

POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW W POMOCY SPOŁECZNEJ

- Komunikacja
- Psychologia konfliktów
- Negocjacje i mediacje socjalne



**ANNA KALISZ
ADAM ZIENKIEWICZ**

**POLUBOWNE
ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW
W POMOCY SPOŁECZNEJ**

**KOMUNIKACJA
PSYCHOLOGIA KONFLIKTÓW
NEGOCJACJE I MEDIACJE SOCJALNE**

**Anna Kalisz
Adam Zienkiewicz**

**POLUBOWNE
ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW
W POMOCY SPOŁECZNEJ**

**KOMUNIKACJA
PSYCHOLOGIA KONFLIKTÓW
NEGOCJACJE I MEDIACJE SOCJALNE**

Słowo wstępne: Stanisław Nitecki



**WYŻSZA SZKOŁA
HUMANITAS**

Sosnowiec 2015

Recenzent:

prof. dr hab. Lidia Zacharko

Redaktor Oficyny Wydawniczej „Humanitas”:

Danuta Dziewięcka

Projekt okładki:

Bartłomiej Dudek

Copyright by

Oficina Wydawnicza „Humanitas”

ul. Kilińskiego 43

41-200 Sosnowiec

tel.: 32 363 12 25

e-mail: wydawnictwo@humanitas.edu.pl

dystribucja@humanitas.edu.pl

ISBN: 978-83-64788-74-1

Publikacja wydana w ramach realizacji zadania badawczego pt. „Rozwiązywanie konfliktów w pomocy społecznej (poszerzanie obszaru mediacji)” – dotacja podmiotowa Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego (decyzja nr 217908/E-713/S/2015 z dnia 19 lutego 2015 r.).

Sosnowiec 2015

SPIS TREŚCI

Słowo wstępne – prof. dr hab. Stanisław Nitecki.....	7
Przedmowa (od Autorów).....	11
 ROZDZIAŁ I. Pomoc społeczna w Polsce – modele polityki społecznej, zasady i regulacje prawne oraz zadania pracownika socjalnego	
1.1. Pojęcie i krótki rys historyczny pomocy społecznej w Polsce.....	15
1.2. Aktualna regulacja prawna pomocy społecznej w Polsce.....	18
1.3. Modele polityki i pomocy społecznej. Zasada subsydiarności	23
1.4. Role i zadania pracownika socjalnego.....	26
 ROZDZIAŁ II. Konflikty i polubowne formy ich rozwiązywania	
2.1. Pojęcie i podłoże konfliktu.....	31
2.2. Ogólna klasyfikacja konfliktów i rodzaje konfliktów w pomocy społecznej.....	41
2.3. ADR – alternatywne (polubowne) formy rozwiązywanie konfliktów i sporów	46
 ROZDZIAŁ III. Komunikacyjne i psychologiczne aspekty konfliktu	
3.1. Wprowadzenie do nauki o teorii komunikacji.....	55
3.2. Wieloaspektowość komunikacji.....	59
3.3. Efektywność komunikacji	66
3.4. Dyskurs integracyjny – specyfika komunikacji w negocjacjach kooperacyjnych i mediacji	72
3.5. Psychologiczna transformacja personalna w ramach dyskursu integracyjnego.....	76
 ROZDZIAŁ IV. Negocjacje – zagadnienia ogólne	
4.1. Istota negocjacji.....	81
4.2. Strategie i techniki negocjacyjne.....	87
4.3. Cele i kadrowanie w negocjacjach	94
4.4. Przygotowanie i etapy negocjacji	97
4.5. Impas w negocjacjach.....	101
 ROZDZIAŁ V. Mediacja – zagadnienia uniwersalne.....	
5.1. Pojęcie i cele mediacji.....	105
5.2. Uniwersalne zasady mediacji.....	110
5.3. Polskie „Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora”	114

ROZDZIAŁ VI. Postępowanie mediacyjne – przebieg, rola mediatora, relacje stron	127
6.1. Rola, zadania i wybór mediatora.....	127
6.2. Przebieg postępowania mediacyjnego.....	133
6.3. Obawy stron przed rozwiązywaniem sporów na drodze mediacji.....	139
6.3.1. Obawy dotyczące postępowania mediacyjnego	141
6.3.2. Obawy dotyczące osoby mediatora	145
6.3.3. Obawy dotyczące samej strony (osobiste) lub strony przeciwnej	147
 ROZDZIAŁ VII. Zastosowanie negocjacji w zawodzie pracownika socjalnego	 151
7.1. Umowy w pomocy społecznej.....	151
7.2. Treść kontraktu socjalnego	154
7.3. Wzór kontraktu socjalnego.....	160
 ROZDZIAŁ VIII. Zastosowanie mediacji w zawodzie pracownika socjalnego	 173
8.1. Obszary mediacji w pomocy społecznej.....	173
8.2. Przebieg mediacji socjalnej.....	175
8.3. Plan wychowawczy.....	180
8.4. Korzyści płynące z mediacji w pracy socjalnej.....	183
8.5. Przeciwwskazania do mediacji.....	186
8.6. Mediacje socjalne a etyka pracy socjalnej.....	189
 ROZDZIAŁ IX. Prawne regulacje negocjacji i mediacji w Polsce	 197
9.1. Zastosowanie negocjacji i mediacji w rozwiązywaniu sporów prawnych	197
9.2. Negocjacje i mediacje w sprawach cywilnych	202
9.3. Mediacje w sprawach karnych i nieletnich	207
9.4. Mediacje w zbiorowych sporach z zakresu prawa pracy.....	216
 LITERATURA	 221
 NOTY O AUTORACH.....	 231