



129226, Москва,
ул. Сельскохозяйственная, д. 18, к. 3

8 (495) 656-72-05
8 (495) 656-75-05

edu@tc-sfera.ru

Вебинар центра образования Сфера

КАК РЕАГИРОВАТЬ НА «ОСТРЫЕ» ВОПРОСЫ РОДИТЕЛЕЙ?

12.05.2021

Спикер вебинара



Гермогенова Елена Валерьевна

руководитель Дошкольного отделения
ГБОУ «Академическая гимназии 56» Санкт-Петербурга,
сертифицированный коуч РСС ICF, тренер, ментор,
заместитель председателя Невской образовательной
ассамблеи,
эксперт ОО «Воспитатели России»,
абсолютный победитель Всероссийского конкурса
«Эффективный руководитель».
Награждение знаком «За гуманизацию школы»,
грамотой Министерства просвещения.

Автор книг

«Справочник для родителей дошкольника»,
«Детский сад с доставкой на дом»,
«Эффективное руководство. 8 шагов к успеху»,
«Справочник современного педагога»

Подписные издания

Оформи подписку с
любого месяца:
sfera-podpiska.ru



С какими темами чаще всего приходят родители?

- Не согласен с порядком/педагогом
- Не устраивают условия
- Плохое отношение
- Слишком насыщенная программа
- Не устраивает режим
- Не успеваем
- Педагоги не профессионалы
- Плохое питание
- Кругом агрессия
- Хочет самоутвердиться
- Нас не слышат
- Учреждение ничего не делает
- Есть веские аргументы...

1. Что вы чувствуете когда к вам приходит/звонит/пишет родитель с «острыми» вопросами/запросами?

2. Насколько по шкале от 1 до 10 вы ощущаете уверенность и легкость взаимодействия в таких ситуациях?

1 - неуверен, тяжесть, страх, тревога, неприятно, недоверие и т.д.

10 – уверен, легкость, доверие, благодарность и т.д.

Рамка проблемы

1. В чем проблема?
2. Как давно она существует?
3. Кто в этом виноват?
4. По какой причине не решена?

Рамка проблемы

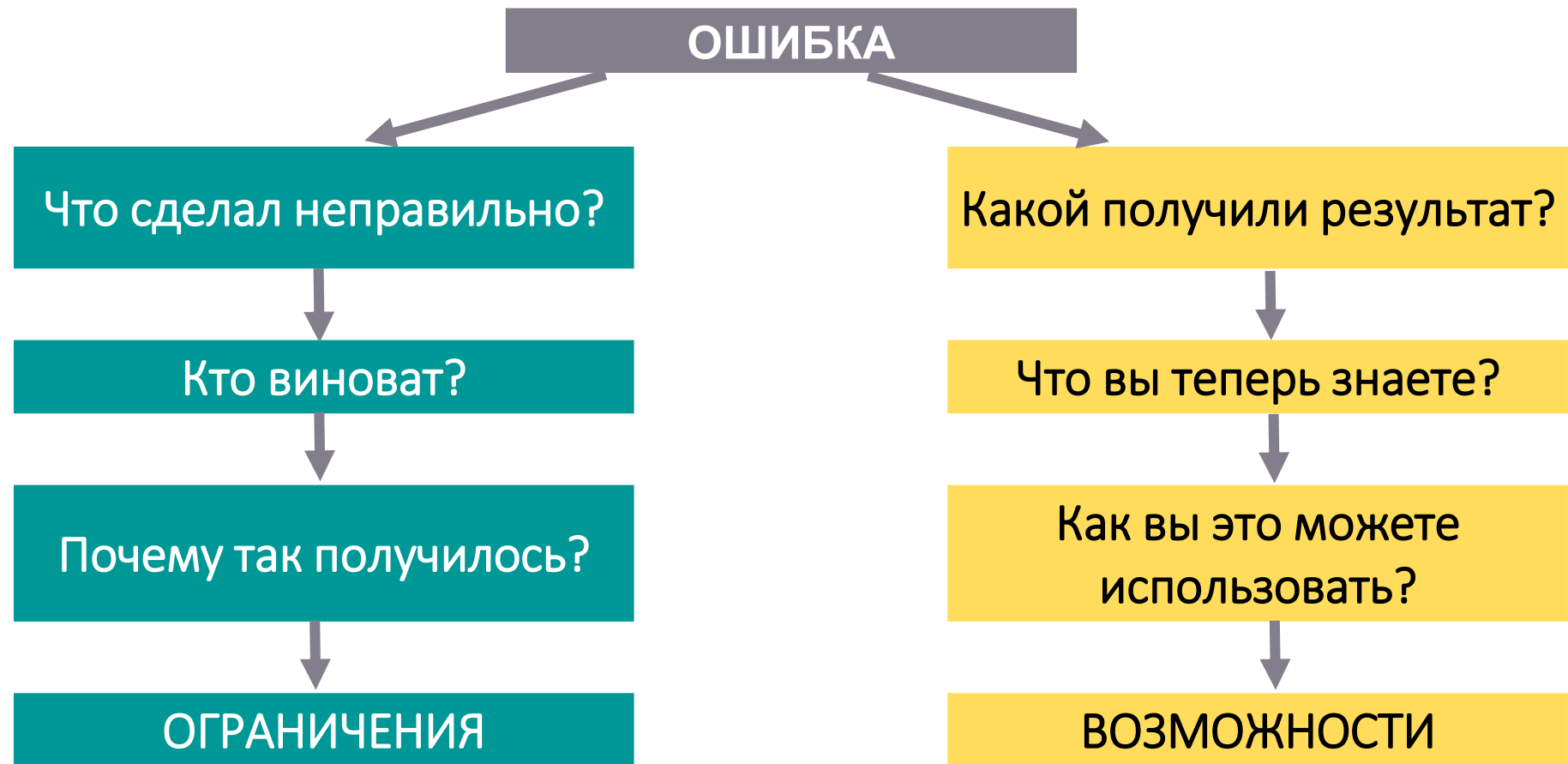
1. В чем проблема?
2. Как давно она существует?
3. Кто в этом виноват?
4. По какой причине не решена?

Какая есть альтернатива данной технике?

Рамка решения

1. Как выглядит идеальный результат решения проблемы?
2. Что может быть решением проблемы?
3. Кто или что может помочь?
4. А что еще?
5. Чему может научить нас эта проблема?
6. Если бы сейчас нужно дать решение, то какое оно могло быть?

Способы реагирования на ошибку



Шкала директивности

Какие инструменты/техники помогут
нам во взаимодействии с родителями?

Что нам в помощь?

- Активное слушание
- Открытые вопросы
- Безоценочность
- Недирективность
- Дыхание
- Голос
- Принятие
- Схема беседы перед собой (на первое время)

Активное слушание это -

- **Концентрация внимания на собеседника**
(поддерживать контакт глазами, не отвлекаться)
- **Пытаться максимально точно понять мысли и чувства собеседника** (обобщать сказанное, перефразируйте, повторяйте его слова, задайте уточняющие вопросы, предполагайте, какие мысли и чувства стоят за словами собеседника и проверяйте верность предположений)
- **Выделять и запоминать ключевую информацию без искажений** (запоминайте ключевые слова, при уточнении используйте слова собеседника)
- **Проявлять доброжелательность и интерес к собеседнику**
(кивайте, стимулируйте продолжать: «Угу», «Что ещё?», не перебивайте, не оценивайте)



**Пожалуйста,
опишите то, что Вы
видите на картинке**



Принцип безоценочности

**Факты – то, что есть
реально**

**Остальное – ваша
эмоциональная
интерпретация**



Техника Раппорт

Раппорт – состояние взаимодействия между людьми, характеризующийся высоким уровнем доверия и возможностью ведения.

Семинары



Образовательная область
«Физическое развитие»

Подробнее >



Образовательная область
«Речевое развитие»

Подробнее >



Образовательная область
«Социально-коммуникативное развитие»

Подробнее >

Обучайтесь на семинарах очно и онлайн:
tc-sfera.ru

Зачем нужен Раппорт?

Зачем нужен Раппорт?

- **Раппорт** нужен, чтобы нормально **общаться**. Без него общение не складывается.
- **Раппорт** нужен, чтобы **донести информацию** до другого человека – без раппорта эта информация будет либо игнорироваться, либо у человека к ней будет не очень большое **доверие**.
- **Раппорт** необходим при использовании **речевого воздействия**.



Родитель не слышит, говорит о своем
и находится в сопротивлении.
Что делать?

Алгоритм (пример)

Согласие –

Переход –

Аргумент –

Призыв/вопрос –

Алгоритм (пример)

Согласие – Конечно/Безусловно / Вы Правы / Такое вполне может быть / Есть такое мнение/ Согласны/ понимаем Вас

Переход – Именно поэтому/ И / Также / Для этого

Аргумент – Мы изменим/поддержим/исправим/обратим внимание/ проработаем/побеседуем/вы ощутите уверенность/доверие/силы

Призыв/вопрос – Насколько часто встречаетесь с проблемой? Порой не к кому обратиться? Теперь, есть мы или я ?!/ Вам какой формат больше нравится?/ Что для вас комфортнее?/насколько согласны в таком решением/планом?....

Общий алгоритм

- **Не отмахиваться от проблемы**, с которой к вам обратились.
- Внимательно выслушать обратившегося, используя метод **активного слушания**: контакт глаз, уточняющие вопросы, поддерживающую мимику и т.д.
- **проанализировать проблему с позиции каждой из сторон.**
- Подумать вместе с обратившимся: **Какая информация еще нужна** для прояснения ситуации? К кому можно обратиться?
- **Наметить план действий.**



Если обращение связано с кризисной ситуацией технология «5 шагов»

Шаг 1. Анализ запроса/сигнала

Кто обратился? Кто просит о помощи? У кого проблема?

Важно понять, кто нуждается в помощи в первую очередь, какую позицию в данной ситуации занимает обратившийся.

Шаг 2. Инвентаризация и иерархия проблем

Обратившийся за помощью называет все проявления проблемы, тревоги и переживания, педагог помогает ему выстроить их по степени важности и остроты переживания, чтобы выделить суть проблемы.

Шаг 3. Настройка на нужную волну помощи

Выбор подхода и метода оказания помощи, поиск дополнительных ресурсов: специалистов и служб

Шаг 4. Разработка плана действий/экстренной помощи

Что, кто, как и когда будет делать для оказания помощи носителю проблемы

Шаг 5. Рефлексия. Выводы.

Рекомендации на перспективу.



Когда родители обратились из-за конфликта (1)

1. Сохраняйте нейтралитет!

Не вставайте ни на одну сторону
конфликта!

Не допустите
перерастания конфликта
взрослых
в конфликт детей.

2. Всесторонне исследуйте проблему.

Соберите информацию:

- 1) тактично поговорите с каждым участником;
- 2) посоветуйтесь с администрацией, педагогом-психологом;
- 3) Предложите эффективные стратегии решения конфликта (возможно предложение провести процедуру медиации).

Не давайте родителям
возможности втянуть вас
в конфликт посредством
переписки в социальных
сетях, сообщений и пр.



Когда родители обратились из-за конфликта (2)

Не забывайте, что существует несколько стратегий поведения в конфликте:
избегание; приспособление; компромисс; сотрудничество; соревнование.
Выбор зависит от особенностей ситуации

3. Наблюдайте за развитием ситуации. Если конфликтная ситуация не преодолена, подключайте психолога, социального педагога, представителей администрации



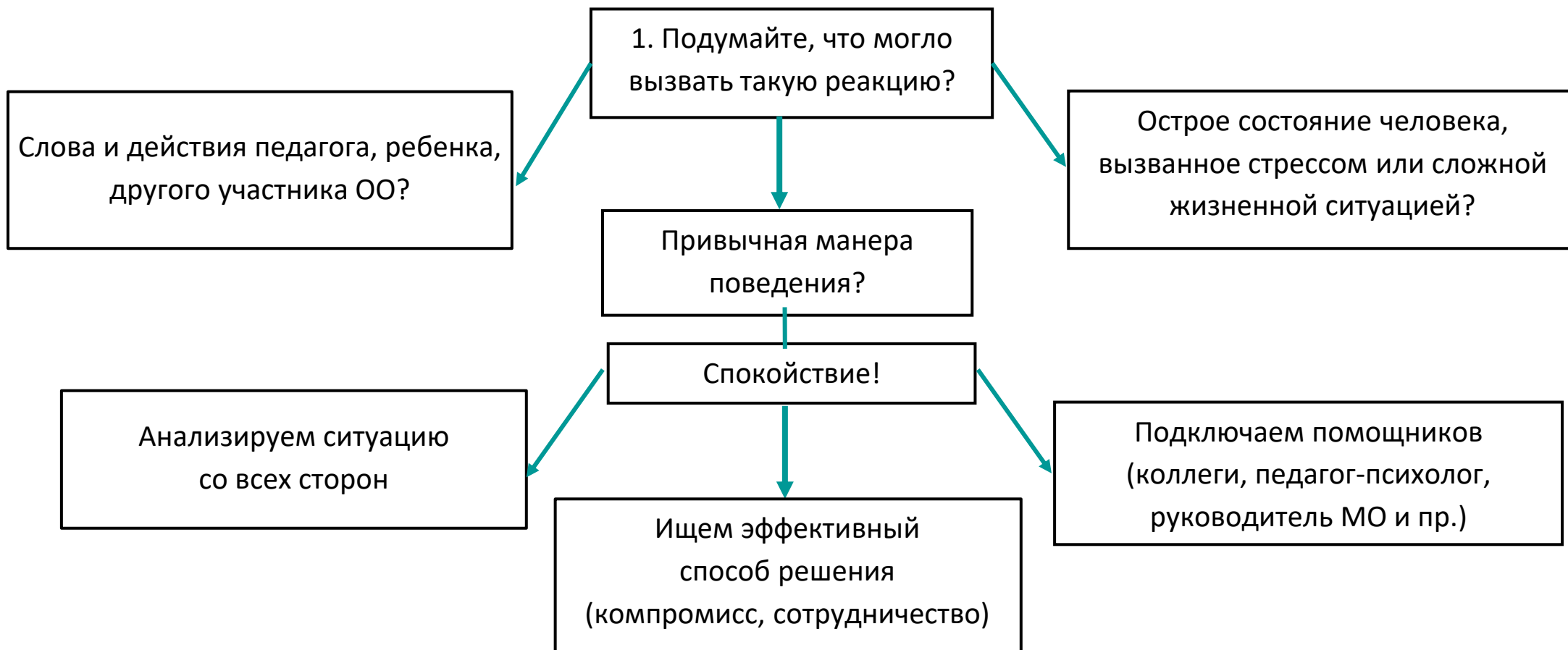
**Что делать, если вы столкнулись
с грубостью родителей?**

Что делать, если вы столкнулись с грубостью родителей

Спокойствие!

Помните, что есть вещи, которые мы не можем изменить, но должны сохранить достоинство и продолжить взаимодействие.

Что делать, если вы столкнулись с грубостью родителей



Как предупредить возможные жалобы со стороны учеников и родителей

- Объясните родителям, что обсуждение детей и педагогов (в том числе в родительских чатах) недопустимо. Уделяйте внимание родительским чатам, которые иногда становятся площадкой для сплетен и ссор. Тактично останавливайте агрессию и бестактность.
- **Расскажите родителям и ученикам о традициях вашего образовательного учреждения, о том, что проблемы следует обсуждать с теми, кто их может решить, с теми, кто несет за их решение ответственность.**
- Старайтесь быть со всеми одинаково доброжелательным, никого не выделяя.
- **Помните, что в сложных ситуациях всегда лучше разбираться вместе. Обращайтесь за помощью к своим коллегам!**

Как предупредить возможные жалоб

- **Иницируйте по возможности регулярную смену состава и председателя родительского комитета, включение в него новых членов.**
- Устанавливайте понятные для всех правила общения и взаимодействия.
- **Поддерживайте доброжелательные отношения в коллективе.**
- Будьте внимательны к потребностям каждого.
- **Поощряйте взаимопомощь и проявления взаимоуважения между обучающимися, родителями.**
- Ограничивайте полномочия родительского комитета только организационными вопросами, которые не связаны со взаимоотношениями детей, родителей и т.д.
- ...

Соответствует
ФГОС ДО



СПРАВОЧНИК СОВРЕМЕННОГО ПЕДАГОГА

Основные трудности
и частые вопросы



Издательство «ТЦ СФЕРА»



Содержание

От авторов

- Адаптация педагога в новом коллективе. Адаптация ребенка к новым условиям.
- Барьеры психологические. Барьеры в общении.
- Взаимопонимание представителей разных поколений. Они и мы: ученики, родители и педагоги.
- Группа риска: потенциальная и реальная.
- Дистанционное взаимодействие и дистанционное обучение.
- Если ребенок/подросток плохо себя ведет...
- Жалобы. Как реагировать? Как предупреждать?
- Здоровье педагога и здоровье ученика. Позаботьтесь о себе!
- Индивидуальное сопровождение и индивидуальный подход к ребенку.
- Инклюзивное образование.
- Классное руководство: простые секреты сложного и важного дела.
- Конфликты – сила разрушительная или созидательная?
- Кризисные ситуации.
- Личность современного педагога.
- Мотивация и мотивирующие стратегии.
- Негативное девиантное поведение. Бывает ли позитивное девиантное поведение?
- Об отдыхе.
- Обратная связь.
- Одаренные дети. Роль педагога в выявлении и развитии одаренности.
- Портфолио как инструмент повышения мотивации, рефлексии и взаимодействия.
- Профилактика правонарушений.
- Ресурс жизненных сил. Колесо жизненного баланса

3

- Речь педагога. Секреты успешного публичного выступления.
- Родители – наши партнеры и помощники. Консультирование родителей.
- Родительское собрание. Как правильно подготовить и провести собрание родителей.
- Социальные льготы, предусмотренные для отдельных категорий учащихся.
- Стили педагогического общения.
- Тайм-менеджмент современного педагога.
- Трудный ребенок в классе.
- Учебные затруднения. Как помочь ученику преодолеть затруднения в учебе.
- Формы обучения.
- Характеристика на учащегося. Как правильно написать характеристику.
- Целеполагание педагога.
- Ценности и ценностные ориентации.
- Что делать, если ... Алгоритмы действий педагога в сложных ситуациях.
- Школа как территория безопасности.
- Щедрость и благодарность в профессии педагога.
- Эмоции и эмоциональный интеллект. Эмоциональное выгорание: что это такое и как его предупредить?
- Юмор в педагогической практике.
- Я-концепция и педагогика успеха.

4



- Что нового узнали?
- Что будет использовать?
- Как изменился ваш взгляд на проблему?

Курсы повышения квалификации



[Как подготовить ребенка к школе? Курс для родителей будущих первоклассников](#)

Для родителей, воспитателей, учителей начальной школы включает в себя теорию,

рейтинг студентов комментариев

500 ₺

Купить



[Финансовая грамотность для детей старшего дошкольного и младшего школьного возрастов](#)

Цель программы – совершенствование компетенций слушателей в вопросах

рейтинг студентов комментариев

1250 ₺

Купить



Приобретайте курсы Центра образования:
tc-sfera.ru

Абонемент для педагогов ДО

МАСТЕР
ДОШКОЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ

АБОНЕМЕНТ ЗА 0 руб

ХОЧУ ПОЛУЧИТЬ

Целый месяц бесплатной подписки
на 10 периодических изданий и доступ
к архиву журналов!



Такого еще не было!

- Подписка бесплатно на журналы + доступ к архиву
- Сертификат бесплатно об участии в вебинаре
- Скидка на методическую литературу 30%

Цена: 0 руб.

Абонемент для педагогов ДО:
tc-sfera.ru

ЭКОНОМИЯ

1564 руб. **30**
абонемент дней

Абонемент «Мастер дошкольного образования» для работников ДОО На 1 месяц

700 ₺

Купить



ЭКОНОМИЯ

6242 руб. **90**
абонемент дней

Абонемент «Мастер дошкольного образования» для работников ДОО На 3 месяца

1800 ₺

Купить



ЭКОНОМИЯ

12435 руб. **180**
абонемент дней

Абонемент «Мастер дошкольного образования» для работников ДОО На 6 месяцев

3000 ₺

Купить



Интернет-магазин



Приобретайте
книги автора
на сайте
sfera-book.ru

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



129226, Москва, ул. Сельскохозяйственная, д. 18, к. 3



+7 (495) 656-75-05



www.tc-sfera.ru

До новых встреч!

