów rodzinnych, z którymi najczęściej mają do czynienia

we wspieranych rodzinach. Sami klienci asystentów twierdzą, że powinni oni doskonale wykorzystywać w swojej pracy techniki mediacyjne, w tym parafrazować (Krasiejko, 2012, s. 100, 125).

W zaprezentowanym wymiarze asystenci są specjalistami, którzy posiadają wysoki poziom kompetencji mediacyjnych wykorzystywanych w pracy z klientami i członkami ich rodzin (schemat 3).



SCHEMAT 3. Asystent jako kompetentny pracownik

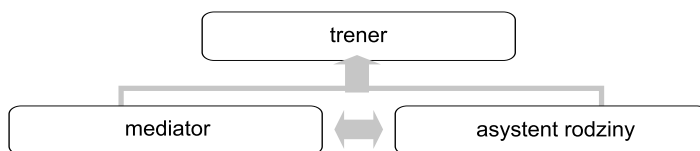
ASYSTENT RODZINY I MEDIATOR JAKO TRENERZY KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH KLIENTÓW

Izabela Krasiejko i Anna Imielińska (2011, s. 169, 174, 176) zwracają uwagę, że asystent rodziny bierze udział w procesie wspierania członków rodziny między innymi podejmując działania zmierzające do poprawy ich relacji między sobą, ale także osobami spoza systemu rodzinnego. Niemniej jednak nie może on przejmować odpowiedzialności za ich postępowanie, gdyż jego rola nie sprowadza się do ich wyręczania, a wspomaganie w procesie zwiększania ich samodzielności. Stąd wynika potrzeba rozwijania u jego klientów umiejętności radzenia sobie z problemami (Szpunar, 2011, s. 130), w tym z konfliktami. W takiej sytuacji asystent rodziny może pełnić funk-

cję trenera kompetencji społecznych. Podczas szkoleń diagnozuje klienta w zakresie jego zasobów osobistych i społecznych, potrzeb, doświadczanych problemów, stanowiących podstawę przyszłych działań wspierających rodzinę (Retowski Dębska-Cenian, Paracka, 2011, s. 84).

Asystent zawiera z rodziną kontrakt, w którym ustala harmonogram planowanych oddziaływań, wśród których ważne miejsce zajmuje rozwijanie kompetencji społecznych członków rodziny, w tym tych komunikacyjnych (Łangowska, Pakólska, 2011, s. 42–43) i mediacyjnych (Lewicka-Zelent, 2012, s. 47). Odpowiednio zaaranżowane zajęcia szczególnie są kierowane do nieprzystosowanych członków rodziny. Poza tym Adam Miller (2011, s. 163) wskazuje, że odsetek dzieci z rodzin intensywnie wspieranych rzadziej trafia do placówek opiekuńczo-wychowawczych. Bardziej komunikatywni rodzice mają większe szanse na zatrzymanie dzieci przy sobie. Jeśli potrafią oni konstruktywnie rozwiązywać konflikty wzrasta prawdopodobieństwo, że nie będą oni stosowali przemocy wobec innych członków rodziny. Przyjmując za Izabelą Krasiejko (2012, s. 17), że kompetencje komunikacyjne stanowią zasoby rodziny, należy dbać o podtrzymanie pozytywnych relacji rodzinnych – więzi małżeńskich oraz w diadzie rodzic–dziecko. A. Walczak dodatkowo zwraca uwagę na wysoki poziom kompetencji społecznych, w tym mediacyjnych i umiejętności łagodnego rozwiązywania konfliktów ułatwia współpracę klienta z asystentem (Szpunar, 2011, s. 124).

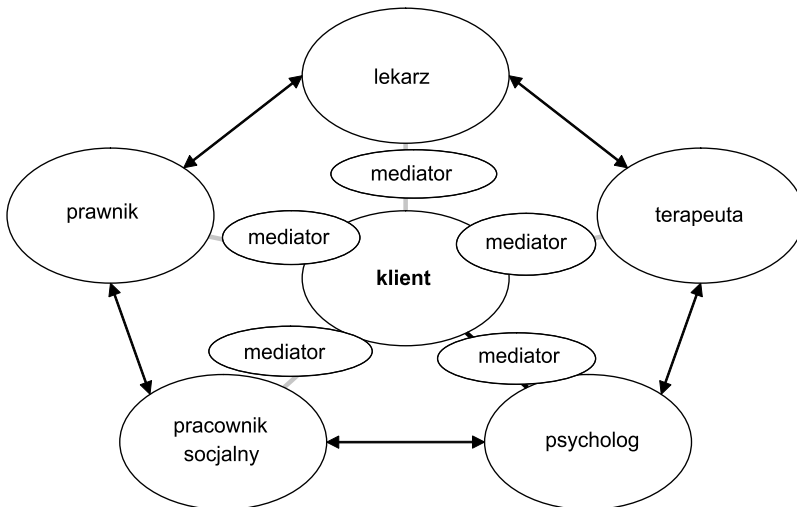
W zaprezentowanym ujęciu mediatorzy oraz asystenci występują w relacji partnerskiej w procesie kształcenia, a następnie udzielania wsparcia klientom na drodze usamodzielniania się (schemat 4).



SCHEMAT 4. Asystent rodziny jako trener kompetencji mediacyjnych

ASYSTENT RODZINY JAKO ŁĄCZNIK MIĘDZY KLIENTEM A INNYMI SPECJALISTAMI

Asystent rodziny zobligowany jest do współpracy z „podmiotami i osobami specjalizującymi się w działaniach na rzecz dziecka i rodziny” (art. 15 pkt. 18 Dz.U. 2011 nr, 149 poz. 887). Współpraca ta może polegać na przekazywaniu przez asystenta informacji klientowi o możliwości skorzystania przez niego ze wsparcia innych profesjonalistów. Dokonuje on również wstępnego rozeznania, na ile osoba wspierana potrzebuje pomocy terapeuty, lekarza, psychologa czy mediatora. Ponadto czerpie od specjalistów wiedzę, którą wykorzystuje w pracy z klientem i jego rodziną. Wyniki badań Krasiejko (2012, s. 98) świadczą o tym, że asystent rodziny staje się pewnym łącznikiem, pośrednikiem między klientami a specjalistami, którzy wieloaspektowo pracują z nimi. Jego rolą jest zwiększanie ich motywacji do korzystania z oferowanych im form wsparcia (np. terapii czy mediacji). Na schemacie 5 ukazano zależności między klientem, mediatorem i innymi przykładowymi specjalistami, aczkolwiek warto podkreślić, że ta sieć powiązań dotyczy każdej osoby z każdą. Oznacza to, że



SCHEMAT 5. Asystent jako pośrednik między specjalistami

prawnik nie tylko współpracuje z mediatorem, pracownikiem socjalnym i lekarzem, ale także terapeutą i psychologiem (i na zasadzie analogii pozostali profesjonaliści).

ZAKOŃCZENIE

W pracy asystenta rodziny istotne jest wzmocnienie u klienta poczucia kontroli wewnętrznej i odpowiedzialności za swoje postępowanie, gdyż często korzysta on z mechanizmów usprawiedliwiania się, przerzucając tym samym winę za swój los na innych ludzi i niesprzyjające sytuacje życiowe (Szpunar, 2011, s. 99). Okazję do zwiększania poczucia odpowiedzialności stanowi mediacja, podczas której strona konfliktu stara się uczynić zadość skrzywdzonej osobie (Lewicka-Zelent, 2015, s. 155). Ponadto może być ona pomocna w zapobieganiu wyuczzonej bezradności, często charakteryzującej klientów asystenta rodziny. Podczas spotkania mediacyjnego samodzielnie poszukuje on rozwiązania problemowej sytuacji, a nie biernie czeka na działanie innych osób, które wyręczają go w procesie podejmowania trudnych życiowo decyzji.

Asystent rodziny, wspierając swoich klientów, pełni różne funkcje bezpośrednio związane z mediacją. Czasami jest mediatorem, innym razem edukatorem w zakresie mediacji, specjalistą o wysokim poziomie kompetencji mediacyjnych, trenerem lub pośrednikiem między innymi profesjonalistami udzielającymi pomoc rodzinom wymagającym wsparcia społecznego.

Ważne jest, aby zarówno asystent rodziny, jak i mediator nie byli osobami, które uosabiają niemoc klientów (Szpunar, 2011, s. 127). Przeciwnie ich sposób pracy powinien upewniać ich, że posiadają zasoby, które pomogą im odzyskać utraconą równowagę życiową w różnych sferach życia.

Trudno zaprzeczyć, że niezależnie od wykonywanego zawodu związanego z udzielaniem pomocy innym ludziom (najczęściej jedno specjalistycznego) oczekiwania społeczne są bardzo duże. Niemniej jednak asystent rodziny nie musi być mediatorem (choć może nim być), ale posiadane przez niego kompetencje mediacyjne pomogą mu tylko postawić klientowi rzetelną diagnozę, zrozumieć jego potrzeby (Bernaś, Trojanowski, Tworek, 2014, s. 54), a następnie udzielić mu odpowiedniego wsparcia.

Błędem byłoby wskazywanie granic między mediatorem a asystentem rodziny. Nie zachodzi między nimi relacja podrzędności i nadrzędności. Występujący związek ma charakter równorzędności i partnerstwa. Zarówno asystent, jak i mediator wykonują ważne działania pomocowe na rzecz rodziny i żadnego z nich nie można deprecjonować, gdyż może to wyzwoić obopólną niechęć i pobudzić działania rywalizacyjne. Modelowy system wsparcia rodziny musi opierać się na podmiotowej współpracy równoprawnych profesjonalistów.

BIBLIOGRAFIA

- Bernaś, M., Trojanowski, P., Tworek, I. (2014). *Problemy wdrożeniowe asystencji rodzinnej w świetle doświadczeń i opinii jej adeptów i ich opiekunów*. Wrocław: Wydawnictwo Fundacja In Posterum.
- Cybulko, A. (2009). Konflikt. W: E. Gmurzyńska, R. Morek, *Mediacje. Teoria i praktyka* (s. 51–87). Warszawa: Wolters Kluwer.
- Chimicz, D. (2015). Rodzina – system wzajemnych powiązań. W: A. Lewicka-Zelent, K. Korona, *Dziecko a rozwód. Bajki dla dzieci rozwodzących się rodziców* (s. 64–85). Warszawa: Difin.
- Czerepaniak-Walczak, M. (1995). *Między dostosowaniem a zmianą. Elementy emancypacyjnej teorii edukacji*. Szczecin: Wydawnictwo US.
- Górska-Oleszczuk, J. (2014). Rodzina jako system porozumiewania się. W: J. Zimny, *Rodzina. Powołanie – zadania – zagrożenia* (s. 163–173). Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.
- Grudziwska, E., Lewicka-Zelent, A. (2015). *Kompetencje mediacyjne w profesji pracownika socjalnego*. Warszawa: Difin.
- Gutka, J.A. (2014). Małżeństwo i rodzina na tle współczesnych zagrożeń. W: J. Zimny, *Rodzina. Powołanie – zadania – zagrożenia* (s. 151–173). Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.
- Husarz, R. (2014). Znaczenie rodziny we współczesnych świecie. W: J. Zimny, *Rodzina. Powołanie – zadania – zagrożenia* (s. 143–150). Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.
- Jakóbczyk, M. (2014). Walka z tradycyjnym modelem rodziny we współczesnym świecie. Przyczyny i skutki. W: J. Zimny, *Rodzina. Powołanie – zadania – zagrożenia* (s. 129–141). Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.
- Kodeks Etyki Mediatora* (2006). www.mediator.org.pl, data dostępu: 12.03.2019. Warszawa: PCM.
- Krasiejko, I., Imielińska, A. (2011). Efektywność asystentury rodziny na podstawie badań przeprowadzonych w MOPS w Częstochowie. W: M. Szpunar, *Asystentura rodziny. Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście*

- projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”* (s. 165–206). Gdynia: Wydawnictwo UG.
- Krasiejko, I. (2012). *Metodyka działania asystenta rodziny. Różne modele pracy socjalnej i terapeutycznej z rodziną*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Krasiejko, I. (2013). *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Lewicka-Zelent, A. (2012). *Obniżanie poziomu przemocy i lęku młodzieży gimnazjalnej*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Lewicka-Zelent, A. (2014). *Analiza zasobów osobistych uczestników szkolnego warsztatu mediacyjnego*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Lewicka-Zelent, A. (2015). *Uwarunkowania gotowości nieletnich do zadośćuczynienia w paradygmacie sprawiedliwości naprawczej*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Łangowska, K., Pakólska, A. (2011). Projekt systemowy „Rodzina bliżej siebie” – impuls do samozmiany klientów gdańskiego MOPS. W: M. Szpunar, *Asystentura rodziny. Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”* (s. 41–52). Gdynia: Wydawnictwo UG.
- Miller, A. (2011). Analiza sytuacji beneficjentów ostatecznych projektu „Rodzina bliżej siebie” po zakończeniu udziału w projekcie. W: M. Szpunar, *Asystentura rodziny. Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”* (s. 151–163). Gdynia: Wydawnictwo UG.
- Muszyńska, A. (2010). *Naprawienie szkody wyrządzonej przestępstwem*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Retowski, S., Dębska-Cenian, A., Paracka, A. (2011). Ogólna charakterystyka społeczna i psychologiczna odbiorców pogłębionej i intensywnej pracy socjalnej. W: M. Szpunar, *Asystentura rodziny. Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”* (s. 67–85). Gdynia: Wydawnictwo UG.
- Szpunar, M., 2011, Znaczenie asystentury rodzin i działań projektowych „Rodzina bliżej siebie” realizowanych w MOPS w Gdyni w recepcji jej beneficjentów. W: M. Szpunar, *Asystentura rodziny. Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”* (s. 87–136). Gdynia: Wydawnictwo UG.
- Świdarska, M. (2013). *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie. Studia i Monografie, 40*. Łódź: Wydawnictwo SAN.
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2011 nr 149, poz. 887).

MEDIATION IN THE WORK OF A FAMILY ASSISTANT

ABSTRACT

Mediation is used more and more commonly by specialists in working with other people. Its principles are used by teachers, lawyers, social workers, probation officers etc. Rarely, however, it is presented in the context of tasks performed by family assistants. The aim of the article is to reflect on the possibilities of using it by these specialists working in a family environment where institutional support is necessary. Preliminary considerations concern the specifics of the needs of the modern family and the assumptions of the restorative justice paradigm in the field of mediation – one of its constructive forms of conflict resolution. Literature review allows to indicate the place of mediation in the work of family assistants in the aspect of: formally and informally fulfilling the role of mediator, transferring knowledge about mediation to clients, developing clients' social competences and cooperation with other family support specialists.

Keywords: mediation, family assistants, family