

Dorota Czakon, Jerzy Śliwa

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

Malwina Woźniak

Stowarzyszenie „Mosty Porozumienia”

Konflikty i mediacje w pomocy społecznej. Wnioski z badań ogólnopolskich

Conflict and mediation in social welfare. Conclusion of the research.

Abstract: The article includes an overview of empirical research conducted among social workers in Poland. The research concerned the conflicts and mediation in social welfare.

Key words: conflict, mediation, social welfare, research

Uwagi wstępne

Pomoc społeczna w Polsce opiera się na ustawie z dnia 12.03.2004 r.¹. Ma na celu pomoc i wsparcie dla tych osób, które same nie są w stanie zaspokoić swoich podstawowych potrzeb i stworzyć warunków godnego życia. Art. 2 pkt. 1 wymienionej Ustawy, precyzuje tę kwestię następująco: „Pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości”².

Do pomocy społecznej zobligowane są organy administracji rządowej, a także samorządowej, które swoje zadania realizują we współpracy z organizacjami

¹ Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r., Dz.U. z 2009 r., Nr 175, poz. 1362 z późn. zm.

² Art. 2, tamże.

pozarządowymi, różnymi kościołami i związkami wyznaniowymi oraz osobami fizycznymi i prawnymi.

Do zadań pomocy społecznej należy: przyznawanie i wypłacanie świadczeń, praca socjalna, prowadzenie infrastruktury socjalnej, analiza i realizacja potrzeb społecznych, rozwijanie nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb³.

Szeroki wachlarz udzielanej przez państwo pomocy sprawia, że klientami są osoby z różnych warstw społecznych o zróżnicowanych zasobach kulturowych. Część z nich boryka się z różnorodnymi konfliktami o podłożu materialnym, pokoleniowym, egzystencjalnym, nie znajdując w zakresie posiadanych kompetencji komunikacyjnych właściwego rozwiązania dla zaistniałej sytuacji.

Pomocni w takiej sytuacji powinni być pracownicy socjalni, dysponujący odpowiednią wiedzą i kompetencjami społecznymi. To oni poprzez pracę socjalną powinni pomagać osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie, wypełnienia ról społecznych i tworzenie niezbednych w tym zakresie warunków.

Istotną kwestią w pracy socjalnej stają się konflikty rodzinne, obejmujące problematykę alkoholu i stosowania przemocy domowej. Nie mniej istotne są konflikty w placówkach opieki całkownej, placówkach resocjalizacyjnych i socjoterapeutycznych, instytucjach wsparcia dla ofiar przemocy, osób niepełnosprawnych, osób z dysfunkcjami intelektualnymi. No i wreszcie nie można pominąć kontekstu konfliktów wynikających z relacji z trudnym klientem, określanym często „roszczeniowym”, czy wreszcie konfliktów w zespole kadry pomocy społecznej. Powstaje na tym polu przestrzeń, którą z powodzeniem mogą wypełnić specjaliści z zakresu alternatywnych sposobów rozwiązywania konfliktów – tj. mediatorzy działający w strukturach pomocy społecznej. Wskazany zawód zaufania publicznego nie tylko może wpłynąć na wzrost efektywności pracy socjalnej i dysponowania zasobami, ale również zwiększyć zakres niesionej pomocy na rzecz społeczności lokalnej.

Miejscedlamediacjiwpomocyspołecznejdajetakżeustawaowspieraniurodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 9.06.2011 roku. Zgodnie z preambułą funkcjonuje: „dla dobra dzieci, które potrzebują szczególnej ochrony i pomocy ze strony dorosłych, środowiska rodzinnego, atmosfery szczęścia, miłości i zrozumienia, w trosce o ich harmonijny rozwój i przyszłą samodzielność życiową, dla zapewnienia ochrony przysługujących im praw i wolności, dla dobra rodziny, która

³ Art. 15, tamże.

jest podstawową komórką społeczeństwa oraz naturalnym środowiskiem rozwoju, i dobra wszystkich jej członków, a w szczególności dzieci, w przekonaniu, że skuteczna pomoc dla rodziny przeżywającej trudności w opiece nad dziećmi i wychowywaniu dzieci oraz skuteczna ochrona dzieci i pomoc dla nich może być osiągnięta przez współpracę wszystkich osób, instytucji i organizacji pracujących z dziećmi i rodzicami (...)”⁴.

Powyższa ustawa wśród różnych form pracy z rodziną, tj. konsultacji i poradnictwa specjalistycznego, usług dla rodzin z dziećmi, pomocy prawnej wprowadza również terapię i mediację⁵.

Wprowadziła również do pomocy społecznej zawód asystenta rodziny oraz koordynatora rodzinnej pieczy zastępczej. Asystent pracujący w rodzinie biologicznej dziecka napotyka na szereg trudności w relacjach rodzinnych, które doprowadzają do zaburzenia funkcjonowania rodziny, co związane jest z zagrożeniem umieszczenia dzieci poza rodziną. Do zadań asystenta należą w szczególności:

- opracowanie i realizacja planu pracy z rodziną we współpracy z członkami rodziny i w konsultacji z pracownikiem socjalnym, w tym we współpracy koordynatorem rodzinnej pieczy zastępczej – planu skorelowanego z planem pomocy dziecku umieszczonemu w pieczy zastępczej;
- udzielanie pomocy rodzinom w poprawie ich sytuacji życiowej, w tym w zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego;
- udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów socjalnych, psychologicznych, i wychowawczych z dziećmi;
- wspieranie aktywności społecznej rodzin;
- motywowanie członków rodzin do podnoszenia kwalifikacji zawodowych;
- udzielanie pomocy w poszukiwaniu, podejmowaniu i utrzymywaniu pracy zarobkowej;
- motywowanie do udziału w zajęciach grupowych dla rodziców, i mających na celu kształtowanie prawidłowych wzorców rodzicielskich i umiejętności psychospołecznych;
- udzielanie wsparcia dzieciom, w szczególności poprzez udział w zajęciach psychoedukacyjnych;
- podejmowanie działań interwencyjnych i zaradczych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin;

⁴ Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Dz.U. 2011 Nr 149 poz. 887.

⁵ Art. 10, tamże.

- prowadzenie indywidualnych konsultacji wychowawczych dla rodziców i dzieci,
- prowadzenie dokumentacji dotyczącej pracy z rodziną;
- dokonywanie okresowej oceny sytuacji rodziny, nie rzadziej niż co pół roku, i przekazywanie tej oceny podmiotowi;
- monitorowanie funkcjonowania rodziny po zakończeniu pracy z rodziną;
- sporządzanie na wniosek sądu opinii o rodzinie i jej członkach;
- współpraca z jednostkami administracji rządowej i samorządowej, właściwymi organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami i osobami specjalizującymi się w działaniach na rzecz dziecka i rodziny;
- współpraca z zespołem interdyscyplinarnym lub grupą roboczą⁶.

Z kolei do zadań koordynatora rodzinnej pieczy zastępczej należą w szczególności:

- udzielanie pomocy rodzinom zastępczym i prowadzącym rodzinne domy dziecka w realizacji zadań wynikających z pieczy zastępczej;
- przygotowanie – we współpracy z asystentem rodziny i odpowiednio rodziną zastępczą lub prowadzącym rodzinny dom dziecka – planu pomocy dziecku;
- pomoc rodzinom zastępczym oraz prowadzącym rodzinne domy dziecka w nawiązaniu wzajemnego kontaktu;
- zapewnianie rodzinom zastępczym oraz prowadzącym rodzinne domy dziecka dostępu do specjalistycznej pomocy dla dzieci, w tym psychologicznej, reedukacyjnej i rehabilitacyjnej;
- zgłaszanie do ośrodków adopcyjnych informacji o dzieciach z uregulowaną sytuacją prawną, w celu poszukiwania dla nich rodzin przysposabiających;
- udzielanie wsparcia pełnoletnim wychowankom rodzinnych form pieczy zastępczej;
- przedstawianie corocznego sprawozdania z efektów pracy organizatorowi rodzinnej pieczy zastępczej⁷.

W obrębie szeroko rozumianej pomocy społecznej odnajdujemy jeszcze szeregi innych wyspecjalizowanych zawodów niosących pomoc rodzinie, a także operujących w środowiskach niepełnosprawności, wykluczenia społecznego, dyskryminacji, dysfunkcji i profilaktyki, wreszcie przeciwdziałania przemocy

⁶ Art. 15, tamże.

⁷ Art. 77 pkt 3, tamże.

i alkoholizmowi. W każdym z tych zawodów, funkcji i ról społecznych mediacja (jako umiejętność i kompetencja) oferuje wieloaspektowe wsparcie i podnosi efektywność zabiegów służących dobru klientów pomocy społecznej.

W tym obszarze pojawia się więc konkretna – niezagospodarowana – przestrzeń, w którą należy wpisać zawód mediatora pracującego w sektorze pomocy społecznej.

Stowarzyszenie „Mosty Porozumienia” oraz Polski Instytut Mediacji Sp. z o.o., wychodząc naprzeciw istniejącym potrzebom rozwiązywania konfliktów w rozległym obszarze pomocy społecznej, kierując się duchem kultury dialogu społecznego, wskazuje potrzebę rozwiązywania konfliktów poprzez mediację, która daje możliwość wypracowania przez strony konfliktu wspólnego satysfakcjonującego rozwiązania. Regulacje prawne dotyczące mediacji opierają się na przepisach art. 183 1–15 kodeksu postępowania cywilnego⁸.

Jednak budując strategię socjalną czeka nas wiele pracy, bowiem jak wynika z badań przeprowadzonych przez Stowarzyszenie „Mosty Porozumienia” (dzięki wsparciu Ministra Pracy i Polityki Społecznej) wiedza dotycząca konfliktów i ich rozwiązywania, w tym także mediacji wśród pracowników pomocy społecznej, nie jest imponująca.

Podejmując problematykę mediacji w pomocy społecznej należy jednak dostrzec potrzebę:

- kształcenia w zakresie mediacji oraz innych alternatywnych sposobów rozwiązywania konfliktów i problemów społecznych, w tym obejmujących m.in. motywowanie do podjęcia leczenia, przygotowania kontraktu socjalnego lub ukształtowania warunków do korzystania przez rodzinę ze specyficznych form pomocy;
- stworzenie warunków prawnych dla stosowania mediacji.

Obydwie kwestie obejmują szeroki zakres analiz. Kwestie kształcenia zostały zasadniczo uregulowane w standardach kształcenia pracowników socjalnych na różnych poziomach specjalizacji zawodowej, natomiast regulacje prawne dla stosowania mediacji są niewystarczające. Kwestia ta zasługuje na odrębną szeroką refleksję, mając na względzie brak (lub istotne ograniczenie) możliwości korzystania z zaplecza pomocy społecznej dla prowadzenia mediacji, trudności w rozliczaniu mediacji i przeznaczaniu na nie środków ze źródeł pomocy społecznej.

⁸ Rozdział 1. *Mediacja i postępowanie pojednawcze*, Oddział 1 Mediacja, Ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego.

Wiedza na temat konfliktów i mediacji pracowników służb pomocy społecznej

Pomoc społeczna jest takim miejscem, gdzie szczególnie często mamy do czynienia z konfliktami. Nie bez znaczenia jest wobec tego zakres wiedzy, dotyczącej konfliktów, a także sposobów ich rozwiązywania, jaką posiadają pracownicy pomocy społecznej.

Wiedza dotycząca tej sfery wyłania się z ogólnopolskich badań przeprowadzonych wśród pracowników służb społecznych.

Charakterystyka badanych respondentów

Mimo iż pod względem płci i wykształcenia respondenci odpowiadają w przybliżeniu stanowi rzeczywistemu, to jednak ze względu na sposób doboru próby, niniejsze badania nie mają charakteru reprezentatywnego.

Tabela 1. Płeć respondentów

Płeć	Liczność	%
Kobiety	729	92,3
Mężczyźni	61	7,7
Razem	790	100%

Badania własne: „Mosty Porozumienia” oraz Polski Instytut Mediacji Sp. z o. o., 2013 r.

W badaniach uczestniczyło ogółem 790 osób z całej Polski. Zdecydowaną większość badanych stanowiły kobiety (92,3%). Podział respondentów ze względu na płeć odzwierciedla jednak w przybliżeniu stan faktyczny, pomoc społeczna w Polsce jest w dużym stopniu sfeminizowana.

Tabela 2. Wiek respondentów

Wiek	Liczność	%
Do 25 lat	24	3
26–35	280	35,4
36–45	216	27,3
46–55	200	25,3
56 i więcej	70	8,9
Razem	790	100%

Badania własne: „Mosty Porozumienia” oraz Polski Instytut Mediacji Sp. z o.o., 2013 r.

Najliczniejszy przedział stanowią osoby 26–35-letnie, obejmują one ponad 1/3 wszystkich badanych. Ogółem zdecydowaną większość (88%) stanowią osoby w wieku 26–55 lat. Osób najstarszych, ponad 56-letnich jest niespełna 9%, najmniej liczną kategorią są osoby najmłodsze – do 25 lat. Niewielka liczba osób najmłodszych jest zrozumiała w kontekście wykształcenia, które należy zdobyć, przystępując do pracy w pomocy społecznej.

Tabela 3. Wykształcenie respondentów

Wykształcenie	Licznosci	%
Średnie	160	20.3
Wyższe licencjackie	127	16.1
Wyższe magisterskie	498	63.0
Wyższe – stopień naukowy	5	0,6
Razem	790	100%

Badania własne: „Mosty Porozumienia” oraz Polski Instytut Mediacji Sp. z o.o., 2013 r.

Blisko 80% wszystkich badanych legitymuje się wykształceniem wyższym, większość magisterskim, część licencjackim. 1/5 badanych posiada wykształcenie średnie, prawdopodobnie są to osoby pracujące w administracji, bowiem od 1999 roku pracownikiem socjalnym może być wyłącznie osoba, która ma albo wykształcenie kierunkowe, albo dyplom wyższej uczelni o kierunku sprecyzowanym w ustawie o pomocy społecznej, tj. np.: praca socjalna, polityka społeczna, resocjalizacja, socjologia, pedagogika, psychologia lub też inne, pokrewne.

Kolejną cechą społeczno-demograficzną, mającą duże znaczenie w tej specyficznej pracy, jest staż pracy w instytucjach pomocowych.

Tabela 4. Staż pracy w instytucji pomocowej

Staż	Licznosci	%
< 10	351	44,4
10–20 lat	193	24,4
21–30 lat	157	19,9
> 31 lat	89	11,3

Badania własne: „Mosty Porozumienia” oraz Polski Instytut Mediacji Sp. z o.o., 2013 r.

Okazuje się, że najliczniejsza jest kategoria do 10 lat pracy (44,4%), razem z kolejną do 20 lat obejmuje zdecydowaną większość badanych (68,8%). Niespełna 1/3 badanych to osoby pracujące więcej niż 20 lat.

Konflikty w pomocy społecznej

Pracownicy pomocy społecznej pytani o konflikty, z którymi mają do czynienia w pracy, wspominają przede wszystkim o konfliktach, z którymi borykają się podopieczni. Tutaj najczęściej wymieniane są konflikty w rodzinach podopiecznych, a także w środowisku lokalnym.

Konflikty w rodzinach dotyczą najczęściej relacji pomiędzy małżonkami/konkubentami, rzadziej między rodzicami a dziećmi, ale zdarzają się również pomiędzy rodzeństwem i teściami. Powody występowania konfliktów rodzinnych, w opinii pracowników najczęściej dotyczą: spraw finansowych (brak środków do życia, sposób wydawania pieniędzy, sprawy spadkowe), opiekuńczych (opieka nad dziećmi i innymi członkami rodziny); bywają także pochodną patologii w rodzinie (głównie alkoholizmu, przemocy). Konflikty w rodzinie często dotyczą kilku spraw jednocześnie: „kto ma się opiekować mamą, tatą, a kto ma zabrać majątek” (respondent 740).

Spory w środowisku lokalnym: to konflikty z sąsiadami, z pracodawcami, różnymi instytucjami.

Pojawiają się również, jednak zdecydowanie rzadziej, konflikty w relacji pracownik – klient pomocy społecznej. Te konflikty z kolei najczęściej dotyczą świadczeń z pomocy społecznej (nieprzyznania pomocy lub wysokości zasiłków), ale też relacji pomiędzy pracownikami a podopiecznymi. Pracownicy podopiecznym zarzucają głównie „roszczeniowość” i „brak zrozumienia przepisów”, natomiast podopieczni pracownikom głównie – „brak kompetencji” oraz „brak dobrej woli”.

Oto przykładowe wypowiedzi na pytanie o rodzaj konfliktów w miejscu pracy: „roszczenia o nieprzyznanie świadczeń” (respondent 14); „roszczenia klientów w stosunku do pracowników” (respondent 28); „roszczeniowość w związku z przyznanymi świadczeniami” (respondent 63), „niskie kwoty zasiłków”, (respondent 115); „brak cierpliwości w załatwianiu różnych spraw” (respondent 144); „niezadowolenie z otrzymanej pomocy, bunt przeciwko pewnym zasadom” (respondent 164); „niezrozumienie zapisów ustawy ops” (respondent 178); „wrogie nastawienie, niezadowolenie z podjętych działań, złość, niechęć do pracy z innymi w celu znalezienia rozwiązania, które zadowoli obydwie strony” (respondent 228); „konflikt z powodu małych zasiłków” (respondent 243); „konflikt na linii pracownik - klient, związany ze sprzecznymi oczekiwaniami klienta w stosunku do możliwości instytucji lub też oczekiwaniami zbyt wysokimi, ale również z nieumiejętności prowadzenia rozmowy z klientem” (respondent 250);

„wymuszanie racji klienta na pracowniku i zarzucanie mu z tego powodu niekompetencji” (respondent 254); „Często zachowania klientów przybierają formę ataku i polegają jedynie na wyładowaniu złości, tym samym ograniczając szanse na rozwiązanie powstałego problemu” (respondent 272); „na tle zazdrości o wysokość pomocy” (respondent 339); „niezrozumienie przepisów” (respondent 357); „niezrozumienie zasad odpłatności za pobyt w domu pomocy społecznej” (respondent 362); „postawa roszczeniowa, niezadowolenie z otrzymanej pomocy” (respondent 373); „niezadowolenie z przyznanej pomocy, niechęć do rozwiązywania swoich problemów” (respondent 412); „niedotrzymywanie postanowień przez klienta; żądania, wymagania klienta wobec instytucji bez własnego wkładu, czyli wypełnienia wcześniej ustalonych zobowiązań” (respondent 450); „zła interpretacja przepisów” (respondent 451); „konflikty dotyczące wielkości udzielanej pomocy, konflikty wynikające z niewywiązywania się ze zobowiązań” (respondent 499); „konflikt na tle przyznawanej pomocy, ukazywania prób rozwiązywania problemów (czego klienci często nie chcą, uważają, iż najważniejsza jest pomoc finansowa, często nie życzą sobie ingerencji innych osób)” (respondent 520); „wymagania wyższe, nerwowość klienta, żądania” (respondent 603), „dot. wysokości udzielanej przez MOPS pomocy, dot. wymagania przez pracownika socjalnego współpracy” (respondent 604); „roszczeniowa postawa wobec oferowanej pomocy” (respondent 664).

Rola mediacji w pomocy społecznej

Chociaż ogółem zdecydowana większość badanych osób (80,9%) uważa, że mediacja nie jest popularną formą rozwiązywania konfliktów, to jednak pracownicy pomocy społecznej dostrzegają w swojej pracy miejsce na mediację. Zdecydowana większość (81,4%) jest bowiem zdania, że ich klienci potrzebują pomocy mediatora i oni sami byliby skłonni skierować swojego klienta do mediacji (80,3%).

Tabela 5. Rola mediacji w opinii badanych

Czy uważasz, że Twój klient potrzebuje pomocy mediatora?		
Tak	643	81,40%
Nie	147	18,60%
Czy skierowałabyś swojego klienta do mediacji?		
Tak	634	80,30%
Nie	22	2,80%
Trudno powiedzieć	134	17,00%
Czy Twoim zdaniem mediacja jest popularną formą rozwiązywania konfliktów?		
Tak	151	19,10%
Nie	639	80,90%

Badania własne: „Mosty Porozumienia” oraz Polski Instytut Mediacji Sp. z o.o., 2013 r.

Charakter pracy w pomocy społecznej i rodzaj problemów, z jakimi stykają się pracownicy, zmusza ich do brania czynnego udziału w rozwiązywaniu konfliktów u podopiecznych. I chociaż znaczna większość to robi (83%), to jednak prawie połowa uważa, że nie ma po temu odpowiednich kompetencji. Jedynie 13,4% badanych sądzi, że ich kwalifikacje są wystarczające.

Tabela 6. Posiadane kompetencje do rozwiązywania konfliktów

Bezpośredni udział badanych w rozwiązywaniu konfliktów		
Tak	656	83
Nie	134	17
Posiadane kompetencje dotyczące rozwiązywania konfliktów		
Wystarczające	106	13,4
Niewystarczające	378	47,8
Trudno powiedzieć	306	38,7
Razem	790	100

Badania własne: „Mosty Porozumienia” oraz Polski Instytut Mediacji Sp. z o.o., 2013 r.

Brak odpowiedniej wiedzy i kwalifikacji potrzebnych do rozwiązywania konfliktów, wyłania się również z kolejnego, otwartego pytania dotyczącego skutecznych sposobów postępowania w radzeniu sobie z konfliktami wśród klientów. Pomimo iż wiele osób podkreślało konstruktywne dla rozwiązywania konfliktów

sposoby, jak choćby: aktywne słuchanie, wykazanie empatii, rozmowa, wyjaśnianie wątpliwości, opanowanie emocji, umożliwienie przedstawienia racji każdej ze stron konfliktu, to pokaźna ich część skupiła się na zachowaniach nieskutecznych, a nawet mogących doprowadzić do eskalacji konfliktu: „każde” (zachowanie jest dobre) zmierzające do porozumienia (respondent 1); „pozytywne myślenie” (respondent 66); „doprowadzenie do konfrontacji (o ile to możliwe)” (respondent 86); „doradzenie, przedstawienie rozwiązania konfliktu” (respondent 122); „wyciszenie rozmową” (respondent 140); „najlepiej kiedy unikamy sytuacji konfliktowych z klientem” (respondent 162); „unikanie wchodzenia w konflikt” (respondent 228); „podpowiedzi radzenia sobie w trudnych sytuacjach” (respondent 268); „przeczekać, rozmawiać” (respondent 378); „kategoryczne narzucanie swojego zdania, nakazywania itp.” (respondent 399); „wyciszenie klienta” (respondent 460); „nie wtrącać się” (respondent 493); „dyskrejca” (respondent 549); „rozmawiam z dwiema stronami w celu naprowadzenia ich na rozwiązanie konfliktu” (respondent 610); „pewność siebie, szybka reakcja” (respondent 785).

Niektórzy wprost piszą, że nie potrafią radzić sobie w sytuacjach konfliktowych; część badanych, nie wiedząc jak się zachować w takiej sytuacji, odsyła podopiecznych do specjalistów: psychologów, prawników, terapeutów czy mediatorów.

Wnioski z badań

Ze względu na charakter spraw, którymi zajmuje się pomoc społeczna, mediacja jako pewna umiejętność i kompetencja społeczna, jest potrzebna pracownikom.

Pracownicy pomocy społecznej, głównie pracownicy socjalni, ale też asystenci rodziny oraz koordynatorzy rodzinnej pieczy zastępczej biorą czynny udział w rozwiązywaniu konfliktów u podopiecznych/klientów. Jednak, jak wynika z badań, kompetencje ich są w tym względzie niewystarczające.

Chociaż ponad 80% klientów pomocy społecznej potrzebuje pomocy mediatora, i tyleż samo pracowników sektora pomocy skierowałoby sprawę swoich klientów do mediacji, to 40% osób pracujących w sektorze pomocy społecznej twierdzi, że nie wie, jak radzić sobie z konfliktami wśród klientów.

Tylko niespełna co ósmy pracownik pomocy społecznej uważa, że posiada odpowiednie umiejętności i kompetencje do rozwiązywania konfliktów domowych; 47,8% twierdzi, że ich nie ma lub też są one niewystarczające, a 38,8% nie ma pewności, czy je posiada.

Literatura przedmiotu

Mediacja i postępowanie pojednawcze, Rozdział 1 Mediacja, Ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego.

Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej, Dz.U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362.

Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Dz.U. 2011 Nr 149 poz. 887.