

# Agnieszka Lewicka-Zelent, Ewa Trojanowska

---

## Możliwość szkolenia mediatorów z wykorzystaniem e-learningu

---

Edukacja - Technika - Informatyka nr 3(25), 269-274

---

2018

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.



AGNIESZKA LEWICKA-ZELEN<sup>1</sup>, EWA TROJANOWSKA<sup>2</sup>

## Możliwość szkolenia mediatorów z wykorzystaniem e-learningu

---

### The Possibility of Training Mediators With the Use of E-learning

<sup>1</sup> Profesor nadzwyczajny doktor habilitowany, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Wydział Pedagogiki i Psychologii, Instytut Pedagogiki, Zakład Pedagogiki Resocjalizacyjnej, Polska

<sup>2</sup> Magister, doktorantka, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Wydział Pedagogiki i Psychologii, Instytut Pedagogiki, Zakład Pedagogiki Resocjalizacyjnej, Polska

#### Streszczenie

E-learning staje się coraz powszechniejszą formą nauczania. Wykorzystują go również uczelnie wyższe w ramach studiów, przeważnie łącząc kształcenie tradycyjne z tym na odległość. Nauczanie zdalne ma zarówno mocne, jak i słabe strony. W wielu obszarach kształcenia może być skutecznie wykorzystywany. Jednym z kluczowych aspektów szkoleń przygotowujących do pełnienia funkcji mediatora jest rozwijanie kompetencji mediacyjnych uczestników. Ten rodzaj kompetencji, podobnie jak kompetencje społeczne, może być rozwijany podczas pracy w grupie. Celem opracowania jest przedstawienie możliwości korzystania z e-learningu w ramach szkoleń oraz studiów podyplomowych przygotowujących do pełnienia funkcji mediatora.

**Słowa kluczowe:** e-learning, mediacja, mediator, studia podyplomowe, szkolenie

#### Abstract

E-learning is becoming a more and more popular form of training. It is also used by universities mainly through combining traditional teaching with e-learning. E-learning has both advantages as well as disadvantages. It is, however, possible to employ this form of training effectively in many areas. One of the key aspects of the training which prepares the attendees to the role of a mediator is to develop their mediation competences. This form of competence, similarly to social competences, can be developed during group work. Hence, the aim of the study is to present the possibilities of using e-learning within the framework of training and post-graduate studies preparing for the profession of a mediator.

**Keywords:** e-learning, mediation, mediator, post-graduate studies, training

---

#### Wstęp

Przemiany cywilizacyjne, w tym technologiczne, powodują konieczność dokonywania zmian nie tylko w treściach kształcenia, ale również w jego formach.

Coraz częściej wykorzystuje się w procesie nauczania e-learning. Dlatego też poniższe rozważania należy rozpocząć od zdefiniowania terminu *edukacja na odległość*.

Nahotko (2006, s. 62) określa nauczanie zdalne jako „technikę szkolenia wykorzystującą wszelkie dostępne media elektroniczne, takie jak Internet, intranet, extranet, łącza satelitarne, dokumenty audio i wideo, telewizję interaktywną”. Kształcenie takie może odbywać się w różnych formach:

- synchronicznej, w której trener i uczeń komunikują się ze sobą w tym samym czasie (np. wideokonferencja),
- indywidualnej, w której tempo i czas pracy uczeń dostosowuje do własnych potrzeb,
- asynchronicznej charakteryzującej się kontaktem trenera z uczniem poza czasem rzeczywistym (np. e-mail).

### **Kształcenie przyszłych mediatorów**

Kształcenie przygotowujące uczestników do pełnienia funkcji pośredników podczas rozwiązywania sytuacji konfliktowych odbywa się najczęściej w formie szkoleń lub studiów podyplomowych. Powinny one spełniać określone warunki, tj. być atrakcyjne dla odbiorców oraz reprezentować wysoki poziom jakości.

Zalewska (2015, s. 107) zwraca uwagę na kilka ważnych elementów decydujących o tym, czy dany kurs e-learningowy można uznać za dobry. Według autorki każdy taki kurs powinien rozpoczynać się sylabusem do zajęć, na podstawie którego uczestnicy mogą zapoznać się z podstawowymi jego celami, założonymi efektami i planowanymi do realizacji treściami opartymi na konkretnej literaturze. Ponadto warto pamiętać, żeby zadbać o atrakcyjność materiałów zamieszczanych na platformie. Oznacza to, że powinny być one przygotowane w postaci różnorodnych aktywności i działać na wszystkie zmysły uczniów. Ważne są także: język użyty w materiałach i logiczne ich rozmieszczenie. Zamieszczenie dodatkowej literatury umożliwi samodzielne uzupełnienie i poszerzenie wiedzy kursanta. Dodatkową innowacją dla użytkowników platformy internetowej może być udział w zajęciach online z innymi ekspertami niż mediator. W przypadku mediacji bardzo często strony w czasie trwania spotkań mediacyjnych korzystają ze wsparcia: prawników, psychologów, terapeutów, pedagogów. Na zakończenie kursu uczestnicy powinni mieć okazję do oceny szkolenia i sposobu prowadzenia zajęć przez trenera.

Jak twierdzi autorka, w Polsce nie mamy ogólnie narzuconych zasad zapewniających jakość kursów online, aczkolwiek w 2006 r. Stowarzyszenie E-learningu Akademickiego wypracowało kryteria ich oceny. Pierwsze z nich dotyczy organizacji kursu w zakresie: zapewnienia odpowiednich warunków do efektywnego nauczania na odległość, infrastruktury informatycznej, procesu rekrutacji uczestników oraz sposobów wykorzystania narzędzi komunikacyj-

nych. W skład drugiego kryterium oceny weszły: metodyczna koncepcja zajęć i organizacja materiału pod względem treści i wykorzystanych technologii informatyczno-komunikacyjnych. W przedostatniej części oceny bierze się pod uwagę: sposób komunikacji trenera z uczniami oraz przygotowanie nauczyciela do zajęć i w części końcowej – ewaluacyjnej sprawdza się, w jakim stopniu zostały osiągnięte założone cele i w jaki sposób trener dokonał oceny pracy uczestników (Zalewska, 2015, s. 109–110). Oznacza to, że jednym z czynników wpływających na jakość kształcenia w tej formie jest odpowiednie przygotowanie wykładowców nie tylko w aspekcie technologicznym, ale również w wymiarze komunikacyjnym. Z uwagi na tematykę prowadzonych zajęć trenerzy przygotowujący innych do pracy z osobami pozostającymi w sytuacjach konfliktowych posiadają odpowiednie umiejętności komunikacyjne, które można by skutecznie wykorzystać w nauczaniu na odległość.

Mediator bardzo często zmuszony jest do przekazywania materiałów stronom konfliktu, które są niezbędne do efektywnego rozwiązania danej sprawy. Są one przygotowywane w różnych formach. Na przykład podczas mediacji szkolnej nauczyciel (będący stroną konfliktu) może otrzymać artykuł na temat przejmowania odpowiedzialności za ucznia (dokument tekstowy). Innym razem pośrednik może zechcieć udostępnić stronom prezentację multimedialną, w której zostaną opisane etapy mediacji (dokument multimedialny). Pomimo coraz większej popularności mediacji nadal wielu Polaków nie wie, w jaki sposób przebiegają spotkania mediacyjne. Z uwagi na poufność procesu mediacyjnego strony konfliktu mogą jedynie uczestniczyć w symulacjach mediacyjnych. Niemniej ze względu na oszczędność czasu strony szybciej byłyby skłonne obejrzeć na filmie taką symulację, zanim podejmą decyzję o braniu udziału w mediacji (zbiory audio i wideo). Wszystkie wymienione materiały mogą być także z powodzeniem wykorzystywane podczas warsztatów mediacyjnych, w trakcie których uczestnicy poszerzaliby swoją wiedzę o mediacji i rozwijali kompetencje mediacyjne (na podstawie: Drażek, Komorowski, 2005, s. 1–2).

### **Zalety i wady kształcenia zdalnego przyszłych mediatorów**

W literaturze przedmiotu wymienia się wiele zalet i mankamentów nauczania zdalnego (Smal, 2009, s. 108; Grabania-Mukerji, 2011, s. 13–14; Nahotko, 2006, s. 64; Zalewska, 2015, s. 111). W tab. 1 przedstawiono próbę zebrania tej wiedzy w kontekście szkoleń przygotowujących uczestników do prowadzenia spotkań mediacyjnych.

W związku z powyższym można stwierdzić, że wykorzystywanie nauczania zdalnego w kształceniu przyszłych mediatorów ma tyle samo zalet, co wad. Zdecydowanie tę formę kształcenia można stosować do przekazywania wiedzy uczestnikom warsztatów mediacyjnych czy do zapoznania się przez nich z różnego rodzaju materiałami. Jednakże najważniejszym aspektem prowadzonych szko-

leń w tym zakresie jest rozwijanie kompetencji mediacyjnych osób pełniących funkcję pośrednika. To dzięki nim mediator może w taki sposób prowadzić spotkanie, aby strony znalazły satysfakcjonujące je rozwiązania, które będą zaspokajać ich potrzeby związane z daną sytuacją konfliktową (Lewicka, 2015, s. 100).

**Tabela 1. Wady i zalety zdalnych szkoleń mediacyjnych online**

<b>Zalety</b>	<b>Wady</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– dostęp do materiałów w różnym czasie i z różnych miejsc,</li> <li>– łatwość sprawdzania wiedzy uczestników i ich aktywności online,</li> <li>– szybki kontakt nauczyciela z uczestnikami i uczestników między sobą,</li> <li>– większa dostępność kursu dla osób chorych i niepełnosprawnych,</li> <li>– rozwijanie umiejętności uczestników (np. kreatywności, samodzielności),</li> <li>– personalizacja, wielowątkowość i kontekstowość kształcenia,</li> <li>– szybki sposób na zawieranie znajomości z innymi mediatorami i ekspertami,</li> <li>– możliwość pracy we własnym tempie,</li> <li>– zróżnicowana forma uczenia dzięki różnym zasobom i technologiom,</li> <li>– zwiększona aktywność wszystkich uczestników,</li> <li>– obniżenie poziomu stresu uczestników.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– konieczność stałego dostępu do internetu,</li> <li>– wymagane przez uczestnika: samodyscyplina, samodzielność, umiejętność organizacji czasu,</li> <li>– czasochłonne przygotowanie kursu przez trenera mediacji,</li> <li>– konieczność posiadania administratora do obsługi platformy online.</li> <li>– posiadanie przez trenera mediacji umiejętności korzystania z platformy online,</li> <li>– uczestnicy mogą być zmotywowani do udziału w kursie jedynie w sposób zewnętrzny,</li> <li>– brak odpowiednich umiejętności obsługi komputerów przez użytkowników,</li> <li>– atomizacja wiedzy często skutkująca jej lukami.</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne.

Głównym celem mediacji, oprócz konstruktywnego rozwiązania konfliktu, jest poprawa relacji między skonfliktowanymi stronami (Kalisz, Zienkiewicz, 2009, s. 43). Mediator, aby mógł sprostać tym zadaniom, powinien mieć w możliwie najwyższym stopniu rozwinięte kompetencje mediacyjne, które stanowią „podmiotową dyspozycją jednostki umożliwiającą jej świadome, ze względu na potrzeby i skutki, rozwiązywanie sytuacji konfliktowych z zastosowaniem zasad procesu pośredniczenia oraz ponoszenie odpowiedzialności za przejawiane zachowania. Na kompetencje składa się zbiór doświadczeń, cech, umiejętności i wiedzy, który przyczynia się do skutecznego wykorzystywania mediacji w procesie wspomagania dochodzenia stron konfliktu do satysfakcjonującego porozumienia” (Lewicka, 2014, s. 58). Ten rodzaj kompetencji nie tylko jest niezbędny do skutecznej pracy jako pośrednik, ale przynosi również korzyści w życiu osobistym mediatora, przyczyniając się do poprawy jego psychospołecznego funkcjonowania (Lewicka, 2014, s. 58). Składową kompetencji mediacyjnych są umiejętności mediacyjne, które określane są jako „behawioralny aspekt kompetencji mediacyjnych, obejmujący: zachowania, wiedzę, zdolności, doświadczenia oraz cechy niezbędne do efektywnego pełnienia funkcji mediatora” (Lewicka, 2014, s. 58). Podobnie jak w przypadku umiejętności społecznych

najbardziej skuteczną metodą ich rozwijania jest trening. Wśród kompetencji mediacyjnych wyróżnia się cztery grupy, do których należą:

1. Kompetencje interpretacyjno-komunikacyjne przejawiające się nie tylko umiejętnościami komunikacyjnymi, ale również umiejętnościami rozumienia i definiowania różnych sytuacji.

2. Kompetencje współdziałania obejmujące umiejętność pracy w grupie, kierowania innymi, negocjowania, współpracy z innymi oraz umiejętność modyfikowania swojego stylu pracy, aby dostosować się do potrzeb innych osób.

3. Kompetencje pragmatyczne, które są niezbędne w praktycznej realizacji założonych celów, ich planowaniu, organizacji oraz ewaluacji.

4. Kompetencje udzielania pomocy, na które składają się umiejętności empatycznego wspierania innych oraz rozwiązywania ich trudnych sytuacji (Lewicka, 2014, s. 62).

Rozwijanie wymienionych powyżej umiejętności nie jest możliwe bez bezpośredniego kontaktu z trenerem oraz z innymi członkami grupy. Dlatego też pomimo wielu zalet kształcenia na odległość nie da się wykorzystać tej formy w tym wymiarze warsztatów mediacyjnych. Innym z aspektów prowadzonych szkoleń jest umiejętność sporządzania różnego rodzaju pism, np. ugody mediacyjnej czy sprawozdania ze spotkań mediacyjnych. W tym obszarze jak najbardziej byłaby wskazana praca zdalna z uwagi na chociażby oszczędność czasu uczestników czy wykonanie zadania w optymalnych dla nich warunkach umożliwiających koncentrację uwagi.

## Podsumowanie

Nie jest możliwe prowadzenie szkoleń, warsztatów czy studiów podyplomowych mających na celu przygotowanie do pełnienia funkcji mediatora wyłącznie w formie zdalnej. Jednocześnie można wskazać pewne obszary kształcenia, które z powodzeniem mogłyby być realizowane w tej formie. Przykład stanowią zajęcia, które mają na celu przede wszystkim przekazanie wiedzy uczestnikom np. na temat rodzajów konfliktów, strategii rozwiązywania konfliktów czy obejrzenie filmu przedstawiającego symulacje mediacyjne. Jednakże aby w pełni osiągnąć zakładane cele kształcenia, należy rozwijać kompetencje mediacyjne. Jedynym skutecznym sposobem jest trening zakładający kontakt bezpośredni i fizyczny kontakt z osobą prowadzącą i innymi członkami grupy.

## Literatura

- Drażek, Z., Komorowski, T. (2005). *Problemy tworzenia materiałów dydaktycznych w technologii e-learningu*. Pobrane z: [www.e-edukacja.net](http://www.e-edukacja.net) (26.04.2018).
- Grabania-Mukerji, M. (2011). *E-learning w edukacji*. Pobrane z: [www.ejournals.eu/ZG/2011/Zeszyt-3/art/5778](http://www.ejournals.eu/ZG/2011/Zeszyt-3/art/5778) (26.04.2018).
- Kalisz, A., Zienkiewicz, A. (2009). *Mediacja sądowa i pozasądowa. Zarys wykładu*. Warszawa: Wolters Kluwer.

- Lewicka-Zelent, A. (2014). *Analiza zasobów osobistych uczestników szkolnego warsztatu medialnego*. Opole: Scripitorium
- Lewicka-Zelent, A. (2015). *Uwarunkowania gotowości nieletnich do zadośćuczynienia w paradygmacie sprawiedliwości naprawczej*. Lublin: Wyd. UMCS.
- Nahotko, M. (2006). *Nauczanie zdalne (e-learning) w polskich szkołach wyższych*. Pobrane z: [www.skryba.inib.uj.edu.pl/wydawnictwa/e02/nahotko-n.pdf](http://www.skryba.inib.uj.edu.pl/wydawnictwa/e02/nahotko-n.pdf) (26.04.2018).
- Smal, T. (2009). Nauczanie na odległość (e-learning). *Zeszyty Naukowe WSOWL*, 3 (153), 105–114.
- Zalewska, E. (2015). *Jakość kursów e-learning*. Pobrane z: [www.dspace.uni.lodz.pl](http://www.dspace.uni.lodz.pl) (26.04.2018).