

«ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЙ ПОДХОД В
РЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ.
РАБОТА КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ И
КУРАТОРА СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ
СО «СЛОЖНЫМ» РОДИТЕЛЕМ»

<https://vk.com/roditelprimirenieru>

Прянишникова Т.В. pmtv68@yandex.ru

Что воспринимает родитель?

Действие школы или педагога	Как воспринимает «сложный родитель»
Игнорирование сообщения, блокировка контакта	Неуважение к личности ребенка, родителя, его тревоги за ребенка;
Переадресуют вопрос и отсылают к другому лицу, не дают конкретных ответов	Уход от ответственности Пренебрежительное отношение
Апеллирует к формальным требованиям (устав школы, закону)	Игнорирование и непонимание уникальности и значимости ситуации ребенка
Увещивают, уговаривают	Давление, манипуляция. Своя правда.

Вовлечение третьих лиц, создание альянсов	Угроза, давление, непонимание.
Защищаются, оправдываются, объясняются	Уход от ответственности, непонимание родителя, у которого своя правота.
Скрывается факт, отрицается проблема	Враньё, уход от ответственности. Несправедливая угроза.
Обесценивают тревогу за ребенка, за ситуацию	Неуважение, непонимание, обесценивание родителя.
Предъявляют встречное обвинение, запугивают встречными исками	Давление, угроза, несправедливость.

Стандартные ошибки и конфликтогены со стороны школы

- Игнорирование сообщения;
- Блокировка контакта и прекращение общения;
- Апелляция к формальным требованиям;
- Уговоры и увещивания;
- Защита, оправдание, объяснение;
- Отрицание проблемы, конкретных моментов ситуации;
- Скрывание фактов;
- Не дается конкретных ответов;
- Обесценивается тревога родителя;
- Обесценивается случившееся;
- Переадресация к третьему лицу;
- Встречное обвинение;
- Создание альянсов с кем-либо, втягивание в ситуацию третьего лица;
- Заставлять отказаться от деструктивных требований и стратегии поведения в ситуациях.

Тактика восстановительного реагирования со «сложным» родителем

- Директору, учителю важно признать:
- Право родителя на тревогу за ребенка;
- Признать право родителя защищать своего ребенка;
- Право ребенка запрашивать информацию и ожидать ответа от школы;
- Признать реальность и важность ситуации;
- Признать ответственность (не вину) школы, педагога за ситуацию и её разрешение;
- Дать конкретный ответ по своим намерениям и ближайшим действиям школы (педагога)

Стратегия конструктивного общения со «СЛОЖНЫМ» родителем

- Цели общения:
- Снизить накал эмоций и тревоги;
- Понять, что стоит за словами (требование, жалоба, претензия).
- Вывести на конструктивный альянс со школой (все вместе против проблемы, а не друг против друга).
- Медиатору:
- Транслировать педагогам;
- Самому использовать.
- Обсуждение проблемы сообществом, а родитель как представитель сообщества;
- Сообщество само обсуждает;
- Сообщество само принимает решение.

Стратегия «восстановительного ответа» на обращение «сложного» родителя

- Структура восстановительного общения:
- Понимание или отражение того, что стоит за требованием родителя;
- Обсуждение способов решения ситуации родителем достичь цели и не навредить себе и ребенку;
- Обсуждение ресурсов родителя в ситуации; обсуждение того, в какой поддержке родитель нуждается для разрешения ситуации;
- Представление информации о ресурсах школы и служб помощи.
- Обсуждение возможности решения ситуации восстановительным путем;

Разделение ответственности

- В чем ответственность школы?
- В чем ответственность родителя?
- В чем ответственность ребенка?
- Предложить совместную встречу со всеми значимыми людьми для принятия совместных решений по ситуации (подписать примирительное соглашение или договор в рамках семейной конференции)