



**FUNDACJA  
TOGATUS**  
PRO BONO

# INFORMATOR PRAKTYCZNE NARZĘDZIA MEDIACJI – ROZWIĄZANIA WYPRACOWANE WSPÓLNIE



Zadanie finansowane z budżetu państwa w ramach dotacji celowej przekazanej  
Powiatowi Grodzkiemu.



Ministerstwo  
Sprawiedliwości



Powiat Grodzki



**FUNDACJA  
TOGATUS**  
PRO BONO

## MEDIACJA

✓ Mediacja jest jedną z form alternatywnych metod rozwiązywania sporów, znanych pod skrótem ADR (ang. alternative dispute resolution).

✓ Stanowi próbę doprowadzenia do ugodowego, satysfakcjonującego strony rozwiązania sporu na drodze dobrowolnych negocjacji prowadzonych przy udziale osoby trzeciej – neutralnego i bezstronnego mediatora.

✓ Celem mediatora jest usprawnienie, a czasami wręcz umożliwienie przeprowadzenia rzeczowej rozmowy o problemie i dojścia do porozumienia bez angażowania organów sądowych.

✓ Mediacja koncentruje się na potrzebach i interesach uczestników konfliktu, umożliwiając im pełne zrozumienie swoich potrzeb oraz wspólne wypracowanie rozwiązań.



## ROLA MEDIATORA

Mediator nie rozstrzyga sporu ani nie narzuca rozwiązań, których strony w pełni nie akceptują. Mediator wspiera przebieg rozmów, łagodzi powstające napięcia i pomaga w dojściu do porozumienia. W mediacji dopuszczalny jest także brak porozumienia, jeżeli taka będzie wola stron. Dzięki obecności mediatora, strony mogą wypowiedzieć swoje racje w sposób spokojny i przemyślany. Mediator pomaga w zrozumieniu komunikatów stron oraz w zadawaniu pytań, które kierują strony do wewnętrznej analizy sytuacji.

## NARZĘDZIA KOMUNIKACYJNE W MEDIACJI

Podstawowym narzędziem w mediacyjnym „warsztacie” są narzędzia komunikacyjne. Oto niektóre z najważniejszych technik komunikacyjnych wykorzystywanych przez mediatorów:

- Aktywne słuchanie – kluczowe jest, aby mediator słuchał i rozumiał racje obu stron. Aktywne słuchanie polega na dokładnym wsłuchiwaniu się w wypowiedzi uczestników mediacji, co umożliwia przekazanie zrozumianego sensu komunikatu i zadawanie trafnych pytań;
- Zadawanie właściwych pytań – Mediator musi umiejętnie zadawać pytania, które prowadzą strony do głębszej analizy sytuacji. Dobrze sformułowane pytania kierują strony do wewnętrznej refleksji i nie zabierają im poczucia sprawczości;





- **Parafraza** – technika ta wspiera aktywne słuchanie poprzez przeformułowanie odpowiedzi rozmówcy, co wywołuje w nim poczucie bycia wysłuchanym i zrozumianym. Mediator zyskuje zaufanie rozmówcy, a samo parafrazowanie pomaga wykluczać błędy komunikacyjne;
- **Komunikat od siebie** – Mediator przedstawia swoje odczucia wywołane przez zachowanie rozmówcy. Wypowiedź składa się z trzech elementów: określenia odczuć, informacji o zachowaniu rozmówcy oraz wpływu tego zachowania;
- **Technika „zejdź na ziemię”** – Urealnia oczekiwania stron poprzez reagowanie na brak woli ustępstw i przytoczenie praktyki mediacyjnej.

## PRAKTYCZNE TECHNIKI MEDIACJI

Mediacja wykorzystuje wiele technik, aby skutecznie rozwiązywać spory.

Poniżej przedstawiono kilka kluczowych narzędzi:

- **Normalizacja** – polega na przedstawieniu sytuacji jako normalnej i spotykanej w praktyce. Mediator może wskazać, że w podobnych sprawach strony znalazły rozwiązanie;

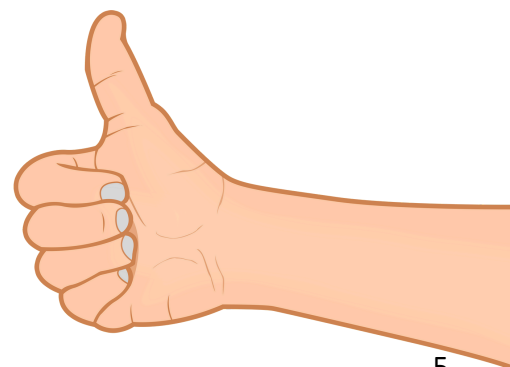




- „Pójście na galerię” – metoda wspomagająca proces mediacyjny, gdy strona potrzebuje czasu na refleksję. Mediator może obserwować sytuację z metapoziomu, co pomaga w formułowaniu pytań i hipotez;
- Porządkowanie wypowiedzi – Mediator pomaga uporządkować chaotyczne wypowiedzi stron, co sprzyja prawidłowemu zrozumieniu przekazu;
- Dialogowe lustro – narzędzie stosowane, gdy strona ocenia zachowania w relacji z drugą stroną. Mediator odzwierciedla wypowiedź i akcentuje istotne elementy.

## **KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z MEDIACJI**

- Skrócenie czasu i zmniejszenie kosztów procesu. Koszty wynagrodzenia mediatora w mediacji pozasądowej są nieporównywalnie mniejsze niżeli koszty sądowe;
- Obniżenie poziomu negatywnych emocji;
- Zmniejszenie stresu związanego z konfliktem i sprawą sądową;
- Umożliwienie stronom kontynuowania relacji po zakończeniu sporu.



Mediacja w stopniu znacznie większym niż pozostałe metody rozwiązywania sporów zapewnia respektowanie autonomii stron. Prawidłowo przebiegający proces mediacji wzbudza w stronach poczucie odpowiedzialności za bieg sprawy. Jest to spowodowane świadomością realnego wpływu na ostateczny kształt porozumienia. Strony zachowują kontrolę nad tym, czy i jak dojdzie do przewyciężenia sporu, unikając jednocześnie ryzyka związanego z nieprzewidywalnością rozstrzygnięcia sądowego.

## CIEKAWOSTKI



Jednym z pierwszych krajów, w których mediacja wprowadzona została w postaci normy prawnej, była Wielka Brytania. W wielu krajach mediacja jest uznawaną i powszechną metodą rozwiązywania sporów między ludźmi. W USA tylko 5 % spraw trafia na wokandę, a pozostałe sprawy są rozwiązywane polubownie.

W latach 2013-2019 liczba skutecznych mediacji wzrosła ponad dwukrotnie, z 3 836 do 8 204.

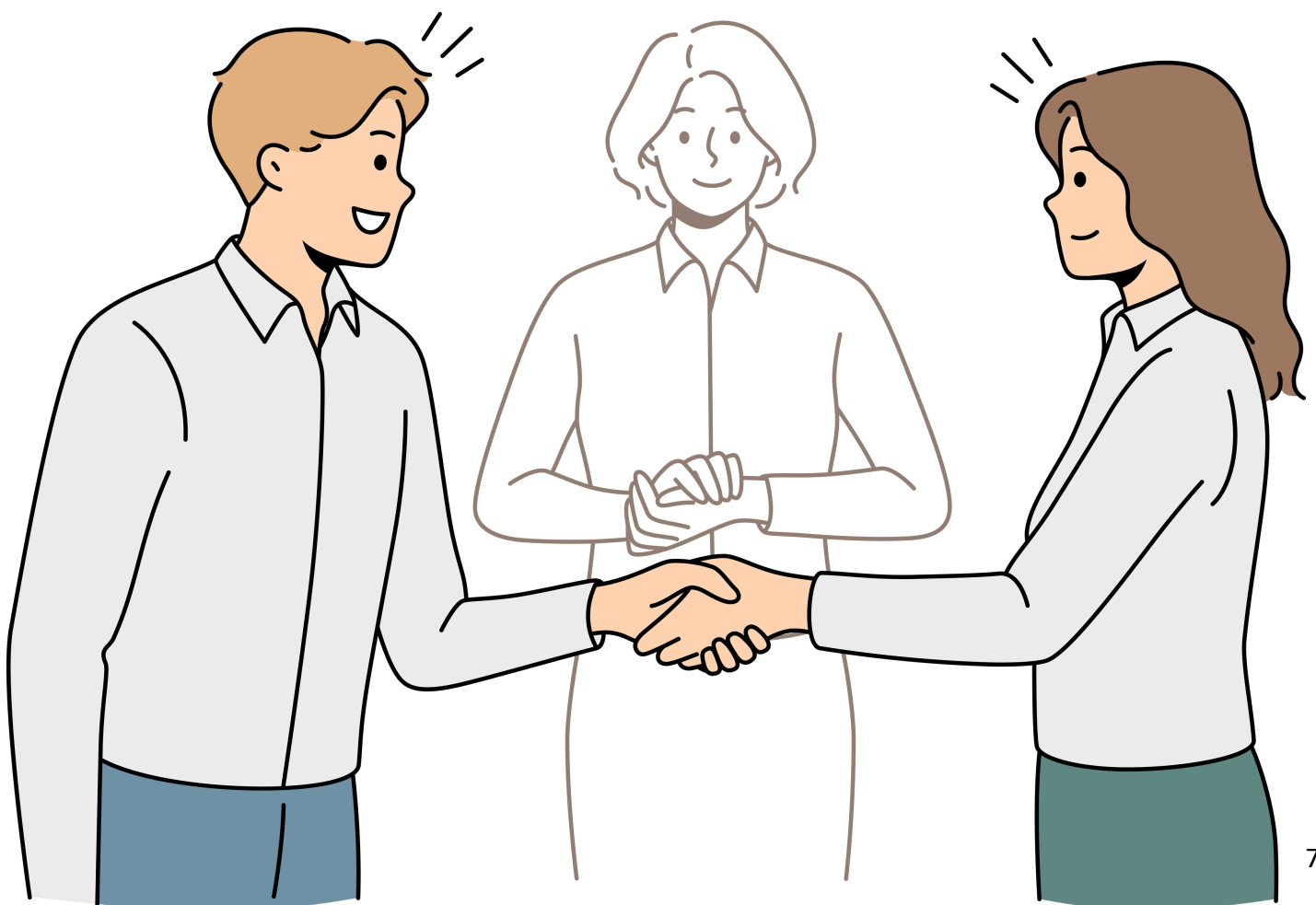
Słowo mediacja pochodzi od greckiego słowa medos, co oznacza „pośredniczący, neutralny, nie przynależny do żadnej ze stron”.

Wskaźnik skuteczności mediacji w 2019 roku wyniósł 26,61%, co stanowi wzrost w porównaniu do roku 2018.

## WNIOSKI

Mediacja jest coraz szerzej wykorzystywaną metodą rozstrzygania sporów, a jej skuteczność rośnie. Narzędzia komunikacyjne i techniki mediacyjne odgrywają kluczową rolę w osiągnięciu porozumienia między stronami. Mediator, poprzez umiejętne stosowanie narzędzi komunikacyjnych, może znacznie ułatwić proces dochodzenia do wspólnych rozwiązań, co jest szczególnie istotne w kontekście rosnącej liczby mediacji.

Zastosowanie mediacji jako alternatywnej metody rozwiązywania sporów przynosi korzyści zarówno stronom konfliktu, jak i systemowi sądowemu, odciążając go i umożliwiając stronom wypracowanie satysfakcjonujących i trwałych rozwiązań.





**NIEODPŁATNE USŁUGI**  
-POMOC PRAWNA  
-PORADY OBYWATELSKIE  
-MEDIACJA

## **NIEODPŁATNA POMOC PRAWNA - NIEODPŁATNE PORADNICTWO OBYWATELSKIE**

Na terenie całej Polski funkcjonuje ponad 1500 punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. Jest to rezultat wejścia w życie ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej.

Z bezpłatnych porad może skorzystać każda osoba, której nie stać na uzyskanie odpłatnej porady i która złoży stosowne oświadczenie.

Prawnicy oraz doradcy **Fundacji Togatus Pro Bono** udzielają bezpłatnych porad prawnych w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej na terenie powiatów, z którymi Fundacja zawarła umowy.

Zapraszamy do zapoznania się z zasadami udzielania bezpłatnej pomocy prawnej lub poradnictwa obywatelskiego.

Sprawdź, jak i gdzie uzyskać darmową poradę   
**[www.fundacja.togatus.pl](http://www.fundacja.togatus.pl)** 

