

dr Maria J. Zajączkowska

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy

październik 2006

Mediowanie jako kompetencja komunikacyjna pracownika socjalnego

1. Kompetencje zawodowe pracownika socjalnego wobec wyzwań współczesności

Wobec ogromnego tempa przemian społecznych, szybkiego rozwoju techniki i jednocześnie rozwarstwienia społecznego, które tworzy ogromne podziały wśród mieszkańców naszego kraju, wiele polskich rodzin nie umie mobilizować swoich sił i dostosowywać się do trudnych warunków życia. Zagrożenie biedą prowadzi do utraty poczucia bezpieczeństwa, budzi poczucie bezradności, powoduje złość i agresję, konflikty w rodzinie.

Również rola zawodowa polskiego pracownika socjalnego znajduje się w trakcie istotnych przemian, związanych ze zmianami społecznymi prawnymi i ekonomicznymi zachodzącymi w naszym kraju. Mimo to ciągle jeszcze pracownik socjalny jest postrzegany przez większość społeczeństwa jako osoba zajmująca się głównie sporządzaniem wywiadów środowiskowych oraz kwalifikowaniem osób i rodzin do korzystania ze świadczeń pomocy społecznej. O innych formach pomocy świadczonej przez pracowników socjalnych mówi się niewiele bądź wcale.

Tymczasem Ustawa o pomocy społecznej nakłada na pracownika socjalnego obowiązek wykazania się odpowiednim wykształceniem oraz kwalifikacjami w dziedzinie myślenia problemowego, konstruktywnego oraz umiejętności rozwiązywania konfliktów, które nieustannie towarzyszą jego pracy. Założenia ustawy (wielokrotnie nowelizowanej) podkreślają, że pracownik socjalny powinien być nie tylko urzędnikiem, który prowadzi wywiad i przyznaje jedną z form pomocy zagwarantowanej w ustawie, ale powinien stać się diagnostą, profilaktykiem lokalnych

problemów społecznych, animatorem zmian środowiskowych oraz osobą pobudzająca aktywność społeczną. Powinien też dążyć do rozbudowy infrastruktury socjalnej, a także zapobiegać procesowi marginalizacji osób i grup oraz przeciwstawiać się negatywnym zjawiskom w środowisku lokalnym (*Korlak-Lukasiewicz 2003*).

Działalność zawodowa pracowników socjalnych, precyzowana jako “praca socjalna” wiąże się z celową i zorganizowaną pomocą udzielaną niewydolnym ekonomicznie, społecznie lub fizycznie członkom współczesnego społeczeństwa. Praca socjalna jest specyficzną działalnością zawodową mającą na celu lepszą adaptację osób, rodzin, grup i środowiska społecznego, w jakim żyją oraz rozwijania poczucia godności osobistej i odpowiedzialności jednostek na drodze odwoływania się do potencjalnych możliwości poszczególnych osób, do powiązań między nimi a także sił i środków społecznych (*Szatur-Jaworska 1995*). To mające swoje historyczne korzenie rozumienie działalności socjalnej jest aktualne do dzisiaj, choć ulega ono pewnej modyfikacji z racji postępujących zmian społecznych na świecie. Także wyznaczone cele poddawane są na bieżąco korekcie nie tylko ze względu na przenoszenie punktu ciężkości z jednych na drugie, ale także ze względu na zwiększanie się ich liczby.

Stopniowo powiększa się repertuar technik pracy, opartych na kontaktach interpersonalnych między pracownikami socjalnymi a osobami wspomaganymi, zwanymi “klientami” lub “użytkownikami usług”. Doszły do nich w ostatnich latach takie jak psychochoterapia, poradnictwo, mediacja, rzecznictwo.

Kompetentny, a zarazem odpowiadający współczesnym wyzwaniom pracownik socjalny, jako profesjonalista powinien skupić się przy wykonywaniu swojej pracy na:

- wzmacnianiu w ludziach zdolności do rozwiązywania problemów, radzenia sobie w trudnych sytuacjach i rozwoju osobistego;
- doskonaleniu zdolności ludzi do prawidłowych stosunków i interakcji z innymi;
- skutecznym interweniowaniu na rzecz jednostek i grup najsłabszych, dyskryminowanych lub marginalizowanych z powodu niedostosowania, niepełnosprawności, choroby, ubóstwa etc.;
- sprzyjaniu efektywnemu, sprawiedliwemu i humanitarnemu działaniu służb zapewniających jednostkom, grupom środki, świadczenia i możliwości pomocy;
- tworzeniu nowych lub ulepszaniu istniejących systemów wsparcia, zapewniających pomoc i trafniej zaspokajających oczekiwania podopiecznych i klientów (*Skidmore, Thockeray 1996*).

Dla zrealizowania owych założeń pracownik socjalny zmuszony jest pełnić wiele ról, m.in.: pomocnika, ratownika, doradcy, informatora, pośrednika, animatora, reformatora, badacza, koordynatora, mistrza oraz ucznia.

Fakt, iż nie każdy pracownik socjalny realizuje wszystkie ze wskazanych ról, jest naturalną konsekwencją różnic w zakresie przygotowania merytorycznego, doświadczenia zawodowego, a także cech osobowościowych. Stan taki jest implikowany także zakresem potrzeb związanych z indywidualnymi przypadkami pomocobiorców (*Żakiewicz 2001*).

Tymczasem kontrowersje budzi już sam problem systematyzacji wiedzy teoretycznej w pracy socjalnej, ze względu chociażby na zróżnicowanie adresatów świadczeń i form działań pomocowych (od opieki prenatalnej do opieki (pomocy) ludziom w wieku starczym). Stan ten powoduje, że nie ma jednej dyscypliny, do której odwołuje się pragmatyka pracy społecznej, ponadto nie ma jasno określonych wzorów interpretacji, które pozwoliłyby tę wiedzę jednoznacznie kategoryzować i aplikować w sferze profesjonalnego działania (*Kantowicz 2001*).

Czynnikami składającym się na kompetencje profesjonalne pracownika socjalnego są jego umiejętności (poza wiedzą teoretyczną). Można je podzielić na trzy grupy: pierwsza obejmuje umiejętności związane ze skutecznym komunikowaniem się i łatwość nawiązywania kontaktu z klientem, słuchania czy wysłuchania, prowadzenia rozmowy. Drugą kategorię stanowią umiejętności związane z metodyką i techniką pracy socjalnej: umiejętność oceny sytuacji klienta, podejmowania decyzji i szybkiej interwencji, a także postawienia diagnozy. Trzecia grupa to te umiejętności, które dotyczą sprawności działania pracownika socjalnego. Jest to zarówno umiejętność zorganizowania pracy, jej systematyczności czy planowania czasu, jak i umiejętność koordynowania działań wszystkich partnerów współpracujących z pomocą społeczną w zaspokajaniu potrzeb klientów. Jest to także umiejętność utrzymania emocjonalnego dystansu do sprawy i chłodniejszego na nią spojrzenia, rozładowywania wewnętrznych napięć i radzenia sobie z wypaleniem zawodowym.

Obraz pracownika będącego profesjonalistą w swoim zawodzie dopełniają pożądane postawy, jakie powinien prezentować i cechy charakteru, jakie powinien mieć. Oprócz ciepła, otwartości i cierpliwości, niezwykle istotne są też: życzliwość, odpowiedzialność, lojalność, prawdomówność, wyrozumiałość i tolerancja (*Korlak-Lukasiewicz 2003*). Pracownik socjalny musi odznaczać się wysokim stopniem wrażliwości na potrzeby jednostki i jej sytuację życiową. Empatia jest własnością pożądaną u wszystkich pracujących z ludźmi (*Sutton 2004*).

Dla sprostania wymogom zawodowym istnieje zatem konieczność wszechstronnego przygotowania pracownika socjalnego, który w swej działalności spotyka się z różnymi przypadkami i musi być gotowy do szerokiego pełnienia różnych ról zawodowych z obszernego katalogu.

Urealnia to postulat wydłużenia procesu kształcenia pracowników socjalnych i podwyższania jego poziomu. Stawiane wymagania rodzą konieczność systematycznego szkolenia oraz potrzebę doskonalenia różnych umiejętności, w tym skutecznej komunikacji interpersonalnej w różnych sytuacjach.

2. Znaczenie znajomości podstawowych zasad komunikacji interpersonalnej w pracy socjalnej

Za Z. Nęckim (w literaturze z zakresu stosunków międzyludzkich istnieje ponad 200 definicji komunikacji społecznej) przyjąć można, iż podstawowym celem komunikacji jest koordynacja zachowań instrumentalnych i interpersonalnych osób podejmujących aktywność komunikacyjną. Intencją podstawową jest wzajemne oddziaływanie poprzez wymianę znaków słownych i bezsłownych (Nęcki 1996). Idąc dalej można przyjąć, że komunikacja społeczna jest procesem wytwarzania, przekształcania i przekazywania informacji pomiędzy jednostkami, grupami i organizacjami społecznymi, którego celem jest stałe i dynamiczne kształtowanie, modyfikacja bądź zmiana wiedzy, postaw i zachowań, w kierunku zgodnym z wartościami i interesami oddziałujących na siebie podmiotów (Dobek-Ostrowska 2002).

Kompetencja komunikacyjna pracownika socjalnego opiera się na wiedzy i posługiwaniu się nią w sytuacjach komunikacyjnych, adekwatnie do warunków i uczestników tej sytuacji. Pracownik socjalny pracujący z jednostką, rodziną lub inną grupą ma do czynienia z różnymi odbiorcami swoich komunikatów. Pochodzą oni z różnych środowisk, posługują się różnymi językami (kodami), prezentują szeroki wachlarz problemów, funkcjonują w trudnych relacjach społecznych. Podopieczni to ludzie o najróżniejszych doświadczeniach, pochodzący z różnych kręgów kulturowych: osoby w podeszłym wieku, rodziny z dziećmi zaniedbanymi, maltretowanymi, młodociani przestępcy, dorośli przestępcy, osoby niepełnosprawne, osoby cierpiące emocjonalnie. Takie osoby łatwo zranić. Podopieczni mogą być uwrażliwieni na objawy profesjonalności i wyższości “mogą więc wyczuwać subtelności z których pracownik socjalny nie zdaje sobie sprawy” (Sutton 2004).

Przedstawiciel opieki społecznej musi wzbudzić ich zaufanie, umieć zrozumieć (zdekodować) ich komunikaty i przekazać w sposób zrozumiały dla nich swoje. Tę różnorodność relacji komunikacyjnych wyznaczają sytuacje, w które z racji wykonywanych zadań socjalnik musi wejść. Dlatego też powinien poznać zasady skutecznej, nowoczesnej komunikacji interpersonalnej, ponieważ “zdolność nawiązywania i podtrzymywania więzi z innymi ludźmi jest pracownikom socjalnym, kuratorom sądowym i animatorom życia społeczności lokalnej absolutnie niezbędna (Sutton 2004).

Komunikowanie w sytuacjach istnienia bariery językowej i kulturowej powinno polegać na : redukcji poziomu stresu poprzez wsparcie niewerbalne, uproszczenie języka nadawcy, upewnieniu się co do zrozumienia komunikatu przez odbiorcę (*Sutton 2004*). Komunikowanie z różnymi grupami kulturowymi (np.z klientami upośledzonymi umysłowo, z osobami w podeszłym wieku, z dziećmi i młodzieżą) rodzi inne doświadczenia kulturowe, zmieniając stosunek do nich. Każde uznać ograniczenie własnej wiedzy dotyczącej innej kultury (*Zajązkowska 2003*).

Dzięki właściwej komunikacji, dostosowanej do możliwości odbiorcy, pracownik socjalny może poznać każdego klienta: jego przeszłość i rodzaj zaburzenia, dać czas na zorientowanie się w sytuacji, przypominać o spotkaniach, towarzyszyć, wspierać, korygować delikatnie błędy, słuchać jak najwięcej, przedstawiać się nieformalnie, zapamiętywać imiona, tworzyć w przypadku młodzieży nieformalną, luźną atmosferę (*Sutton 2004*).

A nade wszystko zachowywać spokój i uprzejmość, szczególnie w trudnych sytuacjach, np konfliktów w środowisku klienta. Konflikt interpersonalny to zjawisko procesualne, złożone z szeregu epizodów, sprzecznych celów, interesów, wzajemnego wpływu partnerów na siebie i charakterystyczny układ powiązań między epizodami. Procesy konfliktowe mogą być konstruktywne i destruktywne. Są szkołą społecznego współżycia, w której partnerzy uczą się walczyć o swoje dążenia, dobierając właściwe strategie. Nie ulega wątpliwości, że konflikt jest sytuacją trudną.

3. Pracownik socjalny jako uczestnik konfliktów podopiecznych

Są ludzie, którzy z racji zajmowanych pozycji muszą mieszać się w konflikty innych. Należą do nich sędziowie, ludzie zarządzający grupami pracowników, politycy, rodzice, nauczyciele czy też zawodowi mediatorzy. Także pracownik socjalny.

Będąc trzecią, niezaangażowaną osobą, może on działać na zaproszenie bądź też bez takiego zaproszenia, może działać formalnie bądź też nieformalnie, działać w swoim imieniu bądź w imieniu jakiejś organizacji, może posiadać różny stopień neutralności. Te wszystkie elementy decydują o formie interwencji “wmieszania się” w konflikt. Interwencja w zaistniały spór to sekwencje działań, kolejno po sobie następujących (*Chetpa, Witkowski 1999*). Żeby to “mieszanie” się nie przyniosło szkodliwej, destrukcyjnej eskalacji już wzbudzonego konfliktu, powinien działać on w sposób przemyślany i racjonalny.

Istnieje szereg metod rozwiązywania sporów przy udziale osób trzecich – neutralnych. Niektóre z nich są mocno nastawione na cel, inne także na przebieg samego procesu:

- **ADMONICJA** – to wywieranie pośredniego nacisku na strony konfliktu. Może przyjmować formę pouczenia, wyrażenia niezadowolenia z zaistniałej sytuacji bądź też odwrócenia uwagi od przedmiotu sporu dzięki odwołaniu się do nadrzędnych interesów.
- **KONCYLIACJA** – to wysuwanie konkretnych propozycji rozwiązania sporu do każdej ze stron. Ma na celu zachęcenie do konstruktywnego rozwiązania problemu. Metoda ta ma charakter dyplomatyczny.
- **MODERACJA** – jest szczególnie skuteczna, gdy między stronami występują silne negatywne emocje. Zadaniem moderatora jest przyjmowanie na siebie złości, gniewu i wzajemnej niechęci. Dopiero gdy uda się opanować emocje, można zacząć zmieniać relacje między stronami sporu.
- **ARBITRAŻ** – to oddanie sporu w ręce osoby trzeciej. Arbiter rozsądza go według swojego uznania, narzucając gotowe rozwiązanie.
- **INKWIZYCJA** – można ją określić jako śledztwo, w wyniku, którego prowadzący proces decyduje o rozwiązaniu sporu. Charakterystyczne dla inkwizycji jest to, że narzuca nie tylko wynik konfliktu, ale także sposób jego prowadzenia.
- **MEDIACJA**- *mediare*- z łacińskiego oznacza “być w środku”. Jest najskuteczniejszą metodą rozwiązywania konfliktów przez osobę trzecią. Mediator identyfikuje różnice dzielące strony i pomaga im dojść do porozumienia (*Chęłpa-Witkowski 1999*).

Szczególnie atrakcyjnym sposobem działania wydaje się mediacja. Mediacja (z łac. *mediatio* - pośrednictwo) to dowolne i poufne porozumienie się stron znajdujących się w konflikcie w obecności osoby trzeciej, bezstronnej i neutralnej czyli mediatora, który pomaga im dojść do porozumienia. Mediacja ukierunkowuje strony na wspólne rozwiązywanie problemów, to znaczy takie postępowanie, które ma naprawić to wszystko, co da się naprawić.

Podstawą skutecznego negocjowania jest kreatywny dialog w relacji dwustronnej, a mediacja – to jakby wymiar trzeci dwustronnego dialogu. Kreatywny dialog jest instrumentem osiągnięcia dobrego celu, umiejętnością budowania mostów ponad charakterami oraz racjami, ponad rozbieżnością roszczeń i interesów, jest dorastaniem w obywatelskiej mentalności do tego, by częściej godzić się metodycznie niż żywiołowo kłócić. (*Folta 2003*)

“Mediacja (postępowanie mediacyjne) to dobrowolne i poufne porozumiewanie się stron znajdujących się w konflikcie w obecności bezstronnej i neutralnej trzeciej osoby- mediatora. Mediacja ma na celu dojście do ugody, która zadowala obie strony” (*Kodeks Etyki Mediatora 2001*). Nadrzędnym celem mediacji jest pojednanie. Pozwala na odreagowanie konfliktu poprzez czynne włączenie się stron. “Mediacja prowadzi do zrównoważenia winy sprawcy i krzywdy ofiary,

wprowadzenia nowej równowagi, do naprawy więzi społecznych, które zostały naruszone. Mediacja daje możliwość, by stare emocje budowały nowe, pomaga zobaczyć punkt widzenia drugiej osoby, pozwala zachować twarz, pokazując, że nie ma zwycięstwa jednej strony nad drugą” (Sosnowska 2001).

Zasady, które obowiązują mediatora, bliskie są regułom podstawowym pracy socjalnej, i mogą stanowić jedną z jej technik, szczególnie w trudnych, konfliktowych sytuacjach. I tak: zasada *fachowości* zobowiązuje mediatora do zdobywania i poszerzania wiedzy i umiejętności oraz posługiwania się nimi zgodnie z interesem zwaśnionych stron. Dzięki tej zasadzie mediator zobligowany jest do przestrzegania i wdrażania kolejnych. *Dobrowolność* przystąpienia do postępowania mediacyjnego musi być wyrażona już na początku spotkania, przez każdą ze stron. Zgodnie z tą zasadą, nie może być mowy o żadnej presji czy nacisku w stosunku do stron konfliktu. Równość praw i obowiązków jest wyrazem zasady *bezstronności* mediatora wobec osób uczestniczących w sporze. Niedopuszczalne jest, aby mediator pozostawał w jakichkolwiek stosunkach z którąkolwiek z nich. Powinien w równym stopniu respektować godność osobistą stron i zapewnić, aby odnosiły się one do siebie z szacunkiem. Mediator zobowiązany jest również do zachowania *neutralności* wobec przedmiotu sporu. Musi posiadać zdolność oddzielenia własnych poglądów od tematu prowadzonej sprawy. Nie może w żaden sposób narzucać własnych rozwiązań, choćby w jego mniemaniu były one skuteczne. Bardzo istotne jest, aby uczestnicy sporu mieli świadomość, że wszystko, co dzieje się i zostaje powiedziane podczas mediacji, podlega zasadzie *poufności*. Wszystko, co dzieje się w trakcie przeprowadzania rozmów mediacyjnych jest poufne i nie może być przekazywane żadnej instytucji lub osobie prywatnej. Dokumentacja i wszelkie informacje muszą być odpowiednio zabezpieczone przez mediatora. Zasada *bezinteresowności* zakazuje mediatorowi czerpania korzyści materialnych z tego, co jest przedmiotem negocjacji między stronami, a zawarcie ugody nie może stanowić dla niego osobistego interesu. *Akceptowalność* wyklucza narzucenie uczestnikom konfliktu osoby mediatora oraz reguł postępowania w trakcie procesu. Strony już na początku wspólnie ustalają zasady i pytane są o aprobatę dla osoby prowadzącej. Na każdym etapie procesu uczestnicy mogą prosić o zmianę mediatora. Na nim także spoczywa obowiązek zapewnienia odpowiednich warunków rozmów. Mediacja powinna odbywać się na gruncie neutralnym, wzbudzającym poczucie bezpieczeństwa, powinna również odbywać się w dogodnym dla stron tempie oraz w atmosferze wzajemnego szacunku (*Kodeks Etyki Mediatora 2001*). W praktyce przestrzeganie wyżej wymienionych zasad jest niezwykle trudne, może dlatego w wielu źródłach określa się mediację mianem sztuki. Realizacja tych wszystkich założeń daje uczestnikom poczucie autorstwa zawartej ugody, stawia ich w roli podmiotu a nie przedmiotu, jak ma to miejsce w postępowaniu sądowym czy arbitrażu.

Podczas prowadzenia mediacji rozjemca stosuje pewne środki, które mają przybliżyć zwaśnione strony do osiągnięcia celu- dojścia do ugody. Aby tak się stało, na podstawie obserwacji uczestników wybiera strategię, która jego zdaniem, wprowadzi ich na drogę współpracy. P. Carnevale i P. Keenan wypracowali strategiczny model mediacji, który przedstawia podstawowe formy oddziaływania na strony sporu. Wszystkie one mają ten sam cel: osiągnięcie porozumienia przez negocjatorów; różnią się jednak sposobem dochodzenia do niego (*Chełpa, Witkowski 1999*).

Celem *integracji* jest znalezienie nowego, twórczego rozwiązania, satysfakcjonującego i zaspakajającego potrzeby obu stron. *Presja* ma za zadanie ograniczanie nadmiernych aspiracji, jednej lub obu stron. Natomiast *łagodzenie*, to przewidywanie dodatkowego zysku (nagrody), w zamian za dojście do porozumienia. *Bierny udział* to pozostawienie negocjującym stronom konfliktu do samodzielnego rozwiązania (mediator jedynie pilnuje przestrzegania reguł), aby w przyszłości nie musiały korzystać z pomocy mediatora (*Chełpa, Witkowski 1999*). Decyzja mediatora co do zastosowania określonej strategii działania opiera się na analizie zysków i strat związanych z tym wyborem. Kiedy uzna on, że dążenia i cele stron są ważne i wysoko oceni ich umiejętność współpracy wybierze on strategię integracji. Jeśli jednak aspiracje negocjatorów wydają się mediatorowi mało ważne i nie ma między nimi chęci współpracy, zastosuje nacisk. Natomiast, kiedy stwierdzi niewielką możliwość współpracy między stronami przy wysokiej ocenie ważności ich celów, użyje strategii łagodzenia. Z kolei, gdy zaobserwuje zdolność partnerów do kooperacji, a ich aspiracje wydadzą mu się mało ważne, przyjmie wariant biernego udziału. Jednak najbardziej efektywny jest mediator, elastycznie stosujący wszystkie strategie w zależności od potrzeb. Podczas prowadzenia procesu jest on zarówno obserwatorem, jak i osobą czynnie kierującą wzajemnym oddziaływaniem negocjatorów.

Zarządzanie tak złożonym i dynamicznym procesem, jakim jest mediacja wymaga nie tylko odpowiedniej wiedzy i umiejętności, ale jest również sprawą predyspozycji osobowościowych. Kodeks etyki mediatora przedstawia zbiór cech niezbędnych w jego pracy, określa je jako "kwalifikacje moralno-etyczne" (*Kodeks Etyki Mediatora 2001*):

- uczciwość i bycie godnym zaufania
- umiejętność koncentrowania się, skupienia
- łatwość w nawiązywaniu kontaktów z innymi, otwartość
- umiejętność aktywnego słuchania
- umiejętność okazywania szacunku innym
- dokładność i odpowiedzialność
- cierpliwość
- tolerancja

- życzliwość
- działanie bez przemocy.

Mediator podczas procesu mediacyjnego ma do spełnienia określone zadania, są to między innymi:

- ułatwienie wymiany poglądów i opinii między stronami oraz pomoc w poznaniu rzeczywistej motywacji i dążeń;
- pomoc w zorientowaniu się w hierarchii ważności związanych z nimi spraw oraz uczuciach i odczuciach stron;
- ułatwienie zrozumienia stronom, jakie warunki mogą być dla nich do przyjęcia i jaka jest realność ich spełnienia;
- pomoc w takim sformułowaniu ugody, która jest do przyjęcia dla obu stron;
- uzgadnianie ze wszystkimi stronami wszystkich części składowych ugody, żeby uniknąć nieporozumień i wyjaśnić wątpliwości;
- uświadomienie stronom, jak powinny postępować w przyszłości, aby konflikt nie powracał lub nie eskalował;
- ułatwianie komunikacji;
- pomoc w uświadamianiu praw każdej ze stron konfliktu.

Mediację w kontekście pracy socjalnej rozumieć należy jako pośredniczenie w rozwiązywaniu konfliktów, w których stroną lub stronami są popdopieczni. Zatem, traktując konflikty jako szczególny rodzaj problemów w pracy z ludźmi, można spostrzec pracownika socjalnego w roli mediatora kierującego procesem, którego główne cechy i cel są tożsame z procesem rozwiązywania niektórych problemów w pracy socjalnej.

Pracownicy socjalni, dzięki wypełnianiu zadań mediatora, częściej mogą pomóc klientom, jednostkom, rodzinom w usprawnianiu lub odzyskaniu zdolności do satysfakcjonującego ich funkcjonowania w środowisku społecznym. Dzieje się to np. poprzez pośredniczenie w celu uzyskania lepszej komunikacji pomiędzy stronami. Ważny jest fakt, że pracownik socjalny wciela się w rolę mediatora tylko i wyłącznie na prośbę stron uwikłanych w spór, czyli dobrowolny system zgłoszeń na mediacje.

Wymienione zadania, role i cele nowoczesnej pracy socjalnej wskazują na konieczność wszechstronnego przygotowania pracownika socjalnego, poprzez wydłużenie procesu kształcenia pracowników socjalnych i podwyższanie jego poziomu oraz rozszerzenie oferty przedmiotów związanych z kształceniem umiejętności społecznych.

Zmienność rzeczywistości społecznej oraz jej wysokie tempo są dzisiaj naturalnym bodźcem warunkującym poziom i zakres merytorycznego przygotowania zawodowego realizatorów zadań socjalnych. Od współczesnego pomocodawcy wymaga się pełnego profesjonalizmu w działaniu, stąd wskazane jest, aby proces poprzedzający okres aktywności zawodowej był okazją do zapoznania się z idealnymi wzorcami służby socjalnej oraz metodami ich urzeczywistniania.

Wykaz źródeł

- Chełpa S., Witkowski T.,** *Psychologia konfliktów*. Oficyna Wydawnicza UNUS, Jelenia Góra 1999.
- Dobek-Ostrowska B.,** *Podstawy komunikowania społecznego*. Wydawnictwo Astrum, Wrocław 2002.
- Folta M.,** *Negocjowanie i mediacja w życiu*. Wydawnictwo Folta, Wrocław 2003.
- Kantowicz E.,** *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2001.
- Kodeks Etyki Mediatora**. Polskie Centrum Mediacji, Warszawa 2001.
- Korlak-Łukasiewicz A.,** *Kompetencje zawodowe pracowników socjalnych - specyfika profesjonalnego działania w pracy socjalnej w: Instytucje pomocy w służbie ludziom*, red. Z. Wołk. Wydawnictwo UZ, Zielona Góra 2003.
- Nęcki Z.,** *Komunikacja międzyludzka*. Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1996.
- Skidmore R.A., Thackeray M.G.,** *Wprowadzenie do pracy socjalnej*. Wydawnictwo Interart, Warszawa 1996.
- Sosnowska M.,** *Probacyjne środki polityki karnej - stan i perspektywy*. Kancelaria Senatu, Warszawa 2001.
- Sutton C.,** *Psychologia dla pracowników socjalnych*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004.
- Szatur-Jaworska B.,** *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej w: Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk. Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 1995.
- Zajączkowska M.J.,** *Komunikacja międzykulturowa w okręgu przygranicznym w: Poziomy aktywności Polski w środowisku międzynarodowym. Materiały z międzynarodowej konferencji naukowej w Legnicy, maj 2002*, red. T. Łoś-Nowak., A. Dudek. Stowarzyszenie Wspólnota Akademicka, Legnica 2003.
- Żakiewicz A.,** *Role zawodowe pracownika socjalnego w: Praca Socjalna* 2001 nr 4.