

Karolina Lubas

WSPIA Rzeszowska Szkoła Wyższa

lubaskarolina@gmail.com

## Świadomość społeczeństwa i jego wiedza na temat alternatywnego sposobu rozwiązywania sporów – mediacji

*Awareness of Society and Knowledge About Alternative  
Dispute Resolution – Mediation*

### STRESZCZENIE

Mediacja jest jednym z alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów. Celem artykułu jest przedstawienie wyników badań przeprowadzonych na 100 osobach ankietowanych. Ankieta dotyczyła świadomości społeczeństwa i jego wiedzy na temat mediacji. Pozwoliło to na porównanie wyników z rzeczywistym wykorzystywaniem mediacji w sytuacjach konfliktowych. Autorka wskazuje na częstość stosowania mediacji w Polsce i za granicą. Opracowanie przedstawia także zalety mediacji oraz obawy społeczeństwa w stosunku do wykorzystywania tej metody jako walki z konfliktem.

**Słowa kluczowe:** mediacja; konflikt; ADR

### WSTĘP

Konflikty między ludźmi istnieją od dawna i zawsze będą obecne w społeczeństwie. Ich przyczyną są rozmaite sprawy, różne w zależności od płci, wieku czy charakteru osób będących w konflikcie. Rozmowa jest podstawą komunikacji międzyludzkiej. W dużej mierze efekt końcowy walki ze sporem zależy od samego człowieka i jego nastawienia. Jeżeli pojawia się problem dotyczący jego rozwiązania, istnieje możliwość zwrócenia się o pomoc do neutralnej, bezstronnej i obiektywnej osoby trzeciej, czyli mediatora. Często jest to osoba niedoceniana we współczesnym świecie. Czy problem ten leży tylko po stronie społeczeństwa oraz jego braku świadomości i wiedzy na temat mediacji? Czy możemy dopatrywać się przyczyn w zupełnie innym obszarze? Celem pracy jest ukazanie zalet mediacji,

obaw społeczeństwa w stosunku do tej instytucji oraz wyników przeprowadzonych badań w zakresie świadomości i znajomości społeczeństwa na temat tej metody rozwiązywania sporów.

## POJĘCIE KONFLIKTU ORAZ MEDIACJI

W literaturze pojęcie konfliktu jest definiowane na wiele sposobów, w zależności od konkretnej dziedziny życia. *Słownik współczesnego języka polskiego* definiuje go jako „zetknięcie się sprzecznych, wykluczających się nawzajem dążeń, działań, poglądów”<sup>1</sup>. Jedną z najbardziej trafnych jest definicja J. Bouldinga określająca konflikt jako formę współzawodnictwa między ludźmi lub grupami ludzi. Jest to sytuacja, w której co najmniej dwie zależne od siebie osoby spierają się o ograniczone zasoby bądź realizację interesów, które są – lub wydają się być – niemożliwe do pogodzenia<sup>2</sup>. Na konflikty warto również spojrzeć od innej strony. Generują one zmiany społeczne, a w rezultacie także rozwój, ujawniają ukryte problemy i prowadzą do ich rozwiązania. Poza tym budują zrozumienie różnic, rozładują negatywne emocje oraz podnoszą świadomość potrzeb innych ludzi. Dodatkowo motywują do aktywności i przedstawiania innym własnych opinii<sup>3</sup>. Integralną częścią każdego konfliktu są emocje. Najczęstszym środkiem ich wyrażania jest agresja<sup>4</sup>.

Kolejnym spornym pojęciem w literaturze przedmiotu oraz polskim prawie jest mediacja. Po łacinie jest ona określana jako *mediare*, co oznacza ‘być w środku’<sup>5</sup>. W ogólnej definicji stwierdza się, że jest to postępowanie, w którym osoba trzecia (zwana mediatorem) pomaga i zachęca strony do rozwiązania sporu<sup>6</sup>. Mediacja zaliczana jest do alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów (*Alternative Dispute Resolution – ADR*). Natomiast *Słownik współczesnego języka polskiego* definiuje ją jako „pośredniczenie w sporze w celu doprowadzenia do porozumienia, zgody”<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> *Słownik współczesnego języka polskiego*, red. E. Wierzbicka, t. 1, Warszawa 1998, s. 402.

<sup>2</sup> A. Cybulko, *Konflikt, [w:] Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2014, s. 80.

<sup>3</sup> J. Crawley, K. Graham, *Mediation for Managers: Resolving Conflict and Rebuilding Relationships at Work*, London 1995, s. VIII.

<sup>4</sup> G. Nordhelle, *Mediacja. Sztuka rozwiązywania konfliktów*, Gdańsk 2010, s. 24.

<sup>5</sup> A. Suchorska, *Mediacja – geneza i zarys jej problematyki, [w:] Prawno-psychologiczne uwarunkowania mediacji i negocjacji*, red. S.L. Stadniczeńko, Opole 2006, s. 65.

<sup>6</sup> K. Antolak-Szymański, O.M. Piaskowska, *Mediacja w postępowaniu cywilnym. Komentarz*, Warszawa 2017, s. 18.

<sup>7</sup> *Słownik współczesnego języka polskiego*, s. 501.

## ALTERNATYWNE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW – ADR

*Alternative Dispute Resolution*, czyli alternatywne sposoby rozwiązywania sporów, można zdefiniować jako polubowne sposoby rozwiązywania konfliktów i sporów oparte na idei dążenia do zawarcia porozumienia oraz próbie odnalezienia kompromisowego rozwiązania sytuacji konfliktowej<sup>8</sup>. Wśród podstawowych form można wyróżnić: arbitraż, mediację, koncyliację i negocjacje<sup>9</sup>.

Tab. 1. Podstawowe modele ADR i ich analiza w oparciu o konkretne kryteria

Kryteria	Model			
	Ugodowy		Adjudykacyjny	
	Kontraktowy (negocjacje)	Koncyliacyjny (mediacje)	Arbitrażowy	Sądowy
Udział osoby trzeciej	-	+	+	+
Strony decydują o tym, kto będzie osobą trzecią	Nie dotyczy	+	+	-
Strony decydują o trybie i organizacji postępowania	+	+	+/-	-
Strony decydują o wyniku postępowania	+	+	-	-

Źródło: R. Morek, *Wprowadzenie*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2014, s. 25.

Jak wynika z tab. 1, mediacja jako jedyna z czterech przedstawionych modeli spełnia wszystkie cztery kryteria. Poza tym, że uczestniczy w niej osoba trzecia, daje ona stronom dużo wolności i swobody – to strony decydują o tym, kto będzie osobą trzecią, ale też o trybie i organizacji postępowania oraz o samym zakończeniu mediacji. Podstawowym elementem w mediacji jest analiza konfliktu. Przeprowadzenie tej czynności jest postępowaniem iteracyjnym, które przebiega zarówno przed przystąpieniem do rozwiązywania sporu, jak i w jego toku w miarę ujawniania się nowych informacji, które strony opracowują i analizują<sup>10</sup>. Przede wszystkim należy podkreślić, że mediacja zmierza do rozwiązania konfliktu, a nie jego rozstrzygnięcia. Zadaniem mediatora jest zagłębienie się w konflikt, pomoc w odnalezieniu jego przyczyny i szczególnie znalezienie dogodnego dla obu stron konsensusu.

<sup>8</sup> P. Sołtysiak, *Mediacja jako alternatywna metoda rozwiązywania sporów*, „Zeszyty Naukowe Instytutu Administracji AJD w Częstochowie” 2012, nr 2(6), s. 17.

<sup>9</sup> A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *Polubowne rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej*, Sosnowiec 2015, s. 49.

<sup>10</sup> C.W. Moore, *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Warszawa 2016, s. 125.

## OBAWY SPOŁECZEŃSTWA DOTYCZĄCE MEDIACJI

W dzisiejszych czasach społeczeństwo ma o wiele większą wiedzę na różne tematy w porównaniu do wcześniejszych pokoleń. Spowodowane jest to m.in. nieograniczonym dostępem do internetu, telewizji czy radia. Niekiedy jednak ta wiedza nie jest w pełni uzupełniona. Mediacja, o której coraz częściej się słyszy, nie zawsze jest postrzegana w samych superlatywach. W odczuciach obywateli pojawiają się pewne obawy i ostrożność w jej wyborze. Nastawienie takie wynika w dużej mierze z braku dostatecznej wiedzy społeczeństwa na temat mediacji (jej istoty, celów, skutków), braku powszechnego konsensualnego nastawienia stron sporu do rozwiązania problemu, sceptycznego stosunku do tej instytucji części sędziów, adwokatów oraz radców prawnych (często postrzegających mediatorów jako konkurentów) czy zbyt małej liczby ośrodków mediacyjnych, a także należycie przygotowanych merytorycznie i etycznie mediatorów<sup>11</sup>.

Jedną z obaw jest opór związany z przekonaniem, że konflikty winno się rozwiązywać samodzielnie, bez wyciągania ich na światło dzienne<sup>12</sup>. Mimo niechęci opinia osoby postronnej i zupełnie niezwiązanej z konfliktem jest bardzo ważna i pomocna. Poza tym dzięki mediacji osoby skonfliktowane mają szansę na szybkie i satysfakcjonujące rozwiązanie problemu z dużo mniejszymi stratami emocjonalnymi<sup>13</sup>. Niechęć przystąpienia do mediacji może wynikać też z ograniczonego zaufania do mediatora<sup>14</sup>. Zdarza się, że mediatorami są osoby młode, które nie zawsze wzbudzają zaufanie ze względu na małe doświadczenie, jakie zdobyły, nie tylko pracując w zawodzie, ale i w życiu. Ponadto pojawiają się wątpliwości dotyczące zachowania poufności konkretnej sprawy. Warto mieć na względzie, że jedną z podstawowych zasad mediacji jest poufność. Mediator nie może dzielić się uzyskanymi w toku mediacji informacjami ani relacjonować jej przebiegu. Nie jest rejestrowany też przebieg mediacji w formie audio czy wideo<sup>15</sup>. Mediatora obowiązuje poza tym tzw. kodeks etyczny mediatora. Ponadto niektóre strony uważają, że w mediacji nie będą miały odpowiedniego wpływu na jej przebieg i rezultat. Należy zaznaczyć, iż dyskurs mediacyjny opiera się w szczególności na zasadach dobrowolności, autonomii konfliktu oraz władzy decyzyjnej należącej do stron<sup>16</sup>. Ostatnim problemem jest strach przed nieporadzeniem sobie w dyskursie mediacyjnym. Dotyczy to w dużej mierze braku znajomości zasad przebiegu me-

<sup>11</sup> A. Zienkiewicz, *Główne obawy stron co do rozwiązywania sporów poprzez mediację*, [w:] *Mediacje w prawie*, red. J. Czapska, M. Szelaż-Dylewski, Kraków 2014, s. 30.

<sup>12</sup> M. Kaźmierczak, J. Kaźmierczak, *Mediacja rodzinna. Praktyczny poradnik*, Warszawa 2016, s. 125.

<sup>13</sup> A. Suchorska, *op. cit.*, s. 69.

<sup>14</sup> *Ibidem*.

<sup>15</sup> P. Waszkiewicz, *Zasady mediacji*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, s. 166.

<sup>16</sup> A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *op. cit.*, s. 141.

diacji, umiejętności w zakresie (głównie kooperacyjnych) negocjacji, problemów z introspekcją, ujawnianiem własnych potrzeb czy problemów z komunikacją<sup>17</sup>. I tutaj wątpliwości te są niepotrzebne. Mediator jest osobą, która będzie stronom wszystko tłumaczyła i im pomagała. Nie jest sędzią i nie jest dla niego ważne, kto zawinił. Istotna dla niego jest rozmowa między stronami oraz ich odczucia i emocje<sup>18</sup>.

Obiekcji społeczeństwa w stosunku do mediacji jest wiele. Powyższych kilka przykładów idealnie pokazuje, że są one niczym nieuzasadnione. Wynikają one z braku świadomości i konkretnej wiedzy na temat mediacji lub osoby samego mediatora. Należy poczynić wszelkie kroki umożliwiające faktyczne zobrazowanie tego problemu i zapoznanie z nim społeczeństwa.

### POZYTYWNE ASPEKTY MEDIACJI

Konfliktów nie da się wyeliminować, warto więc nauczyć się z nimi żyć<sup>19</sup>. Mimo wielu nieuzasadnionych obaw najważniejszym, a dla niektórych najtrudniejszym, momentem jest zrobienie pierwszego kroku. Mediacja ma szereg zalet, które nie zawsze są dostrzegane przez strony będące w konflikcie.

Ważne jest, aby postrzegać mediatora jako przyjaciela. Jego zadaniem jest wydobycie z konfliktu wszystkiego, co najlepsze<sup>20</sup>. Może wydawać się to dziwne, aczkolwiek we wszystkim należy doszukiwać się pozytywnych stron. Ma on pokazać, że konflikt może być traktowany jako twórczy proces poznawania odmienności poglądów, zachowań czy potrzeb drugiej strony oraz dochodzenia do satysfakcjonującego obie strony porozumienia<sup>21</sup>. Co więcej, mediator służy stronom oraz zajmuje się przyszłością osób będących w konflikcie<sup>22</sup>. Dobrze jest mieć na względzie, że niezależnie od rodzaju konfliktu, zawsze należy pozostawić chociaż cień nadziei, że uda się go rozwiązać. Konflikty w dużej mierze rodzą się z tego, że ludzie ze sobą nie rozmawiają. Pewne kwestie pozostają niedopowiedziane lub jedna strona uważa, że druga osoba myśli w określony sposób, a w rzeczywistości okazuje się zupełnie odwrotnie.

Częstym problemem jest także nieumiejętność prowadzenia rozmowy. Przeradza się ona w dość szybki sposób w kłótnię, w której główną rolę odgrywają emocje,

<sup>17</sup> *Ibidem*, s. 147.

<sup>18</sup> J. Wałuk, *Mediacja i sprawiedliwość naprawcza w Polsce*, [w:] *Doświadczenia Polskiego Centrum Mediacji*, red. S.L. Stadniczeńko, Opole 2006, s. 80.

<sup>19</sup> A. Cybulko, *Konflikt*, s. 95.

<sup>20</sup> *Ibidem*.

<sup>21</sup> *Ibidem*.

<sup>22</sup> S.L. Stadniczeńko, *Negocjacje i mediacje jako proces społeczny – instytucja społeczna*, [w:] *Prawno-psychologiczne uwarunkowania mediacji i negocjacji*, s. 41.

a nie szczerą rozmowę. Mediator jako osoba postronna pomaga rozwiązać niejasne sytuacje i daje możliwość wypowiedzenia się obu stronom w stosunku do konkretnej kwestii. Poza tym jest swego rodzaju hamulcem dla uczestników mediacji. Przede wszystkim osoby te będą kontrolować emocje i styl swojej wypowiedzi, który w warunkach domowych bywa różny, niekiedy wulgarny. Oprócz tego, jeżeli strony zdecydowały się podjąć próbę pojednania, będą starać się jednak problem rozwiązać. Oczywiście zaletą korzystania z mediacji jest to, że opiera się ona na samostanowieniu stron o swojej przyszłości. To one biorą sprawy w swoje ręce i decydują o tym, jakie rozwiązanie będzie dla nich satysfakcjonujące<sup>23</sup>. Oprócz tego na pewno atmosfera w czasie prowadzenia mediacji jest przyjemniejsza i mniej stresująca niż w przypadku postępowania sądowego. Przede wszystkim jest prowadzona w postaci całkowicie odformalizowanej i sprzyjającej rozładowaniu emocji<sup>24</sup>. Ważnym atutem jest również cechująca mediację alternatywność. Mimo podjęcia mediacji nadal istnieje swego rodzaju asekuracja w postaci możliwości skorzystania z drogi sądowej lub powrotu na nią<sup>25</sup>.

Kolejnym pozytywnym aspektem jest czas. Postępowanie mediacyjne trwa dużo krócej w porównaniu do postępowania sądowego. I tak np. w postępowaniu cywilnym – nie dłużej niż 3 miesiące (art. 183<sup>10</sup> k.p.c.<sup>26</sup>), a w postępowaniu karnym – nie dłużej niż miesiąc (art. 23a § 2 k.p.k.<sup>27</sup>). Jest to zaleta kontrowersyjna, uważana przez niektórych za wadę. Przede wszystkim mediacja pokazuje, że można i należy rozmawiać. Uczy ona strony szczerzej rozmowy, mówienia tego, co im przeszkadza, co chciałyby zmienić. Porównując mediację z postępowaniem sądowym, można zauważyć wiele odmienności. Analiza zaprezentowana w tab. 2 przedstawia szereg korzyści wynikających z mediacji, których postępowanie sądowe nie posiada.

Tab. 2. Porównanie mediacji z postępowaniem sądowym

Kryteria	Mediacja	Postępowanie sądowe
Koszty	Bardzo niskie	Wysokie
Czas	Bardzo krótki (kilka dni lub tygodni)	Bardzo długi (lata)
Kto decyduje?	Strony	Sędzia
Kto kontroluje?	Strony	Prawnicy
Zasady postępowania dowodowego	Brak	Bardzo sformalizowane
Poufność	Pełna	Brak
Cel	Przyszłość	Przeszłość

<sup>23</sup> M. Kaźmierczak, J. Kaźmierczak, *op. cit.*, s. 38.

<sup>24</sup> A. Rękas, *Rozwój mediacji w Polsce – zagadnienia prawne i praktyczne*, [w:] *Mediacja i arbitraż jako sposoby polubownego rozstrzygania sporów*, red. D. Czura-Kalinowska, Poznań 2009, s. 85.

<sup>25</sup> A. Kalisz, A. Zienkiewicz, *op. cit.*, s. 48.

<sup>26</sup> Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964 r., nr 43, poz. 296 z późn. zm.).

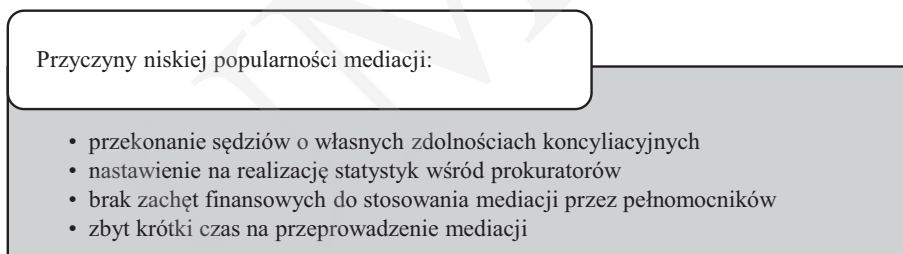
<sup>27</sup> Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 1997 r., nr 89, poz. 555 z późn. zm.).

Kryteria	Mediacja	Postępowanie sądowe
Komunikacja stron	Intensywna	Brak
Problemy z jurysdykcją	Brak	Istnieją
Poziom satysfakcji stron	Wysoki	Bardzo niski
Rezultat	Sukces obydwu stron	Sukces/przegrana
Czynnik napięcia	Likwidacja stresu	Kontynuacja stresu

Źródło: M. Żurawska, *Mediacja jako nowa metoda rozwiązywania sporów z zakresu prawa pracy*, [w:] *Sądy polubowne i mediacja*, red. J. Olszewski, Warszawa 2008, s. 111–112.

## PRZYCZYNY NISKIEGO ZAINTERESOWANIA MEDIACJĄ

Powodów, dla których mediacja w Polsce nie cieszy się dużym zainteresowaniem, jest wiele. Można na nie spojrzeć nie tylko od strony samych obywateli, których obawy zostały wymienione powyżej, ale także sędziów, prokuratorów, radców prawnych, adwokatów czy wreszcie samych mediatorów (rys. 1). Wydawać by się mogło, że podmioty te powinny rozpowszechniać mediację i dążyć do jej stosowania.



Rys. 1. Najważniejsze przyczyny wpływające na małe zainteresowanie mediacją

Źródło: opracowanie własne.

Częstym powodem niekierowania spraw do mediacji jest przekonanie sędziów o tym, że sami, na sali sądowej, są w stanie doprowadzić strony do ugody. Większość mediatorów, ale też część sędziów, wskazuje jednak na to, że sędziowie są głównie zorientowani na rozstrzygnięcie i myślą o wydaniu wyroku, a nie rozwiązaniu konfliktu na przyszłość. Tymczasem mediacja pozwala na takie zakończenie sprawy, by strony nie wróciły do sądu z kolejnym sporem<sup>28</sup>.

Kolejną przyczyną jest nastawienie na realizację statystyk wśród prokuratorów. Mimo niezależności prokuratora przy podejmowaniu decyzji, nie uniknie on presji, że nadrzędna zasada rządząca postępowaniem przygotowawczym to szybkość, z jaką będzie ono przeprowadzone. Takie podejście nie sprzyja kierowaniu spraw do mediacji – wśród prokuratorów pojawia się bowiem przekonanie, że skierowanie

<sup>28</sup> Raport końcowy – *Diagnoza stanu stosowania mediacji oraz przyczyn zbyt niskiej w stosunku do oczekiwanej popularności mediacji*, Warszawa 2015, <http://mediacja.gov.pl/files/doc/rk-mediacje-agrotec-02.09.pdf> [dostęp: 11.04.2017].



do mediacji może ich narazić na zarzut przewlekłości postępowania<sup>29</sup>. Poza tym rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji nie jest w interesie pełnomocników stron. Większe korzyści finansowe mogą osiągnąć, uczestnicząc w procesie sądowym (im dłuższy, tym większe korzyści)<sup>30</sup>.

Jednym z powodów podkreślanych przez mediatorów jest też zbyt krótki czas na przeprowadzenie mediacji. Jak wynika np. z Kodeksu postępowania karnego (art. 23a § 2<sup>31</sup>), postępowanie mediacyjne nie powinno trwać dłużej niż miesiąc. W wielu zawiłych sprawach termin ten jest nieadekwatny i niekiedy niemożliwy, aby rzetelnie przeprowadzić cały proces mediacji.

## MEDIACJA W POLSCE

Mediacja jest stosowana przede wszystkim w sprawach cywilnych, karnych, administracyjnych, rodzinnych i gospodarczych. Analizie zostanie poddana mediacja dotycząca spraw rodzinnych. Charakteryzuje się ona tym, że uczestniczą w niej głównie osoby związane ze sobą więzami krwi lub powinowactwa: małżonkowie, rodzeństwo, dalsi członkowie rodziny, rodzice i dzieci. Mogą to być również osoby pozostające w związkach nieformalnych<sup>32</sup>. Jak wynika z danych statystycznych Wymiaru Sprawiedliwości z lat 2006–2016, z roku na rok coraz większa liczba spraw jest kierowana na drogę mediacji. Ponadto każdego roku większość konfliktów kończy się ugodą (rys. 2).

Na pierwszy rzut oka na rys. 2 można zauważyć, że każdego roku (niezależnie od tego, jaka liczba spraw była poddana mediacji) przeważa zakończenie postępowania mediacyjnego w postaci ugody. Z roku na rok zwiększa się także zainteresowanie mediacją jako alternatywnym sposobem rozwiązywania sporów. Porównując 2015 r. oraz 2016 r., widzimy przeskok w porównaniu do wcześniejszych różnic między poszczególnymi latami. Nadal jest to jednak krok milowy do tego, co być powinno. Patrząc na ten problem od strony liczby prowadzonych spraw rodzinnych w danym roku kalendarzowym, liczba odsyłanych spraw na drogę mediacji jest bardzo mała. Jak wynika z raportu końcowego badania pn. „Diagnoza stanu stosowania mediacji oraz przyczyn zbyt niskiej w stosunku do oczekiwanej popularności mediacji”<sup>33</sup>, np. w 2014 r. na drogę mediacji zostało skierowanych

<sup>29</sup> *Ibidem*.

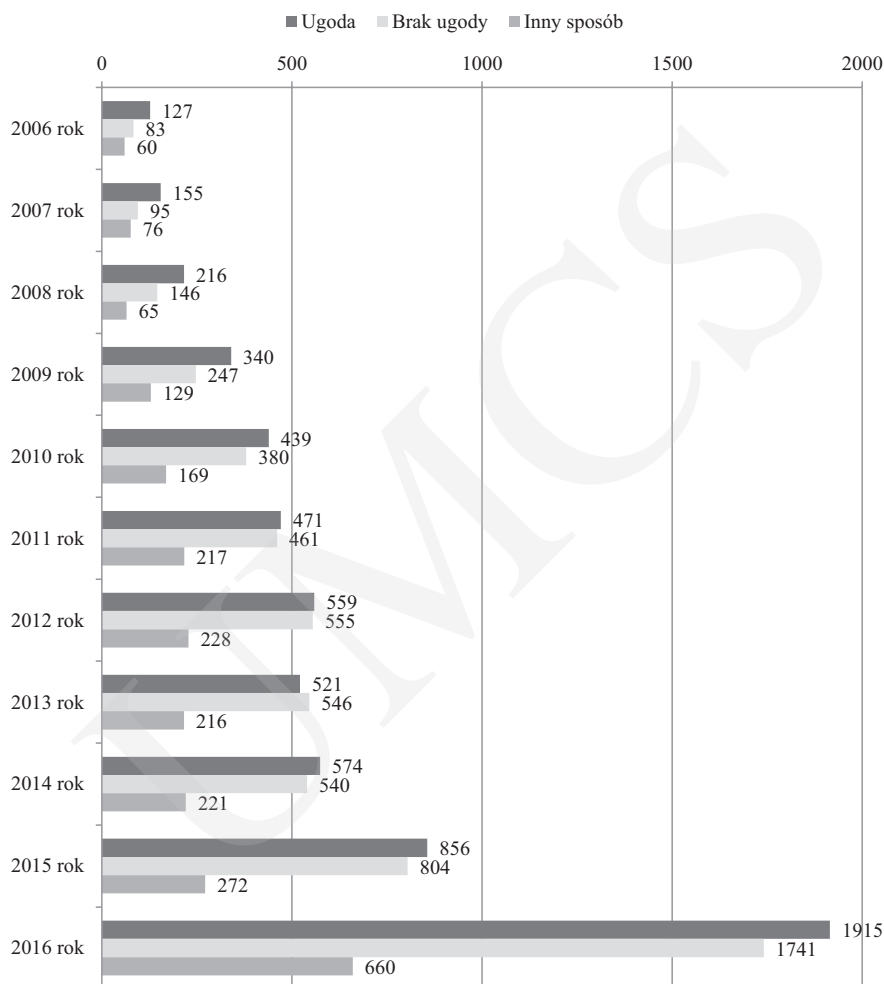
<sup>30</sup> *Ibidem*.

<sup>31</sup> Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 1997 r., nr 89, poz. 555 z późn. zm.).

<sup>32</sup> A. Cybulko, *Mediacja w sprawach rodzinnych*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, s. 299.

<sup>33</sup> Badania wykonano na zlecenie Wydziału ds. Pokrzywdzonych Prześstępstwem i Promocji Mediacji Departamentu Współpracy Międzynarodowej i Praw Człowieka w Ministerstwie Sprawiedliwości w ramach projektu „Propagowanie alternatywnych metod rozwiązywania sporów”, wdra-





Rys. 2. Wyniki postępowań w sprawach rodzinnych w sądach powszechnych zakończonych w wyniku postępowania medyjnego w latach 2006–2016

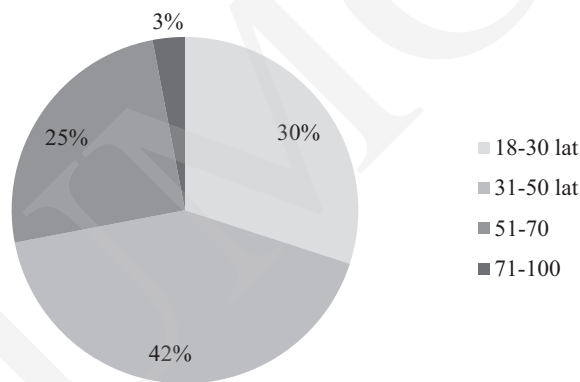
Źródło: opracowanie własne na podstawie: <https://isws.ms.gov.pl/baza-statystyczna/opracowania-wieloletnie> [dostęp: 12.04.2017].

zaledwie 0,17% wszystkich prowadzonych postępowań sądowych z zakresu prawa rodzinnego. W przypadku Prokuratury w latach 2011–2014 przekazano na drogę mediacji niewiele ponad 0,1% wszystkich prowadzonych spraw.

żanego w ramach Programu Operacyjnego „Budowanie potencjału instytucjonalnego i współpraca w obszarze wymiaru sprawiedliwości/Poprawa skuteczności wymiaru sprawiedliwości”, współfinansowanego ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2009–2014, <http://mediacja.gov.pl/files/doc/rk-mediacje-agrotec-02.09.pdf> [dostęp: 13.04.2017].

## BADANIA DOTYCZĄCE ŚWIADOMOŚCI I WIEDZY SPOŁECZEŃSTWA NA TEMAT MEDIACJI

Badanie zostało przeprowadzone w formie ankietowej. Przedmiotem badania była ocena świadomości i wiedzy społeczeństwa na temat mediacji, a wzięło w nim udział 100 osób. Zostali oni skonkretyzowani ze względu na płeć, miejsce zamieszkania, wiek i zawód. Kolejno osoby odpowiadały na 8 pytań dotyczących mediacji. W ankiecie uczestniczyło 68 kobiet i 32 mężczyzn. Liczba osób z miasta wyniosła 66, ze wsi – 33 osoby, natomiast 1 osoba wstrzymała się od udzielenia odpowiedzi. Rys. 3 przedstawia liczbę osób biorących udział w ankiecie, które zostały wyróżnione ze względu na kryterium wieku.



Rys. 3. Podział ankietowanych ze względu na wiek

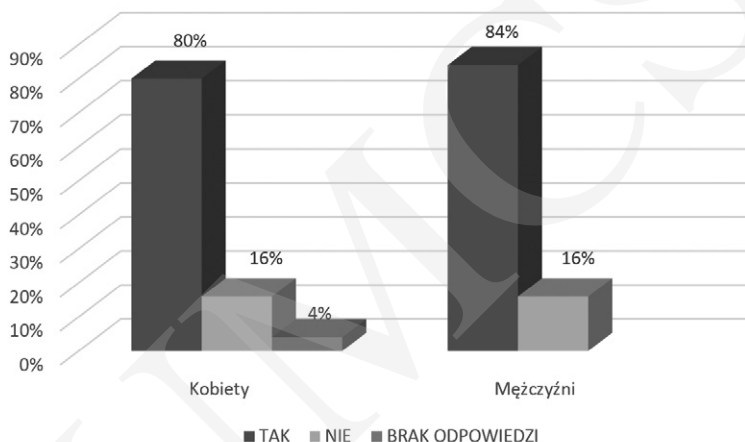
Źródło: opracowanie własne.

W badaniu przeważała liczba osób w wieku 31–50 lat. Drugą najczęściej występującą grupą wiekową były osoby od 18. do 30. roku życia. Trzecie miejsce zajmują ankietowani w wieku 51–70 lat. Niewielka liczba osób biorących udział w badaniu to podmioty w wieku 71–100 lat. Badani mieli za zadanie zaznaczenie wykonywanego przez nich zawodu. Spośród wszystkich badanych: 36% to pracownicy umysłowi, 34% – pracownicy fizyczni, 9% – emeryci/renciści, 8% – uczniowie/studenci, 5% – osoby bezrobotne, natomiast 8% osób nie udzieliło odpowiedzi lub błędnie wypełniło pytanie, zaznaczając więcej niż 1 odpowiedź.

Poniżej, na odrębnych rysunkach, zostało przedstawione, jak ankietowani odpowiadali na 8 pytań, które brzmiały w sposób następujący:

1. Czy spotkał(a) się Pan(i) kiedyś z terminem „mediacja”?
2. Co rozumie Pan(i) pod pojęciem „mediacja”?
3. Czy zna Pan(i) pojęcie „ADR”?
4. Czy uważa Pan(i), że mediacja ma ważne znaczenie dla społeczeństwa?
5. Czy uważa Pan(i), że mediacja jest skuteczna?

6. Czy jeżeli zaistniałaby sytuacja problemowa, skorzystał(a)by Pan(i) z pomocy mediatora?
  7. Czy kiedykolwiek brał(a) Pan(i) udział w mediacji?
  8. Czy uważa Pan(i), że rozwiązywanie konfliktów powinno następować w drodze mediacji zamiast postępowania sądowego?
- Wyniki dotyczące pytania pierwszego przedstawia rys. 4.

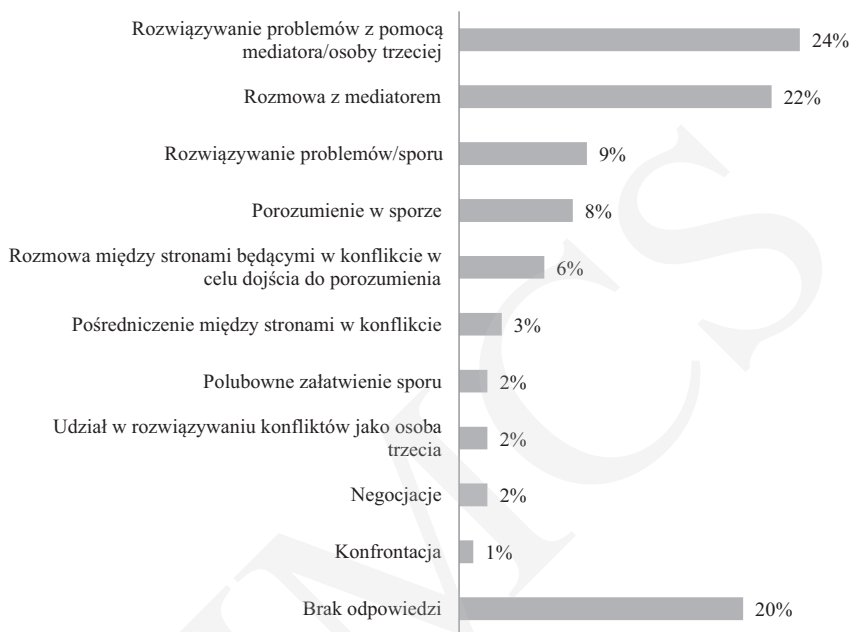


Rys. 4. Wyniki odpowiedzi na pytanie: Czy spotkał(a) się Pan(i) kiedyś z terminem „mediacja”?

Źródło: opracowanie własne.

Analizując wyniki z rys. 4, należy uznać, że pojęcie mediacji jest w dużej mierze znane społeczeństwu. W przypadku kobiet 3 osoby (tj. 4%) nie udzieliły żadnej odpowiedzi. Zestawiając wybór odpowiedzi NIE z wiekiem ankietowanych, należy wskazać, że najczęściej odpowiedź negatywną zarówno wśród kobiet, jak i mężczyzn wskazywały osoby w wieku 18–30 lat. Wraz ze wzrostem wieku tendencja ta malała. Pytanie drugie miało charakter otwarty. Ankietowani mieli za zadanie napisać, co rozumieją pod pojęciem mediacji. Rys. 5 przedstawia najczęściej występujące odpowiedzi.

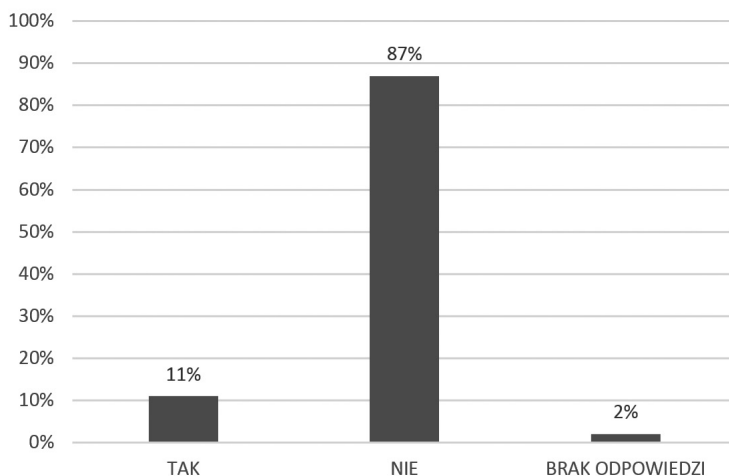
Większość udzielanych przez ankietowanych odpowiedzi oscyluje wokół poprawnej definicji mediacji. Jedyne 24% osób podało definicję, która zawiera w sobie wszystko, co niezbędne, tj. zwrot: „rozwiązywanie problemów”, ale także inny podstawowy element, czyli udział osoby trzeciej/mediatora. Nietrafne jest tutaj udzielenie przez ankietowanych odpowiedzi, że mediacje są negocjacjami. W grupie respondentów, które nie wskazały żadnej odpowiedzi, są osoby, które udzieliły odpowiedzi twierdzącej lub negatywnej na pytanie 1: Czy spotkał(a) się Pan(i) kiedyś z terminem „mediacja”? Wynika z tego wniosek, że nie tylko osoby nieznaące pojęcia „mediacja” nie potrafią jej zdefiniować. Niektórzy ankietowani



Rys. 5. Wyniki najczęściej udzielanych odpowiedzi na pytanie: Co rozumie Pan(i) pod pojęciem „mediacja”?

Źródło: opracowanie własne.

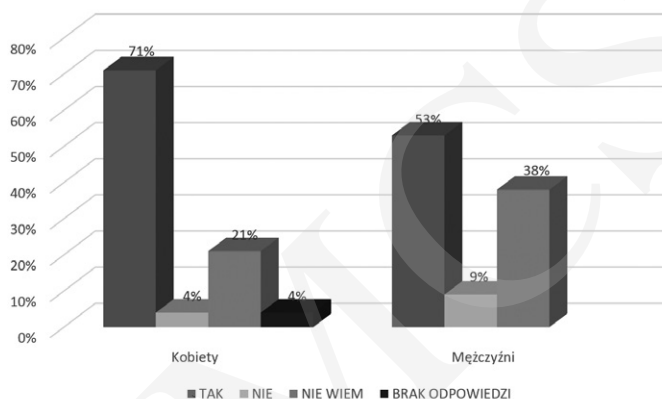
słyszeli o takiej instytucji, lecz jej definicji nie znają. Kolejne pytanie odnosiło się do znajomości terminu „ADR” (rys. 6).



Rys. 6. Wyniki odpowiedzi na pytanie: Czy zna Pan(i) pojęcie „ADR”?

Źródło: opracowanie własne.

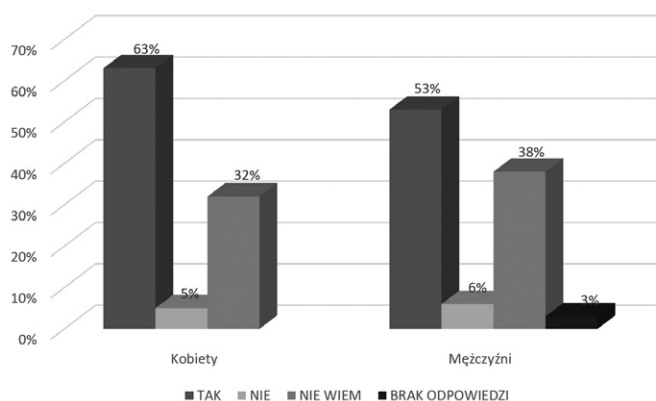
Jak wynika z rys. 6, bardzo duża grupa respondentów nie spotkała się nigdy z pojęciem ADR. Jedynie 11% ankietowanych kiedykolwiek o takim terminie słyszało. Kolejne pytanie miało na celu sprawdzenie ważności roli mediacji w społeczeństwie (rys. 7).



Rys. 7. Wyniki odpowiedzi na pytanie: Czy uważa Pan(i), że mediacja ma ważne znaczenie dla społeczeństwa?

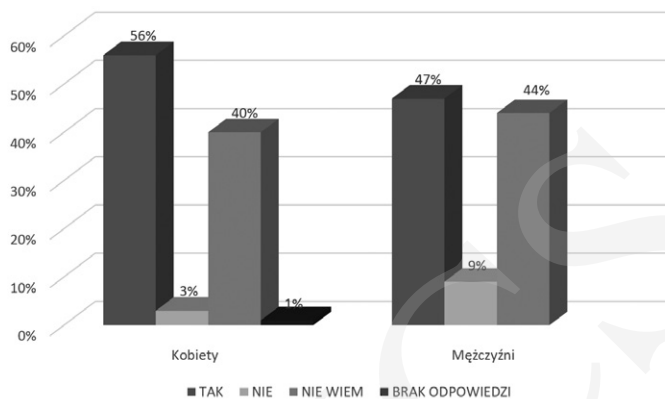
Źródło: opracowanie własne.

Rys. 7 pokazuje, że mediacja ma ważne znaczenie dla społeczeństwa. Aprobującą odpowiedź udzieliło 71% kobiet oraz 53% mężczyzn. Nie zgodziło się natomiast z tym twierdzeniem 4% kobiet i 9% mężczyzn. Niektórzy z ankietowanych nie mieli zdania na ten temat (21% kobiet i 38% mężczyzn) lub nie udzielili żadnej odpowiedzi (4% kobiet). Pytanie kolejne było nastawione na efekt końcowy mediacji, tj. jej skuteczność (rys. 8).



Rys. 8. Wyniki odpowiedzi na pytanie: Czy uważa Pan(i), że mediacja jest skuteczna?

Źródło: opracowanie własne.

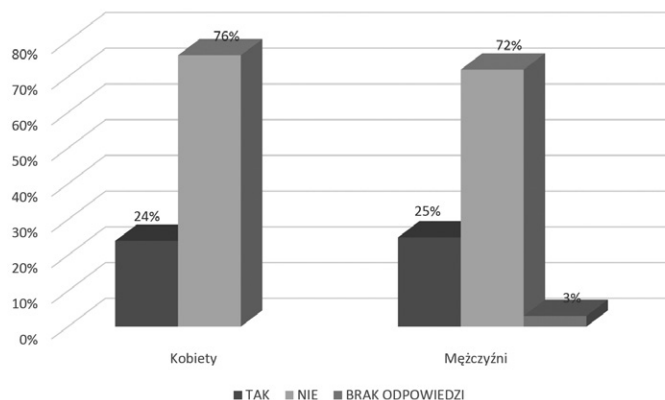


Rys. 9. Wyniki odpowiedzi na pytanie: Czy jeżeliby zaistniała sytuacja problemowa, skorzystał(a)by Pan(i) z pomocy mediatora?

Źródło: opracowanie własne.

Warto zauważyć, że na rys. 7 i 8 stosunek procentowy mężczyzn do odpowiedzi TAK oraz NIE WIEM jest identyczny. Zmienił się on natomiast w przypadku kobiet. Mimo że wcześniej 71% kobiet uważało (rys. 7), że mediacja ma ważne znaczenie dla społeczeństwa, to w tym pytaniu (rys. 8) liczba kobiet udzielających takiej odpowiedzi zmalała. Pojawiło się więcej wątpliwości i wzrosła częstotliwość odpowiedzi NIE WIEM. Łącznie jednak 60% badanych uważa, że mediacja jest skuteczna. Kolejne trzy pytania dotyczyły konkretnej osoby ankietowanej. Pytanie 6 odnosiło się do tego, czy dana osoba skorzystałaby z pomocy mediatora. Było ono ukierunkowane na przyszłość. Wyniki przedstawia rys. 9.

Analizując rys. 9, należy stwierdzić, że pomimo udzielania aprobujących odpowiedzi na poprzednie pytania, gdy chodzi już o osobę ankietowaną, występuje



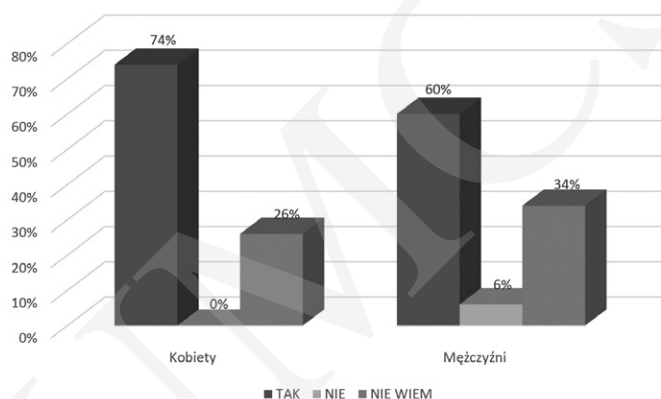
Rys. 10. Wyniki odpowiedzi na pytanie: Czy kiedykolwiek brał(a) Pan(i) udział w mediacji?

Źródło: opracowanie własne.



tendencja spadkowa. Coraz więcej osób jest niepewnych. W przypadku mężczyzn granica pomiędzy odpowiedzią TAK a NIE WIEM wynosi zaledwie 3%. Pozytywnym wynikiem jest to, że jest niewielka liczba respondentów, którzy zaznaczyli odpowiedź NIE (3% kobiet oraz 9% mężczyzn). Przedostatnie pytanie również odnosi się do życia ankietowanego. Udzielone odpowiedzi przedstawia rys. 10.

Rys. 10 pokazuje, że większość osób nie brało nigdy udziału w mediacji. Zaledwie 24% kobiet oraz 25% mężczyzn w nich uczestniczyło. Ostatnie pytanie jest także nakierowane na przyszłość (rys. 11).



Rys. 11. Wyniki odpowiedzi na pytanie: Czy uważa Pan(i), że rozwiązywanie konfliktów powinno nastąpić w drodze mediacji zamiast postępowania sądowego?

Źródło: opracowanie własne.

Na rys. 11 uwidacznia się to, iż preferowanym modelem rozwiązywania konfliktów jest mediacja. Mimo udzielenia takiej odpowiedzi nie współgra to z tym, jak jest w rzeczywistości. Obecnie nadal niewiele spraw jest przekazywanych na drogę mediacji. Pocieszający pozostaje fakt, że jednak osoby te wyrażają aprobatę dla mediacji i być może społeczeństwo zacznie podążać w kierunku rozwiązywania konfliktów tą drogą.

## STOSOWANIE MEDIACJI W POLSCE NA TLE INNYCH PAŃSTW UNII EUROPEJSKIEJ

Problem niewielkiego odsetka spraw kierowanych na drogę mediacji nie jest specyficzny jedynie dla Polski, lecz dotyczy całej Unii Europejskiej. Analizy przeprowadzone w 28 krajach UE pokazują, że mimo niewątpliwych korzyści, jakie płyną z mediacji, w sprawach cywilnych i gospodarczych jest ona wykorzystywana w UE mniej niż w 1% spraw. Pod względem liczby mediacji Polska plasuje się na piątym miejscu (razem z Węgrami) za krajami, gdzie mediacja ma długoletnią

tradycję (Niemcy, Holandia, Anglia) lub pierwsze spotkanie z mediatorem ma charakter obligatoryjny w wybranych typach spraw (Włochy). Liczba bezwzględna mediacji nie daje pełnego obrazu sytuacji. Dopiero zestawienie tej liczby z liczbą ogółu spraw skierowanych do sądów pokazuje, że Polska zajmuje miejsce w drugiej dziesiątce. W czołówce pozostają: Niemcy, Włochy, Holandia, Anglia oraz Węgry<sup>34</sup>.

## PODSUMOWANIE

W odczuciu wielu osób konflikt jest nieusuwalny i uważają, że nic już nie da się zrobić. W tym momencie ważne jest, aby mimo utraconych wszelkich nadziei na dojście do porozumienia, nie dać za wygraną i próbować go rozwikłać. Może wydawać się to trudne, lecz jeżeli wykażemy się chęcią, to małymi krokami będziemy bliżej celu, jakim jest pogodzenie się. Ważne jest, aby nigdy nie tracić nadziei i się nie poddawać. Konflikty zawsze były, są i będą. W żaden sposób społeczeństwo nie zdoła się od nich uwolnić, lecz można z nimi walczyć przez mediację. Jest to instytucja niezwykle cenna dla społeczeństwa, ale wciąż niedoceniana. Jak wynika z przeprowadzonej analizy, główną przyczyną jest brak dostatecznej wiedzy społeczeństwa na ten temat oraz szereg pojawiających się obaw. Poza tym bardzo mały odsetek spraw jest odsyłanych na drogę mediacji. Z przeprowadzonej ankiety wynika, że respondenci w większości uważają mediację za skuteczną. Należy dążyć do tego, aby zwiększać świadomość i wiedzę Polaków na ten temat, aby mediacja stała się instrumentem częściej wybieranym do walki z konfliktami. Przede wszystkim trzeba pamiętać, że rozmowa będąca podstawą komunikacji międzyludzkiej jest istotna w dzisiejszym świecie.

Martin Luter King jest autorem maksymy, która idealnie wpisuje się w ramy mediacji: „Człowiek musi znaleźć taki sposób rozwiązywania konfliktów, który odrzuca wszelką zemstę, odwet i agresję”.

## BIBLIOGRAFIA

- Antolak-Szymański K., Piaskowska O.M., *Mediacja w postępowaniu cywilnym. Komentarz*, Warszawa 2017.
- Crawley J., Graham K., *Mediation for Managers: Resolving Conflict and Rebuilding Relationships at Work*, London 1995.
- Cybulko A., *Konflikt*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2014.

<sup>34</sup> *Raport końcowy – Diagnoza stanu stosowania mediacji oraz przyczyn zbyt niskiej w stosunku do oczekiwanej popularności mediacji*, Warszawa 2015, <http://mediacja.gov.pl/files/doc/rk-mediacje-agrotec-02.09.pdf> [dostęp: 11.04.2017].

- Cybulko A., *Mediacja w sprawach rodzinnych*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2014.
- <https://isws.ms.gov.pl/baza-statystyczna/opracowania-wieloletnie> [dostęp: 12.04.2017].
- <http://mediacja.gov.pl/files/doc/rk-mediacje-agrotec-02.09.pdf> [dostęp: 13.04.2017].
- Kalisz A., Zienkiewicz A., *Polubowne rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej*, Sosnowiec 2015.
- Kaźmierczak M., Kaźmierczak J., *Mediacja rodzinna. Praktyczny poradnik*, Warszawa 2016.
- Moore C.W., *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Warszawa 2016.
- Morek R., *Wprowadzenie*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2014.
- Nordhelle G., *Mediacja. Sztuka rozwiązywania konfliktów*, Gdańsk 2010.
- Raport końcowy – Diagnoza stanu stosowania mediacji oraz przyczyn zbyt niskiej w stosunku do oczekiwanej popularności mediacji*, Warszawa 2015, <http://mediacja.gov.pl/files/doc/rk-mediacje-agrotec-02.09.pdf> [dostęp: 11.04.2017].
- Rękas A., *Rozwój mediacji w Polsce – zagadnienia prawne i praktyczne*, [w:] *Mediacja i arbitraż jako sposoby polubownego rozstrzygnięcia sporów*, red. D. Czura-Kalinowska, Poznań 2009.
- Słownik współczesnego języka polskiego*, red. E. Wierzbicka, t. 1, Warszawa 1998.
- Sołtysiak P., *Mediacja jako alternatywna metoda rozwiązywania sporów*, „Zeszyty Naukowe Instytutu Administracji AJD w Częstochowie” 2012, nr 2(6).
- Stadniczeńko S.L., *Negocjacje i mediacje jako proces społeczny – instytucja społeczna*, [w:] *Prawno-psychologiczne uwarunkowania mediacji i negocjacji*, red. S.L. Stadniczeńko, Opole 2006.
- Suchorska A., *Mediacja – geneza i zarys jej problematyki*, [w:] *Prawno-psychologiczne uwarunkowania mediacji i negocjacji*, red. S.L. Stadniczeńko, Opole 2006.
- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964 r., nr 43, poz. 296 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 1997 r., nr 89, poz. 555 z późn. zm.).
- Waluk J., *Mediacja i sprawiedliwość naprawcza w Polsce*, [w:] *Doświadczenia Polskiego Centrum Mediacji*, red. S.L. Stadniczeńko, Opole 2006.
- Waszkiewicz P., *Zasady mediacji*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2014.
- Zienkiewicz A., *Główne obawy stron co do rozwiązywania sporów poprzez mediację*, [w:] *Mediacje w prawie*, red. J. Czapska, M. Szelań-Dylewski, Kraków 2014.
- Żurawska M., *Mediacja jako nowa metoda rozwiązywania sporów w zakresie prawa pracy*, [w:] *Sądy polubowne i mediacja*, red. J. Olszewski, Warszawa 2008.

#### SUMMARY

Mediation is one of the alternative dispute resolutions. The aim of the article is to present research results conducted on 100 respondents. The survey concerned the awareness of society and their knowledge about mediation. It will allow to compare results with the actual mediation's exploitation in conflict situations. The author points to frequency of using mediation in Poland and abroad. The article also presents the advantages of mediation and society apprehensions in proportion to the exploitation of this method as a struggle with conflict.

**Keywords:** mediation; conflict; ADR