



Кузбасский региональный центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи «Здоровье и развитие личности»



Восстановительный подход в работе со «сложными» родителями

Белоногова Елена –

кандидат психологических наук,
руководитель отдела восстановительных практик, медиации
и служб примирения ГОО «Кузбасский РЦППМС» (Кемерово)

Новокузнецк, 18 октября 2022 г.

Белоногова Елена Валентиновна



- кандидат психологических наук
- заведующая отделом восстановительных практик, медиации и служб примирения ГОО «Кузбасский РЦППМС» (Кемерово)
- член Межведомственной рабочей группы по вопросам применения восстановительных программ в отношении несовершеннолетних и развития служб примирения в Кемеровской области – Кузбассе
- доцент кафедры ИТОиНО Института педагогики, психологии и социологии Сибирского федерального университета, магистерская программа «Управление конфликтами и медиация в образовании» (Красноярск)
- руководитель научно-исследовательского направления МОО «Общественный центр «Судебно-правовая реформа» (Москва)
- председатель Кузбасской ассоциации медиаторов и восстановительных практиков
- региональный координатор Всероссийской ассоциации восстановительной медиации по Кузбассу
- член Европейского форума по восстановительному правосудию

Lebell2018@yandex.ru

+7-905-905-80-33

ТСП на базе Отдела восстановительных практик, медиации и служб примирения



- Создана в 2015 году в ГОО «Кузбасский РЦППМС»
- Состав: 4 специалиста и руководитель
- Объединяет муниципальный (по г. Кемерово) и областной уровни
- Включает 7 специалистов-медиаторов восстановительной модели
- Сотрудничает с Областным отделением по профилактике правонарушений несовершеннолетних (по проведению ВП-программ)
- Сотрудничает с городским отделением по работе с приемными семьями (по проведению ВП-программ)
- Для проведения Кругов и Семейных конференций привлекает волонтеров-медиаторов из Кузбасской ассоциации

✓ Проведение восстановительных программ, организация и координация деятельности Служб примирения входят в функционал специалистов отдела.

Направления деятельности ТСП на базе Отдела

1. Проведение восстановительных программ по сложным случаям
2. Просветительское
трансляция идеи Службы, ценностей и принципов восстановительного подхода
3. Образовательное
обучение ВП-медиации взрослых и подростков-волонтеров
4. Информационно-методическое
обеспечение специалистов СП региона методическими материалами, разработка программ и нормативных документов, методические консультации, ведение групп и страниц в соцсетях
5. Исследовательское
инновационные экспериментальные площадки
6. Аналитическое
качественный и количественный анализ деятельности служб примирения, в т.ч. для составления справок и отчетов по запросам различных ведомств
7. Поддержка сообщества медиаторов Кузбасса
встречи, консультации, супервизии для медиаторов и кураторов СП
8. Развитие волонтерского движения юных медиаторов ШСП
9. Представительское



Категории ситуаций, с которыми работает ТСП

1. Конфликты между участниками образовательных отношений, в т.ч. – групповые и с причинением вреда
2. Проблемные ситуации в сообществах (дети, родители, педагоги)
3. Правонарушения несовершеннолетних:
 - преступления и общественно опасные деяния н/л, не достигших возраста уголовной ответственности
 - административные правонарушения н/л с причинением вреда – мелкие хищения, повреждение имущества
 - аналогичные деяния н/л, не достигших возраста административной ответственности
4. Проблемные ситуации несовершеннолетних и их семей:
 - семейные ситуации (ТЖС, СОП) социального неблагополучия несовершеннолетних
 - насилие / жестокое обращение в семье в отношении ребенка
5. Сложные школьные ситуации:
 - буллинг со стороны сверстников и педагогов
 - многоуровневые конфликты в стадии эскалации
 - причинение вреда ребенку со стороны педагогов

Для этих категорий ситуаций разработаны специальные алгоритмы работы



Восстановительная работа по сложным случаям подразумевает комплексный дизайн, включающий несколько ВП-программ и взаимодействие со структурами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Вопросы слушателям

- Приходилось ли вам в профессиональной практике общаться со «сложными родителями»??
- Что для вас значит «сложный родитель»??
- Какие мысли, эмоции и переживания вызывает у вас общения со «сложными родителями»??
- Что именно вам как медиатору/педагогу, специалисту особенно трудно в общении со «сложными родителями»??



Современные вызовы школьному образованию

- Изменение общественного статуса учителя и школы в массовом сознании (требования уважения «не проходят», учитель больше не эксперт)
- Дети с особыми образовательными потребностями (инклюзия, «Школа учит любого»)
- Изменение ожиданий и требований родителей от школы (индивидуализм: «Вы обязаны обеспечить права и безопасность моему ребенку, а до остальных мне нет дела!»), жалобы в вышестоящие инстанции)
- Невысокая педагогическая грамотность и психологические дефициты самих родителей («Ребенок приходит в школу со своими родителями»)

По А.Ю. Коновалову (2018)

Вызовы школе в связи в пандемией (и не только)



- Дистанционный формат потребовал и от родителей, и от педагогов, и от детей новых компетенций
- Родители столкнулись с необходимостью участвовать в организации образовательного процесса своих детей (зона их некомпетентности)
- Родители столкнулась с психологическими и компетентностными дефицитами своих детей
- Родители столкнулись с проблемой собственных педагогических и психологических дефицитов
- Родители и дети столкнулись с проблемами в общении друг с другом
- Все участники процесса столкнулись с ограничениями в социуме, связанными с пандемией → тревога, стресс, депрессия, агрессия, паника, неврозы

✓ *Всё это повысило уровень психической и социальной напряженности!
«Персонификация тревоги»: понятный враг лучше «неведомой хрени»*

Специфика позиции руководителя образовательной организации в сложной ситуации: опыт ТСП

- Обеспечить ход образовательного процесса
- Сохранить/удержать кадры
- Сохранять профессиональную управленческую позицию
- Держать баланс в сложной ситуации между:
 - ✓ давлением родителей
 - ✓ давлением педагогов
 - ✓ давлением внешних инстанций
- Сохранять личные психологические ресурсы
- Защищать коллектив от стрессов в связи с проверками и следственными мероприятиями



Варианты сложного общения родителей

Ситуации «объективно сложные», когда родитель (делает):

- ✓ «качает права»
- ✓ диктует школе, что делать
- ✓ требует немедленных ответов
- ✓ пишет жалобы в вышестоящие инстанции
- ✓ угрожает судами, проверками
- ✓ контролирует «любой шаг» директора, педагогов



требуют слаженной
стратегии действий

Ситуации «субъективно сложные», когда родитель (проявляет):

- ✓ сильные отрицательные эмоции (ситуативно)
- ✓ агрессию и враждебность
- ✓ низкий уровень общей культуры общения
- ✓ манипулятивный стиль общения
- ✓ неадекватную реакцию
- ✓ психопатологию



требуют специальных
коммуникативных навыков

Восприятие участников в ситуации «сложной коммуникации»

➤ Что «слышит» школа от «сложного» родителя:

- ✓ «Наезд», угрозу, агрессию, враждебность
- ✓ Желание навредить, отомстить школе (снять директора, отстранить педагога, напустить проверки)
- ✓ Желание контроля, власти (заставить подчиниться его требованиям)
- ✓ Желание вытребовать особое отношение и отличные оценки для своего ребенка
- ✓ «Неадекват» (психопатологию)

➤ За что на самом деле бьётся «сложный родитель» (по А. Коновалову):

- ✓ Успешную учёбу ребёнка
- ✓ Здоровье и безопасность своего ребёнка
- ✓ Социальный статус своего ребёнка (не отвергали)
- ✓ За своевременный и содержательный ответ школы



Чувство
справедливости

Чувство уважения

Вопросы, которые поднимают родители на предварительных встречах



1. Безопасность ребёнка на уроках и переменах
2. Справедливое отношение к ребёнку со стороны педагога
3. Обеспечение в полной мере учебного процесса и поддержка ребенка
4. Социальный статус ребенка в классе (чтобы не отвергали, не унижали, дружили)
5. Возмещение ущерба в ситуациях причинения вреда ребёнку
6. Этика общения представителей школы с родителями и педагогов с детьми
(запрос на уважение)
7. Эффективное взаимодействие с классным руководителем, его своевременные реакции на запросы родителя (запрос на уважение)
8. Чтобы решения по учебному и воспитательному процессу принимались открыто и обсуждались со всеми родителями (запрос на справедливость)
9. Эффективная воспитательная работа с детьми класса со стороны классного руководителя (чтобы дружили, не дрались, сотрудничали)
10. Обеспечение дисциплины на уроках
11. Что происходит с ребёнком, почему он ведёт себя ненормативно и опасно?

Стандартные ошибки и конфликтогены со стороны школы

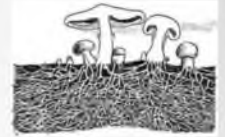
➤ Что делают педагоги в ответ (ошибочные стратегии коммуникации):

- ✓ Игнорируют сообщения
- ✓ Блокируют контакт
- ✓ Апеллируют к формальным требованиям, закону, уставу школы
- ✓ Увещевают, уговаривают
- ✓ Защищаются, оправдываются, объясняются
- ✓ Отрицают проблему, конкретные моменты ситуации
- ✓ Скрывают факты
- ✓ Не дают конкретных ответов
- ✓ Обесценивают тревогу родителя
- ✓ Обесценивают случившееся
- ✓ Переадресуют вопрос, отсылая к другому лицу
- ✓ Выдвигают встречное обвинение
- ✓ Запугивают встречными исками
- ✓ Вовлекают на свою сторону третьих лиц, создают альянсы



Что хотят: заставить, убедить родителя отказаться от своих требований и деструктивной стратегии поведения в ситуации

Системные дефициты школы как актуальные и потенциальные конфликтогены: опыт ТСП



Риск деструктивного сценария развития конфликтной ситуации в школе:

- Нет понимания проблемы и системы работы с детьми с функциональными мозговым дефицитами
- Нет совместно принятой системы управления дисциплиной (границы, правила, санкции, алгоритмы)
- Нет совместно принятых алгоритмов и этики взаимодействия педагогов с родителями
- Нет системы методической и супервизионной поддержки классному руководителю (испытывающему трудности со «сложными» детьми)
- Нет понимания и программ включения новеньких в сообщество класса
- Нет системной работы по налаживанию конструктивных отношений между учениками класса
- Нет работы по налаживанию конструктивных отношений между родителями класса (включая этику общения в чатах)
- Нет механизмов грамотной работы с ситуациями причинения вреда
- Дефицит освещения позитивных событий (как сделать работу с детьми класса видимой для родителей)



Как воспринимает родитель действия школы

Действия школы, педагогов	Что и как воспринимает родитель
Игнорируют сообщения. Блокируют контакт	Неуважение к себе, его тревоге за ребенка
Переадресуют вопрос, отсылая к другому лицу. Не дают конкретных ответов	Уход от ответственности. Неуважение к себе, пренебрежительное отношение
Апеллируют к формальным требованиям, закону, уставу школы	Непонимание его. Игнорирование значимости / уникальности ситуации его ребёнка
Увещевают, уговаривают	Давление, манипуляцию. Свою правоту
Защищаются, оправдываются, объясняются	Уход от ответственности. Непонимание его. Свою правоту
Отрицают проблему, конкретные моменты ситуации. Скрывают факты	Враньё, уход от ответственности. Несправедливость. Неуважение к себе. Угроза
Обесценивают тревогу родителя, ситуацию	Неуважение к себе. Несправедливость. Непонимание его. Обесценивание
Выдвигают встречное обвинение. Запугивают встречными исками	Давление. Несправедливость. Угроза
Вовлекают на свою сторону третьих лиц, создают альянсы (с родителями, педагогами, управлением образования)	Угроза, давление, несправедливость. Непонимание его.

Стратегии конструктивного общения со «сложными» родителями


➤ «Цели» в коммуникации со «сложными» родителями:

1. Снизить эмоциональный накал
2. Понять, что «стоит за словами» (требованием, жалобой, претензией) родителя
3. Вывести на конструктивный альянс со школой («вместе против проблемы», а не друг против друга)

➤ Восстановительному медиатору:

Использовать самому 

Транслировать педагогам 

 Содействие в выстраивании понимающей коммуникации из неэкспертной позиции, вовлекая в диалог и педагогов, и родителей – как представителей сообщества таким образом, чтобы они сами обсудили ситуацию и нашли подходящие для них решения проблемных ситуаций.

Принципы восстановительного подхода (кратко)

Восстановительный подход подразумевает такое разрешение ситуации, при котором люди могут:

- выслушать и понять друг друга, восстановить общение, отношения и доверие
- договориться, как они будут исправлять ситуацию и ее последствия, если кому-то был причинен вред – то как он будет заглажен
- избавиться от вражды и негативных переживаний, связанных с ситуацией
- самостоятельно прийти к общим решениям, удовлетворяющим каждого участника
- взять на себя ответственность и обсудить поведение каждого в будущем, чтобы избежать повторения ситуации
- заручиться поддержкой сообщества при осуществлении решений и позитивных изменений
- восстановить контроль над ситуацией (родительский, педагогический, управленческий)



Восстановительный подход восстанавливает ответственную рефлексивную (субъектную) позицию самих участников ситуации за её мирное и конструктивное разрешение

Вопросы/задания участникам

- 1) Прочитайте отрывок текста из характеристики на подростка и попробуйте определить тип дискурса, который используется автором:

Иван, 12 лет – ребёнок из неблагополучной семьи, имеет низкий уровень социализации, нормативные представления не развиты, имеет дефициты эмоционально-волевой саморегуляции.

Иван с трудом справляется с учёбой, имеет пробелы в знаниях, учебные действия не сформированы.

Иван часто нарушает дисциплину, совершает противоправные действия, состоит на учете в КДНиЗП, а его семья на учете в ПДН.

- 2) Что вы можете сказать об Иване на основе этого описания?
- 3) Как описание Ивана могло бы выглядеть в восстановительном ключе? Что нужно для этого?



Домашнее задание участникам



2) Попробуйте переформулировать данное описание (как оно могло бы выглядеть в восстановительном ключе), опираясь на следующие подсказки:

- Каков Иван как человек, сын, друг, брат?
- Какие у него отношения с друзьями, учителями, родственниками?
- Кто для Ивана значимые люди, кому он доверяет?
- Что любит Иван, в чем он силен и компетентен?
- Как он видит свое будущее?
- Какие у него трудности, в чем он испытывает нужду и потребность в поддержке?
- Как сам Иван видит свою жизненную ситуацию?
- Как сам Иван относится к сложившейся ситуации с учёбой и поведением?
- Что Иван хотел бы и может изменить в своём поведении, чтобы быть более довольным жизнью и отношениями?
- Что он готов и может сделать сам, а в чём и чью он готов принять помощь?

Стратегии «восстановительного ответа» на обращение «сложного родителя»

❖ Структура восстановительной беседы:

- ✓ Понимание и отражение – что стоит за требованием родителя
- ✓ Обсуждение способов решения ситуации, применяемых родителем, с точки зрения их последствий
- ✓ Обсуждение конструктивных способов разрешения ситуации родителем: достичь цели и не навредить себе и ребёнку
- ✓ Обсуждение ресурсов родителя в ситуации
- ✓ Обсуждение того, в какой поддержке нуждается родитель для разрешения ситуации ребёнка
- ✓ Предоставление информации о ресурсах школы и служб помощи (если необходимо)
- ✓ Обсуждение возможности разрешения ситуации восстановительным способом: в чем будет ответственность школы, в чём – ответственность родителя (в чем – самого ребёнка)
- ✓ Предложить совместную встречу со всеми значимыми людьми – для принятия совместных решений по ситуации

Тактика восстановительного реагирования при общении со «сложным родителем»

❖ Директору (и педагогу) в общении с родителем важно:

- ✓ Признать право родителя на тревогу за ребёнка (успешность, безопасность, статус в классе)
- ✓ Признать право родителя защищать своего ребёнка
- ✓ Признать право родителя запрашивать информацию и ожидать ответов от школы / педагогов
- ✓ Признать реальность и важность ситуации (произошло, но важно вместе понять – что именно)
- ✓ Признать ответственность (не вину!) школы / педагога за ситуацию и её разрешение
- ✓ Дать конкретный ответ по своим намерениям и ближайшим действиям школы / педагога

❖ Приёмы и техники восстановительной коммуникации:

- ✓ Отражение чувств
- ✓ Прояснение ситуации
- ✓ Отражение смысла
- ✓ Распаковка смыслов
- ✓ Нейтральное переформулирование
- ✓ Устойчивая «Взрослая позиция»
- ✓ Избегание конфликтогенов, манипуляций
- ✓ Возвращение ответственности



Приемам восстановительной коммуникации надо обучаться специально!

«Специалист службы примирения в образовании»



Модули программы:

1. Восстановительный подход и медиация в образовании
2. Технология и процедура Восстановительной медиации
3. Коммуникативное мастерство восстановительного медиатора
4. Службы примирения в образовательных организациях
5. Технология разрешения групповых конфликтов: Круг сообщества

Общий объем программы: 132 часа

Преподаватели курсов:

- специалисты ГОО «Кузбасский РЦППМС» - специалисты Территориальной службы примирения, ведущие восстановительных программ по сложным случаям, обученные тренеры по восстановительной медиации

Формат обучения: дистант + онлайн + очно (тренинг)

«Профилактика деструктивного поведения: восстановительные практики в работе педагога»

Часто сложные конфликты, выходящие за пределы школы и чреватые подключением Прокуратуры, правоохранительных или ревизионных органов, начинаются с рядовых ситуаций в работе учителя: невыполнение учебных заданий, нарушение дисциплины на уроке или перемене, причинение вреда школьному имуществу, другим детям и педагогам.

Наши учителя не всегда могут вовремя сориентироваться и грамотно среагировать в таких ситуациях, чтобы мирно и конструктивно их решить. Также педагоги теряются, когда слышат мат и оскорбления в свой адрес, беспомощны перед школьной травлей, другими проявлениями жестокости детей и подростков.

Модули программы:

1. Восстановительный подход в образовании
2. Управление дисциплиной в школе
3. Управление конфликтами в образовательной организации
4. Профилактические Круги сообщества
5. Профилактика травли (буллинга)
6. Коммуникативное мастерство педагога

Преподаватели курсов:

- ведущие в России специалисты по восстановительным практикам в образовании, авторы программ и методических разработок (А. Коновалов, Н. Путинцева, Е. Женодарова – Москва, Е. Белоногова) – ведущие восстановительных программ ТСП, тренеры по восстановительной медиации

Формат обучения: дистант + онлайн **Общий объем программы: 72 часа**



Восстановительная работа с системными проблемами школы проект

Этому
не учили
в вузах!

Интерактивные семинары/вебинары (3 и/или 8 часов):

1. Восстановительный подход к управлению дисциплиной в школе *(директора, психологи, педагоги, медиаторы)*
2. Функциональные мозговые дефициты (ММД) у детей: что делать? *(педагоги, психологи)*
3. Конструктивное взаимодействие со «сложными» родителями: восстановительный ответ *(педагоги, психологи, медиаторы, директора)*
4. Восстановительный подход в работе с проблемой школьного буллинга *(медиаторы, педагоги/специалисты)*
5. Приёмы восстановительной коммуникации *(педагоги, психологи)*
6. Саморегуляция и стрессоустойчивость в системе личностной компетентности *(педагоги, психологи, медиаторы)*
7. Восстановительный подход и службы примирения в разрешении и профилактике конфликтов в образовательном пространстве *(директора, специалисты/педагоги)*
8. Профилактические Круги сообщества *(специалисты/педагоги, медиаторы)*

Благодарю за внимание!



Готова ответить на ваши вопросы

Елена Белоногова:

+7-905-905-80-33

lebell2018@yandex.ru