



ALEKSANDRA LUKASEK

WSCE University of Applied Sciences  
in Józefów, Poland

ORCID iD: 0000-0001-7053-3521

## OBRAZ MEDIATORA SZKOLNEGO W OPINII STUDENTÓW PEDAGOGIKI

### THE IMAGE OF A SCHOOL MEDIATOR IN THE OPINION OF PEDAGOGY STUDENTS



## ABSTRACT

The article is devoted to the image of a school mediator in the opinion of students of pedagogy. In order to learn about the opinions, a diagnostic survey method was used, the technique used was a survey, and the tool for conducting the research was a survey questionnaire. The research allowed for bringing closer the subject and attention to how important are in the work of a school mediator, among others, their personal characteristics, skills or interpersonal competences.

## STRESZCZENIE

Artykuł został poświęcony obrazowi mediatora szkolnego w opinii studentów pedagogiki. W celu poznania opinii zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, zastosowaną techniką była ankieta, a narzędziem do przeprowadzenia badań był kwestionariusz ankiety. Badania pozwoliły na przybliżenie tematyki i uwagi jak bardzo istotne są w pracy mediatora szkolnego, min. jego cechy osobowe, umiejętności czy kompetencje interpersonalne.

**KEYWORDS:** *school mediator, characteristics, skills, competences, school mediation*

**SŁOWA KLUCZOWE:** mediator szkolny, cechy, umiejętności, kompetencje, mediacja szkolna

*Jeżeli ktoś zrobił coś złego, najlepiej mu przebaczyć. Jeżeli zrobił coś złego, bo nie wiedział, to już wie teraz. Jeżeli zrobił coś złego nieumyślnie, będzie w przyszłości ostrożniejszy. Jeśli robi coś złego, bo mu się trudno przyzwyczaić, będzie się starał. Jeżeli zrobił coś złego, bo go namówili, już się nie będzie słuchał*

**(J. Korczak, 1957)**

## WPROWADZENIE

Trudności, problemy, konflikty, które pojawiają się w szkole można rozwiązywać w różny sposób, jednym z nich jest mediacja szkolna jako alternatywny sposób rozwiązywania konfliktu, będącym formą sprawiedliwości naprawczej. Mediacja szkolna – to dobrowolne i poufne poszukiwanie rozwiązania sporu pomiędzy stronami konfliktu w obecności bezstronnego i neutralnego mediatora. Celem ostatecznym mediacji szkolnej jest przygotowanie ugody, czyli pisemnej umowy, w której zawarte są postanowienia, zobowiązania, wypracowane w trakcie rozmowy przez obie strony pozostające w konflikcie w obecności mediatora.

Kluczową rolę w przyjęciu mediacji i chęci jej wdrożenia w szkole oraz jej stosowania przy rozwiązywaniu konfliktów odgrywają pedagodzy, wychowawcy, nauczyciele – wybrani mediatorzy szkolni. To oni na terenie szkoły są kreatorami mediacji, propagują idee mediacji, wyjaśniają na czym ona polega i w czym ma pomóc oraz jakich konsekwencji dzięki sprawnemu przeprowadzeniu procesu mediacyjnego można uniknąć.

Niezwykle ważne jest uczestnictwo w procesie postępowania mediacyjnego profesjonalnego mediatora szkolnego, występuje on bowiem w procesie jako trzecia strona, niezaangażowana bezpośrednio w dany konflikt, ale czuwająca nad rozwiązaniem sporu i dojściem stron do porozumienia. Od cech, jego kompetencji, ale również umiejętności jakie posiada mediator, by sprawnie poprowadzić proces mediacji, zależy bardzo często też wynik, czyli wypracowanie porozumienia przez strony lub nie. Szczególnie ważne jest to przy rozwiązywaniu wszelkiego rodzaju konfliktu na terenie szkoły. Mediator powinien wzbudzać szacunek i zaufanie zarówno wśród dzieci, młodzieży, ale również grona pedagogicznego.

W mediacjach szkolnych konflikty mogą zachodzić pomiędzy osobami dorosłymi lub osobą dorosłą i uczniem oraz w przypadku mediacji rówieśniczej pomiędzy jednym uczniem a drugim uczniem. Spotkanie mediacyjne w przypadku konfliktu między uczniem, a osobą dorosłą przeprowadza mediator dorosły, w przypadku konfliktu między uczniami spotkanie przeprowadza mediator-rówieśnik. Poniżej artykuł dotyczy mediatora szkolnego dorosłego.

## CECHY OSOBOWOŚCIOWE, UMIEJĘTNOŚCI I KOMPETENCJE MEDIATORA

Mediator to osoba trzecia, obserwator konfliktu z zewnątrz, który uzyskuje wiedzę i o uczestnikach sporu, i o jego przedmiocie. Każdy człowiek różni się osobowością, jest wyposażony w określone cechy, które wpływają na nasze emocje i zachowanie. Osobowości mediatora szkolnego stanowią niejednokrotnie siłę jego działania. Niezwykle istotnymi cechami w pracy mediatora szkolnego są: empatia, cierpliwość, szczerłość, pomagają bowiem one w nawiązaniu relacji interpersonalnych, które są tak bardzo ważne w pracy ze współczesną młodzieżą.

Bardzo istotne w pracy mediatora szkolnego są także jego umiejętności. Do kluczowych umiejętności mediatora szkolnego zalicza się min.:

- umiejętność aktywnego słuchania,
- umiejętność rozwiązywania problemów,
- umiejętność profesjonalnego prowadzenia mediacji,
- konsekwencję w działaniu,
- dobrą komunikacją.

W procedurze mediacyjnej bardzo ważne są również kompetencje mediatora. M. Dudzikowa opisuje kompetencje jako zdolność do czegoś, zależną zarówno od znajomości wchodzących w nią umiejętności, sprawności i posługiwania się tą zdolnością (M. Dudzikowa, 1994, s. 205).

Jedną z najistotniejszych kompetencji mediatora są umiejętności interpersonalne i komunikacyjne. Stanowią niejednokrotnie podstawę do pracy z dziećmi i młodzieżą, a szczególnie z osobami pozostającymi w konflikcie. Kompetencje komunikacyjne to najważniejszy element budowania relacji interpersonalnej w poczuciu bezpieczeństwa wzajemnego szacunku i zaufania.

Do najważniejszych wyznaczników kompetencji interpersonalnych należą:

- *skuteczność radzenia sobie z konkretnymi wyzwaniem interpersonalnymi oraz umiejętność podejmowania adekwatnych działań w danej sytuacji;*
- *zakres wyzwań interpersonalnych, w których dana osoba potrafi być skuteczna;*
- *satysfakcja z posiadanych kontaktów i relacji interpersonalnych oraz własnego wizerunku społecznego.* (cyt. za P. Smółka, 2008, s. 35).

W postępowaniu mediacyjnym poprawna komunikacja jest podstawą udanej wymiany zdań, propozycji rozwiązania danego sporu. Ważną rolę stanowi zarówno werbalna jak i niewerbalna komunikacja nazywana *mową ciała*, jest ona uzupełnieniem i wzbogaceniem bezpośredniego i ustnego komunikowania werbalnego. Kontakt wzrokowy, mimika twarzy, gestykulacja, intonacja głosu, pozycje ciała (stojąca, siedząca), czy uścisk dłoni to elementy mowy ciała odgrywające znaczącą rolę w trakcie spotkania mediacyjnego. Kontakt wzrokowy jest wiodącym elementem zarówno dla nawiązania jak i przebiegu rozmowy między stronami, dzięki niemu strony okazują sobie zaangażowanie, szacunek czy przywiązanie. Gestykulacja, uścisk dłoni czy pozycja ciała to elementy również istotne i pomocne w procesie rozwiązywania konfliktów. Mimika twarzy niejednokrotnie odzwierciedla rzeczywiste stany emocjonalne jednostek, ale przede wszystkim sygnały społeczne, dzięki którym celem jest przekazywanie tych stanów i możliwy wpływ za ich pośrednictwem na inne osoby. Sposób, w jaki mówimy, ułożenie ust i brwi, różnorodne grymasy pojawiające się na twarzy podczas dialogu, wyraz naszych oczu to oblicze niejednokrotnie stanu emocjonalnego osób, dzięki czemu widzimy jak bardzo jest zestresowana czy rozluźniona.

Artykuł szósty karty nauczyciela mówi o tym, że każdy nauczyciel obowiązany jest pełnić zarówno funkcję dydaktyczną, jak i wychowawczą i opiekuńczą oraz dbać o kształtowanie u uczniów postaw moralnych i obywatelskich zgodnie z ideą demokracji, pokoju i przyjaźni między ludźmi różnych narodów, ras i światopoglądów (Dz.U.2021.1762 Art.6). Artykuł ten wpisuje się idealnie w pracę pedagoga mediatora szkolnego.

Dla mediatora szkolnego rekomenduje się odpowiednie stosowanie Kodeksu Etycznego Mediatorów Polskich. Celem Kodeksu jest „promowanie najwyższych standardów etycznych wśród polskich mediatorów, budowanie wiarygodności zawodu mediatora wśród stron mediacji i szerokiej opinii publicznej, a także służyć pomocą mediatorom w rozstrzygnięciu dylematów praktyki zawodowej (uchwalony przez Społeczną Radę ds. Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości, maj 2008). Do zasad tych zaliczamy:

- I. Mediator powinien prowadzić postępowanie mediacyjne w oparciu o zasadę samodzielności i autonomii stron konfliktu.

- II. Mediator powinien w swym postępowaniu kierować się przede wszystkim dobrem i interesami stron.
- III. Mediator powinien dbać o zapewnienie dobrowolności udziału stron w postępowaniu mediacyjnym.
- IV. Mediator powinien tak postępować, aby wszystkie strony sporu znały i rozumiały istotę procesu mediacji, rolę mediatora i warunki ewentualnego porozumienia.
- V. Mediator nie powinien podejmować się pomocy w rozwiązaniu konfliktu, gdy nie ma pełnego przekonania o swoich kompetencjach, które pozwolą mu prowadzić postępowanie rzetelnie.
- VI. Mediator nie powinien prowadzić postępowania mediacyjnego, jeśli nie jest w stanie zachować bezstronności lub usunąć wątpliwości co do swojej bezstronności.
- VII. Mediator powinien zachowywać poufność postępowania mediacyjnego, zarówno przed jego rozpoczęciem, w trakcie, jak i po jego zakończeniu.
- VIII. Mediator powinien unikać konfliktu interesów ze stronami i niezwłocznie rozwiewać wszelkie wątpliwości co do tej kwestii.
- IX. Mediator nie powinien przyjmować żadnych korzyści od stron z wyjątkiem uzgodnionego wynagrodzenia. Nie powinien też czerpać korzyści z kierowania stron do innych specjalistów. X. Mediator w swojej działalności informacyjnej i marketingowej nie powinien wprowadzać w błąd stron i opinii publicznej co do swoich kwalifikacji, kompetencji, doświadczenia, zakresu usług i opłat.
- X. Mediator powinien dostarczać stronom jasnych i jednoznacznych informacji co do swojego wynagrodzenia i wszelkich kosztów związanych z postępowaniem, w którym uczestniczą.
- XI. Mediator powinien pogłębiać swoje kompetencje zawodowe w celu jak najlepszego służenia uczestnikom mediacji, [https://brpd.gov.pl/sites/default/files/standardy\\_mediacji\\_rowiesniczej\\_i\\_szkolnej\\_w\\_szkolach\\_0.pdf](https://brpd.gov.pl/sites/default/files/standardy_mediacji_rowiesniczej_i_szkolnej_w_szkolach_0.pdf) (dostęp: 20.08.2024)

## PROCEDURA BADAWCZA

W niniejszej pracy w celu poznania opinii studentów przyszłych pedagogów na temat obrazu mediatora szkolnego zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, poproszono respondentów o wypełnienie kwestionariusza ankiety. Badania zostały przeprowadzone stacjonarnie. Badana grupa to 100 studentów pedagogiki Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie w przedziale wiekowym od 20 do 40 r.ż., dobór próby w przeprowadzonych badaniach był celowy.

Problemem głównym było uzyskanie odpowiedzi na pytanie:

Jaka jest opinia studentów pedagogiki na temat obrazu mediatora szkolnego?

Do powyższego problemu postawiono pytania szczegółowe:

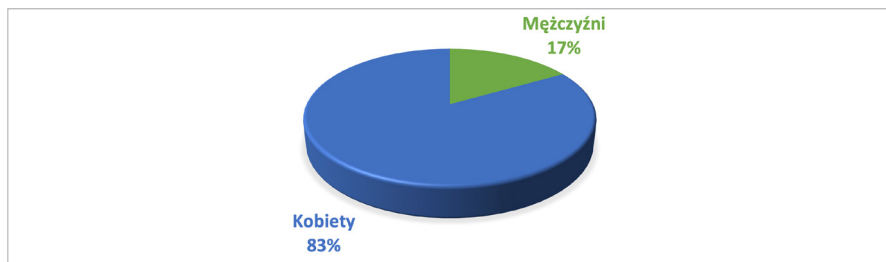
1. Jakimi cechami powinien wykazywać się mediator szkolny?
2. Jakie umiejętności powinien posiadać mediator szkolny?
3. Jakie kompetencje powinien mieć mediator szkolny?
4. Które elementy z wyglądu zewnętrznego są istotne w pracy mediatora szkolnego?
5. Które z komunikatów niewerbalnych są ważne w pracy mediatora szkolnego?
6. Jakie elementy byłby istotne przy wyborze mediatora szkolnego?

Do postawionych problemów badawczych sformułowano następujące hipotezy szczegółowe:

1. Mediator szkolny powinien posiadać następujące cechy: cierpliwość, komunikatywność, empatię.
2. Mediator szkolny powinien posiadać umiejętności rozwiązywania konfliktów.
3. Mediator szkolny potrafi właściwie prowadzić dokumentację mediacyjną.
4. Elementy z wyglądu zewnętrznego istotne w pracy mediatora szkolnego to: ubiór.
5. Z komunikatów niewerbalnych, które są ważne w pracy mediatora szkolnego istotne są kontakt wzrokowy i intonacja głosu.
6. Dokonując wyboru mediatora szkolnego, istotny jest wiek i płeć mediatora.

## WYNIKI BADAŃ

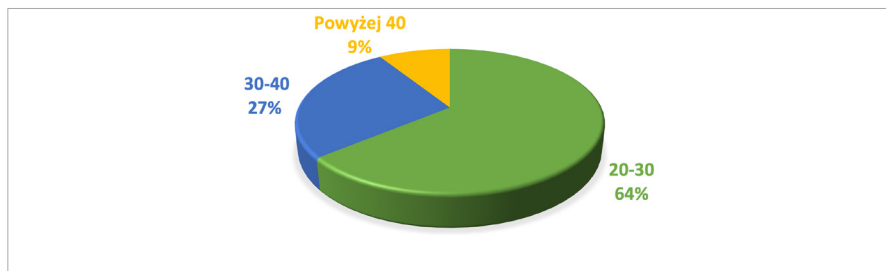
**Diagram nr 1.** *Płeć respondentów*



**Źródło:** opracowanie własne.

Badana grupa liczyła 100 osób, których udział procentowy kobiety to 83% grupy, a mężczyźni 17 %.

**Diagram nr 2.** *Wiek respondentów*

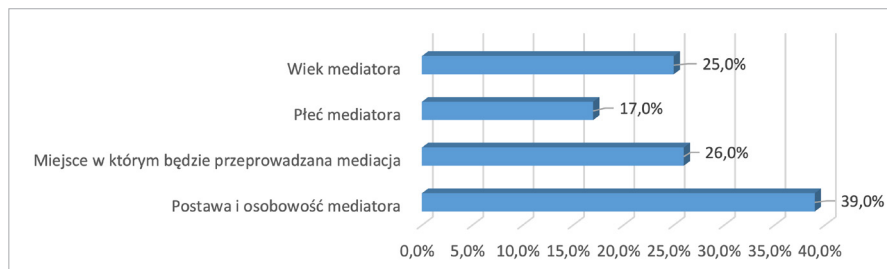


**Źródło:** opracowanie własne.

Przedział wiekowy osób badanych wyglądał następująco: 20-30 lat stanowiło 64% badanych, 27% to osoby w przedziale między 30 a 40 rokiem życia, osoby powyżej 40 r. ż stanowiły 9%.



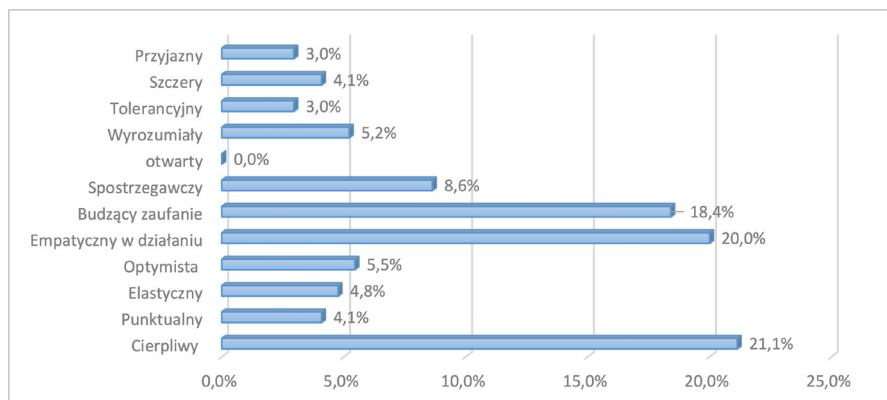
**Wykres nr 1.** *Dokonując wyboru mediatora co było by ważne dla Pana/Pani? (można było zaznaczyć 4 odpowiedzi)*



**Źródło:** opracowanie własne.

Dokonując wyboru mediatora 39% badanych osób zwróciłyby uwagę na postawę i osobowość mediatora, 26% na miejsce, w którym jest prowadzona mediacja, wiek zaznaczyło 25% respondentów, 17% płeć mediatora.

**Wykres nr 2.** *Jakie cechy powinien posiadać mediator szkolny według Pana/ Pani? (można było zakreślić więcej niż 3 odpowiedzi)*



**Źródło:** opracowanie własne.

Według 21,1% badanych osób, najważniejszą cechą u mediatora szkolnego jest cierpliwość, 20% respondentów zwróciłyby uwagę na empatyczność w działaniu i wzbudzanie zaufania 18,4%, najmniej osób tj. 3,0% zaznaczyło przyjazność i tolerancyjność.

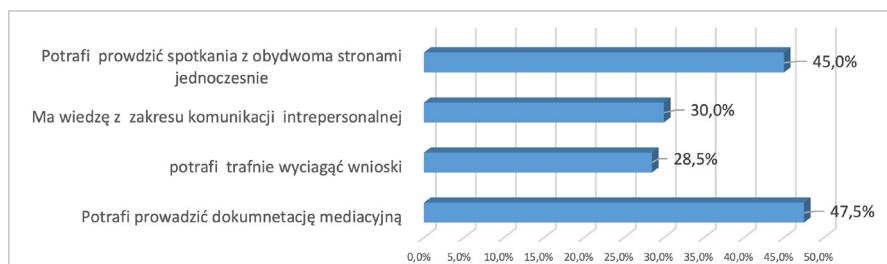
**Wykres nr 3.** *Jakie umiejętności powinien posiadać mediator szkolny? (można było zaznaczyć 3 odpowiedzi)*



**Źródło:** opracowanie własne.

Według respondentów do najbardziej istotnych umiejętności mediatora szkolnego należy umiejętność rozwiązywania konfliktów 28% oraz profesjonalne prowadzenie mediacji 24,3%. Badani zwrócili również uwagę na dobrą komunikację tj. 21, 5%.

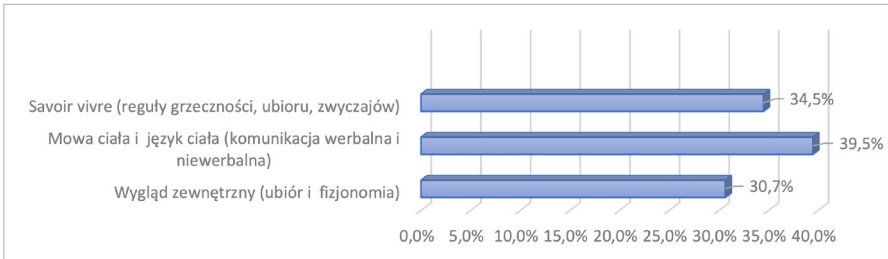
**Wykres nr 4.** *Jakie kompetencje powinien mieć mediator szkolny?*



**Źródło:** opracowanie własne.

Według 47,5% respondentów, najważniejszą umiejętnością mediatora szkolnego jest prowadzenie dokumentacji mediacyjnej, 45% osób zaznaczyło prowadzenie spotkania z obydwoma stronami jednocześnie, a 30% osób podkreśliło wagę wiedzy z zakresu komunikacji interpersonalnej, a 28,5% trafne wyciąganie wniosków.

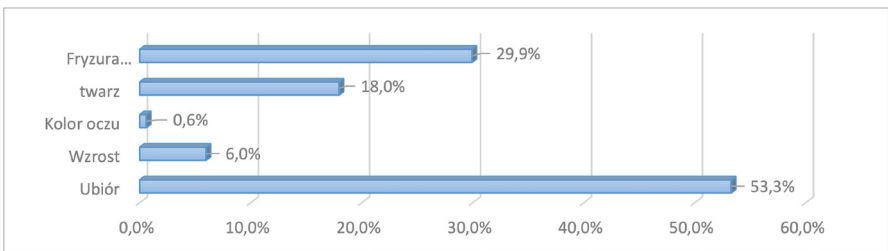
**Wykres nr 5.** Co się składa na obraz mediatora szkolnego Państwa zdaniem? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)



**Źródło:** opracowanie własne.

Według 39,5% respondentów na obraz mediatora szkolnego wpływa mowa ciała i język ciała (komunikacja werbalna i niewerbalna) dla 34,5% badanych osób ważny jest savoir vivre a 30,7% badanych osób ma znaczenie wygląd zewnętrzny (ubiór i fizjonomia).

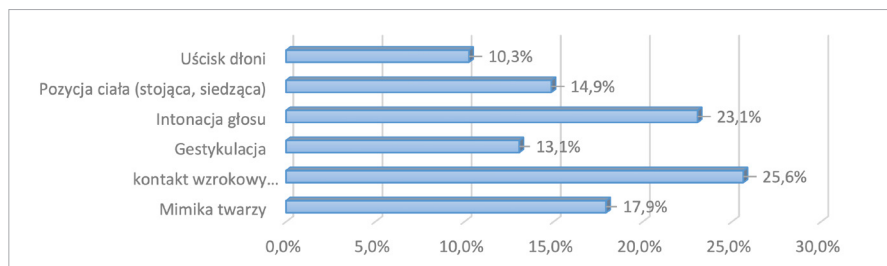
**Wykres nr 6.** Które elementy z wyglądu zewnętrznego są zdaniem Państwa ważne u mediatora szkolnego? (Można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)



**Źródło:** opracowanie własne.

Według 53,3% respondentów ważny w pracy mediatora szkolnego jest ubiór, dla 29,9% osób fryzura, dla 18% twarz, dla 6% wzrost, a 0,6% czyli jednej osoby kolor oczu.

**Wykres nr 7. Które z komunikatów niewerbalnych są istotne w pracy mediatora szkolnego Państwa zdaniem? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)**



**Źródło: opracowanie własne.**

Według 25,6% respondentów, komunikatem niewerbalnym istotnym w pracy mediatora szkolnego jest kontakt wzrokowy. 23,1% respondentów zwróciłoby uwagę na intonację głosu, 17,9% osób zaznaczyło mimikę twarzy, 14,9% osób zaznaczyło rolę pozycji ciała, 13,1% osób wybrało gestykulację, a najmniej to jest 10,3% respondenci dostrzegłoby znaczenie uścisku dłoni.

## PODSUMOWANIE

Celem przeprowadzonych badań było poznanie opinii studentów pedagogiki Akademii Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie na temat obrazu mediatora szkolnego.

Analiza zgromadzonych wyników z przeprowadzonych badań pozwoliła na weryfikację postawionych hipotez.

Z przeprowadzonych badań wynika, że według respondentów:

1. mediator powinien być cierpliwy według 21,1% osób i empatyczny w działaniu zdaniem 20 % i wzbudzać zaufanie 18,4% badanych, hipoteza potwierdziła się częściowo, bowiem zakładano, iż mediator szkolny powinien posiadać takie cechy jak; cierpliwość, komunikatywność oraz empatię,
2. Według 28% osób badanych umiejętnością najczęściej wymienianą przez respondentów jest umiejętność rozwiązywania konfliktów,

hipoteza potwierdziła się, gdyż zakładano, że mediator szkolny powinien posiadać umiejętności rozwiązywania konfliktów.

3. Mediator szkolny potrafi właściwie prowadzić dokumentację mediacyjną. Według respondentów 47,5% najważniejszą umiejętnością mediatora szkolnego jest prowadzenie dokumentacji mediacyjnej, hipoteza potwierdziła się.
4. Elementy z wyglądu zewnętrznego istotne w pracy mediatora szkolnego to: ubiór. Według 53,3% respondentów ważny w pracy mediatora szkolnego jest ubiór, hipoteza potwierdziła się.
5. Z komunikatów niewerbalnych, które są ważne w pracy mediatora szkolnego istotne są kontakt wzrokowy i intonacja głosu. Według 25,6% respondentów, komunikatem niewerbalnym istotnym w pracy mediatora szkolnego jest kontakt wzrokowy. 23,1% respondentów zwróciłoby uwagę na intonację głosu, hipoteza potwierdziła się.
6. 39% badanych osób zwróciłoby uwagę na postawę i osobowość mediatora, hipoteza nie potwierdziła się, gdyż zakładano, iż dokonując wyboru mediatora szkolnego, istotny jest wiek i płeć mediatora.

Z przeprowadzonych badań wynika, iż zarówno cechy osobowości mediatora szkolnego jak i jego umiejętności, kompetencje, mowa ciała odgrywają w opinii studentów pedagogiki bardzo istotną rolę w procesie mediacyjnym. Dlatego kluczowe wydaje się przygotowanie do zawodu mediatora szkolnego, w związku z powyższym należy podjąć kolejne badania wskazujące, jakiego typu działania należałoby wdrożyć kształcąc przyszłych mediatorów szkolnych, aby przygotować ich do tej odpowiedzialnej roli.

**BIBLIOGRAFIA**

- Duda, A.K. (2019). *Masz prawo do mediacji w szkole. Mediacje rówieśnicze w praktyce szkolnej. Implikacje i rekomendacje*. Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR.
- Dudzikowa, M. (1994) *Kompetencje autokreacyjne – możliwości ich nabywania w trakcie studiów* W: M. Kwiatkowska (red.), *Ewolucja tożsamości pedagogiki*. PTP.
- Cetera, M, Tabernacka M, (2023). *Leksykon mediacji*. Difin.
- Grudziewska, E, Lewicka Zelent, A. (2015). *Kompetencje mediacyjne w profesji pracownika socjalnego*. Difin.
- Korczak, J. (1957). *fragm. kodeksu koleżeńskiego obowiązującego w Naszym Domu*, Wybór pism, t. II.
- Kodeks Etyki mediatora (2003). PCM.
- Kodeks karny z dnia 6 czerwca 1997 roku (Dz.U. 1997, Nr 88, poz. 553 z późn. zm.).
- Mądry-Kupiec M., Duda A. K., Czerwińska E., Szast M., Skrzypek, W. (2022). *Masz prawo do mediacji w szkole*. Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Moore Ch., W. (2003). *Mediacje praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*. Wolter Kluwer Business.
- Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora uchwalone przez Społeczną Radę do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości*. (2006).
- Rękas, A. (2011). *Mediacja w polskim prawie karnym*. Ministerstwo Sprawiedliwości.
- Smółka, P. (2008). *Kompetencje społeczne – fenomen skutecznego wywierania wpływu na innych oraz mądrego ulegania mu*. W: R.E. Biernacka (red.) *Niezależni i ulegli – studia o nonkonformizmie*, Toruń: Oficyna Naukowa Adam Marszałek, s. 45–54.
- Rzecznik Praw Dziecka. (2017). *Standardy mediacji rówieśniczej i szkolnej w szkołach i innych placówkach oświatowych*.
- Rosenberg B. Marshall. (2020). *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*. Wydawnictwo Czarna Owca.
- Tabernacka M, (2009). *Negocjacje i mediacje w sferze publicznej*. Wolters Kluwer Business

**NETOGRAFIA**

- [https://brpd.gov.pl/sites/default/files/standardy\\_mediacji\\_rowiesniczej\\_i\\_szkolnej\\_w\\_szkolach\\_0.pdf](https://brpd.gov.pl/sites/default/files/standardy_mediacji_rowiesniczej_i_szkolnej_w_szkolach_0.pdf) Dostęp z [20.08.2024]
- [https://archiwum-bip.men.gov.pl/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/niezbednik\\_mediatora.pdf](https://archiwum-bip.men.gov.pl/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/niezbednik_mediatora.pdf) Dostęp [22.08.2024]