

Praktyczne aspekty mediacji w rozmowach z rodzicami

dr n. hum. Dominika Pawlik-Pyda

dpawlik-pyda@uafm.edu.pl

Łączy ich troska o dobro dziecka.

Nie zawsze tak samo je rozumieją.

Wspólny cel nie oznacza wspólnej perspektywy.

Co dzieje się po drodze?

JEDEN Z MOŻLIWYCH MECHANIZMÓW ESKALACJI

Różnica perspektyw



Poczucie zagrożenia lub bycia ocenianym



Reakcja obronna i narastające emocje



Usztywnienie stanowisk



Eskalacja konfliktu

Rozmowa o problemie może zmienić się w konflikt między dorosłymi.

Za stanowiskiem kryje się coś więcej

STANOWISKO - CO MÓWI RODZIC?

„Nie zgadzam się na takie rozwiązanie”.



CO MOŻE STAĆ ZA TYM STANOWISKIEM?

Obawa o bezpieczeństwo dziecka

Chęć wpływu na decyzje

Potrzeba bycia wysłuchanym

Poczucie niesprawiedliwego traktowania

Nie zakładaj. Sprawdzaj.

Widzimy fragment. Dopowiadamy resztę.

OBSERWACJA

„Rodzic kilkukrotnie przerwał moją wypowiedź.”



INTERPRETACJA

„Nie chce mnie słuchać.”



ZAŁOŻENIE

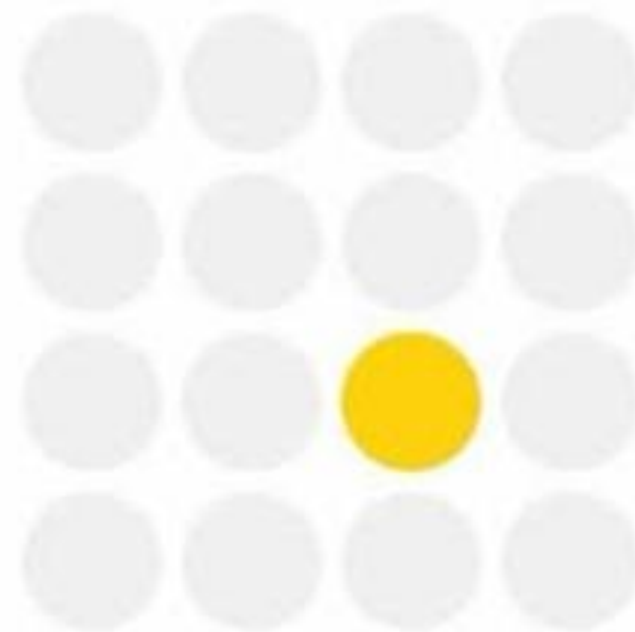
„Przyszedł tylko po to, żeby się kłócić.”

Interpretacja nie jest faktem.

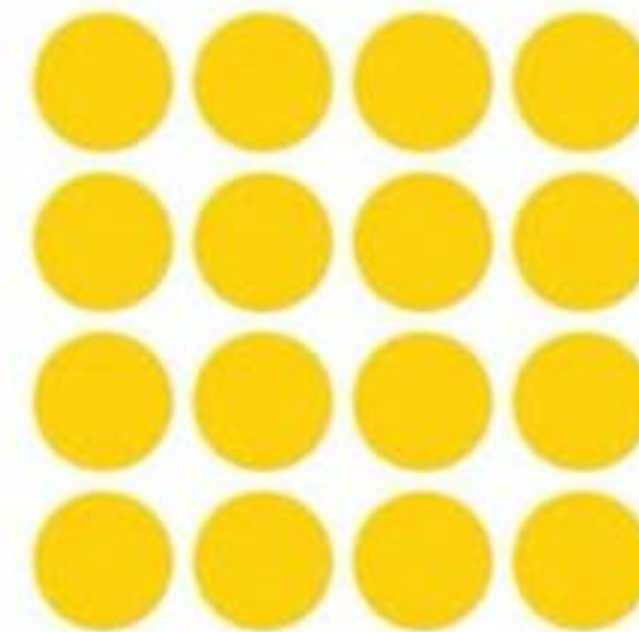
Widzimy tylko fragment.



someone's day



what we see



what we assume

@newhappyco

Nie znamy całej historii drugiej osoby.

Zrozumieć perspektywę ≠ uznać ją za swoją

Mogę uznać, że druga osoba inaczej widzi sytuację, nie potwierdzając trafności jej interpretacji.

Zrozumienie nie oznacza zgody ani rezygnacji z granic.

Co zmienia podejście mediacyjne?

- Oddzielamy człowieka od problemu.
- Szukamy interesów i potrzeb stojących za stanowiskami.
- Poszerzamy obraz sytuacji o różne perspektywy.
- Koncentrujemy się na rozwiązaniu problemu, a nie na wygraniu sporu.

Kompetencje mediacyjne możemy wykorzystywać również poza formalną mediacją.

Zmiana perspektywy

ZAMIAST SKUPIAĆ SIĘ NA

Kto ma rację?

Kto zawinił?

Jak przekonać rodzica?

Jak wygrać rozmowę?

Nie rezygnujemy z faktów, granic ani odpowiedzialności.
Zmieniamy sposób prowadzenia rozmowy.

Kompetencja 1

Zanim odpowiem, zauważam własną reakcję.

ZATRZYMAJ SIĘ → NAZWIJ REAKCJĘ → WYBIERZ ODPOWIEDŹ

Rodzic: „Pani chyba w ogóle nie rozumie mojego dziecka.”

Przykładowa reakcja obronna: „Przecież pracuję z Pani dzieckiem codziennie...”

Świadoma odpowiedź: „Chciałabym zrozumieć, co sprawia, że ma Pani takie poczucie”.

Emocje są informacją, ale nie muszą kierować naszą odpowiedzią.

Kompetencja 2

Słucham, żeby usłyszeć.

PARAFRAZA „Jeżeli dobrze rozumiem...”

KLARYFIKACJA „Co dokładnie ma Pani na myśli, mówiąc...?”

ODZWIERCIEDLENIE ZNACZENIA „Rozumiem, że szczególnie ważne jest dla Pani...”

Słuchanie nie oznacza zgody.

Pomaga sprawdzić, czy właściwie rozumiemy drugą stronę.

Kompetencja 3

Używam pytań, które przesuwają rozmowę.

PERSPEKTYWA „Jak wygląda ta sytuacja z Pani perspektywy?”

ZNACZENIE „Co jest dla Pani w tej sytuacji najważniejsze?”

OBAWA „Co budzi Pani największy niepokój?”

ROZWIĄZANIE „Co mogłoby nam pomóc zrobić krok dalej?”

„Co moglibyśmy zrobić w tej sytuacji?”

Dobre pytania pomagają przejść od wzajemnych ocen do zrozumienia i poszukiwania rozwiązań.

Kompetencja 4

Potrafię przeformułować wypowiedź.

Od oskarżenia do problemu, o którym można rozmawiać.

WYPOWIEDŹ RODZICA: „Nauczyciele ciągle się go czepiają.”



„Ma Pani zastrzeżenia do sposobu, w jaki nauczyciele zwracają uwagę synowi. Czy możemy przyjrzeć się konkretnym sytuacjom?”

Nie zmieniaj sensu wypowiedzi. Sprawdzaj, czy właściwie go rozumiesz.

Wspólny cel nie oznacza wspólnego rozwiązania

WSPÓLNY CEL

Chcemy wesprzeć ucznia.



RÓŻNE PERSPEKTYWY

Inaczej rozumiemy problem.



RÓŻNE PROPOZYCJE

Widzimy inne sposoby działania.



OBSZAR WSPÓŁPRACY

Co możemy zrobić, uwzględniając potrzeby ucznia, nasze możliwości i obowiązki?

Nie musimy zgadzać się we wszystkim, żeby móc współpracować.

A co, jeśli nadal się nie zgadzamy?

Rozmowa może przynieść wartość również bez pełnego porozumienia.

Efektem rozmowy może być:

- **Lepsze zrozumienie perspektyw.** Wiemy, skąd wynikają różnice stanowisk.
- **Uporządkowanie faktów.** Oddzielamy to, co ustalone, od tego, co wymaga wyjaśnienia.
- **Określenie granic i odpowiedzialności.** Wiemy, co podlega uzgodnieniu, a co nie.
- **Ustalenie kolejnych kroków.** Określamy, co dalej i kto za co odpowiada.

Nie każda rozmowa kończy się zgodą. Nie każda musi kończyć się konfliktem.

Kiedy rozmowa nie wystarcza?

Warto rozważyć mediację, gdy:

- konflikt utrzymuje się mimo prób rozmowy,
- strony powracają do tych samych zarzutów i stanowisk,
- potrzebne jest wsparcie bezstronnej osoby w prowadzeniu dialogu.

Kompetencje mediacyjne w rozmowie $\neq$ mediacja

Mediacja jest odrębnym procesem opartym na dobrowolności, bezstronności i neutralności mediatora oraz samodzielnym podejmowaniu decyzji przez strony.

Mediacja nie zastępuje działań wymaganych dla ochrony i bezpieczeństwa dziecka.

Łączy ich troska o dobro dziecka.

Nie zawsze tak samo je rozumieją.

Nie muszą zakończyć rozmowy z tym samym zdaniem.

Mogą jednak znaleźć przestrzeń do dalszej współpracy.

Nie przeciwko sobie.

Wobec problemu.

Kultura dialogu zaczyna się wcześniej, niż siadamy przy stole mediacyjnym.

Dziękuję za uwagę!
