



Socialinių darbuotojų požiūris į mediacijos pritaikomumą socialinių paslaugų organizacijose

Angelė Kaušylienė¹, Danuta Jasienė²

¹ Vytauto Didžiojo universiteto Švietimo akademija, T. Ševčenkos g. 39, 03113 Vilnius, angele.kausyliene@vdu.lt

² Mykolo Romerio universiteto Žmogaus ir visuomenės studijų fakultetas, Ateities g. 20, 08303 Vilnius, dana.jasiene@gmail.com

Anotacija. Straipsnyje mokslinės ir kitos (statistinės, dokumentų) literatūros analizės ir empirinio tyrimo pagrindu siekiama atskleisti socialinių darbuotojų požiūrį į mediacijos (tarpininkavimo) metodo taikymą socialinių paslaugų organizacijose, aptariami pasirinkto tyrimo teoriniai aspektai, pagrindžiama mediacijos samprata kaip prielaida taikiu būdu spręsti konfliktus, pateikiama informacija apie mediacijos metodo įgyvendinimo socialinių paslaugų organizacijoje etapus.

Tyrimas atliktas taikant apklausą raštu, naudojant atvirojo tipo klausimyną. Tyrimo imtis – 4 socialiniai darbuotojai, išklause įžanginius mediacijos mokymų kursus, darbe taikantys mediacijos metodą ir dirbantys socialinių paslaugų organizacijose.

Tyrimas patvirtino teorinius mediacijos metodo taikymo teiginius, jog socialiniame darbe dažniausiai sprendžiami socialiniai konfliktai, kurie yra tarpasmeninio ir bendruomeninio pobūdžio. Nors poreikis taikyti mediacijos metodą yra pozityvus ir geranoriškas, tačiau šis metodas taikomas tik pavieniams atvejams. Socialiniai darbuotojai, taikantys mediacijos metodą, susiduria su skirtingu socialinių paslaugų organizacijų vadovų požiūriu, nors dauguma pabrėžia geranoriškumą ir pritaria, bet yra ir skeptiško, abejingo požiūrio, o kolegos dažniausiai užima negatyvią arba nesidomėjimo poziciją. Socialinių paslaugų organizacijų klientai, nors dažniausiai ir nežino apie mediacijos metodą, paaiškinus jiems suprantama kalba, teisingai supranta, motyvuotai dalyvauja ir būna patenkinti gautu rezultatu. Socialiniai darbuotojai, pradėję taikyti mediacijos metodą socialinių paslaugų organizacijoje, akcentuoja šio metodo taikymo pranašumus kaip galimybę sėkmingai spręsti konfliktus taikiu būdu pradinėje jų stadijoje ne tik klientams, bet ir darbuotojų ginčams ir siūlo socialinių paslaugų organizacijų steigėjams ir vadovams inicijuoti ir įgyvendinti mediacijos metodo taikymą.

Esminiai žodžiai: *neteisminė mediacija, mediacija, mediatorius, privalomoji mediacija, socialinis darbuotojas, socialinių paslaugų organizacija.*

Ivadas

Tyrimo naujumas ir aktualumas. Socialinio darbo praktikoje socialiniams darbuotojams dažniausiai tenka spręsti tarpasmeninius konfliktus, kurie kyla tarp klientų ir juos supančios aplinkos. Žmonių tarpusavio santykiuose labiausiai dominuoja tarpasmeniniai konfliktai, jie būna įvairūs: šeiminiai, buitiniai, vaiko globos ir priežiūros, vaikų ir tėvų klausimai. Geriau suprasti konfliktus bei juos tinkamai spręsti padeda lietuvių ir užsienio autorių įvairios mokslinės literatūros analizė. Užsienio šalių autoriai L. Boule ir M. Neisas (2001) apibūdina mediacijos etapus ir tikslus. T. Gurko (2016) išskiria šeimos mediacijos modelius bei akcentuoja mediatoriaus profesinės veiklos savybes. Mediacijos taikymą platesniu kontekstu analizuoja M. B. Carasco (2016), akcentuoja mediacijos metodą kaip auklėjimo priemonę ginčo šalims. F. Glaslas (2015) išskiria skirtynes kaip socialinių konfliktų priežastis. P. T. Colemanas (2018) pabrėžia konfliktų suvokimo lygius, gebėjimą atpažinti juos kaip reikšmingus, darančius įtaką galutiniam konfliktų sprendimui. S. Robbins (2003) savo darbuose analizuoja konflikto procesą, jo raidos etapus. Konfliktuojantys asmenys, ypač kai konfliktai būna gilūs ir įsisenėję, negali ir nenori patys taikiai jų spręsti, todėl konstruktyviai išspręsti konfliktus turi padėti trečias asmuo. H. Cornelis ir S. Faire (2005) išsamiai apibūdina trečiojo asmens elgesį būnant tarpininko pozicijoje. Apibendrinant galima teigti, kad, visų autorių nuomone, mediacija gali būti taikoma sprendžiant įvairius konfliktus, individualiai taikant mediacijos metodą.

Apie mediaciją ir jos taikymą rašė ir lietuvių mokslininkai. J. Sondaitė (2006) analizuoja mediacijos terminą ir apibrėžia jo sąvoką. Mediacijos taikymo pradžią, ištakų istoriją plačiai aprašo *Mediacijos vadovėlio* (2013) autorių kolektyvas. Mediacijos metodo taikymo patirtį užsienio šalyse aprašo T. Milašius (2007). Prancūzijos teisminės civilinės mediacijos taikymą, taip pat ir šeimos ginčų mediaciją analizuoja S. Zaksaitė ir Z. Garalevičius (2009). Privalomosios mediacijos naujumą, taikymo naudą šeimoms civilinėse bylose aptaria Mediatoriaus vadovo autorių kolektyvas (2019).

Mediacija kaip metodas pradėtas taikyti konfliktų sprendimui, tarpininkaujant mediatoriui, daugelyje pasaulio šalių jau nuo XX a. 9-ojo dešimtmečio. Europos Sąjungos šalyse mediacijos taikymas pasiteisino kaip alternatyvi pagalba padedant sumažinti pernellyg didelius krūvius teismuose. Pagrindiniai teisiniai dokumentai, reglamentuojantys mediacijos taikymą, buvo padėti tvirtinti 2002 m. Europos Komisijos teisingumo ir vidaus reikalų generaliniam direktoratui pristačius „Žaliąją knygą“, kurioje pateikiama ES valstybėse narėse taikoma alternatyvių ginčų sprendimo būklė, tai buvo prielaida ES valstybėms narėms pateikti savo pozicijas, sprendžiant alternatyvius ginčų sprendimo būdus, mediacijos būtinumą prieš teisminį procesą, pasiektų susitarimų mediacijoje vykdymą ir kt. Įstojus į ES prasidėjo pokyčiai ir mūsų šalyje įgyvendinant mediaciją – pirmiausia ji buvo įgyvendinta teismuose. 2008 m. buvo priimtas LR Mediacijos įstatymas. Tai pirmasis teisinis pagrindas, skirtas mediacijos vystymui ir taikymui

sprendžiant civilinius ginčus Lietuvoje. 2018 m. LR Seimas patvirtino šio įstatymo pakeitimus, kurie įsigalioja nuo 2021 m. sausio 1 d., pradėta taikyti Privalomoji mediacija bylose dėl santuokos nutraukimo. 2017 m. LR Seimas priėmė „Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymą“, kuris reglamentuoja ne tik pačią mediacijos sąvoką, bet ir neteisminės ir teisminės mediacijos rūšis, mediatorių veiklą. LR teisinė bazė reglamentuoja mediacijos taikymą teisėsaugoje, šeimos bylose, tačiau šis metodas nėra adaptuotas mediacijos taikymui socialinių paslaugų organizacijose.

Šiame straipsnyje analizuojamas mediacijos metodo taikymas socialinių paslaugų organizacijose kaip priemonė tarpininkaujant mediatoriui (socialiniam darbuotojui) spręsti tarpasmeninius socialinių paslaugų organizacijų klientų konfliktus.

Tyrimo problema – mediacijos metodo taikymas socialinių paslaugų organizacijose. Šiame kontekste iškyla *probleminių klausimų*: kaip socialiniai darbuotojai supranta mediaciją? Kokios mediacijos metodo taikymo galimybės išvelgiamos taikant mediaciją socialinių paslaugų organizacijose? Kokius konfliktus spręsti gali padėti ar padeda mediacijos metodo taikymas? Kokių sunkumų iškyla taikant mediacijos metodą? Kokios būtų rekomendacijos socialinių paslaugų organizacijoms, taikančioms ar norinčioms taikyti mediacijos metodą? Atsakymų paieška į šiuos klausimus sudaro tyrimo problemos pagrindą.

Objektas: mediacijos metodo pritaikomumas socialinių paslaugų organizacijose.

Tikslas – išanalizuoti mediacijos metodo pritaikomumo socialinių paslaugų organizacijose prielaidas ir galimybes.

Uždaviniai:

1. Aptarti mediacijos metodo taikymo galimybes kaip prielaidą taikiu būdu spręsti konfliktus.
2. Išsiaiškinti socialinių darbuotojų požiūrį į mediacijos metodo pritaikomumą socialinių paslaugų organizacijose.

Metodai: duomenų rinkimo – mokslinės ir kitos (statistinės, dokumentų) literatūros analizė, apklausa raštu naudojant atvirojo tipo klausimyną; tyrimo duomenų analizė.

Mediacija kaip prielaida taikiu būdu spręsti konfliktus

Pasak T. Milašiaus (2007, p. 51), mediacija nėra vieningas procesas, kurį būtų galima lengvai apibrėžti ir aiškiai atskirti nuo kitų ginčų sprendimo būdų. Autorius mano, kad terminai – „neutralumas“, „savanoriškumas“, „šalių įgalinimas“, kurie vartojami mediacijos sąvokai apibūdinti, suprantami skirtingai. Pavyzdžiui, „neutralumas“ – vieni tai supranta kaip neveikimą ir nesuinteresuotumą ginčo baigtimi, kiti kaip nešališkumą šalių atžvilgiu. Itin svarbu tiksliai apibrėžti mediacijos sąvoką bei atskirti nuo kitų ginčo sprendimo procesų. Taigi, kas yra mediacija? Jos apibrėžimų yra daug, mokslinėje literatūroje yra įvairių sampratų, apibūdinimų.

„Mediacija (angl. *mediation*) – tai į interesus nukreiptas konflikto sprendimo procesas, kurio metu neutrali ir nešališka trečioji šalis (mediatorius, tarpininkas) skatina ir padeda konfliktuojančioms šalims pasiekti abi šalis patenkinančius sprendimus“ (Sondaitytė, 2006, p. 24). T. Milašiaus (2007, p. 52) nuomone, mediaciją galima apibrėžti kaip „savanorišką, lankstų ir konfidencialų ginčų sprendimo būdą, kai ginčo šalims priimtinas neutralus asmuo (ar asmenys), neturintis įgaliojimų priimti privalomą sprendimą, aktyviai siekia pagelbėti šalims pačioms surasti ir abiem priimti priimtina ginčijamu klausimu sprendimą“. J. Lakio (2008, p. 7) požiūriu, mediacija (tarpininkavimas) – tai suinteresuotų dalyvių pakviesto nešališko tarpininko vedamas derybų procesas, kuriame jis yra atsakingas už taikinimo eigą, skatina dalyvių derėjimąsi, veda susitarimo link. *Mediacijos vadovėlyje* (2013, p. 7) autorių kolektyvas mediacijos sampratą apibūdina kaip teismo alternatyvą, savanorišką konfidencialaus pobūdžio ginčams spręsti procedūrą, kurioje vienas ar keli tretieji nešališki asmenys (mediatorius ar mediatoriai) – padeda konflikto šalims pasiekti jiems tinkamą sprendimą. Mediacijos sąvoką D. Račelytė (2009, p. 189) įvardija kaip „interesai grindžiamų konfliktų sprendimo procesą, kurio metu trečioji šalis (mediatorius) nešališkai tarpininkaudamas abiejų šalių konflikte padeda skatindamas abiem šalims priimti sprendimus. Visų sampratų kiek skirtingi interpretavimai nurodo vieną juos bendrinančią esmę, kad mediacija – tai abiejų šalių konfliktų sprendimas taikiu būdu, dalyvaujant nešališkam mediatoriui“. Mediatorius yra trečiasis nešališkas asmuo, kuris atitinka visus įstatymu nustatytus reikalavimus ir padeda ginčo šalims taikiai spręsti ginčą (LR Mediacijos įstatymas, 2008).

Lietuvoje pirmieji žingsniai diegiant mediaciją kaip procesą, kaip teigia T. Milašius (2007, p. 51), buvo atlikti dar 1993 m. įsteigus Lietuvos konfliktų prevencijos asociaciją (toliau – LKPA), kurios vienas iš tikslų – plėtoti konfliktų taikaus sprendimo kultūrą šalyje. Pirmiausia mediacija buvo įgyvendinta teismuose, 2005 m. buvo vykdomas projektas, kurio tikslas – paspartinti bylų nagrinėjimo procesą bei didinti ginčų veiksmingumą. 2008 m. liepos 15 d. buvo priimtas LR civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas, įsigaliojęs 2008 m. liepos 31 d., pirmasis teisinis pagrindas – mediacijos vystymui ir taikymui, sprendžiant civilinius ginčus. Šis LR Seimo priimtas įstatymas (Nr. X-1702), skirtas pagrindinėms civilinių ginčų tarpininkavimo procedūros sąlygoms ir jos taikymo teisinėms pasekmėms nustatyti, pradedamas taikyti neteisminei ir teisminei civilinių bylų medžiagai. Vėliau, 2011 m. gegužės 28 d., įsigaliojo LR Seimo priimtas LR Civilinių ginčų taikomojo tarpininkavimo įstatymo (Nr. XI-1400) 1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11 str. pakeitimo ir papildymo ir Įstatymo papildymo priedų įstatymas. 2017 m. birželio 29 d. LR Seimas priėmė LR Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo (Nr. X-1702) 1 str., pakeitimo įstatymą (Nr. XIII-534), kuriame minėto įstatymo pavadinimas pakeistas į LR Mediacijos įstatymą. 2018 m. gruodžio 20 d. (Nr. XIII-1863) buvo priimtas 2 str. įstatymas, kuriame nurodyta, kad nuo 2019 m. sausio 1 d. įsigalioja 1 str. LR Mediacijos įstatymo išdėstyti straipsniai.

Vadovaujantis šio įstatymo papildymu, nuo 2020 m. sausio 1 d. pradedama taikyti Privalomoji mediacija (LR Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo Nr. X-1702, 20 str.). Tikėtina, kad privalomosios mediacijos taikymas, sprendžiant šeimos konfliktus, suteiks apčiuopiamą naudą ypač jautriuose ginčiuose tarp asmenų, kuriuos sieja ilgalaikiai santykiai, ir suteiks pagalbą šeimoms užtikrinant vaikų interesus. Toks pokytis įvyko dėl teisinio reguliavimo neefektyvumo ir neapčiuopiamos naudos visuomenei.

J. Lakio (2008, p. 149) teigimu, Lietuvoje plačiai paplitusi tradicija spręsti ginčus administracine tvarka, todėl atkreiptinas dėmesys į modernų konfliktų sprendimo būdą – kviestis neutralų tarpininką. Priėmus Mediacijos įstatymą (2008, Nr. XIII-1863, 2 str. pakeitimas) ženkliai prasiplėtė mediacijos taikymas, sprendžiant įvairius ginčus: neteisminėje mediacijoje (padeda teisme neišsprendžiamo ginčo šalims taikiai spręsti šį ginčą), teisminėje (padeda ginčo šalims taikiai spręsti šį ginčą teisme nagrinėjamoje byloje), privalomojoje mediacijoje (prieš kreipiantis į teismą dėl ginčo sprendimo privaloma pasinaudoti mediacija) ir tarptautiniame ginče (kai bent kurios iš šalių nuolatinė gyvenamoji vieta yra kitoje negu bet kurios kitos šalies valstybėje tą dieną). „Mediacija gali būti laikoma kaip supaprastinta priemonė ginčiui spręsti ir sąžiningu būdu pasiekti teisingumą“ (Samarin ir Moroz, 2016, p. 120). Tam pritaria ir mokslininkai Mediatoriaus vadove (2019, p. 16), teigdami, kad mediacija yra skirta spręsti ginčams. Siekiant geriau suprasti jos paskirtį, mediaciją galima apžvelgti, atsižvelgiant į tai, iš kokių lygmenų susideda:

- *procedūrinio* (šalims saugios aplinkos, kurioje išreiškiami jausmai bei požiūris į ginčo situaciją, suteikimas);
- *emocinio* (šalių komunikavimo atstatymas tam, kad vyktų derybų procesas);
- *turinio* (nesikišimas į ginčo šalių sprendimus).

Kitaip tariant, mediacija – saugus, emociškai patrauklus bei visiškai nešališkas procesas abiejų šalių ginče, kai pačios konflikto pusės geranoriškai tariaisi tarpusavyje ir kartu sprendžia dėl baigties ieškomos bendro susitarimo.

Analizuojant mediacijos metodo taikymo galimybes socialinių paslaugų organizacijose, matyti, kad tarpininkavimas socialiniame darbe, taikant mediacijos būdą, galimas sprendžiant konfliktus: *tarpasmeninius* (vaikų globa, vaikų ir tėvų santykiai, šeiminiai nesutarimai, skyrybų klausimai), *bendruomenės* (bendrų taisyklių nesilaikymas, netinkamas gyvenimo būdas, triukšmavimas, gyvūnų laikymo taisyklių nepaisymas, asocialus elgesys, ginčai tarp gyventojų ir institucijų), *viešosios nuomonės* konfliktai (tarpinstituciniai nesutarimai) (Šinkūnienė, Čepėnaitė et al., 2010, p. 257). Ypač dažnai tenka spręsti konfliktus teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Ši grupė yra itin jautri, reikalaujanti ypatingo požiūrio į sprendžiamus konfliktus. Pirminė kompleksinė pagalba šeimoms yra psichosocialinė, nes ten, kur yra ištikusi krizė, yra ir stresas, ir emocinis nestabilumas. Ypač sudėtinga spręsti įsisenėjusius šeimos ginčus, kai abi pusės neranda sprendimo, todėl visi šeimos

nariai jaučiasi nesaugūs. Tokiais atvejais reikalingas trečias asmuo, kuris galėtų padėti šioms šeimoms, kitaip tariant, tarpininkas mediatorius, kuris taiko alternatyvų tarpininkavimo būdą – mediaciją. Todėl mediatoriaus vaidmuo turi būti ne tik nešališkas tarpininkavimas ginčo šalims, bet ir atliekantis itin svarbų ugdomąjį vaidmenį proceso metu, padedant įvertinti ir keisti susidariusią situaciją. Mediatorius naudoja bendravimo įgūdžius, išryškina problemos esmę, rodydamas ginčo dalyviams, kaip ir kokia intonacija reikėtų bendrauti. Ši mediatoriaus kompetencija didina pasitikėjimą procesu ir sumažina konfliktuojančių šalių negebėjimą konstruktyviai bendrauti (Lakis, 2008).

Šeimos mediacijos pagrindiniu tikslu laikomas ne tik šeimos santykių ir bendravimo atkūrimas konflikto metu, bet ir galimas šeimos narių bendravimas ateityje. Netinkamas bendravimo būdas dažnai sukelia konfliktingą situaciją ir sušvelninti arba išvengti konflikto gali padėti tik konstruktyvi bendravimo technika. Įvaldęs įvairius bendravimo būdus, tarpininkas (socialinis darbuotojas) gali geriau valdyti situaciją, padėdamas klientams bendrauti ir bendradarbiauti.

Galima teigti, kad mediacija kaip alternatyvaus sprendimo pasirinkimas naudingas dėl daugelio priežasčių: padeda sutaupyti lėšų ir laiko, tenkina abiejų ginčo šalių interesus, mažina streso aplinką sprendžiant ginčą, kontroliuoja ginčo šalių situaciją ir išsaugo privatumą, sudaro galimybę ginčo šalims įsitikinti savo sprendimų teisingumu. Tarpininkavimo taikymą – mediaciją – socialinių paslaugų įstaigose kaip socialinę paslaugą sprendžiant ginčus būtų tikslinga taikyti įvairioms klientų grupėms, ypač socialinę riziką ar santykių krizę patiriančioms šeimoms.

Mediacijos įgyvendinimo socialinių paslaugų organizacijose etapų aptartis

Socialinių paslaugų organizacijoje, norėdami taikyti mediacijos metodą, pirmiausia turime apsibrėžti, kokius klausimus galėtume išspręsti šiuo tarpininkavimo būdu? Kokią vietą mediacijos metodo taikymas turi užimti socialinių paslaugų organizacijų kasdienėje veikloje? Kaip atkreipti konfliktuojančių pusių dėmesį į mediaciją kaip galimybę taikiu būdu spręsti konfliktus? Kaip turi būti analizuojami ir tobulinami mediacijos metodo taikymo privalumai ir trūkumai?

Siekiant kokybiškai teikti socialines paslaugas reikėtų atsižvelgti į užsienio šalių patirtį, taikant mediacijos metodą įvairiose socialinės sferos srityse, kuriose pasiteisino šis tarpininkavimo būdas sprendžiant konfliktus, ypač kaip galimybė spręsti tarpasmeninius ir bendruomenės konfliktus. Anot J. Šinkūnienės, A. Čepėnaitės ir kt. (2010, p. 278), mediacijos taikymo įgyvendinimas socialinių paslaugų organizacijose padėtų spręsti daugelį konfliktų, kylančių tarp individų, kaimynų, grupėse, šeimoje ir bendruomenėje. Akivaizdu, jog savanoriškas konfliktų šalių dalyvavimas, padedant mediatoriui, perspektyvus konfliktų sprendimo būdas, orientuotas į ateities santykius.

Mediacijos metodas taikomas nuosekliais etapais. Mokslinėje literatūroje pateikiami skirtingi mediacijos etapų apibūdinimai, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad tai dažniausiai priklauso nuo mediacijos stiliaus. Mediacijos stilių įvairovė padeda proceso metu pritaikyti juos konkrečiam atvejui pagal konflikto rūšį ir ginčo šalių pobūdį. Mediacijoje dažniausiai nurodomi trys mediacijos stiliai: *lengvinamasis*, *vertinamasis* ir *transformuojamasis*. *Lengvinamąjį* stilių nurodo esant pirmuoju ir vieninteliu mediacijos stiliumi, kuris buvo pradėtas taikyti vos tik susiformavus mediacijai, toks stilius dar vadinamas grynąja mediacija ir jo šalininkai teigia, kad būtent lengvinamasis stilius yra atitinkantis mediacijos kaip alternatyvus ginčo sprendimo būdą (*Mediatoriaus vadovas*, 2019, p. 102).

Mediacijos vadovyje (2013) aptariami trys pagrindiniai mediacijos taikymo etapai: iki mediacijos, mediacijos sesija ir po mediacijos. L. Boule ir M. Nesicas (2001) nurodo keturis mediacijos etapus:

1. *Mediacijos proceso inicijavimas* (gali inicijuoti abi ginčo šalys, viena šalis arba trečias asmuo (pavyzdžiui, socialinių paslaugų įstaigos darbuotojas).
2. *Pasirengimas mediacijai* (mediatorius susipažįsta su ginčo šalimis, paaiškinami mediacijos bruožai, aptariamas susitarimo dėl mediacijos klausimas, mediatorius susipažįsta su ginčo dalyku, nustatoma, kokios informacijos reikia iš šalių ir numatomas pristatymo terminas, rekomendacija dėl sprendinų klausimų ribos, prašymas šalių trumpai pasisakyti, numatoma, kas iš dalyvių dalyvaus ir koks bus jų vaidmuo, pabaigoje susitarimo dėl mediacijos pasirašymas).
3. *Mediacijos sesija* (mediatorius įveda į mediaciją, išsakomos šalių pozicijos, interesų įvardijimas ir klausimų, problemų nustatymas, individualūs susitikimai su šalimis, diskusija kartu ir sprendimo priėmimas).
4. *Mediacijos pabaiga* (jei, vienai šaliai inicijavus mediaciją, kita ginčo šalis nesutinka dalyvauti, viena iš šalių ar abi kartu nusprendžia užbaigti procesą arba pasitraukti, šalys susitaria ir pasirašo taikos sutartį).

Atkreipiamas dėmesys į tai, jog visuose mediacijos etapuose siekiama specifinių skirtingų tikslų. *Mediacijos vadove socialiniams pedagogams* (2015) pateikiami mediacijos etapai, kurie įvardijami kaip tarpininkavimo fazės:

- *pirmoji fazė* – įvadas (nustatomos tarpininkavimo ribos ir sąlygos – tai sėkmingo tarpininkavimo pagrindas);
- *antroji fazė* – konfliktuojančių pusių požiūriai (prašoma kiekvienos konfliktuojančios pusės apibūdinti savo požiūrį, o priešingos pusės – nepertraukiant išklausti);
- *trečioji fazė* – konflikto esmės išsiaiškinimas (mediatorius su konfliktuojančiomis šalimis aiškinasi, kokius interesus, motyvus, jausmus ir poreikius sukėlė konfliktas);
- *ketvirtoji fazė* – problemos sprendimas (kūrybiškai ieškoma sprendimo, konfliktuojančioms šalims tinkamo ir naudingo);

- *penktoji fazė* – susitarimas ir susitaikymas (abiejų konfliktuojančių šalių susitaikymas ir sprendimų priėmimas. Inicijuojama, kad tai būtų įforminama raštu).

Šiose mediacijos įgyvendinimo fazėse mediatorius ne tik nurodo, kaip konfliktuojančioms pusėms apsieisti savomis konflikto pozicijomis, bet ir nuramina, paaiškina, kaip išnagrinėti ir įvardyti konflikto vidines priežastis, t. y. jausmus ir poreikius.

Apibendrinant įvairių autorių mediacijos etapus galima teigti, kad akcentuojama pradžia (įvadas, mediacijos proceso inicijavimas ir susitarimas), mediacijos proceso vykdymas (požiūrių išsiaiškinimas ir kūrybiška sprendimų paieška) ir pabaiga (konfliktuojančių šalių susitarimas ir išsiaiškinimas dėl priimto sprendimo).

Mediacijos vadove socialiniams pedagogams (2015) pateikiami ir apibūdinami mediacijos metodo įgyvendinimo etapai mokykloje:

- parengiamasis etapas (iniciatoriaus – iniciatyvinė grupė);
- pradinis etapas (konfliktų aptarimas bendruomenėje, informacijos apie mediacijos procedūrą suteikimas);
- stabilizavimas (vadovaujanti grupė skleidžia skaidrią informaciją mokyklos viešumoje, organizuoja, ruošia dokumentus bei atlieka tarpininkavimo vertinimą).
- pastebėjimas, kas iš bendraamžių galėtų dalyvauti tarpininkaujant (mediacijoje) (jaunuoliai patys atlieka mediatoriaus vaidmenį).

Kiekvienas mediacijos įgyvendinimo etapas turi savo specifinius tikslus. Etapuose taikomas struktūruotas penkių fazių metodas, padedantis apibrėžti ginčo šalims proceso eigą, jų vaidmenis bei teises. Mediacijos įgyvendinimo etapus, taikomus ugdymo įstaigose, galime adaptuoti ir socialinių paslaugų organizacijose. Taikant mediacijos metodą socialinių paslaugų organizacijose, rekomenduojame septynis etapus, skirtus mediacijos metodui įgyvendinti:

1 etapas. Informacinių renginių apie mediaciją organizavimas (turi dalyvauti visi socialinės paslaugų organizacijos nariai).

2 etapas. Būsimų mediatorių atranka ir mokymas (atrenkami motyvuoti darbuotojai dalyvauti mediacijos mokymuose).

3 etapas. Mediacijos taikymo iniciatyvinės grupės sudarymas (sudaroma iniciatyvinė grupė, inicijuojanti mediacijos metodo taikymą ir planavimą).

4 etapas. Mediacijos programos įgyvendinimo parengimas (iniciatyvinė grupė rengia mediacijos metodo taikymo programą / planą).

5 etapas. Dokumentų, reikiamų mediacijai įgyvendinti, kūrimas ir esamų dokumentų papildymas (iniciatyvinė grupė peržiūri ir siūlo papildyti socialinių paslaugų organizacijos dokumentus).

6 etapas. Įžanginių mediacijos mokymų organizavimas (visi socialinių paslaugų organizacijos nariai mokomi mediacijos).

7 etapas. Mediacijos programos įgyvendinimas ir vertinimas (vykdoma mediacijos metodo taikymo programa / planas ir sistemiškai vertinama).

Mediacijos įgyvendinimas socialinių paslaugų organizacijose rekomenduojamas nuosekliai taikant šiuos, vienas kitą papildančius, etapus. Mediacijos metodo taikymas socialinių paslaugų organizacijoje – pažangus socialinis procesas.

Galima teigti, kad mediacijos metodo taikymas socialinių paslaugų organizacijoje padeda spręsti konfliktus, nes prisideda prie demokratinių principų taikymo, patyčių ir smurto prevencijos, tobulina bendravimo įgūdžius ir mąstymo lankstumą, gerina psichologinį klimatą organizacijoje, tobulina bendrąsias kompetencijas, ugdo teigiamą savigarbą, gebėjimą klausytis, poreikį suprasti kitus bei gebėjimą suprasti konfliktus. Mediacijos įgyvendinimas socialinių paslaugų organizacijose padeda suprasti ir spręsti konfliktus, gerinti psichologinį organizacijos klimatą bei tobulinti darbuotojų bendrąsias ir specialiąsias kompetencijas.

Empirinio tyrimo metodai ir rezultatai

Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimo metodo apibūdinimas. Teorinėje dalyje atlikta mokslinės literatūros analizė sudarė prielaidas pasiruošti kokybiniam tyrimui. Taikytas kokybinio tyrimo turinio (angl. *content*) metodas, leidžiantis informantams laisvai išreikšti savo nuomonę ir iškelti jiems rūpimas aktualias problemas. S. Sabaliausko ir V. Žydzūnaitės (2017) teigimu, kokybinis tyrimas apibrėžia esamas žmogiškąsias patirtis, remiantis sistemėmis sąveikomis. Būtent interviu metodo pasirinkimą lėmė darbo tema, nes Lietuvoje mediacijos kaip konfliktų sprendimo būdo taikymas socialinių paslaugų sistemoje dar tik pradedamas įgyvendinti. Informantai pasirinkti vadovaujantis tiksliniais kriterijais, siekiant kuo didesnio informatyvumo tiriamuoju požiūriu.

Duomenų rinkimo priemonė – kokybinių duomenų surinkimui pasitelktas interviu metodas. Interviu yra apibūdinamas kaip metodas, kuris yra patikimesnis nei kiti tyrimo metodai, pvz., anketinis metodas. K. Kardelis (2002) teigia, kad interviu informacijos rinkimo metodo pasirinkimas suteikia galimybę tyrėjui gauti išsamesnį per trumpą laiką informantų ištyrimą.

Informantai atrinkti vadovaujantis atrankos kriterijais:

- socialiniai darbuotojai, išklaušę įžanginius mediacijos mokymų kursus;
- socialiniai darbuotojai, savo darbe taikantys mediacijos metodą;
- socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinių paslaugų organizacijose.

Darbe taikytas pusiau struktūruotas individualus interviu laisvai pasirinktoje neformalioje aplinkoje, iš anksto numatyti būtini klausimai, aptariama jų seka, kuri leidžia informantui jaustis laisviau, būti atviresniam interviu metu (Žydzūnaitė, 2011). Tyrimui parengtas klausimynas, pateikti atvirieji klausimai. Informantai galėjo laisvai reikšti savo požiūrį. Klausimynas orientuotas į 3 klausimo blokus:

- žinios apie mediaciją ir mokymus;

- mediacijos metodo taikymo prielaidos ir galimybės socialinių paslaugų organizacijoje;
- praktinė patirtis taikant mediacijos metodą ir rekomendacijos.

Tyrimo laikas: 2020 m. lapkričio mėn. Tyrime dalyvavo 4 socialinės darbuotojos.

Tyrimo duomenų rinkimo metodika. Duomenys fiksuoti „Skype“ programa, panaudojus OBS įrašymo programą, taip pat kiekvienas informantas prieš pradedant pokalbį buvo informuotas apie konfidencialumą, apie tai, kad pokalbis bus įrašomas ir nebus naudojamas niekur kitur, išskyrus baigiamojo darbo tyrimą. Duomenys buvo renkami internetu, nes dėl COVID-19 pandemijos ir šalyje paskelbto karantino nebuvo kitų galimybių.

Tyrimo analizės metodika. Duomenys apdoroti turinio (angl. *content*) analizės metodu. B. Bitinas (2008) apibūdina kokybinio tyrimo analizę kaip metodą, kuris leidžia pažvelgti į patį objektą ir kontekstą bei apibendrinti kategorijas arba kodus psichologiniu požiūriu. Informantų pokalbio įrašai buvo transkribuoti internetiniame puslapyje esančia „Sonix“ programa. Visi informantai sukoduoti, pasirinktas kodas, sudarytas iš skaitmenų ir didžiųjų raidžių : 1_L, 2_E, 3_B, 4_V.

Tyrimo etika. Tyrimo metu buvo laikomasi tyrimo etikos principų: gautas sutikimas dalyvauti tyrime, paaiškintas tyrimo tikslas ir garantuotas anonimiškumas. Tai sudarė prielaidas gauti autentiškus, informantų suvokimą atitinkančius atsakymus.

Tyrimo rezultatai

Tyrimo dalyvavo tik moterys, kurių amžius nuo 34 iki 49 metų. Dvi informantės turi aukštąjį neuniversitetinį ir dvi aukštąjį universitetinį išsilavinimą. Socialinio darbo stažo trukmė nuo 4 iki 24 metų. Informantės dirba skirtingose socialinių paslaugų organizacijose ir teikia paslaugas įvairioms klientų grupėms. Galima teigti, kad visos informantės turi socialinio darbuotojo išsilavinimą, įgytą aukštojoje neuniversitetinėje ar universitetinėje mokykloje, ir vidutinį bendrą 14 m. socialinio darbo stažą.

Tyrimu išaiškinta informančių dalyvavimo mediacijos mokymuose priežastis. Informantė (1_L) argumentavo norą dalyvauti mokymuose, nes pažino dėstytojus, jų kompetencija paskatino apsisprendimą dalyvauti mokymuose. Informantė (2_E) teigė, kad apie mediacijos mokymus galvojo seniai, buvo susipažinusi su mediacijos metodu studijuodama socialinį darbą, turėjo mediaciją integruotą į kitus dalykus, tad mielai priėmė darbdavio pasiūlymą dalyvauti mediacijos mokymuose. Informantės (3_B, 4_V) savo norą dalyvauti mokymuose apibūdino kaip pačių iniciatyvą, žinių, tobulėjimo galimybes, susidomėjimą nauju metodu. Galima teigti, jog socialinių paslaugų darbuotojų dalyvavimo tyrime motyvacija skiriasi. Galima prielaida, kad socialinės darbuotojos yra įsitvirtinusios darbo rinkoje ir turi vidinę motyvaciją tobulinti žinias ir praktinius įgūdžius.

Išanalizavus atsakymus apie tai, kaip sekėsi po mediacijos mokymų taikyti įgytas žinias ir patirtį taikyti organizacijoje, paaiškėjo, kad visos visiškai arba iš dalies mediacijos metodą savo organizacijoje taiko. Informantei (1_L) žinios ir mokymai ypač padėjo spręsti aktualias problemas savo darbe, ji išskyrė metodo taikymo aktualumą pandemijos metu. Informantė (2_E) nurodė sėkmingą patirtį savo organizacijoje, taikant šį metodą kaip konflikto sprendimo būdą. Informantė (4_V) pabrėžė mokymų naudą, žinių taikymo efektyvumą sprendžiant klientų konfliktus. Informantė (3_B) savo patirtį, kaip mediacijos metodo taikymą, apibūdino kaip nepakankamą, ribotą, tačiau pabrėžė, kad taiko tam tikrą bendravimo techniką. Galima teigti, kad įvaldęs įvairius bendravimo būdus mediatorius (socialinis darbuotojas) gali geriau valdyti konfliktines situacijas, padėdamas klientams pradėti tarpusavio bendravimą ir bendradarbiavimą.

Iš atsakymų paaiškėjo socialinių paslaugų organizacijų vadovų ir kolegų požiūris į mediacijos metodo taikymą kaip konfliktų sprendimo būdą. Iškirti vadovų ir kolegų skirtingi požiūriai. Apibendrinus atsakymus, galima teigti, kad organizacijų vadovai skirtingai reaguoja į mediacijos taikymą. Informantė (1_L) teigė gaunanti tik iš pavaduotojos pritarimą, nes ji ypač palankiai žiūri į bet kokius mokymus ir jų praktinį taikymą, tačiau iš direktorės sulaukė neigiamo, skeptiško požiūrio. Informantės (4_V) vadovybės nuomonė pasikeitė, pradėjo žiūrėti pozityviau, pamačius reikšmingą naudą sprendžiant klientų konfliktus jų organizacijoje. Informantės (2_E) teigimu, vadovas nuo pat pradžių palankiai žiūrėjo į mediacijos metodo taikymo galimybes jų organizacijoje, todėl naujo metodo praktinį taikymą priėmė kaip pažangų ir inovatyvų konfliktų sprendimo būdą. Visos informantės kolegų požiūrį į mediaciją apibūdino kaip abejingą ir nesukėlusį didesnio susidomėjimo. Galima daryti išvadą, kad socialinių paslaugų organizacijų vadovai teigiamai priima mediacijos metodo taikymą, bet socialiniai darbuotojai užima daugiau neigatyvią arba nesidominčiųjų poziciją. Taip pat galime daryti prielaidą, kad kolegos turi mažai informacijos apie mediaciją ir jos taikymą sprendžiant konfliktus.

Atlikus apklausą paaiškėjo socialinių darbuotojų klientų požiūris į mediacijos taikymą sprendžiant jų konfliktus. Gilinantį pateiktus atsakymus, matyti, kad informančių (1_L, 4_V) klientai neturi supratimo apie mediaciją, nes priklauso klientų grupei, kuri turi tam tikrų sunkumų dėl suvokimo, tačiau tai netrukdo taikyti mediacijos metodą ir spręsti kylančius konfliktus, prieš tai paaiškinus klientams jiems suprantama kalba. Informantė (3_B) apibūdino savo klientų požiūrį į mediacijos taikymą kaip teigiamą, pabrėždama, kad klientai liko gerai nusiteikę ir patenkinti gautu rezultatu. Informantės (2_E) teigimu, jos klientai – jaunimas – labai atvirai ir nuoširdžiai priėmė naują metodą ir teigiamai įvertino procesą. Galima teigti, jog mediacijos metodo taikymas tinka visoms klientų grupėms nepriklausomai nuo amžiaus, neįgalumo ar priklausymo socialinės rizikos grupei.

Informančių atsakymai atskleidė, kad visos sėkmingai taiko mediacijos mokymuose įgytas žinias ir praktinius mokymus. Informantės (2_E, 4_V) argumentavo programos

tęstinumo būtinumą, akcentavo žinių įtvirtinimo poreikį, metodo principų bei stadijų kartojimą, nurodė pagrindinę priežastį „<...> kad kiekvieną mediaciją praeitų sklandžiau bei būtų kuo daugiau sėkmingų mediacijų darbe <...>“ (2_E). Informantė (3_B) nurodė mediacijos metodo mokymų tęstinumo reikalingumą, akcentavo iškilusias teorinių žinių spragas praktinio mediacijos metodo taikymo metu. Informantės (3_B) nuomone, mokymų tęstinumas padėtų geriau įtvirtinti turimas žinias bei pasisemti naudingos naujos patirties. Akivaizdu, jog yra poreikis ir motyvacija mediacijos tęstiniam mokymams, kadangi mokymai, kuriuose dalyvavo truko tik 40 ak. val.

Siekta išsiaiškinti, kokiose konfliktinėse situacijose buvo taikytas mediacijos metodas? Atsakymų rezultatai atskleidė, kad 3 informantės dažniausiai sprendžia bendruomeninio pobūdžio konfliktus. Informantė (3_B) nurodė sprendžianti tarpasmeninius konfliktus, tačiau minėjo ir bendruomeninius, darbuotojų ir sunkių klientų konfliktus. Galima prielaida, jog socialinių paslaugų organizacijose vyksta nuolatinis darbas su įvairiais klientais, jų grupėmis, sprendžiant įvairias socialines problemas bei ginčus. Konfliktų priežastys gali būti įvairaus pobūdžio: asmeninių ir grupės interesų nesuderinamumas, netinkamas informacijos pateikimas, emociniai veiksniai ir kt.

Informančių atsakymai atskleidė požiūrį į tai, jog mediacijos metodo taikymas padėjo spręsti klientų konfliktus socialinių paslaugų organizacijose. Informantė (2_E) nurodė teigiamą mediacijos metodo taikymo poveikį, kurį pasitelkus atkuriami klientų tarpusavio santykiai, pagerinant psichologinį ir emocinį klimatą darbe „<...> nuotaikos pasidaro skaidresnės išsprendus konfliktą <...>“. Informantė (4_V) teigiamai apibūdino mediacijos metodo prisidėjimą, akcentavo klientų pozityvų požiūrį, išreiškiantį pasitikėjimą ja kaip mediatore: „<...> eina pas mane, žinodami, kad gaus pagalbą <...>“. Informantė (3_B) taip pat pabrėžė teigiamą poveikį, mediacijos metodo taikymo naudingumą ir prasmingumą bei privalumą kaip taikaus sprendimo būdo prieš kitus konfliktų būdus „<...> tai yra taikus konflikto sprendimo būdas, o ne kova prieš teismus <...>“. Informantės (1_L) požiūris į prisidėjimą sprendžiant konfliktus buvo neutralus, tačiau iš esmės pritariantis, ji nurodė taikanti mediacijos metodą. Tyrimo rezultatai patvirtino mokslininkų išsakytas mintis (Šinkūnienė, Čepėnaitė et al., 2010; Lakis, 2008 ir kt.), kad mediacija kaip alternatyvus sprendimo būdas pagerina santykius, padeda abiejų ginčo šalių interesų suderinamumui, tinkama kaip stresą mažinanti aplinka sprendžiant konfliktus, padeda išsaugoti orumą, naudinga ginčo šalių reputacijai.

Siekiant sužinoti informančių nuomonę apie tai, ar reikalinga praktinė patirtis buvo naudinga, klausama: „Ar esama praktinė patirtis mediacijos metodo taikyme Jums svarbi?“ Išanalizavus informančių atsakymus, galima teigti, kad turimos patirties svarba apibūdinama kaip galimybė taikiai išspręsti konfliktą. Informantės (4_V) nuomone, efektyviam konfliktų sprendimo būdai turi įtakos praktinis mediacijos metodo taikymas, leidžiantis vis labiau tobulinti esamą patirtį. Informantų (3_B, 1_L) pateiktuose atsakymuose nurodomas kaip pagrindinis svarbus akcentas taikant mediacijos metodą – galimybė konfliktus išspręsti taikiai. Informantės (2_E) nuomone,

socialinių paslaugų organizacijoje itin svarbu laiku taikiu būdu spręsti konfliktus, nes esami klientai priklauso pažeidžiamų, jautrių asmenų grupėms „<...> *socialiniai darbuotojai yra reikalingi, kad padėtų jiems rasti tarpusavio supratimą, susidoroti su kylančiomis problemomis, o kadangi socialiniai darbuotojai nuolat yra šalia, vaikai turi galimybę jais pasitikėti* <...>.“ Pasak J. Adomaitienės ir R. Balčiūnienės (2017), socialinis darbuotojas plėtoja savitarpio pagalbą, padeda užmegzti ryšį, skatina pozityviam grupės narių bendravimui. Esminis gebėjimas teikiant šias paslaugas – konfliktų sprendimas pradinėje stadijoje.

Tyrime dalyvavusios socialinės darbuotojos pateikė rekomendacijas socialinių paslaugų organizacijų vadovams ir socialiniams darbuotojams. Visų nuomonės sutapo, kad vadovai turi inicijuoti mediatoriaus paslaugas organizacijose kaip nuolat teikiamas paslaugas. Informantė (1_L) pabrėžė vadovų būtiną dalyvavimą mediacijos programos mokymuose „<...> *kad vėliau skatintų darbuotojus dalyvauti* <...>“. Informantės (2_E, 3_B, 4_V) nurodė mediatorių poreikį socialinių paslaugų organizacijoje, siūlydamos vadovams skatinti darbuotojų dalyvavimą mokymuose, kad organizacija turėtų savo darbuotoją, teikiantį mediacijos paslaugas, taip pat buvo akcentuojami konkretūs pasiūlymai vadovams: apmokyti atvejų vadybininkus efektyviam darbui su šeimomis, sprendžiant jų konfliktus. Buvo siūloma vadovams turėti kelis mediatorius, argumentuojant platesnį jų poreikį „<...> *kurie galėtų daryti grupinę mediaciją su darbuotojais, vieni dirbtų vienoje vietoje, kiti kitoje, kad būtų atmosfera geresnė organizacijoje* <...>“ (4_V). Socialinės darbuotojos rekomendacijose savo kolegoms pateikė vieną bendrą akcentą, t. y. mediacijos metodo mokymų būtinumą ir svarbumą, norint teikti šias paslaugas. Informantės (1_L) nuomone, būtina akcentuoti pasitikėjimą savimi, nebijoti ir drąsiau dalyvauti mediacijos metodo taikyme. Informantės (2_E, 3_B, 4_V) savo pateiktuose siūlymuose socialiniams darbuotojams akcentuoja kompetencijos svarbumą, t. y. būtiną dalyvavimą mediacijos mokymuose ir nuolatinį savo kompetencijų tobulinimą. Teigtina, jog taikant mediacijos metodą pabrėžiamas mediatorių poreikis socialinių paslaugų organizacijose, nuolatinis paslaugų būtinumas, o vadovų aktyvumas turi atlikti svarbų vaidmenį inicijuojant ir organizuojant mediacijos metodo mokymus socialiniams darbuotojams, skatinant juos taikyti alternatyvų mediacijos metodą sprendžiant konfliktus. Pagrindiniai mediacijos metodo įgyvendinimo socialinių paslaugų organizacijose iniciatoriai: socialinių paslaugų organizacijų steigėjai, socialinių paslaugų organizacijų vadovai. Be to, svarbi ir žiniasklaidos pagalba, mediacijos metodo sklaida ir mediacijos mokymai.

Išvados

1. Teoriškai ir teisiškai pagrindus mediacijos metodo taikymą socialinių paslaugų organizacijoje, galima teigti:

- socialinių paslaugų organizavimas, planavimas ir teikimas vyksta valstybės, savivaldybės bei organizacijų lygmeniu. Socialiniai darbuotojai – tiesioginiai socialinių paslaugų teikėjai ir jų veikla – daugiafunkcė, dirbant su įvairiomis klientų grupėmis;
- kasdienėje profesinėje veikloje socialiniai darbuotojai nuolat susiduria su į socialinę atskirtį patekusiais žmonėmis, kuriems reikalinga socialinė ir psichologinė pagalba. Teikiant socialines paslaugas neišvengiama konfliktų ir, jei jie laiku neišsprendžiami, problemos lieka aktualios, aštrėja ir pereina į kitą, dar sudėtingesnę, lygmenį;
- mediacija – tai metodas, kuris padeda nešališkai, taikiu būdu išspręsti konfliktą. Mediacija – alternatyvus teismui ginčų sprendimo būdas, dalyvaujant mediatoriui, kuris vadovaujasi pagrindiniais medicacijos principais: nešališkumu, neutralumu, konfidencialumu, savanoriškumu, bendradarbiavimu, lygiateisiškumu ir proceso neformalumu;
- socialiniai darbuotojai konfliktus sprendžia taikydami vieną iš savo profesinės veiklos vaidmenų – tarpininkavimą, kur sprendami įvairaus pobūdžio klientų konfliktus taiko atvejo vadybą;
- mediacija taikoma sprendžiant tarpasmeninius, bendruomenės, viešosios nuomonės konfliktus. Mediacija socialinių paslaugų organizacijose – alternatyvus konfliktų sprendimo būdas tarpininkaujant trečiam asmeniui (mediatoriui). Mediacija kaip tarpininkavimas yra naudingas ginčo šalims dėl nešališkumo, konfidencialumo, saugumo, išsaugoto orumo ir, svarbiausia, dėl prieinamumo. Medicijos metodo taikymas sprendžiant socialinius konfliktus numato medicijos stilius, taikymo etapus (fazes) ir mediatorių, kaip nešališkų tarpininkų, veiklą;
- socialinių paslaugų organizacijose medicijos metodo *įgyvendinimui* rekomenduojami septyni nuosekliai vienas kitą papildantys etapai: informacinių renginių apie mediciją organizavimas, būsimų mediatorių atranka ir mokymas, medicijos taikymo iniciatyvinės grupės sudarymas, medicijos programos įgyvendinimo parengimas, medicijai įgyvendinti reikiamų dokumentų kūrimas ir esamų dokumentų papildymas, įžanginių medicijos mokymų organizavimas, medicijos programos įgyvendinimas ir vertinimas.

2. Empiriniu tyrimu atskleistas socialinių darbuotojų požiūris į medicijos taikymą socialinių paslaugų organizacijose išryškino teigiamus ir neigiamus aspektus:

- socialiniai darbuotojai, pradėję taikyti medicijos metodą socialinių paslaugų organizacijoje, akcentuoja šio metodo taikymo privalumus kaip galimybę sėkmingai spręsti konfliktus taikiu būdu pradinėje jų stadijoje ne tik klientams, bet ir tarp darbuotojų kylantiems ginčams;
- dažniausiai sprendžiami socialiniai konfliktai, kurie yra tarpasmeninio ir bendruomeninio pobūdžio;

- ne visi klientai teisingai supranta ir netgi nieko nežino apie mediacijos metodą, tačiau, nepaisant to, jį galima sėkmingai taikyti, atsižvelgus į konfliktuojančių asmenų poreikius, paaiškinus jiems suprantama kalba;
- taikant mediacijos metodą, socialiniai darbuotojai susiduria su skirtingu socialinių paslaugų organizacijų vadovų požiūriu, nors dauguma pabrėžia geranoriškumą ir pritarimą, bet yra ir skeptiško, abejojančio požiūrio;
- nors poreikis taikyti mediacijos metodą socialinių paslaugų organizacijoje yra pozityvus ir geranoriškas, tačiau šis metodas taikomas tik pavieniams atvejams;
- inicijuoti ir įgyvendinti mediacijos metodo taikymą turi socialinių paslaugų organizacijų steigėjai ir vadovai.

Literatūra

- Adomaitienė, J. ir Balčiūnienė, R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogy*, 8, 71–93.
- Coleman, P. T. (2018). Conflict intelligence and systemic wisdom: meta-competences for engaging conflict in a complex, dynamic world. *Negotiation Journal*, 1.
- Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial law [interaktyvus]. [žr. 2020-12-20]. Prieiga per internetą: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A52002DC0196>
- Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Technologija.
- Lakis, J. (2008). *Konfliktų sprendimas ir valdymas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Lietuvos Respublikos Mediacijos įstatymas 2008 m. liepos 15 d. Nr. X-1702 [interaktyvus]. [žiūrėta 2020-1-11]. Prieiga per internetą: <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.325294/asr>.
- Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo 1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11 straipsnių pakeitimo ir papildymo ir Įstatymo papildymo priedu įstatymas 2011 m. gegužės 24 d. Nr. XI-1400 [interaktyvus], [žiūrėta 2020-10-11]. Prieiga per internetą: <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.399887>.
- Lietuvos Respublikos Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo Nr. X-1702 pakeitimo įstatymas 2017 m. birželio 29 d. Nr. XIII-534 [interaktyvus], [žiūrėta 2020-10-11]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/95539982609f11e7a53b83ca0142260e>.
- Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo Nr. X-1702 pakeitimo įstatymo Nr. XIII-534 2 straipsnio pakeitimo įstatymas 2018 m. gruodžio 20 d. Nr. XIII-1863 [interaktyvus], [žiūrėta 2020-10-11]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/234f01e3052511e98a758703636ea610>.
- Mediacija. (2013). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Mediatoriaus vadovas. (2019). Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija. Prieiga per internetą: [https://tm.lrv.lt/uploads/tm/documents/files/Mediatoriaus%20vadovas_%20Metodinis%20leidinys%20TM%20\(pdf\)\(2\).pdf](https://tm.lrv.lt/uploads/tm/documents/files/Mediatoriaus%20vadovas_%20Metodinis%20leidinys%20TM%20(pdf)(2).pdf).
- Mediacijos vadovas socialiniams pedagogams. (2015). Prieiga per internetą: <https://ppi.lt/uploads/Mediacija%20LT%20-%202003-2.pdf>.

- Milašius, T. (2007). Mediacija kaip alternatyvus ginčų sprendimo būdas. *Teisė*, 63, 43–58.
- Račelytė, D. (2009). *Konfliktų studijų pagrindai*. Vilnius: MRU.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizacinės elgsenos pagrindai*. Vilnius: Poligrafija ir informatika.
- Samarin, V., Maroz, A. et al. (2016). *Basics of alternative Dispute Revolution*. Prieiga per internetą: <https://tradir.bsu.by/images/pdf/537.pdf>.
- Sondaitė, J. (2006). Family Mediation: Experience of Foreign Countries. *Social Work*, 5(2), 24–28.
- Šinkūnienė, J. R. (2010). *Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. Soc. paslaugų įstatymas*. MRU.
- Waldman, E. (2011). *Mediation Ethics: Cases and Commentaries*. San Francisco: Jossey Bass.
- Zaksaitė, S. ir Garalevičius, Z. (2009). *Teisminės ir neteisminės šeimos ginčų mediacijos galimybės*. Prieiga per internetą: <https://teise.org/wp-content/uploads/2016/10/2009-4-zaksaitė-garalevicius.pdf>.
- Žydžiūnaitė, V. ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai: vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams*. Vilnius: Vaga.
- Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija. Mokomoji knyga*. Klaipėda: Klaipėdos valstybinė kolegija.
- Гурко, Т. А. (2016). Становление института медиации в сфере семейных споров в России: законы, теории и практики. *Социологическая наука и социальная практика*, 4, 2(14).

The Attitudes of Social Workers towards the Applicability of Mediation in Social Service Organizations

Angelė Kaušylienė¹, Danuta Jasienė²

¹ Vytautas Magnus University, Education Academy, T. Ševčenkos St. 31, LT-03113 Vilnius, Lithuania, angele.kausyliene@vdu.lt

² Mykolas Romeris University, Faculty of Human and Society Studies, Ateities St. 20, LT-08303 Vilnius, Lithuania, dana.jasiene@gmail.com

Summary

The aim of this article is, on the basis of the conducted research into scientific and other (statistical, documentation) literature and empirical analysis, to show social workers' approach to using the mediation method in social services organisations. In the article the theoretical aspects of the research are discussed, the concept of mediation is explained, as a means of solving conflicts peacefully, and the stages of implementing the mediation method in social services institutions are pinpointed.

The research was conducted by analysing 4 social workers' open answers to a questionnaire. The 4 respondents have done introductory mediation courses, are using the mediation method at work and are working in social services organisations. The most common social conflicts occurring in social organisations are interpersonal and social. The theoretical arguments of using the mediation method have been confirmed by the research. Although the need to apply the mediation method is positive and well-meant, this method is used in individual

cases only. Social workers, applying the mediation method, face different social services chief executives' approaches, the majority of whom emphasize their approval and goodwill but, in fact, are sceptical and indifferent. Besides, their colleagues tend to support the negative or uninterested policy.

As for social services clients, they may not be aware of the mediation method, but after being explained about it in a clear way, they understand the method correctly, take part with motivation and are satisfied with achieved results. After starting to apply the mediation method in a social services organisation, social workers acknowledge the advantages of this method for both clients and workers, stating that it helps solve conflicts successfully at an early stage and suggesting social services founders and chief executives initiate and implement the mediation method.

Keywords: *mediation, mediator, mandatory mediation, non-judicial mediation, social worker, social service organization.*

Gauta 2022 05 12 / Received 12 05 2022
Priimta 2022 06 30 / Accepted 30 06 2022