



ALEKSANDRA LUKASEK

Alcide De Gasperi University of Euroregional Economy in Józefów, Poland

aleksandra.lukasek@wsge.edu.pl

ORCID: orcid.org/0000-0001-7053-3521

DOI: doi.org/10.13166/HR/CYXG8109

**MEDIACJA JAKO SPOSÓB
ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW
W CYBERPRZESTRZENI**

**MEDIATION AS A WAY OF
RESOLVING CONFLICTS IN
CYBERSPACE**

STRESZCZENIE

Artykuł został poświęcony mediacji jako alternatywnemu sposobowi rozwiązywania konfliktów w cyberprzestrzeni, przy użyciu profesjonalnego sprzętu oraz zaawansowanych technologicznie łączy. Autorka zwraca uwagę na występujące sytuacje powodujące konflikty w cyberprzestrzeni, omawia szanse, wyzwania i bariery stosowania mediacji on line w przy rozwiązywaniu konfliktów w cyberprzestrzeni

ABSTRACT

The article is devoted to mediation as an alternative way of resolving conflicts in cyberspace, using professional equipment and technologically advanced connections. The author draws attention to situations that cause conflicts in cyberspace, discusses the opportunities, challenges and barriers to using online mediation in resolving conflicts in cyberspace.

SŁOWA KLUCZOWE: *konflikty, cyberprzestrzeń, mediacja*

KEYWORDS: *conflicts, cyberspace, mediation*

WPROWADZENIE

Coraz częściej w cyberprzestrzeni mamy do czynienia z różnymi konfliktami, które toczą się w przestrzeni wirtualnej pomiędzy dziećmi, młodzieżą ale również osobami dorosłymi. Konflikty dotyczą różnych spraw i obszarów działalności człowieka takich jak: edukacja, czy też praca. Niezmiernie istotne jest reagowanie na każdy konflikt oraz dążenie do jego rozwiązania. Pozostawanie w konflikcie to nie tylko jego utrwalanie, ale również możliwość pojawienia się poważnych następstw, wynikających z nierozwiązania danego konfliktu.

Sposobów rozwiązywania konfliktów w cyberprzestrzeni jest wiele, ale efektywnym dającym poczucie komfortu alternatywnym sposobem rozwiązywania konfliktu jest mediacja. Daje ona szansę na uzyskanie sprawnego porozumienia, może być także okazją do przećwiczenia umiejętności interpersonalnych i społecznych takich jak: rozwiązywanie sporów bez przemocy, przy kontrolowaniu i panowaniu nad negatywnymi emocjami.

Mediacja daje też możliwość autentycznego dialogu wypowiedzenia się każdej ze stron w konflikcie często w bardzo komfortowych domowych warunkach.

KONFLIKTY W CYBERPRZESTRZENI

Rozwój technologii informacyjnej spowodował przemianę społeczeństwa industrialnego w społeczeństwo informacyjne, skutkiem czego jest zmiana sposobu komunikacji międzyludzkiej. Obecnie wiele znajomości jest opartych na komunikacji na odległość. Współczesne kontakty stają się coraz bardziej zdepersonalizowane i techniczne, a do komunikacji używane są media społecznościowe^[1].

Serwisy społecznościowe pozwalają użytkownikom na udostępnianie min. swoich zdjęć, lokalizacji, emocji, dodawaniu znajomych. W dzisiejszych czasach prawie każdy nie posiada konta na najbardziej w Polsce popularnych serwisach takich jak: facebook, instagram, czy twitter. Treści, które są udostępniane na profilu użytkownik może pokazywać według ustawień innym użytkownikom, wszystkim osobom, tylko znajomym, bądź znajomym znajomych. Niestety dodawanie do znajomych osób, których się nie zna stało się wyznacznikiem prestiżu, ponieważ im więcej znajomych i osób, które zobaczą dane zdjęcie tym większa szansa na zdobycie dużej ilości polubieni pod nim.

Rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnej oprócz wielu korzyści przyniósł także liczne zagrożenia. Jednym z nich są konflikty międzyludzkie, które zaczęły się przenosić się ze świata realnego do cyberprzestrzeni, mają one też bardzo często znamiona zachowań agresywnych. P. Wallace[2] jako najczęściej występującą formę cyberagresji wskazuje agresję werbalną, flaming, osobiste ataki, czy też witryny internetowe powstałe celem propagowania nienawiści. Anonimowość w internecie spowodowała odhamowanie ograniczeń i wyzwoliła postawy agresywne. Z tego względu, poziom agresji w sieci jest wyższy w stosunku do świata realnego. Kolejnym aspektem jest

^[1]R.W. Kluszczyński, *Spółczeństwo informacyjne. Cyberkultura. Sztuka multimediiów*. Wyd. Rabid, Kraków 2001, s.13-15

^[2]Wallace P., *Psychologia Internetu*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2001, s. 172-173.

dystans[3]. Znacznie łatwiej jest atakować kogoś, z kim nie ma się kontaktu wzrokowego. Duża odległość wpływa również na fakt, iż agresor w mniejszym stopniu obawia się odwetu ze strony ofiary.

Conflictus to słowo pochodzące z języka łacińskiego, oznaczające zderzenie zasad lub celów. Każdy konflikt przebiega w podobny sposób: *ma konkretną przyczynę, jego uczestnicy postrzegają sytuację z własnej perspektywy, reagują na określone zachowanie. Następnie pojawiają się konsekwencje konfliktu – rozwiązanie lub kontynuacja sporu*^[4].

Podczas konfliktu zderzają się ze sobą dwa sprzeczne pomysły, poglądy, wartości, uczucia. Do konfliktu zwykle dochodzi, gdy strony wzajemnie nie rozumieją lub nie akceptują swoich potrzeb.

Do sytuacji, które mogą powodować powstanie konfliktu w cyberprzestrzeni zaliczyć możemy:

- Flaming zwany też inaczej wojną na obelgi, odnosi się on do niezbyt długiej, ale zaciętej wymiany zdań i poglądów pomiędzy dwoma lub więcej uczestnikami komunikującymi się z użyciem technologii komunikacyjnej. Z reguły flaming ma miejsce w przestrzeni *publicznej*, takich jak grupa dyskusyjna, czy czatroom. O początku wojny na obelgi mówimy wówczas, gdy tylko rozpocznie się wymiana nacechowanych obraźliwie komentarzy. Pozornie równe szanse uczestników dyskusji może zostać zaburzone, kiedy ofiara ataku nie jest świadoma, kto jeszcze może zostać włączony do wspomnianej wojny przez agresora.
- Oczernianie natomiast polega na rozpowszechnianiu nieprawdziwych i poniżających lub prowokacyjnych informacji dotyczących drugiej osoby. Personalia te mogą być upubliczniane na stronach internetowych bądź przekazywane do innych z wykorzystaniem poczty elektronicznej lub komunikatorów.

[3] Bednarek J., *Nowe wyzwania mediów cyfrowych w społeczeństwie wiedzy [w:] Człowiek w świecie rzeczywistym i wirtualnym. Nowy wymiar zagrożeń w świecie realnym i wirtualnym*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Gospodarki Euroregionalnej, Józefów 2013.

[4] I. Wasil, *Dziecko w konflikcie - uwarunkowania psychologiczne*, [w:] *Mediacja szkolna, zasady, procedury, kompetencje, szkolny ośrodek mediacji*, red. A. Lukasek, M. Bąkiewicz, Wyd. Convivencia, Warszawa 2016, s. 14.

- Prześladowanie zwane również mobbingiem elektronicznym charakteryzuje działania lub zachowania skierowane do określonej osoby wywołujące w niej zdenerwowanie, niepokój lub sprawianie jej przykrości. Część tych działań podlega zaskarżeniu.
- Cyberprześladowanie obejmuje chroniczne wysyłanie treści noszących znamię obraźliwych. Ta forma ma miejsce zwykle w prywatnych kanałach komunikacyjnych, jak wiadomość czy e-mail. prześladowania. Mobbing elektroniczny trwa zdecydowanie dłużej oraz wyraźnie można uwidocznic osobę atakującą i jej cel.[5]
- Niepokojącym zjawiskiem jest tworzenie przez uczniów tzw. *slam books*, czyli internetowych ksiąg obelg, w których zamieszczają oni nazwiska osób z konkretnej klasy, a pod nimi dodawane są listy z przykrymi komentarzami. Wspomniane listy są publikowane w internecie.
- Ujawnianie i pozyskiwanie tajemnic występuje wtedy, gdy podane zostają do publicznej wiadomości informacje osobiste i często zawstydzające, które stanowiły sekret. Z taką sytuacją mamy do czynienia, gdy rozpowszechniamy tajemnicę przekazaną od kogoś w zaufaniu, innym osobom za pośrednictwem wiadomości tekstowych lub e-maili. Pozyskiwanie tajemnic opiera się na zmanipulowaniu konkretnej osoby celem otrzymania od niej prywatnych informacji, a w dalszej kolejności przesyłaniu ich innym osobom.
- Wykluczenie i ostracyzm pojawiają się, gdy konkretna osoba nie należy do żadnej grupy społecznej. Naturalną potrzebą psychologiczną człowieka jest akceptacja w grupie. Znaczna liczba działań podejmowanych przez ludzi podyktowana jest chęcią bycia członkiem danej grupy lub uniknięciem wykluczenia z niej. Z wykluczeniem i ostracyzmem w cyberprzestrzeni mamy do czynienia, gdy utworzone środowisko warunkuje włączenie w swoje szeregi posiadaniem hasła. Wówczas osoba, której go nie udostępniono, nie może przynależec do grupy. Niekiedy zjawisko może przybierać formę wykasowania z listy kontaktów.

^[5] http://www.stopcyberbullying.org/educators/guide_for_schools.html[10.09.2020]

POJĘCIE MEDIACJA ON LINE, ZASADY PRZECIWSKAZANIA, SZANSE, WYZWANIA I BARIERY

Online Dispute Resolution (ODR) jest formą rozwiązywania sporów online za pomocą alternatywnych metod rozpoznawania sporów (ADR). Wśród kategorii internetowych form rozwiązywania sporów, można wskazać między innymi elektroniczne platformy online, arbitraż online, mediacje online. Jedną z najbardziej rozwijających się metod ODR w krajach Unii Europejskiej (UE) jest mediacja online^[6]

Przez mediację elektroniczną (mediację on line) rozumie się *proces rozwiązywania konfliktu, w którym mediator prowadzi posiedzenie mediacyjne przy użyciu środków porozumiewania się na odległość*^[7].

Mediacja została uregulowana w art. 183¹–183¹⁵ k.p.c. Wśród tych przepisów nie ma regulacji dotyczącej instytucji e-mediacji. Należy jednak zaznaczyć, iż polskie przepisy nie stanowią przeszkody do stosowania mediacji elektronicznej zarówno w mediacji umownej, jak i sądowej.

Mediacja on line – to dobrowolne i poufne poszukiwanie rozwiązania sporu pomiędzy stronami konfliktu w obecności bezstronnego i neutralnego mediatora przy użyciu profesjonalnego sprzętu oraz zaawansowanych technologicznie łączy.

Rozwój technologii oraz wydarzenia związane z pandemią spowodowały, że mediacja online to sposób coraz częściej wybierany przez młodzież, ale również osoby dorosłe, przy tym w coraz większym stopniu stała się alternatywą dla mediacji w tradycyjnej formie.

Jeśli strony pozostające w konflikcie w cyberprzestrzeni wyrażą zgodę na postępowanie e-mediacyjne, to podczas spotkania obowiązują je następujące zasady:

- dobrowolność, która oznacza wolność decyzji stron co do uczestnictwa w mediacji i zawarcia porozumienia. W każdym momencie trwania mediacji, bez względu na to, na jakim etapie są rozmowy, każda ze

^[6] K. Mania, ODR (Online Dispute Resolution) – podstawowe zagadnienia, *Arbitraż i Mediacja* 2010, nr 1, s. 73.

^[7] <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/mediacje> [1.03 2021]

stron może wycofać się z niej bez żadnych konsekwencji. Wiąże się to również z przystąpieniem do mediacji w dobrej wierze i dobrowolnym przestrzeganiem przyjętych na czas mediacji zasad;

- bezstronność (strony w mediacji mają równe prawa i są tak samo traktowane. Mediator nie może opowiadać się po żadnej stronie, nie ocenia i nie rozstrzyga sporów);
- neutralność (mediator nie proponuje gotowych rozwiązań, nawet gdyby uznał je za lepsze, nie proponuje stronom żadnych rozwiązań, nie narzuca swojego systemu wartości, światopoglądu, nie udziela porad, nie przekonuje i nie wyraża własnego zdania w sprawach, które dotyczą stron, nie ocenia rozwiązań przyjętych przez strony);
- poufność (wszystkie sprawy omawiane podczas spotkania mediacyjnego są poufne. Mediator oraz strony nikomu nie ujawniają tego, co usłyszały w trakcie trwania mediacji);
- akceptacja (mediatorzy powinni zostać zaakceptowani przez strony. Jeśli takiej akceptacji nie ma, każda ze stron może poprosić o zmianę mediatora. Zasada akceptacji odnosi się również do zasad i reguł procedury, które powinny zostać uzgodnione na początku spotkań i zaakceptowane przez obie strony)

Do mediacji on line można kierować wszystkie konflikty, które nie mają znamion przestępstwa zorganizowanego, nie wyrządziły poważnej szkody lub nie możemy znaleźć sprawcy.

Zdarzają się takie okoliczności, które uniemożliwiają rozwiązanie konfliktu dzięki mediacji on line, i wtedy się mediacji nie podejmuje. Do takich okoliczności należą następujące sytuacje:

- jeśli któraś ze stron nie ma połączenia internetowego lub sprzętu umożliwiającego stałe połączenie i udział video;
- jeśli któraś ze stron nie ma warunków, miejsca, w którym mogłaby spokojnie połączyć się i swobodnie rozmawiać;
- jeśli któraś ze stron konfliktu niedawno przeżyła traumatyczne wydarzenie, uniemożliwiające prawidłowe wzięcie udziału w postępowaniu mediacyjnym, np. śmierć bliskiej osoby;

- jeśli któraś ze stron konfliktu jest uzależniona np. od alkoholu, narkotyków, leków, gier komputerowych itp.;
- jeśli zachodzi prawdopodobieństwo, że któraś ze stron chce wykorzystać mediację online do zaognienia konfliktu lub posłużyć się nią do osiągnięcia ukrytych celów;
- jeśli stosunek sił między stronami konfliktu sprawia, że wspólne podejmowanie decyzji jest w praktyce niemożliwe

Rozwiązywanie konfliktów, które zdarzają się w cyberprzestrzeni z wykorzystaniem mediacji on line stwarza szanse na:

- Rozwiązanie konfliktu na odległość
- Wypracowanie porozumienia w bezpiecznych, komfortowych warunkach
- Oszczędność czasu, sprawność i szybkość postępowania
- Możliwość zatrzymania konfliktu w fazie początkowej, nie rozszerzania go na inne sytuacje,
- Połączenie się z różnego miejsca i czasu
- Videokonferencja najlepszą formą kontaktu w e-mediacji, bo zapewnia osobisty kontakt stron
- Umiejętność rozwiązywania sporów w życiu codziennym i w przyszłych relacjach

Wyzwaniami w stosowaniu mediacji na odległość mogą być przed wszystkim:

- Dostosowanie warunków
- Zakup odpowiedniego sprzętu
- Dostęp do Internetu
- Zgranie uczestników w tym samym czasie
- Znalezienie pomieszczenia dla poufności procesu mediacyjnego
- Poczucie komfortu.

Warto również wspomnieć o barierach, które mogą zakłócić lub utrudnić postępowanie mediacyjne on line a mianowicie:

- Dyskomfort szklanego ekranu
- Czasami zakłócenia na łączach

- Wydłużona procedura
- Zgłoszenie sprawy do mediatora (brak aminowości)

Nie mniej jednak mediacja on line niesie poszczególne korzyści dla ofiary, sprawcy konfliktu, ale również dla całego otoczenia.

Korzyści jakie niesie mediacja dla ofiary konfliktu to:

- Odreagowanie emocji pozwala na bezpośrednie włączenie się do rozwiązania własnych spraw, zapewnia szybkie zadośćuczynienie.
- Pozwala na wyzbycie się lęku przed sprawcą.
- Daje komfort przebaczenia.

Korzyści jakie niesie mediacja dla sprawcy konfliktu to:

- Zrozumienie wyrządzonej krzywdy.
- Przyjęcie odpowiedzialności za własne czyny.
- Możliwość przeproszenia lub zadośćuczynienia.

Korzyści jakie niesie mediacja dla otoczenia to:

- Ułatwia dialog i komunikację.
- Uczy odpowiedzialności za popełnione działanie
- Poprawia relacje między stronami konfliktu.
- Jest elementem profilaktyki zachowań agresywnych wśród dzieci i młodzieży i dorosłych.
- Zwiększa poczucie bezpieczeństwa w środowisku
- Rozwija umiejętności wyrażania emocji z poszanowaniem godności innej osoby.
- Kształtuje umiejętności wiedzy dotyczącej sposobów rozwiązywania konfliktów

PODSUMOWANIE

Nie zależnie z jakim rodzajem konfliktu w cyberprzestrzeni mamy do czynienia i czego dotyczy oraz pomiędzy kim się odbywa należy jak najszybciej stworzyć takie okoliczności, by strony mogły spróbować dojść do porozumienia. Sposobem, który ułatwia dialog i komunikację on line między stronami w konflikcie jest postępowanie mediacyjne. Przy zachowaniu wszystkich zasad obowiązujących w mediacji jest szansa na rozwiązanie konfliktu by nie rozprzestrzenił się i nie powodował daleko idących następstw zarówno w wymiarze danej jednostki, ale również całej grupy i społeczeństwa.

BIBLIOGRAFIA

- Bednarek J., *Nowe wyzwania mediów cyfrowych w społeczeństwie wiedzy [w:] Człowiek w świecie rzeczywistym i wirtualnym. Nowy wymiar zagrożeń w świecie realnym i wirtualnym*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Gospodarki Euroregionalnej, Józefów 2013.
- Goździewicz G., *Mediacja i arbitraż w polskim prawie pracy*, [w:] *Arbitraż i mediacja w prawie pracy. Doświadczenia amerykańskie i polskie*, (red.) G. Goździewicz, Wydawnictwo KUL, Lublin 2005.
- Kluszczyński, R.W. *Spółczeństwo informacyjne. Cyberkultura. Sztuka multimedialności*. Wyd. Rabid, Kraków 2001, s.13-15.
- Mania K., ODR (Online Dispute Resolution) – podstawowe zagadnienia, *Arbitraż i Mediacja* 2010, nr Smith, P.K., Cowie, H., Olafsson, R., & Liefoghe, A. P. D (2002). Definitions of bullying: A comparison of terms used, and age and sex differences, in a 14-country international comparison. *Child Development*, 73, s. 1119 – 1133.
- Morek R., *Wprowadzenie*. [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka* (red.) E. Gmurzyńska, i R. Morek, Wolters Kluwer Polska., Warszawa 2009.
- Moore W. Ch., *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2003.
- Wasil, I. Dziecko w konflikcie – uwarunkowania psychologiczne, [w:] *Mediacja szkolna, zasady, procedury, kompetencje, szkolny ośrodek mediacji*, red. A. Lukasek, M, Bąkiewicz, Wyd. Conviventia, Warszawa 2016.
- Wallace P., *Psychologia Internetu*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2001.

NETOGRAFIA

- http://www.stopcyberbullying.org/educators/guide_for_schools.html [10.09.2020]
- <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/mediacje> [1.0003 2021]