

Technika Rozmowy Skoncentrowanej na Rozwiązaniu Problemu w sytuacji rozmowy wrażliwej międzykulturowo

Przewodnik dla nauczycieli i specjalistów

Wstęp

Rozmowa Skoncentrowana na Rozwiązaniu Problemu zakorzeniona jest w podejściu terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniu Problemu (PSR), której teoretykiem jest Milton Erikson (Erikson, Rossi, 1996), a praktyczne rozwiązania tworzone były przez małżeństwo Steve de Shazera i Insoo Kim Berg. Tok postępowania terapeutycznego tworzy 5 reguł:

1. Małe kroki jako podstawa pożądanej zmiany. Osiągnięcie celu wymaga zmiany, ale nie stanie się to od razu. Lepiej jest sformułować małe kroki, które są osiągalne, a następnie stopniowo dążyć do celu. Oczekiwania zbyt wygórowane mogą zniszczyć motywację do zmiany.
2. Rozwiązanie nie musi koniecznie mieć związku z problemem, który rozpoznajemy. Czasem problem jest pochodną trudności niezwiązanych z nim bezpośrednio (np. napięcie emocjonalne w domu może być przyczyną słabszej koncentracji ucznia w klasie). Zdarza się również, że zmiany niezwiązane z problemem bezpośrednio prowadzą do rozwiązania problemu

(np. wprowadzenie wspólnych śniadań w rodzinie lub innej przyjemnej porannej rutyny może pomóc uczniowi odpowiednio wcześniej wstawać, w efekcie czego znika spóźnianie się do szkoły).

3. Język potrzebny do wypracowania rozwiązania jest odmienny od języka potrzebnego do opisanie problemu. Ponieważ PSR jest podejściem skoncentrowanym na rozwiązaniach, nie skupia się na problemie, a na pragmatycznym rozwiązaniu. Ważny w tym układzie jest sposób komunikowania się, który zachęca do poszukiwania rozwiązań i podejmowania działań.
4. Żaden problem nie trwa cały czas. Czas powoduje zmianę, można sprawić, aby czas wykorzystać efektywniej. Nawet w doświadczaniu trudności są takie elementy czy wyjątki, które można pozytywnie wykorzystać. Dzieje się tak, kiedy podejmiemy współpracę.
5. Przyszłość jest zarówno tworzona, jak i uzgadniana. Można interpretować to samo zdarzenie na wiele sposobów. Wszystko zależy od doświadczeń życiowych. Warto uzgadniać przyszłość w sposób optymalny, dostosowany do potrzeb i możliwości zaangażowanych stron (de Shazer et al., 2021).

Idea Rozmowy Skoncentrowanej na Rozwiązaniach

Aby prowadzić rozmowę opartą o zasady Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach (PSR), kluczowe jest przekonanie, że w odniesieniu do każdego problemu można wskazać takie sposoby zachowania, takie sytuacje, że problem nie występuje lub też występuje, ale nie zakłóca funkcjonowania rozmówców zgodnie z regułami życia społecznego czy obyczajami powszechnie podzielanymi (Świtek, 2007).

Nauczyciel wykorzystując podejście PSR w rozmowie z rodzicem, jest skoncentrowany na rozwiązaniach zamiast na problemie. Rozmowa zatem jest ukierunkowana na cel. Poszukujemy odpowiedzi na pytania: W jakich sytuacjach problem nie występuje? Kiedy nie ma trudności? Jak to możliwe, że wszystko układa się dobrze? Co pomaga zwiększyć motywację i zaangażowanie ucznia? Jak

zasoby posiada rodzic, aby pomóc dziecku w jego problemach adaptacyjnych do warunków polskiej szkoły? Co przynosi pozytywne skutki? (Gulczyńska, Rybińska, Segiet, 2020).

Podstawą współpracy i fundamentem, na którym buduje się porozumienie między nauczycielem a rodzicem jest znalezienie takich pomysłów i rozwiązań, które wspierają dziecko w rozwoju i prowadzą do pożądanых zachowań, a jednocześnie szanują odmienność kulturową dziecka z doświadczeniem migracji i jego potrzeby oraz możliwości i chęć integracji rodzica. W Podejściu Skoncentrowanym na Rozwiązaniach wysiłki nauczyciela ukierunkowane są na szukanie, wydobywanie i wzmacnianie sytuacji, w których rodzic widzi własną sprawczość w procesie współpracy z nauczycielem po to, aby uczeń dobrze funkcjonował w szkole (Krasiejko, 2009). Rodzic ucznia z doświadczeniem migracji jest partnerem do rozmowy, którego moc komunikacyjna polega na wiedzy o potrzebach dziecka. Te potrzeby bywają nieodczytywalne dla nauczyciela i środowiska rówieśników z powodu odmienności kulturowej, np. odmiennych obyczajów, innego wartościowania czy też używania odmiennego systemu znaków informujących o niezaspokojonych potrzebach. Skoro podmiotem zmiany ma być uczeń, a rodzic ma wiedzę o potrzebach integracyjnych swojego dziecka, to rodzic właśnie, przy pomocy nauczyciela, wyznacza kierunek modyfikacji własnych zachowań, zgodnie z założeniem, że cele, które stoją przed uczniem, będą bardziej realne do osiągnięcia niż te wyznaczone przez pedagoga (Berg, Steiner, 2003).

Pomoc nauczyciela w budowaniu rozwiązań polega na poszukiwaniu wraz z rodzicem innych, akceptowalnych dla obu stron, sposobów na zaspokajanie potrzeb dziecka, które teraz manifestują się różnymi niepożądanymi zachowaniami. Nauczyciel nie rozwiązuje problemu, delegując go na rodzica, ale używając techniki rozmowy skoncentrowanej na rozwiązaniach, prowadzi dialog, który buduje rozwiązanie problemu.

Pedagog czuły na technikę Rozmowy Skierowanej na Rozwiązanie Problemu (PSR) nie prowadzi jej dyrektywnie, a uznaje, że rozmowa między nim a rodzicem się współkonstruuje (Klimkowska, 2021). W związku z tym zwraca uwagę na sposób komunikowania się, tak aby uniknąć sytuacji, w której rodzic jest pozbawiony mocy

komunikacyjnej. Jest to zadanie o tyle trudne, o ile w naturalny sposób nauczyciel wydaje się być bardziej kompetentny i ma większą wiedzę od rodzica na temat strategii komunikacyjnych w szkole (pożądany sposób zachowania się, właściwy system znaków używanych w szkolnej komunikacji czy właściwy system wartościowania).

Akcja komunikowania się jako sposób realizacji idei Rozmowy Skoncentrowanej na Rozwiązaniach

Podstawowe dla komunikowania się w myśl Rozmowy Skoncentrowanej na Rozwiązaniu Problemu są: aktywne słuchanie, pytania otwarte oraz odzwierciedlanie uczuć. Używanie tych elementów w komunikowaniu się otwiera nauczycielowi drogę do uchwycenia i zrozumienia punktu widzenia rodzica. Daje mu większy dostęp do jego myśli oraz uczuć, a tym samym pozwala na zrozumienie specyfiki potrzeb ucznia. W przypadku komunikacji z rodzicem ucznia z doświadczeniem migracji, aktywne słuchanie, pytania otwarte oraz odzwierciedlanie uczuć dają możliwość rozpoznania i opracowania „bogatego punktu” – czyli tego, co jest odmienne kulturowo i blokuje porozumienie¹ (Agar, 1994).

1. Aktywne słuchanie

Aktywne słuchanie to towarzyszenie rozmówcy we współkonstruowaniu obrazu rzeczywistości, który jest przez niego przedstawiany (Stewart, 2002). Aktywne słuchanie zakłada ograniczenie wypowiadania się, a przede wszystkim unikanie doradzania, instruowania i wypowiadania własnego zdania. Przez aktywne słuchanie dzieje się proces budowania kontaktu (Hałas, 2001). Takie podejście nauczyciela w rozmowie z rodzicem daje wyraźny sygnał, że nauczycielowi zależy na zrozumieniu swojego rozmówcy. Zachęca do aktywnego poszukiwania rozwiązań w trudnej sytuacji komunikacji międzykulturowej.

Aktywne słuchanie wiąże się również z upewnieniem się, czy intencje wypowiadającego się rodzica są dobrze zrozumiane. Ważne jest również to, aby

¹ Termin „bogaty punkt” został omówiony zarówno podczas wykładu (webinaru), jak też w materiale szkoleniowym *Rozmowa wrażliwa międzykulturowo*.

upewnić się, że intencje nadawcy komunikatu zostały dobrze zrozumiane przez odbiorcę (tu rodzica ucznia z doświadczeniem migracji). Parafrazowanie, frazowanie i klaryfikacja pomagają upewnić się we wzajemnym zrozumieniu. Parafrazowanie polega na oddaniu własnymi słowami sensu tego, co powiedział nasz rozmówca: „O ile dobrze Panią zrozumiałam, to ...”, „Chodzi Pani o to, że ...”, „Z tego, co Pani mówi rozumiem, że ...”. Frazowanie polega na wiernym powtórzeniu całości lub fragmentu tego, co powiedział rozmówca: „Powiedział Pan...”, „Padło z Pani strony takie stwierdzenie...”. Klaryfikacja to prośba o wyjaśnienie treści lub o wybranie jednego wątku z wielu ważnych spraw: „Chciałbym mieć pewność, co to dla Pani oznacza...” „Chciałem zapytać, co Pani rozumie mówiąc, że...”; „Która z tych spraw jest dla Pana najważniejsza?”, „Rozumiem, że wszystko jest ważne, od której ze spraw chciałby Pan zacząć?”.

2. Pytania otwarte

Drugim sposobem realizacji aktywnego słuchania jest zadawanie pytań otwartych, sprzyjających bogatszym wypowiedziom rozmówcy czy bardziej wyczerpującemu omówieniu dyskutowanej kwestii. W przeciwieństwie do pytań zamkniętych, które mają jedną konkretną odpowiedź (np.: „Od kiedy mieszkacie Państwo w Polsce?”, „Jaką średnią ocen miał Pani syn w poprzedniej klasie?”), pytania otwarte zachęcają do pełniejszej wypowiedzi (np. „Jakie widzi Pani rozwiązanie?”, „Co Pani o tym sądzi?”, „Co Panią kierowało, kiedy ...?”, „Jak doszło do tego, że ...?”, „Jakie były ważne powody, dla których Pani ...?”). Funkcją komunikacyjną pytań otwartych jest włączenie do dyskursu rodzica, danie mu okazji do zaprezentowania własnego punktu widzenia i swoistej dla niego logiki wynikania rzeczy, następstwa zdarzeń czy procesu wnioskowania.

3. Odzwierciedlanie uczuć

Trzecim sposobem jest odzwierciedlanie uczuć. To zabieg komunikacyjny pozwalający na poznanie mocy znaczenia wypowiadanych słów. Daje opowiadanej sytuacji dookreślenie towarzyszących emocji, zwiększa zrozumienie komunikatu. Komunikaty typu: „Wydaje mi się, że jest Pani dumna?”, „Mam wrażenie, że jest Pan zadowolony z ...”, „Odnoszę wrażenie, że może być Pani przejęta, kiedy ...”, „Wydaje mi się, że jest Pani rozgniewany...”, wyprowadzają nauczyciela jako

rozmówcę na poziom współodczuwania i empatycznego spojrzenia na stan rzeczy prezentowany przez rodzica.

WAŻNE! W akcji komunikowania się z rodzicem z doświadczeniem migracji unikamy dawania rad oraz etykietowania. Pozbawiają one rodzica mocy komunikacyjnej i ustalają niepożądaną relację niekompetentnego rodzica i eksperta nauczyciela. Zamiast radzenia – dopytujemy, o to co jest najważniejsze w wypowiedzi rodzica lub co uważa za priorytetowe do wykonania. Zamiast etykietowania, np.: „Rozumiem, że w waszej kulturze, to...”; „Rozumiem, że może Pani nie rozumieć...”, podajemy komunikaty oddzielające osobę od zachowania, czyli: „W tamtej sytuacji zachowała się Pani tak...” lub „Kiedy mówiłam..., to Pani się uśmiechnęła...”.

Prowadzenie Rozmowy Skoncentrowanej na Rozwiązaniach – kroki milowe

Podstawowym zabiegiem operacyjnym tej techniki jest skupienie się na znalezieniu konkretnych rozwiązań i sposobów radzenia sobie z danym problemem. Nie skupiamy się na przyczynach czy analizowaniu przeszłości. Koncentrujemy narrację rozmowy na szukaniu konstruktywnych sposobów rozwiązania problemów. Wtedy rozmowa staje się optymistyczna i motywująca (Klimkowska, 2021).

Drugim zabiegiem operacyjnym prowadzenia Rozmowy Skoncentrowanej na Rozwiązaniu Problemu jest skupienie jej na wzmacnianiu mocy komunikacyjnej rodzica, tak aby stał się partnerem dialogu. Wtedy możemy kierować w rozmowie rodzica ku odkrywaniu i rozwijaniu jego mocnych stron, motywować do aktywnej zmiany (Zubrzycka-Maciąg, 2018).

W rozmowie Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, skupiamy się też na konkretnych działaniach, które rodzic może podjąć, aby osiągnąć zamierzone cele. Pomijamy wyjaśnianie przyczyn czy analizowanie przeszłości. Koncentrujemy się na tym, jak zrobić „krok do przodu”, czyli w jaki sposób małymi krokami, osiągnąć pożądaną cel (Miś, 2008).

Strategiczne w Rozmowie Skoncentrowanej na Rozwiązaniach jest ustalenie celu. Dzieje się to poprzez pytania: „Co ma się zmienić?”, „Jak to, że ktoś się zmieni będzie pomocne Pani dziecku?”, „Co będzie Pan umiał robić inaczej, aby pomóc

dziecku?”. „Co Pani w ten sposób osiągnie?”. Kolejnym krokiem jest określenie preferowanej przyszłości. To mogą być pytania otwarte, takie jak: „Jak będzie wyglądać Pani życie, gdy znikną problemy szkolne dziecka? Proszę sobie wyobrazić, że jesteśmy w przyszłości i sprawy mają się dobrze dla Pani. Co takiego innego jest obecne w Pani relacjach ze szkołą?”. Istotne jest również poszukiwanie zasobów rozwiązania problemów w rozmówcy – rodzicu. Składają się na nie jego rodzina i najbliższe otoczenie, jego umiejętności czy kompetencje, wcześniejsze doświadczenia, system wartościowania, konkretne działania czy cechy osobowe (Świtek, 2017).

Specyficzne dla Rozmowy Skoncentrowanej na Rozwiązaniach zabiegi komunikacyjne

W rozmowie Skoncentrowanej na Rozwiązaniach wykorzystywane są różnego rodzaju zabiegi komunikacyjne, które budują atmosferę równości, partnerstwa i współpracy między rozmówcami. Ich zastosowanie w trakcie rozmowy sprzyja realizacji idei i zasad Rozmowy Skoncentrowanej na Rozwiązaniu Problemu (Krasiejko, 2009; Klimkowska, 2021; Miś, 2008; Świtek, 2007). Poniżej ich lista oraz krótka charakterystyka.

1. **Komplementowanie** to zabieg powodujący, że w trakcie rozmowy dodajemy pewności siebie i wzmacniamy poczucie własnej wartości rodzica, który z jakichś powodów „gubi go”, gdy z nami rozmawia. Poprzez ten zabieg realizowana jest zasada oddawania mocy komunikacyjnej partnerowi rozmowy. Komplementowanie sprzyja również odkryciu mocnych stron rodzica oraz może pomóc mu uświadomić sobie jego własny system wartości, który ma znaczenie przy podejmowaniu decyzji.
2. **Skalowanie** to zabieg komunikacyjny, który pozwala rodzicowi zobaczyć omawiany problem w szerszym kontekście. Na przykład proponując wyskalowanie dzisiejszego poziomu integracji ucznia/dziecka z rówieśnikami w skali od 1 do 10 (gdzie 1 to stan najniższy, a 10 – najwyższy), rodzic może zobaczyć, jaki dystans względem stanu pożądanego istnieje, a z drugiej, że można go pokonać, podejmując określone działania.

3. **Przeformułowanie** to zabieg komunikacyjny, w którym identyfikujemy i interpretujemy omawiany problem, np. zachowanie, z odmiennego punktu widzenia, ten niż przyjęty przez rozmówcę. Przeformułowanie pozwala zobaczyć sytuację czy trudność z innego, zwykle bardziej optymistycznego czy pozytywnego punktu widzenia. Na przykład, kiedy rodzic martwi się, że jego dziecko nie poradzi sobie w nowej klasie i nie znajdzie w niej przyjaciół, bo jest obce kulturowo, można to pozytywnie przeformułować jako sytuację, w której nowy uczeń wnosi do klasy swoją różnorodność, tradycję i zwyczaje, które inne dzieci chętnie poznają.
4. **Pytanie o cud** to zabieg komunikacyjny, który stosujemy, kiedy nasz rozmówca traci wiarę w zmiany i pozytywne rozwiązanie problemu. Prosimy go, aby wyobraził sobie, jak w niedalekiej przyszłości problem znika. Potem ukonkretniamy, co potrzebne jest do tego, aby „cud” się zdarzył.
5. **Pytania o wyjątki** to zabieg komunikacyjny, który stosujemy w sytuacji, gdy w narracji rodzica problem go przerasta. Poszukujemy razem z nim takich sytuacji, zdarzeń czy czasowych koincydencji, w których problem nie występował lub jego natężenie było minimalne. Pozwala to dostrzec niejednorodność problemu. Ułatwia poszukiwanie rozwiązań lub dostrzeganie pewnych możliwości.
6. **Dokonywanie wyborów** to zabieg komunikacyjny, który motywuje rodzica do podjęcia decyzji. Świadomie podjęta decyzja uświadamia rodzicowi odpowiedzialność i motywuje do działania. Pozwala na określenie i wykonanie kolejnego „małego kroku” w procesie zmiany. Kiedy zastanawiamy się wspólnie z rodzicem dziecka z doświadczeniem migracji nad rozwiązaniem jakiegoś problemu jego dziecka i dochodzimy do momentu zrozumienia, musimy podjąć decyzję, jakie kroki podejmiemy. Sposobów działania jest zwykle kilka, a każdy z nich trochę inaczej wpłynie na sytuację ogólną. Rodzic może wahać się i deklarować potrzebę zastosowania wszystkich diskutowanych rozwiązań. To oczywiście niemożliwe, np. jeżeli zdecyduje, że jego dziecko potrzebuje indywidualnych ćwiczeń językowych, bo sytuacja uczenia się języka przez immersję mu nie odpowiada lub nie przynosi efektów, to uczeń podczas lekcji musi być odseparowany od kolegów (nie może być między kolegami, ponieważ nie mógłby skupić się na swoich zadaniach).

W tym przykładowie widać, że wybory rodzica pociągają za sobą konsekwencje dla dziecka (nie można jednocześnie być wśród innych i realizować indywidualnych celów), dlatego decyzje powinny być świadome i dokładnie przemyślane.

7. **Zrób jedną rzecz inaczej** to zabieg komunikacyjny, który ma postać ćwiczenia dla rodzica. Stosujemy go wtedy, kiedy rodzic „zapętlił” się w swoich działaniach i powtarza je kompulsywnie. Ten zabieg ma za zadanie pomóc w nauce przełamywania wzorców problemów i budowania strategii, które sprawiają, że nastąpi zmiana działania wprowadzająca oczekiwane rezultaty.
8. **Zakładanie zmiany** jako zabieg komunikacyjny może pomóc rodzicowi dziecka z doświadczeniem migracji zobaczyć pozytywny aspekt zmian. Nawet jeśli są wywołane niesprawiedliwością losu, ogromnym wysiłkiem i dezorganizacją ich życia, to od nastawienia rodzica zależy, czy będzie postrzegać to jako szansę na indywidualny rozwój jego dziecka czy jako barierę i utrudnienie tego procesu. Odnotowujemy każdą małą zmianę lub mały krok postępu. Zachęcamy do patrzenia na nie jak na zwycięstwa. Bycie migrantem czy uchodźcą, rozpoczynanie życia w nowych warunkach społecznych, oddzielenie od rodziny i przyjaciół, zostawienie pracy itp. na pewno nie jest łatwym doświadczeniem. Zakładanie zmiany to zabieg komunikacyjny, który zmienia perspektywę widzenia – np. czy kontynuowanie nauki w innym kraju jest szansą na poznanie nowego języka i nowych rzeczy, czy też niesprawiedliwością losu, która sprawia, że zamiast spokojnie uczyć się u siebie dzieci muszą uczyć się nowego języka i nowych rzeczy? Na przykład, kiedy słyszymy od matki dziecka z doświadczeniem migracji, że jej córka nic nie rozumie na lekcjach i nie ma koleżanek, to zmieniamy to w perspektywę, że zrozumiałe jest, że nie rozumie, ale rozpoczęła proces uczenia się języka; dobrze jest wtedy powiedzieć też o konkretnych: np. że wczoraj zapytała, zaśmiała się, kiedy ktoś czytał tekst itp., że to jest pierwsze małe zwycięstwo w uczeniu się nowej rzeczywistości. Czy nie ma koleżanek? Zawieranie przyjaźni trwa, to nie jest łatwy proces, ale wczoraj pożyczyła ołówek od Joli, a Kasia na przerwie machnęła do niej, a ona zrozumiała to jako zaproszenie wspólnego wyjścia na boisko – dziewczynki się porozumiały

itp. Zakładanie zmiany to modelowanie postawy, że zmiana dzieje się małymi krokami, zmiana potrzebuje czasu, aby się zrealizować.

Materiał ilustracyjny

Poniżej zamieszczono 2 dialogi nauczyciela z rodzicem. To 2 różne rozmowy. Przeczytaj je uważnie i przeanalizuj zmianę sposobu komunikowania się. Wróć do tekstu powyżej, aby zapamiętać požądane dla Rozmowy Skierowanej na Rozwiązanie Problemu sposoby komunikowania się. Przykład rozmów został zaczerpnięty z tekstu Anny Gulczyńskiej, Anny Rybińskiej i Waldemara Segieta „Współdziałanie rodziców i nauczycieli” (2020).

Scenka:

„Sytuacja szkolna: rodzic otrzymał maila poprzez dziennik elektroniczny o treści:
»Jakub przeszkadza podczas zajęć, źle się zachowuje. Zapraszam na rozmowę w tej sprawie w piątek o 15.00«.

Przychodzi rodzic i szuka nauczyciela, ponieważ nie dostał informacji, w jakim miejscu będzie na niego czekał. Spotkawszy się w końcu, po poszukiwaniach z udziałem Pani woźnej, siadają w świetlicy. Nauczyciel mówi rodzicowi, co się wydarzyło, oczekuje, aby rodzic podjął działania.

N: Pani Kowalska, Kuba zaczepia kolegów, już wszyscy się na niego skarżą. Ja nie wiem, jak mam prowadzić lekcje, on wciąż wstaje i coś mówi, przeszkadza. Cała klasa się rozprasza. Kuba nie reaguje na polecenia, jest niegrzeczny. Pani od muzyki to mówi, że u niej na każdej lekcji dowodzi i ma horror.

R: No, ja wiem, wiem, on taki jest. No tylko, niech mi Pan powie, co ja mam robić?

N: Porozmawiać, przekonać...

R: Wszystko robiłam i nic nie działa...

N: To może do pedagoga szkolnego by Pani poszła, Pani pedagog zna sprawę...

R: Tylko godziny, w jakich ona pracuje to są takie, że musiałabym zwolnić się z pracy.

N: No, proszę Pani, Kuby zachowanie jest tragiczne, więc musi iść Pani do pedagoga.

R: A co ona mi pomoże?

N: A tego to ja już nie wiem... ltd.

Opcja alternatywna: »Zapraszam na spotkanie w sprawie Pani syna Jakuba. Mogę zaproponować: wtorek o 11.30, środę o 16.00. Będę czekał na Panią w klasie, gdzie zawsze są zebrania, czyli nr 6. Proszę o maila z odpowiedzią, jaki termin Pani wybiera«. Przychodzi rodzic i wie, gdzie ma iść.

N: Pani Kowalska chciałbym porozmawiać o Kubie. Zauważyła może coś Pani ostatnio?

R: Ale co on zrobił? Co znowu zrobił?

N: Kuba często chodzi po klasie, kiedy prowadzę lekcje, rzadko się skupia. Czasami tylko, jak coś zainteresuje go bardziej, to się angażuje.

R: Wiem, wiem, w domu mam to samo, z niczym nie mogę dać sobie rady.

N: Wie Pani, jak tak sobie obserwuję Kubę i myślę, że działając razem – Pani i ja, to dałoby się coś zrobić.

R: Pan powie mi, co robić?

N: Nie, razem ustalimy plan działania, ja znam Kubę ze szkoły, Pani z domu i innych miejsc. Ja znam go jako ucznia, Pani jako swojego syna. Ja wiem, co jako nauczyciel mogę zaproponować, a Pani wie, co może jako matka. R: No tak, no tak...”.

(Gulczyńska i in., 2020, ss. 365-366)

Bibliografia:

Agar, M. (1994). *Language shock: Understanding the culture of conversation*. New York, NY: William Morrow.

Berg, I. K., Steiner T. (2003). *Childrens' Solution Work*. Norton.

Erickson, M.H., Rossi, E.L. (1996). *Lutowy człowiek. Strategiczna terapia krótkoterminowa*. Gdańsk: GWP.

Griffin, E.(2003). *Podstawy komunikacji społecznej*. Gdańsk: GWP.

Gulczyńska A., Rybińska A., Segiet W. (2020). Współdziałanie rodziców i nauczycieli, *Lubelski Rocznik Pedagogiczny*, 39(2), 181-192.

Hałas, E. (2001). *Symbole w interakcji*. Warszawa: Oficyna Naukowa.

Klimkowska, K. (2021). Solution-Focused Approache as a Means of Enhancing Teacher Professionalism, *Lubelski Rocznik Pedagogiczny*, 40(4), 369-382.

Krasiejko, I. (2009). Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w edukacji. *Podstawy Edukacji*, 2, 267-288.

Miś, L. (2008). Konstruowanie pracy socjalnej skoncentrowanej na rozwiązaniach. Wprowadzenie W: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, red. L. Miś, *Zeszyty Pracy Socjalnej*, z. 14, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Ratner H., George E., Iverson Ch. (2012). *Solution Focused Brief Therapy 100 Key Points and Techniques*, New York: Routledge.

de Shazer S., Dolan Y., Korman H., Trepper T., McCollum E., Berg I.K. (2021). *More Than Miracles: The State of the Art of Solution-Focused Brief Therapy*, New York: Routledge.

Stewart, J. (2002). *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*. Warszawa: PWN.

Świtek, T. (2007). Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach W: *Klient ekspertem. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej i edukacji*. J. Kienhuis, T. Świtek (red.), Krakow: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Świtek, T. (2017). *Jak pracować z osobami stosującymi przemoc*. Pobrano z: http://centrumpsrwd.nazwa.pl/instalator/wordpress/wp-content/uploads/2014/07/poradnik_praca_z_osp.pdf (24.08.2023).

Zubrzycka-Maciąg, T. (2018). Edukacja skoncentrowana na rozwiązaniach. *Edukacja – Technika – Informatyka*, 3(25).