

MARCIN DEMCZUK
ALEKSANDRA SKWARA

***Motywowanie klientów
do skorzystania
z profesjonalnej pomocy***



MARCIN DEMCZUK
ALEKSANDRA SKWARA

Motywowanie klientów do skorzystania z profesjonalnej pomocy



Broszura powstała w ramach projektu „Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przęstwem oraz osób im najbliższych” współfinansowanego ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.

www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

ISBN 978-83-67843-09-6

REDAKCJA Zuzanna Guty

PROJEKT SERII studioformat.pl

DTP Marta Turska

WYDAWCA NARRACJE na zlecenie Stowarzyszenia Wspierania Aktywności

BONA FIDES

NAKŁAD 1000 egz.

Spis treści

Wstęp /5

MARCIN DEMCZUK **Motywowanie klientów do podjęcia działań ochronnych, prozdrowotnych lub terapeutycznych /7**

- Co motywuje człowieka? /7
- Wzbudzanie motywacji /9
- Dialog motywujący /11
- Postawa pomagającego w budowaniu motywacji /12
- Podsumowanie /16

ALEKSANDRA SKWARA **Motywowanie klientów do udziału w procesie mediacji /17**

- Trochę historii /17
- Próba definicji /18
- Okoliczności, w których mediacja może być właściwą formą interwencji /19
- Cele i funkcje mediacji /20
- Mediacje w sprawach karnych /22
- Kto może zostać mediatorem? /23
- Kompetencje mediatora /24
- Korzyści ze stosowania mediacji w sprawach karnych /24
- Kto i kiedy może skierować sprawę do mediacji? /26
- Ugoda /27
- Schemat postępowania mediacyjnego /27
- Edukacja i zachęcanie stron do udziału w mediacjach /29
- Jaką wiedzę warto przekazać stronom, aby zbudować ich motywację do udziału w mediacjach? /30
 - Prawo do mediacji /30
 - Jak wygląda przebieg mediacji i czego możesz się spodziewać? /30

- Jakie mam korzyści z porozumienia ze sprawcą? /31
- Jak długo będzie to trwało? /31
- Jakie poniosę koszty? /31
- Czy mój wniosek o przeprowadzenie mediacji bądź moja zgoda na nią wymagają jakiejś szczególnej formy? /32
- Mediacja w Okręgowych Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem /32

Bibliografia /36

O autorach /38

- Marcin Demczuk /38
- Aleksandra Skwara /39



Wstęp

Motywowanie do skorzystania z profesjonalnej pomocy nie zawsze jest łatwą czynnością. Nie każdy widzi potrzebę do zmiany, nie każdy wierzy, że zmiana jest możliwa, a także nie każdy znajduje w sobie niezbędną siłę do tego, aby rozpocząć proces zmiany. Zdarza się, że z różnych przyczyn zewnętrznych ktoś zdecyduje się na wejście w jakąś formę działań pomocowych, ale jego motywacja nie ma charakteru wewnętrznego (Łukaszewski, Doliński, 2000; Reber, 2002) i opiera się jedynie na naciskach płynących od innych osób czy instytucji. To z kolei sprowadza się do tego, że osoba nadal może mieć wątpliwości co do istoty potrzebnych zmian i nie zaangażować się wystarczająco w proces pomocowy, a to wiązać się będzie z brakiem pożądanego efektów i niestety umocnieniem negatywnych przekonań dotyczących wdrażania zmian w swoim życiu. Dlatego ważne jest nie tylko nakłonienie osoby do pójścia do specjalisty, ale też w dalszym etapie do wzięcia odpowiedzialności za udział w działaniach ochronnych, prozdrowotnych czy terapeutycznych.

Marcin Demczuk

Motywowanie klientów do podjęcia działań ochronnych, prozdrowotnych lub terapeutycznych

Co motywuje człowieka?

Istnieje wiele typów motywacji i można je wyodrębnić na podstawie konkretnych systemów teoretycznych. Ewolucjoniści i socjobiolodzy będą podnosić znaczenie instynktów (np. rodzicielski, rozrodczy itp.). Teorie psychoanalityczne będą kłaść nacisk na znaczenie nieświadomych popędów, które mogą mieć bardzo złożony charakter. Teorie behawiorystyczne mówią o znaczeniu popędu, rozumianego jako brak czegoś istotnego z różnych przyczyn dla jednostki. Postrzegany jest on w połączeniu z pobudką, która potrafi zmniejszyć znaczenie popędu, oraz wzmocnieniem, które stanowi o możliwości ponowienia danej reakcji w odpowiedzi na popęd lub pobudkę. Z kolei o motywacji wynikającej z zaspokojenia potrzeb pisali psychologowie humanistyczni. Przedstawicielem tego nurtu był Maslow, który stworzył powszechnie znaną piramidę potrzeb i wyróżnił w niej potrzeby niedoboru oraz potrzeby wzrostu (Maslow, 1971, 1986 za: Łukaszewski, 2000). W przypadku potrzeb niedoboru motywacją jest istotny brak czynnika ocenianego jako niezaspokojony w danym momencie w odniesieniu do najniższego piętra piramidy. I tak, idąc od dołu, wyróżnić możemy potrzeby fizjologiczne, takie jak jedzenie; potrzeby bezpieczeństwa wiążące się przykładowo ze świadomością stabilności w otoczeniu czy też stabilnością finansową; potrzeby miłości i przynależności związane z chęcią bycia z bliskimi ludźmi

i uniknięcia samotności; potrzeby uznania związane z poczuciem bycia szanowanym członkiem społeczeństwa lub społeczności. Choćby częściowe zaspokojenie tych potrzeb uruchamia wspomniane wcześniej potrzeby wzrostu, które wiążą się z potrzebą samorealizacji i mogą przyjmować różne wymiary. Z kolei teorie poznawcze mówią o znaczeniu informacji w procesie motywacyjnym, teorią zasługującą na wyróżnienie w tym nurcie jest koncepcja dysonansu poznawczego Festingera (1957, za: Łukaszewski, 2000). Mówi ona o tym, iż stanem pożądanym przez człowieka jest konsonans, czyli sytuacja, w której posiadane informacje są ze sobą zgodne. Z kolei dysonans pojawia się wtedy, gdy informacje się ze sobą nie zgadzają. Jest to stan przykry i nieprzyjemny, w wyniku którego człowiek dąży do jego likwidacji, czyli do wyjaśnienia źródła niespójności lub wprowadzenia zmiany w otoczeniu lub w sobie.

Opisane powyżej teorie dotyczące motywacji mogą się łączyć i tworzyć bardziej złożone systemy oparte o jakąś część wspólną. Doliński i Łukaszewski (2000) przykładowo wyróżniają motywację płynącą z zaburzenia dotychczasowej równowagi. Czyli w momencie, gdy nasz dobrostan zostaje zaburzony, pojawia się potrzeba przywrócenia stanu początkowego. Pragniemy znowu czuć się dobrze i w związku z tym dążymy do odtworzenia stanu, w którym tak było. Autorzy ci przywołują także koncepcję Mowrera (1960), która mówi, że motywują nas emocje strachu i nadziei. Strach jest rezultatem pojawienia się niezaspokojonego popędu, zaś nadzieja wiąże się z jego zaspokojeniem i spadkiem napięcia z tego wynikającego. Ponadto Mowrer pisze o uldze, kiedy strach zaczyna maleć, oraz o rozczarowaniu w przypadku niespełnienia nadziei. Istnieje jeszcze wiele typów i rodzajów motywacji, chociażby motywacja zadaniowa czy motywacja osiągnięć, jednak nie sposób wymienić ich wszystkich w tak krótkiej broszurze.

Nie należy jednak pomijać faktu, że różne motywacje mogą pozostawać w konflikcie. I tak za Kurtem Lewinem (1948, za: Doliński i Łukaszewski, 2000) wyróżnić możemy trzy podstawowe rodzaje konfliktów. Konflikt dążenie–dążenie pojawia się w sytuacji, kiedy osoba musi wybrać między dwoma celami o zbliżonej atrakcyjności, gdyż tylko jeden jest możliwy do osiągnięcia. Konflikt unikanie–unikanie polega na wyborze jednej opcji spośród dwóch o podobnym stopniu awersyjności. Trzeci typ konfliktu jest nieco inaczej zbudowany. Mianowicie konflikt dążenie–unikanie dotyczy jednej opcji, która

wywołuje w osobie sprzeczne odczucia, w konsekwencji czego jest zdeorientowana i nie wie, czy należy podjąć dane działanie, czy też go unikać. Bez znalezienia rozwiązania dla danego konfliktu jednostka pozostaje w zawieszeniu, któremu nierzadko towarzyszy napięcie.

Zatem jak widać osoba podlega wielu różnego rodzaju motywacjom, a decyzja o wprowadzeniu zmiany w swoim życiu jest procesem często niezwykle złożonym, opartym na sprzecznych przesłankach. Stąd też bardzo ważne jest, aby w procesie budowania motywacji prowadzącej do podjęcia działań ochronnych, prozdrowotnych czy terapeutycznych dobrze przyjrzeć się wchodzącym w skład procesu decyzyjnego przesłankom, minimalizować ambiwalencje z tego wynikającą i pomóc wybrać tudzież wzmocnić te służące dobrostanowi osoby.

Wzbudzanie motywacji

Celem działań ochronnych, prozdrowotnych i terapeutycznych jest zmiana. Zmiana istniejącego stanu rzeczy, który może nie jest idealny, ale jest znany, obudowany z każdej strony przez nawyki i relacje. Jedna zmiana pociąga za sobą często kolejne zmiany, zarówno w otoczeniu osoby je wdrażającej, jak i wśród innych osób, które nie zawsze mogą chcieć danej zmiany, a w związku z tym niekoniecznie będą ją wspierać, mogą też nawet ją bojkotować. Ponadto zmiana wymaga wysiłku. Trzeba więc mieć energię, aby się jej podjąć, a efekt musi być pożądany. Zatem aby zmiana mogła w ogóle zostać rozważona, powinna pojawić się nadzieja mówiąca o tym, że dany stan możliwy jest do osiągnięcia, że efekty płynące ze zmiany będą pozytywne i warte rozważenia. Bo w sytuacji osoby dotkniętej przemocą domową motywy przeciwne będą często bardzo silne. Enright (1993) pisał, że jeżeli osoba uważa swój problem za nienadający się do rozwiązania, to w tej chwili jest on nierozwiązywalny dla tej osoby. I nawet jeśli my sądzymy inaczej, to nie zawsze może udać się nam przytoczyć wystarczające argumenty do zmiany takiego przekonania w osobie potrzebującej pomocy. Co ciekawe mechanizm ten zachodzi również w odwrotnej sytuacji, czyli: jeżeli osoba uważa swój problem za rozwiązywalny, to często będziemy iść naprzód we wspólnej pracy, nawet jeśli wydaje się to nam nieprawdopodobne. Oczywiście należy zachowywać przy tym racjonalny osąd efektu, aby uniknąć innych zjawisk związanych z oporem.

Niestety często do specjalistów zajmujących się wsparciem czy terapią osób dotkniętych przemocą zgłaszają się osoby motywowane zewnętrznie, niedostrzegające źródła swoich problemów czy też przeżywające silne konflikty wewnętrzne, które przesądzają o niepodjęciu działań pomocowych. Stąd też warto z taką osobą porozmawiać o tym, co dla niej jest rzeczywistym doświadczanym problemem. Bowiem może okazać się, że to, co z punktu widzenia specjalisty jest kluczową trudnością dla osoby potrzebującej, będzie na razie zbyt odległym celem, zaś jeden z elementów widzianej przez pomagającego całości będzie dla danej osoby silnie motywujący. Zatem formułując cel pracy, należy skupić się na rzeczywistej doświadczanej przez osobę trudności i ją sformułować jako cel. Oczywiście zostawiając furtkę do tego, że może on ewoluować, a także mając na uwadze to, że chcąc uporać się z jednym elementem złożonej całości, nie sposób będzie nie odkryć pozostałych puzzli, które także będą konieczne do zajęcia się nimi w momencie, kiedy osoba zacznie poszerzać swój wgląd. Zatem przykładowo, jeżeli do pomagającego zgłasza się kobieta doświadczająca przemocy domowej, ale niedostrzegająca potrzeby zmiany tej sytuacji, która jednak zauważa u siebie konieczność poprawy swojej asertywności, bo z powodu jej niskiego poziomu dostrzega wiele niekorzystnych sytuacji w swoim funkcjonowaniu zawodowym, to nie należy przekonywać jej, że bardziej kluczowym w tej chwili dla jej zdrowia problemem jest trwanie w relacji przemocowej. Oczywiście należy to nazwać i przedstawić jako istotną trudność, jednak jeśli osoba nie widzi w tym problemie do przepracowania, należy to uszanować i podjąć z nią pracę nad faktycznie odczuwaną trudnością. Zaznaczą jeszcze, że w takiej sytuacji trzeba też zastrzec, że w momencie, kiedy pojawi się zagrożenie zdrowia lub życia, to konieczne będzie podjęcie adekwatnych działań. Zatem pomimo tego, że doświadczany przez osobę problem może być bardziej złożony, a z różnych przyczyn może ona nie chcieć podjąć pracy w tym zakresie, to warto zająć się jego jednym elementem, po to, by osoba doświadczyła zmiany i mogła poczuć nadzieję, że możliwe są także kolejne.

Dialog motywujący

Metodą zasługującą na wspomnienie w zakresie pracy nad budowaniem motywacji jest dialog motywujący opracowany przez Millera i Rollnicka (2014). Opiera się on na współpracy pomagającego ze wspomaganym. Uznając, że ambiwalencja jest naturalnym zjawiskiem w sytuacji podejmowania decyzji, nie starajmy się w sposób dyrektywny wyznaczać argumentów przemawiających za wprowadzeniem zmiany, bowiem osoba wspomagana może w naturalny sposób odpowiadać, konstruując je. Raczej dajmy jej przestrzeń na to, aby sama znalazła argumenty skłaniające ją do podjęcia danego zachowania – wtedy będą one miały większą wartość.

Metodę dialogu motywacyjnego podzielić można na cztery główne fazy: angażowanie, ukierunkowywanie, wywoływanie oraz planowanie. Fazy te można rozpatrywać jako kolejne, jednak w pewnym sensie zachodzą one na siebie, bo pojawienie się kolejnej nie jest możliwe bez ugruntowania poprzedniej. Mogą się także przenikać oraz powtarzać w razie potrzeby. Zatem faza angażowania to moment, kiedy nawiązuje się relacja i rozpoczyna się budowanie przymierza służącego wdrażaniu zmiany. Nie chodzi tutaj jedynie o zaangażowanie osoby wspomaganej, ale także o zaangażowanie siebie w procesie pomagania. Więcej na ten temat znajdzie się w części dotyczącej postawy pomagającego. Z kolei faza ukierunkowania polega na wyznaczeniu i skupieniu się na określonych celach. Ważne jest podtrzymywanie rozmowy w tematyce zmiany, wracanie do wyznaczonych celów, przyglądanie się temu, na jakim etapie wprowadzania zmian jesteście. Wywoływanie natomiast polega na skłonieniu osoby do powiedzenia, o tym jakie widzi argumenty przemawiające za wprowadzeniem zmiany. Nie powinniśmy tego robić za nią. Wspomagany powinien sam znaleźć te powody i opowiedzieć o tym pomagającemu. Ostatnim etapem jest planowanie. Sygnałem, że można przejść do tego etapu, jest moment, kiedy wspomagany zaczyna mniej rozmawiać o tym, czy w ogóle zmiana jest potrzebna na rzecz tematyki związanej z tym, jak i kiedy zmianę wprowadzać. Na tym etapie należy zająć się planem działania oraz wzmocnieniem chęci do zmiany.

W celu ułatwienia przeprowadzania tego procesu autorzy zaproponowali pięć podstawowych pytań, na których można oprzeć proces dialogu motywacyjnego:

- 1) Dlaczego chciałbyś/chciałabyś dokonać tej zmiany?
- 2) Jak mógłbyś/mogłabyś skutecznie zabrać się do tego?
- 3) Jakie są trzy najlepsze powody, żeby to zrobić?
- 4) Co powinieneś/powinnaś w związku z tym zrobić?

Następnie przedstawia się podsumowanie odpowiedzi na te pytania i zadaje pytanie nr 5. A zatem co – Twoim zdaniem – zrobisz? Jednakże poza kwestią podstawowych pytań istotny jest także sposób, w jaki są one opracowywane ze wspomaganym. Ważne jest bowiem, aby nawiązać współpracę. Dialog motywujący przeprowadzamy z osobą wspomaganą i dla niej – w związku z tym powinna towarzyszyć mu przyjazna atmosfera. Kolejnym elementem wynikającym z poprzedniego jest akceptacja tego, co wnosi osoba szukająca pomocy, czyli przyjęcie jej sposobu patrzenia na świat i zrozumienia go. Nie wiąże się to natomiast z przyjęciem szkodliwych aspektów jej funkcjonowania. Następną składową stanowi współczucie rozumiane jako aktywne wspieranie dobra drugiej osoby, stawianie jej potrzeb na pierwszym miejscu. Ostatnim istotnym punktem dotyczącym założeń, w jakim duchu powinna przebiegać rozmowa, jest wywoływanie. Autorzy rozumieją przez to, że rozmowa bazować ma na zasobach. Osoba wspomagana ma w sobie już to, co jest niezbędne do skutecznej zmiany. My jedynie mamy jej pomóc w wydobyciu czy też uruchomieniu tych aspektów.

Postawa pomagającego w budowaniu motywacji

Poza technikami stosowanymi przez pomagającego oraz mniej lub bardziej świadomymi ograniczeniami osoby potrzebującej pomocy w budowaniu jej motywacji bardzo istotnym czynnikiem jest postawa, jaką prezentuje pomagający. Pisał o tym już Brammer (1984), wyraźnie wskazując na to Prochaska i Norcross (2019), ukazując znaczenie relacji pomocowej, a także zwracają na to uwagę wspomniani już Enright (1993) oraz Miller i Rollnick (2014). Brammer wskazuje bycie autentycznym w kontakcie jako istotną dla pomagającego cechę. To oznacza, że pomagający powinien pracować w zgodzie ze sobą i własnymi przekonaniami, oczywiście nie narzucając ich osobie wspomaganej. Inną ważną – jego zdaniem – cechą jest zaufanie do ludzi, postrzeganie ich jako przyjaznych, wartościowych, a także zdolnych

do zmiany. Takie cechy budują postawę życzliwości. Można powiedzieć w uproszczeniu, że pomagający powinien lubić ludzi. Ważnym czynnikiem jest także wzbudzanie w sobie zainteresowania względem innych. Umiejętność zaciekawiania się drugim człowiekiem jest bardzo przydatna w roli pomagającego i można ją w sobie doskonalić poprzez chęć poznania drugiej osoby, wejście w jej świat i zrozumienie go, tak, aby jak najlepiej znać rzeczywistość, w jakiej ona funkcjonuje. W kształtowaniu tego typu postawy zwykle pomaga także brak oceniania innych. Bowiem ocena wiąże się z pewnym zaszufladkowaniem, co prowadzi do skategoryzowania kogoś i w konsekwencji wprowadza poczucie znajomości sposobu funkcjonowania tej osoby, a to wyłącza potrzebę wnikliwego jej poznawania. Nie zawsze jest to proste, bowiem może iść w parze z doświadczaniem konfliktów wewnętrznych, dotyczących nawet kluczowych dla pomagającego wartości. Niestety wiąże się to w dużej mierze z umiejętnością wykształcenia w sobie pewnej tolerancji na funkcjonowanie z działającym konfliktem w tle, bowiem nie zawsze pomagający będzie się obracać w obrębie osób, których światopogląd będzie zgodny z jego. W tym pomaga jednak funkcjonowanie w ramach pewnych norm etyki zawodowej.

Etyka zawodowa tworzy ogólne ramy, które sprawiają, że osoba korzystająca z pomocy czuje się już na wstępie dość bezpieczna w tej relacji, co już samo w sobie jest bardzo ważnym czynnikiem. Poza tym jednak pozwala pomagającemu radzić sobie z wewnętrznymi trudnościami. Bowiem norma mówiąca o tym, że w miarę możliwości mamy nie ingerować w światopogląd wspomaganego, jest tutaj istotna. Oczywiście nie zawsze jest to w pełni możliwe, ponieważ nawet jeśli świadomie nie podejmujemy działań ingerujących w czyjś światopogląd, to należy pamiętać, że pomagający staje się modelem dla osoby wspomaganego i pewne procesy odbywają się niebezpośrednio. Stąd też potrzeba zachowywania neutralności czy też zajmowania jakiegoś stanowiska w sposób świadomy tego konsekwencji. Niesie to za sobą dalsze konsekwencje, bowiem pomagający powinien dbać o siebie i własną satysfakcję z życia, co niejednokrotnie prowadzić może do wygórowanych wymagań wobec siebie. W pracy pomocowej to osobowość pomagającego jest w dużej mierze jego narzędziem, stąd też tak ważne są samoświadomość i odpowiedni poziom wglądu w swoje zachowania. Proces pomocowy nakłada dużą odpowiedzialność na pomagającego i w związku z tym musi on wykształcić

w sobie mechanizmy odczytywania i różnicowania swoich stanów emocjonalnych czy też potrzeb od tych, które mogą wynikać z innych mechanizmów działających w procesie pomocowym, np. takich jak przeciwprzeniesienie.

Z kolei Enright, podnosząc kwestię znaczenia cech osoby pomagającej, proponuje pytanie: Czy ten tu terapeuta i ta sytuacja są całym odpowiednim? Wskazuje też na pytania pomocnicze, mające na celu ułatwienie odpowiedzi na to pytanie. Czy ja w tej sytuacji wydaję się najwłaściwszą osobą do pomocy w rozwiązywaniu prezentowanego problemu? Czy pojawiają się może jakieś zastrzeżenia do mnie lub do tej sytuacji, które czyniłyby ją nieoptymalnym miejscem do pracy nad tym problemem? Chodzi tutaj o budowanie zaufania co do kompetencji oraz subiektywnie postrzeganych możliwości pomagającego do skutecznego oddziaływania w danym temacie. Ponadto istnieje szereg czynników, np. osobowościowych, temperamentalnych, wynikających z modalności, w jakiej pracuje terapeuta, które mogą sprawić, iż osoba szukająca pomocy będzie skłonna udać się do kogoś innego. Skonfrontowanie się z tą kwestią, iż z różnych przyczyn możemy być postrzegani jako nieodpowiedni w danej sytuacji pomocowej, nie zawsze jest łatwym doświadczeniem i także wymaga od pomagającego wykazania się zrozumieniem i szacunkiem do decyzji osoby wspomaganej.

Miller i Rollnick piszą dużo o akceptacji, rozumieniu i szacunku dla osoby wspomaganej. Spora część mówiąca o duchu prowadzenia dialogu motywującego odnosi się do postawy pomagającego, który ma być otwarty na wspomaganego, wierzyć w jego zasoby i zdolność do zmiany. Ma wspierać go w sposób partnerski i niedyrektywny. Pomagający powinien zrezygnować z tradycyjnie postrzeganej roli eksperta na rzecz bycia w pewnym sensie współtowarzyszem, który wspiera pojawiający się proces zmiany. Badacze zwracają także uwagę na pułapki, w jakie może wpaść pomagający już na początku kontaktu, które utrudnią zaangażowanie się w proces pomocowy. Są to: pułapka badania diagnostycznego – zadawanie zbyt wielu pytań w celu zgromadzenia jak największej ilości informacji może prowadzić do bierności i wycofania oraz przerzucania odpowiedzialności za zmianę na pomagającego; podobnie działająca pułapka eksperta oraz pułapka przedwczesnego ukierunkowania, która wiąże się z chęcią zbyt szybkiego przejścia do tematu, zdaniem pomagającego, ważniejszego niż

to, o czym mówić chce wspomagany, a czasem nie czuje się on jeszcze na to gotowy. Inną pułapką jest etykietowanie, które może zbyt wąsko ujmować trudność osoby wspomaganej. Następną wymienianą przez autorów pułapką jest pułapka obwiniania. Wspomagany może bać się obarczenia go winą za zaistniałą sytuację, co należy wychwycić i rozładować. Ostatnia jest pułapka pogawędki, która polega na zbyt obszernym poruszaniu nieistotnych treści. Istotne jest zatem, aby trzymać się celu sesji, ale z poszanowaniem tempa pracy i wnoszonych przez wspomaganego treści.

Ważne jest, aby pomagający znał samego siebie i dobrze rozpoznawał swoje reakcje i poprawnie interpretował ich przyczyny. Pisał o tym Kotler (2007), zwracając uwagę na to, że jeżeli pochopnie przypiszemy osobie, z którą pracujemy, jakieś cechy, może nam to skutecznie utrudnić pracę z nimi. Przykładowo: jeżeli reakcją wspomaganego, który zadaje bardzo dużo pytań o proces pomocowy, odczytamy jako wynikającą z jego lęku i niepewności co do odnalezienia się w nieznanym dla niego kontekście, to łatwiej będzie nam wejść z nim w dobry kontakt i zbudować przymierze terapeutyczne. Natomiast jeśli te same pytania odczytamy jako próbę ataku czy podważenia naszych kompetencji, to automatycznie nasza postawa się zmieni i trudniej będzie nam wejść w dobry kontakt, a tym samym zbudować motywację do dalszej pracy.

Innym zagrożeniem w życiu pomagającego jest wypalenie zawodowe. Praca w obszarze wspierania i pomagania innym niesie ze sobą ogromne ryzyko tej przypadłości. Stąd tak ważne jest, aby poprzez różnego rodzaju działania wspierające zarówno higienę pracy zawodowej, jak i profilaktykę wypalenia zawodowego, minimalizować negatywne odczucia płynące z pracy. Poza powszechnie znanymi metodami utrzymywania harmonii między życiem zawodowym a osobistym i budowaniem satysfakcji z wykonywanej pracy pomocny w tej kwestii może być też Grupowy Trening Balintowski, który jest sprawdzoną metodą pracy w tym obszarze (Wasilewski, Engel, 2011). Dlatego warto przytoczyć raz jeszcze znaną zasadę, że aby pomagać komuś, w pierwszej kolejności należy zadbać o siebie, bo bez tego nie będziemy w stanie nic zrobić.

Podsumowanie

Widać zatem, że za motywacją stoi wiele indywidualnych czynników i nie sposób wyczerpująco ująć w tym tekście, jak wzbudzić chęć do zmiany u każdego. Jednakże bez wątpienia istotne są uwarunkowania, z jakimi zgłasza się osoba potrzebująca pomocy, to, jakimi technikami operujemy jako pomagający, a także jaką postawę prezentujemy. Wszystkie te czynniki odpowiednio wykorzystane pozwolą wzbudzić motywację wewnętrzną, która jest tak niezbędna w skutecznym budowaniu zmian w życiu i podejmowaniu działań ochronnych, prozdrowotnych czy też terapeutycznych.

Motywowanie klientów do udziału w procesie mediacji

Trochę historii

Instytucja mediacji ma długą historię. Rozumiana jako pomoc neutralnej osoby trzeciej w dojściu do porozumienia między stronami konfliktu była stosowana w różnych kulturach i różnych epokach. Została opisana już ponad 5000 lat temu w *Księdze Przemian I Ching*. W krajach Dalekiego Wschodu mediacja była najpopularniejszym sposobem rozwiązywania sporów. Najstarsi członkowie społeczności, którzy cieszyli się szacunkiem, byli wyznaczani do rozwiązywania konfliktu z pominięciem systemu sądowego. Tradycja ta przetrwała w wielu społeczeństwach, także w Polsce (Nordhelle, 2010, s. 28). W dawnej Rzeczypospolitej powszechne było przekonanie, że sprawiedliwość nie musi pochodzić wyłącznie od sądu. Rozwiązanie konfliktu przez uznane autorytety było jedną z możliwych dróg zakończenia sporu.

Polska praktyka z zakresu mediacji uczyniła podstawową i najbardziej znaną alternatywną metodę rozwiązywania sporów, nazywaną niegdyś królową ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Mediacja jest też podstawowym narzędziem sprawiedliwości naprawczej. Wykorzystywana bywa w obszarze prawa karnego, postępowania z nieletnimi, prawie cywilnym, gospodarczym czy prawie pracy.

Próba definicji

Mediacja nie daje się łatwo uchwycić w ramy definicyjne. Sam termin pochodzi od łacińskiego rzeczownika *medium* oznaczającego środek oraz czasownika *mediare*, to jest dzielić na pół. Mediator znajduje się pomiędzy dwoma stronami, które mają skrajnie różny ogląd konfliktu (Nordhelle, 2010, s. 27).

Próby sformułowania powszechnie akceptowanej i poprawnej metodologicznie definicji napotykać na rozmaite trudności. Wynikają one z różnorodności zarówno rodzajów mediacji, jak i technik mediacyjnych. Na użytek naszych rozważań przyjmujemy, że mediacja to dobrowolny i poufny proces dochodzenia do rozwiązania sporu, prowadzony w obecności osoby neutralnej – mediatora. Jest to pośredniczenie w sporze, mające na celu pomoc (dwóm lub więcej) stronom w osiągnięciu porozumienia (Ministerstwo Sprawiedliwości, s. 28).

„Mediacja jest efektywnym sposobem na rozwiązywanie zaistniałych konfliktów, metodą osiągnięcia i wypracowania satysfakcjonującego porozumienia akceptowanego przez strony sporu. W mediacji dąży się do przesunięcia zainteresowania stron z pokonania przeciwnika na pokonanie problemu i szukanie optymalnego, obustronnie zadowalającego wyniku. Mediacja ma tę zaletę, że cechuje ją duża elastyczność co do zakresu przedmiotowego, czasu i miejsca. Dzięki temu możliwe jest znalezienie rozwiązania, które optymalnie godzi interesy stron, pozwalając rozwiązywać istniejące już spory i zapobiegać konfliktom” (Suchanek, 2018, s. 129).

Jak widać kluczowym pojęciem w mediacji jest konflikt oraz umiejętność zarządzania nim. Mediator pełni rolę eksperta, który rozumie jego przyczyny, dynamikę, negatywne skutki. Posiada niezbędną wiedzę i umiejętności, jak nim zarządzać, aby wspierać strony w jego rozwiązaniu. Konflikt jako zjawisko społeczne bywa rozumiany odmiennie przez różnych teoretyków. Mediatorzy często korzystają z definicji, która opisuje konflikt jako zmagania co najmniej dwóch wzajemnie zależnych od siebie stron, postrzegających swoje cele jako sprzeczne, dostrzegających ograniczoną ilość dóbr i uznających, że druga strona przeszkadza w osiągnięciu ich własnych celów (Milewski, 2006, s. 6).

Warto pamiętać, że mediacja to rozszerzona wersja negocjacji. Może być przeprowadzona jedynie w sytuacji, kiedy strony konfliktu

są gotowe przystąpić do negocjacji. Mediacja sprowadza się do procesu negocjacji, do którego włączane są osoby trzecie, posiadające gruntowną wiedzę w zakresie procedur negocjacyjnych. Mediator pomaga osobom pozostającym w konflikcie skoordynować różnego rodzaju działania i prowadzić negocjacje bardziej skutecznie (Milewski, 2006, s. 22).

Okoliczności, w których mediacja może być właściwą formą interwencji:

- 1) silne emocje stron uniemożliwiają im trzeźwą ocenę sytuacji;
- 2) strony konfliktu znają się wzajemnie;
- 3) nie ma zbyt dużej różnicy sił między stronami;
- 4) osoby uwikłane w konflikt żyją pod jednym dachem, razem pracują lub z jakiś powodów nie można ich od siebie odseparować;
- 5) jeden z uczestników nie czuje się bezpiecznie w konfrontacji z innym, gdy nie odbywa się ona w obecności osób trzecich;
- 6) osoby uczestniczące w konflikcie chcą zachować kontrolę nad jego wynikami;
- 7) utrzymanie stosunków między stronami jest bardzo ważne;
- 8) uczestnicy konfliktu mają poczucie, że do załatwienia kwestii spornych potrzebne są umiejętności i pomoc osób trzecich;
- 9) zachodzi konieczność szybkiego podjęcia decyzji – liczy się czas;
- 10) ważne jest zachowanie poufności;
- 11) w konflikt uwikłanych jest wiele osób – dotyczy to np. sporów sąsiedzkich;
- 12) strony chcą uniknąć formalnych, kosztownych procedur o charakterze publicznym – procesu sądowego (Milewski, 2006, s. 25).

Cele i funkcje mediacji

Przy wprowadzaniu do naszego porządku prawnego instytucji mediacji między sprawcą czynu a pokrzywdzonym ustawodawcy przyświecała idea załagodzenia konfliktu między nimi. Obok przyczyniania się do przyspieszenia procesu, zmniejszenia jego kosztów „chodziło o stworzenie pokrzywdzonemu większej szansy na naprawienie wyrządzonej przestępstwem szkody lub uzyskanie zadośćuczynienia” (Binsztok, 2012, s. 67).

Ideą, którą najczęściej wskazuje się, wymieniając zalety mediacji, jest idea *restorative justice* – sprawiedliwości zadośćuczynieniowej. Przestępstwo w tym wypadku rozumiane jest w szerokim kontekście – społecznym, ekonomicznym, a przede wszystkim zwraca uwagę na poszkodowanego. Celem reakcji na przestępstwo jest zadośćuczynienie, czyli naprawienie wyrządzonych szkód i krzywd (Matysiak-Błaszczyk, Rajewska de Mezer, 2016, s. 171).

Podstawą wszczęcia postępowania mediacyjnego jest zaistnienie konfliktu interesów między pokrzywdzonym w procesie karnym a jego sprawcą, ale zarazem też wola jego rozwiązania w sposób czyniący zadość potrzebom psychicznym osoby pokrzywdzonej oraz sprawcy czynu. Wobec powyższego należy zdefiniować pojęcie konfliktu. Konflikt jest występowaniem sprzecznych lub konkurencyjnych interesów. Może wynikać z różnie pełnionych ról społecznych, przekonań, towarzyszących człowiekowi emocji czy niezgodności intencji. Jest zjawiskiem społecznym, którego pojawienie się oraz przebieg zależy od tego, jak jest postrzegana i rozumiana sytuacja oraz czy i jakie działania zostaną podjęte przez antagonistyczne strony.

W większości przypadków związanych z popełnieniem czynu przestępczego na czyjąś szkodę poczucie obawy, bezsilności, znieważenia, irytacji, gniewu, złości i rozpacz ofiary przestępstwa pozostają w znacznym stopniu nieuwzględnione. Dlatego tak ważne było wypracowanie koncepcji pojednania ofiary i sprawcy konfliktu, które złagodzią następstwa psychiczne przestępstwa (Matysiak-Błaszczyk, Rajewska de Mezer, 2016, s. 175).

Cele i funkcje mediacji zależą od tego, za jakim modelem opowiada się dany mediator – np. facylitatywnym, ewaluatywnym czy transformatywnym. Możemy jednak powiedzieć, że podstawowym i uniwersalnym celem mediacji jest zawarcie ugody jako zapobieżenie

powstania lub rozwiązania sporu. Mediacja może służyć prewencji, chroniąc zarówno przed poważnymi konfliktami, jak i rozwiązaniu już istniejących sporów.

Celem mediacji jest więc osiągnięcie porozumienia, ustaleń akceptowalnych przez wszystkie strony sporu. Ideałem byłoby znalezienie rozwiązania, które optymalnie zaspakaja ich interesy, sprawiając, że każda ze stron mogłaby czuć się zwycięzcą, zyskując coś i nie tracąc niczego (Morek, 2009, s. 18). Zasady mediacji mają za zadanie to ułatwić. Pełen katalog zasad nie ma charakteru normatywnego, nie zostały wymienione w żadnej z ustaw, a poszczególne akty prawne wskazują jedynie niektóre z nich.

Do uznawanych przez mediatorów jako najważniejsze należą zasady:

- 1) dobrowolności,
- 2) poufności,
- 3) bezstronności,
- 4) neutralności,
- 5) bezinteresowności
- 6) akceptowalności.

Dobrowolność stanowi podstawową zasadę postępowania mediacyjnego, skierowanie sprawy do mediacji zawsze następuje z inicjatywy lub za zgodą stron. Zasada dobrowolności ma szczególne znaczenie ze względu na brak przymusu wzięcia udziału w posiedzeniu mediacyjnym, co daje osobie pokrzywdzonej duże poczucie bezpieczeństwa ze względu na możliwość zrezygnowania ze spotkania. Zgoda wyrażona na udział w mediacji może być w każdej chwili odwołana i na każdym etapie postępowania mediacyjnego strony mogą się wycofać.

Poufność pozwala na w miarę szczere i otwarte rozmowy między stronami, bez obawy, że to, co zostało powiedziane, będzie później wykorzystane przeciwko tej osobie.

Bezstronność oznacza, że mediator nie może się opowiadać po żadnej ze stron sporu, jego obowiązkiem jest przyjęcie neutralnej postawy.

W postępowaniu mediacyjnym neutralność oznacza, że ugoda zawarta przed mediatorem ma satysfakcjonować przede wszystkim obie strony, a mediator nie powinien ingerować.

Zasada bezinteresowności zapewnia, że mediator nie ma żadnych korzyści z określonego rozstrzygnięcia mediacji.

Akceptowalność mediatora pozwala na to, aby strony miały realny wpływ (poza dobrowolnością) na zapewnienie sobie komfortu i bezpieczeństwa podczas mediacji (Sitarz, 2015, s. 25–33).

Mediacje w sprawach karnych

Mediacja w sprawach karnych stanowi odmienny od tradycyjnego punktu widzenia wymiaru sprawiedliwości sposób reakcji na zjawisko przestępczości. Podstawową różnicą między retributywnym (represyjnym) a naprawczym wymiarem sprawiedliwości karnej jest chęć zabezpieczenia interesów i potrzeb osoby pokrzywdzonej poprzez zapewnienie jej korzystnej pozycji w postępowaniu karnym.

Badania wykazują, że zwłaszcza jeżeli strony konfliktu się znają, mediacja może być korzystną metodą rozwiązywania konfliktu. W niektórych okręgach jurysdykcyjnych policjanci zostali przeszkoleni, jak stosować mediację w miejscu zdarzenia, kiedy są zzywani do przypadków domowych lub sąsiedzkich awantur. W niektórych programach policjanci zamiast aresztowania stron wystawiają pisemne skierowanie do stawienia się na spotkaniu mediacyjnym (Fisher i in., 1993 za: Milewski, 2006, s. 88).

Instytucja mediacji do polskiego systemu prawa karnego (tzn. Kodeksu karnego oraz Kodeksu postępowania karnego) została wprowadzona 6 czerwca 1997 r. i zaczęła obowiązywać 1 września 1998 r.

Jak pisze Pelikan (2010): „mediacja nie polega na pobłażliwym traktowaniu sprawcy przez wymiar sprawiedliwości, nie jest darowaniem sprawcy kary, na którą zasłużył, ani uszczęśliwianiem na siłę ofiary, nie jest to terapia. Jest ona sposobem naprawienia zła, które zostało wyrządzone odbudową więzi społecznych, które zostały zerwane” (Czarnecka-Działuk, Wójcik, 2001, s. 17–18).

W mediacji mogą uczestniczyć osoby, które samodzielnie podejmują decyzje i są odpowiedzialne za dokonanie zawartych porozumień. Jeśli jedna ze stron nie jest w stanie pojąć sensu mediacji, np. z powodu uzależnienia od alkoholu czy narkotyków, to jest ona niemożliwa. Nie jest konieczne przyznanie się sprawcy do winy (Rękas, 2002, s. 16).

Kto może zostać mediatorem?

Mediacja w sprawach karnych może być prowadzona przez stałego mediatora wpisanego do wykazu osób godnych zaufania, prowadzonego przez prezesa sądu okręgowego.

Mediatorem może zostać osoba posiadająca stosowne umiejętności i wiedzę w zakresie prowadzenia postępowania mediacyjnego i rozwiązywania konfliktów, która daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków.

W sprawach karnych może być to jedynie osoba:

- posiadająca obywatelstwo polskie lub obywatelstwo innego państwa UE,
- korzystająca z pełni praw publicznych i w pełni zdolna do czynności prawnych,
- która ukończyła 26 lat,
- doskonale władająca językiem polskim,
- niekarana.

Stosownie do art. 23a § 3 k.p.k. mediatorem nie może być osoba jakkolwiek związana ze sprawą lub stronami postępowania. Nie może być nim również:

- czynny zawodowo sędzia,
- prokurator,
- asesor prokuratorski,
- aplikant do ww. zawodów,
- ławnik,
- referendarz sądowy,
- asystent sędziego,
- asystent prokuratora,
- funkcjonariusz instytucji uprawnionej do ścigania przestępstw.

O tym, jaki konkretnie mediator będzie prowadził mediację, zazwyczaj decyduje osoba, która kieruje na mediację, tj. sędzia albo prokurator.

Mediator może prowadzić praktykę samodzielnie bądź pod szyldem wyspecjalizowanej instytucji, wpisanej do wykazu prowadzonego przez sąd okręgowy. O wpis do wykazu może ubiegać się instytucja, która:

- 1) zgodnie ze swoimi zadaniami statutowymi została powołana do wykonywania zadań w zakresie mediacji, resocjalizacji, ochrony interesu społecznego, ochrony ważnego interesu indywidualnego lub ochrony wolności i praw człowieka,
- 2) zapewnia przeprowadzenie postępowania mediacyjnego przez osoby spełniające warunki,
- 3) posiada warunki organizacyjne umożliwiające przeprowadzenie postępowania mediacyjnego.

Kompetencje mediatora

W środowisku mediatorów krąży anegdotyczna charakterystyka idealnego mediatora, który powinien się cechować „cierpliwością Hioba, szczerością Anglika, dowcipem Irlandczyka, wytrzymałością maratończyka, przebiegłością Machiavellego, skórą nosorożca oraz mądrością Salomona”. Stawiane są przed nim duże wymagania. Powinien odznaczać się komunikatywnością, empatią, postawą pełną szacunku wobec innych, uczciwością, cierpliwością, wytrwałością i elastycznością. Przydatne w pracy mediatora jest także poczucie humoru, które w trudnych momentach pozwoli mu rozładować typowe w sytuacjach konfliktowych napięcie (Arkuszewska, Kościółek, Łukasiewicz, Plis, Serafin, 2004, s. 93).

Korzyści ze stosowania mediacji w sprawach karnych

Strony konfliktu są zazwyczaj bardziej usatysfakcjonowane rozwiązaniami, które wspólnie zaakceptowały, w odróżnieniu od rozwiązań im narzuconych przez decydentów zewnętrznych (Rochl, Cook, 1985; Brett, Goldberg, 1984 za: Milewski, 2006, s. 24).

Osoba pokrzywdzona dzięki udziałowi w mediacji może w łatwiejszy i szybszy sposób uzyskać od sprawcy zadośćuczynienie o różnym, adekwatnym do danej sytuacji charakterze, tj. materialnym, moralnym, psychicznym, a także odreagować i wyrzucić z siebie nagromadzone emocje powstałe w wyniku zaistniałego zdarzenia (Ministerstwo Sprawiedliwości, s. 134).

Wśród korzyści dla pokrzywdzonego najczęściej są wymieniane:

- 1) rozwiązanie konfliktu ze sprawcą – co jest zwłaszcza istotne w sytuacji, gdy między pokrzywdzonym a sprawcą istnieje szczególna relacja: rodzinna, zawodowa, sąsiedzka, a dalsze kontakty są nieuniknione;
- 2) wyższa gwarancja uzyskania naprawienia szkody i zadośćuczynienia, ze względu na dobrowolność zobowiązań podjętych przez sprawcę;
- 3) satysfakcja z faktu aktywnego uczestnictwa w sprawie, a przede wszystkim z realnego wpływu na kształt ugody i – pośrednio – rozstrzygnięcie sądu;
- 4) uzyskanie informacji istotnych dla pokrzywdzonego, dotyczących motywacji sprawcy oraz przyczyn wiktyimizacji pokrzywdzonego (odpowiedź na pytania: „dlaczego właśnie ja?”, „dlaczego mnie to spotkało?”, co pozwala pozbyć się nienawiści i/lub lęku przed sprawcą);
- 5) możliwość uświadomienia sprawcy wyrządzonej pokrzywdzonemu krzywdy i szkody;
- 6) zmniejszenie lęku przed przestępczością;
- 7) uniknięcie stygmatyzacji (napiętnowania) i wtórnej wiktyimizacji (ponownego poczucia pokrzywdzenia);
- 8) umożliwienie wybaczenia sprawcy.

Również sprawca odnosi z mediacji wiele korzyści:

- 1) rozwiązanie konfliktu, co umożliwia poprawne ewentualnie późniejsze kontakty z pokrzywdzonym;
- 2) realny wpływ na kształt i sposób naprawienia szkody i zadośćuczynienia;
- 3) szansę na uniknięcie lub złagodzenie odpowiedzialności karnej;
- 4) możliwość uzyskania przebaczenia od pokrzywdzonego;
- 5) możliwość zrozumienia skutków swojego czynu;
- 6) szansę na wyjaśnienie pokrzywdzonemu przyczyn i motywacji własnego postępowania;
- 7) uniknięcie stygmatyzacji (Sitarz, 2015, s. 34–35).

Warto podkreślić, że poza upodmiotowieniem osoby pokrzywdzonej i zapobieżeniem powtórnej wiktyimizacji ważnym argumentem jest przyśpieszenie postępowania. Krótki czas trwania mediacji w sprawach karnych – jeden miesiąc – i duże prawdopodobieństwo

zawarcia ugody zdecydowanie zmniejszają stres, na który narażony jest pokrzywdzony.

A. Abramczyk podkreśla, że w procesie mediacji pokrzywdzony wreszcie „czuje się zauważony, bierze udział w sprawie, ktoś zajmuje się jego krzywdą, jest tu element wychowawczy dla sprawcy” (Abramczyk, 1998, s. 7).

Kto i kiedy może skierować sprawę do mediacji?

Sprawa do mediacji może trafić:

- na wniosek osoby pokrzywdzonej,
- na wniosek oskarżonego (podejrzanego),
- z urzędu po uzyskaniu zgody stron.

Sprawę do mediacji może skierować:

- sąd lub referendarz sądowy na etapie od skierowania aktu oskarżenia do sądu,
- prokuratura lub inny organ prowadzący postępowanie przygotowawcze.

Art. 23a § 1 k.p.k. daje uprawnienia organom procesowym do stosowania mediacji na wszystkich etapach postępowania karnego: od chwili ujawnienia przestępstwa, poprzez postępowanie przygotowawcze i sądowe, do chwili postępowania wykonawczego. Zgodnie z treści tego przepisu sąd, a w postępowaniu przygotowawczym prokurator, może z inicjatywy lub za zgodą pokrzywdzonego i oskarżonego skierować sprawę do instytucji lub osoby godnej zaufania w celu przeprowadzenia postępowania mediacyjnego między pokrzywdzonym i oskarżonym. Podsumowując – do mediacji mogą skierować sprawę policja, prokuratura oraz sąd.

Przesłankami skierowania sprawy do postępowania mediacyjnego są: potencjalny pozytywny wpływ osiągniętego porozumienia na wynik końcowy sprawy, wola i zainteresowanie pokrzywdzonego i oskarżonego zawarciem takiego porozumienia.

Ugoda

Przepisy nie konkretyzują, jaką formę powinna mieć ugoda sporządzona w trakcie postępowania mediacyjnego. Należy jednak uznać, że powinna ona mieć charakter umowy między stronami i spełniać warunki właściwe dla umów (podpisy, wskazania stron, daty i miejsca sporządzenia przyjętych ustaleń).

W zależności od rodzaju sprawy ugoda zawarta przed mediatorem może pełnić różną rolę:

- dawać satysfakcję i rekompensatę moralną (przeprosiny, szczerzy żal sprawcy, publiczne przeproszenie, przyznanie się do błędu itd.),
- wyjaśniać nieporozumienia i regulować stosunki między stronami (ustalenie faktycznej przyczyny konfliktu i jej eliminacja, ustalenie zasad korzystania z terenu, przedmiotu, opieki nad dzieckiem),
- dawać rekompensatę finansową (ustalać wysokość odszkodowania, zadośćuczynienia, naprawienia szkody),
- zapobiegać wtórnej wiktyimizacji,
- przywracać sprawcę społeczeństwu (Ministerstwo Sprawiedliwości, s. 194–150).

Schemat postępowania mediacyjnego

Mediacje rozpoczynają się spotkaniem informacyjnym. W sprawach karnych przyjęto zasadę, że o zgodę na udział w mediacji najpierw pytany jest sprawca, aby w razie jego odmowy uniknąć wtórnej wiktyimizacji osoby pokrzywdzonej. Znane są różne modele mediacji, np. model E. Raidera i S. Colemana czy J. Beer i E. Stief-Friends Conflict Resolution Program (Milewski, 2006, s. 25–26). Jednym z najbardziej znanych jest schemat zaproponowany przez Moore'a (1998), który wyodrębnia dwanaście etapów mediacji. Pięć pierwszych związanych jest z pracą, jaką mediator wykonuje przed pierwszym spotkaniem stron na sesji wspólnej, a siedem kolejnych dotyczy fazy, w której mediator pracuje wspólnie z uczestnikami konfliktu.

- 1) **Nawiązanie kontaktu ze stronami sporu** – inicjacja wstępnego kontaktu ze stronami, wyjaśnienie istoty mediacji oraz motywacja strony do ich podjęcia.
- 2) **Wybór strategii stosowanych w prowadzeniu mediacji** – wsparcie stron w ocenie różnych strategii radzenia sobie z konfliktem, pomoc w ich wyborze oraz koordynacja wybranych strategii.
- 3) **Zbieranie i analiza informacji dotyczących uwarunkowań konfliktu** – gromadzenie i analiza ważnych informacji o uczestnikach sporu oraz jego charakterze, specyfice.
- 4) **Opracowanie szczegółowego planu mediacji** – praca nad uszczegółowieniem strategii i konsekwentnych posunięć, które pozwalają stronom zbliżyć się do porozumieniaa następnie opracowanie awaryjnych kroków.
- 5) **Budowanie zaufania i kooperacji** – psychologiczne przygotowanie stron do udziału w negocjacjach dotyczących kwestii merytorycznych; wyciszanie silnych emocji; budowanie zaufania oraz przestrzeni do uznania wzajemnych praw; wyjaśnianie niejasności i nieporozumień.
- 6) **Otwieranie sesji mediacyjnej** – rozpoczęcie negocjacji między stronami; ustalenie podstawowych reguł i zasad zachowania; dbałość o odpowiedni, sprzyjający pracy nad porozumieniem klimat; wspieranie stron w ujawnianiu i rozładowywaniu emocji; definiowanie tematów i kwestii spornych wymagających omówienia.
- 7) **Definiowanie kwestii spornych i ustalanie planu** – identyfikowanie tematów interesujących obie strony, uzyskanie zgody na ich podjęcie; uzgadnianie kwestii spornych i ustalenie kolejności ich omawiania.
- 8) **Odślanianie interesów zwaśnionych stron** – odkrycie prawdziwych intencji obu stron; uświadomienie stronom ich wspólnych interesów.
- 9) **Generowanie opcji rozwiązań** – zachęcanie stron do wypracowania jak największej liczby pomysłów rozwiązań w celu uniknięcia sztywnego przywiązania do jednego rozwiązania. Na tym etapie każdy pomysł jest dobry.
- 10) **Ocena opcji rozwiązań** – ocena, na ile interesy stron mogą być zaspokojone w ramach poszczególnych propozycji.

Oszacowanie kosztów i zysków związanych z wyborem konkretnej opcji rozwiązania.

- 11) **Pertraktacje końcowe** – osiągnięcie porozumienia poprzez stopniowe zbliżanie stanowisk stron i przejście do rozwiązań końcowych.
- 12) **Wypracowanie rozwiązań formalnych** – zawarcie porozumienia, omówienie kroków pozwalających na jego wprowadzenie w życie oraz opracowanie procedur pozwalających na kontrolę realizacji ustalonych rozwiązań.

Edukacja i zachęcanie stron do udziału w mediacjach

Instytucja mediacji w polskim prawie karnym nie jest czymś nowym. Już w 1997 r. dokonano zmiany w kodyfikacji karnej dotyczącej wprowadzenia instytucji mediacji do Kodeksu karnego i Kodeksu postępowania karnego. Natomiast w sierpniu 1998 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości w sprawie warunków prowadzenia mediacji w sprawach dorosłych sprawców.

W 2002 r. Komisja Europejska wydała Zieloną Księgę o alternatywnym rozwiązywaniu sporów w prawie cywilnym i gospodarczym. Unia Europejska opublikowała cztery rekomendacje, w których zaleca krajom członkowskim wprowadzenie i promocję mediacji:

- 1) Rekomendacja w sprawie mediacji rodzinnych,
- 2) Rekomendacja w sprawach karnych,
- 3) Rekomendacja w sprawach cywilnych,
- 4) Rekomendacja w sprawach dotyczących postępowania między organami administracji a osobami prawnymi.

Mimo upływu lat ciągle jedną z kilku przyczyn braku popularności mediacji jest niski poziom wiedzy wśród mieszkańców oraz ich nastawienie do niej.

Jaką wiedzę warto przekazać stronom, aby zbudować ich motywację do udziału w mediacjach?

Prawo do mediacji

Jako pokrzywdzony masz prawo do pojednania się ze sprawcą. Możesz porozumieć się ze sprawcą już na etapie postępowania prowadzonego przez policję, przed prokuratorem lub sądem. Pamiętaj, nikt nie może narzucić Ci obowiązku mediacji – do rozpoczęcia mediacji niezbędna jest Twoja zgoda. Mediacja może rozpocząć się z Twojej inicjatywy bądź inicjatywy policji, prokuratur lub sądu, ale tylko za Twoją oraz sprawcy zgodą.

Celem mediacji jest zawarcie między Tobą a sprawcą ugody. Nie jesteś jednak sam, postępowanie mediacyjne prowadzi osoba godna zaufania wskazana przez policję, prokuraturę, sąd, czyli mediator. Mediator jest gospodarzem procesu i jego zadaniem jest wspieranie stron w rozwiązywaniu sporu z dbałością o zasady mediacji, czyli dobrovolność, bezstronność, neutralność, poufność, bezinteresowność i akceptowalność osoby mediatora. Mediator prowadzący mediację sporządza z jej przebiegu sprawozdanie, które przesyła do organu kierującego (policji, prokuratury lub sądu).

Jak wygląda przebieg mediacji i czego możesz się spodziewać?

Mediator nawiąże kontakt ze sprawcą i osobą pokrzywdzoną, ustalając termin i miejsce spotkania z każdą ze stron. Przeprowadzi z Wami spotkania indywidualne, informując o istocie i zasadach postępowania mediacyjnego oraz Waszych prawach. Mediator przed rozpoczęciem sesji powinien uzyskać od stron dobrowolną zgodę na przeprowadzenie mediacji. Kolejnym krokiem jest wspólna sesja mediacyjna. Powinna odbyć się w neutralnym dla każdej ze stron miejscu.

Mediator nie zaproponuje Wam gotowego rozwiązania – to Wy jesteście „właścicielami sporu” i to od Was powinny pochodzić wszelkie propozycje mające na celu Wasze pojednanie. Mediator pomoże Wam sformułować treść ugody.

Jakie mam korzyści z porozumienia ze sprawcą?

Co istotne, że jako osoba pokrzywdzona stajesz się aktywną stroną konfliktu. Poczucie sprawstwa jest ważne w przywróceniu zdolności do samodzielnego radzenia sobie. Osoby, które samodzielnie negocjują, często mają większe poczucie własnej kompetencji i możliwości.

Masz szansę uświadomić sprawcy, jaką szkodę i/lub krzywdę spowodował swoim zachowaniem, oraz dowiedzieć się, dlaczego to zrobił. W trakcie mediacji możesz liczyć na przeprosiny sprawcy oraz odszkodowanie lub zadośćuczynienie bez długiego oczekiwania na zakończenie procesu. Porozumienie zawarte w trakcie mediacji może dotyczyć prawnych i pozaprawnych aspektów sporu. Porozumienie osiągnięte w wyniku mediacji obejmuje często kwestie proceduralne i psychologiczne, które nie zawsze mogą być rozstrzygnięte na drodze sądowej. Strony konfliktu mają szansę dopasować treść porozumienia do specyfiki swojej sytuacji.

Jak długo będzie to trwało?

Mediacja nie powinna trwać dłużej niż miesiąc (czas liczony jest od momentu odebrania przez mediatora listu poleconego z postanowieniem przekazania sprawy do postępowania mediacyjnego). Mediator ma prawo wnioskować do organu kierującego o wydłużenie tego terminu.

Jakie poniosę koszty?

Mediacje w sprawach karnych w całości pokrywane są przez Skarb Państwa – ani osoba pokrzywdzona, ani sprawca nie ponoszą żadnych kosztów. Jest to kolejny argument, aby spróbować na tej drodze rozwiązać konflikt.

Czy mój wniosek o przeprowadzenie mediacji bądź moja zgoda na nią wymagają jakiejś szczególnej formy?

Nie, wystarczy, że zgłosisz ustnie taką chęć przed prokuratorem, sądem lub podczas przesłuchania u policjanta.

Mediacja w Okręgowych Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem

Mediacja jest jedną z bezpłatnych form wsparcia oferowanych przez okręgowe ośrodki pomocy pokrzywdzonym przespiewstwem w ramach działań finansowanych ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości. Mediacja jako alternatywna metoda rozwiązywania konfliktów rozpoczyna się od poinformowania osoby uprawnionej o możliwościach polubownego rozwiązania sporów towarzyszących sytuacji pokrzywdzenia i ustaleniu z osobą pokrzywdzoną spraw, w których występuje równowaga stron. Potem mediator zaprasza stronę przeciwną, aby można było ustalić jej gotowość do rozwiązania poruszonych kwestii za pomocą mediacji. Spotkanie mediacyjne jest zorganizowane w sposób zapewniający poczucie bezpieczeństwa osobie pokrzywdzonej. Następnie po przeprowadzonej mediacji sporządza się do sądu wnioski o zatwierdzenie ugody zawartej przed mediatorem.

W ramach Programu Pomocy Osobom Pokrzywdzonym na lata 2019–2025 realizowane są także inne bezpłatne kompleksowe i specjalistyczne formy wsparcia dla osób pokrzywdzonych przespiewstwem oraz osób im najbliższym poprzez:

- 1) organizowanie i finansowanie pomocy prawnej, w tym alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów;
- 2) organizowanie i finansowanie pomocy tłumacza w celu udzielenia pomocy prawnej osobie uprawnionej, jeżeli nie włada w wystarczającym stopniu językiem polskim, do czasu wszczęcia postępowania przygotowawczego;
- 3) organizowanie i finansowanie pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika w celu udzielenia pomocy prawnej;

- 4) pokrywanie kosztów związanych z psychoterapią, pomocą psychiatryczną lub psychologiczną;
- 5) organizowanie i finansowanie pomocy udzielanej przez osobę pierwszego kontaktu;
- 6) pokrywanie kosztów świadczeń zdrowotnych, lekarstw w zakresie, w którym lek nie podlegałby refundacji lub w części, w której nie jest refundowany, wyrobów medycznych, w tym materiałów opatrunkowych, przedmiotów ortopedycznych oraz środków pomocniczych, w zakresie niezbędnym w procesie leczniczym doznanego uszczerbku na zdrowiu wynikającego z przestępstwa lub jego następstw;
- 7) pokrywanie kosztów związanych z kształceniem w szkołach i przedszkolach publicznych, w tym w ramach indywidualnego nauczania, odpowiednio do wieku i potrzeb edukacyjnych osób uprawnionych;
- 8) pokrywanie kosztów związanych z opieką nad dziećmi w żłobkach i klubach dziecięcych prowadzonych przez gminy w oparciu o przepisy ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 75 z późn. zm.);
- 9) organizowanie i finansowanie szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe oraz pokrywanie kosztów egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe;
- 10) pokrywanie kosztów czasowego zakwaterowania lub udzielenia schronienia;
- 11) finansowanie okresowych dopłat do bieżących zobowiązań czynszowych i opłat za energię ciepłą, energię elektryczną, gaz, wodę, opał, odbiór nieczystości stałych i płynnych za lokal mieszkalny lub dom jednorodzinny, do którego osoba uprawniona posiada tytuł prawny, proporcjonalnie do liczby osób stale zamieszkujących w tym lokalu lub domu;
- 12) usługę dostosowania lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego do potrzeb osoby pokrzywdzonej przestępstwem w przypadku, gdy utrata sprawności fizycznej nastąpiła w wyniku przestępstwa;

- 13) finansowanie przejazdów środkami komunikacji publicznej lub pokrywanie kosztów transportu związanych z uzyskiwaniem świadczeń i regulowaniem spraw określonych w pkt 1–10;
- 14) pokrywanie kosztów żywności lub bonów żywnościowych;
- 15) pokrywanie kosztów zakupu odzieży, bielizny, obuwia, środków czystości i higieny osobistej;
- 16) finansowanie kosztów zorganizowanego wyjazdu uprawnionego małoletniego;
- 17) finansowanie kosztów wyjazdu:
 - a) osoby uprawnionej wraz z małoletnim, nad którym sprawuje pieczę,
 - b) uprawnionego małoletniego wraz z osobą, pod której pieczęą pozostaje, podczas którego udzielana będzie pomoc, o której mowa w pkt 4;
- 18) finansowanie robót budowlanych, o których mowa w ustawie z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz.U. z 2020 r., poz. 1333 z późn. zm.), w tym również przygotowania do realizacji robót budowlanych, w szczególności kosztów opracowania dokumentacji projektowej, przygotowania gruntu pod budowę, ekspertyz, świadectw, operatów, prac geologicznych, niezbędnych do realizacji celów wynikających z ustawy;
- 19) zakup urządzeń i wyposażenia;
- 20) zakup wartości niematerialnych i prawnych.

Aby odnaleźć najbliższy Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem lub Lokalny Punkt, należy wejść na stronę www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl/pl/znajdz-osrodek-pomocy/ i wyszukać poprzez wpisanie nazwy miasta, w którym poszukujemy Ośrodka. Na podanej stronie znajduje się także link zawierający listę placówek Funduszu Sprawiedliwości w całej Polsce. Po wejściu na podany wyżej adres strony internetowej dostępny jest harmonogram pracy poszczególnych środków/ lokalnych punktów. Osoba uprawniona może skontaktować się telefonicznie, mailowo lub zgłosić się osobiście.

Każdy Okręgowy Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem i ich lokalne punkty mają ustalone stałe godziny dostępności dla osób zgłaszających się w rozkładzie od poniedziałku do soboty. Natomiast poza godzinami pracy Ośrodka oraz lokalnych punktów osoby pokrzywdzone przześpiństwem i świadkowie mają możliwość korzystania z ogólnopolskiej anonimowej Linii Pomocy Pokrzywdzonym – Infolinii Funduszu Sprawiedliwości. Celem utworzenia Infolinii jest udzielenie natychmiastowej i bezpłatnej pomocy doraźnej osobom pokrzywdzonym przześpiństwem, świadkom oraz osobom im najbliższym, w tym osobom pokrzywdzonym zbrojną agresją w Ukrainie. Infolinia dostępna jest całodobowo, w tym w języku angielskim, rosyjskim i ukraińskim, a także istnieje możliwość konsultacji za pośrednictwem języka migowego. Łącząc się z Infolinią, można uzyskać pomoc prawną, psychologiczną, materialną lub dowiedzieć się, gdzie najbliższej można uzyskać pomoc stacjonarną. Z Liniją Pomocy Pokrzywdzonym można skontaktować się pod numerem **+48 222 309 900** lub można napisać e-mail na adres: **info@numeros.pl**.

Bibliografia

- Abramczyk, A. (1998). Zawód mediator. *Prawo i Życie* nr 36, s. 10–11.
- Arkuszewska, A.M., Kościółek, A., Łukasiewicz, J.M., Plis, J., Serafin T. (2004). *Zarys metodyki pracy mediatora w sprawach cywilnych*. Warszawa: LEX a Wolters Kluwer business.
- Binsztok, A. (red.). (2012). *Sztuka skutecznego prowadzenia mediacji – zagadnienia prawne i ekonomiczne*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego.
- Brammer, L. (1984). *Kontakty służące pomaganiu: procesy i umiejętności*. Przeł. J. Mieścicki, M. Żardecka. Warszawa: PTP.
- Czarnecka-Działuk, B., Wójcik, D. (2001). *Mediacja w sprawach nieletnich w świetle teorii i badań*. Warszawa: Typografia.
- Doliński, D., Łukaszewski, W. (2000). Mechanizmy leżące u podstaw motywacji. W: J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki* (t. 2, s. 441–468). Gdańsk: GWP.
- Doliński, D., Łukaszewski, W. (2000). Typy motywacji. W: J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki* (t. 2, s. 469–491). Gdańsk: GWP.
- Enright, J. (1993). Opór i praca z oporem. W: J. Santorski (red.), *ABC pomocy psychologicznej*. Warszawa: Rezonans i dialog Santorski & Co.
- Gmurzyńska, E., Morek, R. (red.). (2009). *Mediacje, teoria i praktyka*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Kotler, J. (2007). *Opór w psychoterapii. Jak pracować z trudnym klientem*. Przeł. A. Rozwadowska. Gdańsk: GWP.
- Łukaszewski, W. (2000). Motywacja w najważniejszych systemach teoretycznych. W: J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki* (t. 2, s. 427–440). Gdańsk: GWP.
- Matysiak-Błaszczak, A., Rajewska de Mezer, J. (2016). Mediacja jako szansa pojednania sprawcy i ofiary przestępstwa w sprawach z zakresu prawa karnego. *Studia Edukacyjne* nr 39, s. 169–192.
- Milewski, R. (red.). (2006). *Skarb mediatora: wybór tekstów*. Przeł. T. Baszniak, R. Gałązka, K. Piotrowska-Cholewińska. Warszawa: Fundacja „Partners” Polska.
- Miller, W., Rollnick, S. (2014). *Dialog motywujący: jak pomóc ludziom w zmianie*. Przeł. R. Andruszko. Kraków: WUJ.
- Moore, Ch. (1998). *The Meditation Proces. Practical Strategie for Revo-lving Conflict*. San Fransisco: Jassey-bass publishers.

- Nordhelle, G. (2010). *Mediacja. Sztuka rozwiązywania konfliktów*. Przeł. K. Drozdowska. Gdańsk: Fundacja Inicjatyw Społecznie Odpowiedzialnych.
- Pelikan, Ch. (2010). O skuteczności mediacji ofiara–sprawca w sprawach o przemoc w rodzinie w Austrii. *Mediator Polskiego Centrum Mediacji* nr 52, s. 6–25.
- Prochaska, J., Norcross, J. (2019). *Systemy psychoterapeutyczne. Analiza transteoretyczna*. Przeł. D. Golec, A. Tanalska-Dulęba, M. Zakrzewski. Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia PTP.
- Program Pomocy Osobom Pokrzywdzonym 2019–2024 (aktualizacja) [online] https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi1hp7vuMWBAXVZg_oHHYioCzYQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.gov.pl%2Fattachment%2F982227ff-d5f8-4bc7-9052-9df573cdd2e9&usq=AOvVaw1exoVx4UeIY_YnsxS6uKxK&opi=89978449.
- *Propagowanie alternatywnych metod rozwiązywania sporów – masz prawo do mediacji* [materiały szkoleniowe Ministerstwa Sprawiedliwości].
- Reber, A. (2002). *Słownik psychologii*. Przeł. K. Jarosz. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Rękas, A. (2003). Mediacja w Polsce na tle doświadczeń Unii Europejskiej. W: J. Szymańczak, A. Chodyra (red.), *Mediacja w krajach Unii Europejskiej i Polsce. Biuletyn Biura Studiów i Ekspertyzy Kancelarii Sejmu* (s. 9–34). Warszawa: Kancelaria Sejmu.
- Sitarz, O. (red.). (2015). *Metodyka pracy mediatora w sprawach karnych*. Warszawa: Difin.
- Suchanek, M. (2018). Mediacja jako metoda rozwiązywania konfliktów społecznych. *Studia Administracyjne* nr 10, s. 129–147.
- Wasilewski, B., Engel, L. (2011). *Grupowy trening balintowski. Teoria i zastosowanie*. Warszawa: Eneteia.

Wszystkie materiały edukacyjne (broszury, artykuły i inne) wypracowane w ramach projektu „Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzony Prześstępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych” są dostępne także w wersji elektronicznej na stronie: **<https://wysokiestandardy.pl/materiały-edukacyjne/>**.

O autorach

Marcin Demczuk

Doktor nauk społecznych w dyscyplinie psychologia, absolwent Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II. Ukończył 4-letnią Szkołę Psychoterapii w Instytucie Psychiatrii i Neurologii w Warszawie, podyplomowe studia z pomocy psychologicznej w dziedzinie seksuologii na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie prowadzone przez Instytut Psychologii Zdrowia PTP i Niebieską Linie oraz Studium Pedagogiczne realizowane na Wyższej Szkole Nauk Społecznych w Lublinie. Jest certyfikowanym liderem Grupowego Treningu Balintowskiego, posiada tytuł Asystenta Psychodramy wydany przez Polski Instytut Psychodramy, który to jest członkiem Psychodrama – Institut für Europa e.v. z siedzibą w Berlinie. Aktualnie znajduje się w trakcie ścieżki certyfikacyjnej do uzyskania tytułu seksuologa klinicznego. Od wielu lat pracuje jako psycholog/psychoterapeuta w Specjalistycznej Poradni Psychoprofilaktyki i Terapii Rodzin w Lublinie, gdzie obejmuje specjalistyczną pomocą dzieci, młodzież oraz całe rodziny. Od 2015 jako psycholog/psychoterapeuta pracuje z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i członkami ich rodzin w ramach Centrum Pomocy Interdyscyplinarnej w Lublinie, we Włodawie oraz Białej Podlaski. W latach 2010–2012 pracował na stanowisku psychologa w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie we Włodawie, gdzie zajmował się m.in. pomocą usamodzielnianym wychowankom z rodzin zastępczych i placówek opiekuńczo-wychowawczych oraz rodzinom zastępczym. Uczestniczy w wielu projektach i przedsięwzięciach. Współpracuje z licznymi stowarzyszeniami i fundacjami. Posiada doświadczenie jako nauczyciel akademicki oraz trener. Jest autorem artykułów naukowych, popularnonaukowych oraz wystąpień konferencyjnych. Swoją wiedzę rozpowszechnia w prasie, radiu i telewizji.

Aleksandra Skwara Psycholożka, psychoterapeutka, coach, trenerka rekomendowana przez Polskie Towarzystwo Psychologiczne. Mediatorka wpisana na listę Sądu Okręgowego w Katowicach. Ukończyła Szkołę Trenerów Polskiego Towarzystwa Psychologicznego oraz Szkołę Wszechnicy Uniwersytetu Jagiellońskiego na poziomie 5 EQF – starszy trener. Coachingu uczyła się w The Art & Science of Coaching oraz International Coaching Community. Wieloletnia wykładowczyni Akademii Górnośląskiej im. Wojciecha Korfańskiego w Katowicach, gdzie prowadzi zajęcia na studiach podyplomowych „Fotografia w terapii i rozwoju osobistym” oraz „Negocjacje i mediacje”, których jest opiekunką merytoryczną. W praktyce psychoterapeutycznej pracuje w nurcie systemowym oraz Terapii Par Skoncentrowanej na Emocjach (EFT), prowadząc terapię indywidualną, par i małżeństw. W swojej pracy łączy podejście systemowe z fototerapią.



EDUKACJA
Bona Fides

- ➔ Chcesz wiedzieć więcej o konferencjach?
- ➔ Interesują Cię wyniki ogólnopolskiej diagnozy potrzeb i funkcjonowania instytucji pomocowych?
- ➔ Chcesz zapoznać się ze standardami pomocy interdyscyplinarnej świadczonej osobom pokrzywdzonym przestępstwem, wypracowanymi w ogólnopolskich debatach?
- ➔ Chcesz mieć dostęp do bezpłatnych materiałów edukacyjnych?

Odwiedź nas: www.wysokiestandardy.pl

Zapisz się na listę odbiorców newslettera i bądź na bieżąco!

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI:

standardy@stowarzyszeniebonafides.pl

tel. 783 510 310, 535 000 523

Stowarzyszenie Wspierania Aktywności
BONA FIDES w liczbach:

- ➔ zespół **60** specjalistów,
- ➔ **17** lat doświadczenia w pomaganiu,
- ➔ **8** lat doświadczenia w realizacji zadań z Funduszu Sprawiedliwości,
- ➔ średnio **4000** osób korzystających z naszej pomocy w jednym roku,
- ➔ zrealizowane **50** projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych przez ostatnie 8 lat.

Stowarzyszenie
Wspierania
Aktywności
BONA FIDES

ul. Niecała 4/5 a
20-080 Lublin
tel. 535 000 523
tel. 783 510 310

biuro@stowarzyszeniebonafides.pl
www.stowarzyszeniebonafides.pl

KRS: 0000168509

PODARUJ NAM 1,5% PODATKU



EDUKACJA
Bona Fides

Stowarzyszenie Wspierania Aktywności **BONA FIDES**

www.stowarzyszeniebonafides.pl

www.wysokiestandardy.pl



Fundusz
Sprawiedliwości



Ministerstwo
Sprawiedliwości

www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Broszura powstała w ramach projektu „Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przespiniństwem oraz osób im najbliższych” współfinansowanego ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.