**ОСОБЕННОСТИ МЕДИАТИВНОЙ РАБОТЫ С РОДИТЕЛЯМИ РАЗНЫХ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ**

**Помогаева Анастасия Владимировна** – педагог – психолог муниципального общеобразовательного учреждения «Школа №8 им. А.С. Пушкина г. Черемхово»;

г. Черемхово, ул. Ленина д.19., стр. 5, anastasiapomogaeva@yandex.ru

**Аннотация:** Статья описывает опыт работы службы медиации в школе. В статье рассматривается вопрос об особенностях проведения медиативной процедуры в зависимости от того, какие типы родителей присутствуют на процедуре. В данной работе описаны стратегии поведения родителей в ходе медиативных процедур, а также описан опыт педагогов-психологов по организации работы с родителями в конфликтной ситуации.

**Ключевые слова**: медиация, обучающиеся, педагоги, конфликт, конфликтная ситуация, типы родителей, поведение родителей в конфликтной ситуации.

Как известно, конфликт во взаимоотношениях людей появился, вероятно, ещё на ранней стадии человеческого общества…[[1]](#footnote-1) С тех пор, мало, что изменилось.Конфликт, как правило, вызывает ситуация, когда стороны не знают, как решить возникшую проблему, а не от того, что не хотят её решить. Любой конфликт отнимает здоровье, силы, время, материальные ресурсы, поэтому решение конфликтов способствует восстановлению баланса, и не имеет значения, каким способом это достигнуто – куда важнее положительный результат.

Тема конфликтов и их разрешение интересовала меня довольно давно. Немаловажным для меня было начитаться, я много наблюдала за сверстниками, их отношениями и как они, вступая в конфликт - решают его. Очень хотелось вмешаться, но как, я не знала. Повзрослев, я многому научилась, узнала о том, что есть целая технология разрешения конфликтов. Так называемое досудебное разрешение конфликта – звучало многообещающе. Н чего не оставалось, как начать изучать этот вопрос.

Технологий много, но мне понравилась одна единственная. Это медиация. Работая в школе я понимала, что у данного метода есть огромное преимущества перед другими методиками. Медиация (от лат. «mediation») – суть - посредничество. Медиация – это продукт современного времени, появившейся благодаря глубокому развитию знаний о человеке, об обществе, совместивший в себе такие отрасли, как право, психология, социология, конфликтология1. дословном переводе «медиация» означает «посредничество». При этом имеется в виду посредничество в спорах беспристрастных третьих лиц, которых признают все стороны[[2]](#footnote-2). Урегулирование споров с помощью нейтрального посредника – довольно новый способ разрешения споров в современной российской школе[[3]](#footnote-3).

Не секрет, что, работая в школе, педагоги и другие сотрудники ежедневно разрешают конфликты учащихся. Решение проблемы на месте, примирение сторон становится возможным сразу, как случился конфликт. Дети чаще всего охотно идут на примирение, если их выслушают и помогают разобраться в ситуации. Если же на данную проблему не обратили внимание (не сочли серьёзной, некому было увидеть и помочь разобраться), то как правило, в ситуацию вмешиваются родители[[4]](#footnote-4). Как показывает практика, родители - сила, которую нельзя не учитывать при решении конфликтов. Порой, они сильно мешают. Но медиация на то и медиация, что можно привлечь родителей в качестве непосредственных союзников.

Да, сами родители учащихся – довольно серьёзный источник конфликтов. Каждый родитель считает, что его ребёнок в конфликте – пострадавшая сторона, и готов дойти до крайних мер в решении, казалось бы, обычного конфликта ребёнка с одноклассниками или учителями. На самом же деле, оказывается, примирить самих детей можно относительно быстро, тем более, они сами того хотят, пока не вмешаются родители учеников.

Важность медиативной работы трудно переоценить. Следует отметить, что современные ученики, с одной стороны, хорошо знают свои права, с другой – зачастую свое поведение выстраивают с нарушением прав других людей, не умеют договариваться, не желают учитывать точку зрения другой стороны конфликта. И, даже договорившись, нарушают данные обещания по причине собственной эмоциональности, несдержанности и инфантильности. Перед медиатором стоит архиважная задача - научить родителей и детей в конфликтной ситуации не угрожать судами, прокуратурами, заявлениями в отдел по делам несовершеннолетних, а вести переговоры друг с другом и разрешать конфликты раз и навсегда.

Моей целью является описание опыта взаимодействия с родителями в конфликтной ситуации и в ходе медиативных процедур. Ключевым моментов в медиативной работе является учет разнообразия стратегий родительского поведения в решении школьных конфликтов.

В ходе медиативной работы мы сталкиваемся с разными стратегиями поведения родителей (по А. Фокиной): «вертолет», «танк», «гоночная машина», «скорый поезд», «трехколесный велосипед», которые в конфликтной ситуации проявляют себя по-разному, а это, в свою очередь, влияет на продолжительность, интенсивность и результат конфликта. В портрете каждого типа родителей описаны их сильные и слабые стороны. Один и тот же родитель может проявлять разные поведенческие стратегии[[5]](#footnote-5). Было интересно поработать с родителями, оценить их возможности в решении конфликтных ситуаций, рекомендовать то, что рекомендует автор вышеупомянутой статьи.

В медиативной работе мы стараемся учитывать родительские стратегии поведения, описанные А. Фокиной, и в ходе медиативных процедур настраиваем родителей на адекватное восприятие и принятие поведения своего ребенка. Сотрудники школьной службы медиации изучили статистику конфликтов в нашей школе (см. рис. 1).

*Рисунок – 1. Динамика решения конфликтов в школе за период 2017-2019 г.г.*

Как показывает рис. 1, количество конфликтов с разными субъектами уменьшается. Наиболее результативно разрешаются конфликты без участия в них родителей. В 2019 г. мы провели анкетирование и начали учитывать типы поведения родителей в ходе решения конфликтной ситуации. Увеличение количества решаемых конфликтов между детьми возросло за счёт того, что мы стали опираться на сильные позиции родительских поведенческих стратегий и нивелировать слабые.

Чаще всего в своей медиативной практике встречаем поведенческую стратегию «трехколесный велосипед». «Трехколесный велосипед» – открытый и доброжелательный, но абсолютно безответственный. Таких родителей часто можно встретить в семьях, где присутствует демократический или попустительский стиль воспитания, а также в неблагополучных семьях. Наряду с проблемой решения конфликта приходится решать проблему повышения и психолого – педагогической грамотности таких родителей. Поучать, читать нравоучения, запрещать «велосипедам» бесполезно, так как в результате родитель всё равно не сможет принять решения самостоятельно и нести за них ответственность. Мы поддерживаем любые проявления осмысленной заботы о ребенке и попытки высказать свое мнение. Вообще, создаётся впечатление, что «велосипед» сам, как ребенок, несамостоятельный, проявляет признаки инфантилизма. А потому, в ходе медиативной процедуры бывает сложно подвести его к самостоятельному решению и мотивировать на его выполнение. Такой родитель часто просто отказывается от ответственности, перекладывает свои функции на других членов семьи: «Говорите отцу!». Приходится выполнение медиативного соглашения постоянно проверять, спрашивать об успехах, корректировать уже проведённую работу, так как без контроля родитель и ребёнок могут просто забыть о том, о чём договорились. В противном случае, конфликт имеет опасность появиться снова по той же причине, что и раньше. К сожалению, такой родитель считает, что игра, а по сути баловство, важнее, чем правила воспитания, которые навязывают ему и его ребенку в школе. Поэтому дети, как правило, не способны соблюдать границы допустимого. На медиативной процедуре есть прекрасная возможность показать и ребёнку пределы допустимого поведения, подвести к пониманию причин возникших проблем в общении со сверстниками. С помощью наводящих вопросов мы стараемся убедить в ошибочности его представлений о нормах поведения и необходимости работы над собой. Собственную же воспитательскую несостоятельность родители оправдывают наследственностью, социально-экономической ситуацией в городе, стране, негативным влиянием сверстников.

Не меньший интерес меня как медиатора представляет родительская поведенческая стратегия – «вертолет». Такой родитель чрезмерно бдителен и осторожен во всем (в словах, поступках), хороший стратег и организатор, но большой паникер. В виду завидного паникёрства и возникают проблемы в ходе медиативных процедур. В течение конфликта эти свойства проявляются следующим образом: гиперопека ребёнка, оправдание только своего чада, вплоть до того, что пойдёт жаловаться в высшие инстанции. Это несмотря на то, что конфликт мог произойти у ребёнка со сверстниками вне стен школы, где – то на улице, по дороге домой или ещё где. Такие родители стараются обвинить школу во всех смертных грехах. А детям - обидчиками такие родители склонны вспоминать все конфликты с их драгоценным дитяткой ещё со времени ясельной группы. С данными родителями нам зачастую приходится начинать всё сначала, дав небольшую передышку. Бывает сложно объяснить родителям - паникёрам, что их ребёнок тоже был не прав, говорим о том, что нужно обсудить ситуацию, сложившуюся сейчас, а не интегрировать ее с прошлой, так как это усложняет процесс примирения. Порой, обращение к тревогам родителей и оказание конкретной адресной помощи расставляет всё на свои места. Также, советуем «вертолётам» читать новости, рекомендации в специальной литературе. При таком подходе родители быстрее приходят к компромиссу, оценивают ситуацию конфликта конструктивно и стараются её решить, поработав с ребёнком дома, когда родительская паника сойдёт на нет.

Следующий тип родителей, с которым мы также часто имеем дело – родитель – «танк». У «танка» виртуозный талант создавать ажиотаж по любому вопросу и конфликтному поводу, критикует сам, но критику в свой адрес не принимает, считает себя экспертом во всём. Критический подход «танка» ко всему бывает и конструктивным. Он лучше других предвидит проблемы там, где они не так очевидны. Знаток во многих вопросах, но критик и провокатор. Чаще других родителей он спорит с педагогами, в том числе из-за мелочей, и становится инициатором конфликтов, начиная с того, что просьбы у «танка» в виде приказов и отсутствия критики поступков своего ребёнка. С такими родителями в ходе решения конфликтов бывает очень сложно. В конфликте, как правило, такие родители занимают достаточно агрессивную позицию в отношении педагогов, родителя обидчика и самого ребёнка, обидевшего его чадо. Нам приходится часто останавливать таких родителей. Мы стараемся, по рекомендациям А. Фокиной, не обсуждать детали, которые не относятся к делу, но даём возможность выплеснуть негатив, например, на сайте школы в разделе «Жалобы» или «Предложения». Постепенно, с помощью вопросов и нужных посылов (реплик, комментариев) мы подводим родителя к подписанию медиативного договора. Он, конечно, юридической силы не имеет, но всё же позволяет «танку» понять, что школа конфликт решает, в результате заинтересована и по условиям договора со всеми сторонами конфликта будет проведена соответствующая работа по примирению. «Танку» не придётся лишний раз идти в школу и устраивать конфликт, так как документ обязателен к исполнению, и конфликтов подобных тем, что уже случались, не будет или их будет меньше.

Часто встречаются родители со стратегией поведения - «гоночная машина». Активист, но хвастун и не умеет проигрывать. В ситуации разбора конфликта такой родитель провоцирует собеседника на то, чтобы тот привёл свои примеры достижений ребенка. Приходится возвращать родителя-«гонщика» к разбору ситуации, а не достижений его чада или обсуждений достижений ребёнка - обидчика. Мы понимаем, что по сути, родитель пытается таким образом защитить ребёнка, старается скрыть то, что аргументов в пользу собственного чада на самом деле нет, оправданий поведения нет или их мало, а возможно он сам чего – то не знает о ребёнке или имеет недостаточную информацию. То же касается своей собственной несостоятельности как родителя. Часто в споре такой родитель переходит на личности. Дело идёт быстрее, если родитель понял необходимость прекращения сопоставлять своего ребёнка с другими, а также прекратить соперничать с другими родителями по поводу детей и их достижений. Сами дети «гонщиков», кстати, сильнее остальных переживают по поводу сложившейся ситуации, не могут иной раз понять, почему из небольшой ссоры с одноклассником началась ссора родителей учеников с последующим «разбором полётов».

Не менее сложными в работе по решению конфликтов является родительская поведенческая стратегия – «скорый поезд». «Скорый поезд» хочет сам и призывает окружающих договариваться быстро и не конфликтовать. Он не вмешивается в работу школы и доверяет ее работникам. Не ввязывается в склоки и не сплетничает с другими родителями. От таких родителей нет проблем, но в то же время нет и поддержки. В ситуации конфликта порой уступчивый, но равнодушный как к ребёнку, так и его проблемам. По сути, такие родители в школе бывают редко, поэтому мы стараемся пользоваться ситуацией и вовлекать их в медиативный процесс как можно оперативнее. Как правило, на саму медиативную процедуру приходится вызывать специально, просить уделить время на это. Обычно это происходит, если ряд бесед о поведении ребёнка не имел результата. Если же нам удаётся пригласить «вечно занятого» родителя, то он старается нас услышать, обещает принять меры, с готовностью подписывает медиативный договор. Родитель, как правило, заинтересован в том, чтобы решить конфликт быстрее.

Как показывает практика, все методы и приёмы работы с родителями приходится варьировать в зависимости от сложности ситуации, родительских поведенческих стратегий. Однако благодаря системной работе удалось приучить родителей к мысли, что конфликт не решится, пока все заинтересованные стороны не сядут за стол переговоров. Сама процедура медиации отработана, стандартна, несмотря на то, что ситуации решаются самые разные. Сотрудники нашей службы медиации всегда стоят на позиции: если переговоры ведутся после войны, почему же нельзя вести их до и вместо войны?

**Литература**

1. Погодин В. Медиация как способ урегулирования конфликтов//Финансовая газета.2011. №15.
2. Кутюков Д. В. Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтных ситуаций // Государство и право: теория и практика: материалы Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, апрель 2011 г.). — Челябинск: Два комсомольца, 2011. — С. 127-129. — URL
3. https://moluch.ru/conf/law/archive/37/53/
4. Бесемер Христоф МЕДИАЦИЯ. Посредничество в конфликтах. / Перевод с нем. Н.В.Маловой - «Духовное познание», Калуга, 2004., 176 стр.
5. <https://e.nshkoli.ru/758607>.
1. Погодин В. Медиация как способ урегулирования конфликтов//Финансовая газета.2011. №15. [↑](#footnote-ref-1)
2. Кутюков Д. В. Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтных ситуаций // Государство и право: теория и практика: материалы Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, апрель 2011 г.). — Челябинск: Два комсомольца, 2011. — С. 127-129. — URL, [↑](#footnote-ref-2)
3. https://moluch.ru/conf/law/archive/37/53/ [↑](#footnote-ref-3)
4. Бесемер Христоф МЕДИАЦИЯ. Посредничество в конфликтах. / Перевод с нем. Н.В.Маловой - «Духовное познание», Калуга, 2004., 176 стр. [↑](#footnote-ref-4)
5. https://e.nshkoli.ru/758607 [↑](#footnote-ref-5)