

Przedmowa (od Autorów)

Niniejsza publikacja jest nie tylko monografią naukową, ale i praktyczną – kolejnym owocem naszych wieloletnich zainteresowań konfliktami i sporami oraz nieinwazyjnymi sposobami ich rozwiązywania.

Do jej napisania skłoniła nas metodologiczna i praktyczna potrzeba nowego opracowania i usystematyzowania wiedzy w zakresie polubownego rozwiązywania konfliktów pod kątem specyficznej i doniosłej społecznie aktywności zawodowej pracowników socjalnych, zwłaszcza w sytuacji ustawowego projektowania/wprowadzania jednej z nowych specjalności zawodowych pracowników socjalnych – mediatora socjalnego.

Niebagatelne znaczenie miały także doświadczenia zdobyte podczas kształcenia w zakresie polubownych form rozwiązywania konfliktów wielu pracowników socjalnych z Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej Województwa Śląskiego, które wzbudziły w nas sympatię i szacunek, dodatkowo motywując do napisania specjalistycznej monografii adresowanej zwłaszcza do tej grupy zawodowej.

Do katalogu kompetencji pracownika socjalnego – oprócz metodyki i technik pracy socjalnej – należą bowiem także umiejętności związane ze skutecznym komunikowaniem się i stawianiem prawidłowej diagnozy sytuacji konfliktowej, a także ze zdolnością zachowania odpowiedniego dystansu emocjonalnego do konkretnej sprawy.

Stąd też w pracy przedstawiono uniwersalną wiedzę w zakresie komunikacji, psychologii konfliktów oraz form ich polubownego opanowywania poprzez tzw. alternatywne rozwiązywanie sporów (ADR), uwzględniając ich zastosowanie w zawodzie pracownika socjalnego w kontekście relewantnych regulacji prawnych. Celem publikacji było zwłaszcza uporządkowanie i pogłębienie wiedzy na temat negocjacji i mediacji, której elementy wielu pracowników socjalnych zapewne już intuicyjnie stosuje w praktyce.

Rozdział pierwszy zawiera krótki rys historyczny pomocy społecznej w Polsce, wprowadzenie do aktualnych regulacji prawnych w tej materii oraz ról i zadań pracownika socjalnego. Dokonano w nim także próby połączenia opisu genezy pomocy społecznej z aksjologią systemu prawnego.

Rozdział drugi dotyczy pojęcia oraz rodzajów konfliktu jako zjawiska leżącego u podstaw powstawania sporów, jak również ich rozwiązywania, zwłaszcza za pomocą negocjacji i mediacji. W ramach klasyfikacji konfliktów uwzględniono ich typy występujące w pracy socjalnej. Przedstawiono też pojęcie alternatywnego rozwiązywania sporów oraz opisano – oparte w mniejszym lub większym stopniu na negocjacjach – podstawowe formy ADR.

W rozdziale trzecim zawarto uniwersalne kwestie dotyczące komunikacji w konflikcie. W kontekście bowiem rozwiązywania konfliktu i wynikłego zeń sporu drogą

negocjacji czy mediacji komunikacja ma fundamentalne znaczenie. Wiedza z zakresu komunikacji jest niezwykle szerokim zagadnieniem, ponieważ komunikacja stanowi podstawę kształtowania stosunków międzyludzkich oraz służy przekazywaniu i odbieraniu werbalnych i pozawerbalnych komunikatów dotyczących różnorodnych kwestii, w tym tak istotnych jak ujawnianie potrzeb, oczekiwań, uczuć, emocji czy interesów własnych lub innych. W niniejszej pracy starano się uporządkować najważniejsze pojęcia, funkcje, modele, prawidłowości i zasady nią rządzące w celu umożliwienia bardziej świadomego komunikowania się. Dodatkowo szczególną uwagę poświęcono specyfice dyskursu integracyjnego obecnego podczas negocjacji kooperacyjnych i mediacji, a także psychologicznej transformacji personalnej jego uczestników, którą może on stymulować.

Rozdział czwarty przedstawia uniwersalną wiedzę na temat istoty negocjacji. Opisano w nim problematykę celów rokowań, kadrowania problemów spornych oraz strategii i technik negocjacyjnych. Następnie przedstawiono kwestie dotyczące przygotowania negocjacji i ich etapów. Rozdział wieńczy rozważania na temat impasu i jego przełamywania podczas pertraktacji.

Kolejne rozdziały – piąty i szósty – zawierają uniwersalną wiedzę o mediacji, nadającą się co do zasady do aplikowania, bez względu na podłoże sporu czy rodzaj mediacji. Rozdział piąty dotyczy teorii mediacji – pojęcia, celów oraz zasad i standardów jej prowadzenia. Natomiast rozdział szósty poświęcony jest praktyce mediacyjnej – roli i kompetencji mediatora oraz kwestii przebiegu postępowania mediacyjnego.

Rozdział siódmy odnosi ogólną wiedzę na temat negocjacji do regulacji i realiów polityki oraz pomocy społecznej w kontekście instytucji kontraktu socjalnego.

Rozdział ósmy czyni podobnie z wiedzą o mediacji, przenosząc ją na grunt aktywności pracownika socjalnego. Z uwagi na to, że mediacje socjalne stanowią *novum* i wciąż pozostają w sferze *de lege ferenda*, rozdział ten nosi szczególnie autorski i pionierski charakter. Stanowi próbę wskazania obszarów mediacji w pomocy społecznej, zaproponowania modelu mediacji socjalnej oraz omówienia korzyści z tego rodzaju mediacji, jak i przeciwwskazań do niej.

Zamykający monografię rozdział dziewiąty stanowi – tytułem dopełnienia – przegląd polskich regulacji prawnych dotyczących negocjacji oraz mediacji sądowej i pozasądowej, z którymi najczęściej w praktyce mogą spotkać się pracownicy socjalni lub beneficjenci pomocy społecznej.

Mamy nadzieję, że praca ta będzie stanowiła nie tylko monografię naukową, ale również przydatną pomoc dydaktyczną i praktyczną oraz wkład w promocję polubownych form rozwiązywania sporów, których renesans obejmuje wciąż nowe obszary naszej rzeczywistości społecznej.

Zamykając przedmowę, pragniemy serdecznie podziękować:

- za otrzymaną życzliwość – Prof. dr. hab. Stanisławowi Niteckiemu i Prof. dr. hab. Lidii Zacharko;

- za rady dotyczące kwestii praktycznych spotkanym podczas szkoleń i pracy nad książką pracownikom socjalnym, a w szczególności:

Pani Marlenie Turlewicz (Puławy),

Pani Krystynie Drewniak (Sosnowiec),

Pani Joannie Tekieli (Blachownia),

Pani Jolancie Roweckiej (Zawiercie),

oraz Regionalnemu Ośrodkowi Polityki Społecznej Województwa Śląskiego, w szczególności:

Pani Marietcie Helce (Zastępca Dyrektora ROPS Województwa Śląskiego)

Pani Karolinie Jaworskiej (Zastępca Kierownika Działu Organizacji Szkoleń i Pracy ROPS Województwa Śląskiego),

za współpracę przy realizacji studiów podyplomowych na kierunku Mediacje i negocjacje społeczne, w ramach projektu systemowego: *Kształcenie i doradztwo dla kadr pomocy i integracji społecznej województwa śląskiego*.

Anna Kalisz dedykuje niniejszą książkę swojemu Tacie, Kazimierzowi, którego koncyliacyjna natura może być wzorem dla każdego mediatora.

Adam Zienkiewicz dedykuje niniejszą książkę najbliższej Rodzinie – Żonie, Córkom, Rodzicom i Bratu.

Pszczyna – Olsztyn, luty – wrzesień 2014 r.