



**Joanna KUFEL-ORŁOWSKA**

*Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny<sup>1</sup>*

*Wydział Nauk Społecznych*

*joanna.kufel-orlowska@uph.edu.pl*

*<https://orcid.org/0000-0002-9247-0098>*

*<https://doi.org/10.34739/dsd.2021.02.08>*

---

## BEZPIECZEŃSTWO PRACY MEDIATORA – BADANIA PILOTAŻOWE

---

**ABSTRAKT:** W ostatnich latach wzrosło zainteresowanie funkcjonowaniem zawodu mediatora, w różnych aspektach jego efektywności. Implikuje to potrzebę badań w zakresie wszystkich wymiarów jego pracy. Wiele zostało powiedziane o procedurze mediacji, o sposobach jej prowadzenia, o etyce a nawet pożądanym cechach mediatora, ale nie zbadano dotychczas, czy jego praca jest bezpieczna, a jeśli nie, to co stanowi w niej największe zagrożenie. Praca mediatora wyróżnia się nie tylko określonymi cechami techniczno-organizacyjnymi ale bazuje również na unikalnych kompetencjach, umiejętnościach i wiedzy. Rolą mediatora jest wykonywanie konkretnych zadań, które cechują się wysoką użytecznością społeczną, a jego działalność ukierunkowana jest przede wszystkim na pracę z człowiekiem. Artykuł opisuje specyfikę profesji mediatora i omawia badania pilotażowe przeprowadzone wśród czynnych zawodowo mediatorów w Polsce w zakresie bezpieczeństwa ich pracy, w aspekcie ogólnym i psychologicznym.

**SŁOWA KLUCZOWE:** mediacja, mediator, bezpieczeństwo w pracy, badania pilotażowe

---

## SAFETY OF THE MEDIATOR'S WORK – PILOT STUDIES

**ABSTRACT:** In recent years, there has been a growing interest in the functioning of the mediator profession in various aspects of its effectiveness. This implies the need for research in all dimensions of his work. Much has been said about the mediation procedure, about the ways of conducting it, about ethics and even the desired qualities of a mediator, but it has not yet been examined whether his/her work is safe, and if not, what constitutes the greatest threat in it. The work of a mediator is distinguished not only by specific technical and organizational features, but also based on unique competences, skills and knowledge. The role of the mediator is to perform specific tasks that are characterized by high social usefulness, and his activity is primarily focused on working with people. The article describes the specificity of the mediator's profession and discusses the pilot studies carried out among professionally active mediators in Poland in terms of the safety of their work, in general and psychological aspects.

**KEYWORDS:** mediation, mediator, safety at work, pilot studies

---

<sup>1</sup> Siedlce University of Natural Sciences and Humanities; Poland.

## WPROWADZENIE

Bezpieczeństwo to dynamiczny proces społeczny, „stan dający poczucie pewności i gwarancję jego zachowania oraz szansę na doskonalenie”<sup>2</sup>. Dla jednostki oznacza ono brak ryzyka utraty cennych wartości takich jak życie, zdrowie, praca, uczucia, szacunek, dobra materialne i niematerialne oraz realizację własnych celów i potrzeb. Absolutne bezpieczeństwo jest wartością nieosiągalną i ma zawsze charakter względny<sup>3</sup>. Jeśli ten sposób pojmowania bezpieczeństwa przełożymy na obszar mediacji to aspekty te można odnaleźć w przepisach normujących postępowanie mediacyjne. Mediator koncentrując się na próbie rozwiązania konfliktu, dokonując oceny sytuacji i wskazując stronom ich wspólne dobra stara się zagwarantować bezpieczeństwo w mediacji. Czy jednak gwarantując bezpieczną mediację, gwarantuje swoje własne bezpieczeństwo?

Przedmiotem badań pilotażowych prowadzonych na potrzeby artykułu było poczucie bezpieczeństwa mediatorów w związku z prowadzonymi przez nich mediacjami. Obiektem badań było ich środowisko zawodowe. Celem badawczym było uzyskanie wiedzy w zakresie – po pierwsze, charakteru i skali potencjalnych zagrożeń występujących w pracy mediatorów; po drugie, stanu ich ochrony na gruncie rozwiązań prawnych; po trzecie, czynników wpływających na ich poczucie bezpieczeństwa w związku z przeprowadzanymi mediacjami. W pracy przyjęto hipotezę, że brak predyspozycji i/lub nieodpowiednie przygotowanie do wykonywania zawodu mediatora mogą stanowić zagrożenie dla jego bezpieczeństwa.

## ISTOTA MEDIACJI

Mediacja jako forma rozwiązywania sporów była znana już w czasach antycznych, jednak jej rozwój i formalne uregulowanie przypada dopiero na lata 70. XX wieku<sup>4</sup>. Kolebką rozwoju mediacji są Stany Zjednoczone Ameryki Północnej i Kanada. Tworzono tam wiele różnych programów dotyczących rozwiązywania konfliktów między pokrzywdzonym a sprawcą, pomiędzy osadnikami a ludnością tubylczą czy spraw na drodze mediacji pracowniczych<sup>5</sup>. Do stanów wiodących dziś w prawie mediacyjnym należą Kalifornia, Floryda i Ohio,

---

<sup>2</sup> J. Kaczmarek, W. Łepkowski, B. Zdrodowski, *Słownik terminów z zakresu bezpieczeństwa narodowego*, Akademia Obrony Narodowej, Warszawa 2008, s. 14.

<sup>3</sup> *Ibidem*.

<sup>4</sup> M. Kotowska, *Instytucja mediacji w Polsce na tle problematyki przestępczości nieletnich*, „Studia Prawnoustrojowe”, Nr 11, 2010, s. 267.

<sup>5</sup> W 1975r. w Nowym Jorku powstał Instytut Mediacji i Rozwiązywania Konfliktów. W Filadelfii w 1976 r. zaczęto realizować „Wspólnotowy Program Rozwiązywania Konfliktów”. Inne tworzone instytucje mediacyjne w Stanach Zjednoczonych to: „Rady Sąsiedzkie”, „Sąsiedzkie Ośrodki Sprawiedliwości”, „Rady Wspólnoty”. Na ten wzór w Kanadzie tworzono „Grupy Orzekające”. Patrz: E. Tomczyk, *Historia mediacji na świecie i w Polsce*, Elbląg 2007, s. 6.

a w mniejszym stopniu także Teksas<sup>6</sup>. Również w Anglii dość szybko rozpoczęto stosowanie mediacji w rozwiązywaniu konfliktów, przede wszystkim karnych<sup>7</sup>.

W Polskim systemie prawnym początki regulacji prawnych instytucji mediacji sięgają końca lat 90. XX wieku oraz początków XXI wieku<sup>8 9</sup>. Jej historia zaczyna się od powstania w grudniu 1995 r. Zespołu ds. Wprowadzenia Mediacji w Polsce, który działał przy Stowarzyszeniu Pomocy Osobom Uwięzionym i ich Rodzinom „Patronat”. Współpracował on z zachodnimi ośrodkami, które tworząc Zespół ds. Wprowadzenia Mediacji przekształcił się w Stowarzyszenie Polskie Centrum Mediacji, dając początek propagowaniu idei mediacji w sferze prawa cywilnego oraz doprowadzając do powołania Społecznej Rady do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości. Polskie Centrum Mediacji (PCM) zajmuje się inicjowaniem rozwiązań prawnych niezbędnych dla rozwoju mediacji w Polsce, współpracuje na forum międzynarodowym z mediatorami i osobami zainteresowanymi rozwiązywaniem konfliktów bez przemocy. W 2002 r. PCM opracowało „Kodeks etyki mediatora”, który reguluje podstawowe zasady etyczno-moralne, określa obowiązki, zadania i prawa mediatora<sup>10</sup>.

Mediacja<sup>11</sup> jest jedną z alternatywnych form rozwiązywania konfliktów i sporów, w której neutralna osoba trzecia pomaga dwóm spierającym się stronom albo większej liczby stron w osiągnięciu wzajemnie akceptowalnego rozwiązania ich sprawy<sup>12</sup>. Mediacja ma na celu złagodzenie konfliktu między stronami lub jego pozbycie się i ma za zadanie wypracować rozwiązanie sporu. Jej zadaniem jest zbudowanie neutralnych kontaktów między uczestnikami w przyszłości i wypracowanie satysfakcjonującej dla nich ugody<sup>13</sup>. Skupia się ona na potrzebach i korzyściach stron. W mediacji nie chodzi o to, by wypracować zgodność z obowiązującymi normami, lecz żeby wytworzyć normy właściwe dla danej sytuacji konfliktowej. I to właśnie odróżnia mediację od osądzania<sup>14</sup>.

---

<sup>6</sup> R. Kulms, *Mediacja. Zasadnicze problemy, wpływy amerykańskie*, [w:] Józef Koredczuk, *Alternatywne sposoby rozstrzygania sporów w Polsce, w Niemczech i na Ukrainie*, Wrocław 2013, s. 161.

<sup>7</sup> Trzeba podkreślić, że w Wielkiej Brytanii funkcjonują trzy niezależne systemy mediacyjne – inne w Anglii i Walii, inne w Szkocji i jeszcze inne w Irlandii Północnej. Patrz: M. Romanowska, *Miejsce mediacji wśród ADR w Polsce i w Wielkiej Brytanii*, „Kwartalnik ADR”, Nr 1(9), 2010, s. 106.

<sup>8</sup> M. Skrodzka, A. Zemke-Górecka, *Instytucja mediacji w polskim porządku prawnym – jej rozwój i przyszłość w sporach z zakresu prawa cywilnego*, „Palestra”, Nr 11–12, 2019, s. 263.

<sup>9</sup> Mediacja została wprowadzona przez ustawodawcę początkowo w 1997 r. do Kodeksu karnego i Kodeksu postępowania karnego oraz została uregulowana rozporządzeniami Ministra Sprawiedliwości z 1998 r. i 2001 r. dotyczącymi nieletnich i dorosłych sprawców przestępstw.

<sup>10</sup> E. Tomczyk, *Historia mediacji na świecie i w Polsce*, Elbląg 2007, s. 16–17.

<sup>11</sup> „Przez mediację rozumie się dobrowolny i poufny proces, w którym fachowo przygotowana, niezależna i bezstronna osoba za zgodą stron pomaga im poradzić sobie z konfliktem. Mediacja pozwala jej uczestnikom określić kwestie sporne, zmniejszyć bariery komunikacyjne oraz opracować propozycje rozwiązań” – Definicja za: *Społeczna Rada do Spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości. Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediacyjnego uchwalone przez Radę w dniu 26 czerwca 2006 r.*, [https://ms.gov.pl/Data/Files/\\_public/mediacje/adr1/adr\\_standardy\\_mediacji.rtf](https://ms.gov.pl/Data/Files/_public/mediacje/adr1/adr_standardy_mediacji.rtf) (02.08.2021).

<sup>12</sup> A. Zienkiewicz, *Studium mediacji. Od teorii ku praktyce*, Warszawa 2007, s. 33.

<sup>13</sup> A. Rogozińska, *Praktyczne aspekty zawodu mediatora*, Warszawa 2019, ss. 13–14.

<sup>14</sup> L. Mazur, *Ustawa o zawodzie mediatora – czy jest potrzebna?*, [w:] J. Czapksa, M. Szelań-Dylewski, *Mediacje w prawie*, Kraków 2014, s. 113.

W literaturze wymienia się trzy grupy celów mediacji:

- w wymiarze personalnym (zdobywanie i rozwijanie m.in. zdolności komunikacyjnych, samoświadomości, pewności siebie, umiejętności potrzeby przepraszania i wybaczenia);
- w wymiarze interpersonalnym (m.in. budowanie właściwych relacji pomiędzy stronami, rozwiązanie konfliktu poprzez dojście do porozumienia zadowolającego obie strony, wyeliminowanie przyczyn konfliktu i zagwarantowanie dobrej współpracy obu stron w przyszłości);
- w wymiarze społecznym (m.in. udział społeczeństwa w procesie wymiaru sprawiedliwości, zapewnienie możliwości dokonania wyboru formy rozwiązania sporu przez strony w nich uczestniczące, kształtowanie postaw społecznych)<sup>15</sup>.

Podstawowe zasady, na których oparta jest mediacja, to dobrowolność, akceptowalność, bezstronność, neutralność i poufność.

Dobrowolność, jako naczelną zasadą mediacji, dotyczy zarówno stron, jak i samego mediatora. Strony przystępują do postępowania mediacyjnego na podstawie własnej decyzji, w dobrej wierze tzn. z chęcią rozwiązania konfliktu, a obowiązkiem mediatora jest obligatoryjne poinformowanie uczestniczących w mediacji stron o możliwości odstąpienia od niej na każdym etapie.

Akceptowalność oznacza zgodę stron na osobę mediatora oraz uznanie zasad, które obowiązują podczas trwającego postępowania mediacyjnego<sup>16</sup>.

Bezstronność oznacza, że mediator nie opowiada się po żadnej ze stron konfliktu, a jego zadaniem jest zachęcanie do wyrażania stanowisk i opinii oraz negocjowania elementów ugody, nie zaś sugerowanie sposobu rozwiązania konfliktu.

Neutralność oznacza obowiązek mediatora do pozostania neutralnym wobec sposobu rozstrzygnięcia sporu. Mediator może np. ocenić, czy porozumieniu zawartemu przez strony można nadać klauzulę wykonalności, gdyby strony chciały zatwierdzić ugodę przed sądem.

Poufność oznacza nieudostępnianie przez mediatora informacji dotyczących okoliczności, przebiegu i postanowień postępowania mediacyjnego osobom trzecim. Zasada ta dotyczy również stron mediacji – mogą one przekazać tylko te informacje, które wspólnie uzgodnią. Mediator nie może być świadkiem w czasie postępowania sądowego co do faktów, o których dowiedział się w związku z prowadzeniem mediacji, chyba że strony zwolnią go z obowiązku zachowania tajemnicy mediacji<sup>17</sup>.

Z roku na rok liczba spraw kierowanych do mediacji przez sąd wzrasta<sup>18</sup>, co pokazuje Rys. 1.

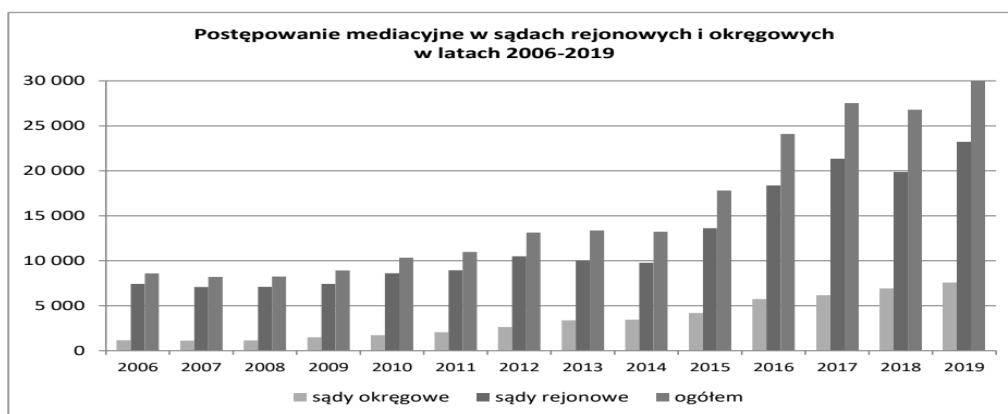
<sup>15</sup> A. Lewicka, E. Grudziwska, *Mediacja sądowa: alternatywna metoda resocjalizacyjna?*, Lublin 2010, s. 70.

<sup>16</sup> Zasady mediacji przedstawia mediator na początku każdego spotkania ze stroną i stronami.

<sup>17</sup> A. Rogozińska, *EUNOMIA. Rozwój zrównoważony jako przedmiot badań*, 2018, 1 (94), ss. 92–93.

<sup>18</sup> Liczba mediacji w 2019 r. była w porównaniu do wcześniejszych bardzo duża, jednak zmiana legislacyjna wprowadzona nowelizacją Kodeksu postępowania cywilnego z 4 lipca 2019 r., obowiązująca w obecnym brzmieniu od 7 listopada 2019 r. (zasada wynikająca z art. 183<sup>5</sup> § 2 k.p.c.: § 1. „Mediator ma prawo do wynagrodzenia i zwrotu wydatków związanych z przeprowadzeniem mediacji, chyba że wyraził zgodę na prowadzenie mediacji bez wynagrodzenia. Wynagrodzenie i zwrot wydatków obciążają strony. § 2.

Należności, o których mowa w § 1, mediator pobiera bezpośrednio od stron. Sąd ustala je i przyznaje mediatorowi tylko wówczas, gdy przynajmniej jedna ze stron skierowanych do mediacji przez sąd była zwolniona od kosztów sądowych w zakresie obejmującym należności mediatora, a pozostałe strony nie wypłaciły mediatorowi tych należności w całości”) doprowadziła do zauważalnego spadku ilości spraw kierowanych do mediacji. Z uwagi na tę zmianę w 2020 r.



**Rysunek 1.** Mierniki ogółem w sądach rejonowych i okręgowych

Źródło: *postepowanie-mediacyjne-w-sr-i-so-w-latach-2006-2019---ix-edycja (1).pdf* (20.08.2021)

Efektywność mediacji można rozpatrywać w dwóch aspektach. Pierwszy to statystyki, które wskazują faktyczny, do niedawna wzrost mediacji. Drugi odnosi się do niej samej – choć może nie zakończyć się ugodą, to na proces sądowy ma pozytywny wpływ<sup>19</sup>. Daje ona osobom uczestniczącym w mediacji poczucie, że nie przegrały, ale same wypracowały zadowalające dla siebie rozwiązanie sprawy. Strony unikają ryzyka przegranego procesu, nie tracą czasu i nie ponoszą dalszych kosztów, co z punktu ekonomicznego jest bardzo korzystne. Świadomość społeczna dotycząca pozytywów, które może przynieść mediacja zwiększa się.

## SPECYFIKA PRACY MEDIATORA

Zawód mediatora wyróżnia się właściwościami techniczno-organizacyjnymi i bazuje na unikalnych kompetencjach, wiedzy i umiejętności. Istnieje dokładna deontologia zawodowa, określająca zasady prowadzenia mediacji, postępowania mediatora, kodeks etyki zawodowej, a sama dbałość o profesjonalizm jest tutaj cechą nadrzędną, wysoce wymaganą przez to środowisko zawodowe<sup>20</sup>. Przepisy dotyczące pracy mediatora i prowadzenia mediacji są umieszczone obecnie w kilku odrębnych aktach prawnych (m.in. Kodeks cywilny, Kodeks postępowania karnego, Kodeks karny wykonawczy, Ustawa o postępowaniu w sprawach nieletnich, odpowiednich rozporządzeniach Ministra Sprawiedliwości)<sup>21</sup>.

Rola mediatora jest związana z wykonywaniem konkretnych zadań charakteryzujących się wysoką użytecznością społeczną<sup>22</sup>, a jego działalność skupiona jest przede wszystkim na pracy z człowiekiem. Zadaniem mediatora jest zarządzanie konfliktem tj. takie moderowanie rozmowy, aby ułatwić jego zrozumienie i rozwiązać go zgodnie z obowiązującym prawem.

liczba mediacji drastycznie spadła, a w literaturze pojawiają się nawet stwierdzenia, że doprowadzi ona do stopniowego zaniku udziału mediacji, która dopiero niedawno przedostała się do świadomości społecznej.

<sup>19</sup> G. A. Skrobotowicz, *Mediacja karna w świetle badań*, Lublin 2017, s. 297.

<sup>20</sup> A. Cybulko, *Mediacja cywilna i rola mediatora w ujęciu psychologii społecznej*, Rozprawa doktorska napisana pod kierunkiem prof. dr hab. Małgorzaty Fuszary, Uniwersytet Warszawski, 2018, s. 164.

<sup>21</sup> Wciąż trwają prace na ustawą regulującą kompleksowo kwestie mediacji.

<sup>22</sup> A. Cybulko, *Mediacja...*, *op.cit.*, s. 164.

Jego obowiązkiem jest skontaktowanie się ze stronami, które mają uczestniczyć w mediacji, przeprowadzenie wstępnych spotkań z nimi, dalej przeprowadzenie właściwego postępowania mediacyjnego, redagowanie wypracowanej ugody, sporządzenie protokołu lub sprawozdania (w zależności od typu mediacji). Czas pracy to przeciętnie 1–2 godziny zegarowe dla jednego spotkania. Miejsce jego przeprowadzenia nie może być miejscem publicznym lub związanym z którąś ze stron. Najczęściej korzysta się z sal w ośrodkach mediacyjnych lub innych, przystosowanych do tego miejscach.

Zawód mediatora wymaga wielu kompetencji i umiejętności wykorzystania ich w praktyce<sup>23</sup>. Niezbędna jest wiedza z zakresu nauk społecznych i umiejętność stosowania technik mediacyjnych. Mediatorzy stale doskonalą swój warsztat pracy, komponują odpowiednie narzędzia, które mogą im pomagać np. poprzez wykorzystywanie flipcharta, przydzielanie osobom uczestniczącym w mediacji zadań do wykonania (np. prośba o pozyskanie dodatkowych informacji lub zastanowienie się nad pewnymi kwestiami do kolejnego spotkania). Zaletą tej pracy jest poznawanie ludzi z różnych środowisk i zdobywanie nowej wiedzy. Najtrudniejsze jednak w mediacji są silne emocje, które jej towarzyszą. Czasem często podczas próby rozwiązania konfliktu może pojawić się napięcie, agresja, bunt, rozpacz. To wszystko może czynić pracę mediatora stresującą i oddziaływać negatywnie na higienę jego zdrowia psychicznego.

## ZARYS BEZPIECZEŃSTWA

Bezpieczeństwo stanowi jedną z najbardziej istotnych wartości dla człowieka, zajmuje znaczącą pozycję wśród tzw. dóbr uniwersalnych<sup>24</sup>. Jest zarówno zjawiskiem społecznym, politycznym, ekonomicznym, kulturowym, prawnym, ekologicznym, militarnym, jak i czynnikiem jednostkowo-egzystencjalnym<sup>25</sup>. Wymaga kompleksowego podejścia i integruje wiele aspektów rzeczywistości społecznej, z których każdy jest ważny zarówno dla jednostki, jak i społeczeństwa jako całości<sup>26</sup>.

Bezpieczeństwo jednostki to taka dziedzina jej aktywności, której treścią jest zapewnienie egzystencji i swobody realizacji własnych interesów w środowisku niebezpiecznym, w szczególności poprzez konfrontację wyzwaniami, wykorzystanie szans, minimalizowanie ryzyka oraz umożliwienie zapobiegania wszelkim zagrożeniom<sup>27</sup>. Poczucie bezpieczeństwa to wyraz jednostronnego poglądu jednostki, dotyczący świadomości istnienia zagrożeń<sup>28</sup> i wiedzy

---

<sup>23</sup> J. Książek, M. Grudziecka, *Nowe wyzwania przed mediacją i zawodem mediatora w Polsce*, <https://www.prawo.pl/biznes/nowe-wyzwania-przed-mediacja-i-zawodem-mediatora-w-polsce,440594.html> (15.08.2021).

<sup>24</sup> O. Wasiuta, R. Klepka, R. Kopeć, *Vademecum bezpieczeństwa*, Kraków 2018, s. 67.

<sup>25</sup> J. Szymd, *Poczucie bezpieczeństwa jako wartość społeczna, etyczna i egzystencjalna. Rozważania podstawowe*, „Prawo i Społeczeństwo”, Nr 2 (XIV), 2014, s.11.

<sup>26</sup> O.Y. Zotovaa, L.V. Karapetyan, *Psychological security as the foundation of personal psychological wellbeing (analytical review)*, *Psychology in Russia: State of the Art.*, Volume 11, Issue 2, 2018, s.102.

<sup>27</sup> S. Koziej, *Bezpieczeństwo: istota, podstawowe kategorie i historyczna ewolucja*, „Bezpieczeństwo Narodowe”, Nr 18 (2), 2011, s. 18.

<sup>28</sup> Zagrożenia realne występują w postaci zjawisk określanych mianem kryzysów i konfliktów. Choć pojęcia te są często stosowane zamiennie, w rzeczywistości różnią się one pojęciowo. Kryzys to pewien nietypowy stan wewnętrzny jednostki, spowodowany zarówno wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi czynnikami; może być również

o możliwościach ich zapobiegania<sup>29</sup>. „W literaturze przedmiotu można wyróżnić ponad 600 pojęć i definicji, w zależności od różnych kryteriów (podmiotowe, przedmiotowe, procesualne, przestrzenne, czasowe, według sposobu zorganizowania) dotyczących bezpieczeństwa”<sup>30</sup>. Różnorodność definicji tego pojęcia wynika z faktu wykorzystywania jej w wielu naukach, ich dyscyplinach i subdyscyplinach<sup>31</sup>.

Status bezpieczeństwa ludzi w społeczeństwie zależy bezpośrednio od procesów zachodzących w społeczeństwie jako całości, a jego pragnienie i potrzeba działają jako silne stymulatory zmian społecznych. Z jednej strony bezpieczeństwo jednostki jest wynikiem efektywnego otoczenia politycznego, gospodarczego, społecznego i kulturowego, z drugiej jest połączeniem bezpieczeństwa poszczególnych ludzi. Należy przy tym pamiętać, że percepcja ludzi i ocena tego stanu są procesami psychologicznymi.

Bezpieczeństwo jako zjawisko ze sfery wartości ludzkich podlega w czasie ciągłym zmianom zarówno w wymiarze pojedynczych osób, jak i całych zbiorowości narodu, państwa, cywilizacji.

## BEZPIECZEŃSTWO PRACY

Problematyka bezpieczeństwa w pracy to problem możliwości poniesienia szkody w wyniku działania różnych przyczyn<sup>32</sup>. Można ją rozpatrywać w aspekcie ogólnym i psychologicznym.

Bezpieczeństwo psychologiczne definiuje się jako „poczucie zdolności do pokazania i wykorzystania siebie bez obawy przed negatywnymi konsekwencjami dla własnego statusu lub kariery”<sup>33</sup>. To stan jednostki, w którym może ona zaspokoić swoje podstawowe potrzeby samozachowawcze i dostrzegać własne schronienie w społeczeństwie<sup>34</sup>. To stan wewnętrznego spokoju, pewności siebie, pozytywnego nastawienia, zaufania, subiektywnego samopoczucia, otwartości i relaksu. Odzwierciedla on przecucie ryzyka lub niebezpieczeństwa, które może lub nie może się wydarzyć, oraz możliwości zarządzania sytuacją<sup>35</sup>. Warunki psychologiczne wiążą się z postrzeganiem elementów pracy, które tworzą motywację do niej.

---

efektem działania zdarzeń losowych np. wypadku, klęski żywiołowej. Konflikt natomiast to szczególny typ relacji jednego podmiotu z drugim.

<sup>29</sup> W. Zubrzycki, *Poznawcze aspekty zagrożeń*, [w:] A. Czupryński, B. Wiśniewski, J. Zboina (red.) *Bezpieczeństwo. Teoria–Badania–Praktyka*, Józefów 2015, s. 25.

<sup>30</sup> A. Wawrzusiszyn, *Teoretyczne aspekty bezpieczeństwa*, Kętrzyn 2010, s. 50, [http://realia.tg.com.pl/pdf/3\\_2010/04\\_03\\_2010.pdf](http://realia.tg.com.pl/pdf/3_2010/04_03_2010.pdf) (02.08.2021).

<sup>31</sup> M. Kozub, *Strategiczne środowisko bezpieczeństwa*, [w:] A. Brzozowski, M. Kozub, R. Niedźwiecki (red.), *Wprowadzenie do strategii bezpieczeństwa*, Łódź 2010, s. 93.

<sup>32</sup> W.W. Lowrance, *Of acceptable risk*. Los Altos-California Kaufman, 1976; W.D. Rowe, Kaufman; Rowe, *An anatomy of risk*, New York: Wiley, 1977, [w:] E.F. Griffiths (red.), *Dealing with risk*, Menchester: The planning University Press, ss. 1 i nast.

<sup>33</sup> W.A. Kahn, *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*, “Academy of Management Journal” Nr 33, 1990, s.708.

<sup>34</sup> Zotova, O.Yu. (2011). *Bezопасnost' lichnosti kak social'no-psihologicheskij fenomen [Personality Security as a Socio-psychological Phenomenon]*, Yekaterinburg: Liberal Arts UniversityUniversity for Humanities.

<sup>35</sup> Z. H.Cong, An, L., *Developing of Security Questionnaire and its Reliability and Validity*, Chinese Mental Health Journal, 2004, Nr 18, ss. 97–99.

Bezpieczeństwo pracy w ogóle odnieść można do dwóch kwestii: obciążenia pracą i wypalenia zawodowego. Obciążenie pracą oznacza całokształt stymulacji środowiska pracy na pracownika, indywidualnie i subiektywnie odczuwany wysiłek umysłowy (obciążenie psychiczne) oraz wysiłek fizyczny (obciążenie fizyczne)<sup>36</sup>. W każdym zadaniu realizowanym w związku z wykonywaną pracą tkwią pewne ewentualnie szkodliwe dla człowieka czynniki, które uaktywniają się w różnych sytuacjach i wówczas przesądzają o biopsychicznym koszcie pracy. Przeciążenie pracą można podzielić na ilościowe i jakościowe. Kryterium podziału przy pierwszym z nich są jej wskaźniki liczebne, a więc sytuacja, w której pracy jest za dużo. Jakościowe przeciążenie pracą bierze pod uwagę kryterium jej obiektywnych parametrów pod kątem indywidualnych cech człowieka, a więc gdy praca jest zbyt trudna albo sobie z nią nie radzimy. W przeciwieństwie do ilościowego kryterium, jakościowe ma bardziej charakter subiektywny i zależy od cech osobowych jednostki wykonującej pracę.

Mediator może być obciążony pracą zarówno w aspekcie ilościowym, jak i jakościowym. Może być jej za dużo, np. gdy mediatorzy łączą tę profesję z innym wykonywanym zawodem, który daje stałe dochody. Natomiast z uwagi na emocje, które towarzyszą mediacjom, przy braku odpowiednich cech indywidualnych jednostki, mediator może uznać, że nie radzi sobie z tą pracą.

Wypalenie zawodowe jest ważnym, pojawiającym się ryzykiem wpływającym na perspektywę kariery i stanowi wyzwanie dla higieny pracy. Jest ono kompleksową manifestacją emocjonalnego wyczerpania, obniżonych osiągnięć osobistych i depersonalizacji. W literaturze definiuje się je jako „zespół objawów pojawiających się u osób wykonujących zawody, w których bliski kontakt interpersonalny, pełen zaangażowania, i cechy osobowości profesjonalisty stanowią podstawowe instrumenty czynności zawodowych decydujące o poziomie wykonywania zawodu o sukcesach i niepowodzeniach zawodowych”<sup>37</sup>. Poczucie wyczerpania emocjonalnego może nastąpić, jeżeli jednostka ma skłonność do silnego i głębokiego przeżywania problemów innych ludzi, a brak możliwości pomocy im powoduje obwinianie się i tym samym zniechęcenie, złość lub chroniczne zmęczenie<sup>38</sup>.

Wypalenie zawodowe „rozwija się głównie w tych zawodach, w których wykonywanie obowiązków wiąże się z emocjonalnym zaangażowaniem w sprawy innych ludzi”<sup>39</sup>. A więc najbardziej zagrożone są osoby wykonujące profesje uchodzące za społecznie użyteczne, a zawód mediatora jest za taką właśnie uznawany. Tego rodzaju praca obwarowana jest często pewnymi przepisami prawa lub/i przepisami wewnątrzinstytucjonalnymi i wiąże się ze

---

<sup>36</sup> M. Krause, M. Profaska, *Aktualne wytyczne oceny ryzyka zawodowego dla obciążenia pracą fizyczną*, „Systemy Wspomagania w Inżynierii Produkcji” (2)2012, s. 102.

<sup>37</sup> H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie*, Warszawa 2009, s. 84.

<sup>38</sup> B. Hołyst, *Zagrożenia ład społeczny:1*, Warszawa 2013, s. 449.

<sup>39</sup> E. Bliska, *Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego*, Niebieska Linia, Nr 4 (33), 2004.



świadomością przestrzegania tych regulacji jak np. zachowanie tajemnicy służbowej, a to stanowi dodatkowy czynnik obciążający pracownika<sup>40</sup>.

Najczęstszą przyczyną pojawienia się wypalenia zawodowego jest stres, który może wywoływać albo utrzymywać ten proces, ale nie jest z nim tożsamy, co niestety jest mylone w literaturze przedmiotu<sup>41</sup>.

Wśród czynników zewnętrznych (organizacyjnych) wywołujących stres do najważniejszych zaliczyć można:

- gorsze standardy pracy niż oczekiwane;
- niższe wynagrodzenie lub niewystarczająca gratyfikacja za wykonanie pracy;
- brak możliwości awansu lub utrudniona możliwość uzyskania go;
- presja terminów, presja wyników i efektów pracy, presja standardów administracyjnych;
- konflikty interpersonalne w pracy, brak współpracy, rywalizacja, przemoc psychiczna, agresja werbalna, mobbing, niepożądane relacje z przełożonymi (np. konflikty, nadmierny dystans, brak dystansu);
- obciążający profil (sytuacji, osobowości) klienta bezpośredniego (np. osoby bezrobotne, niepełnosprawne i/lub chore psychicznie, nieporadne życiowo, sprawcy i/lub ofiary przemocy, uzależnieni od substancji psychoaktywnych, i in.).

Wśród czynników wewnętrznych (indywidualnych) wywołujących stres do najważniejszych zaliczyć można:

- nieumiejętność radzenia sobie ze stresem, np. unikanie sytuacji trudnych;
- zła organizacja czasu pracy, niskie poczucie skuteczności zaradczej;
- niedostateczne kompetencje zawodowe, bierność, zależność;
- wybór zawodu z przypadku;
- nieumiejętność dostosowania do zmieniających się warunków;
- zły stan zdrowia;
- słaba kondycja emocjonalna (nadwrażliwość, brak empatii);
- brak konsekwencji działania;
- problemy w życiu osobistym;
- pracoholizm, silna motywacja do pracy;
- nieumiejętność dostosowania do zmieniających się warunków;
- nieumiejętność komunikacji;
- niska samoocena, niepewność;
- obniżona motywacja, poczucie braku sensu działania<sup>42</sup>.

---

<sup>40</sup> I. Fajfer-Kruczek, *Determinanty procesu wypalenia zawodowego w zawodach społecznego zaufania*, [w:] I. Fajfer-Kruczek (red.), *Zjawisko wypalenia zawodowego w profesjach społecznego zaufania*, Cieszyn 2010, s.14.

<sup>41</sup> M.K. Grzegorzewska M. K., *Stres w zawodzie nauczyciela. Specyfika, uwarunkowania i następstwa*, Kraków 2006, s. 51.

<sup>42</sup> I. Fajfer-Kruczek, *Determinanty...*, *op.cit.*, ss. 19-20.

Kluczowym wymiarem napięcia związanego z wypaleniem jest wyczerpanie emocjonalne. Obejmuje ono wyczerpywanie zasobów osobistych wraz z poczuciem, że nie jest się już w stanie niczego zapewnić. Determinanty emocjonalnego wyczerpania odzwierciedlają wymagania, jakie organizacje i jednostki nakładają na pracowników. Innymi słowy, emocjonalne wyczerpanie jest mało prawdopodobne, gdy ludzie mają wystarczające zasoby, aby poradzić sobie z codziennymi wymaganiami w pracy.

Wypalenie zawodowe w pracy mediatora jest dość często podkreślane, zwłaszcza w kontekście specyfiki tego zawodu, który związany jest z dużym napięciem i łagodzeniem silnych emocji. Stanowi ono dla mediatorów największe zagrożenie w ich pracy. Trzeba nauczyć się nie myśleć o prowadzonych spotkaniach, nie utożsamiać się z problemami innych osób i nie przyjmować na siebie ich emocji. Jest to trudne i wymaga albo odpowiednich cech osobowości, albo umiejętności radzenia sobie z sytuacjami stresowymi. Mediator może mieć poczucie, że poprowadził mediację źle, że mógł zrobić coś więcej. Strony mediujące również mogą mieć wrażenie, że mediator nie sprawdził się i działał na ich szkodę. Jeszcze do niedawna mediatorzy nie byli prawnie pod tym kątem zabezpieczeni, jak np. osoby wykonujące zawody prawnicze.

Pierwsze na rynku ubezpieczenie dla mediatorów wprowadzono w 2020 r. i objęło ono ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób wykonujących czynności zawodowe mediatora za szkody wyrządzone przez niego osobom trzecim w związku z wykonywaniem tych czynności<sup>43</sup>. Ubezpieczenie to chroni przed roszczeniami oraz pokrywa koszty ochrony prawnej i udział w postępowaniach skierowanych przeciwko mediatorom w związku z podejmowanymi przez nich decyzjami lub zarzucanymi błędami dotyczącymi wykonywania czynności mediacyjnych<sup>44</sup>. Na chwilę obecną trudno ocenić, czy posiadanie takiego ubezpieczenia zmieni poczucie bezpieczeństwa tej grupy zawodowej.

---

<sup>43</sup> Zakres ubezpieczenia OC mediatora obejmuje m.in. szkody: „polegające na wystąpieniu czystych strat finansowych wyrządzonych przez Ubezpieczonego osobom trzecim w następstwie wykonywania czynności zawodowych, nieumiejętności komunikacji; (2) wynikające z odpowiedzialności cywilnej deliktowej i kontraktowej Ubezpieczonego; (3) polegające na wystąpieniu czystych strat finansowych wyrządzonych przez Ubezpieczonego osobom trzecim w następstwie wykonywania czynności zawodowych; (4) powstałe w wyniku rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego; (5) szkody w rzeczach ruchomych, znajdujących się w pieczy, pod dozorem lub kontrolą osób objętych ubezpieczeniem z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność w ramach niniejszej klauzuli ograniczona jest wyłącznie do szkód w dokumentach [...] (6) szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone osobom trzecim przez osoby objęte ubezpieczeniem; (7) szkody wynikające z naruszenia tajemnicy mediacji, informacji poufnych; (8) szkody wynikające z naruszenia dóbr osobistych osób trzecich, [...] (9) szkody wynikające z przekroczenia terminów; (10) szkody wynikające z naruszenia przepisów dotyczących ochrony danych osobowych; (11) szkody wynikające z przewlekłego prowadzenia mediacji”. Ochroną ubezpieczeniową objęta jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego z tytułu szkód powstałych na terytorium RP, powodujących roszczenia, dla których właściwy jest polski sąd i polskie prawo. <https://www.pracowniadialogu.org/oc-dla-mediatora/> (22.09.2021).

<sup>44</sup> <https://pwskonstanta.pl/aktualnosci-pws/oc-mediatora-ubezpiecz-sie-mediuj-spokojnie/> (15.08.2021).

## BADANIA PILOTAŻOWE

Indagacje dotyczące bezpieczeństwa pracy wykonywanej przez mediatorów zostały przeprowadzone w formie badania pilotażowego. Badanie pilotażowe<sup>45</sup> (zwane również eksperymentem pilotażowym) jest rodzajem badania wstępnego i ma na celu zweryfikowanie, nawet kilkukrotne, procedury planowania indagacji, przede wszystkim przetestowanie, ulepszenie i ocenę narzędzia, które będzie wykorzystane w badaniu zasadniczym np. pytań w sondażu<sup>46</sup>. Pilotaż to mały eksperyment mający na celu przetestowanie i zebranie informacji przed większym badaniem w celu poprawy jego jakości i wydajności. Może on ujawnić błędy i niedociągnięcia w projekcie proponowanego eksperymentu lub procedury, które można następnie rozwiązać, zanim czas i zasoby zostaną wydatkowane na badania na dużą skalę. Dobra strategia badawcza wymaga starannego planowania, a badania pilotażowe są często częścią tej strategii.

Kwestionariusze nie mają gotowych pytań, trzeba je kształtować, przystosowywać i ulepszać w wyniku kolejnych nieudanych próbnych zastosowań. Każdy sondaż nasuwa właściwe sobie problemy, a pilotaż ma za zadanie pomóc nie tylko w formułowaniu pytań, lecz także w takich kwestiach jak np. ułożenie listu przewodniego lub uporządkowanie kolejności zagadnień<sup>47</sup>.

Badania pilotażowe mogą dotyczyć wielu kwestii logistycznych. W jego ramach można sprawdzić:

- czy instrukcje są zrozumiałe;
- treść ankiety;
- wiarygodność i aktualność wyników;
- wykwalifikowanie badaczy (w zakresie procedur);
- procesy statystyczne i analityczne (w celu określenia ich skuteczności)<sup>48</sup>.

Podstawą przeprowadzanych na potrzeby artykułu indagacji był pilotaż pogłębiony i wywiad kognitywny. Pilotaż konwencjonalny, ze względu na fakt, że realizuje program minimum indagacji i posiada wady, nie był realizowany<sup>49</sup>. W literaturze przedmiotu podkreśla się że: „o pilotażu konwencjonalnym nie można powiedzieć, że jest techniką badawczą, czyli wzorem czynności ujętych w formie dyrektyw mówiących jak realizować badanie. Realizacja badań

---

<sup>45</sup> W literaturze przedmiotu wyróżnia się trzy rodzaje badań wstępnych: badania rekonesansowe (zwane również zwiadem badawczym), badania próbne i właśnie badania pilotażowe (*pre-test*). Indagacje rekonesansowe służą doprecyzowaniu koncepcji badawczej, badania próbne natomiast mają na celu sprawdzenie przyjętego sposobu operacjonalizacji planu badawczego i realizowane są na próbie liczącej zazwyczaj 200–500 osób, stanowiąc miniaturę badań zasadniczych.

<sup>46</sup> A.C. Graesser, Z. Cai Z, M.Max, M.M. Louwerse, F. Daniel, *Question Understanding Aid (QUAID): A Web Facility That Tests Question Comprehensibility*, “The Public Opinion Quartetly” 70(1), 2006, ss. 3–22.

<sup>47</sup> K. Lutyńska, *Wywiad kwestionariuszowy. Przygotowanie i sprawdzanie narzędzia badawczego*, Wrocław, 1984, s. 59.

<sup>48</sup> M.K.Simon, *Dissertation and scholarly research: Recipes for success*, Seattle 2011, s. 159.

<sup>49</sup> W zakresie metod i sposobów zwiększania wartości narzędzia badawczego, badania socjologiczne wskazują następujące techniki pilotażu: pilotaż konwencjonalny, pilotaż pogłębiony, wywiad kognitywny i eksperyment. Na uwagę zasługują również programy komputerowe, które pomagają dokonać analizy pytania pod kątem jego wad np. QUAID (*Question Understanding Aid*). Nie ma w chwili obecnej polskich wersji takich programów.

w tej formie jest jedynie rekonstrukcją praktyki badawczej, nieposiadającej metodologicznego uzasadnienia”<sup>50</sup>.

Istotą pilotażu pogłębionego jest wypróbowanie narzędzia badawczego (w przypadku prezentowanych badań – kwestionariusza), które ma prowadzić do ustalenia: 1) Czy pytania w ankiecie przynoszą zasadnicze odpowiedzi, dostarczając poszukiwanych przez badacza informacji; 2) Czy można być pewnym tego, że uzyskane dane są prawdziwe, a zatem czy odpowiedź jest nie tylko istotna, lecz także trafna. Pozwala on również na rozpoznanie pytań niepoprawnych. Pilotować powinno się każde pytanie i jego rozmieszczenie w sondażu<sup>51</sup>.

Wywiad kognitywny, w porównaniu do zwykłego wywiadu, który skupia się na tworzeniu kodowanych odpowiedzi na pytania, koncentruje się na przedstawieniu procesów nimi wywołanych. Celem jest ujawnienie mechanizmów myślowych związanych z interpretacją pytania i uzyskaniem odpowiedzi<sup>52</sup>.

Istniejące w literaturze przedmiotu koncepcje zakładają, że pilotaż powinien być przeprowadzany na małej, liczącej 20–50 respondentów, nielosowej próbie. Dobór jednostek powinien być celowy, według kryteriów wskazanych przez badacza i dopasowanych do specyfiki każdego projektu. Próba natomiast powinna być reprezentatywna typologicznie<sup>53</sup>.

Badania pilotażowe przeprowadzono na grupie 24 mediatorów. W ankiecie pytano o:

- aspekty pracy mediatora, które najsilniej wpływają na jego bezpieczeństwo;
- rodzaje mediacji, które prowadzi;
- stopień trudności mediacji w zależności od jej rodzaju;
- długość pracy w zawodzie mediatora;
- ilość przeprowadzonych dotychczas mediacji;
- wiek i płeć;

A także o to:

- czy praca mediatora jest pracą bezpieczną;
- czy mediator czuje bezpiecznie w związku z wykonywaną pracą;
- czy zdarzyło się mediatorowi przerwać mediację z powodu niewłaściwego zachowania strony/stron podczas postępowania mediacyjnego, naruszającego poziom jego bezpieczeństwa;
- czy kiedykolwiek mediator był ofiarą ataków agresji ze strony osób, które miały uczestniczyć lub uczestniczyły w postępowaniu mediacyjnym;
- jakie sytuacje lub zdarzenia w pracy mediatora wywołują największy stres;
- jak mediator ocenia poziom ochrony bezpieczeństwa i higieny pracy mediatorów;

<sup>50</sup> A.C. Graesser, Z. Cai, M. Max, M.M. Louwerse, F. Daniel, Question Understanding Aid (QUAID): A Web Facility That Tests Question Comprehensibility, “The Public Opinion Quartetly”, tom 70, nr 1, 2006, ss. 3-22.

<sup>51</sup> A.N. Oppenheim, *Kwestionariusze, wywiady, pomiary postaw*, tłum. S. Amsterdamski, Poznań 2004.

<sup>52</sup> J. Kufel-Orłowska, 2018, *Lęk oraz nieukształtowany i skonkretyzowany strach przed przestępczością a poczucie bezpieczeństwa jednostki – badania pilotażowe*, [w:] *Badania naukowe z zakresu medycyny sądowej i kryminalistyki*, Wydawnictwo Naukowe TYGIEL 2018, ss. 92-101.

<sup>53</sup> K. Grzeszkiewicz-Radulska, *Metody badań pilotażowych*, [w:] A. Kubiak (red.), *Warsztat badawczy- wybrane problemy metodologiczne*, „Acta Universitatis Lodziensis. Foila Sociologica” nr 42, 2012, s.118.

- czy ciągu ostatnich 5 lat mediator brał/a udział w specjalistycznych szkoleniach dotyczących bezpieczeństwa pracy mediatora;
  - czy mediator jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie wykonywania czynności zawodowych mediatora;
  - czy wprowadzenie ubezpieczenia OC dla mediatorów zdaniem badanych zwiększy poziom bezpieczeństwa w związku w wykonywaną pracę;
  - czy mediator jest członkiem Polskiego Centrum Mediacji;
  - czy prowadzi mediacje umowne i związku z tym działalność gospodarczą (PKD 69.10).
- Wyniki przeprowadzonych badań pilotażowych wykazały, że:
- mediatorzy uważają wykonywaną pracę w zawodzie mediatora jako pracę bezpieczną;
  - wśród największych zagrożeń mediatorzy wskazują na brak stałych dochodów, stres, wypalenie zawodowe; są również tacy mediatorzy, którzy nie widzą żadnych zagrożeń;
  - w pracy mediatorów zdarzały się sytuacje przerwania mediacji z powodu zachowania godzącego w ich bezpieczeństwo, jednak częściej mediatorzy wskazywali na ataki agresji ze strony osób w postępowaniu mediacyjnym;
  - największy stres w pracy mediatora wywołują postępowania mediacyjne, w których np. uczestniczą dzieci lub wrogo nastawione strony;
  - bezpieczeństwo i higiena pracy mediatorów jest oceniana pozytywnie;
  - żaden z mediatorów z próby badawczej nie był ubezpieczony od odpowiedzialności OC w związku z wykonywaną pracą i większość mediatorów nie ma zdania co do kwestii, czy posiadanie takiego ubezpieczenia zwiększy ich poczucie bezpieczeństwa;
  - żaden z mediatorów z próby badawczej nigdy nie uczestniczył w szkoleniu w zakresie bezpieczeństwa wykonywanej przez niego pracy.

Przeprowadzone badanie pilotażowe przyniosło rezultaty w postaci dostarczenia informacji o wadliwości części pytań w kwestionariuszu oraz o braku pytań, które są istotne z punktu widzenia badanego tematu.

## PODSUMOWANIE

W badaniach naukowych nie można zakładać, że wiemy, jak postąpią respondenci. Jeśli mamy podejrzenie, że pojawią się wątpliwości co do sondażu, który chcemy przeprowadzić, pilotaż są niezbędny. Analiza wyników takich indagacji musi uwzględniać, że dane uzyskuje się na drodze procesu interrogacji, który dalece odbiega od warunków zastosowania wywiadu w badaniu zasadniczym<sup>54</sup>.

W publikacjach naukowych rzadko można odnaleźć informację o tym, czy pilotaż został przeprowadzony, a jeśli tak, to za pomocą jakich metod i z jakim skutkiem<sup>55</sup>. Dlatego jako

<sup>54</sup> A. Czupryński, *Bezpieczeństwo w ujęciu aksjologicznym*, [w:] *Bezpieczeństwo na lądzie, morzu i w powietrzu w XXI wieku*, Zboina J. (red.), Józefów 2014, s. 11.

<sup>55</sup> S. Presser, M.P. Couper, J.T. Lessler, E. Martin, J. Martin, J.M. Rothgeb, E. Singer, *Methods for Testing and Evaluating Survey Questions*, "Public Opinion Quarterly" 68(1) 2004, ss. 109-130.

niezbędne do przeprowadzenia badań na skalę ogólnopolską dotyczącą bezpieczeństwa pracy mediatorów okazały się przeprowadzone badania pilotażowe.

Efektywność procesu mediacji jest wypadkową wielu czynników składających się na pełnienie funkcji przez mediatora. Mają na nią wpływ doświadczenie, predyspozycje osobiste i odbyte szkolenia pozwalające zdobyć wiedzę zarówno praktyczną, jak i z zakresu znajomości procesu mediacji<sup>56</sup>. Bardzo ważne w tym zakresie jest propagowanie idei kodeksu etyki zawodowej mediatora, jako że takie cechy jak uczciwość, bezstronność, umiejętność przeprowadzenia mediacji zgodnie z zasadą poufności są niezbędnymi elementami, które trzeba wykształcić u mediatorów<sup>57</sup>.

Spotkaniom mediacyjnym towarzyszą silne emocje, które odczuwają strony konfliktu. Dla mediatora, zwłaszcza początkującego, mogą być one przyczyną stresu psychicznego. Dla zapewnienia prawidłowego przebiegu tych spotkań mediator powinien dysponować wiedzą w zakresie rozpoznawania i interpretowania reakcji uczestników znajdujących się w sytuacji konfliktowej oraz być przygotowanym do radzenia sobie ze stresem. Mediator, zwłaszcza w trudnych sytuacjach, powinien, wykorzystując swoje umiejętności i doświadczenie, dać wsparcie stronom mediującym<sup>58</sup>. To potwierdza postawioną na wstępie artykułu hipotezę.

Pracę wykonywaną przez mediatora można uznać za bezpieczną, jeżeli będzie on bardzo dobrze przygotowany do prowadzenia mediacji i posiadał takie cechy osobowości, które pozwolą nie nakładać na siebie ciężaru emocjonalnego, który jest nieodłącznym elementem każdej mediacji.

## BIBLIOGRAFIA

- Binsztok Aleksander. 2013. *Sztuka prowadzenia mediacji i negocjacji. Zagadnienia psychologiczne i komunikacyjne*. Wrocław: Marina.
- Bliska Ewa. 2004. Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego, *Niebieska Linia*, 4 (33).
- Cong Zhong. An Lijuan. 2004. „Developing of Security Questionnaire and its Reliability and Validity”, *Chinese Mental Health Journal* 18 : 97–99.
- Czupryński Andrzej. 2014. Bezpieczeństwo w ujęciu aksjologicznym. W *Bezpieczeństwo na lądzie, morzu i w powietrzu w XXI wieku*, 11–20. Wydawnictwo CNBOP-PIB.
- Cybulko Anna. 2018. *Mediacja cywilna i rola mediatora w ujęciu psychologii społecznej*, Rozprawa doktorska napisana pod kierunkiem prof. dr hab. Małgorzaty Fuszary, Uniwersytet Warszawski.
- Fajfer-Kruczek Ilona. 2010. Determinanty procesu wypalenia zawodowego w zawodach społecznego zaufania. W *Zjawisko wypalenia zawodowego w profesjach społecznego zaufania*, 7–25. Wydawnictwo RMDruk Poland, R. Muller.
- Gierczak Mateusz. 2016. *Mediacja w USA*. W [www.mediatorpowszechny.pl/amerykanske-adr-y/](http://www.mediatorpowszechny.pl/amerykanske-adr-y/)

<sup>56</sup> M. Gierczak, *Mediacja w USA*, <https://www.mediatorpowszechny.pl/amerykanske-adr-y/> (30.10.2021r.)

<sup>57</sup> *Ibidem*.

<sup>58</sup> A. Binsztok, *Sztuka prowadzenia mediacji i negocjacji. Zagadnienia psychologiczne i komunikacyjne*, Wrocław 2013, s. 140.

- Krause Marcin. Profaska Marek. 2012. „Aktualne wytyczne oceny ryzyka zawodowego dla obciążenia pracą fizyczną”. *Systemy Wspomagania w Inżynierii Produkcji* 2(2): 101–111.
- Książek Jerzy. Grudziecka Magdalena. 2019. *Nowe wyzwania przed mediacją i zawodem mediatora w Polsce*. W prawo.pl.
- Graesser Arthur C. Cai Zhigiang, Louwerese Max M. Daniel Frances. 2006. „Question Understanding Aid (QUAID): A Web Facility That Tests Question Comprehensibility”.
- Grzegorzewska Maria Katarzyna. 2006. *Stres w zawodzie nauczyciela. Specyfika, uwarunkowania i następstwa*, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Grzeszkiewicz-Radulska Katarzyna. 2012. „Metody badań pilotażowych. *Acta Universitatis Lodzensis. Foila Sociologica* 42: 113–141.
- Haczkowska Monika. 2020. „Budowanie bezpieczeństwa w mediacji”. *Arbitraż i mediacja* 1: 11–24.
- Hołyst Brunon. 2013. *Zagrożenia ładu społecznego:1*. Warszawa: PWN.
- Kaczmarek Julian. Łepkowski Wojciech. Zdrodowski Bogdan. 2008. *Słownik terminów z zakresu bezpieczeństwa narodowego*. Akademia Obrony Narodowej.
- Kahn William. 1990. „Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work”. *Academy of Management Journal* 33 (4): 692–724.
- Kotowska Monika. 2010. „Instytucja mediacji w Polsce na tle problematyki przestępczości nieletnich”. *Studia Prawnoustrojowe* 11: 267.
- Koziej Stanisław. 2011. „Bezpieczeństwo: istota, podstawowe kategorie i historyczna ewolucja”, *Bezpieczeństwo Narodowe* 18 (2): 18–39.
- Kufel-Orłowska Joanna. 2018. *Lęk oraz nieukształtowany i skonkretyzowany strach przed przestępczością a poczucie bezpieczeństwa jednostki – badania pilotażowe*. W *Badania naukowe z zakresu medycyny sądowej i kryminalistyki*, 92–102. Wydawnictwo Naukowe TYGIEL.
- Kulms Rainer. 2013. *Mediacja. Zasadnicze problemy, wpływy amerykańskie*. W *Alternatywne sposoby rozstrzygnięcia sporów w Polsce, w Niemczech i na Ukrainie*, 161. Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Lewicka Agnieszka. Grudziwska Ewa. 2010. *Mediacja sądowa: alternatywna metoda resocjalizacyjna?* Lublin: UMCS.
- Lowrance William W. 1976. *Of Acceptable Risk*. Los Altos-California Kaufman.
- Lutyńska Krystyna. 1984. *Wywiad kwestionariuszowy. Przygotowanie i sprawdzanie narzędzia badawczego*. Wrocław: Ossolineum.
- Mazur Laura. 2014. *Ustawa o zawodzie mediatora – czy jest potrzebna?* W *Mediacje w prawie*, 111–124. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Ning Alex Li, Hoon Hwee Tan. 2013. “What happens when you trust your supervisor? Mediators of individual performance in trust relationships”. *Journal of Organizational Behavior*, 34(3): 407–425.
- Presser Stanley. Couper Mick P. Lessler Judith T. Martin Elizabeth. Martin Jean. Rothgeb Jennifer M. Singer Eleanor. 2004. “Methods for Testing and Evaluating Survey Questions. *The Public Opinion Quarterly* 68 (1): 109–130.
- Rogozińska Agnieszka. 2019. *Praktyczne aspekty zawodu mediatora*. Warszawa: Difin.
- Romanowska Magdalena. 2010. „Miejsce mediacji wśród ADR w Polsce i w Wielkiej Brytanii”, *Kwartalnik ADR* 1(9): 106.

- Rowe William D. 1977. *An anatomy of risk*. New York: Wiley.
- Simon Marilyn K. 2011. *Dissertation and scholarly research: Recipes for success*. Seattle, WA: Dissertation Success, LLC.
- Sęk Halina. 2009. *Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie*. Warszawa: PWN.
- Skrobotowicz Grzegorz Adam, 2017. *Mediacja karna w świetle badań*, Lublin: KUL.
- Skrodzka Marta. Zemke-Górecka Agnieszka. 2019. „Instytucja mediacji w polskim porządku prawnym – jej rozwój i przyszłość w sporach z zakresu prawa cywilnego”. *Palestra* 11–12: 263.
- Szmyd Jan, 2014, „Poczucie bezpieczeństwa jako wartość społeczna, etyczna i egzystencjalna. Rozważania podstawowe”. *Prawo i Społeczeństwo*, 2 (XIV): 9–19.
- Tomczyk Edward. 2007. *Historia mediacji na świecie i w Polsce*. Elbląskie Centrum Mediacji.
- Wasiuta Olga. Klepka Rafał. Kopec Rafał. 2018. *Vademecum bezpieczeństwa*, Wydawnictwo LIBRON – Filip Lohner.
- Zienkiewicz Adam. 2007. *Od teorii ku praktyce*. Warszawa: Difin.
- Zotovaa Olga Yu. Larisa V. 2018. Karapetyan. Psychological security as the foundation of personal psychological wellbeing (analytical review). *Psychology in Russia: State of the Art.1* (2): s. 100–113.
- Zubrzycki Waldemar. 2015. *Poznawcze aspekty zagrożeń*. W *Bezpieczeństwo. Teoria–Badania–Praktyka*, 25–34. Wydawnictwo CNBOP-PIB.