**Почему с родителями детей с ОВЗ так сложно общаться**

Родители детей с ОВЗ бывают эмоционально тяжелыми собеседниками: они часто сфокусированы на плохом, жалуются, скандалят. Но при этом надеются на помощь и имеют право ее получить. Нельзя избегать взаимодействия с такими родителями или отделываться общими словами. Общаясь с родителями ребенка с ОВЗ, надо учитывать их психологические и поведенческие черты:

* переживают стресс и хроническое нересурсное состояние, длительное переутомление, чувствуют себя вымотанными;
* не видят в своей жизни глобальных позитивных перспектив;
* испытывают недостаток эмоциональной поддержки, при этом эмоционально перегружены;
* накопили много агрессии, из-за которой раздражительны, гневливы, бессмысленно конфликтны;
* интерпретируют нейтральные события и действия в адрес семьи как несправедливые и остро реагируют на них;
* сверхтребовательны, поэтому заранее занижают статус других людей – взрослых, детей, родственников, специалистов;
* привыкли к тому, что отстоять интересы и права ребенка возможно только через конфликты, не рассчитывают на доброжелательное отношение, настроены на борьбу.

Родители ребенка с ОВЗ эгоцентричны, то есть сфокусированы на своем ребенке и себе. С одной стороны, это им необходимо для заботы о ребенке и собственного выживания. Но с другой – мешает посмотреть на события с точки зрения других его участников.

**ВАЖНО**

Растить особого ребенка – значит иметь многократно умноженные сложные родительские чувства: тревогу, стыд, вину, гнев. В этом причина поведения родителей

**Проблема 1: требуют особых условий сверх законодательства**

Когда родители приводят ребенка с ОВЗ в обычный класс, они по незнанию или от тревоги за ребенка требуют для него условий, которые не предусмотрены законом. Например, проводить дополнительные бесплатные занятия со специалистами, оказывать ребенку персональное внимание педагога, изменить меню.

**Решение.** Выслушайте и узнайте мотивацию родителей. Важно понять, почему возникло требование и есть ли в нем выполнимая часть. Сразу очертите границы возможного. Не обещайте подумать или узнать у сотрудников, готовы ли они предоставить требуемые услуги, если эти услуги не входят в их обязанности. Вместо этого обсуждайте, что школа может предложить семье. Работайте по принципу: жалобы – запрос – что возможно, а что невозможно сделать. Помните, что компетентность – это в том числе умение отказывать в том, чего не можете дать.

**Почему такое решение.** За неадекватными запросами часто стоит чувство отверженности, пренебрежения потребностями семьи с особым ребенком. Поэтому будьте доступны для диалога. Нужно содержательно обсудить потребности и запросы семьи и вместе найти решение.

**Проблема 2: требуют специальных условий, но отказываются получать льготный статус**

Есть родители, которые не идут на ПМПК и не получают статус «ребенок с ОВЗ». Но при этом требуют тьютора, ассистента, индивидуальный маршрут обучения.

**Решение.** Сразу отказывайте. Особые образовательные потребности учитывают в работе с ребенком только при наличии подтверждающих документов. Чтобы себя подстраховать, проверьте, есть ли в уставе школы условия предоставления адаптированной программы, тьютора, ассистента. Если общение с родителями конфликтное, приглашайте на встречу юриста.

**Почему такое решение.** Родители пытаются вами манипулировать. Закон определяет четкий перечень обязанностей педагогических работников. Перечисленные особые образовательные услуги и специализированную помощь школа предоставляет не по запросу семьи, а по факту установленного формализованного медицинского заключения. Какой бы конфликтной или вызывающей сочувствие ни была семья, работать с ней эффективно педагоги смогут только из профессиональной позиции, а не под влиянием эмоций.

**СПРАВКА**

**Гипоопека** – отсутствие должного контроля за ребенком. Воспитание пускают на самотек: родители не утруждают себя заботой о ребенке.

**Неглект** – форма психологического насилия, когда родители игнорируют жизненно важные потребности ребенка.

**Проблема 3: не выполняют рекомендации специалистов и педагогов**

Встречаются ситуации, когда, несмотря на все специальные условия и старания коллектива, родители не сотрудничают со школой. Педагоги, психологи, логопеды, дефектологи жалуются, что родители не выполняют дома их задания. То есть по факту семья «забросила» ребенка.

**Решение.** Начинайте готовить документы на семью для передачи в органы опеки и попечительства. Предупредите об этом родителей и следите за динамикой их поведения. В большинстве случаев в опеку действительно приходится обратиться.

Сначала отдельно поговорите с психологом, специалистами и семьей. Узнайте у специалистов школы, какую работу с ребенком и семьей они проводили: диагностику, консультации, коррекционные занятия. В каком виде давали рекомендации – письменно или устно? Объяснили ли родителям, почему необходимо выполнять рекомендации?

Убедитесь, что свою работу педагоги и психолог зафиксировали в документации: например, в журнале учета форм работы, аналитической справке, заключении. Поручите специалистам, чьи задания семья не выполняет, написать датированные докладные записки на ваше имя в свободной форме: что сделано специалистом, как реагирует семья, в чем опасность для развития ребенка.

Побеседуйте с семьей, выясните мотивацию отказа от занятий: гипоопека, неглект, несогласие с диагнозом, конфликт со специалистом. Может быть, семья получает аналогичную помощь у специалистов вне школы. Предупредите, что вынуждены обратиться в органы опеки и попечительства в связи с ненадлежащим исполнением родителями обязанностей по обеспечению получения детьми с ОВЗ образовательных услуг.

**Почему такое решение.** Детям с ОВЗ жизненно необходима помощь специалистов. Это не прихоть, не внешняя особенность программ работы с ними, а связанная с заболеванием потребность. Помощь специалистов облегчает адаптацию особого ребенка к коллективу, к освоению некоторого репертуара форм социального приемлемого поведения, оптимизирует его развитие. Уклонение семьи от сотрудничества со специалистами школы – это пренебрежение потребностями ребенка.

**Проблема 4: жалуются на педагогов**

Как мы разобрались в самом начале, родители детей с ОВЗ сверхтребовательны, из-за этого негативно настроены на педагогов. Что делать, если они приходят с жалобой и просят перевести ребенка в другой класс: «Я вправе требовать педагога, который понравится моему ребенку-инвалиду!».

**Решение.** Сразу сообщите, что кадровые решения в образовательной организации принимают в связи с производственной необходимостью, а не в ответ на симпатии участников образовательного процесса. Родители могут выбирать из имеющихся вариантов, но для любых кадровых решений и переводов нужны веские основания. Скажите, что в рамках возможного отреагируете на претензии семьи к педагогу.

Уточните содержание жалоб. Если оно позволяет предположить, что педагог нарушает нормы профессиональной этики или уклоняется от выполнения своих обязанностей, начните служебное расследование. Посетите занятия, фиксируйте и проверяйте жалобы – если они обоснованны, реагируйте по ТК: замечание, выговор, увольнение.

Если семья желает перевести ребенка в другой класс, ознакомьте ее с требованиями к порядку перевода и комплектования классов. Заранее убедитесь, что правила перевода ясно прописаны в локальных актах. Порекомендуйте семье обсудить с педагогом-психологом перспективы смены коллектива и педагога.

**Почему такое решение.** Вы не можете препятствовать решению семьи перевести ребенка в другой класс, если есть места в подходящем классе. Но вы не обязаны делать кадровые перестановки, если для них нет юридических оснований. Не оставляйте жалобы без разбора, реагируйте вниманием, контролем качества работы сотрудников, обсуждением альтернативных способов преодоления трудностей.

**ВАЖНО**

Каждая семья должна чувствовать, что их ребенок защищен от любых форм агрессии в школе, в том числе со стороны сверстников. Нельзя включать в образовательный процесс особого ребенка за счет интересов и развития других детей.

**Проблема 5: не реагируют на агрессивное поведение своего ребенка**

Родители не реагируют на то, что их ребенок обижает других детей. Такое можно сказать и про некоторых родителей нормотипических детей. Но подобная ситуация с ребенком с ОВЗ сложнее: ее не решить стандартными педагогическими методами и силами одних лишь педагогов.

**Решение.** Если появились жалобы на физическую агрессию со стороны ребенка с ОВЗ, поручите педагогам письменно изложить произошедшее. Все аналогичные случаи они должны фиксировать в докладных на имя директора. Сразу доведите информацию до сведения родителей проявившего агрессию ребенка.

На педсоветах, родительских собраниях и в индивидуальных беседах с семьями транслируйте одинаково требовательную позицию по отношению к семьям с детьми с ОВЗ и с нормотипическими детьми. Правила в школе одинаковы для всех, но в помощь ребенку с ОВЗ для соблюдения этих правил должен работать также тьютор, психолог, дефектолог и другие специалисты. Если у ребенка еще нет тьютора, незамедлительно начинайте искать возможность ввести его в штат.

Обратитесь в органы опеки и попечительства с запросом поприсутствовать на занятиях в классе, если случаи физической агрессии неоднократны. Пригласите родителей особого ребенка понаблюдать за его поведением в классе.

Поручите педагогу-психологу провести диагностику причин агрессивности ребенка и разработать рекомендации для педагогов, как реагировать на нее.

**Почему такое решение.** Родители могут понимать идею инклюзии в свою пользу. Однако то, что ребенка с ОВЗ включили в класс, не означает, что он автоматически освоит нормативные умения и функции детей этого возраста. Весь воспитательный процесс не подстроят под его особые нужды. Инклюзия – это доступность образовательных услуг для ребенка с ОВЗ и для всех детей независимо от их способностей и здоровья.

В работе с родителями детей с ОВЗ надо учитывать, что они действительно нуждаются в помощи. Им нужно профессиональное внимание сотрудников школы. Нужно уметь выслушать семью, активно расспросить, помочь структурировать обсуждаемую информацию, выделить главное, возразить мифам и заблуждениям. При этом не давать оценку родителям и ребенку.

Компетентность замдиректора в том, чтобы информировать, рассказывать о содержании и правилах работы с детьми с ОВЗ, ясно обрисовывать границы возможностей школы и давать обратную связь о развитии, состоянии и поведении детей. В трудных ситуациях направлять к взаимодействию со специалистами и учреждениями, которые способны оказать помощь ребенку и семье.