

dr Maria Jolanta Zajęczkowska

Wyższa Szkoła Zarządzania „EDUKACJA” we Wrocławiu

maria@mjz.com.pl

tel. kom. +48 604 78 39 82

IMAGINARIUM STRON KONFLIKTU W MEDIACJI RODZINNEJ

IMAGINARIUM SIDES OF THE CONFLICT IN FAMILY MEDIATION

1. ROZWAŻANIA TEORETYCZNE

Kontekst społeczny, tło złożone z idei, historycznych wydarzeń i codziennych praktyk odgrywa istotną rolę w ciągu życia człowieka, nadając sens jego realizacji. Jak twierdzi Charles Taylor, każdy człowiek nosi w sobie „imaginariusm społeczne”, czyli tworzy subiektywne i osobliwe wyobrażenie na temat otoczenia, w którym żyje, co pozwala mu na bezpieczne, akceptowane postrzeganie własnych poczynań.

We współczesności imaginaria społeczne nadają sens ludzkim działaniom, pozwalają na ich swobodne i osobiste interpretacje przez pryzmat indywidualizmu, równości wszystkich ludzi i szacunku dla umów społecznych, czyli charakterystycznych procesów i zjawisk dzisiejszego świata ¹.

W pluralistycznym społeczeństwie funkcjonuje wiele różnych nowoczesnych imaginariów, w których współczesny człowiek ma prawo do zwykłego szczęścia i kreowania swego życia, tworząc własną opowieść i ponosząc za nią odpowiedzialność. Kreacje te są widoczne w interakcjach społecznych komunikacyjnych lub jeszcze bardziej – konfliktowych, szczególnie w przestrzeni rodzinnej².

Rodzina współczesna

Rodzina jako podstawowa instytucja społeczna jest wartością uniwersalną we wszystkich społeczeństwach, ale zmieniała się na przestrzeni wieków (szczególnie ostatnich dwóch) razem z innymi zachodzącymi zmianami społecznymi, na które wpływały procesy urbanizacji, industrializacji, postępu technicznego oraz rozwoju nauki i oświaty.

We współczesności istotną rolę w przemianach rodziny, w postawach ludzi wobec niej i zachowaniach wewnątrz odegrały dwa globalne podstawowe procesy społeczne:

¹ T. Charles., *Nowoczesne imaginaria społeczne*, Wydawnictwo Znak, Kraków 2010, s.14.

² M. J. Zajęczkowska, *Mediacja – nowoczesny środek na kryzys rodzinny*(w) *Historia-Kultura-Globalizacja* vol. III, pod red. Adama Nobisa, Wydawnictwo GAJT, Wrocław 2013.

modernizacja i indywidualizacja. Modernizacja postuluje indywidualizm, samorealizację i autonomię, oznacza też poprawę jakości życia; ma nauczyć ludzi budowania swoich wzajemnych stosunków w oparciu o negocjacje i skuteczną komunikację. Procesy modernizacji oddziałują jednocześnie na strukturę rodziny i na relacje między jej członkami. Indywidualizacja zaś doprowadziła do uwolnienia jednostki z tradycyjnych zobowiązań i powiązań społecznych, do wzrostu liczby dopuszczalnych wyborów formy życia, dała możliwość i jednocześnie zmusiła jednostkę do aktywnej, twórczej postawy życiowej³.

Globalizacja zmieniała sposób myślenia ludzi o nich samych, o innych ludziach czy o związkach z nimi, zmusza do przemyśleń na temat życia osobistego w wymiarze m.in. rodzinnym⁴. Stworzyła także m.in. nowe warunki pracy kobietom, które mogą rozwijać się zawodowo i czują się niezależne⁵.

Zanik trwałości rodziny i jej podstawowych funkcji może być postrzegany jako kryzys o charakterze globalnym. Bowiem rodzinę tradycyjną zastępują inne związki: małżeństwa i rodziny zrekonstruowane, osoby wychowujące samotnie dzieci po rozwodzie i ze związków niesformalizowanych, związki kohabitacyjne i jednopłciowe. Funkcjonują także rodziny wielodzietne, które w wyniku rozwodów i rekonstrukcji składają się z aktualnych małżonków i ich wspólnych dzieci, dzieci z poprzednich związków oraz czasem byłych partnerów i ich rodzin pochodzenia, tzw. „rodziny patchworkowe”⁶. Coraz więcej związków się rozpada i coraz więcej dzieci wychowuje się w rodzinach niepełnych, rekonstruowanych lub równolegle w dwóch domach (w ramach tzw. „opieki naprzemiennej”).

Współczesna rodzina nie jest już wspólnotą opartą na obowiązku solidarności i rygorystycznym podziale ról, ale jest raczej związkiem pojedynczych osób o zindywidualizowanych oczekiwaniach, gdzie szanuje się emocje i specyficzne potrzeby osób⁷. Sposób funkcjonowania rodziny staje się coraz bardziej prywatną sprawą jej członków. Związki równych sobie osób w małżeństwach partnerskich opierają się na założeniu, że rozwiązywanie powstających konfliktów można przeprowadzać poprzez rozmowy, a nie przy użyciu przemocy⁸. Oznacza to konieczność nieustannych negocjacji, gotowość do kompromisu, asertywnej obrony własnych wartości.

³ A. Kwak, *Rodzina w dobie przemian. Małżeństwo i kohabitacja*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa, 2005, s. 23.

⁴ A. Giddens, *Socjologia*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 83.

⁵ D. Czajkowska - Majewska, *Człowiek globalny*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 2009, s. 164.

⁶ A. Gójska, V. Huryn, *Mediacja w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych*, wyd. C.H. Beck, Warszawa 2007, s. 13.

⁷ Kwak, op. cit. s. 31.

⁸ M. Sikorska, *Nowa matka, nowy ojciec, nowe dziecko*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009, s. 156.

Indywidualizacja pozwala na osobową ekspresję emocji i potrzeb w sytuacjach rozmaitych konfliktów w przestrzeni tej grupy. Zmusza to do poszukiwania nowych i satysfakcjonujących wszystkich członków rodziny, rozwiązań. Rodzina współczesna dziś chętniej niż dawniej prosi o pomoc osoby trzeciej, mimo to konflikty nierozwiązane skutecznie w odpowiednim czasie łatwo doprowadzają do trwałego jej rozpadu. Stąd też powstaje potrzeba umiejętności rozwiązań samodzielnych w rodzinie w przypadku kryzysu, przy wsparciu jednakże specjalistów z zewnątrz⁹.

Do dziedzin, w których może dochodzić do konfliktów w rodzinie należą m.in.: gospodarowanie pieniędzmi; posiadanie i wychowywanie dzieci; style życia w prowadzeniu gospodarstwa domowego; aktywność zawodowa małżonków, organizacja czasu wolnego; relacje z własnymi rodzinami i krewnymi oraz ze znajomymi i przyjaciółmi; problemy współżycia seksualnego¹⁰.

Szczególną specyfiką charakteryzują się konflikty związane z rozwodem i separacją. Są one wielowątkowe, mają długi czas trwania, dotyczą bliskich relacji psychologicznych i społecznych. Sprawy praktyczne i wymierne łączą się tu z potrzebami emocjonalnymi i wartościami, a występujące silne emocje utrudniają spokojną analizę sytuacji. Złożoność ta przynajmniej częściowo spowodowana jest charakterem rozwodu, powodującym zasadnicze zmiany w najważniejszych dziedzinach życia małżonków oraz ich wspólnych dzieci, a jako naturalny komponent zdarzenia kryzysowego nie w każdym przypadku musi prowadzić do powstania i eskalacji zjawisk niekorzystnych dla stron postępowania (oraz pośrednich uczestników sporu, w tym małoletnich dzieci małżonków). Każda ze stron działa w tej sytuacji zgodnie z własnym imaginariem, a zatem niezbędna jest dla poszukiwania płaszczyzny porozumienia pomoc bezstronnej osoby.

Mediator w mediacji rodzinnej

Specjalistą od pomocy w mediacji jest mediator, czyli osoba lub grupa osób, która identyfikuje różnice dzielące skonfliktowanych, ustala ich przyczyny, podpowiada interpretację wzajemnych interesów, ustala strukturę interakcji stron, namawia, perswaduje i nakłania do zawarcia obustronnie korzystnego porozumienia¹¹. Do zadań bezstronnego mediatora należy ułatwianie komunikacji, pomoc w uświadamianiu praw każdej ze stron konfliktu, dostarczanie technik pomocnych podczas rozwiązywania sporu, formalne

⁹ A. Gójska, V. Huryn, op. cit., s. 15.

¹⁰ M J Zajączkowska, *Rola mediacji wśród sposobów rozwiązywania konfliktów małżeńskich i rodzinnych* [w] „*Kocha się raz?*” *Miłość w relacjach partnerskich i rodzinnych*, redakcja naukowa Wojciech Muszyński, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2009, s. 359-369.

¹¹ S. Chelpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów*, Oficyna Wydawnicza Unus, Wrocław 1999, s. 207-230.

przewodniczenie sesjom, edukacja, eksploracja problemu, sprawdzanie realności propozycji, poszerzanie źródeł informacji poprzez kontakt z ekspertami, inicjowanie i kierowanie negocjacjami¹². Mediator nie stara się ustalić, kto ma rację, a kto nie. Stara się raczej dotrzeć do sedna sporu i rozwiązać go. Sednem są interesy każdej ze stron – innymi słowy, ich potrzeby, niepokoje, pragnienia, lęki i aspiracje¹³.

Rozpatrując możliwości pojawienia się sytuacji konfliktowych w cyklu życia rodzinnego, wśród rodzajów spraw podlegających mediacjom rodzinnym można znaleźć m.in.:

- sprawy rozwodowe;
- sprawy opieki nad dzieckiem i regulacji kontaktów z nim;
- problemy rodzinne charakterystyczne dla powtórnych związków małżeńskich, rodzin zrekonstruowanych;
- problemy rodzinne wynikające z posiadania rodziców w wieku starszym¹⁴.

Jak wynika z praktyki, najczęstszą grupą problemów rozwiązywanych na świecie przy pomocy mediacji rodzinnej są sprawy rozwodowe, w szczególności obejmujące spory o dzieci.

Wiążą się z nimi następujące kwestie:

- sposób rozstania, orzekanie o winie;
- władza rodzicielska;
- miejsce zamieszkania małoletnich dzieci;
- kontakty z dziećmi małżonka, który nie będzie sprawował bezpośredniej opieki nad nimi;
- wysokość alimentów;
- podział majątku;
- sposób korzystania ze wspólnego mieszkania po rozwodzie¹⁵.

W zależności od intencji i umiejętności komunikacyjnych osób uczestniczących w konflikcie oraz okoliczności, konflikt może przynieść różne efekty końcowe: separację, dominację, kompromis, całkowitą zgodę i strukturalną poprawę¹⁶.

Z punktu widzenia osób uczestniczących w konfliktach małżeńskich i rodzinnych, pożądanym zakończeniem konfliktu byłaby poprawa ich relacji. Jednak jest ona możliwa tylko wówczas, gdy skłócone strony wykazują się otwartością i szczerością w komunikowaniu

¹² Skarb mediatora. Wybór tekstów, Warszawa 2006, s.27.

¹³ W. L. Ury., *Dochodząc do zgody*, Biblioteka Moderadora, Taszów, 2006, s. 209.

¹⁴ H. Przybyła-Basista, *Proces mediacji rodzinnych – od teorii do praktyki* [w] *Mediator*, 2002, nr 21, s. 5-23.

¹⁵ K. Bargiel-Matusiewicz., *Negocjacje i mediacje*, Polskie wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007, s. 92.

¹⁶ K. Bargiel-Matusiewicz., *ibidem*, s. 40.

swoich uczuć i potrzeb, tworząc klimat zrozumienia i zaufania, co bywa zazwyczaj trudne, a czasem niemożliwe.

Komunikacja w konflikcie i mediacji

W zachowaniach ludzkich można wyróżnić zasadniczo dwa główne typy interakcji: pozytywne i konfliktowe.

Z pierwszym typem interakcji mamy do czynienia wtedy, kiedy wzajemny wpływ jej uczestników ma charakter korzystny dla nich, życzliwy. Drugi typ zachodzi wtedy, gdy uczestnicy określają wzajemne oddziaływania jako negatywne, niekorzystne, wyrażające się przede wszystkim przez negatywną komunikację¹⁷.

Negatywne podejście do sytuacji konfliktu, oskarżanie i ocenianie partnera, a także nieumiejętność rozwiązywania sporów zaburzają kontakty międzyludzkie. David W. Johnson wskazuje na kilka zniekształceń w postrzeganiu zachowań, motywacji i stanowisk osób, między którymi zrodziło się nieporozumienie:

- „lustrzane odbicie” - obie strony mają poczucie, że są ofiarami tego konfliktu i obie przekonane są o swej racji;
- „mechanizm żdźbła i belki” – obie strony dostrzegają negatywy tylko u partnera, a nie u siebie;
- „podwójne normy” – nawet jeśli obie strony dostrzegają podejmowane przez siebie i partnera identyczne działania, są skłonne sądzić, że mają prawo tak robić, podczas gdy druga strona nie ma tego prawa;
- „biegunowe myślenie” - obie strony często uproszczają obraz konfliktu, uznając wszystko, co robią za dobre, a wszystko, co robi drugi- za złe¹⁸.

Przy takim komunikowaniu się w sytuacji konfliktu bardzo często zdarza się, że każda z osób zaczyna odczuwać coraz większą wrogość do partnera, gdy nawarstwiają się problemy, które w rzeczywistości nie mają związku ze sporną sprawą. W przypadku braku reakcji partnera na oczekiwania drugiej strony prowadzi to często do sporów czy nawet kłótni.

Komunikowanie się w konflikcie doczekało się wielu podejść badawczych, na przykład w oparciu o koncepcję trzech paradygmatów komunikowania przedstawia się możliwości komunikacji: transmisję wiedzy, interakcję, transakcję¹⁹. Dla sytuacji komunikowania się

¹⁷ K. Balawajder, *Konflikty interpersonalne: analiza psychologiczna*, Wydawnictwo Uniwersytet Śląski, Katowice 1992, s. 6.

¹⁸ D.W. Johnson, *Podaj dłoń*. Wyd. IPsZiT PTP, Warszawa 1992, s. 25.

¹⁹ S. Dylak, *Komunikowanie między nauczycielem a uczniem. Dwa światy-jeden język? (w) Komunikacyjne kompetencje zawodowe nauczycieli*, red. H. Kwiatkowska, M. Szybisz, Komitet Nauk Pedagogicznych PAN, Warszawa 1997, s. 72-73.

skonfliktowanych stron w sytuacji mediacji szczególnie paradygmat interakcyjny podkreśla znaczenie wzajemnego zrozumienia porozumiewających się stron, gdzie partnerzy wytwarzają informacje i dzielą się nimi, a celem jest osiągnięcie porozumienia. Transakcyjny model podkreśla rolę negocjowania znaczeń w toku interakcji, co w sytuacji konfliktu powodującego inne spostrzeganie przez strony takich samych zjawisk jest bardzo ważne. W tym modelu mediator ma szczególną rolę do spełnienia: modyfikuje zasób posiadanej przez strony wiedzy dzięki różnym technikom, np. ustalaniu wspólnej definicji problemu, dostrajaniu, normalizowaniu, uwspólnianiu, streszczaniu, stawianiu hipotez, przeformułowaniu bądź zadawaniu pytań²⁰.

Zarządzanie tak złożonym i dynamicznym procesem, jakim jest mediacja wymaga odpowiedniej wiedzy i umiejętności, a nade wszystko jednak sprawnego posługiwania się technikami komunikacji, by można było podczas procesu mediacyjnego spełniać określone zadania:

- ułatwiać wymianę poglądów i opinii między stronami oraz pomagać w poznaniu rzeczywistej motywacji i dążeń;
- pomagać w zorientowaniu się w hierarchii ważności związanych z nimi spraw oraz uczuciach i odczuciach stron;
- ułatwiać zrozumienie stronom, jakie warunki mogą być dla nich do przyjęcia i jaka jest realność ich spełnienia;
- pomagać w takim sformułowaniu ugody, która jest do przyjęcia dla obu stron;
- uzgadniać ze stronami wszystkie części składowe ugody, żeby uniknąć nieporozumień i wyjaśnić wątpliwości;
- uświadomić stronom, jak powinny postępować w przyszłości, aby konflikt nie powracał lub nie eskalował;
- ułatwiać komunikację;
- pomagać w uświadamianiu praw każdej ze stron konfliktu²¹.

Dlatego niezmiernie ważna dla funkcjonowania każdej relacji jest zarówno znajomość jak i stosowanie w praktyce zasad rozwiązywania sporów w sposób integrujący²². Wśród tych zasad wymienia się m.in. związane ściśle z komunikowaniem ludzi:

1. Uświadamianie sobie własnych uczuć i emocji związanych z zaistniałą sytuacją i mówienie o nich stronie przeciwnej;

²⁰A. Gójska, V. Huryn, *op. cit.* s. 164-177.

²¹ *Skarb mediatora. op. cit.*, s. 27.

²² S. Chęłpa, T. Witkowski, *op. cit.* s. 97.

2. Aktywne, dokładne słuchanie wraz z podjęciem starań zrozumienia drugiej strony;
3. W trakcie rozwiązywania sporu wskazywanie na konkretne fakty, wydarzenia, zamiast na domysły, przypuszczenia czy opinie osób postronnych²³.

Ten sposób mówienia niweluje konflikty (*jest to język wolny od przemocy*) i odznacza się następującymi cechami:

1. Opisuje działanie, które osoba mówiąca zaobserwowała, a które wpłynęło na nią w sposób negatywny. Przykład takiej obserwacji to: „Dzisiaj spóźniłaś się na nasze zebranie o półtorej godziny”.

2. Opisuje, co czuje osoba mówiąca w związku z danym wydarzeniem: „Byłam zła, że przyszłaś tak późno”.

3. Precyzuje życzenia, potrzeby bądź też oczekiwania osoby mówiącej: „Kiedy spóźniasz się o półtorej godziny na spotkanie z nami, mam wrażenie, że nas nie szanujesz”.

4. Zawiera zachętę wobec drugiej strony do konkretnego działania, odwrotnego niż to opisane w punkcie 1: „Życzę sobie, żebyś na kolejnych walnych zgromadzeniach pojawiała się punktualnie”²⁴.

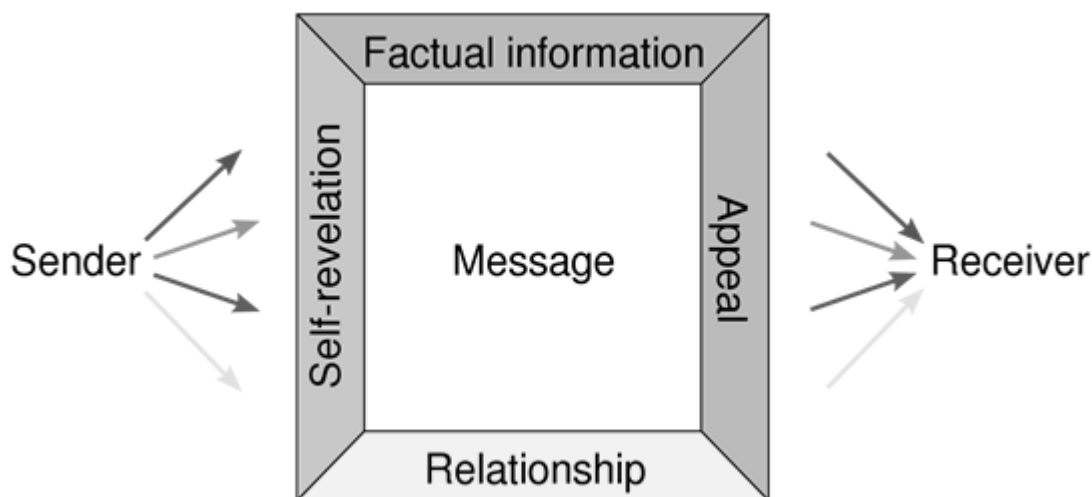
Taki sposób komunikowania się sprawia, że inne osoby dobrze się rozumieją, nie odczuwając jednocześnie potrzeby przechodzenia do defensywy. Może się przyczyniać do rozwiązywania konfliktów.

Model F. Schulza von Thuna

Wymienione zasady i cechy skutecznego (także dla rozwiązywania sporów) porozumiewania się ujął w 1977 roku w swoim modelu komunikacji, wnikliwie obserwując i analizując międzyludzkie procesy, niemiecki profesor Friedman Schulz von Thun – psycholog, ekspert w dziedzinie komunikacji interpersonalnej i intrapersonalnej, wyodrębniając cztery płaszczyzny w wypowiedzi.

²³ M. Ryś, *Konflikty rodzinne. Niszczą czy budują?*, Warszawa 1998, s. 23 – 27.

²⁴G. Nordhelle, *Mediacja Sztuka rozwiązywania konfliktu*, Fundacja Inicjatyw Społecznie Odpowiedzialnych, Gdańsk 2010, s.153.



Źródło: Internet 2015

Message – Wypowiedź, przekaz (co mówię).

Factual information – Rzeczowe informacje, fakty (o czym informuję).

Self-revelation – Samoujawnienie, autoprezentacja (co mówię o sobie).

Relationship – Wzajemny związek, relacje wzajemne (co sądzę o tobie i naszych powiązaniach).

Appeal – Apel, prośba, żądanie (do czego chcę ciebie zachęcić, nakłonić, o co proszę).

Wg autora modelu każda wypowiedź niesie ze sobą jednocześnie wiele informacji, które można umieścić na czterech płaszczyznach, z których z kolei każda posiada swoje psychiczne znaczenie, a wszystkie są jednakowo ważne.

Płaszczyzna rzeczowa - to część komunikatu wypowiedziana wprost. Mówi się wówczas o faktach. Wypowiedź nadawcy zawiera informacje dotyczące: jak, gdzie, kto, co, kiedy. Nie wypowiada on swoich opinii ani nie mówi o swoich uczuciach. Pożądana jest tu klarowność i pragmatyzm.

Płaszczyzna ujawniania siebie - to opinie, myśli, oceny. To część komunikatu, która mówi o obecnym stanie jego nadawcy, jego upodobaniach, przekonaniach, ambicjach, ocenach. To komunikat „ja” wypowiedziany wprost, często autentyczny, nie zawsze jednak czytelny dla odbiorcy.

Płaszczyzna relacji - generuje szczególny styl postępowania, określający stosunek nadawcy do odbiorcy komunikatu. Wpływa na sposób porozumiewania się i klimat rozmowy. Ujawnia pytania: Co myślę na Twój temat? Jak się do Ciebie odnoszę? To także poziom wyrażania uczuć, brak skrupowania, otwartość i autentyczność obu stron interakcji na tym poziomie, wzbudzająca zaufanie oraz budująca głębokie i szczere relacje.

Płaszczyzna apelu - to inaczej poziom potrzeb, próśb i oczekiwań, też często próba wywarcia wpływu, dotarcia do drugiej osoby, wywołania u niej pożądanych zmian²⁵.

Komunikaty są nadawane czteropłaszczyznowo, tak samo czteropłaszczyznowo są odbierane, co F. S. von Thun określa umiejętnością „słyszania czworgiem uszu”. W komunikacji nie zawsze każda ze stron wyczulona jest na ten sam poziom komunikatu, co może utrudniać porozumienie.

Wg autora, trzeba dla pełnej, satysfakcjonującej komunikacji:

- Być wrażliwym na cztery własne poziomy
- Nadawać komunikaty na czterech poziomach
- Odbierać komunikaty na czterech poziomach
- Być wrażliwym na cztery poziomy innych nadawców.

O takie formułowanie komunikatów przez strony sporu dba mediator. Jest to jednak możliwe pod warunkiem prowadzenia komunikacji bezpośredniej dialogowej, twarzą w twarz stron w obecności mediatora, przechodzącej w komunikowanie trialogowe: mediatora i stron. W przypadku mediacji ze stronami na odległość czy wahadłowej prowadzenie stron w komunikacji jest utrudnione przez brak dostępu mediatora do mowy niewerbalnej stron, zadawania pytań bezpośrednio porządkujących przekazy na czterech płaszczyznach (por. model powyższy).

Tymczasem w praktyce mediacyjnej wyraźnie widać zmiany zachodzące zarówno w sposobie prowadzenia mediacji, jak i w rodzajach spraw, jakie do mediacji są kierowane. Bezpośredni dostęp do narzędzi oferujących komunikowanie się na odległość bez konieczności opuszczania miejsca pracy lub zamieszkania, szybkość i jakość połączeń za pomocą Internetu stwarzają nowe możliwości prowadzenia mediacji.

Gdy strony sporu dzieli znaczna odległość, gdy mają coraz mniej czasu, wówczas często rezygnują z uczestnictwa w mediacji. Nie zawsze w uczestnikach sporu jest też gotowość na bezpośrednią konfrontację z sobą dla wymiany argumentów dla zakończenia sporu.

Tak powoli rozpoczęła w praktyce swoje funkcjonowanie e-mediacja. Wśród licznych zalet stosowania e-mediacji wymienia się:

- krótki czas trwania procesu i niższe niż w relacji bezpośredniej koszty,
- asynchroniczność udostępniającą proces mediacji w dowolnym miejscu i czasie,
- możliwość rejestracji przebiegu mediacji, co pozwala odwoływać się do wcześniejszych etapów procesu.

²⁵F.S. von Thun, *Sztuka rozmawiania. Rozwój osobowy*. Wydawnictwo WAM, Kraków 2007, s. 27.

Posiada e-mediacja też sporo negatywnych stron, do których należą:

- ograniczone możliwości wyrażania emocji przez strony konfliktu oraz empatii ze strony mediatora,
- trudność kontrolowania procesu przez mediatora,
- koszty platform internetowych,
- brak zaufania w stosunku do technologii wykorzystywanej w e-mediacjach, a także pomiędzy stronami kontaktującymi się on-line²⁶.

Szacuje się, że już w 2004 r. na rynku ogólnoswiatowym funkcjonowało ponad 100 stron internetowych, które służyły wspieraniu mediacji poprzez wykorzystanie technologii informacyjnej. W Polsce praktycznie istnieje jedna platforma mediacyjna, ale mediatorzy wykorzystują często do kontaktu ze stronami komunikację on-line i telefoniczną.

2. OPIS PRZYPADKU "MEDIACJA ROZWODOWA"

Strony procesu o rozwód (młode małżeństwo z małym dzieckiem) skierowane zostały przez sąd do mediacji „w celu pojednania”. Powódką była żona, Tamara. I ona, i mąż Tomasz²⁷ wynajęli własnych adwokatów. Małżonkowie żyli w nieformalnej separacji od ponad pół roku: Tamara z synkiem u rodziców na wsi, Tomasz w ich mieszkaniu w miasteczku. W tym czasie porozumieli się w kwestii spotkań ojca z synkiem (Tomasz miał już czas i chęci na zajmowanie się potomkiem).

W wyniku nawiązanego kontaktu telefonicznego mediatorki ze stronami okazało się, że mąż bardzo chętnie zaakceptował mediację, zaś żona zgodziła się z pewnym trudem, „najwyżej na jedno spotkanie i koniec, bo już podjęła decyzję.”

Na indywidualnych spotkaniach stron z mediatorką uzyskała ona rzeczowe informacje i podstawowe fakty ze wspólnego pożycia i kryzysu pary. Następnie zweryfikowała je z Tamarą i Tomaszem na wspólnym spotkaniu obojga małżonków. Jako bardzo ważny ukryty motyw konfliktu wyłonił się niezwykle stresujący dla synowej dominujący udział matki męża w życiu młodej rodziny. Jednak nie został on podjęty przez męża ani ukazany we wzajemnych przekazach on-line. Konflikt ten pojawił się przed rozpadem związku, co miało m.in. bezpośrednie przełożenie na decyzję o rozwodzie żony, ale nie został uświadomiony jako jedna z przyczyn rozpadu rodziny przez męża.

²⁶ B. Krawczyk-Bryłka, M. Bellwon, *Oczekiwania stron konfliktu i mediatorów wobec e-mediacji. Czy mediacja ma przyszłość?* [w] red. M. Plucińska, *Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w wymiarze jednostkowym i społecznym*, Wyd. Naukowe Wydziału Nauk Społecznych UAM, Poznań 2014, s. 341-345.

²⁷ imiona nieprawdziwe

W czasie trwania mediacji okazało się, że na indywidualnym spotkaniu Tamara miała wiele do powiedzenia, choć wypowiadała się ostrożnie, ważąc słowa. Opowiadała o swoich przeżyciach w związku, o rozczarowaniach, dominacji męża w związku i jego zgodzie na rządy teściowej w ich rodzinie, o swej cierpliwości i pokorze, zmęczeniu i braku pomocy przy opiece nad synem i prowadzeniu domu. Przedstawiła szczerze, z emocjami pod kontrolą, agresywne zachowania Tomasza, jego nasilające się natręctwa wymagające porady lekarskiej, a także incydent o charakterze fizycznej przemocy męża w stosunku do niej, który stał się decydującą i ostateczną przyczyną do wyprowadzenia się ze wspólnego mieszkania z synkiem. Zadowolona była z poczucia wolności i bezpieczeństwa, które odzyskała po rozstaniu, i z których nie zamierza zrezygnować. Nie wierzy w poprawę zachowania Tomasza i nie zamierza do niego wrócić.

Tamara przy wspólnym stole negocjacyjnym z mężem była jeszcze bardziej oszczędna w komunikacji, z kamienną twarzą lub sporadycznie ironicznym uśmiechem wysłuchując jego komentarzy, wniosków i stanowiska.

Tomasz na wspólnym spotkaniu z żoną (z indywidualnej rozmowy z mediatorką zrezygnował) mówił dużo i wylewnie, w zasadzie dominował w dialogu, choć starał się w miarę spokojnie wysłuchiwać komunikatów małżonki. Wspominał o trudach łączenia pracy zawodowej z pracą naukową, o swoich nerwowych zachowaniach w ostatnim czasie, o swoim przerażeniu, gdy żona opuściła go z synkiem cztery miesiące przed jego egzaminem, gdy na finiszu dysertacji nie miał ani sił, ani głowy do ratowania związku i naprawiania błędów. Wspominał piękne chwile z ich związku, chwalił zalety żony, cieszył się ze swoich spotkań z synkiem. Obiecywał poprawę i przyrzekał naprawę relacji małżeńskich i rodzicielskich, prosił Tamarę o powrót do ich domu dla dobra rodziny i dziecka.

Mediatorka spotkała się ze stronami dwukrotnie (mimo zastrzeżenia Tamary, że chce tylko raz się spotkać) oraz utrzymywała ze stronami między spotkaniami kontakt telefoniczny i mailowy. Ta forma komunikacji także zdecydowanie bardziej została wykorzystana przez Tomasza, który często z własnej inicjatywy dzwonił do mediatorki i kilkakrotnie przysyłał jej mailem swoje przemyślenia i stanowisko w kwestii połączenia rodziny. Tamara jeden raz przedstawiła swoje stanowisko w e-mailu, raz rozmawiała telefonicznie, kategorycznie podtrzymując swoją decyzję rozvodu z Tomaszem.

Na drugim i ostatnim spotkaniu z mediatorką, mimo argumentów i próśb męża, Tamara nie zmieniła zdania i zrezygnowała z kontynuowania mediacji.

Wykorzystując uzyskane bezpośrednio i pośrednio informacje od stron sporu w konflikcie małżeńskim, przedstawiono poniżej analizę wypowiedzi stron w ujęciu modelu czteropłaszczyznowego.

Przedstawiona poniżej analiza wiadomości przekazywanych sobie nawzajem przez strony oparta została na ich wypowiedziach uzyskanych zarówno w rozmowie bezpośredniej w obecności mediator, jak i on-line.

Analiza wypowiedzi stron konfliktu w mediacji według modelu F. Schulza von Thuna.

1. Wiadomości przekazane w czasie rozmów indywidualnych ze stronami

RZECZOWE INFORMACJE, FAKTY

- Małżonkowie przed pisaniem pracy naukowej przez Tomasza i urodzeniem ich dziecka wspólnie spędzali wolny czas, w tym urlopy.
- Matka Tomasza zajmowała się opieką nad synkiem Tamary i Tomasza.
- W trakcie małżeństwa Tamara i Tomasz podjęli się budowy domu.
- Matka Tomasza zajmowała się budową domu Tamary i Tomasza.
- Tomasz w ciągu ostatnich dwóch lat prze separacją pisząc pracę naukową, nie miał czasu dla żony i dziecka oraz domu. Żył w napięciu i reagował na przeszkody krzykiem.
- Tamara wspierała Tomasza w dokończeniu dysertacji.
- Tamara w maju po zachowaniu przemocowym ze strony męża odeszła z dzieckiem z ich wspólnego mieszkania do domu swoich rodziców.
- Od pół roku Tamara mieszka z synkiem u rodziców w separacji z mężem.
- Tomasz interesuje się synem i zajmuje nim w ustalonych z Tamarą dniach.
- Tamara złożyła w sądzie pozew o rozwód.

2. Wiadomości przekazane w mediacji on-line od stron konfliktu

SAMOUJAWNIE, AUTOPREZENTACJA

TAMARA

- Nadrzędną kwestią jest dla mnie dobro dziecka i jego prawidłowy, harmonijny rozwój.
- Dla dobra rodziny wiele razy pokornie znosiłam wybuchy złości, robiąc to dla synka.
- Mąż przejawia agresję werbalną nie tylko w stosunku do mnie, ale również moich i swoich rodziców, sąsiadów.
- Straciłam poczucie bezpieczeństwa w swoim własnym domu i boję się o bezpieczeństwo dziecka.

- Uczucie do męża bezpowrotnie wygasło – nie kocham go. Nie ufam mu, nie mogę na nim polegać.

TOMASZ

- Takie wartości jak rodzina (przede wszystkim dobro naszego dziecka) stawiam na pierwszym miejscu.
- Jestem osobą ciepłą i bardzo wrażliwą, może też staroświecką.
- Moje zainteresowania dotyczące gry na gitarze, jazdy rowerem, jak i astrologii mogą kiedyś zainspirować naszego syna.
- Okres ostatnich sześciu lat był dla nas obojga ciężki. Ciągłe napięcia, stres, niedobór snu, nadmiar kawy powodowały, że czułem się odizolowany od normalnego życia.
- Kocham małżonkę i naszego synka.

WZAJEMNY ZWIĄZEK, RELACJE WZAJEMNE

TAMARA

- Mąż jest osobą autokratyczną, nie interesują go ani moje potrzeby, ani moje zainteresowania;. jest wyłącznie skupiony na sobie i tego też wymaga ode mnie i najbliższych.
- Nasze małżeństwo nie jest związkiem opartym na szacunku i partnerstwie. Układ ten to: mąż – Pan i władca oraz uległa mu żona. Podejmuje decyzje za mnie i wiem, że to się nie zmieni.
- Mąż lekceważąco odnosi się do mnie, rażąco zaniedbuje wykonywanie swoich obowiązków.
- Nie łączy nas ani przyjaźń, ani więź fizyczna, nie łączy nas również więź ekonomiczna, bowiem od zawsze mieliśmy odrębne konta bankowe.
- Wspierałam małżonka w pisaniu pracy naukowej.
- Przy mnie synek jest przede wszystkim spokojny, wesoły, nie słyszy kłótni i krzyków. Razem się bawimy.

TOMASZ

- Mam nadzieję, że moja małżonka pamięta o dobrych chwilach: wspólne wycieczki, coroczne wczasy, spędzanie weekendów w domu przed telewizorem.
- Oboje lubimy wykwintne potrawy (to zasługa mojej małżonki oraz filmy, szczególnie komedie romantyczne).
- Jako ojciec nie chcę dopuścić do tego, aby ograniczone kontakty z synem pociągnęły za sobą takie problemy jak np. narkomania czy alkoholizm. Dziecko potrzebuje ojca.

- Syn z radością jeździ wraz ze mną do moich rodziców, cieszy się z naszych wspólnych zabaw, wycieczek.

APEL, PROŚBA, ŻĄDANIE

TAMARA

Zdecydowałam, iż nie wrócę do męża, chcę orzeczenia rozwodu bez orzekania o winie.

TOMASZ

Ufam, że dojdę z małżonką do porozumienia. Uważam, że propozycja terapii małżeńskiej jest w naszym wypadku jak najbardziej słuszna. Możemy jeszcze żyć na odległość starając się przywracać nasze życie do porządku. Tylko proszę z całego serca: nie rozwódźmy się, nie krzywdźmy naszego dziecka.

3. WNIOSKI i REFLEKSJE

Jak wynika z analizy przypadku, obie strony, między którymi zrodziło się nieporozumienie, mimo że wykształcone i raczej powściągliwe w artykułowaniu emocji w e-mediacji i w spotkaniach bezpośrednich, wykorzystały nieświadomie kilka zniekształceń w postrzeganiu zachowań, motywacji i stanowisk partnera.

Między innymi oboje czuli się ofiarami konfliktu, dostrzegali negatywy u drugiej strony, u siebie raczej nie, bo np. mąż bywał zestresowany i gwałtowny, ale przecież usprawiedliwiała go przeciążenie; a żona cierpiąc i nie będąc asertywną, miała się za dobrą, pokorną i cierpliwą żonę. Żona oskarżała, oceniała i krytykowała męża, nie widząc w nim żadnych zalet; zaś mąż widział zalety żony w zasadzie tylko w roli matki i gospodyni. Obecną sytuację separacji żona uważa za słuszną decyzję, bo odzyskała spokój, wolność i poczucie bezpieczeństwa, choć stało się to kosztem rozpadu rodziny; zaś mąż po przejściach naukowych już może wreszcie być spokojny, dobry, aktywny, pomocny. Żona zdecydowanie nie wierzy w dobre intencje męża, który deklaruje gotowość pójścia na terapię lub przeczekania separacji z żoną dla naprawy rodziny, dla dobra dziecka.

Mediatorka stosowała różne techniki w trakcie negocjacji stron: ustalała wspólne pojęcia i definicje problemu przemocy, opieki rodziców nad dzieckiem, wartości małżeństwa, uwspólniała obszary obojga jako rodziców, małżonków, gospodarzy, w rolach mężczyzny i kobiety; stawiała hipotezy na przyszłość jako warunki pojednania, przeformułowywała i zadawała oczywiście, wiele pytań. Ułatwiając wymianę poglądów mężowi i żonie, pomagała zorientować się stronom w ich hierarchiach wartości, motywacjach, uczuciach, zrozumieć realne warunki ewentualnej ugody.

Imaginarium konfliktu Tamary tworzyły:

Dobro dziecka, , szacunek dla ludzi, dla rodziców (szczególnie własnych i męża), rola żony wspierającej w pokorze i cierpliwości ambicje męża. Wizja małżeństwa opartego na miłości i przyjaźni, partnerstwie męża dbającego o żonę i dziecko, o autonomię własnej rodziny, rozumiejącego bez słów potrzeby żony, szanującego ją za oddanie. Zaspokajanie poczucia bezpieczeństwa i potrzeby spokoju w domu. Także lęk przed zachowaniami męża, brak zaufania do niego, utrata szacunku do partnera, niechęć i brak miłości. Oraz odkryte po odejściu z domu prawo kobiety do wolności i niezależności w życiu pozamałżeńskim i żądanie rozwodu.

Imaginarium konfliktu Tomasza tworzyły:

Dobro rodziny z dzieckiem, deklarowana miłość do żony i dziecka. W historii małżeństwa mile spędzany czas wolny małżonków. Prawo do jego samorozwoju, inwestowania w siebie dla dobra rodziny. Dobre kontakty ojca z synem, ojciec jako wzór dla dziecka. Gotowość do naprawy niektórych zachowań swoich i żony dla połączenia rodziny, brak zgody na rozwód.

Wniosek: imaginaria konfliktu obu stron ukazały tylko niewielką wspólną przestrzeń: dobro dziecka. W trakcie małżeństwa Tamara i Tomasz nie rozmawiali ze sobą o problemach, nie potrafili bronić własnych wartości bez przemocy (Tomasz), nie ujawniali uczuć (Tamara), nie szanowali swoich potrzeb. W trakcie mediacji każde z nich ujawniło niską wrażliwość na cztery płaszczyzny wypowiedzi nadawcy.

Z protokołu mediatora do sądu: „W trakcie mediacji strony nie doszły porozumienia i mediacje zostały zakończone na wniosek powódki”.

Należy w tym miejscu wyjaśnić, że skierowanie stron do mediacji z prośbą pojednania może nastąpić decyzją sędziego, jeżeli tylko zauważy on „widoki na utrzymanie małżeństwa”. Likwidując posiedzenie pojednawcze, ustawodawca ograniczył szanse sędziego na ustalenie, że owe widoki istnieją²⁸. W obecnym stanie prawnym pierwsze spotkanie stron procesu o rozwód odbywa się na rozprawie merytorycznej. Oznacza to formalne rozpoczęcie procesu i postępowania dowodowego (które nie wpływa pozytywnie na podjęcie przez małżonków prób pojednania). Ustawodawca na miejsce zlikwidowanego posiedzenia pojednawczego wprowadził instytucję mediacji, której przedmiotem „może być także pojednanie małżonków”. Jednakże praktycy (prawnicy i mediatorzy) twierdzą, że ze względu na powyższe

²⁸ Nowela kpc z dnia 28.07.2005 r.

uwarunkowania obecnie funkcjonująca mediacja faktycznie stanowi pomoc w sprawach okołorozwodowych, ale nie w kwestii pojednania małżonków ²⁹.

modern family imaginaria, the mediator in family mediation, communication in conflict and mediation, family during divorce, model von Thun, case study, analysis of dialogue in mediation, multifaceted communication,

W artykule przedstawiono i przeanalizowano sposoby komunikowania się stron w specyficznym konflikcie - rozwodowym. Na przykładzie autentycznego przypadku z praktyki mediacyjnej ukazano stanowiska i komunikaty stron: męża i żony. W oparciu o model F. Schulz von Thun 'a przedstawiono cztery płaszczyzny wiadomości przekazywanych wzajemnie przez strony w trakcie mediacji. Ukazały one odmienne imaginaria konfliktu u obu stron, które nie miały ze sobą niewiele wspólnego, nie mogły więc doprowadzić do ugody.

²⁹ K., Sawczuk-Skibińska, *Próby pojednania małżonków podczas procesu o rozwód* [w] red. M., Plucińska, *Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w wymiarze jednostkowym i społecznym*, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Nauk Społecznych UAM, Poznań 2014, s. 139.

Bibliografia

1. Balawajder K., *Konflikty interpersonalne: Analiza psychologiczna*, Wydawnictwo Uniwersytet Śląski, Katowice 1992.
2. Bargiel-Matusiewicz K., *Negocjacje i mediacje*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007.
3. Chełpa S., T. Witkowski, *Psychologia konfliktów*, Oficyna Wydawnicza Unus, Wrocław 1999.
4. Czajkowska - Majewska D., *Człowiek globalny*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 2009.
5. Giddens A., *Socjologia*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2006.
6. Gójska, Huryn, *Mediacja w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych*, wyd. C.H. Beck, Warszawa 2007.
7. Johnson D.W., *Podaj dłoń*. Wyd. IPsZiT PTP, Warszawa 1992.
8. Krawczyk-Bryłka B., Bellwon M., *Oczekiwania stron konfliktu i mediatorów wobec e-mediacji. Czy mediacja ma przyszłość?* [w] red. M. Plucińska, *Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w wymiarze jednostkowym i społecznym*, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Nauk Społecznych UAM, Poznań 2014.
9. Kwak A., *Rodzina w dobie przemian. Małżeństwo i kohabitacja*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa, 2005.
10. Łopatkiewicz A., *Klauzula generalna dobra dziecka – wsparcie czy przeszkoda w rozwiązywaniu konfliktów na tle rozwodowym* [w] red. M. Plucińska, *Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w wymiarze jednostkowym i społecznym*, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Nauk Społecznych UAM, Poznań 2014.
11. Nordhelle G., *Mediacja. Sztuka rozwiązywania konfliktów*, Fundacja Inicjatyw Społecznie Odpowiedzialnych, Gdańsk 2010.
12. Przybyła-Basista H., *Proces mediacji rodzinnych – od teorii do praktyki* [w] *Mediator*, 2002, nr 21.
13. Ryś M., *Konflikty rodzinne. Niszczą czy budują?* Warszawa 1998.
14. Sawczuk-Skibińska K., *Próby pojednania małżonków podczas procesu o rozwód* [w] red. M. Plucińska, *Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w wymiarze jednostkowym i społecznym*, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Nauk Społecznych UAM, Poznań 2014.
15. Schulz von Thun F., *Sztuka rozmawiania. Rozwój osobowy*. Wydawnictwo WAM, Kraków 2007.

16. Sikorska M., *Nowa matka, nowy ojciec, nowe dziecko*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009.
17. *Skarb mediatora. Wybór tekstów*, Warszawa 2006.
18. Taylor C., *Nowoczesne imaginaria społeczne*, Wydawnictwo Znak, Kraków 2010.
19. Ury W. L., *Dochodząc do zgody*, Biblioteka Moderadora, Taszów, 2006.
20. Zajączkowska M. J., *Mediacja jako forma komunikowania się w konflikcie* [w] *Komunikacja społeczna w świecie realnym*. Pod redakcją M. Baryluk i M. Wawrzak-Chodaczek, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2008.
21. Zajączkowska M. J., *Rola mediacji wśród sposobów rozwiązywania konfliktów małżeńskich i rodzinnych* [w] *KOCHA SIĘ RAZ? Miłość w relacjach partnerskich i rodzinnych*. Redakcja naukowa W. Muszyński, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2009.
22. Zajączkowska M. J., *Mediacja –nowoczesny środek na kryzys rodzinny* [w] *Kultura - Historia – Globalizacja*, Wrocław 2010.
23. Zajączkowska M. J. *Mediacja-nowoczesny środek na kryzys rodzinny* [w] *Historia-Kultura-Globalizacja vol. III*, pod red. A. Nobisa, Wydawnictwo GAJT, Wrocław 2013.
24. Zajączkowska M. J. *Sposoby komunikowania się mediatora ze stronami w przyjętych strategiach mediacyjnych* [w] *Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w wymiarze jednostkowym i społecznym*, red. M. Plucińska, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Nauk Społecznych UAM, Poznań 2014.