

Młodzież 2.0- Relacje.Odporność.Reakcja. / SCENARIUSZ WARSZTATU NR 3

Rodzic w konflikcie ze szkołą

Jak prowadzić trudną rozmowę bez eskalacji

Grupa odbiorców

Nauczyciele, wychowawcy, pedagodzy, psychologowie szkolni, dyrektorzy i wicedyrektorzy szkół mający bezpośredni kontakt z młodzieżą oraz uczestniczący w rozmowach z rodzicami lub opiekunami.

Czas realizacji

45 minut

Obszar tematyczny

Rozwijanie kompetencji nauczycieli w zakresie prowadzenia trudnych rozmów z rodzicami i opiekunami uczniów, szczególnie w sytuacjach konfliktu, napięcia, zaprzeczania problemowi, obwiniania szkoły, silnych emocji, hejtu, cyberprzemocy, wykluczenia lub pogorszenia dobrostanu ucznia.

Warsztat koncentruje się na praktycznym prowadzeniu rozmowy tak, aby nie eskalować konfliktu, zachować profesjonalizm, jasno komunikować fakty, oddzielać zachowanie od oceny osoby i budować współpracę dorosłych wokół dobra ucznia.

Scenariusz wpisuje się w założenia programu: relacje, odporność, reakcja i dobrostan. Dlatego oprócz samej rozmowy z rodzicem uwzględnia także wpływ napięcia, przemocy, presji szkolnej, świata online, snu, odżywiania, ruchu i higieny cyfrowej na codzienne funkcjonowanie młodzieży.

Powiązanie z celami projektu Młodzież 2.0- Relacje.Odporność.Reakcja.

- poprawa komunikacji pomiędzy szkołą a rodzicami,
- zwiększenie skuteczności reagowania na sytuacje trudne i kryzysowe,
- rozwijanie kompetencji wychowawczych nauczycieli,
- wzmacnianie współpracy pomiędzy dorosłymi odpowiedzialnymi za dobrostan młodzieży,
- ograniczanie konfliktów szkoła-rodzic,
- zwiększanie spójności działań podejmowanych wobec ucznia,
- wspieranie dobrostanu uczniów poprzez uwzględnianie relacji, stresu, snu, zdrowego odżywiania, ruchu i higieny cyfrowej.

Cel główny

Zwiększenie kompetencji nauczycieli w zakresie prowadzenia profesjonalnej, spokojnej i konstruktywnej rozmowy z rodzicem w sytuacjach konfliktowych lub emocjonalnie trudnych, z zachowaniem koncentracji na bezpieczeństwie, relacjach i dobrostanie ucznia.

Cele szczegółowe

Po zakończeniu warsztatu uczestnik:

- rozpoznaje mechanizmy eskalacji konfliktu,
- potrafi przygotować się do trudnej rozmowy z rodzicem,
- oddziela fakty od interpretacji, ocen i etykiet,
- potrafi mówić o zachowaniu ucznia bez stygmatyzowania dziecka lub rodziny,
- umie reagować na złość, zaprzeczanie, poczucie winy i oskarżenia ze strony rodzica,
- potrafi stawiać granice w rozmowie bez wchodzenia w kontrataki,

- zna techniki deeskalacji oparte na słuchaniu, porządkowaniu faktów i wspólnym celu,
- potrafi rozmawiać z rodzicem o hejcie, cyberprzemocy i wykluczeniu bez bagatelizowania problemu,
- umie włączyć temat dobrostanu ucznia: snu, odżywiania, ruchu, odpoczynku i korzystania z telefonu bez oceniania wyglądu lub stylu życia,
- potrafi zakończyć rozmowę konkretnym planem działania,
- rozumie znaczenie dokumentowania ustaleń i działania zgodnie z procedurami szkoły.

Zakładane rezultaty

- uczestnicy zwiększają pewność siebie podczas trudnych rozmów z rodzicami,
- ograniczają ryzyko eskalacji i wzajemnego obwiniania,
- komunikują informacje w sposób bardziej rzeczowy i wspierający,
- częściej osiągają konkretne ustalenia z rodzicami,
- poprawiają współpracę szkoła-rodzina,
- lepiej chronią dobro ucznia przed skutkami konfliktu dorosłych,
- rozumieją, że relacje między dorosłymi mogą wzmacniać albo osłabiać odporność psychiczną młodego człowieka.

Kompetencje rozwijane podczas warsztatu

- komunikacja interpersonalna,
- deeskalacja konfliktu,
- aktywne słuchanie,
- asertywność i stawianie granic,
- empatia wobec rodzica bez rezygnacji z dobra ucznia,
- negocjowanie rozwiązań,
- współpraca szkoła-rodzina-specjaliści,
- odpowiedzialność zawodowa i praca w procedurach.

Metody pracy

- miniwykład,
- analiza przypadków,
- scenki sytuacyjne,
- praca w parach,
- ćwiczenia komunikacyjne,
- dyskusja moderowana,
- analiza błędów komunikacyjnych,
- karta refleksji.

Materiały

- flipchart,
- markery,
- karty sytuacyjne,
- karta pracy „Trudna rozmowa z rodzicem”,
- karta „Fakt czy interpretacja?”,
- karta „Model rozmowy: fakty - perspektywa - potrzeba - plan - termin”,
- karta „Zdania, które pomagają”,
- arkusze A3,
- długopisy.

Przebieg warsztatu

I. Otwarcie warsztatu

4 minuty

Prowadzący rozpoczyna pytaniem: „Co sprawia, że rozmowa z rodzicem staje się trudna?”

Uczestnicy podają przykłady. Najczęściej pojawiają się:

- silne emocje,
- zaprzeczanie problemowi,
- oskarżanie nauczyciela lub szkoły,
- obwinianie innych uczniów,
- agresywny lub lekceważący ton,
- brak zgody na działania szkoły,
- oczekiwanie natychmiastowego rozwiązania problemu,
- lęk rodzica, że dziecko zostanie „naznaczone” lub uznane za problem.

Prowadzący podsumowuje: trudna rozmowa nie musi być rozmową nieudaną. Najważniejsze jest zachowanie celu, struktury i granic. Celem nie jest wygranie sporu z rodzicem, ale zbudowanie współpracy wokół bezpieczeństwa, relacji i dobrostanu ucznia.

II. Miniwykład - Dlaczego rodzic reaguje emocjonalnie?

5 minut

Prowadzący omawia, że pod silną reakcją rodzica mogą kryć się:

- strach o dziecko,
- poczucie winy,
- wstyd,
- bezradność,
- brak zaufania do instytucji,
- wcześniejsze trudne doświadczenia ze szkołą,
- potrzeba ochrony własnego dziecka,
- obawa przed oceną rodzicielstwa,
- lęk, że problem dziecka wymknie się spod kontroli.

Prowadzący podkreśla: zrozumienie emocji rodzica nie oznacza zgody na każde jego zachowanie.

Nauczyciel może uznać emocje rodzica, a jednocześnie utrzymać granice rozmowy i konsekwentnie wracać do faktów oraz dobra ucznia.

Ważny komunikat: rodzic w silnych emocjach często słyszy informację o problemie dziecka jako ocenę siebie. Dlatego rozmowa powinna zaczynać się od faktów i wspólnego celu, a nie od etykiet, winy i oskarżeń.

III. Ćwiczenie - Fakt czy interpretacja?

6 minut

Uczestnicy otrzymują przykładowe zdania i zamieniają oceny na obserwowalne fakty.

Przykład:

„Pański syn jest agresywny.”

Zamiana: „W ciągu ostatnich dwóch tygodni trzykrotnie doszło do sytuacji, w których popychał innych uczniów i używał obraźliwych komentarzy.”

Kolejne przykłady do pracy:

- „Ona jest leniwa.”
- „On ciągle prowokuje.”
- „Pani córka robi dramy w internecie.”
- „Państwa dziecko ma zły wpływ na klasę.”
- „On chyba robi to dla uwagi.”
- „Ona przesadza z tym stresem.”

Uczestnicy odpowiadają:

- jaki fakt można wskazać zamiast oceny?
- czego jeszcze nie wiemy?
- jak powiedzieć to rodzicowi bez ataku?
- jak nie przerzucić odpowiedzialności na ucznia doświadczającego trudności?

Prowadzący podsumowuje: fakty obniżają napięcie, bo dają punkt odniesienia. Etykiety podnoszą napięcie, bo rodzic zaczyna bronić dziecka albo siebie.

IV. Model rozmowy z rodzicem

6 minut

Prowadzący przedstawia model sześciu kroków:

1. FAKTY - co konkretnie się wydarzyło?
2. PERSPEKTYWA - jak sytuację widzi szkoła i jak widzi ją rodzic?
3. POTRZEBA - czego potrzebuje uczeń, aby było bezpieczniej?
4. DOBROSTAN - czy sytuacja wpływa na sen, jedzenie, energię, relacje, telefon, koncentrację lub aktywność ucznia?
5. PLAN - co robimy dalej i kto za co odpowiada?
6. TERMIN - kiedy sprawdzamy efekty i wracamy do ustaleń?

Prowadzący podkreśla: trudna rozmowa powinna kończyć się konkretem, a nie jedynie wymianą emocji. Jeśli rozmowa dotyczy hejtu, cyberprzemocy, wykluczenia lub kryzysu, nie wystarczy powiedzieć „proszę porozmawiać z dzieckiem”. Potrzebny jest plan, podział odpowiedzialności i termin powrotu do sprawy.

W rozmowie o dobrostanie nie komentujemy wyglądu, wagi ani sylwetki ucznia. Pytamy o funkcjonowanie: sen, jedzenie, energię, ruch, odpoczynek, napięcie i korzystanie z telefonu.

V. Ćwiczenie praktyczne - Rodzic zaprzecza

6 minut

Przypadek: nauczyciel informuje rodzica, że jego syn kilkakrotnie obrażał kolegę na klasowej grupie i udostępniał przerobione zdjęcia. Rodzic odpowiada: „Mój syn nigdy by czegoś takiego nie zrobił. To inni go prowokują. Poza tym to tylko internet”.

Uczestnicy przygotowują odpowiedź. Cel:

- nie wdawać się w spór,
- nie udowadniać rodzicowi, że „nie zna swojego dziecka”,
- wrócić do faktów,
- nazwać wpływ zachowania na drugą osobę,
- wyjaśnić, że cyberprzemoc nie kończy się po wylogowaniu,
- zaprosić rodzica do wspólnego działania.

Przykładowa odpowiedź: „Rozumiem, że trudno jest Pani usłyszeć taką informację. Nie chcę teraz oceniać Pani syna jako osoby. Chcę porozmawiać o konkretnych zachowaniach, które zostały zgłoszone, i o tym, co możemy zrobić wspólnie, żeby sytuacja się nie powtórzyła i żeby wszyscy uczniowie czuli się bezpiecznie”.

VI. Ćwiczenie - Rodzic atakuje nauczyciela

6 minut

Przypadek: rodzic mówi: „To wszystko przez panią. Nie potrafi pani zapanować nad klasą. Gdyby szkoła robiła swoje, moje dziecko nie miałoby problemów”.

Nauczyciel ma odpowiedzieć bez:

- obrony za wszelką cenę,
- kontrataku,
- ironii,
- podnoszenia głosu,
- wchodzenia w licytację winy.

Przykładowy model: „Słyszę, że jest Pan bardzo zdenerwowany i że martwi się Pan o dziecko. Chcę porozmawiać o tym, co możemy zrobić w tej sytuacji od teraz. Jeśli skupimy się wyłącznie na wzajemnych oskarżeniach, trudno będzie nam znaleźć rozwiązanie”.

Prowadzący podkreśla: deeskalacja nie polega na uległości. Polega na tym, że nauczyciel nie oddaje rodzicowi kontroli nad tempem i temperaturą rozmowy.

VII. Ćwiczenie - Gdzie jest granica rozmowy?

4 minuty

Prowadzący przedstawia zachowania, które mogą pojawić się podczas trudnego spotkania:

- podniesiony głos,
- obrażanie nauczyciela lub innych osób,
- groźby,
- przerywanie każdej wypowiedzi,
- wielokrotne oskarżenia,
- odmowa rozmowy o faktach,
- nacisk na zignorowanie procedur.

Uczestnicy zastanawiają się: kiedy nauczyciel powinien postawić granicę i jak zrobić to bez eskalacji?

Przykładowy komunikat: „Chcę kontynuować tę rozmowę, ale nie mogę jej prowadzić w sytuacji, gdy jestem obrażany. Możemy rozmawiać dalej, jeśli obie strony zachowają szacunek”.

Przykład zakończenia spotkania: „Widzę, że teraz emocje są bardzo silne. Zakończmy rozmowę w tym miejscu i ustalmy kolejny termin z udziałem wychowawcy/pedagoga/dyrekcji”.

VIII. Scenka sytuacyjna - „Rodzic, hejt i dobrostan”

5 minut

Sytuacja: uczeń wysyłał obraźliwe wiadomości do koleżanki. Rodzic odpowiada: „To były tylko żarty. Teraz wszyscy są przewrażliwieni. Ona pewnie sama ma problem, bo nie śpi po nocach, ciągle siedzi w telefonie i nic normalnego nie je”.

Zadanie: nauczyciel powinien:

- nazwać fakty bez demonizowania ucznia,

- oddzielić temat odpowiedzialności za zachowanie od oceniania osoby,
- wyjaśnić wpływ hejtu i cyberprzemocy na drugą osobę,
- nie pozwolić na obwinianie uczennicy doświadczającej krzywdy,
- pokazać, że sen, jedzenie, ruch i telefon są elementami dobrostanu, ale nie mogą służyć zawstydzaniu,
- zaprosić rodzica do współpracy nad konkretnym planem.

Przykładowy komunikat: „Możemy rozmawiać o dobrostanie uczniów, ale nie chcę, żebyśmy przerzucali odpowiedzialność na osobę, która doświadczała obraźliwych wiadomości. Skupmy się na faktach: jakie treści zostały wysłane, jaki miały wpływ i co robimy, żeby to się nie powtórzyło”.

IX. Podsumowanie

3 minuty

Każdy uczestnik kończy zdanie: „W trudnej rozmowie z rodzicem chcę pamiętać przede wszystkim o...”

Prowadzący podsumowuje: celem rozmowy nie jest wygranie sporu. Celem jest stworzenie planu, który zwiększa bezpieczeństwo i dobrostan ucznia. Konflikt dorosłych nie może stać się kolejnym obciążeniem dla młodego człowieka.

Karta pracy dla nauczyciela

Trudna rozmowa z rodzicem

Jakie są fakty?

Czego nie wiem?

Jaki jest mój cel rozmowy?

Co może być perspektywą rodzica?

Czego potrzebuje uczeń?

Czy sytuacja wpływa na dobrostan ucznia: sen, jedzenie, energię, relacje, telefon, koncentrację lub ruch?

Jakie rozwiązanie chcę zaproponować?

Kogo trzeba zaangażować?

Co ustalimy na zakończenie?

Kiedy wrócimy do sprawy?

Zdania, które pomagają

Gdy rodzic jest zdenerwowany

„Widzę, że ta sytuacja budzi dużo emocji.”

Gdy zaprzecza

„Rozumiem Pani perspektywę. Chciałbym jednak wrócić do konkretnych zdarzeń.”

Gdy obwinia szkołę

„Porozmawiajmy o tym, na co możemy mieć wpływ od dzisiaj.”

Gdy bagatelizuje hejt lub cyberprzemoc

„To, że coś miało być żartem, nie oznacza, że nie mogło realnie zranić drugiej osoby.”

Gdy rozmowa schodzi na ocenianie ucznia

„Nie chcę etykietować dziecka. Chcę nazwać konkretne zachowanie i ustalić, co robimy dalej.”

Gdy pojawia się temat snu, jedzenia lub telefonu

„Pytam o to nie po to, żeby oceniać, ale żeby zobaczyć, jak dziecko funkcjonuje na co dzień.”

Gdy nauczyciel musi postawić granicę

„Chcę kontynuować rozmowę, ale potrzebuję, żebyśmy rozmawiali z wzajemnym szacunkiem.”

Gdy trzeba zakończyć spotkanie

„Podsumujmy, co ustaliliśmy i kiedy ponownie sprawdzimy sytuację.”

Studium przypadku

„Moje dziecko jest ofiarą szkoły”

Rodzic ucznia przychodzi bardzo zdenerwowany. Mówi: „Od początku uwzięliście się na mojego syna. Wszystko jest jego winą, a innych dzieci nikt nie widzi”.

Z dokumentacji wynika, że uczeń wielokrotnie uczestniczył w konfliktach i wysyłał obraźliwe wiadomości na klasowej grupie. Jednocześnie sam również doświadczał wyśmiewania i od kilku tygodni częściej opuszcza lekcje. Nauczyciele zauważają, że jest przemęczony, rzadziej je w szkole, zrezygnował z treningów i reaguje silnym napięciem po sprawdzeniu telefonu.

Zadanie dla uczestników:

- Jak rozpocząć rozmowę?
- Jak uniknąć ustawienia rodzica w pozycji „przeciwnika”?
- Jak przedstawić fakty bez etykietowania ucznia?
- Jak uwzględnić, że uczeń może jednocześnie krzywdzić i doświadczać krzywdy?
- Jak rozmawiać o cyberprzemocy bez bagatelizowania jej jako „tylko internetu”?
- Jak zapytać o sen, jedzenie, energię i telefon bez komentowania wyglądu lub oceniania rodziny?
- Jaki plan można zaproponować?
- Kogo warto zaangażować i kiedy wrócić do sprawy?

Ewaluacja

Oceń w skali 1-5:

- Potrafię oddzielić fakty od ocen.
- Potrafię prowadzić rozmowę z rodzicem, który zaprzecza problemowi.
- Wiem, jak reagować na oskarżenia.
- Potrafię postawić granicę w rozmowie.
- Umiem zakończyć spotkanie konkretnymi ustaleniami.
- Wiem, jak rozmawiać z rodzicem o hejcie i cyberprzemocy bez eskalacji.
- Rozumiem, że dobrostan ucznia obejmuje także sen, zdrowe odżywianie, ruch, odpoczynek i higienę cyfrową.
- Czuję się lepiej przygotowany do trudnych rozmów z rodzicami.

Zadanie wdrożeniowe

Po najbliższej trudniejszej rozmowie z rodzicem nauczyciel odpowiada sobie na pytania:

- Czy jasno określiłem cel spotkania?
- Czy mówiłem o faktach, a nie ocenach?
- Czy wysłuchałem perspektywy rodzica?
- Czy nie wszedłem w spór o winę?
- Czy wróciłem do dobra i bezpieczeństwa ucznia?
- Czy ustaliliśmy konkretne działania?
- Czy sprawdziłem, czy sytuacja wpływa na dobrostan ucznia?
- Czy określiliśmy termin ponownego kontaktu?

Wskazówki dla prowadzącego

- Podkreślaj, że rodzic nie jest przeciwnikiem szkoły, nawet jeśli w pierwszym momencie zachowuje się konfrontacyjnie.
- Nie zachęcaj nauczycieli do „wygrywania” rozmów.
- Zwracaj uwagę na znaczenie przygotowania faktów przed spotkaniem.
- Pokazuj, że empatia wobec rodzica nie oznacza rezygnacji z granic ani z odpowiedzialności za bezpieczeństwo ucznia.
- W przypadku spodziewanej agresji lub bardzo trudnej sytuacji rozmowa może wymagać obecności drugiego pracownika szkoły lub dyrektora.
- Ustalenia dotyczące ważnych sytuacji powinny być dokumentowane zgodnie z zasadami obowiązującymi w placówce.
- W rozmowach dotyczących cyberprzemocy przypominaj o zabezpieczaniu informacji zgodnie z procedurami szkoły.

- Rozmowa o śnie, jedzeniu, ruchu, energii i telefonie ma służyć rozumieniu dobrostanu ucznia, a nie komentowaniu wyglądu, wagi, sylwetki lub stylu życia rodziny.
- Zdrowe odżywianie, sen, ruch i odpoczynek należy przedstawiać jako czynniki wspierające odporność psychiczną, a nie jako proste rozwiązanie problemów emocjonalnych.
- Dobro i bezpieczeństwo ucznia pozostają nadrzędnym celem spotkania.

Powiązanie z rezultatami projektu „Młodzież 2.0-Relacje.Odporność.Reakcja.”

- poprawa komunikacji pomiędzy nauczycielami i rodzicami,
- zwiększenie skuteczności współpracy szkoły i rodziny w sytuacjach trudnych,
- wzrost kompetencji nauczycieli w zakresie deeskalacji konfliktów,
- zwiększenie spójności działań podejmowanych wobec młodzieży,
- ograniczenie ryzyka, że konflikt dorosłych pogłębi trudności ucznia,
- budowanie środowiska szkolnego opartego na dialogu, odpowiedzialności i współpracy,
- wspieranie dobrostanu młodzieży poprzez uwzględnianie wpływu relacji, presji, hejtu, cyberprzemocy, snu, zdrowego odżywiania, ruchu i higieny cyfrowej na codzienne funkcjonowanie ucznia.

Miejsce na notatki prowadzącego

