

Agnieszka Dragon

## MEDIACJA W ŚWIETLE SYMBOLICZNEGO INTERAKCJONIZMU

Mediacja funkcjonuje w Polsce jako alternatywny do postępowania sądowego sposób rozwiązywania sporów i konfliktów. Wprowadzono ją do polskiej procedury z zakresu prawa pracy – w sporach zbiorowych (1991 r.), procedury karnej (1997 r.), w sprawach nieletnich (2001 r.), procedury administracyjnej (2004 r.) i cywilnej (2005 r.). Mediacja daje możliwość pojednawczego sposobu rozwiązania trudnej sytuacji, w którą uwikłały się strony. Ta nieformalna i polubowna procedura zakłada uczestnictwo osoby trzeciej – mediatora, który ma pomóc w dojściu do porozumienia między stronami konfliktu.

Definicje mediacji różnią się stopniem doprecyzowania pojęcia oraz uwypuklaniem konkretnego aspektu pracy mediatora, a specyfika pracy różni się w zależności od postępowań mediacyjnych<sup>1</sup>. Przestrzenią mojego badawczego rozpoznania uczyniłam proces mediacji w sprawach karnych, dlatego kluczowym terminem w repertuarze pojęć staje się definicja uwzględniająca jego specyfikę. Taką właśnie definicję przedstawia Agnieszka Rękas, która pisząc o mediacji w polskim prawie karnym, precyzuje, że:

Mediacja to dobrowolne porozumienie pomiędzy pokrzywdzonym i sprawcą w celu naprawienia wyrządzonych szkód materialnych i moralnych przy pomocy bezstronnej i neutralnej osoby, jaką jest mediator. Pozwala pokrzywdzonemu na wyrażenie jego uczuć i odczuć, a także jego oczekiwań i potrzeb. Przestępca zaś pozwala na przyjęcie odpowiedzialności za skutki przestępstwa oraz podjęcie związanych z nią działań. Sprzyja trwałemu zakończeniu konfliktu między stronami lub jego złagodzeniu. Podstawą, na której opiera się postępowanie mediacyjne, jest sprawiedliwość naprawcza<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Zainteresowani definiowaniem pojęcia mediacji oraz zasięgiem znaczeniowym definicji mogą sięgnąć do pozycji, w których autorzy analizują te zagadnienia i dyskusje wokół nich: G. Nordhelle, *Mediacja. Sztuka rozwiązywania konfliktów*, Gdańsk 2010, s. 27; Ch.W. Moore, *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Warszawa 2009, s. 30; A. Zienkiewicz, *Studium mediacji. Od teorii ku praktyce*, Warszawa 2007, s. 32; E. Bieńkowska, *Poradnik mediatora*, Warszawa 1999, s. 9; R. Morek, *Wprowadzenie*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2009, s. 16; *Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora* ustanowione przez Społeczną Radę do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości w dniu 26 czerwca 2006 r. ([http://www.pracowniadialogu.org/docs/ADR\\_standardy\\_mediacji.pdf](http://www.pracowniadialogu.org/docs/ADR_standardy_mediacji.pdf) [dostęp: 25.09.2013]). Przedstawienie i krytyczna ocena całego spektrum definicji byłyby niemożliwe ze względu na ograniczenia edytorskie tekstu oraz stworzenie zbyt szerokich ram dla próby przedstawienia procesu mediacji z perspektywy symbolicznego interakcjonizmu.

<sup>2</sup> A. Rękas, *Mediacja w polskim Prawie Karnym. Stan prawny na 1 września 2011 r.*, Warszawa 2011, s. 3.

## Miejsce mediacji w dyskursie poradniczym

Idea mediacji zasadza się na przeświadczeniu o możliwości znalezienia optymalnego rozwiązania problemu przez współpracujące jednostki dzięki interakcji międzyosobowej. Uczestnicy tego procesu powinni wykazywać zdolność do rozumienia innych i porozumienia. Udział w mediacji skutkuje zmianą w interpretacji sytuacji, która dokonuje się poprzez poszerzanie zasobu informacji uczestników, rozwój ich motywacji, przeobrażanie emocji, burzenie stereotypów myślenia oraz zwiększanie refleksyjności i krytycyzmu. W trakcie mediacji uczestnicy podejmują decyzje dotyczące ich życia, biorąc na siebie odpowiedzialność za podjęte zobowiązania, zdolność ich wypełnienia oraz przyszłe efekty swoich ustaleń i związanych z nimi działań.

Alicja Kargulowa wskazuje na istnienie wielu elementów wspólnych mediacji i poradnictwa. W pozycji *Z podstaw poradnictwa. Zeszyt 1* autorka pisze o mediacji jako pomocy w negocjacjach prowadzonych przez strony sporu w celu dojścia do porozumienia, a nawet pojednania:

Ostatnio w pomocy prawnej bardzo ważną rolę przypisuje się [...] działaniom negocjacyjnym i mediacyjnym, które mają na celu doprowadzenie do „ułożenia się stron” pozostających w sytuacji konfliktu i przyjęcie przez nie rozwiązań obustronnie korzystnych<sup>3</sup>.

Negocjacje skonfliktowanych stron mają na celu rozwiązanie bieżących problemów w relacjach w związku z konkretną sprawą<sup>4</sup>. Alicja Kargulowa wskazuje, że: „Strony negocjują, czyli wspólnie wyjaśniają, przedstawiają poglądy, zawierają układy przy pomocy mediatora”<sup>5</sup>. Również Bożena Wojtasik opisuje działania mediacyjne jako jedną z możliwych form poradnictwa, które powinno dostosowywać swoje działania do sytuacji klienta i proponować adekwatne formy pracy i rozwiązywania życiowych problemów<sup>6</sup>. Bożena Wojtasik zwraca uwagę, że analizując literaturę podejmującą problematykę poradnictwa, dostrzegamy, że badacze rozumieją i opisują sytuację poradniczą dwojako – jako działanie komunikacyjne o charakterze edukacyjnym czy terapeutycznym, w którym pomoc polega na udzielaniu „porad”, „instrukcji”, „informacji”, „konsultacji” lub też jako rzeczywiste, głębokie przeżycie wspomaganego związane

<sup>3</sup> A. Kargulowa, *Problemy pomocy w perspektywie poradniczej*, [w:] *Z podstaw poradnictwa. Zeszyt 1*, red. A. Kargulowa, AUW No 1878, Wrocław 1996, s. 41 i 42.

<sup>4</sup> Terminy *mediacja* i *negocjacje* nie są używane zamiennie, a rozumiane jako dwie procedury radzenia sobie z konfliktem. W trakcie mediacji skonfliktowane strony negocjują ze sobą w obecności bezstronnego i neutralnego mediatora, próbując zmienić zróżnicowane interesy we wspólny cel. Mediator, pomagając stronom w trakcie mediacji, często przyjmuje rolę nauczyciela negocjacji problemowych.

<sup>5</sup> A. Kargulowa, *Problemy pomocy...*, s. 44.

<sup>6</sup> B. Wojtasik, *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradnictwa*, Wrocław 1994, s. 14.

z jego emocjami, dążeniami i dylematami życiowymi w związku z dokonywaniem wyborów w konkretnej sytuacji społecznej<sup>7</sup>.

Pisząc o mediacji, odnoszę się do szerszego rozumienia sytuacji poradniczej – jako szczególnego przeżycia. Ważne jest dla mnie znaczenie, jakie przypisują mediacji jej uczestnicy, ich doświadczenia oraz emocje związane z uczestnictwem w tej procedurze radzenia sobie w trudnej sytuacji życiowej. Interesuje mnie sytuacja porady przedstawiana jako interakcja międzysobowa<sup>8</sup>. Alicja Kargulowa pokazuje, że zgodnie z tym nurtem poradnictwo widziane jest jako interakcja dwóch lub więcej osób oddziałujących na siebie i modyfikujących nawzajem swoje zachowanie dzięki bezpośredniej komunikacji polegającej na wymianie znaczących symboli werbalnych i niewerbalnych. Taka, mająca charakter interakcji społecznej, pomoc sytuacyjna oparta jest zdaniem autorki na zaufaniu i przebiega w sytuacji otwartej, dopuszczającej „włączanie, wykluczanie, odrzucanie, pomieszanie, zastępowanie tematów komunikacji i zachowań społecznych partnerów oraz może być utrzymywana, rozwijana lub ulec załamaniu”<sup>9</sup>.

Zdaniem A. Kargulowej, rozwiązanie problemu zgodnie z tym nurtem w poradnictwie odbywa się przy współudziale osoby zmagającej się z trudnościami i wspomagającego, który pomaga radzącemu się w modyfikacji jego stosunku do sytuacji, w której się znalazł tak, „aby poczuł się on zmobilizowany do działań aktywnych, pozytywnych, społecznie akceptowanych i okazał się zdecydowany na wprowadzenie zmian w swoim życiu”<sup>10</sup>. Alicja Kargulowa główny sens takiej niepowtarzalnej sytuacji dostrzega właśnie w jej interakcyjnym charakterze, kiedy to następuje spotkanie różnych osobowości radzącego się i udzielającego porady, a przebieg spotkania i jego wynik są trudne do przewidzenia. Kontynuując, autorka zauważa, że wartość i sens poradnictwa widziane w samym tylko stworzeniu sytuacji poradniczej oraz utrzymaniu relacji dostrzegają symboliczni interakcjonisci<sup>11</sup>. Józef Kargul wskazuje, że teoria symbolicznego interakcjonizmu traktuje interakcje międzyludzkie jako podstawę „stawania się” jednostki i społeczeństwa, wywierające wpływ na życie społeczne człowieka, kształtujące życie grup, zbiorowości czy instytucji. Autor podkreśla, że wzajemne oddziaływanie na

---

<sup>7</sup> B. Wojtasik, *Sytuacja poradnicza – między rytuałem interakcyjnym a prawdziwym spotkaniem*, [w:] *Poradnictwo – kontynuacja dyskursu. Podręcznik akademicki*, red. A. Kargulowa, Warszawa 2009, s. 200.

<sup>8</sup> O sytuacji porady widzianej jako interakcja międzysobowa pisze A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa. Odmiany poradnictwa. Podręcznik akademicki*, Warszawa 2007, s. 43-44.

<sup>9</sup> *Ibidem*, s. 47.

<sup>10</sup> *Ibidem*, s. 42.

<sup>11</sup> *Ibidem*, s. 48.

pewno nie jest wynikiem prostych reakcji człowieka na bodźce, ale „[...] odbywa się ono w sferze znaczeń, a nie instynktów czy odruchów”<sup>12</sup>.

## Mediacja jako proces interakcyjny

Charakter postępowania mediacyjnego zakłada aktywny udział twórczych podmiotów sporu w rozwiązywaniu problemu. W procesie mediacji, kiedy dochodzi do konfrontacji skonfliktowanych stron, interakcje polegają na konstruowaniu przez jej uczestników sytuacji zrozumiałej. Ich działania, zmierzające do oczekiwanego przez każdego z partnerów rezultatu, wzajemnie się uzupełniają. Każdy z uczestników interakcji stoi przed tym samym zadaniem. Polega ono na wzięciu pod uwagę przedmiotów w otoczeniu, stworzeniu definicji sytuacji i zaprojektowaniu działania na jej podstawie. Różnice w działaniach podejmowanych przez ludzi zależą od ważności, jaką przyznają przedmiotowi działania oraz znaczeń świata społecznego i koncepcji samego siebie, które stanowią kontekst interakcji. Refleksja jest tutaj zgodna z percepcją sytuacji. To, jak jednostka interpretuje sytuację (istotna lub nie, możliwa do rozwiązania bądź nierozwiązywalna, przez kogo czy co spowodowana) i jak widzi siebie (jako dość silną, bądź słabą), zdecyduje o tym, jak zaprojektuje swoje działanie. Trzeba przy tym dodać, że „jakość” procesów interpretacyjnych zależy od zinternalizowanych norm i wartości. Następuje definiowanie przez podmiot sytuacji i podejmowanie działania.

Droga do porozumienia w trakcie działania komunikacyjnego (również w procesie mediacji) wiedzie przez rozumienie, które jest oparte na indywidualnej – własnej znajomości świata i siebie samego. Rozumienie zawsze coś oznacza i dzięki niemu uzyskujemy wiedzę, która stanowi rodzaj doświadczenia człowieka. Mirosława Nowak-Dziemianowicz w książce *Doświadczenia rodzinne w narracjach. Interpretacja sensów i znaczeń* pisze, że rozumienie dzieje się zawsze i jest obecne w każdym z naszych zachowań. Autorka traktuje rozumienie jako sposób bycia w świecie, odróżniający człowieka od innych i czyniący jego sytuację szczególną, jednostkową, niepowtarzalną. Dlatego postuluje, aby widzieć rzeczywistość społeczną jako świat już zinterpretowany i mający znaczenia będące przedmiotem analizy i opisu, ale też warunkiem podejmowanych przez człowieka działań<sup>13</sup>. Otwarcie na inny niż własny system znaczeń, próba jego zrozumienia i kooperacyjne podejmowanie działań wobec wspólnie uzgodnionych przedmiotów mogą być szansą na rozszerzenie rozumienia, przyrost sensu i w końcu porozumienie.

<sup>12</sup> J. Kargul, *Obszary pozaformalnej i nieformalnej edukacji dorosłych. Przesłanki do budowy teorii edukacji całościowej*, Wrocław 2005, s. 85-86.

<sup>13</sup> M. Nowak-Dziemianowicz, *Doświadczenia rodzinne w narracjach. Interpretacja sensów i znaczeń*, Wrocław 2006, s. 47-49.

Erving Goffman, badając interakcję, interesował się tym, w czym biorą udział ludzie, ujawniając znaczenie wypowiedzi, gestów i zachowań wprowadzanych do sytuacji przez jej uczestników. Omawiając ogólne cechy występu, pisze on:

[...] do podtrzymania doraźnej zgody niezbędna jest odpowiednia doza samokontroli; proponuje się publiczności wyidealizowane wrażenie, wysuwając na pierwszy plan pewne fakty, a ukrywając inne; wykonawca utrzymuje wewnętrzną spójność przedstawienia, dbając bardziej o to, by nie wystąpiły najmniejsze dysonanse, niż byłoby to w oczach publiczności usprawiedliwione przez jasno sformułowany cel występu. Wszystkie te ogólne cechy występu możemy traktować jako działające na jednostkę przymusy interakcji, pod wpływem których przekształca ona swą działalność w występ<sup>14</sup>.

Autor pokazuje, że partnerzy interakcji mogą osiągać swoje cele dzięki dramaturgicznej współpracy, ale mają też do wyboru inne środki: siłę, zdolność przetargową, umiejętność strategicznej manipulacji wrażeniami<sup>15</sup>.

Wspólna definicja sytuacji umożliwi „występ” (*performance*), który E. Goffman widzi jako wszelkie działanie danego uczestnika w konkretnej sytuacji interakcyjnej, mający na celu wywarcie wpływu na innego uczestnika sytuacji. „Widownia”, „publiczność”, „obserwatorzy” lub „współuczestnicy” przyczyniają się do występu danego uczestnika interakcji, uznając jego występ za najważniejszy punkt odniesienia. „Rola” nazywa ustalony wcześniej scenariusz działania, który może być wykorzystywany też przy innych okazjach. „Rola społeczna” jest według E. Goffmana deklaracją praw i obowiązków przypisanych konkretnej pozycji społecznej i „[...] obejmuje jedną lub więcej ról granych przy kolejnych okazjach przez wykonawcę przed publicznością tego samego rodzaju lub przed publicznością złożoną z tych samych osób”<sup>16</sup>.

## **Rola jako koncepcja pełniąca orientującą funkcję w interakcji**

Konstrukt „przyjmowanie ról” (*role-taking*), który ma wielką wagę teoretyczną w symbolicznym interakcjonizmie, został wprowadzony do nauki przez Georga Herberta Meada. Elżbieta Hałas uważa, że koncepcja przyjmowania ról jest „[...] podstawą dialektyki procesów, których aspektami są jaźń, interakcja i społeczeństwo”<sup>17</sup>. Autorka przyznaje, że chociaż koncepcja ta nie jest dość jasna, można wyczytać jej dwa znaczenia. Pierwsze związane jest z przewidywaniem i antycypacją działania partnera. Drugie jest próbą ujrzenia siebie z perspektywy widzenia partnera interakcyjnego<sup>18</sup>.

<sup>14</sup> E. Goffman, *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa 2008, s. 93-94.

<sup>15</sup> *Ibidem*, s. 114-115.

<sup>16</sup> *Ibidem*, s. 45.

<sup>17</sup> E. Hałas, *Interakcjonizm symboliczny*, Warszawa 2012, s. 233.

<sup>18</sup> *Ibidem*, s. 233.

Podobnego zdania jest Grażyna Woroniecka, która pisze, że przyjmowanie roli stanowi „[...] doświadczenie samego siebie jako sensu tworzego przez partnera interakcyjnego”, a koncepcja przyjmowania roli jest oparta na rozumieniu oczekiwań partnera<sup>19</sup>.

Jak podaje E. Hałas, fundamenty interpretacyjnej (interakcyjnej) teorii ról, wraz z próbą określenia związku między osobą i strukturą społeczną, położyli Emil Durkheim, Max Weber i George Simmel. Podwaliną strukturalnej teorii ról stała się wprowadzona przez Ralpa Lintona w latach 30. ubiegłego stulecia definicja roli<sup>20</sup>. Ralph Linton wyjaśniał tradycyjnie pojęcie roli, jako

[...] oznaczenie całościowej sumy wzorów kulturowych wiążących się z określonym statusem. [...] Rola, w tej mierze, w jakiej jednostka reprezentuje jawne zachowanie, stanowi dynamiczny aspekt statusu: to, co jednostka ma robić, by uzasadnić zajmowanie przez siebie określonego statusu<sup>21</sup>.

Elżbieta Hałas zauważa, że interakcyoniści nie odrzucili konwencjonalnej teorii ról, ale zajęli się jej przeformułowaniem i rozwijaniem. Role przestały być elementem systemu społecznego, a stały się „jednostkami poznawczymi, koncepcjami pełniącymi orientującą funkcję w interakcji”<sup>22</sup>, co wiąże się z konstruowaniem i negocjowaniem ról, a nie ich sztywnym narzucaniem jako przypisane przez kulturę. Interakcyoniści podkreślają więc pragmatyczne i twórcze aspekty roli jako koncepcji pełniących orientującą funkcję w interakcji, gdzie obserwowalne konsekwencje działań i odpowiedzi partnerów konstruują rzeczywistość społeczną<sup>23</sup>. Elżbieta Hałas zaznacza, że wśród interakcjonistów nie ma pełnej zgodności w kwestii definicji roli. W ujęciu Sheldona Strykera „rola” to oczekiwania związane z pozycją, której nie rozumie jednak jako elementu zorganizowanej grupy, ale ustaloną kategorię osób<sup>24</sup>.

Ralph H. Turner zaproponował sformułowanie definicji wynikające z powiązania z pozycją, statusem lub wartością, zgodnie z którym

przez role rozumie się zbiór zachowań tworzących znaczącą całość, właściwych osobie zajmującej jakiś status w społeczeństwie (np. lekarz, ojciec), zajmującej nieformalnie jakąś pozycję w stosunkach międzypersonalnych (np. przywódca lub negocjator), albo zbiór zachowań właściwych osobie utożsamionej z jakąś wartością w społeczeństwie (np. uczciwy człowiek lub patriota)<sup>25</sup>.

<sup>19</sup> G. Woroniecka, *Interakcja symboliczna a hermeneutyczna kategoria przedrozumienia*, Warszawa 2003, s. 100-101.

<sup>20</sup> E. Hałas, *op. cit.*, s. 225-226.

<sup>21</sup> R. Linton, *Kulturowe podstawy osobowości*, Warszawa 2000, s. 98, [za:] E. Hałas, *op. cit.*, s. 226.

<sup>22</sup> E. Hałas, *op. cit.*, s. 233.

<sup>23</sup> E. Hałas, *op. cit.*, s. 224, 233.

<sup>24</sup> S. Stryker, *Symbolic Interactionism. A Social Structural Version*, Menlo Park 1980, s. 57, [za:] E. Hałas, *op. cit.*, s. 247.

<sup>25</sup> R.H. Turner, *Role Taking, Role Standpoint, and Reference-Group Behavior*, „American Journal of Sociology” 1956, vol. 61, no 3, s. 316, [za:] E. Hałas, *op. cit.*, s. 246.

Ralph H. Turner nieco zmodyfikował swoje pierwotne sformułowanie definicji roli, proponując wyróżnienie czterech typów ról: podstawowych (związane z płcią, wiekiem oraz przynależnością do klasy społecznej), statusowych (związane z uczestnictwem w grupach i organizacjach), funkcjonalnych ról grupowych (np. doradca, mediator), ról wartościowych (np. bohater). Wspomniane role są konstruowane i przekształcane na podstawie odniesienia do innych ról, ulegając, według autora, tendencji do „różnicowania działań i sentymentów w role”<sup>26</sup>.

Ta tendencja – zdaniem R.H. Turnera – powinna być podstawą do budowania teorii ról. Różnicowanie ról wyjaśnia on zasadami funkcjonalności, reprezentacyjności, utrzymywalności. Różnicowanie opiera się na tych zasadach,

[...] gdy pozwala osiągnąć cel wymagający współpracy przede wszystkim na gruncie zdolności, wiedzy oraz dyspozycji działających. [...] dokonuje się na podstawie podzielanych wartości, symbolizowanych w przedstawieniach zbiorowych. [...] opiera się na różnicach wartościowania zysków i kosztów tworzonej roli<sup>27</sup>.

Ponadto R.H. Turner – jak podaje E. Hałas – pożyczając termin od G.H. Meada i opierając się na kryteriach stanowiska i refleksyjności, wyodrębnił refleksyjne i nie-refleksyjne przyjmowanie roli. Rozróżnienie to jest związane z tym, czy przyjmujący rolę analizuje, jak jest widziany przez partnera. Poza tym przyjmowanie roli partnera może obejmować stanowisko partnera lub nie przyjmować go za własne. Opierając się na tych kryteriach, R.H. Turner stworzył typologię sposobów określania zachowania na podstawie związku między partnerami<sup>28</sup>.

Przyjrzenie się opisanym wyżej twórczym i pragmatycznym aspektom „roli” daje wyobrażenie o ich orientującej funkcji w interakcji oraz konsekwencjach. Niewątpliwie to właśnie działania i odpowiedzi partnerów interakcji będą konstruowały jej przebieg i wpływały na bieg każdego „przedstawienia”.

## Mediacja postrzegana przez pryzmat metafory teatru

Czerpiąc inspirację z Goffmanowskiej metafory teatru, postanowiłam ukazać uczestników mediacji jako aktorów społecznej sceny i zaproponować swoją wersję metafory teatru nałożoną na sytuację mediacji.

<sup>26</sup> *Ibidem*, s. 316-328, [za:] E. Hałas, *op. cit.*, s. 247-249.

<sup>27</sup> R.H. Turner, *Epilogue*, [w:] *Self, Collective Behavior and Society: Essays Honoring the Contributions of Ralph H. Turner*, red. Gerald, M. Platt, C. Gordon, Greenwich 1994, s. 379-387, [za:] E. Hałas, *op. cit.*, s. 249; *idem*, *Role Theory*, [w:] *Handbook of Sociological Theory*, red. J.H. Turner, New York 2001, s. 238-241, [za:] E. Hałas, *op. cit.*, s. 249.

<sup>28</sup> R.H. Turner, *Role Taking, Role Standpoint, and Reference-Group Behavior*, „American Journal of Sociology” 1956, vol. 61, no 3, s. 319, 322, [za:] E. Hałas, *op. cit.*, s. 242-243.

Zanim dojdzie do konfliktu i prób jego rozwiązania, człowiek żyje wśród ludzi, utrzymując relacje społeczne. W trakcie życia niejednokrotnie zdarza się, że nie może on zaspokoić swoich potrzeb, zrealizować interesów, uzyskać jakichś wartości, na których mu zależy. Człowiek w społeczeństwie jest powiązany z niektórymi Innymi pewną zależnością, a to powiązanie sprawia, że ktoś może mu umożliwić bądź uniemożliwić osiągnięcie tego, do czego dąży. Gdy potrzeby ludzi są sprzeczne, zrealizowanie interesów obydwu stron w tym samym czasie często okazuje się niemożliwe. Takie sytuacje konfliktowe sprzyjają powstawaniu na ich tle sporów. Konstruktynne działanie w konflikcie wymaga rozwiniętych umiejętności komunikacyjnych, które pozwalają radzić sobie w tej trudnej sytuacji interpersonalnej. Nie wszyscy umieją poradzić sobie z problemami w jednakowej mierze. Niektórym uda się rozwiązać konflikt, inni skazani są na brak rozwiązania, rozczarowanie, poczucie straty, krzywdy... W niektórych przypadkach dochodzi do złamania norm społecznych i sprawy sądowej, podczas której ludzie szukają potwierdzenia uznania krzywdy czy zadośćuczynienia za wyrządzone krzywdy i szkody. Na wniosek lub za zgodą stron sędzia może dać stronom możliwość porozumienia się poza sądem i skierować sprawę do postępowania mediacyjnego. W trakcie tego postępowania uczestnicy negocjują warunki porozumienia<sup>29</sup>.

Negocjacje zaangażowanych stron interakcji są uznawane przez interakcjonizm symboliczny za podstawowy proces społeczny, w którym negocjowany jest porządek społeczny. Elżbieta Hałas zauważa, że uczestnicy biorą pod uwagę cele, których realizacja jest uzależniona od działania partnera interakcji. Dlatego starają się kontrolować nawzajem swoje zachowanie przez nakłanianie do przyjęcia odpowiedniego znaczenia obiektów i wydarzeń<sup>30</sup>. Strony dążą do osiągnięcia zgodnych definicji sytuacji między innymi przez wypytywanie (*interrogation*), które ma na celu rekonstrukcję faktów i jest idealnym typem negocjowania definicji sytuacji<sup>31</sup>. Autorka przytacza hipotezę sformułowaną przez Joan Emerson, która uważa, że negocjacje zazwyczaj są skierowane na ustalenie i przyjęcie „normalności” sytuacji, a to ze względu na: 1) dwuznaczność zdarzeń, 2) skłonność do podporządkowania się konwencjom porządku społecznego oraz 3) brak zabezpieczenia uczestnika ujawniającego niezwykłość sytuacji przed

---

<sup>29</sup> Mediacja i negocjacje są procedurami rozwiązywania konfliktów. Negocjacje są zamianą różnicowanych interesów stron we wspólny cel i odbywają się pomiędzy zainteresowanymi rozwiązaniem i zaangażowanymi w rozmowy stronami. Mediacja zakłada uczestnictwo bezstronnej i neutralnej osoby trzeciej – mediatora, który wspiera negocjacje stron, a w razie potrzeby pełni funkcję nauczyciela negocjacji problemowych. W obydwu procedurach o rezultacie decydują strony. Negocjacje zapewniają większą kontrolę stron nad procesem. W mediacji mediator wywiera duży wpływ na przebieg rozmów.

<sup>30</sup> E. Hałas, *op. cit.*, s. 218.

<sup>31</sup> *Ibidem*, s. 220.



niekorzystnymi konsekwencjami jego zachowań<sup>32</sup>. Utrzymanie uzgodnionej definicji sytuacji jako „normalnej” będzie zatem sprzyjało niezakłóconej interakcji.

Erving Goffman pisze o procesie mediacji i „doraźnej zgodzie” na wspólną definicję sytuacji, która charakteryzuje się 1) uznaniem tego, czyje i jakie roszczenia będą przez czas trwania mediacji uznawane oraz 2) zgodą na unikanie konfliktu w sprawie definicji sytuacji. Autor wyjaśnia, że interakcja może być celowo zawiązana w celu wyrażenia różnic opinii uczestników, którzy muszą okazywać sobie szacunek oraz osiągnąć zgodę co do stopnia powagi sprawy, tonu głosu czy słownictwa.

Taka parlamentarna czy też akademicka definicja sytuacji może również pojawić się nagle, jako rozsądny sposób przekształcenia poważnego konfliktu opinii w konflikt, który będzie można rozwiązać w sposób możliwy do zaakceptowania przez wszystkich obecnych<sup>33</sup>.

Erving Goffman podkreśla związek między rolą, posiadanymi informacjami i dostępem do określonych stref (sceny, kulisy). Opisując role poboczne, wyróżnia rolę specjalisty-mediatora, który poznaje stanowiska i sekrety obu stron. Mediator ma dostęp za kulisy i poznaje tajemnice widowiska, ale nie ponosi ryzyka związanego z odpowiedzialnością za spektakl. W odróżnieniu od innych uczestników mediator nie musi odkrywać swoich tajemnic. Etyka zawodowa nie pozwala na ujawnianie powierzonych mu sekretów i nakazuje zachowanie dyskrecji<sup>34</sup>.

## Dramaturgia mediacyjnego stołu

Mediacja jest więc sytuacją dramaturgiczną rozgrywającą się we wspólnym dla uczestników czasie. Jest dramatem ofiary i krzywdziciela powiązanych ze sobą toczącym się procesem, a czasem nieustającą zależnością spowodowaną tym samym miejscem zamieszkania czy pracy. Tak jak w dramacie, również tutaj są aktorzy, wspólna scena, widownia i kulisy, a akcja toczy się zgodnie ze scenariuszem. Każdy z aktorów zna swoją rolę, choć nie jest ograniczony precyzyjnymi wskazówkami co do jej odgrywania. W trakcie odgrywania roli aktor może się swobodnie komunikować we właściwy sobie sposób i stosować dowolne środki wyrazu, jednak ze względu na zawężenie tematów rozmowy do kwestii, które mają związek z zaistniałym incydentem, powinien się poruszać w ich obrębie. Czas spektaklu nie jest ograniczony i może trwać dotąd, dokąd wszyscy uczestnicy sytuacji wyrażają na to zgodę.

Procedura mediacji jest ściśle określona. Prologiem procesu są indywidualne rozmowy wstępne, na które mediator zaprasza strony. Mediator przedstawia się, wyklada

<sup>32</sup> J. Emerson, *Nothing Unusual is Happening*, [w:] *Symbolic Interaction. A Reader in Social Psychology*, red. J. Manis, B. Meltzer, Boston 1978, s. 278-279, [za:] E. Hałas, *op. cit.*, s. 221-222.

<sup>33</sup> E. Goffman, *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa 2008, s. 38-39.

<sup>34</sup> *Ibidem*, s. 177, 179, 181.

ideę i podstawowe zasady mediacji w celu uzyskania ich akceptacji i potwierdzenia chęci spotkania z drugą stroną. Każdy z aktorów, przebywając sam na sam z mediatorem, opowiada o tym, co się wydarzyło przed rozpoczęciem akcji i czego oczekuje po rozpoczętym procesie. Rozmowy wstępne sprzyjają refleksji, która zachodzi w procesie indywidualnym. Ofiara i krzywdziciel, dążąc do porozumienia, czy nawet pojednania, zadają sobie samym wiele pytań, na które muszą odpowiedzieć: Kto i co mi zrobił? Co ja zrobiłem? Jak to przeżyłem? Jakie to ma konsekwencje (w krótkiej i długiej perspektywie) dla mnie i innych ważnych w moim życiu osób? Jak radzę sobie z sytuacją skrzywdzenia, stratą (konstruktywnie: oczyszczanie emocji, godzenie się z doświadczeniem, uwalnianie się od doświadczeń urazowych; czy niekonstruktywnie: rozdrapywanie „ran”, bagatelizowanie, wyolbrzymianie)? Co jest w moim interesie? Czy chcę się porozumieć, pojednać? Czy odczuwam potrzebę zmian, rekompensaty, pragnienie przeproszenia, bycia przeproszonym?

Po uzyskaniu zgody na przystąpienie do rozmów wspólnych mediator zaprasza na pierwszą sesję plenarną. Jest to moment nawiązania interakcji. Spotkanie z krzywdzicielem i osobą poszkodowaną rozpoczyna proces społeczny, w którym następuje nawiązanie relacji przy stole mediacyjnym, na wspólnej już dla bohaterów akcji scenie. Sesję rozpoczyna wystąpienie otwierające mediatora i stworzenie reguł proceduralnych, które pełnią funkcję wytycznych do odgrywania ról. Mediator jeszcze raz zwięźle objaśnia rolę mediatora i przebieg mediacji. Uzgadnia z aktorami podstawowe zasady spotkania i określa ramy czasowe. Celem jest zbudowanie klimatu otwartości i wiarygodności (mediator mówi w obecności drugiej strony to, co mówił na indywidualnym spotkaniu wstępnym) oraz określenie warunków i atmosfery sesji mediacyjnych. Następnie każdy z aktorów ma swój występ, w którym przedstawia swoje interpretacje faktów. Aktorzy zakładają maskę ofiary lub oprawcy i wczuwają się w swoją rolę. Zostają przedstawione wersje zdarzeń obu stron. Umożliwia to stronom wypowiedzenie się, zostanie wysłuchanym oraz zebranie podstawowych informacji. Mediator podsumowuje kluczowe dla sprawy zagadnienia – słucha, zapisuje, ustala okoliczności.

Prezentacja dokonana przez aktorów doprowadza do procesu wentylacji, podczas której uczestnicy prezentują niejednokrotnie ostre emocje. Celem tego etapu procesu jest otwarte przedstawienie swoich uczuć frustracji, gniewu oraz osiągnięcia satysfakcji z wysłuchania przez drugą stronę i mediatora. Mediator, poszukując przyczyn i istniejących pierwotnych problemów, ma możliwość dotarcia do prawdziwych interesów stron konfliktu.

Przebieg procesu wentylacji umożliwia obniżenie emocji i konstruktywne rozmowy zaangażowanych stron, które wyjaśniają między sobą zagadnienia i dane. Następuje sformułowanie faktycznych problemów, listy kwestii do przedyskutowania, wypracowanie

wanie satysfakcjonujących obie strony rozwiązań. Rola mediatora sprowadza się do zadawania pytań wyjaśniających, przeformułowywania, parafrazowania, nazywania emocji, stworzenia kwestii merytorycznych i emocjonalnych. Pomaga on aktorom skupić się na przyszłości, poznać i zrozumieć punkt widzenia drugiej strony.

Zarówno ofiara, jak i krzywdziciel mogą poprosić o spotkanie na osobności z mediatorem, które jest formą rozmów za kulisami. Takie spotkanie może zaproponować także mediator, kiedy na przykład jeden z aktorów zaczyna się gubić; aktorzy nie wiedzą, co robić; mediator widzi, że ktoś potrzebuje odreagować emocje; gdy potrzebna jest przerwa; jedna ze stron okazuje się słabsza; gdy ktoś notorycznie nie przestrzega procedury; kiedy stronom „idzie zbyt łatwo” i mediator chce się upewnić, czy tak rzeczywiście jest, czy jest to tylko powierzchowne; by upewnić się co do satysfakcji bohaterów. Mediator pilnuje równego czasu rozmów z każdą ze stron, które mają możliwość wyjawienia mediatorowi poufnych informacji, przedyskutowania nowych opcji, sprecyzowania argumentacji, uświadomienia sobie prawdziwych uczuć i alternatyw w stosunku do negocjowanego porozumienia. Zdarzenia, doświadczenia i wiedza aktorów oraz nastawienia powstałe wcześniej mają wpływ na emocje i przebieg tego pierwszego aktu dramatu. W przejściu do drugiego aktu pomaga podsumowanie tego, co się działo przed rozmowami na osobności. Mediator czyni to, aby móc wrócić do gry po rozmowach za kulisami.

Rozpoczyna się akt drugi. Następuje rozwój akcji. Nawiązana relacja ewoluuje, przyjmując strukturę powiązanych zdarzeń, które kształtują się w trakcie trwania przedstawienia przez stopień zaangażowania aktorów, jakość dialogu z partnerem i wspólnotę (bądź nie) wartości i znaczeń. Wspólny wątek dramatyczny tworzy nową rzeczywistość interpersonalną. Na tym etapie partnerzy poszukują odpowiedzi na pytania postawione w akcie pierwszym – następuje sprawdzanie realności wysuniętych propozycji, które przyjmują postać realistycznych projektów i ofert ugodowych. Rola obliuguje mediatora do zadania pytań o szczegóły, wyjaśnienia niejasności co do realizacji kolejnych punktów ofert, podsumowania deklaracji rozwiązań oraz ustalenia porządku i szczegółów realizacji wszystkich uzgodnień. Ustalanie rozwiązań jest procesem zarówno społecznym, jak i indywidualnym. Moment zawiązania akcji nie przesądza o dalszych losach bohaterów, którzy mogą przyjąć jedną z możliwości zachowania w sytuacji konfliktowej: kooperację – współpracę, kompromis, unikanie, dostosowanie lub rywalizację<sup>35</sup>.

Alicja Kargulowa twierdzi, że przebieg dalszych wydarzeń będzie zdominowany przez „pierwsze wrażenia, jakie wywierają na sobie partnerzy, a także ich ukryte cele

<sup>35</sup> K.W. Thomas, R.H. Killman, *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*, Tuxedo NY: Xicom 1974.

i czasem nie do końca nawet uświadomione programy ich realizacji<sup>36</sup>. Na przyjęte rozwiązania wpłynie więc skłonność do kompromisu, chęć porozumienia, realizacja zadośćuczynień, poczucie przebaczenia, przebaczenie. Brak chęci pojednania się będzie skutkowało uwolnieniem się od krzywdy poprzez rezygnację z relacji z drugą osobą i zerwanie łączącego je powiązania. Chęć pojednania się może spowodować uwolnienie się od krzywdy poprzez pogodzenie się z drugą osobą i budowanie z nią relacji na nowych warunkach.

Akcję kończy epilog, który doprowadza do ostatecznych ustaleń poprzez zgodę bohaterów dramatu na przyjęte rozwiązania. W przypadku pozytywnego rozwiązania powstaje szkic porozumienia, w którym mieszczą się zasady współżycia partnerów na przyszłość lub informacje o tym, na co strony się zgodziły. Tragiczne zakończenie dramatu nie pozostawia nadziei na porozumienie czy pojednanie. Mediator koncentruje uwagę na dramacie interpersonalnym, skupiając się na dialogu, w jaki wchodzi z sobą partnerzy. Wymiar intrapersonalny pozostaje ukryty. Mediator nie udziela porad prawnych ani nie prowadzi terapii – nie koncentruje się na wewnętrznych doznaniach aktorów. To oni decydują o tym, jak długo ma trwać przedstawienie. Mediator jest gościem na scenie. Towarzyszy bohaterom i odgrywa swoją rolę tak długo, jak długo aktorzy chcą grać. W ciągu akcji podąża za nimi, starając się kształtować scenariusz przedstawienia tak, aby akcja zakończyła się porozumieniem bohaterów dramatu.

Wydaje się, że dostrzeżenie pozytywnych aspektów trudnej sytuacji i umiejętność radzenia sobie w konflikcie nabierają istotnego znaczenia zarówno dla losów pojedynczej – bieżącej interakcji międzyludzkiej, jak również dla budowania postawy życiowej człowieka dorosłego w sytuacjach późniejszych. Rafał Morek uznaje, że mediacja poprzez formowanie pożądanых postaw przyczynia się do budowania ładu i pokoju społecznego – zmiany przyszłych postaw oraz relacji z innymi ludźmi – „wzmocnia poczucie odpowiedzialności za własne zachowanie oraz promuje dialog i aktywność”<sup>37</sup>. Podjęcie przez uczestników próby samodzielnego rozwiązania sytuacji konfliktowej stanowi więc niewątpliwą wartość, ponieważ sprzyja kształtowaniu społeczeństwa obywatelskiego, którego członkowie odpowiedzialnie wypracowują rozwiązania dla nich najkorzystniejsze.

Podejmując analizę mediacji w perspektywie symbolicznego interakcjonizmu i eksponując to, jak w tym nurcie podkreśla się indywidualną kreatywność jednostki w świecie znaczeń społecznych, chciałam pokazać odmienny od prezentowanych dotychczas obraz mediacji. Myślę, że pozwoliło to ukazać jej interakcyjny i twórczy charakter,

<sup>36</sup> A. Kargulowa, *Sytuacja poradnicza jako sytuacja dramaturgiczna*, [w:] *Dramaturgia poradnicza*, red. A. Kargulowa, Wrocław 1996, s. 209.

<sup>37</sup> R. Morek, *op. cit.*, s. 18.

a także zwróciło uwagę na inne (niż prawne) aspekty mediacji w sprawach karnych. Przedstawiona wizja mediacji pozwala dostrzec, że spisana przez strony ugoda nie jest jedyną korzyścią ze stosowania tej procedury, która w przeciwieństwie do procesu sądowego koncentruje się nie tylko na faktach, ale także na relacjach i interesach działających i kształtujących przebieg interakcji stron. Być może spojrzenie na przebieg procesu mediacji przez pryzmat metafory teatru może się stać rekomendacją dla praktyki, ukazując możliwości ingerencji mediatora w proces, będąc inspiracją czy służąc uwrażliwieniu i otwarciu na filozofię sprawiedliwości naprawczej.

### MEDIATION IN THE LIGHT OF SYMBOLIC INTERACTIONISM

#### Summary

In this paper the author presents an analysis of mediation in symbolic interactionism perspective, showing how in this trend the creativity of individuals is emphasized in the world of social meanings.

The author shows the common elements of the mediation process and the counselling situation understood as a special experience.

The paper indicates the "role" as a concept of an orientating function in an interaction.

Drawing inspiration from Erving Goffman's metaphor of the theatre, mediation participants are shown as actors of the social stage and an original theatre metaphor, applied to the mediation situation, is proposed.

The author shows the dramaturgy of the mediation table, which constitutes the drama of the victim and the offender linked together by participating in the same process at the same time. Just as in a drama, there are actors, a common stage, an audience and a backstage, and the action happens according to the script.

Demonstrating a different from the presented so far image of mediation helps to show its interactive and creative nature, as well as to draw attention to other-than-legal aspects of mediation in criminal cases. The presented vision of mediation reveals that the settlement written by the parties is not the only benefit of using this procedure, which, in contrast to the court trial, focuses not only on facts but also on relationships and interests of the parties. Looking at the process of mediation through the prism of a metaphor of the theatre may become a recommendation for practice, revealing the possibility of a mediator's interference in the process, serving as inspiration and raising awareness and openness to the philosophy of restorative justice.

**Keywords:** mediation, symbolic interactionism, metaphor of the theatre, restorative justice