

Тема 2.6. Алгоритм работы с родителями в ситуации внутрисемейного конфликта

Практико-ориентированное занятие, 1 академический час

Задание №1. Решение кейс-задачи.

Заполните таблицу 2, используя примерный алгоритм консультации.

Кейс: Ребенок 7 лет, Сережа, кричит на бабушку и маму, швыряет вещи, обзывает. Слушается только папу, в страхе замирает и исполняет приказ. Со слов мамы, если папы рядом нет, ребенок «не управляем и агрессивен». Семья проживает вчетвером в квартире (папа, мама, сын и бабушка (мама супруги)).

Конкретная ситуация конфликта: мама просит делать уроки, Сережа выкрикивает, что сейчас он занят и что она его «бесит». Мама продолжает настаивать на выполнение домашнего задания, за руку усаживая за письменный стол. Сережа одергивает руку, швыряет все со стола и кричит.

Фразы ребенка: «Отстань», «Как ты меня достала», «Я не хочу», «Я устал», «Я хочу играть в приставку», «Мне все надоело».

За консультацией обратилась мама мальчика.

Вопросы к кейсу:

Какие вопросы задать родителям в данной ситуации?

К кому предложить обратиться за помощью?

Как вести консультацию?

Примерный алгоритм консультации (конфликт)

• Первый этап. Знакомство и установление контакта

Знакомство и прояснение запроса

«Здравствуйте, меня зовут _____ . Как я могу к Вам обращаться?»

«Очень приятно, Имя _____».

Текущая проблема, с которой пришли родители (опекун):

«Давайте поговорим о теме, с которой вы пришли. Расскажите о ней поподробнее»

• Второй этап. Оказание психологической поддержки. Эмпатическое слушание.

Выслушать, выявить основную ценность родителя и признать ее значимость: *«Да, это действительно важно».*

Например, нарушение чувства безопасности и страх за ребенка. Объединиться с родителем в ценностях – их ребенок действительно важен.

«Отзеркалить» чувства родителя: *«Это действительно могло напугать – ... (проговорить, что беспокоит родителя)».*

Добавляйте эмпатический отклик:

«Вам ... (перечислите одну-две эмоции, например, Вам страшно, и вы переживаете беспомощность?)»

Фразы, которые вы можете использовать, выслушивая родителей, обратившихся за консультацией:

«Да, это действительно важно», «Я слышу, это вызывает у Вас много переживаний и чувств», «Я слышу Вас», «Сочувствую Вам».

При «активном слушании» анализируется ситуация, выясняется и уточняется:

«Правильно ли я понимаю...», «Правильно ли я Вас услышал(а)».

При перефразировании важно выразить мысль другими словами для уточнения смысла:

«Если я правильно Вас понял(а)»», «Поправьте меня, если я ошибаюсь, Вы имеете ввиду...», «Другими словами, Вы...».

При отражении чувств родителей, обратившихся за консультацией, вы можете их озвучить: «Вы сейчас злитесь на это?», «Что Вы чувствуете сейчас, говоря мне это?», «Вам обидно?», «Вы расстроены и возмущены, верно?» и др.

- **Третий этап. Прояснение конфликтной ситуации.**

Прояснить ситуацию, ее исключительность, ситуативность или систематичность. Обратить внимание родителя на это. Если проблема систематическая, то нужна будет комплексная работа и помощь, если единичный случай, уточнить, что произошло на кануне дома, в школе. Вместе с родителем исследовать проблему.

Разделение «эмоции - мысли – поведение»

Предложить родителю отделить эмоции от когнитив (мыслей по сложившейся ситуации). Вместе написать на листе бумаги, какие эмоции он испытывает, какие мысли по этому поводу возникают. И после описать, какое последовало, в связи с этим поведение.

Таблица 1

<i>Описание ситуации</i>	<i>Мои эмоции</i>	<i>Мои мысли</i>	<i>Мое поведение</i>

- **Четвертый этап.** Обсуждение способов решения возникшего конфликта. Рассказать о моделях разрешения конфликта. Предложить алгоритм решения конфликта (Предложить форму, рассказав об этапах *Таблица 3*, не давая советов, как именно разрешить данный конфликт родителям).
- **Пятый этап.** Завершение консультации.

На завершении консультации спросить, остались ли еще вопросы, поблагодарить за обращение, при необходимости, дать рекомендацию обратиться к психологу.

«Остались ли у Вас ко мне еще вопросы?»

Если вы не обладаете данной компетенцией для предоставления рекомендации:

«К сожалению, это не входит в область моей компетенции, Вы можете с этим вопросом обратиться к профилирующему специалисту».

«Как Вы думаете, что уже Вы можете сделать новое для решения данной проблемы?»

«Спасибо Вам за обращение. Я надеюсь, Ваша проблема будет решена в ближайшее время».

Отправить на e-mail список литературы по проблеме и контакты социальных служб или специалистов в вашем регионе.

Данные материалы защищены авторским правом, предназначены только для личного использования и не подлежат распространению.

Таблица 2

Вопросы консультанта	Алгоритмы ведения консультации	К кому обратиться за помощью

Задание №2. Этапы разрешения ситуации внутрисемейного конфликта (предлагаются родителям, обратившимся за консультацией, на четвертом этапе консультирования).

Заполните таблицу к кейсу, как возможно было бы решить данную ситуацию маме со своим сыном.

Таблица 3

Этапы разрешения конфликта	Разбор кейса	Примечания
Прояснение ситуации		
Выделение предложений обеих сторон, выписав пунктами на лист или планшет		
Анализ предложений и совместный выбор наиболее подходящего варианта для всех сторон		
Обсуждение детализации выбранного решения		
Реализация решения и перепроверка результата		

Приложение к практико-ориентированному занятию 1

Важной составляющей в разрешении конфликта с ребенком является «слушание», как форма взаимодействия. Т. Гордон выделил несколько типов слушания при консультировании людей.

«Пассивное слушание» – внимательное пассивное выслушивание, выражение поддержки только в невербальных формах (выражение лица, мимика).

Реакции подтверждения и принятия – вербальные и невербальные формы слушания, например, кивание головой, легкая улыбка, отклик в мимических проявлениях на услышанное, повторение реплик «угу», «да», «я слышу вас», «сочувствую».

«Открытие дверей» - добавление фраз для раскрытия проблемы, которую заявляет ребенок, например, «Да, это действительно важно», «Я слышу, это вызывает у тебя много переживаний и чувств» и др.

При **«активном слушании»** анализируется ситуация, выясняется и уточняется: «Правильно ли я понимаю...», «Правильно ли я тебя услышал(а)...». При перефразировании важно выразить мысль ребенка другими словами для уточнения смысла: «Если я правильно тебя понял(а)...», «Поправь меня, если я ошибаюсь, ты имеешь в виду...», «Другими словами, ты...», «Скажи, то имеешь в виду...». При отражении чувств родители могут озвучить чувства ребенка, которые он испытывает в момент конфликта, проявляя эмоции: «Ты сейчас злишься на это?», «Что ты чувствуешь сейчас, говоря мне это?», «Тебе обидно?», «Ты расстроен и возмущен, верно?» и др.

Приложение 2

Решение кейс-задач (в мини-группах) на отработку алгоритмов работы с родителями, столкнувшихся с ситуацией конфликта с детьми.

Цель: психолого-педагогическая поддержка родителей (опекунов), столкнувшихся с ситуацией конфликта с другими участниками образовательных отношений.

Задачи:

1. Информирование родителей (опекунов) по запросу (литература, специалисты, организации и др.)
 - Помощь в формулировании запроса;
 - Координация дальнейших действий (к какому специалисту обратиться);
 - Рекомендация научной и практико-ориентированной литературы.
2. Работа с психологическим состоянием родителей (опекунов):
 - Стабилизация эмоционального состояния (снижение фоновой тревоги по запросу, работа с эмоциональным состоянием (страх за безопасность и будущее ребенка, злость на ребенка, образовательную систему и др., чувство вины и стыда и т.д.).