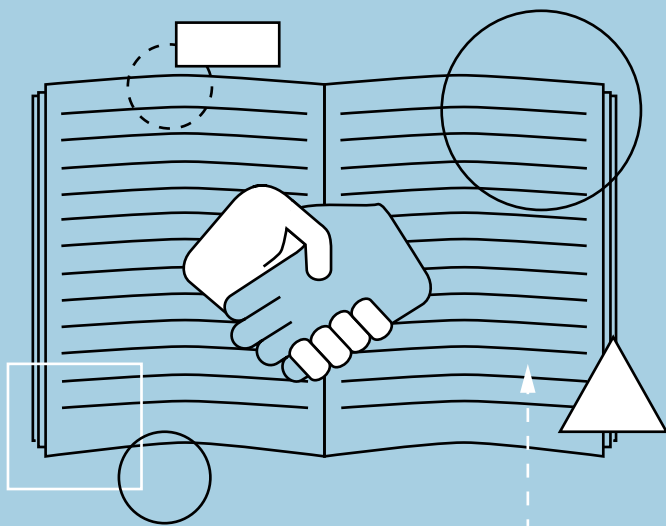


# NARZĘDZIOWNIK

Jak zarządzać konfliktami,  
aby nie zmieniły się w przemoc





# NARZĘDZIOWNIK

Jak zarządzać konfliktami,  
aby nie zmieniły się w przemoc

Wrocław, 2026



## Opracowanie przygotowały:

Redakcja i koncepcja: Joanna Wajda, Dorota Whitten, Maja Zabokrzycka

Projekt i skład: Sylwia Słowik

## Fundacja Dom Pokoju

50-243 Wrocław

ul. Wł. Łokietka 5/1

+48 883 047 310

[dompokoju@dompokoju.org](mailto:dompokoju@dompokoju.org)

[www.dompokoju.org](http://www.dompokoju.org)

Broszura powstała na zamówienie Wrocławskiego Centrum Rozwoju Społecznego i została sfinansowana z budżetu gminy Wrocław.



wrocławskie  
centrum rozwoju  
społecznego

Wrocław miasto spotkań



Fundusze  
Europejskie  
Program Regionalny



Rzeczpospolita  
Polska



DOLNY  
ŚLĄSK

Unia Europejska  
Europejskie Fundusze  
Strukturalne i Inwestycyjne



Projekt "Od adaptacji do integracji – wsparcie obywateli państw trzecich w procesie integracji międzykulturowej we Wrocławiu" jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej, Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Dolnego Śląska 2021-2027 oraz ze środków budżetu państwa na podstawie umowy o dofinansowanie o numerze FEDS.07.06-IP.02-0050/24-00 z 14.02.2025.

## Spis treści:

1.	<b>Co to jest diagnoza sytuacji zastanej i dlaczego warto ją robić?</b>	8
1.1	Rola rodziców i opiekunów w diagnozie sytuacji konfliktowej.	
2.	<b>Narzędzia diagnostyczne</b>	10
2.1	Drzewo konfliktu	
2.2	Mapa konfliktu	
2.2.1	Część dla rodzica/opiekuna	
2.3	Cebula	
2.3.1	Część dla rodzica/opiekuna	
3.	<b>Jak rozróżnić konflikt od przemocy (bullyingu)?</b>	23
4.	<b>Co po diagnozie?</b>	30



## Wstęp

Konflikt jest nieodłączną częścią relacji społecznych, także w środowisku szkolnym. Może pełnić funkcję rozwojową, ujawniać potrzeby, różnice zdań i napięcia, które – odpowiednio rozpoznane i zaopiekowane – stają się szansą na wzmocnienie komunikacji oraz relacji. Nie każda trudna sytuacja wymaga jednak takiej samej reakcji. Inaczej należy postępować w przypadku konfliktu, inaczej wtedy, gdy mamy do czynienia z zachowaniami agresywnymi, a jeszcze inaczej w sytuacji przemocy.

Niniejsza publikacja została przygotowana z myślą o osobach dorosłych towarzyszących dzieciom i młodzieży w środowisku szkolnym i okołoszkolnym – nauczycielach i nauczycielkach, wychowawcach, pedagogach, psychologach, osobach zarządzających placówkami, a także rodzicach i opiekunach. Kierujemy ją do wszystkich, którzy chcą lepiej rozumieć sytuacje trudne pojawiające się w grupie rówieśniczej, trafnie rozpoznawać ich charakter oraz adekwatniej reagować.

Szczególne miejsce w tym gronie zajmują rodzice i opiekunowie. To oni bardzo często jako pierwsi zauważają zmianę w funkcjonowaniu dziecka – jego wycofanie, napięcie, niechęć do szkoły, pogorszenie nastroju czy trudności w relacjach z rówieśnikami. Jednocześnie nie zawsze łatwo jest ocenić, czy obserwowane trudności są przejawem konfliktu, sytuacji kryzysowej czy przemocy. Właściwe rozpoznanie problemu ma tu kluczowe znaczenie, ponieważ od niego zależy dobór dalszych działań – od rozmowy i wsparcia, po zdecydowaną interwencję.

Publikacja powstała w oparciu o doświadczenia Fundacji w pracy z konfliktem, przemocą rówieśniczą oraz środowiskiem szkolnym. Jej celem jest wsparcie osób dorosłych w diagnozowaniu sytuacji zastanej, czyli w uważnym przyglądaniu się temu, co wydarza się w relacjach, jakie osoby są zaangażowane w daną sytuację, jakie są jej przyczyny, skutki i kontekst. Proponowane narzędzia mają pomóc nie tylko lepiej zrozumieć problem, ale również dobrać działania adekwatne do jego charakteru.

Mamy nadzieję, że publikacja będzie pomocna wszystkim osobom dorosłym zaangażowanym w troskę o dobrostan, bezpieczeństwo i relacje dzieci oraz młodzieży. Wierzymy, że może stać się wsparciem zarówno dla osób pracujących w szkole, jak i dla rodziców oraz opiekunów, którzy chcą uważnie towarzyszyć dzieciom w sytuacjach trudnych i lepiej współpracować na rzecz ich dobra.

# 1. Co to jest diagnoza sytuacji zastanej i dlaczego warto ją robić?

Jak zostało wspomniane we wstępie - konflikt jest złożoną sytuacją. Najczęściej nie powstaje on "tu i teraz" a jest efektem korelacji trzech czynników:

- niezaspokojonych potrzeb
- nieefektywnej komunikacji
- emocji

Motron Deutsch, amerykański psycholog społeczny i badacz poszukujący efektywnych form rozwiązywania konfliktów, uważał, że aby konflikt zaistniał potrzebne są cztery warunki:

- dwie lub więcej stron (osób i/ lub grup)
- które w tym samym czasie
- odczuwają potrzeby (najczęściej sprzeczne)
- i podejmują działanie w celu ich zaspokojenia.

Przykładowo – jeśli wyobrazimy sobie że klasa i nauczyciel/ka to są strony (grupa i osoba), które w tym samym czasie ( podczas lekcji) odczuwają sprzeczne potrzeby (klasa chciałaby robić przyjemne zadania w grupach, nauczyciel/ka proponuje szybką kartkówkę) – to jeśli nie zaistnieje czwarty czynnik, wciąż nie możemy mówić o konflikcie. Jeśli natomiast uczniowie nie będą chcieli pisać kartkówki, a nauczyciel/ka będzie forsować jej napisanie i sięgnie po narzędzia nacisku (oceny z zachowania, rozmowa z rodzicami itp.) będzie to już sytuacja konfliktowa.

Diagnoza konfliktu pozwoli ustalić **ile stron** jest realnie zaangażowanych w konflikt. Wskaże nam **czynniki wpływające** pośrednio i bezpośrednio na rozwój konfliktu, pozwoli wyraźnie dostrzec i przeanalizować co się rzeczywiście wydarzyło (**fakty**), jakie jest **tło** danej sytuacji, **genezę** - pierwotne przyczyny konfliktu oraz jak przebiegają **relacje** pomiędzy zaangażowanymi stronami. Analiza pozwoli nam również określić, na jakie jednostki i grupy eskalujący konflikt wpływa, mimo tego, że nie angażują się one bezpośrednio. Pozwoli nam zrozumieć perspektywy zaangażowanych stron i ich zachowania czy podjęte działania.

Narzędzia do analizy konfliktu, które pokażemy, kompleksowo pozwolą zarysować zastaną sytuację. Najlepiej jest stosować je w grupie, aby diagnoza zawierała jak najwięcej informacji " wejściowych". W sumie, po zastosowaniu wszystkich trzech

narzędzi uzyskane informacje będą się odnosiły do:

- przyczyny konfliktu
- skutków niezaopiekowanego konfliktu
- identyfikacji aktorów konfliktu (zaangażowane strony i grupy lub jednostki, które są dotknięte efektami konfliktu) oraz relacji między nimi
- określenia tego, co dla stron jest istotne, jakie są ich potrzeby i czy jest to zbieżne z komunikatami, które formułują na zewnątrz.

Diagnoza konfliktu pozwoli nam również sprawdzić, na które z czynników generujących konflikt strony realnie mogą mieć wpływ i o nich rozmawiać, a które są zewnętrzne i obiektywne, bez możliwości zmiany. W drugim przypadku rozmowa będzie dotyczyła jak rozwiązać sytuację, akceptując to, na co wpływu nie mamy. Sytuacja, w której potencjalnie uderzamy o mur z bezsilności mocno podkopuje nasze poczucie sprawczości, warto więc oddzielić to, co możemy zmienić od tego, na co nie mamy możliwości oddziaływać.

Czasem konflikt zostaje zamrożony, gdyż strony z różnych powodów, nie chcą się angażować w pracę nad nim, udają więc, że sytuacja z pozoru nie jest konfliktową. Tu z pewnością pomoże analiza skutków (krótko i długofalowych) pozostawienia konfliktu w takim stanie.

### **1.1 Rola rodziców i opiekunów w diagnozie sytuacji konfliktowej**

W diagnozie sytuacji warto uwzględnić również perspektywę rodziców i opiekunów. Choć najczęściej nie są oni bezpośrednimi uczestnikami wydarzeń szkolnych, stanowią ważną część środowiska, w którym funkcjonuje dziecko. To właśnie oni często jako pierwsi zauważają zmianę w jego codziennym zachowaniu: niechęć do szkoły, wycofanie, rozdrażnienie, pogorszenie nastroju, trudności ze snem, spadek motywacji albo silne napięcie pojawiające się w związku z klasą, konkretną osobą lub sytuacją szkolną.

Rozmowa z rodzicami/opiekunami może dostarczyć istotnych informacji o tym, jak dziecko przeżywa daną sytuację, jak o niej opowiada, czego się obawia i jakiego wsparcia potrzebuje. Perspektywa ta nie zastępuje jednak diagnozy prowadzonej w szkole, ale ją uzupełnia. Pozwala szerzej spojrzeć na sytuację i dostrzec te aspekty, które nie zawsze są widoczne w klasie, podczas lekcji czy w bezpośrednim kontakcie z grupą.

Uwzględnienie rodziców / opiekunów w procesie diagnozy jest szczególnie ważne

wtedy, gdy trudność zaczyna wpływać na dobrostan dziecka, jego relacje społeczne lub poczucie bezpieczeństwa. W takich sytuacjach rodzice nie powinni być jedynie odbiorcami informacji przekazywanych po fakcie, ale partnerami w rozumieniu problemu i poszukiwaniu adekwatnych działań. Dobrze prowadzona współpraca pomaga oddzielać fakty od interpretacji, porządkować emocje i budować spójność oddziaływań dorosłych.

Warto przy tym zachować ostrożność, aby kontakt z rodzicami/opiekunami nie miał charakteru oceniającego ani nie prowadził do przerzucania odpowiedzialności. Rodzina współtworzy kontekst funkcjonowania dziecka, ale nie powinna być automatycznie traktowana jako źródło trudności. Celem diagnozy jest możliwie pełne rozpoznanie sytuacji, zrozumienie jej dynamiki oraz zaplanowanie dalszych kroków, które będą służyć bezpieczeństwu, relacjom i dobru dziecka.

## 2. Narzędzia diagnostyczne

Prezentujemy trzy narzędzia - zachęcamy do tego by przejść przez nie wszystkie, gdyż razem pozwalają dogłębnie przeanalizować konflikt, zrozumieć jego powstanie i wypracować metodę postępowania. Dzięki nim jesteśmy w stanie dokładnie przyjrzeć się temu co się dzieje i wypracować możliwe rozwiązania. Stosując wszystkie trzy metody możemy zobaczyć szeroki kontekst, przyczyny i dynamikę sytuacji oraz powiązania między stronami konfliktu.

### 2.1 Drzewo konfliktu

Bardzo pomocnym narzędziem w diagnozie będzie drzewo konfliktu, które pozwoli przyjrzeć się danemu zagadnieniu w ujęciu przyczynowo-skutkowym. Jest to narzędzie do pracy indywidualnej lub grupowej. Można pracować metodą prysznica pomysłów, szukając jednocześnie przyczyn problemu i wypisując skutki (konsekwencje) braku działań. Ważne jest aby zaznaczyć, że konflikty mają wielowymiarowy charakter i nie istnieje pojedyncza ich przyczyna - czasem są wynikiem zaszłości lub zapętlonych relacji.

W pierwszym kroku należy odpowiednio zdiagnozować problem i dobrze go sformułować. W poniżej prezentowanym przykładzie będzie to "Elitaryzm w liceum nr...", ale można go sformułować także w odniesieniu do jakiegoś innego problemu, który dostrzegacie w swojej szkole (np. słabe relacje między dziećmi obcojęzycznymi a klasą).

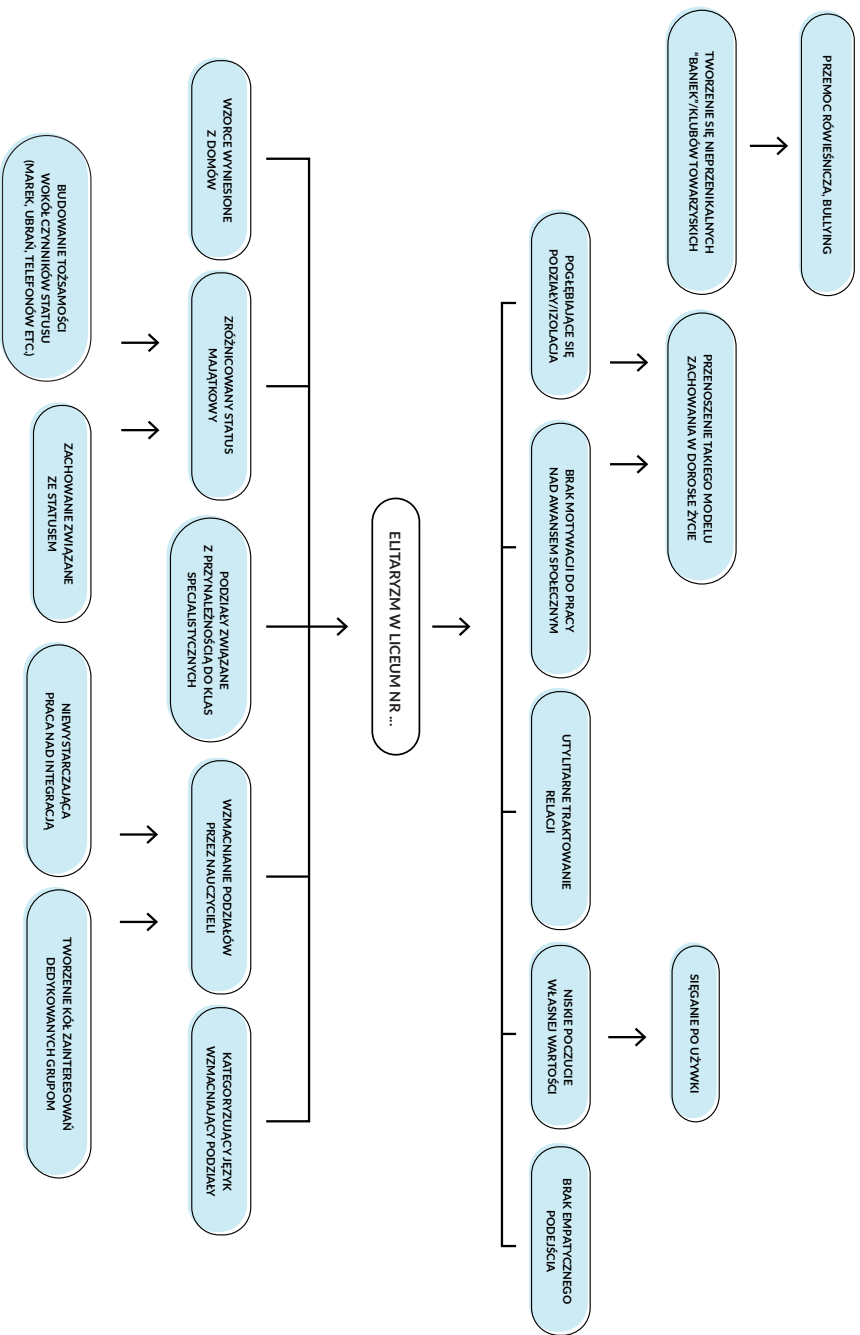
Następnie szukamy przyczyn i rozpisujemy je jako korzenie drzewa. Pamiętajmy, że mogą one wynikać jedne z drugich, być rozgałęzione i sięgać głęboko, dokładnie tak, jak korzenie. Warto więc dołożyć starań, aby rzeczywiście “dokopać się” do przyczyny pierwotnej, z której wynikają kolejne. W kolejnym etapie, aby ukazać pełne znaczenie konfliktu, trzeba również spojrzeć na jego skutki - konsekwencje niezaopiekowania się tą sytuacją – czyli gałęzie drzewa. Wiedza o przyczynach konfliktu pozwala określić, czym się zająć, żeby zmierzać w stronę rozwiązania problemu. Z kolei znajomość skutków uświadamia, jakie są koszty indywidualne, społeczne, ekonomiczne zastanej sytuacji.

W drugim kroku przeanalizujcie, na które z przyczyn konfliktu możecie mieć wpływ i z nimi popracować. Czy macie wpływ na zróżnicowany status majątkowy uczniów i uczennic? Lub wzorce wyniesione z domów albo podziały związane ze specjalizacjami? Odpowiedź brzmi nie. Ze zdiagnozowanych przyczyn możecie popracować nad głębszą integracją uczniów, a także nad językiem komunikacji w szkole – prowadząc na ten temat lekcje wychowawcze.

## 2.2 Mapa konfliktu

Poniższe narzędzie pozwala przyjrzeć się wszystkim osobom i grupom - stronom konfliktu, a także relacjom jakie je łączą oraz temu, jaki jest układ sił pomiędzy poszczególnymi aktorami. Opracowanie mapy pozwala także zobaczyć wskazać, kto w konflikcie dąży do porozumienia i szuka konstruktywnych rozwiązań, a kto przyczynia się do jego zaognienia. Dzięki tej pracy możemy przyjrzeć się temu jakie są punkty widzenia poszczególnych stron, a także wskazać między którymi konkretnie osobami realnie występuje konflikt – często jest to odmienne wobec intuicyjnego osądu sytuacji.

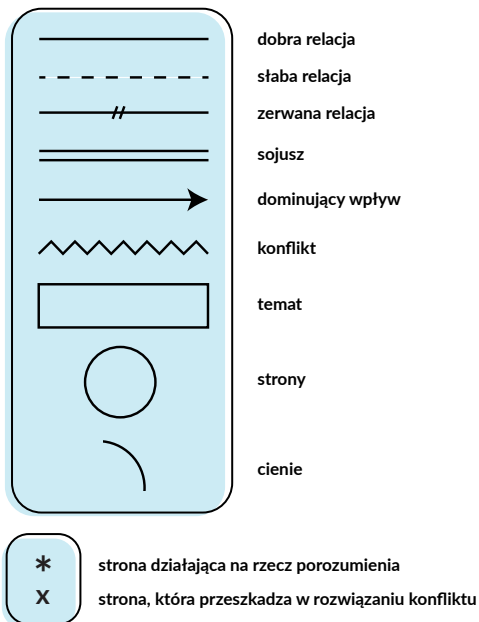
Aktorami w konflikcie mogą być zarówno osoby indywidualne, jak i instytucje, a także te osoby lub środowiska, które odczuwają skutki konfliktu na sobie. Dzięki mapie możemy także zorientować się jak przebiegają sojusze, a zatem z kim warto najpierw podjąć rozmowy żeby zmierzyć się z konfliktem.



### Krok po kroku:

1. wypisz w kółkach wszystkie strony konfliktu
2. zbadaj relacje łączące strony i zwizualizuj je graficznie
3. określ, kto działa na rzecz zaprowadzenia pokoju, a kto chce w rozwiązywaniu konfliktu przeszkodzić - oznacz graficznie na mapie

### Legenda mapy



### Przykładowa mapa konfliktu.

W szkole widoczne są podziały i napięcia przez nie spowodowane. Klub olimpijczyków zrzesza najbardziej uzdolnioną młodzież, która startuje w międzyszkolnych konkursach wiedzy i często je wygrywa. Ich opiekunem jest nauczyciel historii, który zdecydowanie faworyzuje tę grupę, akcentuje jej wyjątkowość. Również inni nauczyciele często poświęcają więcej uwagi osobom z klubu, niż klasie maturalnej, która za 3 miesiące będzie podchodzić do egzaminu. Swoją klasę bardzo stara się wspierać ich wychowawczyni (nauczycielka biologii), która prosi o pomoc także pedagożkę (z którą się przyjaźni).

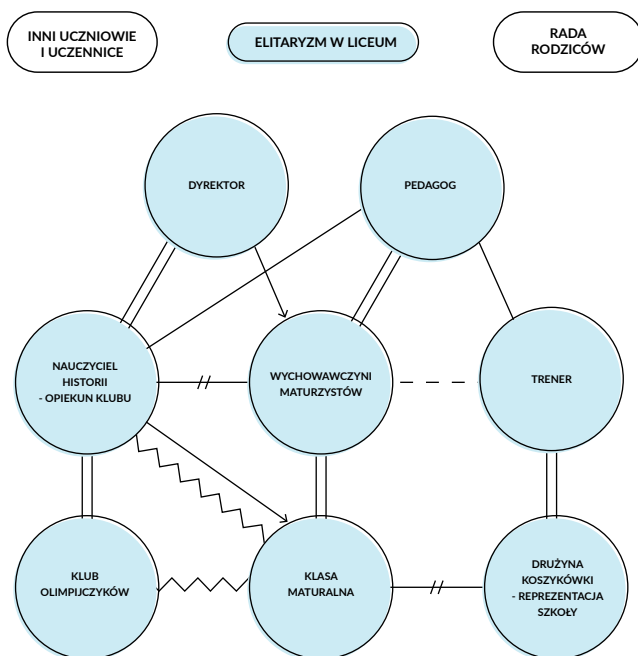
Wychowawczyni ma złe relacje z nauczycielem historii, ponieważ często konfrontuje go

na radzie pedagogicznej i nazywa jego zachowanie. Tymczasem konflikt między kołem olimpijskim a klasą maturalną się zaostrza. Opiekun koła stara się udowodnić maturzystom, że są nieprzygotowani do matury z historii, ciągle ich porównując do dwójki uczniów, którzy wygrywają historyczne olimpiady. Robi im niezapowiedziane kartkówki i zadaje czytanie bardzo dużej ilości materiałów. Opiekun koła jest w bardzo dobrych relacjach z dyrektorką - osiągnięcia koła są dla niej powodem do dumy.

Grupą, która w szkole cieszy się też specjalnym traktowaniem jest drużyna koszykówki, reprezentująca liceum. Większość nauczycieli pozwala im się jakoś "prześlizgnąć" i daje wyższe oceny nawet jeśli zdarza im się bardzo źle wypaść na klasówkach. Grupa olimpijczyków jest zazdrosna o ich przywileje - uważają, że oni zdobyli swoje ciężką pracą, a koszykarze otrzymują swoje "za darmo".

Osobą, działającą na rzecz porozumienia jest pedagoga, która ma duży wpływ na dyrektorkę i często zwraca jej uwagę na nieprawidłowości. Dbą także o to by być w dobrych relacjach ze wszystkimi osobami z kadry. Cieszy się zaufaniem maturzystów.

Cały konflikt oddziałuje też na pozostałych uczniów i uczennice. Sprawą zaczyna się interesować także rada rodziców - część z niej ma swoje dzieci w klasie maturalnej.



Jak widzisz na powyższej mapie da się dokładnie prześledzić osie konfliktu (patrz legenda), ale także sojusze pomiędzy stronami. Dzięki niej łatwo zaplanować kolejne kroki w budowaniu relacji ze wszystkimi osobami z kadry.

### 2.2.1 Część dla rodzica/opiekuna

W zależności od sytuacji ważnymi aktorami konfliktu mogą być także rodzice/opiekunowie lub rada rodziców, zwłaszcza wtedy, gdy skutki konfliktu zaczynają wykraczać poza klasę i wpływać na szerszą społeczność szkolną.

#### Sojusz osób dorosłych

Warto przypomnieć, że środowisko szkolne tworzą trzy grupy, z których dwie to osoby dorosłe: członkowie i członkinie grona pedagogicznego i rodzice, a trzecia - dzieci i młodzież. Mapa konfliktu nie tylko obrazuje ilość zaangażowanych stron i linie konfliktu, służy ona również do wizualizacji sojuszy. Rodzice i grono pedagogiczne to osoby dorosłe, które mają wspólny cel - dobro dziecka / dzieci pozostających pod ich opieką. Warto taki sojusz budować, a podstawą budowy jest komunikacja efektywna.

Komunikacja efektywna oparta jest na języku potrzeb i dobrej woli szukania wspólnych rozwiązań. Jeśli wspólną potrzebą nadrzędną jest zarządzanie konfliktem rówieśniczym, aby nie eskalował i nie transformował się w przemoc, warto podjąć próbę zbudowania relacji zorientowanej na wsparcie rozwiązania sytuacji trudnej.

#### Komunikacja efektywna

Często inspirowana podejściem Porozumienie bez przemocy stworzonym przez M. Rosenberga. Jest oparta na języku potrzeb i nastawiona na wspólne szukanie rozwiązania opiera się na kilku kluczowych zasadach:

#### 1. Oddzielanie faktów od ocen

Mów o tym, co konkretnie się wydarzyło, bez interpretacji i oceniania.  
np. Zamiast: „Jesteś nieodpowiedzialny”. Powiedz: „Nie przyszedłeś na umówione spotkanie o 10:00”

## 2. Wyrażanie emocji

Nazwij swoje emocje, zamiast ukrywać je za zarzutami. np.: „Czuję frustrację / złość / niepokój.” To buduje autentyczność i zmniejsza napięcie.

## 3. Mówienie o potrzebach

Za emocjami stoją potrzeby – ważne jest ich uświadomienie i komunikowanie. np.: „Potrzebuję większej przewidywalności / wsparcia / współpracy”

## 4. Formułowanie konkretnych prośb zamiast żądań

Prośby powinny być: jasne, możliwe do wykonania, konkretne  
np. „Czy możesz następnym razem dać mi znać wcześniej, jeśli się spóźnisz?”

## 5. Aktywne słuchanie

Skup się na zrozumieniu drugiej strony, nie tylko na odpowiedzi:

- parafrazuj („Czy dobrze rozumiem, że...?”)
- zadawaj pytania
- nie przerywaj, jeśli wypowiedź się przedłuży - notuj swoje refleksje i pytania, żeby ich nie zgubić
- umów się na maksymalny czas wypowiedzi, aby jedna strona nie dominowała rozmowy

## 6. Szukanie wspólnych rozwiązań

Zamiast „kto ma rację”, skup się na: „Co możemy zrobić, żeby było dobrze dla zaangażowanych w konflikt stron?” To koncentruje rozmowę na współpracy i wspólnym celu.

## 7. Odpowiedzialność za własną komunikację

Mów w pierwszej osobie („ja”), zamiast obwiniać („ty zawsze...”). - „Ja czuję...”, „Ja potrzebuję...”

## 8. Otwartość i elastyczność

Bądź gotowy / gotowa:

- zmienić zdanie
- przyjąć perspektywę drugiej strony, a przynajmniej ją pooglądać bez natychmiastowego odrzucania tylko dlatego, że masz inny pomysł, plan
- jeśli nie możecie dojść do porozumienia - szukać trzeciego rozwiązania lub wsparcia

## 9. Unikanie generalizacji i skrajności

Zamiast „kto ma rację”, skup się na: „Co możemy zrobić, żeby było dobrze dla zaangażowanych w konflikt stron?” To koncentruje rozmowę na współpracy i wspólnym celu.

## 10. Dbanie o relację, nie tylko o wynik

Celem nie jest „wygranie”, ale utrzymanie dobrej relacji i znalezienie rozwiązania.

### 2.3 Cebula

Schemat ten zakłada, że zachowania i stanowiska osób lub grup przypominają strukturę cebuli: mają wiele aspektów, ale tylko te na powierzchni są dla nas widoczne. Dopiero gdy zaczniemy „obierać” kolejne warstwy, dotrzemy do tego co kryje się pod deklarowanym stanowiskiem, aby poznać interes i realną potrzebę. W wielu sytuacjach nie jesteśmy świadomi swoich potrzeb - wchodzenie w konflikty, a tym samym obrona

swojej racji - swojego stanowiska i chęć wygrania sporu - to część ludzkiej natury. Stanowisko i interes wcale nie są tożsame z potrzebami. Pytania pomocnicze, które ułatwiają analizę to:

Czego potrzebują strony konfliktu w danej sytuacji?

Czy to jest dla nich ważne?

Czy rzeczą konieczną jest zaspokojenie tych potrzeb? Dlaczego?

Co się stanie, jeśli te potrzeby nie zostaną zaspokojone?

Jak zaspokojenie tych potrzeb wpłynie na stanowiska i zachowania skonfliktowanych stron?

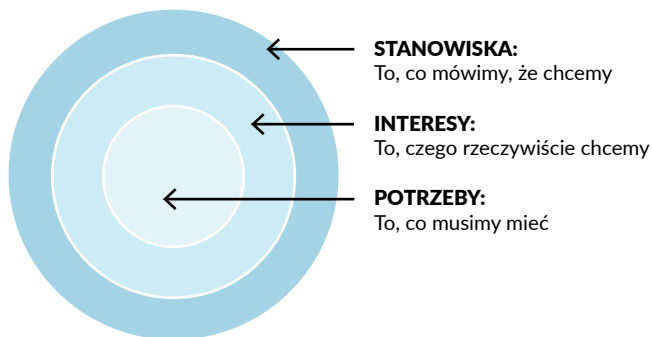
Przyjrzyjmy się różnicom pomiędzy poszczególnymi warstwami cebuli:

- **stanowisko** to wypowiedzi, komunikat danej osoby odnośnie tego, czego (rzekomo) oczekuje w sytuacji konfliktu,

- **interesy** odnoszą się do tego, czego ludzie faktycznie pragną i co ich motywuje.

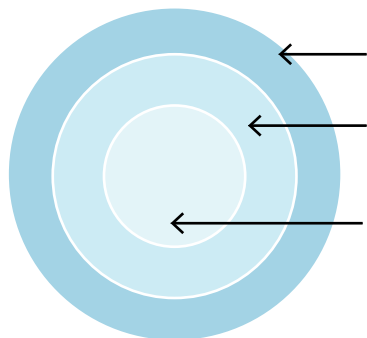
- **potrzeby** - (to, co musimy mieć) potrzeby, które muszą być zaspokojone, jeśli rozwiązanie sporu ma zadowalać wszystkie strony.

Interesy bywają negocjowalne - w przeciwieństwie do potrzeb. W rozwiązaniu konfliktu kluczowe jest zrozumienie przez strony własnych podstawowych potrzeb i potrzeb osób, z którymi jest się w sporze i zastanowienie się w jaki sposób (i czy w ogóle) da się je zaspokoić, a zatem osiągnąć konstruktywny wynik. Istotna jest świadomość, że zawsze istnieje więcej niż jedno akceptowalne rozwiązanie problemu.



Poniżej prezentujemy dwie przykładowe cebule opracowane dla tego samego konfliktu, który rozgrywa się wokół elitaryzmu w liceum.

## MATURZYŚCI



**STANOWISKO:**

Nauczyciel historii nas zadręcza

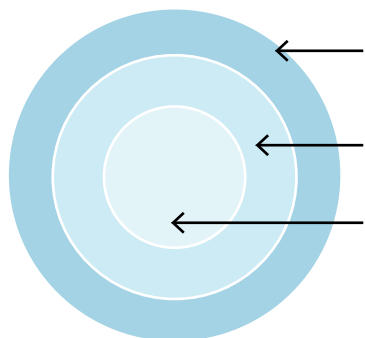
**INTERES:**

Chcemy wsparcia i dobrego przygotowania do matury

**POTRZEBA:**

Sprawiedliwość, poczucie bezpieczeństwa

## OPIEKUN KLUBU / HISTORYK



**STANOWISKO:**

Nie przykładacie się do nauki, jak moi podopieczni

**INTERES:**

Budowanie swojego autorytetu

**POTRZEBA:**

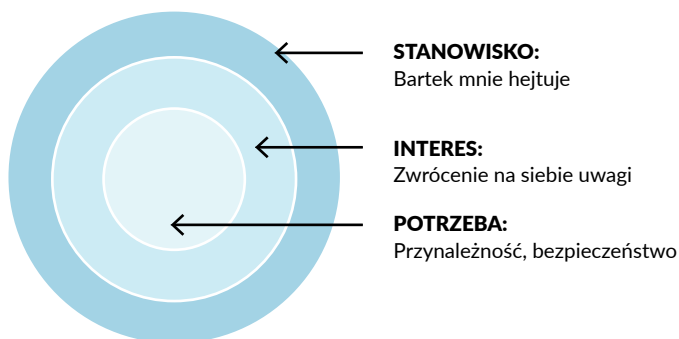
Uznanie

## 2.3.1 Część dla rodzica/opiekuna

### Jak dotrzeć do interesów i potrzeb w rozmowie z dzieckiem?

Wyobraźmy sobie, że dziecko wraca ze szkoły i mówi: „Bartek mnie hejtuje”. Naturalną reakcją rodzica może być chęć natychmiastowego działania: ocenienia sytuacji, udzielenia rady, skontaktowania się ze szkołą albo obronienia dziecka. Zanim jednak przejdziemy do rozwiązań, warto zatrzymać się przy tym, co dziecko naprawdę przeżyło czyli co próbuje nam powiedzieć i czego w tej chwili potrzebuje. Słowo „hejtuje” może oznaczać bardzo różne doświadczenia: jednorazową przykrość, powtarzające się wyśmiewanie, wykluczanie z grupy, komentarze w internecie, groźby albo konflikt, w którym obie strony są zaangażowane. Pomocna tu będzie cebula, która pozwala nam podjąć próbę zrozumienia rzeczywistego komunikatu naszego dziecka.

Narzędzie: CEBULA



Pod zdaniem „Bartek mnie hejtuje” mogą kryć się bardzo różne sytuacje – od chwilowej przykrości po realną przemoc rówieśniczą. W rozmowie warto więc dopytać o konkretne zachowania, częstotliwość, kontekst i wpływ na dziecko.

raz powiedział coś niemilego, na przykład: „Nie lubię cię”

nie chciał się bawić albo usiąść obok niego

skomentował błąd dziecka przy innych, na przykład podczas lekcji

przewrócił oczami, prychnął albo zareagował lekceważąco

nazwał przezwiskiem, którego adresat nie lubił

powiedział innym, żeby nie bawili się z dzieckiem.

zastraszał, groził mu albo szantażował

wysłał niemiłe wiadomości, komentarze lub memy na temat dziecka

skrytykował pomysł podczas zabawy lub pracy w grupie

rozpuszczał plotki lub przekazywał innym nieprawdziwe informacje

zażartował w sposób, który dziecko odebrało jako przykry

publikował kompromitujące zdjęcie, nagranie albo screen bez zgody

wyśmiał wygląd, ubranie, fryzurę albo sposób mówienia

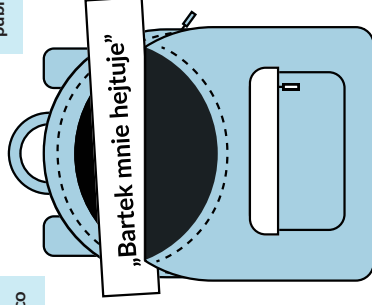
powtarzalnie dogadywał, zaczepiał albo prowokował

zabierał, chował albo niszczył rzeczy dziecka

namawiał innych do wykluczania, wyśmiewania lub wykluczania

naruszał granice fizyczne dziecka: popychał, szturchał, kopnął, uderzał

systematycznie dręczył



## Jak postępować w takiej sytuacji?

**Pomocne** jest rozpoczęcie rozmowy od spokojnego, otwartego pytania: „**Co dokładnie się wydarzyło?**”. To pytanie pozwala dziecku opowiedzieć sytuację własnymi słowami, bez presji i bez sugerowania odpowiedzi. Można je rozwinąć: „Kiedy to się stało?”, „Gdzie byliście?”, „Kto jeszcze był obok?”, „Czy to wydarzyło się pierwszy raz, czy zdarzało się wcześniej?”. Takie pytania pomagają oddzielić fakty od interpretacji. Dziecko może mówić: „On mnie nienawidzi”, a rodzic delikatnie pomaga doprecyzować: „Rozumiem, że tak to odebrałaś. A co konkretnie powiedział albo zrobił?”. Dzięki temu dziecko uczy się nazywać sytuacje bardziej precyzyjnie, a dorosły zyskuje pełniejszy obraz tego, co się dzieje.

Kolejny krok to pytanie: „**Co Bartek zrobił albo jak się zachował?**”. Warto zachęcić dziecko do opisanie konkretnych zachowań, słów, gestów czy wiadomości, zamiast zatrzymywać się wyłącznie na etykiecie „hejtuje”. Można zapytać: „Jakich słów użył?”, „Czy powiedział to przy innych?”, „Czy ktoś zareagował?”, „Czy to było na przerwie, w klasie, w internecie?”. Nie chodzi o przesłuchiwanie dziecka, lecz o spokojne zbieranie informacji. Ton rodzica ma ogromne znaczenie: dziecko powinno czuć, że dorosły jest po jego stronie, ale jednocześnie pomaga mu zrozumieć sytuację, a nie nakręca lęk czy złość.

Bardzo ważne jest też zatrzymanie się przy przeżyciach dziecka: „**Jak się czułeś/czułaś w tej sytuacji?**”. To pytanie pokazuje, że emocje dziecka są istotne i zasługują na uwagę. Można je pogłębić: „Co było dla ciebie najtrudniejsze?”, „Czy bardziej poczułeś złość, smutek, wstyd, bezradność, strach?”, „Co pomyślałeś wtedy o sobie?”, „Czego najbardziej potrzebowałeś w tamtym momencie?”. Dziecko, które doświadcza przykrych zachowań ze strony rówieśnika, często nie potrzebuje od razu wykładu o tym, jak powinno się bronić. Najpierw potrzebuje poczuć, że jego doświadczenie zostało potraktowane poważnie: „To musiało być dla ciebie bardzo przykre”, „Rozumiem, że mogłeś poczuć się zawstydzony, kiedy inni to słyszeli”, „Dobrze, że mi o tym mówisz”.

Dopiero po rozpoznaniu faktów i emocji można przejść do potrzeb oraz możliwych rozwiązań. Pytanie „**Jakie widzisz rozwiązania?**” wzmacnia sprawczość dziecka. Zamiast od razu podawać gotowe instrukcje, rodzic zaprasza dziecko do wspólnego myślenia: „Co mogłoby ci pomóc, gdyby to się powtórzyło?”, „Czy jest ktoś w klasie, przy kim czujesz się bezpieczniej?”, „Czy chciałbyś sam porozmawiać z Bartkiem, czy wolisz, żeby był przy tym dorosły?”, „Jakie rozwiązanie wydaje ci się możliwe, a jakie na razie zbyt

trudne?”. Takie pytania pomagają odróżnić potrzebę dziecka od natychmiastowej reakcji dorosłego. Czasem dziecko potrzebuje ochrony i interwencji, czasem wsparcia w rozmowie, czasem przećwiczenia odpowiedzi, a czasem przede wszystkim wysłuchania i nazwania tego, co się stało.

Na końcu warto zapytać wprost: „**Gdzie potrzebujesz mojego wsparcia?**”. To pytanie jest szczególnie ważne, bo pokazuje dziecku, że rodzic nie przejmuje całkowicie kontroli, ale też nie zostawia go samego. Można doprecyzować: „Czy chcesz, żebym tylko cię wysłuchał?”, „Czy mam pomóc ci wymyślić, co powiedzieć?”, „Czy potrzebujesz, żebym porozmawiał z wychowawcą?”, „Czy chcesz, żebyśmy najpierw razem zapisali, co się wydarzyło?”. Dzięki temu dziecko uczy się rozpoznawać własne potrzeby: bezpieczeństwa, szacunku, przynależności, sprawiedliwości, odwagi, wsparcia lub spokoju. Rodzic natomiast może adekwatniej zareagować – nie za mocno, nie za słabo, ale w sposób dostosowany do sytuacji i gotowości dziecka.

Taka rozmowa pomaga zejść głębiej niż samo stwierdzenie „Bartek mnie hejtuje”. Prowadzi od hasła do konkretności, od emocjonalnej reakcji do zrozumienia, od bezradności do możliwych kroków. Najważniejsze jest, aby dziecko poczuło: „Nie jestem z tym sam/z sama. Dorosły mnie słyszy, wierzy mi, pomaga mi zrozumieć sytuację i wspiera mnie w znalezieniu rozwiązania”.

### **3. Jak rozróżnić konflikt od przemocy (bullyingu)?**

W języku potocznym nierzadko używamy słów konflikt, agresja, przemoc jako synonimów. Są to jednak odmienne zjawiska, wymagające innych reakcji dorosłych. Świadomość różnic jest tym ważniejsza, że pozwala dorosłemu na oddziaływanie, które z jednej strony nie będzie nadmierne i przesadzone (traktowanie konfliktu jako przemocy), a z drugiej pozwoli na uniknięcie bagatelizowania i umniejszania skali trudności (traktowanie przemocy w kategoriach konfliktu).

Czym zatem są omawiane zjawiska.

**KONFLIKT** - o konflikcie wiecie już dużo z poprzednich części opracowania. W tym miejscu warto podkreślić, że niezaspokojona potrzeba będzie prowadziła do frustracji. Na frustrację składa się cała gama różnorodnych emocji doświadczanych w sytuacjach, które niweczą nasze zamierzenia, plany, nie pozwalają osiągnąć celów, zaspokoić ambicji. W takich okolicznościach możemy odczuwać zarówno złość czy gniew, żal, smutek,

rozczarowanie, ale też wstyd czy bezradność. I choć frustracja jest czynnikiem rozwojowym, to jej nadmiar prowadzić będzie do izolacji, apatii, obojętności albo wręcz odwrotnie do agresji (skierowanej na zewnątrz lub ku sobie). Z tą drugą reakcją będziemy mieli do czynienia w sytuacjach, gdy siła i skala wewnętrznego pobudzenia dziecka przerasta jego możliwości poradzenia sobie z nim. Automatyczne reakcje organizmu, podyktowane ochroną dobrostanu i dążeniem do odzyskania kontroli, będą nierzadko ogniwem i motorem działań/zachowań/postaw, które swój wydzźwięk będą miały na korytarzu szkolnym.

#### **Z życia wzięte:**

*Ania jest koleżanką z klasy Oli. Kilka tygodni temu pożyczyła jej swoją płytę CD. Płyta jest pamiątką po ważnej dla Ani osobie i aktualnie jest bardzo trudno dostępną. Ola długo nie oddaje płyty, a Ania bardzo chciałaby już ją mieć, posłuchać. Co więcej, obiecała pożyczyć płytę Kasi. Kasia prowadzi radiowęzeł i chciałaby grać utwory z tej płyty. Dziewczyny mają już ustalony termin audycji. Ani bardzo na tym zależy, ale ma coraz większe obawy. Gdy dopytuje się jej o zwrot Ola zbywa ją i żartuje, że jest „w gorącej wodzie kąpana”, że „przecież nie zje tej płyty”. O płytę dopytuje również Kasia – Ania nie ma odwagi powiedzieć jej o swoich obawach.*

*Wręcz przeciwnie, zapewnia, że wszystko będzie ok.*

*W głębi duszy wcale nie jest tego pewna. Coraz mocniej się złości na Olę.*

#### **KONFLIKT**

**AGRESJA** - jest określeniem zachowań prowadzących do wyrządzenia komuś/czemuś krzywdy/szkody, zadania bólu. Co charakterystyczne - siły obu stron są wyrównane. Jest zazwyczaj reakcją na frustrację i jest dostępnym dla każdego z nas, niejako automatycznym, sposobem wyrażania złości, obrony swojego interesu czy obrony swoich granic. Nie każda frustracja prowadzi do agresji, ale korelacja tych zjawisk jest silna.

Prawdopodobieństwo pojawienia się agresji wzrasta, gdy:

- frustracja dotyka osobę niespodziewanie (była pewna osiągnięcia swojego celu), jej przyczyny są dla niej niezrozumiałe lub też gdy spotyka ją niesłusznie (subiektywne odczucie);
- osoba ma zaburzony obraz własnej osoby i/lub obniżoną samoocenę;
- domniemujemy u osoby blokadę lub niezaspokojenie takich potrzeb jak przynależność, akceptacja, uznanie, szacunek.

Co istotne, zachowanie agresywne może być skierowane przeciwko innej osobie (niekoniecznie zaangażowanej w konflikt) lub przeciwko sobie (autoagresja). Może mieć postać:

- zachowań w sferze fizycznej: pchnięcie, kopnięcie, uderzenie, szczypanie etc. (względem osoby), schowanie plecaka, zniszczenie zeszytu (względem przedmiotu)
- zachowań w sferze werbalnej: krzyczenie, przezywanie, obrażanie etc.
- zachowań w sferze offline i online
- zachowań w sferze relacji nakierowanych na pogarszanie więzi między osobą doznającą agresji a osobami trzecimi, np. rozsiewanie plotek;

#### **CD.**

*Na lekcji biologii Ola jest odpytywana. Nie idzie jej dobrze, choć pytania wydają się banalne. Kilka godzin później na forum klasowym dziewczyna zadaje pytanie o zadanie z biologii. Ania wykorzystuje ten moment i odpisuje złośliwy komentarz. Potem jeszcze jeden, również prześmiewczy. Do komentowania dołączają inni, ich wpisy są w podobnym tonie. Ania ma świadomość, że jej zachowanie nie jest w porządku. Jednak jest zadowolona, Ola „dostała” za swoje.*

#### **AGRESJA**

Zachowania agresywne najczęściej będą towarzyszyły długotrwałym i/lub “zaognionym” konfliktom. Nierozpoznane lub zbagatelizowane mogą przekształcić się w przemoc rówieśniczą definiowaną jako znęcanie się.

### **PRZEMOC/ BULLYING**

Przemoc, wbrew obiegowej opinii, wcale nie musi charakteryzować się zachowaniami agresywnymi. Może przebiegać w ciszy, bez krzyku, awantur, szturchań, chowania rzeczy etc. O ile celem w konflikcie jest przekonanie do swojej racji, w agresji - zazwyczaj obrona swego “ja”, to celem działań przemocowych jest podporządkowanie i kontrola nad drugą osobą. Tu mamy zarówno nierównowagę sił demonstrującą się nierzadko w poczuciu wyższości, jak i pogardę. Ta z kolei podszyta jest obojętnością i lekceważeniem. W przemocy celem jest upokorzenie swojej ofiary, osaczenie jej i przejęcie kontroli. Dlatego też bardziej adekwatnym określeniem jest bullying - znęcanie się, dręczenie.

Aby mówić o tym zjawisku muszą łącznie wystąpić trzy czynniki:

1. Czynność są powtarzalne, trwają przez jakiś czas
2. Działanie lub zaniechanie jest intencjonalne (chcę komuś wyrządzić krzywdę)
3. Pomiędzy stronami istnieje dysproporcja sił

Bullying może przybierać wiele form, do najpowszechniejszych należą: agresja fizyczna, wykluczanie dziecka i wyszydzanie go oraz cyberbullying. Co ważne, diagnozując cyberbullying możemy założyć z prawdopodobieństwem praktycznie 100%, że w świecie realnym też zachodzi (choć jako dorośli możemy go, przynajmniej do pewnego momentu, nie zauważać). Na szczególną uwagę zasługuje przemoc relacyjna, która jest wysublimowaną formą wykluczania z grupy rówieśniczej.

Bullying jest procesem, który rozpoczyna się od **mechanizmu stygmatyzacji**, czyli nadania etykiety. Ktoś w grupie staje się inny - owa inność może być definiowana przez każdą cechę zewnętrzną (wygląd), zachowanie, postawę, a nawet czynniki obiektywne niezależne od osoby, na przykład dołączenie nowej osoby do zespołu klasowego. Inność zawsze odnosi się do konkretnego środowiska rówieśniczego. Przykładowo, ekscentryczny styl ubierania czy zamiłowanie do przedmiotów ścisłych, w jednym środowisku może być postrzegane jako norma, w innym za przejaw dziwactwa, a w jeszcze innym stać się zarzewiem znęcania się.

Konsekwencją naznaczenia jest uproszczony sposób patrzenia grupy na osobę - zaczyna być postrzegana przez naznaczoną cechę, tak jakby traciła całą złożoność swojej tożsamości i podmiotowości. Staje się tą/tym głupią/głupim, biedną/biednym, rudą/rudym, grubą/grubym, Ukraińcem/Ukraińką etc. Osoba, która doświadcza tego typu postaw i zachowań zaczyna przejmować stereotypowy sposób patrzenia na siebie (wchodzi w rolę).

W ten sposób proces bullingingu przechodzi w kolejną fazę, w której ogromną rolę odgrywają **mechanizmy dysonansu poznawczego**. Im dłużej uczniowie robią lub biernie obserwują negatywne zachowania i postawy względem Innego, tym trudniej będzie ich przekonać, że robią źle. Elementy dysonansu, w szczególności racjonalizacja, w połączeniu z potrzebą afiliacji (przynależności) i konformizmem (w szczególności obawą przed odrzuceniem) świetnie "gaszą" wyrzuty sumienia. Ma to szczególne znaczenie w kontekście świadków, uczniów/uczennic, którzy "jedynie" obserwują to co się dzieje w klasie. W tym kontekście warto mieć świadomość, że postawa świadków jest "głębią" decydującą o eskalacji przemocy. Jeśli sprawca/sprawczyni przemocy otrzyma od swego środowiska wzmocnienia (nawet niewypowiedziane wprost - typu subiektywne

poczucie rządu w klasie, atencję, poczucie wzbudzania strachu lub wydawałoby się mało znaczące - typu kolejne polubienie posta w mediach społecznościowych) to relacje bullyingowe będą tworzyły "nowe życie" w grupie. W ten sposób wejdziemy w trzecią fazę - **błędnego koła**, w której działania prześladowców/czyń powodować będą jakąś reakcję Innego/Innej, a to z kolei eskalować będzie kolejnymi działaniami sprawców/czyń.

Niestety im procesy przemocowe w klasie trwają dłużej, tym bardziej się utrwalają, stając się tabu grupy (zgodnie z zasadami procesu grupowego). Wprost proporcjonalnie maleje możliwość oddziaływanie osób dorosłych. Zmienia się też charakter koniecznych działań - przy przemocy konieczne są działania interwencyjne. Na prewencję jest już za późno.

#### **Jakie zachowania, postawy, oznaki powinny zwiększyć uważność osoby dorosłej w kontekście diagnozy sytuacji przemocowej:**

- w grupie klasowej jest dziecko, które pomijane jest w aktywnościach klasy (zarówno na lekcji jak i na przerwie, w sytuacjach pozaszkolnych)
- dziecko podczas przerw "trzyma się" blisko dorosłych
- dziecko do toalety wychodzi podczas trwania lekcji
- dziecko pogarsza się w nauce, ma problemy z koncentracją, jest wycofane, apatyczne lub wręcz przeciwnie drażliwe i pobudzone
- rówieśnicy pozwalają sobie na cyniczne komentarze, obraźliwe docinki, prowokacyjne gesty
- rodzice informują o kłopotach ze snem dziecka, brakiem apetytu, nagłymi przypadłościami zdrowotnymi (ból brzucha, nudności - zwłaszcza rano)
- rodzice informują, że dziecko zaczęło się dziwnie zachowywać, zwiększył się dystans, pojawiło się dużo tajemnic, nagle zaczęło w szkole gubić rzeczy;

Powyższy katalog nie tworzy zamkniętego spisu. Jest wycinkiem obrazującym najczęściej występujące symptomy ukrytych zachowań przemocowych. Każdy z nich może wynikać z innych sytuacji (np. być związany z sytuacją stricte rodzinną), ale zaobserwowanie choćby jednego sygnału powinno wzbudzić w dorosłych wzmożoną uważność oraz zmotywować do zdiagnozowania sytuacji w klasie.

## CD.

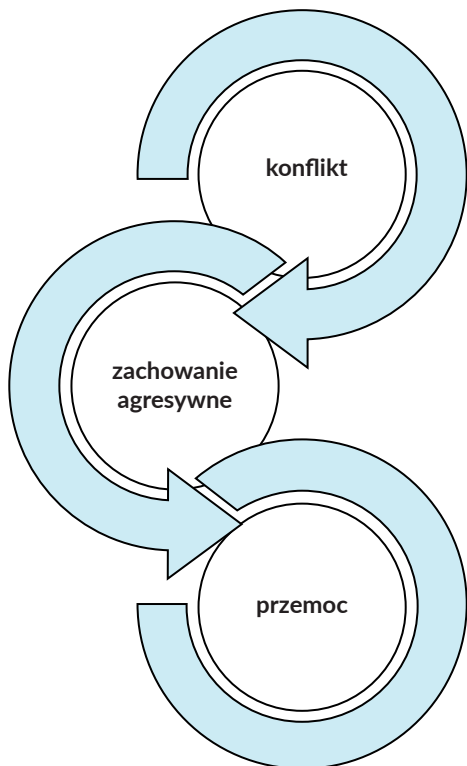
Nazajutrz w szkole Ania zauważyła, że jej postawa względem Oli ma ciąg dalszy. Baśka, którą wszyscy w szkole liczą się, głośno pogratulowała jej odwagi. Na stołówce Ania mogła dołączyć do zespołu Baśki, co bardzo jej podobało. Z "szarej myszki" stała się kimś ważnym, widziała spojrzenia innych - zapewne jej zazdrościli. Z każdym dniem Ania coraz mocniej "wchodziła" w grupę Basi, przejmując pożądane w niej postawy i zachowania. Baśka podpowiadała Ani jak może dopiec Oli. Ta wielokrotnie chciała porozmawiać z Anią, ale bezskutecznie. Każda próba kończyła się wyśmianiem, obrażaniem i wyzwiskami. Ania już wiedziała, że Ola ją wykorzystała i okradła. Zgadzała się z Baśką, że za swój czyn powinna ponieść zasłużoną karę. Na forum internetowym ostrzegła innych przed złodziejką, oczywiście Baśki zespół bardzo jej w tym pomógł. Ola stała się persona non grata. Nikt z nią nie chciał siedzieć, nic pożyczyć. Została wykluczona.

W szkole Ania wraz z koleżankami wielokrotnie wstrzymywały swoje zachowania (nie chciały mieć problemów). Jednak w domu, przed ekranem komputera, na forach i w mediach społecznościowych sobie "odbijały" - Ola stała się obiektem grupowych żartów, memów etc.

W szatni, przed lekcją w-f, Baśka zaczęła obrażać Olę - jej wygląd, ubiór. Wszystkie dziewczyny się śmiały. Ola stała w milczeniu, na twarzy i szyi pojawiały się czerwone wypieki. To jeszcze wzmacniało dziewczyny. Baśka zrobiła zdjęcie i przesłała je Ani. Ta już miała pomysł jak je "upiększyć" - była pewna, że lajkom nie będzie końca.

## BULLYING

W opisanym historii mamy klasyczny model procesu bullingowania - od niezaspokojonej potrzeby poprzez zachowania agresywne - aż do bullingowania. I pomimo, że w samo działanie zaangażowane są indywidualne osoby (Ania, Ola, Basia) to spectrum aktorów obejmuje całe środowisko klasowe, a nawet szkolne. Widzimy jak zjawiska transformują w czasie, eskalują i rozlewają się na inne osoby. Bez trudu możemy dostrzec złożoność tych procesów, zwłaszcza na ostatnim etapie - bullingowania.



Nie ma schematycznej i prostej recepty na zapobieganie oraz eliminowanie przejawów przemocy rówieśniczej. Jest to bowiem zjawisko dynamiczne, mogące występować w odmienny sposób w różnych grupach i środowiskach. Co więcej, z reguły występuje w wielu formach jednocześnie, a wzajemne zależności są nierzadko subtelnie powiązane oraz niezawsze widoczne dla świata dorosłego. Dobranie właściwych działań interwencyjnych jest zatem przedsięwzięciem trudnym i nie zawsze przynoszącym zamierzony skutek. Stąd warto skoncentrować się na działaniach profilaktycznych, do których należy zarządzanie konfliktem. Co prawda nie zyskamy gwarancji eliminacji przemocy, ale będziemy dysponowali narzędziem wpływu na jej pojawienie się i skalę.

## 4. Co po diagnozie?

Diagnoza sytuacji zastanej, jak to wielokrotnie było napisane powyżej, pozwala nam zaplanować efektywną pracę nad sytuacją w klasie. Możemy zaplanować działania adekwatne do wyników diagnozy.

Być może klasa po wakacjach zmieniła strukturę i należy ponownie popracować nad integracją. A być może mamy do czynienia z jakimś rodzajem sytuacji przemocowej, wówczas pilnie wdrażamy działania interwencyjne.

Jeśli okazało się, że w klasie mamy do czynienia z konfliktem, diagnoza pomaga poznać jego przyczyny i sprawdzić, na które z nich możemy mieć wpływ. Jednocześnie – posiadamy wiedzę, co się stanie, jeśli odłożymy pracę nad konfliktem lub całkiem zamrozimy tę sytuację, uznając ją za niebyłą.

Wiemy kogo zaprosić do rozmowy o konflikcie, jak liczne mogą być strony (jeśli któraś ze stron stanowi liczną grupę - warto poprosić o wskazanie osób reprezentujących dane stanowisko) oraz jakie mogą być ich intencje i potrzeby. To wszystko sprawia, że na początku procesu transformacji konfliktu jesteśmy przygotowani do wspólnego szukania rozwiązania, które będzie odpowiadało każdej ze stron.

Zanim zaprosimy strony lub osoby ich reprezentujące na wspólne spotkanie, warto spotkać się z nimi indywidualnie, opowiedzieć o celu i przebiegu procesu, dopytać o zgodę na uczestniczenie w nim oraz o sprawy, które strona chciałaby poruszyć.

Warto pamiętać, że każda ze stron będzie miała swoją wersję historii - nie jest twoją rolą szukać rozwiązania ani udzielać porad. Zastanówmy się, czy jesteśmy w stanie być bezstronni/e i neutralni/e wobec przedmiotu sporu. Być może warto do poprowadzenia spotkania zaprosić osobę z zewnątrz?

Po przeprowadzeniu diagnozy warto zaplanować także sposób komunikacji i współpracy osób dorosłych. Jej forma powinna wynikać z rozpoznania sytuacji i być adekwatna do tego, czy mamy do czynienia z konfliktem, zachowaniami agresywnymi czy przemocą. Rodzice/opiekunowie potrzebują jasnej, spokojnej i opartej na faktach informacji o tym, co zostało zaobserwowane, jak szkoła rozumie daną sytuację oraz jakie działania zamierza podjąć. Taka komunikacja zwiększa poczucie bezpieczeństwa,

porządkuje role dorosłych i zmniejsza ryzyko eskalacji napięcia.

Jednakże współpraca osób dorosłych po diagnozie nie powinna ograniczać się jedynie do przekazania informacji. Jej celem jest również budowanie wspólnego rozumienia sytuacji oraz uzgadnianie sposobów wspierania dziecka. W zależności od rozpoznanych potrzeb może to oznaczać wspólne ustalenie zasad kontaktu, monitorowanie samopoczucia ucznia lub uczennicy, wzmacnianie działań integracyjnych, a w sytuacjach przemocowych – ścisłą współpracę w ramach działań interwencyjnych. Im bardziej spójny przekaz i działania dorosłych, tym większa szansa na zatrzymanie trudności i odbudowę poczucia bezpieczeństwa.

Warto również pamiętać, że rozmowa z rodzicami po diagnozie bywa obciążona silnymi emocjami: lękiem, złością, bezradnością, poczuciem winy albo potrzebą natychmiastowego działania. Dlatego tak ważne jest, aby komunikacja szkoły była uważna, rzeczowa i nieoceniająca. Zadaniem osób dorosłych nie jest wzajemne obarczanie się odpowiedzialnością, lecz stworzenie takich warunków, które pozwolą dziecku odzyskać bezpieczeństwo, a grupie wrócić do możliwie dobrego funkcjonowania.

**Powodzenia!**

