

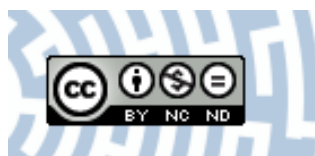


You have downloaded a document from
RE-BUS
repository of the University of Silesia in Katowice

Title: Otwartość na dialog w mediacjach rodzinnych

Author: Hanna Przybyła-Basista

Citation style: Przybyła-Basista Hanna. (2015). Otwartość na dialog w mediacjach rodzinnych. "Kultura i Edukacja" (Nr 3 (2015), s. 47-71), doi 10.15804/kie.2015.03.03



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIwersYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

Hanna Przybyła-Basista¹

Otwartość na dialog w mediacjach rodzinnych

ABSTRACT

The objective of this paper was to analyze the sociocultural and personal reasons pivotal to the openness of the conflicting parties to a dialogue in the framework of family mediation. In the quest to answer the question what factors can influence the development of the family mediation in Poland and its acceptance both by the society and the families in conflict, the author presented the results of international and Polish research on the efficacy of the family mediation process and the readiness of the parties to use the mediation in family conflicts. Two theoretical concepts characterizing the sociocultural origins of resistance to mediation were analyzed in detail, namely that of the social resistance proposed by B. Mayer and that of the moral resistance by R. Benjamin. Moreover, the paper addressed the issue of the promotion of mediation together with the unrealistic expectations as to what can be achieved through mediation, mythologization of mediation and dilemma connected with the neutrality of the mediator. Finally, an integrated systemic approach to family mediation was proposed, which could enhance the chances of acceptance of the mediation by the parties in conflict. In essence it is proposed that the promotion of mediation should be exercised on three levels: (1) general societal level (to promote the winwin solutions in family conflicts), (2) level of specific educational activities for the conflicted parties (e.g. organization of premediation consultative

¹ Hanna Przybyła-Basista, Zakład Psychologii Rozwoju Człowieka i Badań nad Rodziną, Instytut Psychologii, Wydział Pedagogiki i Psychologii, Uniwersytet Śląski w Katowicach, Polska, przybyla@us.edu.pl

meetings), and (3) level of specific actions targeted at various professional groups (e.g. judges, lawyers, probation officer, employees of the family support centres, etc).

Keywords:

family mediation, resistance, readiness, efficacy, promotion, neutrality

1. Wprowadzenie

Co wywołuje konflikt i co sprzyja jego konstruktywnemu rozwiązywaniu za pomocą mediacji? To pytanie doczekało się wielu odpowiedzi zarówno teoretycznych, jak i potwierdzonych wynikami badań. Mając jednak na uwadze stosunkowo niewielki odsetek ludzi korzystających z mediacji, tak w Polsce jak i w wielu innych krajach, wyraźnie widać pewną rezerwę wobec sięgania po mediacje, w których obowiązuje zasada dążenia do uzyskania wyniku „wygrany-wygrany”. Skonfliktowane strony zdecydowanie częściej dostrzegają jedyną możliwość skierowania sporu do sądu, tym samym oczekując rezultatu „wygrany-przegrany”. Rozwiązywanie sporów rodzinnych w Polsce przy pomocy mediacji wciąż jest jeszcze bardziej postulatem na przyszłość, aniżeli ideą spełniającą się w teraźniejszości. I choć istnieją racjonalne przesłanki i empiryczne dowody na to, że mediacje rodzinne sprawdzają się jako wartościowa i satysfakcjonująca metoda rozwiązywania sporów, to wciąż jeszcze zbyt wolno wchodzi one do praktyki społecznej.

Celem niniejszego artykułu jest analiza przesłanek społeczno-kulturowych oraz podmiotowych decydujących o otwartości na prowadzenie dialogu w warunkach mediacji rodzinnych. Pośrednio jest to analiza przesłanek dotyczących gotowości do skorzystania z mediacji oraz czynników mających wpływ na opór wobec uczestnictwa w mediacjach.

Wśród przesłanek stanowiących o gotowości do udziału w mediacjach rodzinnych zwrócono uwagę na motywację stron do uczestniczenia w mediacjach oraz kontekst społeczny, na który składają się m.in. dostępność ośrodków oferujących mediacje, jak również i poglądy społeczne mogące sprzyjać rozwojowi praktyki mediacyjnej. Analizując zaś czynniki stanowiące potencjalne źródło oporu podkreślono znaczenie specyfiki oczekiwań osób uwikłanych w konflikty, a także uwarunkowanej kulturowo tradycji rozwiązywania sporów przy pomocy rozstrzygnięć sądowych. Dyskusji poddano również problem tworzenia nadmiarowych oczekiwań wobec mediacji jako uniwersalnej metody rozwiązywania konfliktów, swoistego panaceum, co w literaturze bywa nazywane mitologizacją mediacji. W

zarysowanym powyżej kontekście podjęto też próbę odpowiedzi na pytanie, jakie czynniki mogłyby mieć wpływ na rozwój mediacji w Polsce oraz czy i w jakim zakresie edukacja mogłaby być pomocna zarówno na poziomie szerszych oddziaływań społecznych, jak i konkretnych oddziaływań wobec osób bezpośrednio zaangażowanych w spór.

Przed przystąpieniem do szczegółowych rozważań konieczne jest definicyjne sprecyzowanie pojęć, takich jak konflikt i mediacje. Konflikt najczęściej rozumiany jest jako spostrzegana sprzeczność celów i działań jednostek (Myers, 2003, s. 629). Na przykład D.R. Peterson oraz M. Deutsch ujmują konflikt jako „proces interakcyjny, który występuje wtedy, gdy działanie jednej osoby przeszkadza w działaniu drugiej osobie” (Balawajder, 1998, s.70-71). Jedną z odkrytych przez badaczy prawidłowości jest przekonanie uczestników konfliktu, że przegrana jednej strony oznacza zwycięstwo drugiej strony, i że w konflikcie zawsze są wygrani i przegrani (Myers, 2003). Co mogłoby zatem oznaczać pokojowe rozwiązanie? „Pokój stanowi wynik twórczego zmierzenia się z konfliktem i prowadzi do przedefiniowania przez obie strony dzielących je różnic i osiągnięcia rzeczywistego porozumienia” (Myers, 2003, s. 629). Przedefiniowanie, a więc spojrzenie na konflikt z innej, mniej wrogiej perspektywy, jest wyzwaniem często niemożliwym do samodzielnego zrealizowania przez skonfliktowane osoby. Potrzebne jest tu włączenie trzeciej neutralnej strony. Taką rolę może pełnić mediator.

Mediacja jest rozumiana jako pośredniczenie w sporze, którego celem jest pomoc dwóm (lub więcej) stronom w osiągnięciu wspólnego porozumienia (Wall, Lynn, 1993). Christopher W. Moore (1996) stwierdza, że mediacja jest interwencją w toczące się negocjacje lub konflikt podjętą przez akceptowaną trzecią stronę, która nie ma autorytatywnej władzy pozwalającej na podjęcie decyzji rozstrzygającej spór, lecz pomaga stronom w dobrowolnym osiąganiu przez nie wzajemnie akceptowanego porozumienia w kwestiach spornych. Grethe Nordhelle (2010, s. 27) posługując się metaforą mówi, że przyjmowanie przez mediatora pozycji pomiędzy dwiema stronami posiadającymi skrajnie różny ogląd konfliktu przypomina często „spacer po polu minowym, na którym w każdej chwili może wybuchnąć ładunek”, a praca mediatora przypomina pracę saperów, którego zadanie polega na oczyszczaniu pola z min.

2. Konflikty rodzinne w praktyce mediacyjnej – dowody na przydatność i efektywność mediacji

Wszystkie konflikty, niezależnie od poziomu, na którym się toczą i kontekstu (rodzina, miejsce pracy, biznes, sąsiedzi, grupa rówieśnicza, społeczność lokalna itp.) mają pewne cechy

wspólne (Wilmot, Hocker, 2011). Wśród cech wspólnych konfliktów należy wymienić współzależność stron, postrzeganie rozbieżnych celów, percepcja ograniczonych zasobów i przeszkód na drodze realizacji celów (Wilmot, Hocker, 2011). I choć interakcja w konflikcie może mieć charakter produktywny prowadząc do poszukiwania nowych twórczych rozwiązań, to nader często obserwujemy destruktywny charakter konfliktu narastającego między zwaśnionymi stronami (Wilmot, Hocker, 2011).

Konflikty rodzinne mają swoją specyfikę i chyba najbardziej osobisty wymiar spośród wszystkich typów konfliktów (Taylor, 2002). Poziom osobistego zaangażowania w konflikt rodzinny pociąga za sobą ogromne skutki psychologiczne wpływając na poczucie przynależności jednostki oraz poczucie przynależności i tożsamości innych członków rodziny (np. tak się dzieje w konflikcie rozwodowym, gdy konflikt pomiędzy rozwodzącymi się małżonkami przenosi się na dzieci, dziadków, czy krewnych). Spory rodzinne nie tylko zaburzają osoby biorące w nich udział, ale mają też wpływ na cały system rodzinny w wymiarze interpersonalnym, społecznym, ekonomicznym. Konflikty mogą stać się szansą na pozytywne przemiany jednostek, jak i całego systemu rodzinnego, ale mogą też spowodować zmiany destrukcyjne niszcząc wzajemne więzi (Taylor, 2002).

W mediacjach rodzinnych w kontekście rozwodowym może pojawić się szansa na ponowne rozważenie decyzji o zakończeniu związku małżeńskiego i uzgodnienie warunków potrzebnych do pojednania (np. poprzez udział w terapii małżeńskiej). Na taką możliwość wskazuje np. Alison Taylor (2002). Jednakże, dużo częściej ma miejsce sytuacja, gdy na mediacje trafia para, w której jedno z małżonków podjęło już nieodwołalną decyzję o zakończeniu związku małżeńskiego. W takim przypadku warto zadbać o ustanowienie porozumień rodzicielskich pozwalających na zachowanie więzi rodzinnych pomiędzy dziećmi i rodzicami, a także dziadkami i innymi ważnymi dla dziecka członkami rodziny (Taylor, 2002).

Mediator najczęściej jest włączany w spór dość późno, czyli wówczas, gdy konflikt zdążył się już utrwalić a strony okopały się w swoich stanowiskach (Haynes, Haynes, 1989). W praktyce oznacza to konieczność przezwyciężenia trudności emocjonalnych, komunikacyjnych, negatywnych nastawień po to, by dialog mediacyjny mógł się rozpocząć stwarzając szanse na osiągnięcie porozumienia. Mediacje rodzinne prowadzone w konfliktach rozwodowych i porozwodowych wiążą się z potrzebą wypracowania planu opieki rodzicielskiej, stworzenia pewnej wizji ról rodzicielskich, koniecznością ustalenia nowych granic w obrębie dotychczasowego systemu rodzinnego, a także konkretnych zasad opieki i kontaktowania się z dzieckiem. Można również dążyć do wypracowania podziału kosztów

utrzymania dzieci w celu ustalenia wysokości alimentów, a także podziału majątku. Mediacje rodzinne mogą też dotyczyć wielu innych spraw, takich jak porozumienia przedślubne, podział spadku, wypracowanie pomiędzy dorosłymi dziećmi zasad opieki nad starszymi, schorowanymi i często samotnie mieszkającymi rodzicami (ustalenie podziału zadań, kosztów opieki). Mediacje mogą też być pomocne w konfliktach pomiędzy nastoletnimi dziećmi a rodzicami w sytuacji utraty kontroli wychowawczej.

Dowodów potwierdzających skuteczność mediacji jako środka interwencji w konflikt nie brakuje (Przybyła-Basista, 2011). Wśród najczęściej przytaczanych argumentów wymienia się ilość zawartych porozumień. I tak, Joan B. Kelly i Lynn L. Gigy (1989) udowodniły, że w 72% przypadków mediacji rozwodowych ze zgłoszeń dobrowolnych (prywatnych) stronom udało się dojść do porozumienia. Podobny wynik uzyskał Donald T. Saposnek ze współpracownikami (Saposnek i in., 1984) – wskaźnik zawartych porozumień w ramach mediacji obligatoryjnych ze skierowań sądu w konfliktach o opiekę nad dziećmi wynosił 75%. Również badania polskie przeprowadzone wśród rozwodzących się par małżeńskich potwierdzają te wyniki - w 73% mediacje zakończyły się zawarciem porozumienia (Przybyła-Basista, 2006).

Miarą skuteczności mediacji może też być trwałość zawartych umów. W badaniach longitudinalnych przeprowadzonych przez Roberta E. Emery i współpracowników (Emery i in., 2001) okazało się, że po 12 latach rodzice należący do grupy mediacyjnej, którzy rozwodząc się zgodzili się na udział w mediacjach - w porównaniu z grupą rodziców, którzy wybrali tradycyjną drogę sądową i nie uczestniczyli w mediacjach - są dużo bardziej zaangażowani w różne obszary życia swoich dzieci. I tak, 52% rodziców z grupy mediacyjnej niesprawujących stałej codziennej opieki utrzymywało kontakt telefoniczny ze swoimi dziećmi przynajmniej raz w tygodniu (lub częściej) w porównaniu z 14 % rodziców z grupy sądowej. Jeśli chodzi o bezpośrednie kontakty, to rodzice z grupy mediacyjnej zdecydowanie częściej spotykali się ze swoimi dziećmi. Co więcej, rodzice ci sprawując realną rolę opiekunów w o wiele większym zakresie uczestniczyli w życiu swoich dzieci angażując się zarówno w codzienne sprawy, jak i ważne wydarzenia w życiu dziecka.

Przytoczone powyżej wyniki badań to tylko niektóre z interesujących dowodów świadczących o wartości i skuteczności mediacji rodzinnych. Przeglądając literaturę tematu znajdujemy ich znacznie więcej. Raporty badaczy donoszą o satysfakcji stron z udziału w mediacjach w porównaniu z koniecznością przechodzenia konfrontacji przed sądem. Wyniki badań dostarczają też konkretnych argumentów ekonomicznych dowodząc, że mediacja jest z reguły mniej kosztowna i zabiera mniej czasu w porównaniu z procesem sądowym, zaś wskaźnik powrotu na wokandę sądową spraw z włączeniem mediacji jest dużo niższy niż spraw

rozgrywanych tradycyjnie tj. konfrontacyjnie przed sądem (Kelly, 1996). Szerszy przegląd wyników badań nad efektywnością procesu mediacji rodzinnych wykracza poza ramy tego artykułu (więcej informacji na ten temat – por. Przybyła-Basista, 2006). Badacze analizując wskaźniki zawartych porozumień wskazują na pewne okoliczności sprzyjające częstości zawierania umów. Chodzi tu o moment przystąpienia do mediacji. Więcej porozumień było zawieranych wówczas, gdy mediacje rozpoczynały się jeszcze przed rozprawą sądową, przed skontaktowaniem się stron z adwokatami, krótko po zaistnieniu separacji (Ellis, Stuckless, 1996).

Problem skuteczności w mediacjach jest opisywany w literaturze jako zjawisko złożone (Ellis, 1995), które można rozważać zarówno na płaszczyźnie obiektywnej (jako dojście stron do porozumienia końcowego, zawarcie ugody oraz jej trwałość), jak i subiektywnej (posiadanie satysfakcji z uporania się z problemem, poczucie wsparcia uzyskanego od mediatora podczas trudnych rozmów mediacyjnych, zadowolenie z polepszenia komunikacji, doświadczenie współpracy z partnerem).

Mając na uwadze dowody skuteczności mediacji wypada postawić pytanie o związek pomiędzy wiedzą o zaletach mediacji a korzystaniem z nich. Czy gdyby skonfliktowani członkowie rodzin wiedzieli więcej o wynikach badań tak jednoznacznie promujących mediacje to chętniej korzystałoby z możliwości udziału w nich? Otóż, odpowiedź na to pytanie nie jest oczywista. Co zatem ją komplikuje i dlaczego mediacje jako metoda rozwiązywania konfliktów rodzinnych nie są wybierane tak często, jak na to wskazywałaby logika argumentów, a wręcz przeciwnie, ciągle zbyt rzadko się z nich korzysta? Z danych statystycznych wynika, że ilość spraw kierowanych w Polsce przez sądy okręgowe do mediacji rodzinnych jest bardzo niska i np. w roku 2012 mieściła się w granicach 1-2% (por. Umińska-Krygier, 2013 – analizy na podstawie 6 wybranych sądów). Dane na temat dobrowolnych, prywatnych zgłoszeń na mediacje rodzinne nie są znane, ale panuje przekonanie, że skonfliktowani członkowie rodzin ciągle jeszcze zbyt rzadko angażują mediatora.

3. Gotowość i opór stron a uczestniczenie w mediacjach rodzinnych

3.1. Gotowość do podjęcia mediacji

Badacze poświęcili wiele uwagi motywacjom osób do udziału w mediacjach rodzinnych. W badaniach amerykańskich ustalono dwa główne powody przystępowania do mediacji rozwodowych: powód praktyczno-finansowy oraz chęć pozostania w przyjaznych relacjach z

partnerem (Kelly, Gigy, 1989). Wśród szczegółowych powodów udziału w mediacjach rodzinnych można wymienić chęć wypracowania wspólnego porozumienia poza sądem, uczynienia rozwodu mniej stresującym i pozostania z byłym partnerem w dobrych relacjach, uniknięcia kosztów procesowych, osiągnięcia sprawiedliwych rozwiązań, zrobienia czegoś możliwie najlepszego dla dzieci, osiągnięcia pojednania (tzw. „nadzieja na cud”), uzyskania praktycznej i emocjonalnej pomocy wskutek zmian funkcjonowania systemu rodzinnego po rozwodzie, potrzebę włączenia kogoś bezstronnego, obiektywnego i posiadającego odpowiednią wiedzę oraz umiejętności do pokierowania dyskusją na konkretne tematy (Parkinson, 1997).

W badaniach polskich przeprowadzonych przez autorkę (Przybyła-Basista, 2006; por. też: Przybyła-Basista, 2015) ustalono dwa główne powody gotowości uczestniczenia w mediacjach rozwodowych: pierwszy typ gotowości nazwano gotowością typu „pojednanie” (chęć podtrzymania związku małżeńskiego), zaś drugi typ został nazwany gotowością typu „pragmatyzm” (chęć ustalenia jak najkorzystniejszych warunków rozstania, nacisk na troskę o dzieci i zawarcie korzystnych dla nich porozumień, wypracowanie korzystnych rozwiązań praktyczno-finansowych, przy założeniu pozytywnego nastawienie do mediacji).

W przekonaniu Kressela i Pruitta (1989) istnieją trzy kategorie czynników mających wpływ na to, czy dojdzie do podjęcia mediacji. *Pierwszy czynnik* stanowią *charakterystyki kontekstu społecznego* (a więc dostępność instytucji oferujących mediacje, poglądy środowiska społecznego na temat mediacji jako metody rozwiązywania konfliktów). Chodzi tu o wywieranie pewnego nacisku ze strony środowiska społecznego zachęcającego lub zniechęcającego do wyboru tej formy interwencji. *Drugi czynnik* stanowią *charakterystyki stron sporu* mające wpływ na przystąpienie do mediacji (percepcja partnera, mediacji, mediatora, osobiste przekonania na temat metody mediacji, dynamika zmian we wzajemnych relacjach). Mediacja najczęściej jawi się stronom jako wybór mniejszego zła biorąc pod uwagę alternatywne środki rozwiązywania sporu. Impulsem do wyboru mediacji są często negatywne przekonania na temat tradycyjnego, prawniczego podejścia do rozwodu (pewne rozczarowanie systemem sądowym). *Trzeci czynnik* stanowią *charakterystyki mediatora* mające wpływ na sposób przeprowadzenia mediacji (chodzi tu o zasoby mediatora, jego wartości, przekonania na temat możliwości wypracowania przez strony wspólnego rozwiązania, doświadczenie życiowe i zawodowe).

3.2 Opór przed udziałem w mediacjach

Na mediację często patrzy się jako na metodę godną polecenia innym ludziom, jednak myśl o wykorzystaniu jej w swojej własnej sytuacji konfliktowej jest trudna do zaaprobowania (Parkinson, 1997). Z ustaleń Jeffrey Z. Rubina (1980) wynika, że partnerzy często postrzegają interwencję trzeciej strony jako ingerencję niechcianą. W piśmiennictwie na temat mediacji jest stosunkowo niewiele pozycji traktujących bezpośrednio o oporze, a rozważania nad oporem są prowadzone na różnym poziomie ogólności. I tak, niektórzy autorzy skupili swoją uwagę na zbieraniu informacji o konkretnych, jednostkowych powodach niechęci do uczestniczenia w mediacjach (Parkinson, 1997), inni (np. autorka niniejszego artykułu) grupowali przyczyny oporu i drogą analizy czynnikowej i wyróżnili jego elementy składowe: brak wiary w skuteczność mediacji, wyobrażenie negatywnych cech mediatora, niechęć do włączania osoby trzeciej, obawa przed ujawnianiem sekretów podczas mediacji (Przybyła-Basista, 2008). Z kolei P. Olczak (1991) analizuje przyczyny oporu z uwzględnieniem trzech różnych perspektyw: (1) określonych charakterystyk spierających się stron (podmiotowych i relacyjnych), (2) określonej charakterystyki mediatora oraz (3) złożoności natury procesów komunikacyjnych zachodzących podczas prowadzenia spornych dyskusji mogących przyczynić się do powstania oporu.

Źródła oporu wobec udziału w mediacjach mogą też być ogólniejszej natury i wiązać się z małym uznaniem i znaczeniem mediacji w praktyce społecznej. Obserwacje poczynione przez Volpe i Bahn (1987) prawie trzydzieści lat temu niewiele straciły na aktualności. Dalej możemy mówić o niewystarczającym upowszechnieniu informacji na temat mediacji, która ciągle jeszcze jawi się jako relatywnie nowa metoda profesjonalnej pomocy, a więc mało znana i mało popularna. Podobnie trafna wydaje się też obserwacja, że opór klientów może wynikać z ich obserwacji stosunku systemu prawnego do mediacji, czyli że mediacje w zasadzie pozostają w cieniu prawa. Jak wspomniano wcześniej liczba spraw kierowanych przez sędziów do mediacji jest bardzo niska (średnio na 3 tys. spraw rozwodowych do mediacji skierowanych zostało ok. 40 par – por. Umińska-Krygier, 2013). Można to również zilustrować faktem, że w przekonaniu mediatorów większość prawników, w tym adwokatów, nie tylko nie interesuje się mediacjami, ale też nie podejmuje się ani propagowania mediacji rodzinnych (zachęcenia stron, wykorzystywania ugód) ani nie wprowadza ich do swojej praktyki (Tański, Czayka-Chełmińska, 2014).

Najciekawsze koncepcyjnie są próby spojrzenia na opór przed uczestniczeniem w mediacjach z szerszej perspektywy, a mianowicie społeczno-kulturowej. Możemy tu przywołać

koncepcję oporu publicznego Bernarda Mayera (2004) oraz koncepcję oporu moralnego Roberta Benjamina (1998). Poniżej zostaną one krótko przedstawione.

Koncepcja oporu publicznego. Zdaniem Mayera (2004) specyficzny opór publiczny wobec mediacji wynika z tego, że ludzie uwikłani w konflikt mają z reguły określone oczekiwania, które niekoniecznie współgrają z opartą na kompromisie ideologią mediacji. Na pytanie czego zatem oczekują ludzie uwikłani w konflikty Mayer odpowiada następująco: po pierwsze - chcą być usłyszani; po drugie - chcą proceduralnej sprawiedliwości; po trzecie - chcą potwierdzenia słuszności swoich racji i usprawiedliwienia swojej potrzeby walki; po czwarte - chcą uprawomocnienia swoich uczuć (czyli chcą mieć prawo, by w określony sposób czuć i postrzegać swoją rzeczywistość, mieć prawo do określonego sposobu myślenia i reagowania), i wreszcie po piąte - chcą mieć poczucie wpływu (tzn. chcą kontrolować swoją własną sytuację zbierając dowody i argumenty popierające ich stanowisko). Oczekiwania stron pozostających w konflikcie wiążą się zatem raczej z chęcią otrzymania wsparcia, by mieć siły dalej walczyć i ostatecznie wygrać aniżeli chęcią spotkania bezstronnego mediatora. Dążenie do osiągnięcia sprawiedliwego dla obu stron rozwiązania nie jest więc dla wielu osób interesującą perspektywą. Generalnie, w sytuacjach konfliktowych ludzie oczekują pomocy, rady, siły, pomysłów i środków do poradzenia sobie z problemem. Liczą na znajomości, koneksje, mądrość innych, przychylne opinie, rozsądne porady, by zwyciężyć. W istocie rzeczy nie oczekują mediacji, w których z założenia dąży się do podjęcia dialogu przez obie strony. Nie oczekują interwencji prowadzących do zrównoważenia sił po obu stronach, wypracowania rozwiązania akceptowalnego dla wszystkich. Jednym słowem w głębi duszy nie oczekują spotkania z neutralnym mediatorem nawet jeśli tak wstępnie deklarują.

Koncepcja oporu moralnego. Kolejną inspirującą koncepcję przedstawił Robert D. Benjamin (1998). Autor ten sugeruje, że pomimo wysiłków profesjonalistów propagujących zalety alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów (mediacji, negocjacji) szeroka opinia publiczna nie zaakceptowała ich jako sposobów rozwiązywania konfliktów. Małe zainteresowanie ze strony społeczeństwa wynika nie tylko ze słabego „marketingu” mediacji, czy niedostatecznej promocji. Nie wystarczy przyjąć proste założenie w myśl którego, jeśli tylko ludzie będą więcej wiedzieli na temat mediacji czy negocjacji, to chętniej będą poszukiwali alternatywnych sposobów rozwiązywania konfliktów interpersonalnych.

Benjamin (1998) dowodzi, że istotną rolę odgrywają tu głęboko zakorzenione w systemie przekonań społeczno-kulturowych opory przed wizją jednoczenia sił przez zantagonizowane strony po to, by wspólnie poszukiwać akceptowalnego rozwiązania. Autor stawia tezę, że naszą

historię ukształtowały ideały racjonalistyczne nakazujące poszukiwanie prawdy wyrażającej się w przekonaniu, że: „dla wszystkich pytań jest tylko jedna prawdziwa odpowiedź”. Poszukiwanie prawdy stało się jedną z naczelnych wartości w kulturze zachodu i połączyło się z potrzebą stosowania analizy racjonalnej wszędzie tam gdzie jest to możliwe, nawet w konfliktach zakładających istnienie sprzeczności. Rozwiązywanie konfliktów wymaga natomiast, by prawda została odłożona na bok. Zakłada się tu, że istnieje więcej niż jedno prawidłowe rozwiązanie konfliktu, a zatem negocjacje (mediacje) stają się wyzwaniem dla racjonalnego pojęcia istnienia jedynej prawdy. Dla wielu osób dopuszczenie możliwości wyboru i poszukiwania wspólnego rozwiązania - najlepszego a zarazem akceptowalnego dla obu stron - jest rodzajem relatywistycznego myślenia, które jest herezją prowadzącą do moralnego rozdarcia (Przybyła-Basista, 2006). W mediacjach oraz negocjacjach konieczny jest kompromis i spojrzenie w przyszłość.

Kultura niewątpliwie odgrywa istotną rolę w tworzeniu pojęć, przekonań (ich utrwalaniu, pogłębianiu) oraz w percepcji rzeczywistości z uwagi na stosowanie filtrów kulturowych zabarwiających nasze interpretacje związane z otaczającym światem (Matsumoto, Juang, 2007). Kultura oddziałuje na nas w każdym obszarze spraw, dotyczy to również wpływu na decyzje o sposobach rozwiązywania sporów.

Jak podkreśla Benjamin (1998) w przekazywanych z pokolenia na pokolenie przekonaniach i mitach społecznych odbija się nadawanie sensu i znaczenia różnym kategoriom zachowania moralnego. Poza potrzebą dążenia do „prawdy” w naszej kulturze szczególnie mocno są osadzone mity „sprawiedliwości”, „racjonalności” i „nieodwołalności”. Autor wnikliwie rozważa, co dokładnie każdy z tych mitów oznacza i jakie determinuje przekonania oraz zachowania w życiu codziennym. Z mitem „sprawiedliwości” wiąże się myślenie: „wiem, że mam rację i każdy w sądzie to zauważy”. Mit „racjonalności” wzmacnia jeszcze ten typ myślenia, gdyż wiąże się on z przekonaniem: „jestem pewien, że moje stanowisko jest racjonalne, logiczne i bezsporne, a więc mogę oczekiwać, że w sądzie przyznają mi rację”. Mit „nieodwołalności” ilustruje przekonanie: „skoro w sądzie przyznają mi rację, to sprawa będzie ostatecznie rozwiązana”. Mity te wzajemnie się przenikają i uzupełniają, zaś wiara w nie powoduje, że dla wielu ludzi negocjacje i mediacje stanowią pewien rodzaj zagrożenia wobec uznawanych wartości. W konsekwencji pojawia się opór i niechęć do uczestniczenia w nich.

Nadrzędne idee dążenia do prawdy, sprawiedliwości, poszukiwanie odpowiedzi na pytanie „kto ma rację?” tworzą więc specyficzny kontekst percepcji mediacji, w którym wybór tego środka rozwiązywania sporu może być postrzegany w najlepszym przypadku jako oznaka

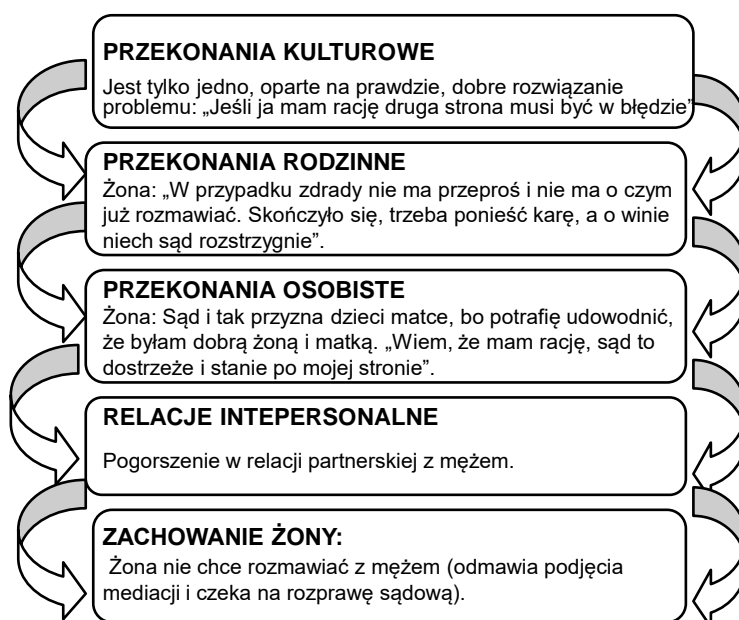
słabości i ustępstw, a w najgorszym może być nawet uznawany z oznakę braku moralności (a nawet zła, grzechu) z uwagi na sprzeniewierzenie się wyznawanym zasadom (Benjamin, 1998). Oburzenie na zawieranie kompromisów, negocjowanie ze stroną przeciwną („przeciwnikiem”), dopuszczenie się paktowania z kimś kto okazał się wrogiem wiąże się z przekonaniem o naganności i bezsensowności takiego zachowania („z kim ty chcesz rozmawiać?!; „nie pamiętasz co ci zrobił/ zrobiła?!”; „nie łudź się, że dojdiesz z nim/ nią do ładu”). Pójście na taki kompromis mogłoby obniżać poczucie własnej wartości.

W przekonaniu Benjamina (1998) propagowanie usług mediacyjnych oraz negocjacyjnych jest mało efektywne w konfrontacji z głęboko zakorzenionym oporem moralnym. Do osiągnięcia sukcesu i otwarcia się skonfliktowanych członków rodzin na mediacje może nie wystarczyć poczynienie prostego założenia o konieczności edukowania ludzi w zakresie korzyści z mediacji. Może nie być wystarczające przytaczanie argumentów, że mediacje mają sens, mniej kosztują, krócej trwają, a przede wszystkim pozwalają wziąć sprawy w swoje ręce. Zdaniem Benjamina tylko głębokie zrozumienie korzeni oporu stwarza szansę na opracowanie strategii pozwalających ludziom na zaakceptowanie negocjacji i mediacji jako wartościowych sposobów zarządzania konfliktem. W potocznej percepcji bowiem mediacje są bardziej dla przegranych, niż wygranych. A zatem jeśli ktoś ma szansę na wygraną w sądzie, to z reguły jest przekonany, że mediacje nie mają dla niego większego sensu. Pokonanie tych niekiedy głęboko uwewnętrznionych przekonań (mitów) wymaga dobrej znajomości sposobów myślenia o strategiach zachowania ludzi w konflikcie i umiejętności dyskusowania z nimi.

Myślenie o wpływach kulturowych, o istnieniu pewnych specyficznych, głęboko zakorzenionych w tradycji społeczno-kulturowej przekonań na temat rozwiązywania konfliktów i powodach powstawania oporu możemy odnaleźć również w koncepcji Cronen i Pearce (1995) traktującej o uwarunkowaniach oporu wobec terapii rodzinnej. Autorzy ci przedstawili łańcuch powiązanych ze sobą przekonań: kulturowych, rodzinnych i osobistych, które oddziałują na wzajemne relacje małżonków powodując powstawanie oporu wobec terapii.

Inspirując się zarówno koncepcją Benjamina, jak i koncepcją Cronen i Pearce autorka niniejszego artykułu spróbowała zmodyfikować treści i dopasować te modele myślenia do problematyki oporu skonfliktowanych stron przed udziałem w mediacjach rodzinnych. W celu zrozumienia, jak przekonania kulturowe na ogólnym poziomie wpływają na przekonania rodzinne, a te z kolei oddziałują na przekonania osobiste oraz konkretne zachowania oporujące wobec możliwości uczestniczenia w mediacjach rodzinnych, warto prześledzić schemat wpływów zilustrowanych na rycinie 1.

Rycina 1 ukazuje, jak konkretne przekonania prowadzą do zachowania oporującego i niechęci żony do podjęcia mediacji z mężem w sytuacji konfliktu rozwodowego. Łańcuch powiązań obejmuje przekonania kulturowe, które wpływają na przekonania rodzinne, a następnie kształtują przekonania osobiste żony negujące sens prowadzenia dialogu z mężem i poszukiwania rozwiązań opartych na współpracy. W konsekwencji przekonania te wpływają na pogorszenie relacji małżeńskich a często i rodzicielskich pomiędzy skonfliktowanymi małżonkami, w rezultacie skutkując odmową żony udziału w mediacjach, która ma poczucie, że więcej może uzyskać w sądzie aniżeli w drodze prowadzenia rozmów mediacyjnych z mężem. Cały ten łańcuch powiązanych ze sobą przekonań ma wpływ na zachowania żony w sytuacji narastającego konfliktu związanego z decyzją o zakończeniu związku, rozstaniem małżonków i uruchomieniem walk o sprawowanie opieki nad dzieckiem.



Ryc. 1 Wpływ przekonań kulturowych na opór wobec mediacji (oprac. własne)

Można postawić pytanie, po co uruchamiać dialog małżeński w sytuacji, gdy jedna ze stron jest przekonana, że nie ma sensu dłużej kontynuować małżeństwa (np. z powodu zdrady, czy też poczucia niedopasowania, niezrozumienia)? Otóż, istnieje wiele racjonalnych i emocjonalnych argumentów za wejściem pary w dialog. Rozmowy między małżonkami mają sens, gdyż: po pierwsze – stwarzają obojgu szansę na dyskusję o konieczności zakończenia małżeństwa bądź o możliwości podjęcia terapii (Crane, 2002); po drugie- stają się okazją do rozmowy o konsekwencjach zakończenia związku (rodzicielskich i materialnych); po trzecie – w przypadku podjęcia przez którąś ze stron nieodwołalnej decyzji o rozstaniu stają się okazją do bardziej „zrównoważonego” procesu rozstawania się, gdyż prowadząc dialog oboje mają

prawo mówić o swoich potrzebach, obawach; i wreszcie po czwarte – pomimo przepełnionych emocjami rozmów małżeńskich partnerzy mogą rozpocząć prowadzenie dialogu na temat wizji sprawowania opieki rodzicielskiej nad dziećmi („co z dziećmi?”, „co dalej z nami jako rodzicami?”, „czy możemy wypełniać zobowiązania rodzicielskie współpracując ze sobą?”). Ta ostatnia płaszczyzna rozmów szczególnie dobrze pasuje do mediacji rodzinnych, gdy w obecności trzeciej strony można wyrażać swoje troski i niepokoje dotyczące warunków pełnienia roli rodzica po rozstaniu małżeńskim (zwłaszcza, jeśli nie chce się pełnić incydentalnej roli w życiu dziecka, ograniczonej np. do schematu dwóch kontaktów weekendowych w miesiącu - por. Przybyła-Basista, 2015).

W sytuacji konfliktu rozwodowego możemy często obserwować przerzucenie konfliktu małżeńskiego na inną płaszczyznę, np. walki o sprawowanie władzy rodzicielskiej, czy kontakty z dzieckiem lub na płaszczyznę finansową (konflikt o podział majątku). Przeniesienie konfliktów na terytorium walki o dziecko, czy o podział majątku jest z reguły poprzedzone próbami bezpośrednich rozmów między małżonkami na temat decyzji o zakończeniu związku małżeńskiego. Rozmowy te są wielowątkowe, przepełnione silnymi emocjami i nie tylko nie przynoszą pozytywnego rezultatu, ale często wręcz zaostrzają konflikt. Należy przy tym pamiętać, iż rzadko kiedy decyzja o zakończeniu związku jest obustronna, najczęściej jest podejmowana jednostronnie, a więc to jeden z partnerów decyduje o zamknięciu dialogu na tematy małżeńskie. Powstające w tej sytuacji silne emocje, trudności w komunikacji, poczucie niesprawiedliwości intensyfikują konflikt partnerski - blokując nie tylko dialog małżeński, ale często i rodzicielski. Konflikt ten ma najczęściej swój epilog w sądzie, a strony zbierają argumentację przeciwko sobie. Dramat dorosłych uruchamia dramat dzieci: ich trudności w odnalezieniu się w nowej sytuacji, poczucie „podzielenia się” pomiędzy mamę i tatę, konflikty lojalności, próby osądzenia, a nawet odrzucenia kontaktu z którymś z rodziców albo wręcz przeciwnie -przeżycie doświadczenia bycia odrzuconym przez któregoś z rodziców (w przypadku, gdy rodzic postrzega dziecko jako tkwiące w koalicji z drugim rodzicem).

Prowadzenie dialogu z udziałem obojga małżonków/ rodziców w obecności mediatora stwarza szansę na wypracowanie porozumień nieszablonowych, dopasowanych do specyfiki sytuacji rodzinnej. Co więcej, porozumienie mediacyjne może mieć istotne znaczenie dla decyzji o kontynuowaniu więzi pomiędzy rodzicami i dziećmi, a w przypadku separacji, czy rozvodu rodziców stwarzać szanse dla dzieci na odnalezienie swojej drogi pomiędzy domem mamy i domem taty. Dialog jest również okazją dla dorosłych do zbudowania pewnej wizji współpracy rodzicielskiej po rozwodzie.

4. Mity na temat mediacji i dylematy związane z neutralnością mediatora

4.1. Mitologizacja mediacji

Promowanie mediacji rodzinnych prowadzi czasem do nieoczekiwanych rezultatów, a mianowicie wytworzenia nadmiarowych oczekiwań, a nawet mitologizacji mediacji. Wówczas mediacje urastają nieomal do rangi środka cudotwórczego. Takim nadmiarowym oczekiwaniem, często nierealistycznym w sytuacji konfliktu rozwodowego, jest oczekiwanie doprowadzenia do pojednania za pomocą mediacji. Oczekiwanie to bywa formułowane przez jedną ze stron, ale też i sędziów rodzinnych. Wielokrotnie te dwa scenariusze są stosowane wymiennie. I tak na przykład, sędziowie kierując na mediacje myślą o powierzeniu mediatorowi misji pojednania skonfliktowanych małżonków. Oczywiście, może tak się zdarzyć, że wynikiem mediacji rodzinnych będzie pojednanie stron, jednakże niezbyt często. Trzeba bowiem pamiętać o kontekście prowadzenia mediacji, czyli o tym, że do mediacji w konflikcie rozwodowym dochodzi najczęściej w sytuacji, gdy jedna ze stron podjęła już decyzję o opuszczeniu współmałżonka i przeprowadzeniu rozwodu (Brown, 1985; por. też: Przybyła-Basista, 2006). A zatem oczekiwanie pojednania małżeńskiego w wyniku mediacji jest najczęściej mało realistyczne. Kiedy zatem może dojść do pojednania? Zdarza się tak przede wszystkim w tych sytuacjach, gdy małżonkowie są w kryzysie, zrozpaczeni, zagubieni, ale nie są dogłębnie przekonani o konieczności rozstania (jedno z nich rozpoczęło proces rozwodowy po to, by wyrzucić pewien nacisk albo wręcz wstrząsnąć tym drugim). Generalnie, do celów pojednania lepszym instrumentem jest terapia małżeńska niż mediacje. Terapia małżeńska wprost zakłada pracę nad poprawą relacji i dążenie współmałżonków do osiągnięcia pozytywnych przemian w związku (Crane, 2002). Terapia jest z reguły bardziej odpowiednim procesem z uwagi na wielokierunkowość oddziaływań oraz czas trwania. Jest procesem dłuższym, czyli na tyle rozciągniętym w czasie, na ile jest to potrzebne parze małżonków znajdujących się w kryzysie do przepracowania problemów, które doprowadziły do sytuacji krytycznej. W terapii jest też wola obojga małżonków, aby podjąć próbę zmian niekorzystnych zjawisk w małżeństwie, podczas gdy w mediacjach najczęściej wolę podtrzymania związku wyraża tylko jedno z małżonków (choć nie zawsze oznacza to wolę zmian).

Mediacja jest z założenia procesem krótszym, ograniczonym w czasie, zorientowanym na podjęcie wspólnych decyzji w odniesieniu do dzielących małżonków spraw. W szczególnych przypadkach mogłaby to być również decyzja o pojednaniu, czy podjęciu terapii małżeńskiej. Z reguły jednak, mediacje rodzinne pomagają pokonać opory przed współpracą rodzicielską,

stworzyć wizję i plan wspólnej opieki, wypracować zasady podziału kosztów utrzymania dzieci, tym samym pomagają ochronić więzi rodzinne pomiędzy dziećmi i rodzicami w okresie przemian następujących w wyniku separacji, czy rozwodu rodziców. Mało uprawnione jest tu oczekiwanie doprowadzenia małżonków do pojednania. Mediator nie może „doprowadzać” do czegoś, czego obie strony lub przynajmniej jedna z nich zdecydowanie nie chce. Dialog jest dobrowolny a przedmiot rozmów i treści decyzji są tylko i wyłącznie definiowane przez strony. To one decydują, jakie tematy wnoszą do dyskusji i wyznaczają wspólne cele, do których chcą zmierzać. Rolą zaś mediatora jest ułatwienie prowadzenia dialogu, pomoc w podtrzymaniu rozmów zmierzających do podjęcia istotnych decyzji. Krótko mówiąc, mediator jest odpowiedzialny za warsztat, a strony za decyzje.

W promowaniu mediacji zwykle używa się określonych, może nawet nieco szablonowych sformułowań, mających na celu wytworzenie pozytywnych skojarzeń. Do najczęściej powtarzanych argumentów podkreślających zalety mediacji należą następujące: mediacje są procesem nieformalnym, nieoficjalnym, tańszym i bardziej efektywnym w porównaniu z procedurą sądową. W promowaniu mediacji często też jest podkreślany argument neutralności mediatora i dobrowolności udziału stron. Argumentacja ta doczekała się jednak wielu głosów krytycznych. Na przykład Susan S. Silbey (1993), profesor socjologii, mówi wprost o mitologizacji procedury mediacji przytaczając następujące kontrargumenty: w praktyce proces mediacji bywa zrutynizowany, sprowadzony do powtarzania przez mediatorów wyuczonych podczas szkolenia procedur, wielokrotnie niespełniający obietnicy o potrzebie zindywidualizowania i każdorazowego przystosowywania go do warunków i specyfiki osób w nim uczestniczących.

Silbey (1993) dodaje też, że obietnica uczestniczenia w nieoficjalnym, nieformalnym procesie, w którym trzecia strona kierująca procesem jest pozbawiona władzy bywa, że mija się z prawdą w sytuacji, gdy mamy do czynienia z systemem mediacji obligatoryjnych, gdzie udział w mediacjach nie jest całkowicie dobrowolny. Rutynowe kierowanie przez sądy na mediacje będzie skutkowało pewną stygmatyzacją wobec tych, którzy nie chcą w nich uczestniczyć. Zdaniem Silbey mity na temat mediacji tworzą fałszywe oczekiwania, które rozczarowują zarówno osoby korzystające z usług mediacyjnych, jak i samych mediatorów praktyków.

W literaturze jest dyskutowany jeszcze jeden mit, jakim jest neutralność mediatora. Rozważaniom tym zostanie poświęcone nieco więcej uwagi ze względu na rozbudowaną argumentację polemiczną. Neutralność mediatora jest centralnym pojęciem występującym w

teorii i praktyce mediacji, mającym stanowić zabezpieczenie przed tendencyjnością oraz gwarancję nieangażowania się przez mediatora w treść decyzji podejmowanych przez strony. Jest zalecana przez kodeksy etyczne obowiązujące mediatorów za granicą i w Polsce. Dzięki neutralności mediator może utrzymać pozycję osoby kierującej rozmową, zwłaszcza w jej trudnych momentach. Jest to szczególnie ważne wówczas, gdy w rozmowie pojawiają się żale, skargi, czy odwoływanie się do sprawiedliwości. Co więcej, neutralność, jak piszą Sara Cobb i Janet Rifkin (1991), ma kluczowe znaczenie podczas dialogu skoncentrowanego na materialnych aspektach i rozważaniu takich konsekwencji jak uzyskanie rekompensaty, odszkodowania, czy alimentów na dziecko.

W literaturze przedmiotu podkreśla się wagę i znaczenie neutralności dla prawidłowego przebiegu procesu mediacji, ale jednocześnie pojęcie to jest od dawna poddawane krytyce. Przedstawiane są liczne argumenty, że neutralność jest mitem, za którym ukrywa się rzeczywisty wpływ mediatora zarówno na treści, jak i na sam proces mediacji (Douglas, Field, 2006). Niektóre głosy w dyskusji są nader krytyczne. Do takich należy komentarz Silbey (1993) odnoszący się do wyników badań nad neutralnością (opisywanych przez Cobb, Rifkin, 1991 i cytowanych przez Silbey, 1993). Badania pokazują, że mediatorzy mają wpływ na moralną ocenę faktów, czy uznanie roszczeń za pomocą stosowania takich zabiegów jak nadawanie określonej struktury wymianom słownym pomiędzy skonfliktowanymi stronami, ustanawianie porządku wypowiedzi (podczas relacjonowania problemów przez strony), nadawanie znaczenia poszczególnym wypowiedziom. Innymi słowy, w opinii Silbey, mediacje nie są neutralnym procesem lecz jedną ze specyficznych technik, czy procedur. Zapewnienie o neutralności jest zatem bardziej zabiegiem lingwistycznym, pewną techniką, którą mediatorzy stosują, by nadać wagę swojej działalności. Wymagania co do roli mediatora – neutralność, skuteczność, nieformalność, dystans i pasywność wobec treści tematów – mają mitologiczny charakter i wiążą się w głównej mierze z zabiegami promocyjnymi mającymi na celu instytucjonalizację mediacji i utworzenie rynku dla zawodu mediatora (Silbey, 1993).

Z pewnością stanowisko Silbey (1993) jest skrajne. Niemniej jednak warto zastanowić się, co właściwie miałyby oznaczać neutralność i na ile realistyczne jest spełnienie takiej obietnicy? Pytanie to jest ważne, gdyż niezależnie od pojawiających się głosów polemicznych neutralność dalej jest postrzegana jako centralne pojęcie w teorii mediacji, a w praktyce stanowi warunek akceptacji mediacji jako sprawiedliwego, uczciwego i prawnie usankcjonowanego procesu dochodzenia do rozwiązania sporu (Douglas, Field, 2006). Rozważmy zatem dokładniej, co kryje się pod pojęciem neutralności i jakie mogą z tego wynikać dylematy?

4.2. Problem neutralności mediatora w świetle koncepcji teoretycznych

Pojęcie neutralności mediatora można rozważać w kontekście sprawowania kontroli nad procesem rozwiązywania konfliktu oraz nad jego wynikiem w postaci wpływu na określone treści porozumienia. Cobb i Rifkin (1991) zaprezentowały dwie różne koncepcje rozumienia neutralności spotykane w literaturze: (1) neutralność jako bezstronność (*neutrality-as-impartiality*) oraz (2) neutralność jako zachowanie równego dystansu (*neutrality-as-equidistancing*).

A. Neutralność jako bezstronność

Neutralność jako bezstronność jest pojmowana jako brak uprzedzeń, nastawień ze strony mediatora (Beck, Sales, 2001). Oznacza to, że mediatorzy „mają się oddzielić” od swoich prywatnych postaw i wartości na czas procesu mediacyjnego tak, aby uniknąć wpływu osobistych postaw na proces negocjacji stron oraz treść porozumienia mediacyjnego. Bezstronność ma tu być rezultatem monitorowania swoich własnych wewnętrznych procesów psychologicznych i zapobiegania procesom, które mogłyby doprowadzić do okazania większej przychylności którejś ze stron (Cobb i Rifkin, 1991).

Pojawiają się jednak dwa zasadnicze pytania: (1) czy mediatorzy mogą rzeczywiście oddzielić się od wszystkich swoich osobistych nastawień (uprzedzeń) i związanych z nimi postaw i wartości oraz (2) czy podczas pomocy stronom w podejmowaniu decyzji mediatorzy mogą być naprawdę całkowicie bezstronni?

Mediator słuchając pełnego sprzeczności dialogu stron, gdzie każdy z małżonków przedstawia swoją wizję zdarzeń, siłą rzeczy zostaje wciągnięty w przestrzeń emocji, motywacji i wartości prezentowanych przez małżonków. Mogą one stać się powodem trudności w zachowaniu neutralności podczas rozmów mediacyjnych w obliczu konfliktu rozwodowego. U słuchającego obu stron mediatora pojawią się określone interpretacje, gdyż „przepuszcza” on historie żony i męża przez „filtr” swoich własnych postaw, wartości, doświadczeń. Mogą one mieć wpływ na kierowanie procesem mediacji np. poprzez proponowanie przez mediatora określonego porządku rozmów, udzielania głosu (kolejność wypowiedzi, długość) itp.

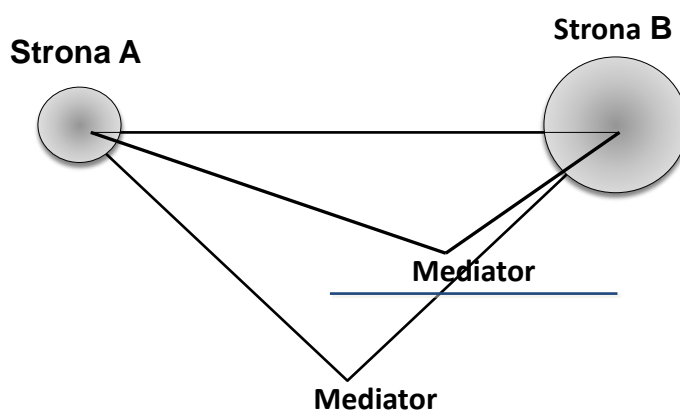
W przekonaniu Beck'a i Sales'a (2001) całkowicie bezstronny mediator musiałby nie mieć wcześniej zdobytej wiedzy ani żadnych wcześniejszych pozytywnych czy negatywnych postaw i uczuć związanych z np. z rozwodem i jego skutkami, tak, by nowe informacje nie wpływały na jego nastawienie. Jak stwierdza Taylor (1997, s. 220): „Kiedy pracujemy z ludźmi nie istnieje coś takiego jak całkowita bezstronność, neutralność, czy brak nastawień, nawet wtedy gdy jako praktycy dążymy do takiego ideału”.

W kontekście mediacji, wartości mediatora mogą mieć znaczący wpływ na jego zachowanie. Folger i Bernard (za: Beck, Sales, 2001) podają następujące przykłady takiego wpływu. Otóż mediatorzy, dla których samostanowienie (*self-determination*) jest ważną wartością będą przyzwalać rodzicom na podejmowanie całkowicie suwerennych decyzji – nawet jeśli oznaczałoby to przyzwolenie na osiągnięcie porozumienia, z którym mediator etycznie nie zgadzałby się. Z kolei mediatorzy, którzy uznają „sprawiedliwość” (*justice*) jako wartość będą interweniowali w tok rozmów, aby nadać kształt porozumieniu zgodny z ich własnym poczuciem sprawiedliwości.

B. Neutralność jako zachowanie równego dystansu

Neutralność jako zachowanie równego dystansu (*neutrality-as-equidistancing*) pomiędzy stronami polega na umiejętnym zrównoważeniu sił między nimi (Beck, Sales, 2001). Neutralność jest tu postrzegana raczej jako proces relacyjny (*relational process*) aniżeli wewnętrzny proces psychologiczny mediatora, który należałoby monitorować (tak jak to miało miejsce w przypadku traktowania neutralności jako bezstronności).

Jednakże, należy się spodziewać pojawienia się pewnego dylematu w sytuacji, w której mediator chciałby równocześnie zrealizować oba typy neutralności. Jak pisze Brodsky (za: Beck, Sales, 2001), jeśli mediator zachowuje równy dystans pomiędzy stronami, nie może pozostać bezstronny, zaś gdy jest bezstronny, nie może zachowywać równego dystansu. Obecność tych dwóch rywalizujących pojęć (neutralności jako bezstronności i neutralności jako zachowania równego dystansu) stwarza mediatorom w praktyce szereg trudności.



Ryc. 2 Neutralność jako zachowanie równego dystansu (oprac. własne)

Jeśli zoperacjonalizujemy neutralność jako udzielenie takiego samego czasu wypowiedzi dla obu stron przez mediatora, to może się zdarzyć, że „neutralny” mediator wprowadzi zachowa równy dystans wobec stron, ale nie będzie bezstronny. Taki sam czas wypowiedzi dla strony słabszej (strony A – np. żony, którą cechuje brak umiejętności skutecznej komunikacji, mówiącej długo i chaotycznie, słabo zorientowanej w realiach np. sprawach materialnych) i silniejszej (strony B – czyli męża, który posiada dobre kompetencje komunikacyjne, rzeczowo i logicznie argumentującego, dobrze zorientowanego w sprawach finansów i majątku rodzinnego) będzie w tym wypadku oznaczał wsparcie dla strony silniejszej (męża). Chcąc więc działać zgodnie z zasadą bezstronności mediator musiałby udzielić większego czasu wypowiedzi stronie słabszej i skrócić czas wypowiedzi strony silniejszej. A zatem bezstronność wymagałaby niezachowania równego dystansu (por. ryc. 2). Te właśnie dylematy miał na myśli Brodsky (za: Beck, Sales, 2001).

Reasumując, z przytoczonych powyżej rozważań szczegółowych wynika, że neutralność: jest pojęciem złożonym i raczej jest konstruktem idealnym niż osiągalnym. Skoro więc w praktyce jedno z niekwestionowanych zazwyczaj założeń, dotyczących postulatu neutralności trzeciej strony jest trudne do realizacji powinno być objęte szczególną uwagą podczas szkolenia mediatorów. Ważnym zadaniem jest budowanie świadomości mediatora, że jego postawy, nastawienia oraz system wartości mogą wpływać na decyzje podejmowane przez strony (Beck, Sales, 2001) oraz zachęcanie do samokontroli, a w trudniejszych przypadkach do korzystania z superwizji umożliwiającej analizę wpływu mediatora na przebieg procesu mediacyjnego. Nie

chodzi przy tym o odrzucenie zasady „neutralności” lecz zakwestionowanie przekonania o prostocie jego realizacji przez mediatora. W procesie szkoleniowym należy więc zadbać o uwrażliwienie mediatora na możliwość występowania barier pojawiających się w nim samym podczas pracy mediacyjnej, stanowiących przeszkodę w budowaniu otwartości na potrzeby i oczekiwania stron.

5. Otwartość na dialog w mediacjach rodzinnych – wnioski i podsumowanie

Mediacje rodzinne bez wątpienia należą do bardzo wartościowych metod pomocy skonfliktowanym członkom rodzin, czego dowodzą zgromadzone wyniki badań i doświadczenia mediatorów praktyków. I choć trudno jest wskazać jedną skuteczną drogę ich rozwoju to zapewne dla dalszego propagowania mediacji nie jest potrzebna ich mitologizacja, czy budowanie przekonań o niezwykłych cechach mediacji i mediatora lecz szukanie dalszych dowodów skuteczności (np. poprzez prowadzenie projektów badawczych) oraz tworzenie w społeczeństwie pewnej kultury otwartości na rozwiązywanie sporów. Rozważania zawarte w poszczególnych częściach tego artykułu prowadzą do kilku istotnych wniosków dotyczących czynników wspomagających budowanie otwartości skonfliktowanych stron na prowadzenie dialogu w warunkach mediacji rodzinnych.

Po pierwsze – dla zaakceptowania mediacji bardzo ważne jest podjęcie oddziaływań edukacyjnych na szeroką skalę tj. na poziomie ogólnospołecznym, których celem byłaby zmiana podejścia do strategii rozwiązywania konfliktów rodzinnych. W miejsce dążenia do osiągnięcia rezultatu „wygrany-przegrany” budowanie otwartości na podejmowanie prób uzyskania wyniku „wygrany-wygrany”, czyli uczenie negocjacji. Takie podejście wymaga zmiany głęboko zakorzenionych w kulturze przekonań dotyczących strategii zachowania się w sytuacji konfliktowej. Innymi słowy, chodzi o zastąpienie tradycyjnego przekonania, że w konflikcie „tylko jeden może mieć rację” innym przekonaniem, że „racje mogą być podzielone”. Chodzi też o budowanie nastawienia, by w przypadku napotkania przez strony trudności w prowadzeniu dialogu oraz dostrzeganiu przeciwstawnych racji zwracać się do mediatora o pomoc w kształtowaniu nowego spojrzenia na konflikt, jako proces, w którym mogą uczestniczyć nie dwie a trzy strony (Ury, 2006). Oddziaływania edukacyjne mające na celu zmianę nastawienia wobec strategii rozwiązywania konfliktów wiążą się z długofalowością, modelowaniem, krzewieniem nowej kultury zachowania się w sytuacji

konfliktowej w rodzinie. Wymaga to czasu, cierpliwości, podejścia systemowego nastawionego zarówno na edukację dorosłych (poprzez media), jak i dzieci i młodzieży w szkołach.

Z badań empirycznych uzyskanych w ostatnich latach wynika, że młodzież na ogół wyraża pozytywny stosunek do instytucji małżeństwa, a zawarcie związku małżeńskiego i posiadanie rodziny stanowi pożądaną wartość (Kawula, 2007). Warto więc uczyć młodych ludzi zmiany nastawienia do strategii rozwiązywania konfliktów w rodzinie i umiejętności włączania w spory małżeńskie/ rodzinne trzeciej strony, tj. mediatora.

Po drugie – dla realizacji postulatu akceptacji mediacji ważne jest również podjęcie bezpośrednich oddziaływań edukacyjnych wobec stron realnie pozostających w konflikcie. Realizacja tego celu mogłaby się przybliżyć poprzez organizowanie tzw. spotkań przedmediacyjnych o charakterze konsultacyjnym. Spotkania takie mogłyby poprzedzać właściwy proces mediacji mając na celu uświadomienie skonfliktowanym stronom, czym jest proces mediacji, jakie są zasady, jakich można spodziewać się rezultatów. Podczas takich spotkań strony mają prawo zadawać pytania, dążyć do wyjaśnienia wątpliwości związanych z procedurą mediacji, rozważyć korzyści z udziału, zastanowić się nad celami do których zdążają. Takie spotkania konsultacyjne trwają zwykle nie więcej niż godzinę i w niektórych krajach poprzedzają proces mediacji rodzinnych (np. w Wielkiej Brytanii – Parkinson, 1997). Mogą one mieć charakter spotkań obligacyjnych i wówczas, strony planując proces sądowy (dotyczący np. rozwodu) mają najpierw za zadanie odbyć takie spotkanie (zwłaszcza, jeśli posiadają dzieci, których przecież bezpośrednio dotyczą skutki destruktywnego sporu). Spotkania konsultacyjne pełnią rolę motywującą, pomagają budować gotowość stron do uczestnictwa w mediacjach.

Po trzecie – w celu zaaprobowania mediacji jako ważnego narzędzia interwencji w konflikty rodzinne, oddziaływaniami edukacyjnymi powinny być też objęte określone grupy zawodowe, czyli środowiska prawników (sędziów, adwokatów, radców prawnych), pracowników organizacji społecznych, rządowych i pozarządowych zajmujących się rodziną (miejskich i powiatowych ośrodków pomocy społecznej), kuratorów rodzinnych, pracowników poradni psychologiczno-pedagogicznych. W praktyce to oni spotykają się z rodziną w konflikcie i od ich umiejętności zachęcania skonfliktowanych członków rodzin zależy udział w mediacjach. W krajach, w których rozwinęła się praktyka mediacyjna stanowiąc alternatywę dla tradycyjnie rozgrywanego procesu sądowego, uczestnicy konfliktu mają możliwość dowiadywania się o możliwościach i korzyściach z zastosowania metody mediacji z różnych źródeł: z sądu, od psychoterapeutów, prawników czy od pracowników różnych instytucji pomagających

rodzinom, bądź pracowników organizacji działających na rzecz społeczności lokalnych. W warunkach amerykańskich (Pearson, Thoennes, 1989), podobnie jak w warunkach brytyjskich (Parkinson, 1997) duży wpływ na podjęcie decyzji o przystąpieniu do mediacji ma zachęta ze strony adwokata. Z badań wynika też, że istotnym czynnikiem wpływającym na wybór mediacji jest ocena szans na wygraną w procesie sądowym. I choć kobiety generalnie wysoko oceniały swoje szanse na wygraną w sądzie, to zgodę na udział w mediacjach wyrażały wówczas, gdy były przekonane, że sądy nie są dobrym miejscem do rozwiązywania spraw związanych z opieką nad dzieckiem (bo są zbyt bezosobowe). Z kolei mężczyźni, którzy wybierali mediacje jako narzędzie pomocne do osiągnięcia konsensusu w konfliktach o dzieci uważali, że mają małe szanse na wygraną w sądzie. Ponadto, z reguły byli też niezadowoleni z przebiegu procesu sądowego oraz przekonani, że sędziowie ich dyskryminują. Natomiast mężczyźni odrzucający mediacje widzieli większe szanse na wygraną w sądzie (Pearson, Thoennes, 1989).

Po czwarte - wprowadzanie do praktyki społecznej mediacji rodzinnych powinno wiązać się z rzeczową argumentacją podkreślającą wartościowość tej metody rozwiązywania sporów, jej efektywność oraz zalety. Promocja zmierzająca w kierunku budowania twierdzeń o wyjątkowości mediacji tworzy niepotrzebne, nadmierne i nierealistyczne oczekiwania wobec mediacji. Byłoby lepiej aby wprowadzaniu mediacji towarzyszyła rzeczowa argumentacja prowadzona w oparciu o wyniki badań, niż tworzenie wizerunku „magicznej” metody, która zawsze lub prawie zawsze zadziała. Obrastające mitologią pojęcia kojarzące się z procesem mediacji - jak np. neutralność mediatora, ekonomiczność, szybkość w osiągnięciu porozumienia - są bowiem chętnie krytykowane przez przeciwników kontestujących niedoskonałości tej metody interwencji. Warto byłoby pomyśleć o projektach badawczych sprawdzających w warunkach polskich skuteczność mediacji oraz monitorujących czynniki mające wpływ na osiągnięcie porozumień.

Podsumowując, edukacja w dziedzinie rozwiązywania konfliktów rodzinnych oraz promowanie mediacji powinno odbywać się na trzech płaszczyznach: na płaszczyźnie oddziaływań ogólnospołecznych (zmiana nastawienia wobec możliwości osiągnięcia rezultatu „wygrany-wygrany” w sytuacji konfliktów rodzinnych oraz korzystania z mediacji); na płaszczyźnie konkretnych, bezpośrednich oddziaływań edukacyjnych wobec stron pozostających aktualnie w konflikcie (propozycja udziału w spotkaniach przedmediacyjnych o charakterze konsultacyjnym) oraz na płaszczyźnie oddziaływań wobec określonych grup zawodowych (np. sędziowie, adwokaci, kuratorzy, pracownicy ośrodków pomocy rodzinie).

Działania edukacyjne warto wesprzeć interdyscyplinarnymi programami badawczymi w zakresie skuteczności mediacji.

Bibliografia

- Balawajder, K. (1998). *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Beck, C.J.A., Sales, B.D. (2001). *Family mediation. Facts, myths, and future prospects*. Washington DC: American Psychological Association.
- Benjamin, R.D. (1998). Negotiation and evil: The sources of religious and moral resistance to the settlement of conflicts. *Mediation Quarterly*, 15 (3), s. 245-266.
- Benjamin, M., Irving, H.H. (1995). Research in family mediation: Review and implications. *Mediation Quarterly*, 13 (1), s. 53-82.
- Brown, E.M. (1985). Emotional dynamics of couples in mediation. W: J.C. Hansen (red.), *Divorce and family mediation* (s. 80-93). Rockville: Aspen Systems Corporation.
- Carr, A. (1995). *Positive practice: A step-by-step guide to family therapy*. Chur: Harwood Academic Publishers.
- Cobb, S., Rifkin, J. (1991). Practice and paradox: Deconstructing neutrality in mediation. *Law and Social Inquiry*, 16 (1), s. 35-62.
- Crane, D.R. (2002). *Podstawy terapii małżeństw*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Cronen, V., Pearce, B. (1985). Toward an explanation of how the Milan method works. An invitation to a systemic epistemology and the evolution of family systems. W: D. Campbell, R. Draper (red.), *Applications of systemic family therapy: The Milan approach*, s. 69-84. London: Grune - Stratton.
- Douglas, K., Field, R. (2006). Looking for answers to mediation's neutrality dilemma in therapeutic jurisprudence. *eLaw Journal*, 13 (2), s. 177-201.
- Ellis, E.M. (2000). *Divorce wars. Interventions with families in conflict*. Washington: APA.
- Ellis, D., Stuckless, N. (1996). *Mediating and negotiating marital conflicts*. London-New Delhi: Sage Publications.
- Emery, R.E., Laumann-Billings, L., Waldron, M., Sbarra, D.A., and Dillon, P. (2001). Child custody mediation and litigation: Custody, contact, and co-parenting 12 years after initial dispute resolution. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 69, s. 323-332.
- Haynes, J.M., Haynes, G.L. (1989). *Mediating divorce. Casebook of strategies for successful family negotiations*. San Francisco-London: Jossey-Bass Publishers.
- Hopper, J. (2001). The symbolic origins of conflict in divorce. *Journal of Marriage and Family*, 63, s. 430-445.
- Irving, H.H., Benjamin, M. (1995). *Family mediation. Contemporary issues*. London-New Delhi: Sage Publications.
- Kawula, S. (2007). Dyskurs wokół pedagogiki i pedagogii rodziny. *Kultura i Edukacja*, 3, s. 6-22.

- Kelly, J.B. (1996). A decade of divorce mediation research: Some answers and questions. *Family and Conciliation Courts Review*, 34, 373-385.
- Kelly, J.B., Gigy, L. (1989). Divorce mediation: Characteristics of clients and outcomes. W: K. Kressel, D.G. Pruitt (red.), *Mediation research. The process and effectiveness of third party intervention* (s. 263-283), San Francisco-London: Jossey-Bass Publishers.
- Kressel, K., Pruitt, D.G. (1989). Conclusion: A research perspective on the mediation of social conflict. W: K. Kressel, D.G. Pruitt (red.), *Mediation research. The process and effectiveness of third party intervention* (s. 394-436). San Francisco-London: Jossey-Bass Publishers.
- Matsumoto, D., Juang, L. (2007). *Psychologia międzykulturowa*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Mayer, B.S. (2004). *Beyond neutrality. Confronting the crisis in conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Moore, Ch.W. (1996). *The mediation process. Practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Myers, D.G. (2003). *Psychologia społeczna*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- Nordhelle, G. (2010). *Mediacja. Sztuka rozwiązywania konfliktów*, Gdańsk: Fundacja Inicjatyw Społecznie Odpowiedzialnych.
- Olczak, P.V. (1991). Resistance to mediation: A social-clinical analysis. W: K.G. Duffy, J.W. Grosch, P.V. Olczak (red.), *Community mediation. A handbook for practitioners and researches* (s. 153-166), New York-London: The Guilford Press.
- Parkinson, L. (1997). *Family Mediation*, London: Sweet and Maxwell.
- Pearson, J., Thoennes, N. (1989). Divorce mediation: Reflections on a decade of research. [w:] K. Kressel, D.G. Pruitt (red.), *Mediation research. The process and effectiveness of third party intervention* (s. 9-30). Francisco-London: Jossey-Bass Publishers.
- Przybyła-Basista, H. (2006). *Mediacje rodzinne w konflikcie rozwodowym. Gotowość i opór małżonków a efektywność procesu mediacji*, Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Przybyła-Basista, H. (2008). The influence of spouses' resistance on their decision to enter into divorce mediation. *Journal of Divorce and Remarriage*, 48 (3/ 4), s. 67-89.
- Przybyła-Basista, H. (2011). Akceptacja mediacji jako formy rozwiązywania konfliktów rodzinnych. *Chowanna*, nr 2(37), s.251-278.
- Przybyła-Basista, H. (2015). Rozwiązywanie konfliktów w kryzysie rozwodowym a psychologiczne uwarunkowania gotowości do udziału w mediacjach rodzinnych. W: D. Borecka-Biernat (red.), *Sytuacje konfliktu społecznego. Przyczyny-Sposoby Rozwiązywania-Skutki*, Seria: *Prace Psychologiczne LXIII*, *Acta Universitatis Wratislaviensis No 3601*, (s. 199 – 214). Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Rubin, J.Z. (1980). Experimental research on third-party intervention in conflict: Toward some generalizations, *Psychological Bulletin*, 87 (2), s. 379-391.
- Saposnek, D., Hamburg, J., Delano, C.D., Michaelsen, H. (1984). How has mandatory mediation fared? Research findings of the first Year's Follow-up. „*Conciliation Courts Review*”, 22, s. 7-19.

Silbey S.S., *Mediation Mythology*, „Negotiation Journal” 1993, October.

Tański M., Czayka-Chełmińska K., *Wyniki badania opinii mediatorów na temat przyczyn niskiego poziomu kierowania przez sądy spraw rodzinnych do mediacji*. Raport Społecznej Rady do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości, Warszawa 2014,

http://www.mediacja.org/upload/files/mediacja_rodzinna_a_sady-podsumowanie_badiania.pdf
[dostęp: 21.09.2014].

Tavris C., Aronsosn E., *Błądzą wszyscy (ale nie ja)*. Sopot-Warszawa 2008.

Taylor A., *Concepts of Neutrality in Family Mediation: Context, Ethics, Influence, and Transformative Process*. „Mediation Quarterly” 1997, No. 14.

Taylor A., *The Handbook of Family Dispute Resolution. Mediation Theory and Practice*, San Francisco 2002.

Umińska-Krygier E., *Mediacje rodzinne w Polsce – badanie świadomości i potrzeb społeczeństwa oraz praktyki sądowej*. „Rodzina i Prawo” 2013, nr 26-27.

Ury W.L., *Dochodząc do zgody*, Taszów 2006.

Volpe M.R., Bahn Ch., *Resistance to Mediation: Understanding and Handling It*, „Negotiation Journal” 1987, No. 3.

Wall J.A. Jr., Lynn A., *Mediation. A Current Review*, „Journal of Conflict Resolution” 1993, No. 37 (1).

Wilmot W.W., Hocker J.L., *Konflikty między ludźmi*. Warszawa 2011.

Streszczenie

Celem niniejszego artykułu było rozważenie przesłanek społeczno-kulturowych oraz podmiotowych decydujących o otwartości skonfliktowanych stron na prowadzenie dialogu w warunkach mediacji rodzinnych. Dążąc do odpowiedzi na pytanie, jakie czynniki mogą mieć wpływ na rozwój mediacji rodzinnych w Polsce i ich akceptację zarówno przez szeroki ogół społeczeństwa, jak i skonfliktowanych członków rodzin Autorka przedstawiła wyniki badań zagranicznych i polskich nad skutecznością procesu mediacji rodzinnych oraz gotowością stron do udziału w nich. Szerszej analizie zostały poddane koncepcje teoretyczne charakteryzujące społeczno-kulturowe powody oporu przed udziałem w mediacjach, a mianowicie koncepcja oporu publicznego B. Mayera oraz koncepcja oporu moralnego R. Benjamina. Ponadto, w artykule poddano analizie proces promowania mediacji wraz z tworzeniem nadmiarowych, nierealistycznych oczekiwań wobec mediacji, a nawet ich mitologizację oraz dylematy związane z neutralnością mediatora. W końcowej części artykułu zaproponowano pewien model myślenia o kompleksowych, systemowych oddziaływaniach zwiększających szanse na akceptację mediacji przez skonfliktowane strony. Promowanie mediacji powinno odbywać się na trzech płaszczyznach: na płaszczyźnie oddziaływań ogólnospołecznych (dążenie osiągnięcia wyniku „wygrany-wygrany” w konfliktach rodzinnych), na płaszczyźnie konkretnych

oddziaływań edukacyjnych wobec stron pozostających w konflikcie (organizowanie spotkań przedmediacyjnych o charakterze konsultacyjnym) oraz na płaszczyźnie oddziaływań skierowanych do określonych grup zawodowych (np. sędziowie, adwokaci, kuratorzy sądowi, pracownicy ośrodków pomocy rodzinie).

SUMMARY

The objective of this paper was to analyze the socio-cultural and personal reasons pivotal to the openness of the conflicting parties to a dialogue in the framework of family mediation. In the quest to answer the question what factors can influence the development of the family mediation in Poland and its acceptance both by the society and the families in conflict, the author presented the results of international and Polish research on the efficacy of the family mediation process and the readiness of the parties to use the mediation in family conflicts. Two theoretical concepts characterizing the socio-cultural origins of resistance to mediation were analyzed in detail, namely that of the social resistance proposed by B. Mayer and that of the moral resistance by R. Benjamin. Moreover, the paper addressed the issue of the promotion of mediation together with the unrealistic expectations as to what can be achieved through mediation, mythologization of mediation and dilemma connected with the neutrality of the mediator. Finally, an integrated systemic approach to family mediation was proposed, which could enhance the chances of acceptance of the mediation by the parties in conflict. In essence it is proposed that the promotion of mediation should be exercised on three levels: (1) general societal level (to promote the win-win solutions in family conflicts), (2) level of specific educational activities for the conflicted parties (e.g. organization of pre-mediation consultative meetings), and (3) level of specific actions targeted at various professional groups (e.g. judges, lawyers, probation officer, employees of the family support centres, etc).

Słowa kluczowe:

mediacje rodzinne, opór, gotowość, skuteczność, promocja, neutralność

Key words:

family mediation, resistance, readiness, efficacy, promotion, neutrality