

СБОРНИК ИНФОРМАЦИОННО- МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ПО ВОПРОСАМ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ

Предисловие

Уважаемые коллеги!

Вы держите в руках Сборник информационно-методических материалов по вопросам консультирования родителей, включающий в себя описание лучших практик консультирования родителей, подборку из типовых ответов на наиболее часто задаваемые вопросы, а также рекомендации по совершенствованию работы в сфере консультирования родителей (законных представителей) (далее – Сборник материалов).

Сборник подготовлен общероссийской общественной организацией «Национальная родительская ассоциация социальной поддержки семьи и защиты семейных ценностей» по заказу ФГБНУ «Институт коррекционной педагогики РАО» в рамках проекта «Организация и проведение в 2022 году экспертно-конкурсных мероприятий по оценке качества оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), реализуемых в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования», и всероссийской конференции по вопросам повышения компетентности родителей» (далее – Проект). Для формирования Сборника материалов была привлечена Экспертная группа Проекта.

Материалы сборника подготовлены в результате мониторинга деятельности организаций-грантополучателей, указанных в приказе Министерства просвещения Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. №683 «Об утверждении перечня юридических лиц – победителей конкурсного отбора на предоставление в 2022 году из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам в рамках реализации мероприятия «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» и их размера», а также организаций, подведомственных Минпросвещения России, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – услуги, Организации).

Также в Сборник включены материалы из конкурсных заявок, поданных Организациями на Всероссийский конкурс лучших практик консультирования родительского сообщества среди организаций-грантополучателей, а также организаций, подведомственных Минпросвещения России, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

В период с 25 июля по 31 августа 2022 г. на Конкурс поступило 107 заявок, из них по номинациям:

- Лучшая практика психолого-педагогического консультирования – 53 заявки;
- Лучшая практика диспетчерского консультирования – 11 заявок;
- Лучшая практика организации консультирования в формате обучающих мероприятий для родителей – 43 заявки.

С 1 сентября по 20 октября 2022 года – 1 этап (заочный) проводится на основании оценки представленных Участниками Конкурса конкурсных материалов, определенных Положением о Конкурсе.

Каждая конкурсная работа была оценена тремя членами жюри. По результатам был составлен оценочный реестр заявок по номинациям и выведен средний балл по каждой заявке.

В Сборник материалов включены сведения (описания лучших практик) о деятельности 40 Организаций, конкурсные заявки которых набрали наибольшее количество баллов в заявленных ими номинациях. Под лучшей практикой понимается организация работы, наиболее полно соответствующая требованиям Методических рекомендаций по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» (утв. Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10.08.2021 №Р-183).

Сборник материалов разработан для руководителей и специалистов Организаций, ответственных за консультирование родителей, развитие родительского просвещения и семейного воспитания. Материалы Сборника отражают актуальные направления и перспективы, предложения по совершенствованию работы Организаций.

Структурно Сборник состоит из трех частей:

- I. Описание 40 лучших практик консультирования родителей, размещенных в алфавитном порядке субъектов Российской Федерации, в которых работают консультационные центры.
- II. Подборка из 50 типовых ответов на наиболее часто задаваемые родителями вопросы, сгруппированных по возрастам детей.
- III. Рекомендации по совершенствованию работы в сфере консультирования родителей (законных представителей).

Гусев Алексей Владимирович,

ответственный секретарь Координационного совета Национальной родительской ассоциации, член Коллегии Министерства просвещения Российской Федерации

СОДЕРЖАНИЕ

I. Описание 40 лучших практик консультирования родителей

РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАН

МБУ «Городской центр психолого-социального сопровождения «ИНДИГО»
городского округа город Уфа Республики Башкортостан.....7

РЕСПУБЛИКА ИНГУШЕТИЯ

ГБОУ «Центр непрерывного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья».....11

РЕСПУБЛИКА КОМИ

ГОУДПО «Коми республиканский институт развития образования».....15

РЕСПУБЛИКА МОРДОВИЯ

ГБУ ДПО Республики Мордовия «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру»21

РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН

АНОО «Центр образования «Егоза»26

РЕСПУБЛИКА ТЫВА

МАОУ комбинированного вида детский сад «Сказка» г. Ак-Довурак Республики Тыва.....32

ЧУВАШСКАЯ РЕСПУБЛИКА

МАДОУ «Детский сад №7 «Созвездие»35

АЛТАЙСКИЙ КРАЙ

МАДОУ «Детский сад №261 «Истоки»38

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ КРАЙ

ГУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения «ДАР» Забайкальского края47

КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ

МАДОУ МО г.Краснодар «Детский сад Сказка»52

ПЕРМСКИЙ КРАЙ

ФГБУ ВО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет»56

ХАБАРОВСКИЙ КРАЙ

КГАНОУ «Хабаровский центр развития психологии и детства «Психология»63

БРЯНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»66

ГАУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»70

ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГБОУ «Волгоградская школа-интернат «Созвездие»75

ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет»82

ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГБУ Вологодской области «Череповецкий центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»	86
ГБУ Вологодской области «Тотемский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»	100

ВОРОНЕЖСКАЯ ОБЛАСТЬ

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный педагогический университет»	106
---	-----

КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГАУ Калининградской области для обучающихся, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования детей и подростков»	110
--	-----

ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГАОУ ДПО «Ленинградский областной институт развития образования»	117
--	-----

ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ

Г(О)БУ «Центр развития семейных форм устройства, социализации детей, оставшихся без попечения родителей, и профилактики социального сиротства «Семья»	123
ГАУ ДПО Липецкой области «Институт развития образования»	129

МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГОУ ВО МО «Государственный гуманитарно-технологический университет»	131
---	-----

НИЖЕГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГБУ ДО Нижегородской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»	140
МБУ ДО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»	142
Консультационный центр Частного дошкольного образовательного учреждения «Центр «ДИВО»	149
Частное учреждение дополнительного образования «СЁМА»	156

НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГБУ Новосибирской области – Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям «Областной центр диагностики и консультирования»	163
ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный педагогический университет»	169

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГБУ Омской области «Центр психолого-медико-социального сопровождения»	173
---	-----

ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

МБУ для детей, нуждающихся в психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Городской образовательный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи города Орла»	179
--	-----

ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГБУ для детей, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, Псковской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ПРИЗМА»	186
--	-----

СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АНО «Центр помощи детям и семьям «Горизонт»»	193
--	-----

СТАВРОПОЛЬСКИЙ КРАЙ	
Государственное бюджетное образовательное учреждение «Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции».....	199
ТАМБОВСКАЯ ОБЛАСТЬ	
ТО ГБОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения».....	204
ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ	
ФГБОУ ВО «Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого».....	210
ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТЬ	
АНО «Агентство социальной поддержки семьи и защиты семейных ценностей «МОЯ СЕМЬЯ».....	217
МОСКВА	
Региональная общественная организация инвалидов «Новая Линия».....	220
ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет».....	223
II. 55 типовых ответов на наиболее часто задаваемые родителями вопросы	
Общие вопросы родителей.....	227
Вопросы родителей детей дошкольного возраста.....	230
Вопросы родителей детей младшего школьного возраста.....	236
Вопросы родителей детей старшего школьного возраста.....	238
III. Рекомендации по совершенствованию работы в сфере консультирования родителей (законных представителей)	240

I. ОПИСАНИЕ 40 ЛУЧШИХ ПРАКТИК КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ (в алфавитном порядке субъектов Российской Федерации, в которых работают консультационные центры)

Республика Башкортостан

**МБУ «Городской центр психолого-социального сопровождения «ИНДИГО»
городского округа город Уфа Республики Башкортостан**

Служба консультирования родителей.

Адрес: 450083, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Шафиева, д. 12/2
Телефон: +7 (347) 223-44-49; 7-927-637-10-66



Общая информация

МБУ Городской центр психолого-социального сопровождения «ИНДИГО» является юридическим лицом. Учредителем является Администрация городского округа город Уфа Республики Башкортостан в лице Комитета по делам молодежи Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан. В 2022 году создана Служба консультирования родителей.

Перспективы развития:

- Педагогическое просвещение родительского общества.
- Развитие профессиональной компетентности, квалификации специалистов в соответствии с требованиями профессиональных стандартов с целью повышения качества оказываемых услуг детям, подросткам, родителям.
- Развитие эффективного межведомственного взаимодействия с социальными и общественными партнерами, способствующими реализации проектов, направленных на поддержку и помощь семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.
- Улучшение материально-технической базы учреждения.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты

Регламент получения услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, в Муниципальном бюджетном учреждении Городской центр психолого-социального сопровождения «ИНДИГО» городского округа город Уфа Республики Башкортостан в 2022 году от 28.12.2021 №51.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением

услуг в различной форме, информация о контактных данных учреждения осуществляется путем рекламно-пропагандистской деятельности:

- размещение информации в справочниках, буклетах;
- размещение информации у входа в здание;
- размещение информации на информационных стендах;
- через средства массовой информации (телевидение, радио, печатная продукция);
- размещение информации на официальных сайтах в сети Интернет и на страницах в соцсетях:
- <http://www.juniorufa.ru>;
- <https://ufacity.info>;
- <https://ufacity.info/district/2476>.
- www.indigocentre.ru – официальный сайт МБУ ГЦ ПСС «ИНДИГО»;
- http://vk.com/indigo_centre – сообщество МБУ ГЦ ПСС «ИНДИГО» в социальной сети «ВКонтакте»;
- <https://www.ok.ru/profile/577933865394/statuses/69337426193330> – «Одноклассники»;
- <https://t.me/indigocentre> – телеграм-канал.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы <https://indigocentre.ru/o>
- графике работы Службы <https://indigocentre.ru/info/>
- о порядке оказания услуг <https://indigocentre.ru/info/>
- о специалистах, оказывающих услуги <https://indigocentre.ru/>
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <https://indigocentre.ru/webinars/>
- номера телефонов Организации <https://indigocentre.ru/info/>
- тематики оказания Услуг <https://indigocentre.ru/info/>
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» <https://indigocentre.ru/info/>

Порядок и форматы оказания услуг.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно, а также обращения через Интернет (официальный сайт), анкеты, групповые просветительские мероприятия: групповые консультации, лекционные занятия. Запись в основном осуществляется по телефону и очно. Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 09:00 до 21:00; с 21:00 до 09:00.	с 09:00 до 21:00; с 21:00 до 09:00.

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – от 3 до 8 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями; вопросы аутоагрессивного поведения несовершеннолетнего, вопросы профорientации; вопросы делинквентного поведения.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Запрос направлен на оказание услуги ребенку.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется в основном на бумажном носителе после оказания услуги.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Организационно-методическое обеспечение реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

В МБУ ГЦ ПСС «ИНДИГО» по состоянию на 1 ноября 2022 года работает 37 человек: 7 руководителей, 25 специалистов, из них 11 психологов, 8 специалистов по работе с молодежью, 2 специалиста по социальной работе с молодежью (4 человека в декретном отпуске), 5 человек вспомогательного персонала. Все специалисты имеют высшее образование, психологи – высшее психологическое образование, высшую, 1 и 2 квалификационные категории.

Психологи МБУ ГЦ ПСС «ИНДИГО» являются победителями Всероссийского конкурса «Педагог-психолог России-2022».

Психологи МБУ ГЦ ПСС «ИНДИГО» работают как с детским, так и взрослым населением.

ОПИСАНИЯ ПРАКТИК.

Описание 3 (трех) кейсов проведенных содержательных психолого-педагогических консультаций с описанием запроса на оказание услуги и его уникального решения

Кейс №1 «Хвалить или не хвалить – вот в чем вопрос?»

К нам в центр обратились молодые родители в возрасте 26-27 лет Альфия и Рамиль по вопросу воспитания шестилетнего сына Булата. В процессе заполнения анкеты родители сформулировали запрос: «Похвала – польза или вред для сына?». Каждый из родителей имел разное мнение. Отец высказался: «Захвалишь сына – он нос задерет, пока что хвалить не за что». Мама мальчика возражала: «Наш мальчик очень радуется, когда его хвалят». Психолог очень удивил родителей, когда сказал, что детей надо не просто хвалить, а хвалить часто, преувеличенно и далеко не всегда за дело. Отец мальчика весьма скептически отнесся к словам психолога. Психолог предложила родителям пройти рисуночный тест «Моя семья», опросник «Стили родительского поведения» (автор С. Степанов), что помогло познакомиться с семьей, ее традициями, укладом.

Время работы с тестом было наполнено беседой, дружеским диалогом: «Уважаемые родители, постарайтесь вспомнить: вам, взрослым людям, хочется исправиться, когда вам, пусть даже справедливо указывают на ваши дурные свойства, или, может, вам скорее хочется соответствовать не очень справедливой, но похвале?» Отец мальчика улыбнулся и согласился с желанием соответствовать похвале. Тем временем психолог продолжала: «Ребенок, не знающий пока себя и своих возможностей, в гораздо большей степени, чем взрослый, зависит от оценки окружающих. Может, поэтому дети так любят почетные грамоты, вымпелы, значки и премии? Такие знаки отличия дают им осязаемое, реальное подтверждение их состоятельности, стимулируют к новым достижениям. Что же касается уличений и обличений, их лучше свести к минимуму. Ребенку, безусловно, труднее будет справиться со своей ленью, если он каждый день слышит, что он ленивый. Вы думаете, что называете недостаток, говоря «лентяй», а ребенок слышит в этом оскорбление! Срывание масок – занятие далеко не всегда благополучное и всегда неблагодарное.

Если вы желаете добра своему ребенку, помогите ему построить защитную маску. Пусть она будет из добротных материалов – из его достоинств. Иначе он эту маску слепит сам, и уже тогда не вздыхайте, если она будет «из чего получится». Например, природную застенчивость он замаскирует грубостью, а не умением обаятельно улыбаться.

Дети, не дождавшись умной помощи от родителей, как правило, вырабатывают свою, патологическую форму защиты, и уже приросшую к их коже маску гораздо труднее заменить на другую – украшающую, а не деформирующую личность.

Конечно, это не значит, что ребенка надо только хвалить и ни в коем случае не делать замечаний. Обязательно нужно, без этого тоже нет воспитания. Но возможны дозировка и форма. Можно сказать: «Ай-ай-ай, какой ты неряха! Опять разбросал игрушки!» А можно по-другому: «Какой же ты прекрасный дворец построил! Как настоящий архитектор! Вот если ты еще конструктор соберешь в коробку, я буду счастлива».

Помните: в слове заключается не только информативный и не только эмоциональный смысл. Слово обладает необыкновенной силой. Оно творит ту или иную реальность.

Ребенка же, в свою очередь, можно сравнить с домом, в котором много-много окон. Какое свойство будешь выкликать – такое и выйдет.

Старайтесь почаще выкликать доброе и не будите мнительными криками дурное! «Не буди лихо, пока оно тихо».

Тем временем родители завершили работу над рисунком. Психолог поблагодарила родителей за работу, порекомендовала почитать книгу Эрика Берна «Игры, в которые играют люди», пожелала терпения и любви к сыну, к друг другу. Ситуация разрешилась, родители почувствовали радость.

Кейс №2 «Веселый страх»

На консультацию к психологу записался отец Урал К. семилетнего мальчика Камиля. Мужчина, воспитывавший старших сыновей, был в растерянности и просил проконсультировать его относительно младшего сына, которого ласково называл «трусиком». Предварительно психолог по телефону попросила отца прийти на консультацию с рисунками сына на произвольную тему.

В назначенное время отец мальчика пришел с целой коллекцией рисунков, где явно были нарисованы чудовища.

Отец был заинтересован разобраться в причинах детской трусости. И это понятно, детская трусость огорчает преимущественно отцов. И особенно если речь идет о мальчиках. Каждому отцу хочется, чтобы его сын вырос настоящим мужчиной, тем более что старшие сыновья его надежды оправдали.

С помощью беседы, наблюдения, сравнения и биографического анализа, методики «Семейная социограмма» (автор Э.Г. Эйдемиллер) психолог выявила, что отец – человек волевой, решительный, ответственный за благополучие семьи. Однако крайне разочарован в младшем ребенке, не верит в существование каких-либо страхов у детей. Отец твердо убежден, что

в его доме созданы все условия для жизни. Психолог обратила внимание отца на содержание рисунков, предоставила психологический комментарий, где однозначно выявилась проблема страхов.

В процессе консультирования психолог разъяснила отцу, что страхи – серьезная проблема, и в данном случае требуются неотложные меры. Ребенок растет, и страхи растут вместе с ним. С возрастом развивается воображение. Книжки, фильмы, услышанные разговоры и реальные происшествия дают обильную пищу для фантазии. Страхи множатся, становятся все более подробными и агрессивными.

Они наступают со всех сторон и буквально пожирают детскую душу. Если же – конечно, из благих побуждений! – смеяться над ребенком, выставить его трусость напоказ, ставить ему в пример других детей, заставляя им подражать, хорошего не ждите. Это как с советом учить плавать: дескать, бросишь в воду на середине реки, он и поплывет. Нет, не правда! Кто-то поплывет, а кто-то может и утонуть.

Отец внимательно выслушал психолога и сказал, что он толком не понимает, чего боится его сын. Психолог дала важную рекомендацию: родителям надо быть в высшей степени внимательными, создавать атмосферу максимального психологического комфорта. Доверительный, уважительный разговор с ребенком и целенаправленное внимание поможет быстро определить, что именно вызывает страх у вашего сына.

Отец мальчика задал вопрос психологу: «Что значит психологический комфорт?» Психолог обратила внимание на облегчение страданий у ребенка: оставить в его комнате зажженный ночник, крепко держать за руку, проходя мимо собаки и т. д.

Психолог предложила отцу дома вместе с сыном провести душевный разговор, рассказать своему сыну о своих детских страхах и вместе с ребенком посмеяться над детскими страхами отца. И еще: желательно, чтобы все это было в карикатурной, гротескной форме. Самое важное, чтобы «страшилка превратилась в смешинку». Психолог рассказала отцу, что данный способ называется игровым театральным приемом. Более подробно данный прием представлен в книге М.И. Чистяковой «Психогимнастика».

Хорошим дополнением к игровым приемам могут служить рисунки. Причем нарисованные в определенной последовательности. На первом этапе предложите ребенку нарисовать свой страх. Если он с этим справится, обязательно похвалите его за художественные способности и посмейтесь над изображением. На втором этапе предложите сыну изобразить на рисунке себя рядом с его страхом. Вероятнее всего, ваш сын может отказаться от этого предложения. Сразу не стоит настаивать, лучше отложить и вернуться к рисунку позже, оказывая ему максимальную поддержку. И на третьем этапе попросите сына нарисовать, как он победил свой страх. Причем, чем воинственнее сын себя нарисует, тем лучше. Этот рисунок следует показывать в присутствии сына всем, кому только можно, радостно фиксируя отцовское внимание на одержанной победе.

И очень важно вам как отцу и всем членам семьи озвучивать свое искреннее сострадание по отношению к близким и окружающим людям в тех или иных жизненных ситуациях, быть примером добродетели и милосердия.

В результате работы психолога с отцом ситуация, заявленная отцом, разрешилась, в ходе консультации между отцом и ребенком были определены значительные точки взаимодействия, были даны конструктивные рекомендации.

Кейс №3 «Пограничные дети»

В центр обратилась мама Ирина П. девятилетней девочкой с направлением от невролога, который рекомендует получить маме ребенка консультацию у психолога. Мама на первичном собеседовании рассказала о том, что у ее дочери в ночное время появилось частое посещение туалета, а днем в школе на уроках стала лихорадочно грызть ногти. Педагоги в школе отмечают, что девочка в последнюю четверть учебного года стала избегать общения с одноклассниками, стремительно убегает после уроков домой, на учебных занятиях рассеянна и невнимательна. Успеваемость в результате ухудшилась, и девочка стала ходить с опущенной головой. Мама девочки организовала для ребенка обследование, в результате которого медицинские специалисты охарактеризовали здоровье ребенка как хорошее, и только невролог назначил легкую терапию, направленную на снижение тревожности. Мама девочки на первый взгляд выглядела вполне благополучной. Молодая женщина работала, была замужем, проживала в нормальных условиях. Изменения в поведении у дочери охарактеризовала как странные отклонения, которых раньше не было.

Психолог, вникая в запрашиваемую ситуацию, провела рисуночный тест «Моя семья», рисуночный тест «Барашек в бутылке», методику семейной социогаммы (автор Э.Г. Эйдемиллер) и, анализируя анамнез, выяснила, что Ирина П., мама девочки, не удовлетворена своей личной жизнью. Женщина высказала предположение о изменах мужа и своих переживаниях по поводу частых уходов мужа из дома. Психолог уточнила, а как реагирует дочка на отсутствие отца? Мама девочки помнила, что дочка узнала об уходах отца в апреле, как раз началась 4-я четверть в школе. Мама объяснила девочке что «папа уходит к другой тете, которая хочет его забрать». Психолог выслушала мамины комментарии, уточнила, почему женщина использует дочь для урегулирования своих отношений с мужем. Мама девочки со слезами на глазах сказала, что только дочь сможет удержать мужа в семье.

Психолог, выражая эмоциональную поддержку маме девочки, попросила не делиться своими переживаниями с девятилетней дочкой. «Ваши переживания породили страх у вашей дочки потерять отца. И, как результат, вы сами не заметили, как заключили с дочерью «психологический брак». Обида женщины на мужа ослабила девятилетнего ребенка, довела до невротоподобного состояния. Очень важно маме трезво и по-родительски ответственно взглянуть на кризис супружеских отношений, оградить дочку от «подробностей взрослой жизни» и не рассматривать дочь в качестве заложника. Психолог попросила маму, придя домой, провести свободное время с дочкой, используя творческий подход,

перемещая внимание на интересы ребенка. Выразила психолог пожелание маме использовать арт-терапию – совместно с дочерью нарисовать семью, фантастическое несуществующее животное, гуляющую девочку под дождем. Вместе с творческими работами мама с дочкой были приглашены на консультацию психолога.

Для преодоления трудностей в обучении у дочки маме рекомендованы упражнения для домашнего досуга:

1. Коррекция низкого уровня развития восприятия и ориентировки в пространстве

Упражнения: игра «Водители», «Разноцветные точки» (отработка понятий «правый» и «левый»), «Копирование точек» (усвоение пространственных отношений), игра «Что это?», «Составление фигур из разрозненных деталей», «Использование игр с постройками из кубиков», «Составление узоров из геометрических фигур», «Лабиринты» (узнавание предметов по контурам).

2. Коррекция развития внимания

Упражнения: «Бессмысленные слова», «Цифры», «Пуговица» (увеличение объема внимания). «Чтение – упр. №11», «Таблицы – упр. №12», (распределение внимания). «Усиление концентрации слухового внимания», «Усиление концентрации зрительного внимания», «Тренировка переключения внимания», «Распределение и избирательность внимания».

3. Коррекция развития памяти

Упражнения: «Мысленные образы, отвечающие понятиям прямо или косвенно», «Мысленные образы и эмоции», «Мысленные образы и их эмоциональная окраска», «Фигуры» (воссоздание мысленных образов).

4. Коррекция восприятия

Упражнения: «Осознание визуального материала», «Пробуждение чувства деталей», «Осознание словесного материала», «Оживление».

5. Коррекция установки связи между элементами материала

Упражнения: «Двойная стимуляция памяти», «Конкретизация абстрактного», «Нелогичные ассоциации», «Нелогичные парные ассоциации слов», «Запоминание слов», «Запоминание стихов», «Запоминание текста», «Запоминание чисел».

6. Коррекция визуального кода

Упражнения: «Особый путь зубрежки».

7. Коррекция развития мышления

Упражнения: игра «На что это похоже?», игра «Дополни до...», игра «Догадайся, кто нарисован?», «Заполни пробел», «Кубики», «Задачи на составление заданной фигуры из определенного количества палочек» (развитие образного мышления). «Формирование понятий на основе абстрагирования и выделения существенных свойств конкретных объектов», «Формирование искусственных понятий» (по Л.С. Выготскому – Л.С. Сахарову), «Форми-

рование умения отделять форму понятия от его содержания», «Формирование умения устанавливать связи между понятиями», «Формирование умения выделять существенные признаки для сохранения логичности суждений при решении длинного ряда однотипных задач», «Формирование способности оперирования смыслом» (развитие абстрактно-логического мышления).

8. Коррекция контрольно – оценочных действий, самоконтроля

Упражнения: «Ориентировочно-обучающий этап», «Этап освоения правил», «Этап совместных форм деятельности», «Контрольно-итоговый этап», игра «Офицер – солдат», игра

«Поиск клада» (оценочные действия), «Фабрика игрушек», игра «Сделай так же», игра «Лесенка», игра «Число-контролер» (формирования самоконтроля).

9. Коррекция развития произвольности

Упражнения: игра «Пуговица», игра «Кто сегодня именинник», игра «Хитрые картинки», игра «Веселые человечки», «Найди отличия между двумя картинками».

По итогам консультации психолог уточнила самочувствие мамы, убедилась, что мама почувствовала облегчение, ситуация разрешилась. Психолог поблагодарила за работу на консультации и назначила встречу с ребенком.

Республика Ингушетия
ГБОУ «Центр непрерывного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья»

Республиканский консультативный центр «Доверьтесь нам»

Адрес: Малгобекский район, с.п. Нижние Ачалуки, ул. им.Т.Цурова, 5

Сайт: <http://cno-ing.ru/kc/contacts/>

E-mail: kc.doverytesy.nam@mail.ru

Телефон: +7 (928) 091-60-50, +7 (8732) 26-88-29

РКЦ "ДОВЕРЬТЕСЬ НАМ"

Общая информация.

Республиканская служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Служба), создана в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» (паспорт утвержден президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам протоколом от 24.12.2018 №16).

Консультативный центр «Доверьтесь нам» является структурным подразделением Государственного бюджетного образовательного учреждения «Центра непрерывного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья» (далее «ЦНО для детей с ОВЗ») и осуществляет общее руководство в регионе по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

В структуру РКЦ входят базовые площадки, в которых созданы консультационные пункты для различных категорий получателей услуг.

Цель деятельности Службы: оказание медицинской, психолого-педагогической, методической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) с детьми с ограниченными возможностями здоровья и педагогам.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг

Региональный нормативный акт – Положение о Республиканской консультативной службе.

Организация информационной поддержки оказания услуг

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, информации на стендах Службы, наружной городской рекламы, интернет-рассылки электронных писем.

Возможности и способы записи на консультацию

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы <https://cno-ing.ru/kc/>
- о порядке оказания услуг <http://cno-ing.ru/kc/services/>
- о специалистах, оказывающих услуги <http://cno-ing.ru/kc/nashi-spetsialisty/>
- номера телефонов Организации <http://cno-ing.ru/kc/about/>

возможность записи на консультацию <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHEJGNooeiE>

Запись в основном осуществляется по телефону, очно, а также по электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно. Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и/или в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	10.00-14.00	10.00-14.00
Очное	–	–

Категории получателей услуг

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 12 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 8 и от 12 до 18 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 3 и от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса: вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных услуг

Оценка качества услуг осуществляется в основном на бумажном носителе после оказания услуги, а также через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации

Консультация семей, воспитывающих детей. Психолого-педагогическое сопровождение и информационная методическая помощь.

Организационно-методическое обеспечение реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих услуги

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 7 штатными сотрудниками. Все специалисты в 2019, 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик

1. Весной 2022 года в службу помощи родителям в рамках национального проекта «Образование» поступил звонок от мамы семилетнего Умара. Мама пожаловалась на внезапную отстраненность своего сына. Психолог, выслушав родительницу, посоветовала ей научиться выслушивать мальчика, помогать и поддерживать его во всем. По итогам консультации мама ребенка осталась довольна консультацией психолога.

– Добрый день! Вы позвонили в службу помощи родителям. Наши услуги оказываются бесплатно в рамках национального проекта «Образование». Меня зовут Марем Ахмедовна. Даете ли вы согласие на обработку ваших персональных данных?

– Да, даю! Здравствуйте! Мне нужна ваша помощь.

– Как я могу к вам обратиться?

– ...

– (Имя мамы) Я вас слушаю.

– Сколько полных лет вашему ребенку? Расскажите, что вас беспокоит?

– Я мама семилетнего Умарика. Моя проблема в том, что я не знаю, как мне научить ребенка уверенно вести себя в коллективе сверстников?

– В чем именно проблема?

– Мой сын младший ребенок в семье. В семье пятеро детей (три девочки и два мальчика). До пяти лет был активным и веселым мальчиком, ходил в детский садик с удовольствием, любил рисовать, лепить, во дворе дружил со всеми детьми. Но со временем он с нежеланием стал гулять во дворе, интерес ко всему постепенно угас, и он чаще стал уединяться в своей комнате и играть сам собой, а попытка вывести его на прогулку заканчивается истерикой.

– Вы пытались выяснить причину такого поведения мальчика?

– Я пыталась поговорить с Умариком, узнать, кто его обидел, но он отвечает коротко, что его никто не обижал,

что он просто не хочет играть с детьми, потому что ему это не интересно. Записала его на секцию футбола, но он категорически отказался туда ходить, хотя раньше любил играть во дворе. Не знаю, как вернуть интерес ребенка ко всему.

- вспомните, пожалуйста, приходил ли мальчик домой заплаканным, жаловался ли он вам на кого-либо?

- Да, было пару раз, что Умарик приходил в слезах, жаловался, что его обижает новенький мальчик.

- Что это за мальчик? Почему новенький?

- К нам в соседнюю квартиру заселились новые соседи. Семья неблагополучная. Отец пьющий и часто устраивает скандалы, слышен бывает плач детей.

- Что вы говорили ребенку, когда он жаловался вам?

- Я не воспринимала это всерьез, так как это дети и им свойственна драчливость. Ругала его за слезы и говорила, чтобы он давал сдачи.

- Я поняла вашу проблему. Вы допустили несколько ошибок.

- Какие?

- Когда к вам ребенок обратился за помощью и нуждался в вашей поддержке и понимании, вы проигнорировали его чувства, тем самым показали ему, что его чувство и переживания для вас ничего не значат. Таким образом вы показали ему, что он должен решать свои проблемы сам, без чьей-либо помощи.

- И что мне делать? Как вернуть доверие сына?

- Постарайтесь вернуть доверие ребенка.

- И как мне это сделать?

- Вы должны чаще разговаривать с ребенком, не пытаясь из него информацию, не раздражаться, когда ребенок отказывается с вами говорить, чаще обнимать его, тем самым показывая ему, что он значим и любим, говорите ему, что вы его любите. Проводите больше времени со всеми детьми, играйте с ними, разговаривайте на общие темы, читайте сказки, смотрите интересные фильмы, и все вместе обсуждайте увиденное или услышанное, чаще спрашивайте мнение Умарика. Таким образом он почувствует, что вы интересуетесь им, появится доверие к вам.

- Спасибо вам большое! Я поняла свою ошибку.

- У вас есть ко мне еще вопросы?

- Да. Я же могу к вам еще раз обратиться, если у меня не получится наладить контакт с сыном?

- Конечно. Мы рады вам помочь.

- Спасибо вам за помощь. Вы помогли мне разобраться в данной ситуации.

- Я рада была вам помочь.

- Спасибо еще раз! До свидания!

- До свидания!

2. Осенью 2021 года в службу помощи родителям в рамках национального проекта «Образование» поступил звонок от матери 13-летнего мальчика. Мама ребенка жаловалась на то, что ее сын постоянно обманывает. Психологом было выявлено, что в детстве мама требовала от ребенка правды, а потом за правду и наказывала. Мальчик приспособился к этой ситуации и научился с этим жить. Специалист объяснила маме, что она сделала

неправильно, и пояснила, как можно исправить сложившуюся проблему. По итогам консультации мама осталась довольна консультацией.

- Добрый день! Вы позвонили в службу помощи родителям. Наши услуги оказываются бесплатно в рамках национального проекта «Образование». Меня зовут Фатима Салмановна. Даете ли вы согласие на обработку ваших персональных данных?

- Добрый день! Да.

- Как вас зовут и кем вы доводите ребенка?

- Я мама и зовут меня...

- Сколько лет ребенку?

- 13 лет.

- Как зовут ребенка?

- Ибрагим.

- Расскажите, что вас волнует.

- Мой ребенок обманывает. Не могу его отучить от вранья.

- В чем это заключается?

- Во всем. Мой ребенок обманывает везде и всегда. Даже в мелочах, там, где это не имеет никакого смысла. Порой мне кажется, что он делает это неосознанно.

- Как давно вы стали замечать систематическое вранье сына?

- Наверное, где-то год будет. Я не могу точно сказать. Но заметила я, как он постоянно врет, год назад.

- Вы беседовали с ним на эту тему?

- Да. И не только. В детстве я его била за вранье, говорила, что у него может отсохнуть язык, ставила в угол. Я все испробовала, что я только ни делала...

- Наказываете вы его и по сей день?

- Нет. Он уже взрослый, чтобы его наказывать.

- О чем конкретно вы говорите с сыном?

- Ну, говорю, что врать – плохо. Это низкий поступок, который не свойственен мужчинам.

- Расскажите, как ваш сын учится, какие у него увлечения, дружит ли он с кем-то?

- Учится с переменным успехом. Может неделю меня радовать пятерками, а на следующей неделе принести несколько двоек. Тогда я у него отбираю телефон и компьютер. Увлечений особых нет: компьютерные игры играет или фильм смотрит, переписывается в телефоне с друзьями. Они часто обсуждают то, что смотрели. Ибрагим – очень общительный мальчик.

- Вы следите за тем, чем занимается ваш сын?

- Конечно. Я же мать, я обязана знать, чем дышит мой сын. Могу в любой момент потребовать его телефон, чтобы посмотреть, чем он там занимается.

- Ибрагим не протестует?

- Бурчит, говорит, что ему не нравится этот контроль. Но он знает, что идти против моей воли бесполезно. Я его всегда воспитывала в строгости: если он что-то сделал не то, то я наказывала его. Помню, однажды, когда Ибрашке было 7 лет, он принес разбитую вазу. Я спросила, кто разбил ее, и сказала, чтобы он говорил правду. Он сразу признался. Я его потом полдня в углу держала в наказание. Вазу мне мама подарила, а он ее вот так вот разбил.

- И часто вы его наказываете?

- Сейчас меньше, конечно. Вот он от рук и отбился. А так, в детстве за любую оплошность он получал свое.

- И при этом вы всегда говорили быть ему честным и признаваться в содеянном?

- Да.

- Мама, ваш сын следовал вашим урокам. Он старался говорить правду. Но зачастую после правды следовало неминуемое наказание. Ваш сын понял: чтобы избежать наказания, надо солгать. Сколько бы вы его ни учили говорить правду, он и дальше продолжит врать, потому что уверен, что за правдой его ждет наказание. Даже если сын раскаялся, а проступок был мелочным. Ваш тотальный контроль за сыном только усугубляет ситуацию. Я прекрасно понимаю ваши мотивы, но вы не учитываете тот факт, что Ибрагим – подросток. Он только взрослеет. Детям в такой период нужна поддержка, нужно свое личное пространство, которого вы его лишаете. Ибрагим теряет к вам доверие. Побеседуйте с ним. Если сын в чем-то провинился, будь то двойка или еще какая шалость, не стоит его наказывать. Лучше обсудите, почему так вышло и что привело к этому. Разберите ситуацию. Попытайтесь войти в положение сына, а самое главное – начните ему доверять. И тогда вы сами заметите, как изменятся ваши отношения.

- Вы предлагаете вообще оставить без контроля его?

- Я предлагаю довериться сыну и начать слышать его. Вовсе необязательно наказывать по всяким мелочам. Это излишне. Также и читать его переписки. У мальчика должно быть свое личное пространство. Поверьте, если вы начнете прислушиваться к нему, Ибрагим сам начнет с вами делиться разными новостями, тем, что его беспокоит.

- Хм, пожалуй, так и сделаю. Попробую. Спасибо большое. До свидания!

- До свидания!

3. В январе 2022 года в службу помощи родителям в рамках национального проекта «Образование» поступил звонок от отца 16-летней девочки. Родитель беспокоится, что старшая дочь чрезмерно жадная и ни в чем не уступает и не делится со своими младшими сестрами.

В ходе беседы психолог выяснила, что отец не уделяет девочке должного внимания. Специалист указала ему на ошибки. Родитель остался доволен консультацией психолога.

- Добрый день! Вы позвонили в службу помощи родителям. Наши услуги оказываются бесплатно в рамках национального проекта «Образование». Меня зовут Марем Ахмедовна. Даете ли вы согласие на обработку ваших персональных данных?

- Да.

- Как вас зовут и кем вы доводите ребенка?

- Я отец, зовут Байсангур.

- Сколько лет ребенку?

- 16.

- Расскажите, что вас волнует.

- Меня волнует безмерная жадность моей дочери.

- Можете подробнее описать проблему?

- Могу. Райхант никогда ничем не делится со своими

младшими сестрами. Очень ревностно относится к своим вещам. Если она покупает сладости себе, то прячет их в шкаф, а если сладости увидят дети и просят их угостить, выгоняет из своей комнаты. Постоянно цепляется к своим сестрам.

- Как давно это проявляется?

- Уже два года. Я помню, однажды Алина, моя младшая дочь, увидела в комнате Райхант небольшого плюшевого медведя и захотела его себе. Я ей отдал игрушку, потому что Райхант уже взрослая, чтобы с ней играть, а Леме 3 годика, ей в самый раз. Райхант приходит со школы, видит игрушку у сестры и закатывает просто грандиозный скандал, доводя девочку до слез. И игрушку отобрала.

- Что вы сделали в такой ситуации?

- А что я мог сделать? Пошел к ней, сказал, какая она неблагодарная, что я ее плохо воспитал, слишком много ей позволял, баловал.

- А мама присутствовала во время конфликта?

- Она умерла много лет назад.

- А что Райхант?

- Да что она? В слезы. Плачет, мол, как она меня ненавидит. Что я ее не люблю, всего ее лишаю, что эта игрушка – подарок на день рождения от покойной матери.

- Если эта игрушка – подарок от матери, которой больше нет, то она обретает для Райхант особый смысл. По сути, этот медведь плюшевый – единственное, что может ее связывать с матерью, которую она, судя по всему, очень любила.

- Так это просто игрушка. Да и не в игрушке дело. Сладости ей ведь не покойная мать покупает, но их она тоже принципиально не дает. Иногда она как бы «случайно» показывает, что у нее в сумке сладости, чтобы дети захотели и начали просить. И как это называется? Почему она так жестока к сестрам?

- Вы упоминали, что ваша дочь говорила, мол, вы ее не любите. Верно?

- Ну и?

- Как часто вы уделяете время Райхант? Когда в последний раз ей что-нибудь дарили?

- Она, как со школы придет, запирается у себя и не выходит. Выходит, чтобы покушать, и все. Так что и говорить с ней как-то не удается.

- А что с остальными дочерьми? С ними вы проводите время?

- Конечно. Каждый вечер мы смотрим мультики или играем в настольные разные. А это тут при чем? Речь о Райхант.

- Верно, но ваша дочь часто видит, что вы охотнее проводите время с другими детьми, нежели с ней. Вы проговаривали звать ее присоединиться к вашему совместному отдыху?

- Нет. Я говорил же, она у себя запрется и все.

- Райхант – такая же ваша равноправная дочь, как и остальные. Ей не хватает внимания отца, ей обидно и кажется, что вы ее бросили, ведь, с ее точки зрения, вы не уделяете ей внимания, не интересуетесь ею, не проводите время вместе, но в противовес она видит, что весь спектр внимания вы уделяете остальным. От того она и заявила, что вы ее не любите. Она требует вашего уча-

ствия в ее жизни.

- Ага, поэтому надо ненавидеть отца...

- Не берите близко к сердцу эти слова. Она сказала это на эмоциях, находясь в подавленном состоянии, чувствуя себя преданной.

- Она просто неблагодарная. Она живет в моем доме, я ей дал целую комнату, телефон, ноутбук, кормлю ее, даю деньги на обед в школе, одеваю ее. Этой моей любви мало ей?

- Поймите, любовь не выражается в предоставлении материальных ценностей. Это важный аспект в развитии ребенка как личности, но в комплексе, где главным составляющим будет ваша любовь. У девочки нет мамы, поэтому ей еще больше нужен отец. Особенно в трудное для подростка время. Попробуйте поговорить с ней. Посидите вместе, может, даже позовите погулять. Дайте ей понять, что вы с ней. Дети очень чувствительны, они ценят вашу заботу, внимание, а не телефоны или компьютеры.

- Да, вы правы.

- Что касается жадности Райхант: вы часто берете вещи Райхант и дарите их младшим детям, как было с тем плюшевым медведем?

- Ну, я брал у нее игрушки, чтобы детям дать. Бывало, когда у меня было все не очень стабильно в финансовом плане, я покупал одежду младшим, а Райхант ничего не брал.

- Ваша дочь часто лишалась своих вещей в угоду младшим, поэтому это ее настроило против сестер. Она не чувствовала, что имеет что-то свое, поэтому, когда она получала что-либо в свое пользование, очень ревностно его оберегала, ведь не хотела потерять. То же самое и со сладостями. Вы должны понимать, что у Райхант есть свои вещи, на которые никто не должен посягать. Уделяйте равномерное внимание всем детям, вы увидите, как ваша дочь станет дружелюбнее к вам и сестрам.

- Да, вы правы. Что-то я забыл, что она у меня хоть и взрослая, но все же дочь. Так и сделаю.

- Всегда рады вам помочь.

Республика Коми

ГОУДПО «Коми республиканский институт развития образования»

Республиканский консультационный центр по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

167982, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Орджоникидзе, 23, Кабинет 111-116
Телефон: 8 (8212) 301-247 или 8-912-191-50-03



Общая информация.

Консультационный центр осуществляет предоставление услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей; а также разработку и внедрение целевой модели информационно-просветительской поддержки родителей, включающей создание, в том числе в дошкольных образовательных и общеобразовательных организациях, консультационных центров, обеспечивающих получение родителями детей дошкольного возраста методической, психолого-педагогической, в том числе диагностической поддержки.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональный нормативный акт

Приказ Министерства образования, науки и молодежной политики Республики Коми «Об организации работы

республиканских консультационных центров по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей».

Локальные нормативные акты

Регламент оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в консультационном центре государственного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Коми республиканский институт развития образования» (ГОУДПО «КРИРО»).

Положение о республиканском консультационном центре по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Приказ «Об организации работы республиканского консультационного центра по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей».

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование родителей об Услугах и получение обратной связи о качестве предоставляемых Услуг в Консультационном центре осуществляется при поддержке редакций региональных СМИ, телеканалов, радио, а также посредством электронной рассылки пресс-релизов по мере появления информационных поводов.

Информация о ходе и результатах деятельности Консультационного центра публикуется в следующих официальных источниках:

- сайт Министерства образования, науки и молодежной политики Республики Коми <https://minobr.rkomi.ru/lineyka-vebinarov-otrespublikanskogo-konsultacionnogo-centra-kriro>

- сайт ГОУДПО «Коми республиканский институт развития образования» <https://kriro.ru>

- сайт Республиканского консультационного центра <https://semyaconsultant.kriro.ru> – сайты муниципальных организаций в рамках сетевого взаимодействия <http://rusalochka-103.ucoz.ru/>

- группа в социальной сети «ВКонтакте» «Республиканский консультационный центр» https://vk.com/kriro_kc

- портал «Открытое образование Республики Коми» <https://komiedu.ru>

В средствах массовой информации:

- ГТРК «Коми Гор» Местное время. Воскресенье <https://komigor.com/tv/2021/12/26/mestnoe-vremya-voskresene-26122021/> (с 7:51)

- «ВКонтакте» https://vk.com/vesti11?w=wall-79002029_17339

- Информационное агентство «Комиинформ» <https://komiinform.ru/news/228480/>; <https://komiinform.ru/news/228467>

- «Коми республиканский телевизионный канал» Юрган. Проект Студия 11 <https://www.xn--80af5aj3e.xn-p1ai/video/343234/> (с 13:02) <https://www.youtube.com/watch?v=fQmLfgHmvsM> (с 2:48)

Размещение баннера Консультационного центра на уличных площадках; видеоролики о деятельности Центра о просветительских мероприятиях с размещением на информационных носителях; организация секций, демонстрационно-дискуссионных площадок по результатам деятельности РКЦ, МКЦ и других центров (пунктов) в части обсуждения актуальных вопросов консультативной помощи семье: https://semyaconsultant.kriro.ru/news/2165/?sphrase_id=5993 <https://komiinform.ru/news/233874> https://kriro.ru/news/168101/?sphrase_id=232571.

Организация и проведение республиканского родительского собрания, форума поддержки семьи https://kriro.ru/news/160976/?sphrase_id=232557. Обновление бренда РКЦ,

разработка и тиражирование фирменной продукции (визитки, буклеты, календарики, раскраски и др.).

Личный кабинет на сайте «Растимдетей.рф» <https://xn--80aidamjr3akke.xn--p1ai/> Анкетирование родителей с целью получения обратной связи о качестве предоставляемых услуг. Отчет о деятельности РКЦ в 2021 году на сайте Института https://kriro.ru/institut/svedeniya_ob_obrazovatelnoy-orgamizacii/dokumenty.php.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы <https://semyaconsultant.kriro.ru>

- о порядке оказания услуг <https://semyaconsultant.kriro.ru>

- о специалистах, оказывающих услуги <https://semyaconsultant.kriro.ru/about/leadership>

- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <https://semyaconsultant.kriro.ru/method-support> , <https://semyaconsultant.kriro.ru/populyarnye-zaprosy/voprosy-i-otvety> , <https://semyaconsultant.kriro.ru/parent-academy/my-family-club/methodological-copic/>

- номера телефонов <https://semyaconsultant.kriro.ru>

- тематики оказания услуг <https://semyaconsultant.kriro.ru/abouthttps://semyaconsultant.kriro.ru/>

- возможность записи на консультацию <https://semyaconsultant.kriro.ru/signup-for-consultation>

- возможность записи на консультацию <https://semyaconsultant.kriro.ru/signup-for-consultation>

Запись в основном осуществляется по телефону, очно, а также по электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

В Консультационном центре помощь родителям (законным представителям) детей, гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, оказывается в многообразии организационных и содержательных форм.

Консультирование в очной (устной) форме предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, обозначенным в заявке непосредственно при очном взаимодействии с получателем услуги, возможно по месту проживания/обучения ребенка получателя.

Консультирование в дистанционной (устной) форме предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, обозначенным в заявке, опосредованно при взаимодействии с получателем услуги с помощью информационных онлайн-технологий (скайп, видеоконференцсвязь, Teams, Pruffme, и др.).

Консультирование в дистанционной (письменной) форме предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, связанным с подготовкой необходимой информации по поиску нормативно-правовых и методических документов, а также ссылок на электронные ресурсы в сети «Интернет» по профилю деятельности центра, опосредованно при взаимодействии с получателем услуги посредством

электронной почты, социальной сети или другими возможными способами оперативного получения ответа.

Семейное (групповое) консультирование предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, обозначенным в заявке членам семьи в групповой форме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги.

Консультирование оперативное («горячая линия») предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, обозначенным в оперативном режиме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги посредством предоставления услуги по телефону (в том числе и сотовому).

Диспетчерское консультирование представляет собой устную, письменную и дистанционную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант Консультационного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Консультационным центром. Содержательное консультирование предполагает, что получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи, с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

Методические консультации – это консультационная услуга, включающая профессиональный совет методиста (педагога, психолога) и помощь по конкретному вопросу, связанному с обучением и воспитанием ребенка.

Логопедическое консультирование – это консультационная услуга, направленная на оказание квалифицированной помощи специалиста (логопеда) родителям (законным представителям) в обеспечении условий для полноценного речевого развития детей.

Выездное консультирование необходимо для обеспечения доступности и своевременности получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, проживающим в удаленных территориях Республики Коми (в основном сельских), независимо от уровня образования, социального статуса и характеристики проблем воспитания.

Оказание консультационных услуг через электронный сервис единого окна обращений родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, является доступным сервисом, размещенным на сайте Консультационного центра. Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и/или в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 17.00 до 19.00	с 9.00 до 19.00
Очное	с 17.00 до 19.00	с 9.00 до 19.00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 15 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – от 7 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса: вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Тема обращения не относится к компетенции Службы (135), запрос направлен на оказание услуги ребенку (256).

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется в основном на бумажном носителе после оказания услуги, через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф», а также в электронной форме посредством функционала сайта Службы.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Научно-методические основы консультирования родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями, и оказания им информационно-методической помощи.

ППК «Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Кадровый состав центра состоит из штатных работников (старшего методиста, методиста), и привлекаются соисполнители (привлеченные специалисты) из организаций на основании соглашений о сотрудничестве между Институтом и организацией, расположенной на территории Республики Коми. Доля привлекаемых высококвалифицированных специалистов для проведения консультаций составляет 97,5%.

Консультанты Республиканского консультационного центра – это квалифицированные специалисты: учителя-логопеды, учителя-дефектологи, учителя-сурдопедагоги, педагоги психологи, социальные педагоги и др.

Общая численность специалистов Республиканского консультационного центра в 2022 году – 80 специалистов (2 штатных и 78 внештатных). Все специалисты имеют профильное образование и прошли повышение квалификации по вопросам оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. Консультация оказывается как разовая услуга.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются двумя штатными сотрудниками и 78 привлеченными специалистами. Все специалисты в 2019-2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Кейсы обучающих мероприятий.

Проведение просветительских обучающих мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

Просветительские обучающие мероприятия в Консультационном центре пользуются популярностью родителей (законных представителей).

«Академия будущих родителей» работает для родителей, готовящихся стать родителями, его цель: формирование предварительной компетентности в области развития и воспитания детей младенческого и раннего развития <https://semyaconsultant.kriro.ru/parent-academy/school-of-the-future-parents/> В качестве примера ссылка на мероприятие: «Функции родителей в воспитании мальчиков и девочек: особенности контакта и главные задачи» <https://rutube.ru/video/25b87a15431c7521da9660d4d32b5ee2/>

Онлайн-школа «Азбука для родителей». Цель онлайн-школы – совершенствование компетенций будущих родителей, родителей в части воспитания, образования, развития ребенка. В ходе обучения родители (законные представители) получают консультации о воспитании и развитии ребенка от его рождения до 3 лет, актуальные знания для становления и развития гармоничных детско-родительских отношений.

«Школа успешных родителей» – это тематические семинары, вебинары, консультационные часы для тех, кто желает принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей: кандидаты в замещающие родители (будущие родители (родитель, опекуны, попечители), для тех, кто уже стал опекуном, приемным родителем, усыновителем. <https://semyaconsultant.kriro.ru/school-of-successful-parents/> В качестве примера ссылка на мероприятие «Возвраты приемных детей из семей: что происходит в семье с каждым»: <https://semyaconsultant.kriro.ru/news/2168/>

Онлайн «Консультационный час» – это цикл мероприятий – ответов на вопросы родителей по предложенной теме с приглашением ведущих специалистов в разных областях воспитания и развития ребенка. Проводится как в очной форме, так и в форме онлайн, что расширяет возможность участия родителей (законных представителей) из других субъектов Российской Федерации, а также возможность задать вопрос и сразу получить ответ специалиста консультационного часа на интересующий родителя вопрос. В качестве примера ссылка на мероприятие «20 вопросов о работе логопеда»: <https://semyaconsultant.kriro.ru/news/2107/>

Семейный родительский клуб «Родительская академия» (в том числе и виртуальный семейный клуб) направлен на организацию межведомственной организации родительского просвещения, образования и обучения родителей и специалистов различных отраслей (социальная, культурная спортивная, юридическая, образовательная сферы) <https://semyaconsultant.kriro.ru/parent-academy/my-family-club/> В качестве примера ссылка на мероприятие «Игры из нечего. Как занять ребенка дома»: <https://semyaconsultant.kriro.ru/news/2287>

Виртуальный логопункт организует свою деятельность в помощь родителям (законным представителям), членам семьи в решении вопросов оказания помощи ребенку в правильном звуковосприятии, звукопроизношении, связности речи, предупреждению и коррекции речевых нарушений <https://semyaconsultant.kriro.ru/speech-therapy/> В качестве примера ссылка на мероприятие «Речевая готовность ребенка к школе»: <https://semyaconsultant.kriro.ru/news/2285/>

Мастер-классы для родителей самая любимая и активная форма обучения родителей, при которой приобретаются или совершенствуются знания через практический, деятельностный подход путем самоорганизации и активации творческого потенциала каждого участника мастер-класса. В качестве примера ссылка на мероприятие «Мастер-класс «Моя ромашка» <https://rutube.ru/video/597ad379cb0d32a9a451e21b6936f97b/>

Открытые онлайн-курсы для родителей позволяют оптимизировать подачу информации, сделав ее лаконичной и удобной к восприятию. Видеоролики гораздо лучше принимаются родителями, чем, к примеру, длинная лекция, кроме прочего, содержанием курсов дополняется ссылками на различные источники: текстовые документы, аудиофайлы, обсуждения на форумах и в соц. сетях. Такая система не только повышает восприятие материала, но и развивает способность у родителей ориентиро-

ваться в потоке информации и самостоятельно добывать нужные знания. Разработан и проведен обучающий курс для родительского сообщества по безопасному летнему отдыху детей. Цель онлайн-курса: повысить уровень компетентности педагогов и специалистов детских оздоровительных организаций в части создания условий безопасности при создании условий летнего отдыха детей на водных объектах. <https://edu.rkomi.ru/course/index.php?categoryid=33> Информационный портал «Открытое образование Республики Коми». «Открытое образование Республики Коми» – универсальная цифровая информационная образовательная среда, доступная всем категориям граждан и обеспечивающая для каждого пользователя по принципу «единого окна» доступ к образовательным ресурсам для всех уровней образования и доступ к электронным сервисам в сфере образования. Информация, размещаемая на портале «Открытое образование Республики Коми», направлена на освещение событий и процессов, происходящих в отрасли на региональном уровне, повышение открытости отрасли в целом для населения республики. В меню для родителей размещается актуальная информация, советы, памятки, методические рекомендации, нормативно-правовые документы. <https://komiedu.ru/>

Родительские собрания, открытые лектории, публичные лекции от ведущих специалистов Республики Коми, Российской Федерации. Важное место в работе Консультационного центра традиционно занимают родительские собрания, открытые лектории, публичные лекции от ведущих специалистов Республики Коми, Российской Федерации. В рамках открытых для всех желающих лекториев, приглашенные видные ученые читают лекции, обсуждают вопросы, актуальные для родителей, посвященные последним научным достижениям психологии и педагогики, актуальным проблемам развития родительского общества, а также по широкому кругу вопросов, представляющих интерес для родителей (законных представителей), в том числе и будущих родителей и членах их семей разных возрастов https://kriro.ru/news/159033/?sphrase__id=23254 В качестве примера ссылки на мероприятия «Родительское собрание с онлайн-включением «Повышение мотивации участия родителей (законных представителей) в воспитании детей и обсуждения вопросов информационной безопасности детей»

<https://rutube.ru/video/806d907a1d7685a2f3f67799833d0f58/>

«Родительское собрание с онлайн-включением на тему «Абьюзинг в современных семьях. Развитие созависимости в семьях с жестоким обращением. Смысл жизни – в чем он? Как его найти и не потеряться?» <https://rutube.ru/video/48c3e2363e8ba1536a4010baae431f78/> Действующая модель организации и проведения просветительских обучающих мероприятий включает поэтапные действия специалистов – консультантов Консультационного центра.

1. этап: разрабатывается просветительский проект с учетом анализа запросов и обращений родителей, количества обращений родителей (законных представителей) соответствующего возраста.
2. этап: специалистами Консультационного центра

разрабатывается программа просветительского проекта и в течение года планируются мероприятия по месяцам года. В неделю планируется от 3 до 5 мероприятий. Планы размещаются на сайте Института и Консультационного центра. Ссылка для примера: <https://semyaconsultantkriro.ru/news/222Wsphraseid=6006>

3. этап: работа по информированию родителей происходит по всем возможным каналам связи с указанием возможности задать свои вопросы, записаться на индивидуальную консультацию, или задать вопрос онлайн, или после мероприятия. Онлайн-регистрация позволяет увидеть организатору количество участников, дать рекомендации специалисту-консультанту.
4. этап: до проведения мероприятия формируются документы: приказ о проведении мероприятия, онлайн-регистрация участников, приказы о зачислении на мероприятие, подготовка электронных сертификатов о прохождении мероприятия. Сертификаты направляются на электронный адрес участника.
5. Специалист-консультант ведет подготовку к мероприятию: готовит презентацию, практическую часть работы с участниками, вопросы для обсуждения.
6. этап: после проведения мероприятия, родитель (законный представитель) по желанию и по специальной ссылке направляет обратную связь специалисту о качестве проведенного мероприятия, эта информация попадает в личный кабинет специалиста.

После проведения мероприятия, участникам, предоставившим электронные адреса, приходит автоматически приходит письмо-приглашение пройти анкету-опрос на сайте «Растим детей.рф» <https://xn--80aidamjr3akke.xn--p1ai/> и специалист Консультационного центра анализирует в личном кабинете Института поступившие ответы.

этап: после мероприятия, специалист – консультант работает в индивидуальном личном кабинете. Он анализирует поступающие вопросы, заносит все поступающие запросы, предложения пожелания в электронный журнал. Далее автоматически формируется индивидуальная электронная карточка специалиста – консультанта, в которой отражается форма консультации, количество участников, тема, краткое содержание мероприятия, проблемные вопросы и ответы на них.

Для отчета автоматически выгружается свод по всем специалистам и мероприятиям по месяцу, году.

В содружестве с муниципальными консультационными службами специалистами-консультантами планируются и проводятся просветительские обучающие мероприятия и на муниципальном уровне.

За период с января 2022 года по 31 июля 2022 года проведено 75 просветительских обучающих мероприятий, из них: обучающие семинары, вебинары – 69, родительские собрания – 2; выездные консультации – 4.

За период работы консультационного центра с 2019 по 2022 год проведено более 500 мероприятий с охватом более 15000 родителей (законных представителей).

Резюме обучающих мероприятий, представленных на Конкурс

Принципами отбора просветительских обучающих мероприятий, представленных на конкурс является: актуальность темы, презентабельность видеоматериала, масштабность охвата родительского сообщества, практико ориентированная направленность мероприятия, вариативность категории привлекаемых к мероприятиям специалистов-консультантов, разнообразие форм мероприятий в рамках просветительских проектов, получение активности обратной связи от родительского сообщества.

1. просветительское мероприятие

Название мероприятия: родительское собрание с онлайн-подключением «Повышение мотивации участия родителей (законных представителей) в воспитании детей и обсуждения вопросов информационной безопасности детей»

Дата: 06 апреля 2022 года

Место проведения: ГОУДПО «Коми республиканский институт развития образования» Форма: очная с онлайн-подключением

Ссылка на просмотр: <https://rutube.ru/video/806d907a1d7685a2f3f67799833d0f58/> Организаторы: Министерство образования, науки и молодежной политики Республики Коми;

ГОУДПО «Коми республиканский институт развития образования», при поддержке Уполномоченного по правам ребенка при Главе Республики Коми.

Участники: председатели и члены родительских комитетов, попечительских советов, члены Коми регионального отделения Национальной родительской ассоциации, общественность региона, родители образовательных организаций, родители (законные представители).

Спикеры: Гусев Алексей Владимирович, федеральный эксперт, член Коллегии Министерства просвещения Российской Федерации, ответственный секретарь Координационного совета Национальной родительской ассоциации, кандидат исторических наук;

Наталья Владимировна Якимова, министр образования, науки и молодежной политики Республики Коми;

Иванова Елена Сергеевна, ответственный секретарь Коми регионального отделения НРА, депутат Государственного Совета Республики Коми;

Козлова Татьяна Анатольевна, уполномоченный по правам ребенка при Главе Республики Коми;

Осташова Татьяна Анатольевна, психолог регионального центра информационной безопасности детей и молодежи ГАУ РК «Республиканский информационный центр оценки качества образования»;

Модератор: Иванова Елена Сергеевна, ответственный секретарь Коми регионального отделения НРА, депутат Государственного Совета Республики Коми;

Цель: информирование и повышение мотивации участия родителей (законных представителей) в воспитании детей и обсуждения вопросов информационной безопасности детей.

Краткое содержание:

Приветственное слово о значимости родительских собраний и обсуждаемых на них вопросах было от Натальи Владимировны Якимовой, министра образования,

науки и молодежной политики Республики Коми. Вопрос о безопасности детства раскрыла Козлова Татьяна Анатольевна, уполномоченный по правам ребенка при Главе Республики Коми, представила вопрос о безопасности детства.

Гусев Алексей Владимирович, член Коллегии Министерства просвещения Российской Федерации, ответственный секретарь Координационного совета Национальной родительской ассоциации, представил актуальные вопросы воспитания детей в современном мире, актуальные события Национальной родительской ассоциации.

Осташова Татьяна Анатольевна дала советы родителям по раннему выявлению и реагированию на деструктивное поведение ребенка, проявляющееся под воздействием информации негативного характера, распространяемой в сети Интернет.

Спикеры ответили на ряд вопросов родителей.

Количество участников: более 1000 человек.

Результат: просвещение и обучение родителей раннему выявлению и реагированию на поведенческие поступки ребенка, проявляющиеся под воздействием негативной информации в сети Интернет.

Документ по окончании мероприятия: сертификат

2. обучающее мероприятие

Название мероприятия: обучающий вебинар «Сказка ложь да в ней намек. Как читать сказки детям. Влияние сказки на детское развитие» в рамках семейного клуба «Родительская академия» Дата: 02 июня 2022 года.

Место проведения: ГОУДПО «Коми республиканский институт развития образования» Форма: очная с онлайн-подключением.

Ссылка на просмотр: <https://rutube.ru/video/464d8b0fd8a8061a3da7599018d7d872/>

Организаторы: ГОУДПО «Коми республиканский институт развития образования», Республиканский консультационный центр по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Участники: родители (законные представители), студенты, все заинтересованные лица.

Спикеры: Пархимович Наталья Витальевна, старший воспитатель, Тихонова Татьяна Григорьевна, учитель-логопед, Сонцова Альбина Ивановна, педагог-психолог, МБОУ «Начальная школа – детский сад №1» г. Воркуты, специалисты-консультанты Республиканского консультационного центра ГОУДПО «КРИПО».

Цель: повышение уровня культуры родителей в области приобщения ребенка к произведениям художественной литературы, устному народному творчеству.

Краткое содержание: специалисты - консультанты раскрывают содержание о том, что такое сказка в жизни ребенка, особенности влияния сказки на воспитание и развитие детей, особенно дошкольного возраста, особенности содержания сказок для мальчиков и девочек. Специалисты-консультанты дают практические рекомендации прочтения и рассказывания сказок, возраст-

ные особенности сказки, устного народного творчества, предлагают примеры обсуждения с детьми персонажей сказок, ситуации поведения героев, возможности оценки поступков героев, признаки правильной сказки, предлагают практические советы избегания ошибок при чтении сказок и других произведений литературы, роли иллюстраций для восприятия ребенком сюжета, примеры вопросов обращения детей за ответом к взрослому.

Количество участников: 65 человек

Результат: просвещение и обучение родителей приемам и способам приобщения ребенка к произведениям художественной литературы, устному народному творчеству

Документ по окончании мероприятия: сертификат

3. обучающее мероприятие

Название мероприятия: обучающий вебинар «Арт-терапевтический практикум «Снижение конфликта, тревоги и напряжения» в рамках просветительского проекта «Академия будущих родителей»

Место проведения: ГОУДПО «Коми республиканский институт развития образования» Форма: очная с онлайн-подключением

Ссылка на просмотр: <https://rutube.ru/video/d1c24c28309b8f6f6e0cab0851ffb54a/>

Дата: 24 мая 2022 года

Организаторы: ГОУДПО «Коми республиканский институт развития образования», Республиканский консультационный центр по оказанию психолого-педагогической,

методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Участники: родители (законные представители), студенты, все заинтересованные лица. Спикер: Григорьева Евгения Сергеевна, психолог, руководитель Студии семейного развития «Гармония» город Сыктывкар.

Цель: повышения уровня педагогической культуры в области применения арт-терапевтического подхода к ребенку, освоение практических приемов по проведению занятий с ребенком и родителями.

Краткое содержание: психолог рассматривает вопросы психологической, педагогической науки и практики, что такое арт-терапия, виды и ее особенности, изотерапия, цветотерапия, сказкотерапия, песочная терапия и т. д. Рассматривает влияния арт-терапии на развитие эмоционально-волевой и познавательной сферы детей с инвалидностью и ОВЗ дошкольного младшего школьного возраста. Показывает практические приемы: развития мелкой моторики, зрительно-моторной координации, воображения и представления, глазомер, образное мышление, умения слышать и слушать.

Количество участников: 59 человек

Результат: просвещение и обучение родителей способам арт-терапии по снижению конфликта, тревоги и напряжения.

Документ по окончании мероприятия: сертификат

Республика Мордовия

ГБУ ДПО Республики Мордовия «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру»

Региональная служба оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

г. Саранск, ул. Транспортная, д. 19

Телефон: 8 (8342) 32-17-35

E-mail: pedagog13@e-mordovia.ru



Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональные нормативные акты.

- Приказ Министерства образования Республики Мордовия «Об организации деятельности региональной службы».
- Положение о Региональной службе.
- Республиканский медиаплан по продвижению услуг.
- Локальные нормативные акты.
- Приказ ЦНППМ «Об утверждении порядка предоставления услуг».

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, наружной городской рекламы, размещения информации на стендах в организации Службы, размещение информации на 14 сайтах инфраструктурных объектов, Интернет-рассылки электронных писем

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы - <https://regsluzhba.edurm.ru/>
 - о порядке оказания услуг - <https://regsluzhba.edurm.ru/>
 - о специалистах, оказывающих услуги- <https://regsluzhba.edurm.ru/index.php/koordinatsionnyj-tsentr-regionalnoj-sluzhby>,
 - методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг -<https://regsluzhba.edurm.ru/index.php/informatsiya-dlya-roditelej>
 - номера телефонов Организации - <https://regsluzhba.edurm.ru/>
 - тематики оказания Услуг - <https://regsluzhba.edurm.ru/>
 - возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» -<https://regsluzhba.edurm.ru/>
- Запись, в основном, осуществляется по электронной записи, по телефону и очно.

Порядок и форматы оказания услуг.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе) и дистанционно. Имеется возможность предоставления услуг в выходные дни дистанционно с 10:00 до 14:00.

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 3 до 12 лет.
- Граждане, принявшие и желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 8 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – от 3 до 15 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации - от 3 до 18 лет.
- Родители детей, испытывающих трудности в обучении - от 7 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при разрешении семейных конфликтов - от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи для развития способностей детей - от 3 до 15 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка, организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф», а также в электронной форме посредством функционала сайта Службы

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.
- Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей; 2. Деятельность сотрудников центров (служб), психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет: организационно-управленческие и содержательные аспекты.
- Организационно-методическое обеспечение реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей; 2. Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»..

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 96 привлеченными специалистами на основании договоров. Все специалисты в 2019-2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Описание модели консультирования родителей в формате обучающего мероприятия

1. Актуальность проблемы консультирования родителей в формате обучающих мероприятий. Высшими национальными приоритетами государственной политики, определенными в обновленной Конституции Российской Федерации, являются защита семьи, важнейшая роль родителей в воспитании детей, укрепление социальных гарантий, развитие образования, культуры и экономики. Речь идет не только о развитии института современной семьи, а о создании экосистемы для формирования ответственного и позитивного родительства, что возможно только в условиях системной горизонтальной коммуникации всех структур и ведомств, общества с семьей.

В результате активных действий в этом направлении может быть решен ряд проблем общества: снижение уровня напряженности семейных отношений, повышение культурного уровня взрослого и детского населения, формирование условий для самостоятельного решения семьей своих социальных функций.

При поддержке федерального проекта «Современная

школа», который является частью нацпроекта «Образование», в Республике Мордовия работает Региональная служба оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей как система бесплатной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям по вопросам детско-родительских отношений (далее – Служба).

Республика Мордовия – один из регионов, в котором есть проблемы в формате выстраивания семейных отношений: снижение рождаемости; наличие семей, находящихся в социально опасном положении, проблемы безопасного детства и другие. Есть единичные случаи суицидального поведения детей, случаи гибели детей по причине бесконтрольности со стороны родителей и многое другое.

Произошедшие в России в 2021 и 2022 годах события, связанные с вовлечением несовершеннолетних в массовые асоциальные и антисоциальные группы, негативная статистика правонарушений, случаев суицида, злоупотребления психоактивными веществами и др. еще острее показали проблемы обеспечения безопасности, сохранности жизни и здоровья детей. Данный факт требует от педагогов и родителей поиска более гибких подходов, позволяющих мобильно реагировать на острые вызовы социальной среды, определения новых форматов взаимодействия педагогической и родительской общности. В связи с этим, практики консультирования родителей, осуществляемые специалистами Службы в формате обучения, являются своевременными и актуальными.

Согласно данным Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Республике Мордовия, в 2022 году в регионе проживает 129 600 детей от 0 до 17 лет. Соответственно, не менее 250 000 родителей нуждаются в педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам, связанным с обеспечением безопасности жизни, сохранением здоровья, воспитанием и образованием детей, они потенциально могут стать потребителями консультативных обучающих услуг действующей Региональной службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

С 2021 г. в Республике Мордовия сложилась модель консультирования родителей в формате обучающих мероприятий. Ведущей формой обучающих мероприятий специалистами Службы определена консультационная тематическая онлайн-площадка, направленная на решение ряд задач:

- развитие в регионе эффективной экосистемы для формирования ответственного и позитивного родительства (в соответствии с Указом Президента Российской Федерации №204 от 7 мая 2018 г.);

- повышение ответственности родителей за безопасность и сохранность жизни, за здоровье, воспитание и образование детей;

- психолого-педагогическая и методическая поддержка ведущей роли родителей в обеспечении безопасного детства несовершеннолетних;

- расширение целевой аудитории охваченных консультационными услугами родителей (законных представи-

телей) детей за счет привлечения родителей (законных представителей) несовершеннолетних в возрасте до 17 лет включительно.

2. Основопологающим направлением практики консультирования в формате обучающих мероприятий является оказание услуг родителям (законным представителям) детей и другим категориям получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, независимо от места жительства получателя, уровня IT-компетенций, технических возможностей, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги.

3. Цель консультационных тематических онлайн-площадок: формирование в Республике Мордовия региональной экосистемы современного родительства (далее – экосистемы), направленной на повышение компетентности родителей (законных представителей) несовершеннолетних по вопросам безопасности и сохранности жизни, здоровья, воспитания и образования посредством оказания услуг родителям (законным представителям) несовершеннолетних и другим получателям услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

4. Задачи консультационных тематических онлайн-площадок:

- повышение компетентности родителей (законных представителей) несовершеннолетних в вопросах безопасности и сохранности жизни, здоровья, образования и воспитания детей от 0 до 17 лет включительно;

- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства;

- повышение значимости и культуры родительского просвещения;

- укрепление института семьи, построенного на основе духовно-нравственных ценностей и традиций семейных отношений;

- конструктивное вовлечение родителей в образовательный процесс;

- выстраивание эффективных горизонтальных коммуникаций между участниками образовательных отношений;

- активизация деятельности муниципальных консультационных центров как части экосистемы, оказывающих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим несовершеннолетних детей, на основе интеграции и координации их деятельности в целях обеспечения доступности услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи всем категориям граждан, имеющих несовершеннолетних детей, в том числе родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 17 лет включительно, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, независимо от места жительства получателя услуги, наличия технических условий для получения услуги получателем, уровня владения компьютерной техникой, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги;

- развитие важного сегмента экосистемы – социально-партнерства Службы с общественными организациями и учреждениями, ориентированными на работу с семьями и несовершеннолетними.

5. Целевые группы участников консультационных онлайн-площадок:

- родители (законные представители) детей раннего возраста (от 0 до 3 лет), не посещающих дошкольные образовательные организации/ посещающих дошкольные образовательные организации;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста (от 3 до 7 лет), не посещающих дошкольные образовательные организации/ посещающих дошкольные образовательные организации;
- родители (законные представители) детей школьного возраста с признаками школьной дезадаптации и трудностями в обучении;
- родители (законные представители) детей школьного возраста с признаками девиантного, асоциального поведения, зависимостей и др.;
- родители (законные представители) детей с особыми образовательными потребностями в возрасте от 0 до 17 лет включительно (детей с ограниченными возможностями здоровья, одаренных детей, детей-инофонов);
- родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение образования в форме семейного образования;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

6. Описание практики консультирования родителей в формате тематических онлайн-площадок

6.1 Онлайн-инструменты для работы с родителями

Для организации работы онлайн-площадок специалисты Службы не ограничиваются использованием только программ для конференций, таких, как Zoom, Cisco Webex, Сферум, Webinar.ru и др. Чтобы диагностировать образовательные дефициты и интересы семей и на их основе планировать консультации и другие мероприятия, специалисты Службы используют конструкторы онлайн-опросов, например, Google Forms или Yandex Forms.

Все консультационные материалы и видео, которые оформляют и записывают специалисты, доступны родителям. Например, если родители не смогли посетить онлайн-консультацию, они могут посмотреть ее запись. Ссылки на онлайн-анкеты, трансляции, видеоконсультации, мастер-классы, вебинары, родительские собрания размещаются в открытой группе «Доверие +».

6.2 Алгоритм работы консультационных тематических онлайн-площадок для родителей

1 шаг. В целях оказания качественной консультационной помощи родителям с учетом дефицитов их психолого-педагогических компетенций, специалисты Службы используют для диагностики Yandex Form, ссылка на которую периодически размещается в открытой группе «Доверие+» ВКонтакте, что позволяет быстро сформировать запросы родителей. Таким образом, онлайн-диагностика успешно заменяет бумажные опросники. Родители проходят опросы с телефона или других гаджетов, а сервис осуществляет статистический анализ, выдавая

консультантам сводные данные, на основе которых формируется тематика консультационных онлайн-площадок на месяц, квартал или полугодие, уточняется расписание их работы, разрабатываются программы и контент, подбираются спикеры.

2 шаг. Организация просветительских мероприятий предполагает широкое информирование родительской общественности о тематике предстоящего мероприятия. В открытой группе «Доверие+» ВКонтакте размещается рекламный пресс-релиз предстоящей тематической онлайн-площадки, Yandex Form для предварительной регистрации родителей. Форма регистрации предусматривает данные, дающие возможность обязательной последующей рассылки материалов консультации и сертификата участия, а так же позицию «Согласие на обработку персональных данных».

3 шаг. Через различные информационные каналы осуществляется PR-компания (сайт Службы, муниципальные координационные центры Службы <https://regsluzhba.edurm.ru/>, чаты для родителей в популярных мессенджерах, рекламные баннеры, СМИ).

4 шаг. Запуск работы онлайн-площадки. В ходе консультационных тематических онлайн-площадок спикеры - специалисты разного профиля реализуют элементы семинаров, практикумов, мастер-классов. Формат проведения обеспечивает возможность коллективного обсуждения вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики деструктивного поведения несовершеннолетних и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др.

5 шаг. Мониторинг родителей/участников площадки. Обратная связь с целевыми группами (вопросы участников в формате голосовых включений, сообщений в чате).

6 шаг. Рефлексия. Подведение итогов мероприятия.

7 шаг. Подготовка и рассылка сертификатов, подтверждающих участие родителей в обучающем мероприятии.

8 шаг. Оценка качества предоставленных услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

6.3 Описание трех успешных практик

1. Консультационная онлайн-площадка «Важно для родителей: профилактика злоупотребления психоактивных веществ»

В рамках консультационной онлайн-площадки 8 апреля 2022 г. спикеры рассмотрели современные способы распознавания психоактивной зависимостей у несовершеннолетних и методы их профилактики, дали несколько практических советов родителям по вопросам взаимодействия с несовершеннолетними с психоактивной зависимостью. В данном мероприятии приняло участие свыше 5 000 родителей.

Программа мероприятия -

<https://regsluzhba.edurm.ru/index.php/novosti/item/211-konsultatsionnaya-onlajn-ploshchadka-vazhno-dlya-roditelej-profilaktika-zloupotrebleniya-psikhoaktivnykh-veshchestv>

Ссылка ВКонтакте: https://vk.com/wall-196423569_617

Запись трансляции мероприятия: https://vk.com/avrazinov?z=video48884933_456239034%2Fvideos48884933%2Fpl_48884933_-2

2. Консультационная онлайн-площадка для родителей «Курс на здоровое питание: семья в формировании культуры питания ребенка»

В рамках Всероссийской недели родительской компетентности, организованной Министерством просвещения Российской Федерации, 20 мая 2022 г. в студии ГБУ ДПО РМ «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру» состоялось образовательное событие для родителей – консультационная онлайн-площадка для родителей «Курс на здоровое питание: семья в формировании культуры питания ребенка».

Более 1000 заинтересованных родителей Республики Мордовия, Тульской, Нижегородской областей и др. обсуждали, что такое правильное питание, как в семье формировать культуру питания детей.

Большой интерес вызвали вопросы организации участия родителей (законных представителей) в родительском контроле за питанием детей в образовательной организации, а также использования кулинарных лайфхаков при организации здорового питания детей и подростков в семье.

Программа мероприятия - <https://regsluzhba.edurm.ru/index.php/novosti/item/215-priglashaem-roditelej-zakonnykh-predstavitelej-20-maya-2022-goda-kuchastiyu-v-konsultatsionnoj-ploshchadke-kurs-na-zdorovoe-pitanie-semya-v-formirovanii-kultury-pitaniya-rebenka>

Ссылка ВКонтакте: https://vk.com/wall-196423569_791

Запись трансляции мероприятия: https://www.youtube.com/watch?v=xEv_gMjoYQ8

Дополнительные материалы, разработанные для родителей: памятки «Правила здорового питания», «5 мифов о здоровом питании», «Витаминизация», Памятка для родителей по организации родительского контроля за горячим питанием детей в общеобразовательной организации <https://regsluzhba.edurm.ru/index.php/novosti/item/217-v-ramkakh-vserossijskoj-nedeli-roditelskoj-kompetentnosti-organizovannoj-ministerstvom-prosveshcheniya-rf-sostoyalas-rabota-konsultatsionnoj-onlajn-ploshchadki-dlya-roditelej-kurs-na-zdorovoe-pitanie-semya-v-formirovanii-kultury-pitaniya-rebenka>

3. Консультационная онлайн-площадка для родителей «Безопасное лето»

20 июля в 16.00 в студии ГБУ ДПО РМ «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру» в диалоговом формате состоялась работа консультационной онлайн-площадки для родителей по теме «Безопасное лето». Более 3500 заинтересованных родителей Республики Мордовия вместе со спикерами обсуждали вопросы формирования навыков безопасного поведения взрослых и детей, начиная с дошкольного возраста, безопасного поведения во время отдыха у водоемов и в лесу, правила оказания первой медицинской помощи в экстренных случаях и др.

Профессиональные мнения и рекомендации представлены спикерами из различных ведомств, курирующих вопросы безопасности жизни.

По итогам мероприятия все родители получили именные электронные сертификаты.

Программа мероприятия - <https://regsluzhba.edurm.ru/index.php/novosti/item/224-vnimanie-anons>

Ссылка ВКонтакте: https://vk.com/wall-196423569_900

Запись трансляции мероприятия: https://vk.com/video-196423569_456239137

7. Социально-значимыми результатами консультационных тематических онлайн-площадок, проведенных специалистами Службы в 2021 г. – первом полугодии 2022 г. являются:

- развитие позитивных психолого-педагогических, методических и консультативных практик деятельности Службы;
- обеспечение доступности услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи для всех семей, проживающих на территории Республики Мордовия, независимо от места жительства получателей, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги;
- расширение географии услуг (консультационными услугами Службы охвачены все муниципальные районы Республики Мордовия);
- обеспечение мобильности и доступности консультационных услуг, мотивация целевых групп к получению индивидуальных консультаций через запись на официальном сайте Службы (<https://regsluzhba.edurm.ru/>);
- охват более 10 000 родителей/законных представителей детей информационно-методической и разъяснительной работой;
- оказание около 30 000 единиц услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- популярность среди родительской аудитории официального информационного ресурса Службы для родителей в социальной сети ВКонтакте – группы «ДОВЕРИЕ+» (<https://vk.com/doverieplus13>).

Важным условием успешности реализации модели консультирования родителей в формате обучающих мероприятий является взаимодействие Службы с социальными партнерами:

- ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей»;
- Координационный совет Национальной родительской ассоциации;
- Уполномоченный по правам ребенка в Республике Мордовия;
- Республиканская комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- Общественное объединение «Совет отцов в Республике Мордовия»;
- ГБУЗ РМ «Родильный дом». Центр помощи беременным женщинам, попавшим в трудную жизненную ситуацию»;
- ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница». Кабинет медико-пси-

- хологической и социально-правовой помощи женщинам;
- Благотворительный фонд защиты семьи, материнства и детства «Сохраним жизнь»;
- ГКУСО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда»;
- АНО «Центр поддержки и защиты детства»;
- АНО ДО «Учебно-развивающий центр «Детская парковка»;
- АНО Центр науки, аналитики, образовательных и социальных технологий «Научный ресурс»;
- АНО по поддержке материнства и детства «Мама и ребенок»;
- МРОО «Объединение семей с детьми «МНОГО ДЕТИ»;
- РОО РМ «Центр помощи молодежи и людям, находящимся в трудной жизненной ситуации «Рука помощи»;
- Фонд поддержки социальных проектов и программ «Сила добра»;
- МРОО Спортивный клуб «Терентич Тим»;
- МРМОО «Союз православной молодежи Республики Мордовия»;
- ЧУ «Исламский культурный центр» и др.

Большой охват целевых групп консультационными тематическими онлайн-площадками подтверждает:

а) востребованность и популярность услуг Региональной службы оказания педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей;

б) необходимость расширения форматов оказания консультационных услуг;

в) важность совершенствования и развития деятельности уже созданных консультационных центров в структуре Службы (3 центра – на региональном и 19 – на муниципальном уровне).

Сквозным мероприятием в консультировании родителей в 2022-2023 учебном году станет открытая консультационная площадка «Разговор с родителями о важном», где основной акцент будет сделан на разъяснение вопросов, связанных с воспитанием детей в современном обществе, что позволит интегрировать родителей в общий контекст единого образовательного пространства. В рамках работы площадки планируются тематические онлайн-консультации по следующим направлениям:

- формирование духовно-нравственных ценностей в семье;
- гражданско-патриотическое воспитание и нравственный долг;
- национальные традиции – диалог поколений;
- выбор профессии: родительская позиция;
- трудовое воспитание: ролевые модели;
- социализация и первые представления ребенка о мире вокруг нас;
- формирование здоровых привычек в семье;
- экологическая культура идет из семьи.

Республика Татарстан
АНОО «Центр образования «Егоза»

Ресурсный центр поддержки родительства

Адрес: 420104, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Рихарда Зорге, д. 46А
Телефон: +7 (843) 260-97-40



Общая информация

Центр образования «Егоза» был создан в 2002 году в форме автономной некоммерческой организации. Изначально и вот уже на протяжении более 20 лет приоритетными направлениями деятельности нашего центра являются: оказание консультативной помощи родителям через групповые и индивидуальные формы взаимодействия; развитие детей с 9 месяцев до 7 лет, не посещающих дошкольные образовательные учреждения.

Наш центр был первым частным лицензированным дошкольным образовательным учреждением в Республике Татарстан. Центр дополнительного образования выделен в отдельное структурное подразделение организации, и находится в здании типового детского сада по улице Р. Зорге рядом со станцией метро и остановками общественного транспорта.

В 2018 году реализован проект «Центр образования – родителям с детьми раннего дошкольного возраста», который являлся действующей моделью оказания методической, психолого-педагогической, диагностической помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе с детьми в возрасте от 0 до 3 лет. Цель проекта – повышение доступности и качества дошкольного образования для родителей с детьми дошкольного возраста через оказание консультативной помощи, повышение родительских компетенций в вопросах воспитания и развития детей, создание условий для совместного продуктивного взаимодействия родителей и детей раннего возраста.

В 2019 г. реализуя проект «Ресурсный центр поддержки родительства» был создан сайт, обеспечивающий возможность подачи электронной заявки на консультацию, а также заполнения формы обратной связи

(оценки предоставляемых услуг) получателями, что позволило повысить удобство получения услуг и сократить организационные издержки граждан в связи с необходимостью выполнить ряд процедур для получения услуги. В дальнейшем продолжим взаимодействовать с Республиканским Советом родителей и проводить онлайн-опросы, организовывать выездные семинары в отдаленные районы Республики Татарстан с целью консультирования и повышения уровня родительских компетенций.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты.

- Положение о ресурсном центре поддержки родительства.
- Правила оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

За 3 года функционирования ресурсного центра поддержки родительства были апробированы разные способы информирования родителей о возможности получения консультативной помощи. Мы используем следующие 5 путей, информирования родительской общественности, доказавшими свою эффективность.

Информирование родительского сообщества о возможности получения бесплатной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в ресурсном центре поддержки родительства в рамках национального проекта «Образование» будет организовано путем выступлений в СМИ, на городских мероприятиях; размещения контекстной рекламы в интернете, на сайтах:

- Министерство образования и науки РТ - <https://mon.tatarstan.ru/>,
- Общественная палата Республики Татарстан - <https://oprt.tatarstan.ru/>,
- Управление образования г. Казани <https://www.kzn.ru/meriya/ispolnitelnyy-komitet/mku-upravlenie-obrazovaniya/>,
- Ресурсный центр поддержки родительства - <http://www.rcegoza16.ru/>,
- АНОО «Центр образования «Егоза» - <http://egoza116.tilda.ws/>,
- <https://vk.com/egozakazan>,
- Республиканский Совет родителей при Министерстве образования и науки РТ - <https://vk.com/public193636182> ..

Размещение информационных листов в составе рабочих блокнотов Республиканского Совета родителей, распространяемых на мероприятиях организаций-партнеров.

Запись, в основном, осуществляется очно, по электронной записи и по телефону.

Порядок и форматы оказания услуг

Очная индивидуальная, дистанционная индивидуальная, очная групповая (семинары), дистанционная групповая (вебинары), опросы/анкетирование с обратной связью

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 19.00 до 22.00	Сб с 8.00 до 20.00
Очное	с 19.00 до 22.00	Сб с 8.00 до 20.00

Категории получателей Услуг.

Без категории – до 3 и от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Запрос направлен на оказание услуги ребенку.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги и в чате при проведении просветительских мероприятий и в электронной форме посредством функционала сайта Службы.

С 2020 года АНОО «Центр образования «Егоза» сотрудничает с Республиканским Советом родителей при Министерстве образования и науки РТ, в состав которого входит 57 активных родителей. Всего в образовательных организациях Республики Татарстан действует более 1770 родительских комитетов, в работе которых участвует более 7000 активных родителей. Раз в месяц специалисты АНОО «Центр образования «Егоза» проводят обучающие вебинары для родительского актива. Посредством данного взаимодействия существует возможность информирования целевой аудитории – родительского сообщества о бесплатных консультациях.

В 2022 году, взаимодействуя с Республиканским Советом родителей при Министерстве образования и науки Республики Татарстан, мы разработали и начали внедрять для выявления запроса родителей опросный лист. Опрос проходит в онлайн-формате. Представитель Республиканского Совета родителей через родительские группы WhatsApp распространяет анкету с прось-

бой заполнить анкету. После обработки данных родителям высылается в течение 3 дней письменный ответ по теме, выбранной в опросном листе. Далее организуется групповая консультация, куда в зависимости от запроса, приглашаются родители. Организаторами групповых консультаций для родительской общественности в статусе волонтеров выступают представители Республиканского совета родителей.

Для лидеров разработан скрипт организации мероприятия, проводятся онлайн-вебинары и супервизии. Далее консультанты ресурсного центра выезжают в район, где параллельно проходят три диспетчерские групповые консультации.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей).
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Из 34 консультантов ресурсного центра 3 имеют ученую степень: 2 кандидата педагогических наук, 1 кандидат социологических наук.

Описания практик.

Описание модели консультирования родителей

Деятельность ресурсного центра поддержки родительства АНОО «Центр образования «Егоза» направлена на повышение компетентности родителей (законных представителей) Республики Татарстан в области воспитания, образования и развития детей через оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в удобной для родителя форме и формате.

Задачи:

- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;

- обеспечение доступности и вариативности форм получения бесплатных услуг независимо от места проживания семьи, технического обеспечения, уровня владения компьютерной техникой;

- информирование родителей (законных представителей) детей до 18 лет об учреждениях системы образования и других организациях социальной и медицинской поддержки, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями;

- повышение квалификации консультантов по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

Важной задачей ресурсного центра является оказание бесплатных для родителя услуг, которые будут оценены получателями услуг как услуги с высоким уровнем качества. Консультанты ресурсного центра оказывают услуги родителям очно, как в г. Казани, так и за ее пределами, в 43 районах Республики Татарстан.

Для консультирования родителей привлечен 31 специалист. Из них 23 специалиста - штатные сотрудники. 2 консультанта - кандидаты педагогических наук, 1 консультант - кандидат социологических наук.

С учетом запросов родителей Республики Татарстан ресурсный центр проводит выездные просветительские мероприятия в помещениях организациях партнеров с участием Республиканского Совета родителей при Министерстве образования и науки РТ.

На конкурс представлен опыт организации АНОО «Центр образования «Егоза» диспетчерского консультирования родителей в формате очных групповых мероприятий через взаимодействие с Республиканским Советом родителей и Общественной палатой Республики Татарстан, доказавший свою эффективность и востребованность среди родительского сообщества.

Ресурсный центр имеет материально-техническую базу, позволяющую предоставлять услуги как в очной форме, так и онлайн.

В ресурсном центре поддержки родительства используются следующие формы оказания услуг:

- Очная форма: индивидуальная и групповая
- Дистанционная: индивидуальная и групповая
- Письменный ответ на запрос родителя, обозначенный в процессе опроса.

По данным территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Республике Татарстан на начало 2020 года на территории Республики Татарстан проживало 843709 детей в возрасте 0 - 17 лет. Мы планируем в декабре 2022 года оказать 12000 услуг и в 2023 году оказать 15000 услуг родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Основная деятельность ресурсного центра поддержки родительства осуществляется в очной форме. Консультанты ресурсного центра оказывают услуги родителям очно, как в г. Казани, так и за ее пределами, в 43 районах Республики Татарстан.

Для охвата большего количества районов республики предусмотрены и дистанционные формы работы.

У нас созданы условия для консультирования в дистанционной форме.

Форму предоставления услуги выбирает родитель.

Учитывая возможности населения республики, дистанционные консультации оказываются посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

Консультирование родителей проводится одним или несколькими специалистами одновременно, в зависимости от сложности и масштабов проблемы.

Прием родителей осуществляется по предварительно составленному графику. Родители сообщают об инте-

ресующих их вопросах. В 2022 году, взаимодействуя с Республиканским Советом родителей при Министерстве образования и науки Республики Татарстан, мы разработали и начали внедрять для выявления запроса родителей опросный лист. Опрос проходит в онлайн-формате. Представитель Республиканского Совета родителей через родительские группы WhatsApp распространяет анкету с просьбой заполнить анкету. После обработки данных родителям высылается в течение 3 дней письменный ответ по теме, выбранной в опросном листе. Далее организуется групповая консультация, куда в зависимости от запроса, приглашаются родители. Организаторами групповых консультации для родительской общественности в статусе волонтеров выступают представители Республиканского совета родителей при Министерстве образования и науки РТ.

Для лидеров разработан скрипт организации мероприятия, проводятся онлайн-вебинары и супервизии. Далее Консультанты ресурсного центра выезжают в район, где параллельно проходят три диспетчерские групповые консультации.

Контроль качества деятельности консультантов ресурсного центра поддержки родительства осуществляется руководителем с помощью анкеты участника просветительского мероприятия. Форма обратной связи содержит независимую фиксацию сообщений в базе данных, недоступной для редактирования сотрудниками.

Система обратной связи предназначена для мониторинга качества работы ресурсного центра поддержки родительства с целью непрерывного его улучшения.

В ресурсном центре поддержки родительства предусмотрены следующие форматы оказания услуг:

- диспетчерская консультация;
- содержательная консультация;
- опрос с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка;
- опрос с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка;
- просветительские мероприятия для родительского сообщества (семинар, лекция, тренинг, вебинар) с выдачей участникам сертификата;
- дистанционное взаимодействие: использование электронных пособий, источников, видео- и аудиозаписей, презентаций и т. д., а также мессенджеров WhatsApp и Viber, интернет-ресурсов (официального сайта АНОО «Центр образования «Егоза», социальных сетей интернет и т. д.).

Консультационная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник – консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе ДПО. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психологопедагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации

прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Информация о ключевых органах и организациях размещается публично на стенде и в сети Интернет на сайте ресурсного центра поддержки родительства (информацию о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т. п.).

Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т. п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4.

Выездная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Консультант имеет с собой ноутбук и 4 G модем, позволяющие обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Ноутбук имеет аккумулятор, что не требует подключения к электросети получателя услуги.

В создаваемой модели предусмотрено обязательное право консультанта на получение информации об оценке качества его работы получателями услуг. Информация будет

предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

Для получения консультации родители (законные представители) обращаются в Ресурсный центр поддержки родительства любым удобным для них способом: -в устной форме по телефону: +7 (843) 260-97-40;

-в устной форме лично по адресу: ул. Рихарда Зорге, 46А, Приволжский район, г. Казань;

-в письменной форме на адрес электронной почты Ресурсного центра: project-egoza@yandex.ru; -оформив заявку на сайте Ресурсного центра поддержки родительства: rcegoza16.ru

Администратор Ресурсного центра обрабатывает полученные заявки и обращения, затем согласовывает дату и время проведения консультации со специалистами Ресурсного центра и гражданами, обратившимися за консультацией.

График приема заявок и обращений на консультации: понедельник – суббота с 08:00 до 20:00.

Получение услуги не требует от получателя существенных временных затрат (на подачу заявлений, заполнение документов и т. п.). Родителю будет представлена возможность выбрать удобную форму получения услуги. Выбор осуществляет получатель услуги (очная услуга по месту нахождения службы, очная услуга с выездом специалиста службы к получателю, дистанционное оказание услуги посредством различных каналов связи). Запись для получения услуги будет простой для получателя, время не более 3 дней со дня осуществления записи.

На сайте ресурсного центра размещается:

- информация о деятельности ресурсного центра поддержки родительства: цели и задачи деятельности;
- направления консультирования;
- кадровый состав ресурсного центра поддержки родительства: список экспертов с фотографиями и описанием области консультирования;
- график работы ресурсного центра поддержки родительства;
- адреса проведения очных консультаций;
- экспертные ответы на наиболее часто задаваемые вопросы;
- форма обратной связи о качестве работы ресурсного центра поддержки родительства;
- ссылки на организации и дополнительные материалы.

На сайте ресурсного центра <http://rcegoza16.ru/> размещены базы данных ключевых органов, организаций и учреждений города Казани, деятельность которых связана с вопросами образования и воспитания детей (информацию об органах управления образованием, о комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав, органах опеки и попечительства, бесплатных юридических консультациях и т. п.), в целях удовлетворения запросов родителей в различных направлениях. В описании организаций присутствует следующая информация:

- название;
- местоположение;
- перечень предоставляемых услуг;
- контактные данные.

За 3 года функционирования ресурсного центра под-

держки родительства были апробированы разные способы информирования родителей о возможности получения консультативной помощи. Используются следующие 5 путей, информирования родительской общественности, доказавшие свою эффективность:

Информирование родительского сообщества о возможности получения бесплатной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в ресурсном центре поддержки родительства в рамках национального проекта «Образование» будет организовано путем выступлений в СМИ, на городских мероприятиях; размещения контекстной рекламы в интернете, на сайтах:

- Министерство образования и науки РТ: <https://mon.tatarstan.ru/>,
- Общественная палата Республики Татарстан - <https://opr.tatarstan.ru/>,
- Управление образования г. Казани - <https://www.kzn.ru/meriya/ispolnitelnyy-komitet/mku-upravlenie-obrazovaniya/>,
- Ресурсный центр поддержки родительства - <http://www.rcegoza16.ru/>,
- АНОО «Центр образования «Егоза» - <http://egoza116.tilda.ws/>,
- <https://vk.com/egozakazan>,
- Республиканский Совет родителей при Министерстве образования и науки РТ - <https://vk.com/public193636182>.

Размещение информационных листов в составе рабочих блокнотов Республиканского Совета родителей, распространяемых на мероприятиях организаций -партнеров.

С 2020 года АНОО «Центр образования «Егоза» сотрудничает с Республиканским Советом родителей при Министерстве образования и науки РТ, в состав которого входят представители 43 муниципальных районов и 2 городских округов РТ (57 родителей). Всего в образовательных организациях Республики Татарстан действует более 1770 родительских комитетов, в работе которых участвует более 7000 активных родителей.

Раз в месяц специалисты АНОО «Центр образования «Егоза» проводят обучающие вебинары для родительского актива. Посредством данного взаимодействия существует возможность информирования целевой аудитории - родительского сообщества о бесплатных консультациях.

АНОО «Центр образования «Егоза» размещен в Приволжском районе г. Казани в отдельно стоящем двухэтажном здании (предоставлено администрацией города на условиях безвозмездного пользования) по ул. Р.Зорге, д.46а. Общая площадь помещений здания составляет 2000 кв.м., из которых Центр дополнительного образования занимает 215 кв.м и включает в себя отдельный вход с вестибюлем, методический кабинет, 7 учебных классов, кабинет педагога-психолога, 2 оборудованные игровые зоны, 3 санитарных помещения. Здание находится в спальном районе города с подъездными путями и общественным транспортом (автобус, троллейбус, трамвай, метро). В организации принимаются меры по про-

филактике коронавирусной инфекции (COVID-19), имеется антитеррористический паспорт.

Ресурсный центр оснащен оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме - 9 ноутбуков, 2 моноблока, 10 смартфонов, 3 МФУ. Технические характеристики оборудования позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги в дистанционной форме высокого качества.

Ресурсный центр поддержки родительства имеет возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста ресурсного центра.

В структурном подразделении организовано рабочее место администратора:

- помещение, удовлетворяющее установленным требованиям и санитарным нормам рабочего места на одного человека;
- рабочий стол и кресло для размещения сотрудника;
- выделенное место для хранения документации по работе ресурсного центра поддержки родительства;
- персональный компьютер;
- точка электропитания для персонального компьютера и телефонного аппарата;
- доступ в Интернет со скоростью, достаточной для администрирования сайта и осуществления коммуникации с экспертами и сторонними организациями в целях обеспечения решения задач ресурсного центра поддержки родительства;
- принтер для печати документов;
- устройство для перевода документов в электронную форму (сканер, фотоаппарат высокого разрешения или аналогичные устройства);
- чистая писчая бумага, подходящая для устройства печати документов в количестве, достаточном для обеспечения функционирования администратора;
- канцелярские принадлежности, необходимые для ведения документации (в том числе ручки, карандаш, ластик, степлер, устройство для снятия скоб, дырокол).

Для оказания очных консультаций планируется использование дополнительных площадок - партнеров в Республике Татарстан: Общественная палата РТ, г. Казань, ул. Батурина, д. 7А (По предварительной договоренности будет использоваться помещение для оказания очных консультаций. Здание находится в центре Казани, что позволяет получателям услуг добраться из 7 районов города).

Оборудование помещения для оказания услуги позволяет консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Обеспечивается возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

Зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих, оборудованы мебелью и соответствует санитарно - эпидемиологическим и иным требованиям.

Оборудуется зона ожидания для детей получателей услуги, которая находится в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей оснащается детской мебелью, игрушками, детскими играми для детей разного возраста.

Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору ресурсного центра поддержки родительства либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации). Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

Выездные консультации в районах Республики Татарстан проходят в помещениях организаций-партнеров, которые оснащены необходимым оборудованием и мебелью, соответствуют условиям для качественного оказания содержательных консультаций и просветительских мероприятий для родителей. В январе - мае 2022 года консультанты ресурсного центра провели семинары, тренинги и индивидуальные групповые консультации на следующих площадках:

- МБОУ «Аксубаевская СОШ №3» Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан;
- МБОУ «Стародрожжановская СОШ №1» Дрожжановского муниципального района Республики Татарстан;
- МБОУ «СОШ №31» Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан;
- МБОУ «СОШ №29» Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан;
- МБОУ «СОШ №3» г. Бугульма Республики Татарстан.

Консультационный центр МАДОУ «Сказка»

Адрес: 668051, Республика Тыва, г. Ак-Довурак, ул. Монгуш Марата д., 3

Телефон: 8 800-234-4228, 8983-515-0609

Телефон: +7 (843) 260-97-40

Общая информация

Функционирующая в городе сеть дошкольных образовательных учреждений не полностью обеспечивает спрос населения на услуги дошкольного образования, в связи с чем, существует потребность в создании дополнительных мест в дошкольных образовательных учреждениях. В настоящее время процент охвата услугами дошкольного образования составляет более 73,6 % от числа детей в возрасте от 1 года до 6 лет, проживающих на территории г. Ак-Довурака.

В городе функционирует всего один муниципальный центр психолого-медико-социального сопровождения и в силу нехватки квалифицированных специалистов (психолог, логопед, дефектолог), готовых оказывать помощь родителям по специфическим вопросам, не всегда получается, обеспечить доступность, мобильность предоставления услуг на базе образовательных организаций. Анализ проблем оказываемой консультативной помощи выявил: ограниченный доступ к услугам по времени, отсутствие мотивации родителей к повышению компетенций по вопросам воспитания, обучения детей, недостаточное материальное оснащение школ, недостаточное материально-техническое оснащение и не системность повышения квалификации специалистов.

В близлежащих к городу 3 кожуунах (районах) имеется дефицит в услугах психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеется потребность в организации мобильных выездов и оказании услуг родителям в дистанционной форме.

«Консультационный центр для родителей (законных представителей) с детьми до 18 лет, в том числе для родителей детей-инвалидов, детей с ОВЗ, не посещающих детский сад» (далее - Центр) создан на базе существующего структурного необособленного подразделения консультационного пункта Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения комбинированного вида детский сад «Сказка» г. Ак-Довурак Республики Тыва (далее - МАДОУ), приказом Управления образования г. Ак-Довурака.

В перспективе планируется дальнейшее функционирование консультационного центра с увеличением штатных специалистов и охвата бесплатных оказываемых образовательных услуг.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональные нормативные акты.

Приказ об утверждении медиа-плана по продвижению услуг Минобразования Республики Тыва №70-д от 02.03.2022

Локальные нормативные акты

Приказ об организации деятельности консультационного центра МАДОУ «Сказка»

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Размещение информации о деятельности центра в телекоммуникационной сети «Интернет», размещение рекламы на телевидении и в соцсетях.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы <https://skazka-ak-dovurak.rtyva.ru/wp-content/uploads/2022/07/График-работы-специалистов-КЦ-МАДОУ-Сказка-2.pdf>
- о порядке оказания услуг <https://skazka-ak-dovurak.rtyva.ru/wp-content/uploads/2022/07/Порядок-оказания-консультационной-помощи.pdf>
- о специалистах, оказывающих услуги <https://skazka-ak-dovurak.rtyva.ru/wp-content/uploads/2022/07/График-работы-специалистов-КЦ-МАДОУ-Сказка-2.pdf>
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <https://skazka-ak-dovurak.rtyva.ru/wp-content/uploads/2022/07/Советы-родителям-воспитывающим-детей-с-ОВЗ.pdf>
- номера телефонов Организации https://skazka-ak-dovurak.rtyva.ru/?page_id=435
- тематики оказания Услуг <https://skazka-ak-dovurak.rtyva.ru/wp-content/uploads/2022/06/Примерный-перечень-тематик-консультаций-КЦ-МАДОУ-Сказка.pdf>
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» https://skazka-ak-dovurak.rtyva.ru/?page_id=615

Запись, в основном, осуществляется очно, по телефону и по электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

Формами оказания услуг являются следующее:

- очно в помещении службы (очная консультация),
- оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация),
- оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

Получатель услуги вправе выбрать необходимый вид услуги. Центром предоставляется возможность выбора две

категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день с понедельника по пятницу с 8 до 19 часов и получение консультации в нерабочий день по субботам с 9 до 15 часов.

Заявки на консультации принимаются по бесплатной телефонной линии.

При записи на консультацию родители по телефону сообщают, какой вопрос их интересует. И диспетчером принимается заявка, выбирается время для получения услуги родителем. Исходя из заявленной тематики, к проведению консультации привлекается специалист Центра.

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	нет	с 09.00 до 15.00
Очное	нет	с 09.00 до 15.00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – от 3 до 8 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 7 до 12 лет
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 3 и от 3 до 18 лет

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Организационно-методическое обеспечение реализации Федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Количество специалистов, оказывающих услуги, всего 9 чел., в том числе:

- состоящих в штате организации – 8, из них 1 логопед, 1 психолог, 1 руководитель физического воспитания;
- привлеченных по договору – 1.

Описания практик.

Номинация «Лучшая практика психолого-педагогического консультирования»

Кейс №1.

Запрос на тему: Детско-родительские отношения (подростковый возраст) в приемной семье «Зов крови».

Участники кейса: родственница (тетя) кровной матери, ребенок, приемная (замещающая) мать.

Дата консультации: 17.06.2022

Описание кейса:

Несовершеннолетняя А. 2008 года рождения проживает в замещающей семье Б.с 2018 г. Обучается в 9 классе общеобразовательной школы. Секции и кружки не посещает.

Мать лишена родительских прав, отец в свидетельстве о рождении записан на основании заявления матери.

А. довольна спокойная, уравновешенная девочка, не склонная к проявлению агрессии. Девочке характерна сдержанность, высокий уровень самоконтроля, она избирательна в отношениях. За время проживания А. в замещающей семье между ней и приемными родителями сформировалась прочная, эмоционально положительная привязанность, основанная на чувстве взаимной доверии и принятия.

На консультацию пришла замещающая мама, которая поделилась причиной обращения, о том, что в последнее время в ее взаимоотношениях с приемным ребенком произошли изменения. Девочка А стала неразговорчивой, скрытной, не хочет идти на контакт, любые обращения к ней слова воспринимает эмоционально или игнорируются. По словам приемной, матери, девочка А. отказывается говорить с ней о том, на что он тратит выделяемые ему карманные деньги. В ситуации, когда она разговаривает по телефону, Д. старается уйти в другую комнату, чтобы ее никто не слышал, а затем удаляет номер (контакт).

Выделение проблемы: Приемная мать обратилась с конкретной причиной, проблема в детско-родительских отношениях. Ребенок не идет на контакт. Приемные родители не могут найти подход в общении и узнать причину девиантного поведения.

Причины:

1. Неподготовленность замещающих родителей к проявлению особенностей ребенка-сироты.
2. Несовпадение реалий с ожиданиями от ребенка.
4. Непонимание поведения ребенка и восприятия его как угрозы семье.
5. Психологическая и физическая перегрузка родителя.
6. Дисфункциональная модель воспитания в семье.

Варианты решений:

1. Точка входа:

1. установить контакт с семьей/заключить контракт
2. собрать анамнез
3. «заморозить» ситуацию

2. Оценка возможностей:

- анализ рисков и возможностей (диагностика)
- поддержка ребенку и взрослому

Работа с рисками и ресурсами

4. Выход из кризиса. Сближение или прощение
5. Выход на новое жизнеустройство (как вариант)

Реабилитация

Девочка А. была приглашена на индивидуальную консультацию. В ходе общения с девочкой выяснилось, что она общается по телефону с родственницей кровной матери. Девочка А не рассказывала об этом приемным родителям из страха, не хотела лишней раз беспокоить. Карманные деньги девочка тратила на нужды, остальное на интернет-трафик.

Таким образом, выяснилось, что причиной ухудшения взаимоотношений в семье стало общение ребенка с родственницей и страх ограничения этих контактов. Для разрешения данной ситуации в управление по вопросам семьи и детства были приглашены родственница кровной матери и замещающая мама девочки.

На встрече родственницы кровной матери приемной матери девочки А были разъяснены условия, при соблюдении которых она может поддерживать контакт с ребенком. В свою очередь, до сведения замещающей мамы была доведена информация о том, что она не должна препятствовать общению ребенка с родственниками, в случае, если это общение не несет угрозы для ребенка.

Результат:

Результатом данной встречи стало согласование графика общения родственницы кровной матери с ребенком при согласии и сопровождении приемных родителей. Так родственнице разрешили видеться с девочкой один раз в месяц в присутствии замещающей мамы. А также разговаривать с ней по телефону один-два раза в неделю.

В результате работы с замещающей семьей, наблюдается положительная динамика во внутрисемейном взаимодействии. Конфликтная ситуация, заявленная замещающим родителем, разрешилась. Коммуникативное общение между членами семьи восстановлено. В ходе проведенной коррекционной работы между родителем и ребенком были определены значимые точки взаимодействия, позволяющие обеим сторонам конструктивно подходить к решению спорных вопросов и находить компромисс в сложившихся ситуациях

Рекомендации:

Родителям выданы 3 буклета по теме консультации.

По организации встреч:

- каждая встреча ребенка с родственницей (тетей) должна быть согласована со специалистами управления по вопросам семьи и детства; частота и продолжительность данных встреч должна обговариваться заранее;
- присутствуя на встрече ребенка с родственницей кровной матери, приемному родителю следует помнить о тактичности и корректности.

Однако замещающий родитель должен настаивать на четком соблюдении оговоренных правил, касающихся продолжительности встреч и частоты телефонного общения; не принимать по отношению к родственнице кровной матери ребенка негативно-обвинительную позицию, постараться найти с ней точки соприкосновения. Это поможет сохранить доброжелательные отношения с ребенком.

Кроме того, была организована работа по психолого-педагогическому сопровождению замещающей семьи Б.

Данная работа была направлена на коррекцию детско-родительских отношений в семье. В рамках данной работы была проведена психологическая диагностика, направленная на определение актуального психоэмоционального состояния несовершеннолетнего, его индивидуально-личностных качеств, степени вовлеченности в межличностный конфликт, а также динамическое отслеживание результатов проводимой с несовершеннолетним работы.

Психодиагностическая работа с замещающим родителем, направленная на выявление родительского отношения, представляющего собой систему разнообразных чувств по отношению к ребенку, поведенческих стереотипов, практикуемых в общении с ним, особенностей восприятия и понимания характера личности ребенка, его поступков.

Совместные детско-родительские занятия были направлены на преодоление сложившейся конфликтной ситуации, поиск опорных точек межличностного соприкосновения, формирование навыков конструктивного взаимодействия между родителем и ребенком.

Основной целью индивидуальной коррекционной работы с несовершеннолетним было развитие самосознания, поиск сильных сторон собственной личности, развитие чувства собственного достоинства, преодоление неуверенности в себе, поиск ресурсов, способных «помочь» в сложной ситуации.



Консультационный центр «7Я»

428037, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. бульвар А. Миттова, д. 2 «а»

Тел.: 8 (8352) 22-26-37

Электронная почта: cheb-dosh7@mail.ru

Общая информация

Консультационный центр «7Я» функционирует на базе МАДОУ «Детский сад №7 «Созвездие», который проводит консультации для родителей по вопросам воспитания детей от рождения до школы.

Получатель услуги – это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг

Муниципальные нормативные акты
Приказ Управления образования администрации города Чебоксары №09 от 13.01.2021 «Об организации работы по созданию службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей от 13.01.2021 №9».

Локальные нормативные акты

Положение об оказании услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в консультационном центре «7Я» МАДОУ «Детский сад №7 «Созвездие» г. Чебоксары.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, размещения информации на стендах организации, наружной городской рекламы (2 адреса), рекламы на остановках общественного транспорта (7 адресов). Кроме того информирование осуществляется путем размещения рекламы работы центра с контактами специалистов на подъездах домов, в родительских чатах групп дошкольной образовательной организации (30 групп – 30 чатов), в инфраструктурных объектах: «Библиотека - детский информационный центр им. В. Сухомлинского», БУ ЧР «ГДКБ».

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о графике работы Службы <https://fs02.rchuv.ru/rchuv19/detsad7/sitemap/2021/85f6d243-af9b-4c8c-9202-752e9ade467b/grafik-raboti-kc-7ya.pdf>;

- о порядке оказания услуг <https://fs02.rchuv.ru/rchuv19/detsad7/sitemap/2021/85f6d243-af9b-4c8c-9202-752e9ade467b/poryadok-okazaniya-uslug-v-kc.pdf>;

- о специалистах, оказывающих услуги <http://detsad7.rchuv.ru/banneri/konsuljtacionnij-centr/specialisti-centra>;

- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <http://detsad7.rchuv.ru/metodicheskie-materiali-po-naibolee-populyarnim-za>;

- номера телефонов Организации - <http://detsad7.rchuv.ru/kontaktne-dannie>;

- тематики оказания услуг - <http://detsad7.rchuv.ru/banneri/konsuljtacionnij-centr/primernaya-tematika-okazaniya-uslug-psiologo-peda>;

- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» - <http://detsad7.rchuv.ru/zapisj-v-konsuljtacionnij-centr-7ya>;

Используется три способа записи для получения услуги: по телефону, очная и электронная. Наиболее востребованная запись по телефону.

Порядок и форматы оказания услуг.

Преимуществом консультационного центра «7Я» является создание Call-центра. С помощью Call-центра обеспечивается своевременная обработка обращений родителей, а также выявляется спрос на те, или иные услуги.

Call-центр представляет собой зал, оборудованный системой видеоконференцсвязи. Каждый элемент системы укомплектован наушниками, микрофоном, вебкамерой и может работать автономно. Это позволяет специалистам одновременно консультировать дистанционно до 5 получателей услуг. Предпочитаемыми каналами связи в рамках консультирования являются сотовая телефонная связь, звонки и переписка в мессенджерах, zoom и скайп конференции.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в организациях сопровождения Центра.

Эффективное оказание диспетчерского консультирования возможно благодаря разветвленной системе медико-социально-психологической поддержки муниципальной системы образования. В этом случае у консультанта есть

представление, куда, как и с какой сопроводительной документацией можно «переадресовать» запрос.

Основными формами оказания диспетчерских услуг являются индивидуальные консультации. Индивидуальная консультация - взаимодействие с одним родителем (законным представителем), воспитывающим ребенка (детей) дошкольного возраста по проблеме, вызывающей интерес (затруднения) получателя услуги. Иницируется получателем услуги.

Диспетчерская консультация представляет собой разовую помощь, которая может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) – в помещении Центра, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Центра (выездная очная консультация);
- дистанционно (дистанционная консультация) дистанционно (дистанционная консультация) с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги;

- в форме письменного ответа на запрос, полученный с применением информационно-телекоммуникационных сетей на электронный адрес Центра или на страницу Центра.

Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 17.00 до 21.00	с 7.00 до 21.00 Предусмотрена возможность круглосуточного консультирования
Очное	с 17.00 до 21.00	с 7.00 до 21.00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – до 18 лет.
- Граждане, принявшие или желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 15 лет
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – от 7 до 15 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, во-

просы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Обратная связь осуществляется, в основном, в электронной форме посредством функционала сайта и на бумажном носителе после оказания услуги.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Психологическое консультирование родителей (законных представителей).
- Психологическое консультирование родителей (законных представителей).
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 12 штатными сотрудниками. Все специалисты в 2020-2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Пример консультации по шаблону №1

Консультант:

- Здравствуйте, вы обратились в консультационный центр «7Я», который оказывает консультации на бесплатной основе в рамках национального проекта «Образование». Оставаясь на линии. Вы даете согласие на обработку ваших персональных данных. Меня зовут ... Как я могу к вам обращаться?

- Чем я могу Вам помочь? Опишите, суть вашей проблемы.

- Посещает ли ваш ребенок образовательную организацию?

- Обратитесь к педагогу группы (класса) с просьбой направить к специалисту сопровождения, либо напрямую к специалисту, которому доверяете. Опишите проблему, попросите провести тщательное обследование ребенка. По результатам обследования специалист определит образовательный маршрут.

- Если Вы считаете нужным, то можете обсудить предложенный маршрут со специалистами нашего центра, записавшись на бесплатную консультацию.

- Остались ли у Вас еще вопросы? Если вновь возникнут вопросы, звоните, будем рады помочь.

- В вашем случае необходима консультация врача (невропатолога, стоматолога, ортодонта, окулиста, логопеда или др.). За ней Вы можете обратиться в БУ «ГДКБ» по телефону 70-99-90 или в поликлинику по месту жительства

Если вновь возникнут, звоните, будем рады помочь.

- Нам важно знать ваше мнение о качестве оказания наших услуг. На какой адрес электронной почты можно выслать анонимный опросник? Или Вам удобнее пройти опрос на странице консультационного центра на сайте детского сада?

- Спасибо, что обратились в наш консультационный центр «7-Я»!

Пример консультации по шаблону №1

Консультант:

Здравствуйте, вы обратились в консультационный центр «7Я», который оказывает консультации на бесплатной основе в рамках национального проекта «Образование». Оставаясь на линии. Вы даете согласие на обработку ваших персональных данных. Меня зовут Елена Александровна. Как я могу к вам обращаться?

Клиент:

- Здравствуйте, Елена Александровна! Меня зовут Ольга.

Консультант:

- Ольга, чем я могу Вам помочь? Опишите, суть вашей проблемы

Клиент:

- Моему ребенку 6 лет, он очень плохо разговаривает. У него «каша» вместо разговора. Мы его часто не понимаем, на что он обижается и вообще старается не разговаривать. Со сверстниками тоже не дружит, потому что они его не понимают. Нам скоро в школу, но я понимаю, что ни о какой школе и речи быть не может. Что нам делать? А еще у моего сына нижняя челюсть выдвигается вперед и зубы растут неровно, может из-за этого он плохо разговаривает?

Консультант:

- Вы обращались за помощью?

Клиент:

- Да, мы занимались с логопедом. Но особого результата не получили. Да и ребенок с неохотой и слезами ходил на занятия.

Консультант:

- Не наблюдали ли вы поведенческие проблемы у ребенка? Как он ведет себя на занятиях, не испытывает ли трудности?

Клиент:

- В принципе он спокойный ребенок, проблем с психикой у него не замечала. И на занятиях ему интересно, но из-за того, что плохо разговаривает, боится отвечать. Раньше у него были хорошие отношения со сверстниками, а сейчас его не понимают, и он сам стесняется с ним общаться.

Консультант:

- Направлял ли вас логопед на консультацию к невропатологу, стоматологу? Может быть, вы сами обращались к другим специалистам?

Клиент:

- Нет. Разве не логопед решает проблемы с речью? К нему то мы ходили.

Консультант:

Зачастую сложные нарушения речи, требуют взаимодействия нескольких специалистов. В вашем случае предполагаю, что вам нужна консультация невропатолога и стоматолога-ортодонта.

Клиент:

- Да, давно мы не посещали врачей. Когда ему было 3 года, невролог сказал нам подождать, и с речью станет все нормально. Никакого лечения нам не назначали.

Консультант:

- Вам необходимо записаться на консультацию невропатолога и стоматолога. Это можно сделать в поликлинике по месту жительства, либо обратиться в платную клинику.

Клиент:

- Спасибо большое.

Консультант:

- Остались ли у Вас еще вопросы? Если они вновь возникнут, звоните, будем рады помочь.

Клиент: Спасибо, все понятно.

Консультант:

- Нам важно знать ваше мнение о качестве оказания наших услуг. На какой адрес электронной почты можно выслать анонимный опросник? Или Вам удобнее пройти опрос на странице консультационного центра на сайте детского сада?

Клиент:

- Да, отправьте, пожалуйста, анкету на почту.

Консультант:

- Спасибо, что обратились в наш консультационный центр «7-Я»!

Пример консультации по шаблону №2

Консультант:

- Здравствуйте, вы обратились в консультационный центр «7Я», который оказывает консультации на бесплатной основе в рамках национального проекта «Образование». Оставаясь на линии. Вы даете согласие на обработку ваших персональных данных. Меня зовут ... Как я могу к вам обращаться?

Клиент:

- Здравствуйте! Меня зовут Иван Андреевич.

Консультант:

- Иван Андреевич, чем я могу Вам помочь?

Клиент:

- Мы с женой никак не можем найти общую точку зрения в вопросах воспитания наших детей. У нас двое детей: сын 15-тилетний и дочь 10-тилетняя. У сына подростковый возраст и жена ему все разрешает, чтобы он не грубил и слушался. Мне совсем не нравится такое поведение сына, и я на его прихоти отвечаю отказом, наказываю его. Из-за этого мы постоянно ругаемся с сыном и женой.

Консультант:

- Как обстоят дела в отношениях с вашей дочерью?

Клиент:

- С ней тоже все непросто. Она у нас очень замкнутая, из нее не вытащить ни слова. Ни жене, ни мне она особо ничего не рассказывает. С сыном отношения у нее нормальные.

Консультант:

- А как она себя ведет в школе? Она такая же замкнутая или же в школе у нее все хорошо?

Клиент:

- Учителя говорят, что не наблюдали за ней отчужденности. Она легко начинает общение с незнакомыми людьми и со сверстниками, у нее всегда было много подруг.

Консультант:

- Обращались ли вы за консультацией к психологу?

Клиент:

- У нас в школе нет психолога, мы пытались разобраться с проблемой при помощи классных руководителей наших детей. Но к общему решению мы так и не пришли. Дети ведут себя в школе нормально, но придя домой становятся совсем другими.

Консультант:

- Вы пробовали найти психолога?

Клиент:

- Да, но хотелось бы найти компетентного психолога через знающих людей, а не по «сарафанному радио».

Консультант:

- Я могу вам предложить обратиться в отделение сопровождения школьного образования (ОСИО) МБУ «Центр ППМСП «Содружество» г. Чебоксары по телефону 43-28-38.

Клиент:

- Там есть психологи?

Консультант:

- Да, специалисты этого центра вам помогут разобраться и решить возникшие вопросы. Клиент:

- Спасибо большое, обязательно запишемся.

Консультант:

- Остались ли у Вас еще вопросы? Если они вновь возникнут, звоните, будем рады помочь.

Клиент:

Спасибо. Пока все.

Консультант:

- Нам важно знать ваше мнение о качестве оказания наших услуг. На какой адрес электронной почты можно выслать анонимный опросник? Или Вам удобнее пройти опрос на странице консультационного центра на сайте детского сада?

Клиент:

Зайду на сайт, посмотрю анкету, постараюсь заполнить. Спасибо еще раз.

Консультант:

- Спасибо, что обратились в наш консультационный центр «7Я»!

Алтайский край

МАДОУ «Детский сад №261 «Истоки»

Консультационный центр «Полель»

Г. Барнаул, ул. Червонная 8,

Сайт: <https://istoki-консультационный центр>

E-mail: madou.istoki2011@yandex.ru

Телефон: 8(3852) 99-16-64, 8 (964) 086-16-64



Общая информация.

Консультационный центр «Полель» создан на базе МАДОУ «Детский сад №261 «Истоки». В настоящее время услугами консультационного центра могут воспользоваться семьи, имеющие детей раннего дошкольного возраста от 2 месяцев до 3 лет, и дошкольного возраста от 3 до 7 лет, в том числе не посещающие дошкольное образовательное учреждение. Соглашение о межведомственном взаимодействии с Центром ранней помощи при Детской поликлинике №3 позволяет оказывать помощь детям раннего возраста от 2 месяцев до 3 лет. Консультации проводят психолог, логопед, старший воспитатель, педиатр разви-

тия. Сопровождение семей, имеющих детей дошкольного возраста, организуется посредством включения их в программу Центра Игровой Поддержки Ребенка (ЦИПР), реализуемой в ДОУ. Методическая, психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь оказывается без взимания платы.

С января 2020 года в учреждении создана новая Служба «Территория мудрых родителей», в которой родители детей от 0 до 18 лет могут получить консультацию психолога, логопеда, дефектолога, специалиста по музыкальному и двигательному развитию детей бесплатно.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Деятельность Службы регламентируется локальными нормативными актами:

- Приказ «Об организации деятельности Службы «Территория мудрых родителей».
- Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Службе «Территория мудрых родителей» в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году.
- Положение о Службе «Территория мудрых родителей».

Организация информационной поддержки оказания услуг.

В системе управления проектом важное значение имеет информирование населения о мероприятиях проекта, вовлечение институтов гражданского общества и граждан в реализацию проектов, мониторинг общественного мнения. Для этого на сайтах организаций-партнеров, Службы размещены информационные банеры, символика национального проекта, напечатаны листовки буклеты, проведена широкая информационная кампания: за три года более 35 публикаций в СМИ, 15 выступлений на мероприятиях различного уровня: всероссийского, краевого и городского.

На сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» есть информация об оказываемых услугах, форматах их предоставления, специалистах и их квалификации, контактные данные, режим работы. Сайт - https://istoki-261.ru/sluzhba_territoria_mudrih_roditelei.

Возможности и способы записи на консультацию.

На странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о графике работы Службы <https://istoki-261.ru/o-proekte>;
- о порядке оказания услуг https://istoki-261.ru/poriadok_okazania_uslug;
- о специалистах, оказывающих услуги <https://istoki-261.ru/wp-content/uploads/2022/07/spetsialisty-Sluzhby.pdf> ;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг [https://istoki-261.ru/konsultatsii-dlya-roditelej-služba-t](https://istoki-261.ru/konsultatsii-dlya-roditelej-služba-t;);
- номера телефонов Организации https://istoki-261.ru/sluzhba_territoria_mudrih_roditelei;
- тематики оказания Услуг https://istoki-261.ru/sluzhba_territoria_mudrih_roditelei;
- возможность записи на консультацию - <https://vseved.pro/grant/>. Здесь также можно оставить отзыв о полученных консультациях. Запись на консультацию осуществляется в электронной форме.

Порядок и форматы оказания услуг.

Порядок и условия оказания услуг в Службе осуществляется по следующему алгоритму: для самостоятельной онлайн-записи Получателя услуг на любом сайте организаций партнерской сети разработана и запущена в работу программная оболочка АИС-грант, которая позволила автоматизировать:

- качественный и количественный учет консультаций, проведенных специалистами Службы,
- выгрузку данных в Журналы, а также телефона «горячей линии» (позвонить по соответствующему номеру).

Деятельность Службы в плане порядка и условий реализации услуг организуется в соответствии с Методическими рекомендациями по оказанию Услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» (письмо Минпросвещения России от 17 ноября 2021 г. №ДГ - 1997/07).

Описание некоторых ключевых моментов. Право выбора формы и формата оказания услуги предоставляется Получателю услуги. Содержание любой услуги составляет устная или письменная консультация. Ее содержание, формат и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей Получателя услуги.

Она представляет собой разовую помощь в форме:

- диспетчерского консультирования;
- содержательного консультирования;
- опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка Получателя услуги;
- планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей;
- проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества в режиме очного или дистанционного взаимодействия с Получателем услуги, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

В ходе оказания услуги специалист Службы оказывает только информационную помощь Получателю услуги. Форматы консультирования родительского сообщества в Службе разнообразны:

- очно (очная консультация);
- дистанционно (дистанционная консультация);
- в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса анкетирования тестирования в программе АИС-грант.

Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 10.00 до 18.00	с 10.00 до 18.00
Очное	с 10.00 до 18.00	с 10.00 до 18.00

Категории получателей Услуг.

Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 лет и от 3 до 8 лет.

Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 18 лет.

Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью, сопровождение развития, обучения и воспитания ребенка, профессиональная ориентация ребенка, проблемы поведения ребенка (девиация, агрессия, детские страхи и др.), проблемы адаптации в образовательной организации, проблемы социализации.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества оказанной услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги. Оценка качества услуги, оказанной в Службе, осуществляется получателем услуги в электронном формате на странице онлайн-записи на консультацию и/или по электронной ссылке с сайта «Растим детей РФ» на адрес электронной почты.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Психологическое консультирование родителей (законных представителей);

Специалист по организации, оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующий информационно-просветительскую поддержку родителей воспитывающих детей с разными образовательными потребностями;

Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Кадровая обеспеченность специалистов служб, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической

и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей за 3 года составила 68 человек.

Специалисты проекта: учителя-логопеды, дефектологи, клинический психолог, воспитатели, педагог дополнительного образования, педагоги-психологи, музыкальный руководитель, инструктор по физической культуре, методисты в сфере дошкольного образования.

Обучение по программам дополнительного профессионального образования по вопросам психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям заочно прошли 60 человек. Из этого количества 2 специалиста очно прошли специализированное повышение квалификации в Санкт-Петербургском «Центре непрерывного образования и инноваций» по теме: «Национальный проект образование. Поддержка семей, имеющих детей: специалист по организации, оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующий информационно-просветительскую поддержку родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями», в объеме 72 часа.

2 педагога-психолога в учебно-методическом центре «АО «Элти-Кудиц» по теме «Организация психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям по вопросам ранней помощи», г. Москва, в объеме 216 часов.

4 человека прошли образовательную стажировку в Москве.

В 2020 году в Службе сотрудничали специалисты 10 консультационных центров детских садов Алтайского края. В 2021 году партнёрская сеть значительно расширилась – в Службе взаимодействуют специалисты 29 консультационных центров образовательных организаций Алтайского и 1 учреждения социального обслуживания населения края и общеобразовательной школы. В 2022 году произошло расширение партнёрской сети – возникло сообщество частно-государственного партнерства – к проекту подключился частный реабилитационный центр «Шаг за шагом» и ППМС центр (специалист по планированию действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей).

Описания практик. Ссылки на электронные ресурсы организации.

Описание модели реализации услуг.

Услуги Службы ориентированы на формирование компетентного родительства в вопросах воспитания и образования детей от 0 до 18 лет с учетом индивидуального потенциала каждой семьи. Социальный запрос Получателей услуг в данном случае представляет широкий спектр вопросов из области педагогических, психологических, методических знаний в дошкольном образовании и воспитании, вариативности применения, получаемых знаний, личностной готовности к решению конкретной психологической, педагогической, методической задачи с собственным ребенком.

Отвечая на социальный запрос, Служба оказывает услуги консультативной помощи следующих видов:

- Психолого-педагогическое консультирование;
- Консультационная помощь;
- Методическое консультирование.

Представим каждый из них более подробно.

Психолого-педагогическое консультирование – определенным образом организованная беседа с Получателем услуг, направленная на помощь в преодолении различного рода психологических проблем, связанных со сложностями воспитания и образования ребенка. Психологической составляющей повышаемой компетенции родителей являются способность родителей к эмпатии, рефлексии и самоконтролю, готовность понимать и принимать ребенка, выбирать специальные интерактивные методики в соответствии с актуальным уровнем его развития, потенциальными возможностями ребенка, а также создавать элементы развивающей и образовательной среды в домашних условиях.

Данное направление в проекте реализуется в услугах двух форматов:

- в формате тематической психологической беседы;
- в формате психологического консультативно-игрового сеанса (психологическая беседа, опосредованная организованной игрой ребенка (детей) Получателя услуг.

Организуется в помещении, условно разделенном на две функциональные зоны: консультационную зону, где расположены удобные кресла для беседы специалиста Службы с Получателем услуг, и игровую зону, насыщенную игровыми материалами, активизирующими мотивационную готовность ребенка к игре. Консультационно-игровой сеанс начинается с игрового взаимодействия Получателя услуг с ребенком в игровой зоне. Специалист Службы наблюдает за детско-родительским взаимодействием с диагностической целью, далее активизирует внимание родителей на особенностях игры ребенка, особенностях их игрового взаимодействия, консультирует по применению игрового оборудования для стимулирования развития ребенка и в конце презентует методы игрового развивающего взаимодействия, опосредованного игрушкой и игрой в домашних условиях.

Консультационная помощь – беседа, ориентированная на научение, в ходе которой Получателем услуг рефлексировается накопленный практический опыт в приемах и методиках образования и воспитания ребенка, определяются направления изучения и освоения развивающих приёмов и методик воспитания и образования ребенка, направления организации педагогически правильного взаимодействия с ребенком в домашних условиях.

Педагогической составляющей повышаемой компетенции родителей (законных представителей) является готовность узнавать, изучать, осваивать развивающие приёмы и методики воспитания и образования в соответствии с уровнем развития ребенка, его внутренним потенциалом и социальным опытом, проектировать элементы образовательной среды в домашних условиях.

Данное направление в проекте реализуется в двух форматах услуг:

- тематическая педагогическая беседа (тематически направленный диалог специалиста Службы и По-

лучателя услуг по изучению содержания конкретных педагогических приемов, интересующих Получателя услуг);

- консультация-практикум (интерактивная беседа с включением практического изучения и применения приемов взаимодействия с ребенком в соответствии с уровнем его развития, с практическим проектированием системы организации образовательной деятельности ребенка в домашних условиях).

Специалисты Службы демонстрируют взрослым релевантную игровую среду, включают Получателей услуг в участие в развивающих играх и упражнениях, с помощью которых должны формироваться новые игровые навыки и способы взаимодействия с предметной средой, а также совершенствуются уже имеющиеся, показывают варианты развивающей образовательной и воспитательной игровой коммуникации. Консультации-практикумы проводятся как в индивидуальной, так и в групповой формах.

Методическое консультирование – беседа, ориентированная на информирование Получателя услуг о конкретных методических рекомендациях по правовым и организационным вопросам образования и воспитания. Данное направление в проекте реализуется в формате тематической методической беседы, содержащей конкретный инструктаж по организационным вопросам и (или) нормативно-правовую информацию по правам и обязанностям детей и родителей (законных представителей) в области воспитания и образования.

Широкий тематический спектр услуг и различные форматы их оказания в зависимости от вида помощи позволяют говорить о возможности реализации клиенто-ориентированной модели реализации услуг по консультированию в деятельности Службы, так как Служба не только синтезирует предложения рынка консультационных услуг региона и учитывает потенциальный интерес клиентской целевой группы – родителей, имеющих детей от 0 до 18 лет, – но и предполагает обратную связь в виде оценки качества своей деятельности и последующую корректировку перечня оказываемых услуг.

Мониторить обратную связь от получателя Услуг, положительные отзывы родителей (законными представителями) от полученных Услуг возлагается на методиста проекта. В программе записи АИС-грант на сайте каждой организации партнера и Службы имеется кнопка обратной связи.

По результатам проекта за 2020, 2021 и текущего 2022 г. качество услуг составило 99 %. Кроме того по результатам мониторинга сайта «Растим детей», качество оказанных услуг Службой составило 100%.

Разработан и издан в количестве 70 эк. «Образовательный ежедневник», методическое пособие для родителей, дети которых не посещают дошкольное образование. Разработана программа курсов повышения квалификации специалистов консультационных центров дошкольных образовательных учреждений по организации консультирования для родителей, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного.

Сформирована страница на сайте МАДОУ, в социальных сетях. Оформлен материал по результатам стажировочной площадки и размещен в сборнике АИРО им.А.М. Топорова, 2021г.

«Описание кейсов по консультированию родителей»

Кейс 1

Вид консультации	содержательная
Формат консультации	очная
Данные клиента :	
ФИО родителя	Мария Георгиевна Е.
Имя ребенка	Илья
Дата рождения (возрастная группа)	4 года
Посещает/не посещает ОО (д/сад, школа)	Посещает ДОУ
Содержание консультации:	
Запрос	Ребенок не слушается, психует, в магазине кричит, требуя купить что-нибудь
Что хотели бы получить от консультации?	Узнать как себя вести, если ребенок не слушается. В чем причина нежелательного поведения.
Сбор информации	Вопросы для сбора анамнеза: на каком сроке ребенок родился? Имелись ли замечания со стороны врачей? Как проходила беременность, на учете у каких врачей находится ребенок? Когда начал держать голову, когда начал ползать/ходить, сколько слов произносит сейчас, как долго находился на ГВ? Как проходила адаптация к ДОУ, как сейчас спит по ночам, как спит днем, какой аппетит, имеет ли пищевые предпочтения, соблюдается ли режим дня?
Сбор информации	Когда стали замечать проблему? Как реагирует на инструкции, доводите ли требование до конца? Бывает ли, что кричите на ребенка в ответ? Применяете ли наказание (какое, как наказываете)? В каких ситуациях кричит больше всего, как реагирует на уговоры/объяснения? Как реагирует на попытки отвлечь/переключить, как успокаивается, как долго может продолжаться истерика? Обращаете ли внимание на реакцию людей вокруг, какие чувства/желания эта реакция у вас вызывает? Почему именно сейчас вы решили обратиться за консультацией к психологу? Произошли ли какие-то значимые изменения или события в жизни вашей семьи за последний период (переезд в другой город или страну, смерть членов семьи, рождение детей, развод, выход на работу или потеря работы и др.)? Какие способы решения существующей проблемы вы уже использовали до прихода на консультацию? Что помогло вам, а что нет? Что каждый из членов семьи, а также психолог, могли бы сделать, чтобы ваша ситуация ухудшилась? (Это провокационный или, другими словами, парадоксальный вопрос. Если родители смогут на него ответить, то это поможет прояснить их проблемную ситуацию, а также мотивацию и желаемые ими изменения).

Сбор информации	<p>Что должно произойти на нашей встрече уже сегодня, чтобы вы почувствовали, что ситуация меняется в лучшую сторону?</p> <p>Что вам нравится в вашем ребенке, какие его качества и умения вызывают у вас чувство гордости?</p> <p>Опишите типичный день из жизни вашей семьи: как он начинается и чем заканчивается? Как вы обычно проводите время со своим ребенком, чем занимаетесь? Во что он любит играть? Какие сказки слушает? Какие смотрит мультфильмы? Что он больше всего не любит делать? Есть ли у вашего ребенка друзья? Как он общается с другими детьми, взрослыми и членами своей семьи?</p> <p>Вопросы на выявление зоны актуального развития: Что умеет делать, как одевается/кушает/умывается/убирает за собой игрушки, как выражает свои желания/потребности, когда закончили использовать подгузники, какие слова произносит, сколько новых слов появляется за месяц, какие игрушки предпочитает, как играет с другими детьми на площадке</p>
Выявленная проблема	<p>Проведена анамнестическая беседа с матерью, в ходе которой были записаны необходимые биографические и другие сведения.</p> <p>Ребенок родился в срок с асфиксией, находился до года на учете невролога, в дальнейшем консультацию невролога не получали.</p> <p>Дневной и ночной сон нарушены, аппетит хороший. Навыки самообслуживания не сформированы, выученная зависимость от мамы, гиперопека. Режим дня в домашних условиях не выдерживается. Начал поздно разговаривать, на данный момент словарный запас скудный, речь невнятная, выразить свои желания вербально ребенок не может. Совместная со сверстниками игровая деятельность не продуктивна, коммуникация нарушена. Адаптация к ДОО проходила сложно, сопровождалась частыми заболеваниями.</p>
Вывод	<p>Задержка речевого развития, гиперактивность, дефицит внимания. Гиперопека.</p>
Рекомендации	<p>Рекомендована консультация логопеда.</p> <p>Рекомендована консультация невролога.</p> <p>Рекомендации для родителя</p> <p>Будьте внимательным к ребенку, постарайтесь понять его мотивы, побуждения и желания, переживания по тому, или иному поводу. Попробуйте поставить себя на его место, и посмотреть на ситуацию с его стороны.</p> <p>Если Вы хотите обратиться к ребенку, то это должно быть обращение, а не приказ, который должен тут же быть исполненным. Постарайтесь говорить доверительным тоном, быть дружелюбным, а не отстраненным.</p> <p>Меры наказания, должны быть согласованы с ребенком. Ребенок всегда должен понимать, за что его наказывают, и какое наказание за это следует. При применении наказания важно, чтобы ребенок сделал выводы для исключения дальнейших повторений отклоняющегося поведения.</p> <p>Постарайтесь быть терпимее к недостаткам своего ребенка, ведь он не идеален, и по сути не должен соответствовать вашим представлениям, каким должен быть ваш ребенок.</p> <p>Научитесь принимать его таким, каким он есть, тогда в вашей жизни будет меньше поводов для разочарований. Никогда не сравнивайте его с другими детьми.</p>

Рекомендации	Рекомендовано соблюдение режима сна в будни, избегать переутомления ребенка, так как оно ведет к перевозбуждению. Всегда доводить требования до конца, соблюдать установленные правила. Тогда ребенок тоже будет четко понимать, каких линий поведения придерживаться в различных ситуациях и использование истерик не будет являться ведущим инструментом для манипулирования и удовлетворения потребностей.
Рекомендации	Важно разговаривать с ребенком о его чувствах, т.е. развивать эмоциональный интеллект. Это позволит выражать чувства и эмоции вербально, а не использовать крик. Если ребенок кричит, не слушается, родителю рекомендовано сохранять спокойствие, не переходить на повышенные тона голоса, демонстрировать уверенность в своих словах и действиях для того, чтобы ребенок эмоционально подстраивался под спокойного родителя, а не наоборот.
Дальнейшее сопровождение	Рекомендована повторная консультация через 2-3 недели после получения рекомендаций от невролога, логопеда с результатами эффективности измененных моделей детско-родительского взаимодействия.

Комментарии:

При заполнении отчетности используется электронный журнал, в который вносятся основные моменты консультации. Кроме того в системе отражаются связанные консультации, которые получил родитель у других специалистов. Этот подход позволяет видеть картину комплексно, согласовывать рекомендации с другими специалистами, работающими с конкретной семьей.

Кейс 2

Вид консультации	Первичная беседа - диспетчерская, далее - содержательная
Формат консультации	Дистанционная, яндекс-телемост
Данные клиента :	
ФИО родителя	Зубкова Ю.В.
Имя ребенка	Зубкова А.
Дата рождения (возрастная группа)	7 лет
Посещает/не посещает ОО (д/сад, школа)	нет
Содержание консультации:	
Запрос	Консультации специалистов по вопросам развития и организации дошкольного образования в домашних условиях.
Что хотели бы получить от консультации?	Так как у мамы нет педагогического образования, для нее представлялось сложным организовать образовательный процесс для ребенка, имеющего особенности развития в домашних условиях.
Сбор информации	По результатам первичной беседы выяснились следующие данные ребенка: Анна 3.; 7 лет; диагноз - ДЦП, ЗПРР, контрактуры голеностопных суставов. Ребенку было показано ограничение двигательной активности. На момент беседы девочка в течении 4 месяцев носила ортезы.

Выявленная проблема	Задержка психо-физического развития, ограничение двигательной активности
Вывод	По результатам первичной консультации специалист и родитель договорились организовать групповую консультацию с привлечением дополнительных специалистов. Так как подойти на очную консультацию у мамы не было возможности, специалисты консультационного центра организовали он-лайн конференцию, на которую были дополнительно приглашены логопед, клинический психолог, методист дошкольного образования.
Содержание консультирования	<p>В результате консультации были выявлены основные проблемные запросы:</p> <p>1) Организация образовательного пространства. Методист рассказал, как правильно организовать игровое пространство для ребенка, выстроить распорядок дня, использовать визуальное расписание и чем заполнить время между занятиями. Какие занятия можно проводить с ребенком, с учетом его актуальных физических, психических и интеллектуальных возможностей.</p> <p>2) Развитие речи. Логопед предложил дополнительно встретиться в удобное для семьи время в дистанционном формате и провести диагностические логопедические мероприятия, с целью разработать индивидуальный маршрут развития именно этого ребенка. Развитие навыков самообслуживания. Клинический психолог предложил продолжить работу по дальнейшему сопровождению семьи в следующем формате. Мама снимает небольшие видео как ребенок ведет себя в различных ситуациях, как налажено детско-родительское взаимодействие и другие.</p> <p>3) На он-лайн встречах проходило совместное с мамой обсуждение домашних видео с ребенком в ежедневных жизненных ситуациях, которое позволило маме увидеть сильные и слабые стороны взаимодействия, получить рекомендации специалиста по выстраиванию конструктивного детско-родительского диалога, обозначить приоритеты и акценты, на которые необходимо обратить внимание для улучшения функциональности ребенка, находящегося в условиях, ограничивающих его развитие.</p>

Кейс 3

Вид консультации	Содержательная, опрос с обратной связью
Формат консультации	Первичная беседа - очная, далее-дистанционная
Данные клиента :	
ФИО родителя	Серебрякова Я.Г.
Имя ребенка	Арсений
Дата рождения (возрастная группа)	На момент обращения 4 года
Посещает/не посещает ОО (д/сад, школа)	нет
Содержание консультации:	В консультационный центр по рекомендации участницы группы одной из социальных сетей, организованной родителями детей с РАС, обратилась мама 4х летнего Арсения С., который готовится к выходу в дошкольное образовательное учреждение общеобразовательного вида.
Запрос	Запрос на консультацию: как подготовить ребенка к нахождению в группе детского сада.
Что хотели бы получить от консультации?	Психолог собрал анamnстические данные, уточнил на учете у каких специалистов находится ребенок, какие рекомендации выполняет.

Сбор информации	<p>Ребенок имеет особенности развития, связанные с задержкой психического развития, симптомами поведения в спектре аутизма и с отсутствием речи. Ребенок демонстрирует полевое поведение, особые пищевые привычки, стереотипии, приверженность ритуалов в повседневной жизни.</p> <p>Для более полной информации по развитию ребенка, маме были предложены тестовые методики M-chat, RCDI для определения актуального уровня развития по следующим параметрам: -риск проявления симптомов РАС;</p> <ul style="list-style-type: none"> -социализация -речевое развитие -тонкая моторика -крупная моторика -понимание -самообслуживание
Выявленная проблема	Запуск механизма адаптации ребенка, имеющего нарушения психического и речевого развития, с симптомами расстройства в спектре аутизма
Содержание консультирования	По результатам консультаций маме была предложена методика ввода альтернативных методов коммуникации с использованием мобильного приложения «Аутизм.Общение», комплекс упражнений на развитие межполушарного взаимодействия и мозжечковой стимуляции. Также маме было рекомендовано предварительная беседа с педагогом детского сада для выработки совместной стратегии запуска адаптивных механизмов у ребенка, имеющего особенности в поведении и развитии.
Дальнейшее сопровождение	По результатам совместной работы в консультационный центр обратился педагог дошкольного учреждения с которым, при непосредственном участии родителя, были проработаны методы и приемы взаимодействия с ребенком, имеющим расстройства в спектре аутизма, которые включали в себя: развитие навыков самообслуживания, элементов альтернативной коммуникации, развитие познавательной и эмоционально-волевых сфер ребенка.
Дальнейшее сопровождение	Положительным моментом данной формы работы было то, что совместная работа воспитателя, мамы и психолога помогла работать командой над единообразными целями, с использованием одинаковых инструментов, что особо эффективно и дает максимальный закрепительный эффект при работе с детьми, имеющими особенности развития в спектре аутизма.

Электронные ресурсы организации.

Консультация «Секреты раннего развития: выбираем авторскую методику»

Консультация «Особенности нервно-психологического развития детей дошкольного возраста с двигательными нарушениями»

Консультация «Альтернативные методы коммуникации»

Памятка «Кто такой детский психиатр»

Памятка «Наблюдение за детьми от 3х до 7 лет»

Адрес: г. Чита, ул. Красной Звезды, 51 Сайт: <http://dar.chita.zabedu.ru/>
E-mail: czpmpk@inbox.ru Телефоны: (3022)-200-175, тел./факс (3022)-200-131
Электронная почта cpmssdar@mail.ru
Социальные сети: https://www.instagram.com/gucentr_dar/



Общая информация.

В ГУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ДАР» Забайкальского края» в рамках реализации национального проекта «Образование» работает проект «Я-родитель.заб». Родители обращаются в консультационные пункты в районах края по вопросам развития межличностных и детско-родительских отношений, адаптации ребенка в условиях детского сада и школы, развития речевой сферы детей, реализация специальных условий обучения и др.

Цель проекта - создание условий для организации региональной системы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющим детей, в том числе детей с ОВЗ и инвалидностью раннего и дошкольного возраста, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

Задачи: повышение родительской компетентности в вопросах обучения, воспитания и развития детей, в том числе детей с ОВЗ и инвалидностью раннего и дошкольного возраста; пропаганда позитивного и ответственного материнства и отцовства, укрепления института семьи, духовно-нравственных традиций семейных отношений; поддержки инициатив родительских сообществ, объединений, созданных общественных организаций, направленных на конструктивное взаимодействие со специалистами системы образования и формирования собственных проектов и программ; повышение квалификации специалистов системы образования в вопросах работы с родителями целевой категории.

Направления консультирования по вопросам: раннего выявления детей с проблемами в развитии, необходимости начала ранней коррекционной помощи, обучения родителей технологиям коррекционно-развивающей помощи, прохождения ПМПК, формах получения образования, профориентации детей и выбора профессии, возможных рисках развития социально неодобряемого поведения, применения в домашних условиях здоровые сберегающих технологий, выбора образовательного учреждения, получения коррекционно-развивающей помощи, организации семейной формы обучения, составления АОП и СИПР для детей, находящихся на семейной форме обучения, особенностям индивидуального обучения, поведения детей в кризисные периоды развития, детско-родительских отношений.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональные нормативные акты.

Приказ Министерства образования и науки Забайкальского края «Об утверждении регионального медиаплана по продвижению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках ФП «Современная школа» НП «Образование» в 2022 году на территории Забайкальского края»

Приказ Минобрнауки Забайкальского края «О внесении изменений в приказ от 08.09.2020 г. №888 «Об утверждении перечня организаций, предоставляющие услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей»

Локальные нормативные акты.

Приказ «Об утверждении Положения об оказании услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, рекламы на телевидении, размещения информации на стендах в организации Службы, размещения информации на 30 сайтах инфраструктурных объектов, наружной городской рекламы.

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» размещена следующая информация:

- о графике работы Службы http://dar.chita.zabedu.ru/?page_id=1655
- о порядке оказания услуг http://dar.chita.zabedu.ru/?page_id=1655
- о специалистах, оказывающих услуги http://dar.chita.zabedu.ru/?page_id=2389
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг http://dar.chita.zabedu.ru/?page_id=1296

- номера телефонов Организации http://dar.chita.zabedu.ru/?page_id=1655
- тематики оказания Услуг http://dar.chita.zabedu.ru/?page_id=3274
- возможность записи на консультацию на официальном сайте отсутствует.

Порядок и форматы оказания услуг.

Деятельность организации регламентируется локальными актами, в том числе и Порядком оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно. Запись, в основном, осуществляется по телефону, а также очно. Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид онсультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	-	с 10.00 до 13.00
Очное	-	с 10.00 до 13.00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – до 3 и от 3 до 18 лет.
- Граждане, принявшие и желающие принять, на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - от 7 до 18 лет.
- Родителя, нуждающиеся в психологической помощи при подготовке и сдачи ребенком ЕГЭ – от 12 до 15 лет

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса: вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и

мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями; нарушения в эмоционально-волевой сфере (тревожность, агрессия и т.п.). Самоопределение, самооценка. Проявления девиаций (аддикция, ложь). Детско-родительские взаимоотношения.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Тема обращения не относится к компетенции Службы (6), запрос направлен на оказание услуги ребенку (6).

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, а также через личный кабинет на портале [Растимдетей.рф](http://rastimdetey.rf) и в электронной форме посредством функционала майта Службы.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- «Семья ребенка с особыми потребностями: практика оказания психологической помощи».
- «Консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями, и оказание им информационно-методической помощи».
- «Деятельность сотрудников центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет: организационно-управленческие содержательные аспекты».
- «Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 16 штатными сотрудниками и 18 привлеченными специалистами на основании договоров. Все специалисты в 2019-2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Программа по оказанию услуг консультативной помощи родителям в вопросах речевого развития детей от 3 до 8 лет с ОВЗ «Pro Речь»

Руководитель организации: Ли Светлана Михайловна

Участники конкурса:

Костина Анна Алексеевна учитель- логопед

Науменко Елена Владимировна учитель-логопед

Перечень конкурсных материалов:

- 1.Программа «Pro Речь» (в формате docx).
- 2.Презентация модели консультирования родителей (в формате MP4)
3. папка «Мероприятие 1»

- аннотация (в формате docx).
- презентация «Как разговорить молчуна?» (в формате pdf)
- ссылка на вебинар (в формате docx).
- ролик для соцсетей (в формате MP4)
- ролик «Игры для запуска речи» (в формате MP4)
- памятка для родителей «Как определить уровень речевого развития?» (в формате docx).

4. папка «Мероприятие 2»

- аннотация (в формате docx).
- презентация «Неправильный прикус» (в формате pptx)
- видеоролик мероприятия 2 (в формате MP4)
- информационный ролик для родителей (в формате MP4)
- фото мероприятия (формат JPG)
- объявление для родителей (формат JPG)
- литература для родителей (в формате pdf)

5. папка «Мероприятие 3»

- аннотация (в формате docx).
- презентация «Правильное дыхание» (в формате pptx)
- видеоролик «Дыхательные пути» (в формате MP4)
- фото мероприятия (формат JPG)
- объявление (формат JPG)

Пояснительная записка

В настоящее время нарушение речи - достаточно распространенное явление среди детей дошкольного возраста. Анализ статистических данных показывает, что в ходе реализации проекта на базе центра «ДАР» с 2019 года, отмечается увеличение количества оказанных услуг психолого-педагогической, методической, консультативной помощи родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста от 3 до 8 лет. Наиболее актуальные темы запросов родителей (законных представителей):

1. Речевые нарушения у детей дошкольного возраста
2. Расстройства эмоционально-волевой сферы
3. Трудности в развитии познавательной деятельности.

Возникла необходимость разработки новых форм взаимодействия с родителями (законными представителями), направленных на развитие родительского просвещения, повышения родительских компетенций и содействие семейному воспитанию в вопросах развития и коррекции речи у детей дошкольного возраста.

Кроме того, отмечается малая осведомленность родителей в вопросах патологии и коррекции речи, недооценка ими своевременного воздействия на них, ложные, а порой и вредные установки в отношении речи детей, делают необходимой организацию целенаправленной междисциплинарной помощи родителям в преодолении речевых нарушений у детей дошкольного возраста с ОВЗ.

До настоящего времени развитие речевой проблемы шло двумя путями: логопедическим и медицинским. Однако, сейчас актуализируется взаимодействие врача и логопеда в вопросах осведомления родителей комплексной проблемы речевого развития детей дошкольного возраста.

Нами разработана комплексная программа по оказанию медико-педагогического консультирования родителей по вопросам речевого развития детей, которая реализуется на базе ГУ ЦПМСПП «ДАР» Забайкальского края.

Вид программы: практико-ориентированный.

Сроки реализации: сентябрь – май

Участники: родители (законные представители), учитель-логопед, врач- ортодонт, невролог, отоларинголог.

Цель: формирование и повышение компетенции родителей в вопросах коррекции речи детей от 3-х до 8 лет.

Задачи:

1.Формировать и совершенствовать уровень компетенции родителей в вопросах речевого развития своего ребенка;

2. Обучать родителей приемам коррекционно-развивающей работы в преодолении речевых нарушений у детей;

3. Побуждать родителей к активной деятельности по развитию речи ребенка в семье.

Материально-техническое оснащение: комплекс технических средств (интерактивная доска или мультимедийное оборудование, персональный компьютер, принтер), наглядный материал (муляжи домашних животных, муляжи овощей и фруктов, наборы игрушечной посуды, мебели, музыкальные инструменты), раздаточный материал (одноразовые стаканы, соломинки для коктейлей, гуашь, лист А4, вода, деревянные шпатели, деревянные палочки), ортодонтические муляжи, вестибулярные пластинки, трейнеры, логопедические зонды, шпатели, зондозаменители, ватные палочки, вязкие полотенца, муляжи и тренажеры ЛОР, анатомические модели.

Формы работы:

Семинар-практикум

Мастер-класс

Вебинары

Ожидаемые результаты:

1. Повышение медико- педагогической компетентности родителей в вопросах речевого развития детей дошкольного возраста.

2. Активизация и внедрение новых эффективных форм взаимодействия родителей и детей с ОВЗ в семье.

3. Привлечение внимания профессиональных сообществ к системному комплексному медико-педагогическому консультированию родителей по вопросам речевого развития детей с ОВЗ.

Содержательный раздел

№	Названия мероприятия	Содержание	Форма проведения	Дата проведения	участники	Кол-во часов
I Логопед и невролог						
1.	«Что нужно знать родителям о речи детей?»	1.Особенности речевого развития от 2-х до 8 лет 2.Причины ЗРР 3.Медикаментозное сопровождение при ЗРР	Семинар-практикум	Сентябрь	Логопед, невролог, родители	1
2.	«Как разговаривать молчуна?»	1.Почему ребенок не говорит? 2.Как определить, есть ли задержка речевого развития у ребенка или нет? 3.Что делать, если ребенок не начинает говорить? 4. Секреты успешных домашних занятий 5. 5 топовых игр для «запуска речи»	Вебинар	Октябрь	Логопед, родители	1
3.	«Логопедический массаж»	1.Что такое логопедический массаж? Виды массажа. 2.Противопоказания и условия проведения. 3. Элементы массажа в домашних условиях	Мастер-класс	Ноябрь	Логопед, невролог, родители	1
II Логопед и ортодонт						
1.	«Неправильный прикус, как одна из основных причин нарушения речи»	1.Виды неправильного прикуса и его влияние на речь 2.Причины зубочелюстных аномалий 3. Профилактика и ортодонтическая коррекция	Семинар-практикум	Декабрь	Логопед, ортодонт, родители	1
2.	«Мио функциональная коррекция»	1.Нарушение функции жевания. 2.Нарушение функции глотания. 3.Комплексы миофункциональной гимнастики	Мастер-класс	Январь	Логопед, ортодонт, родители	1
3.	«Вестибулярные пластинки»	1.Ранняя коррекция и профилактика речевых нарушений. 2.Виды вестибулярных пластинок, трейнеров. 2. Применение в логопедической работе.	Мастер-класс	Февраль	Логопед, ортодонт, родители	1
III Логопед и оториноларинголог						
1.	«Слух и речь»	1.Как слух влияет на речь? Обследования слуха. 2. Речь детей с заболеваниями лор-органов. 3.Профилактика заболеваний.	Мастер-класс	Март	Логопед, отоларинголог, родители	1
2.	«Нарушения голоса»	1.Разновидности нарушения голоса. Причины. 2.Фонопедическая коррекция и медикаментозное лечение	Вебинар	Апрель	Логопед, отоларинголог, родители	1
3.	«Правильное дыхание-основа звучащей речи»	1.Виды дыхания. Причины нарушения функции дыхания. 2.Аденоиды: симптомы, диагностика, лечение. 3.Дыхательная гимнастика.	Мастер-класс	май	Логопед, отоларинголог, родители	1

Организационный раздел

Родительские мастерские проводятся 1 раз в месяц в течение всего учебного года.

По итогам каждого мероприятия родители получают памятку, буклет с рекомендациями по организации коррекционной работы с ребенком по теме, с практическими упражнениями и играми.

По каждому мероприятию опубликованы статьи, сняты видеоролики, которые родители могут посмотреть в разделе «Играем дома» в сети интернет на официальном сайте центра <http://dar.chita.zabedu.ru/>, в социальных сетях:

- «Одноклассники» <https://ok.ru/group/55252439924946>,

- Вконтакте <https://vk.com/dar.zabkr>,

- YouTube <https://rutube.ru/channel/25810494/about/>

Для получения обратной связи по качеству оказанной услуги родителям предоставляется анкета (приложение) ссылка http://dar.chita.zabedu.ru/?page_id=3286

Методическое сопровождение:

Лепская Н.И. Онтогенез речевой коммуникации: Дис. д-ра фи-лोल. наук. – М., 1989

Мастюкова Е.М. Лечебная педагогика: ранний и дошкольный возраст. – М., 1997

Методы обследования речи детей: пособие по диагностике речевых нарушений. Под ред. Г.В. Чиркиной. – М., 2003

Корнев А.Н. «Основы логопатологии детского возраста: клинические и психологические аспекты». СПб.: Речь, 2006.

Коррекция речи у детей: взгляд ортодонта Под ред. Я.В. Костиной, В.М. Чапала. М.: ТЦ сфера, 2008

Комплексный подход к выявлению и коррекции орфоциальных дисфункций у детей: Методическое пособие для врачей / под редакцией Я.В. Костиной- М., 2012 – 36 с., ил., Дизайн, верстка – В. Лебедева

Королева И.В., Янн П. Дети с нарушениями слуха. Книга для родителей и педагогов / СПб. КАРО, 2011.- 223 с.

Романцов, Мельникова, Ершов: Респираторные заболевания у часто болеющих детей. Настольный справочник врача ГЭОТАР-Медиа, 2017 г.

Приложение

Анкета-опросник для получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Благодарим Вас за обращение в консультативный пункт

ГУ ЦППМСП «ДАР» Забайкальского края в городе ____

Просим Вас пройти небольшой опрос и оценить качество оказанных Вам услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам образования и воспитания детей.

Ваши отзывы помогут нам улучшить качество оказываемых родителям услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Наименование организации, в которой получена услуга

№	Показатели	Единица измерения (баллы)
1	Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги? Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист?	Баллы (от 0 до 5)
2	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги? Оценивается благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта	Баллы (от 0 до 5)
3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Службы и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, организации, на информационных стендах)?	Баллы (от 0 до 5)
4	Оцените доброжелательность и вежливость работников организации	Баллы (от 0 до 5)
5	Есть ли у Вас жалобы на работу Службы? (не обязательно для заполнения) _____ (изложите, пожалуйста, Вашу жалобу)	
6	Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Службы? (не обязательно для заполнения) _____ (изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания)	

Консультационный центр «Сказка»

Адрес: 350072, Краснодарский край, город Краснодар, ул.им.40-летняя Победы, 29/1, Телефон: 8(861)257-04-78; 8(966)766-29-50

Электронная почта: skazka2007@kubannet.ru

Сайт: <https://skazka.centerstart.ru/node/437>

Социальные сети: https://www.instagram.com/gucentr_dar/



Общая информация.

С 2019 года муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования город Краснодар «Детский сад комбинированного вида «Сказка» в рамках реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» осуществляет оказание психолого – педагогических, методических, консультативных услуг.

На территории Учреждения создано необособленное структурное подразделение Консультационный Центр «Сказка». Центр функционирует в 4 -х помещениях, в которых создана доступная среда для лиц с ОВЗ, обеспечен беспрепятственный доступ (поручни, пандус, кресло-коляска). Помещения располагаются на первых этажах зданий.

Приём граждан ведётся в отдельном помещении, которое обустроено мебелью для специалиста и получателя услуги. Имеющаяся в помещении интерактивная панель, даёт возможность демонстрировать информацию для получателя Услуги. Оборудованная игровая зона для детей, интерактивным и песочным столиком, бизибордами, дидактическими материалами, позволяет осуществить присмотр за ребенком, когда родитель (законный представитель) получает Услугу. Зона ожидания, для лиц, пришедших на консультирование, располагается в коридорах зданий, оборудована детской мебелью, мягкими модулями, бизибордами, игрушками, детскими играми для детей разного возраста. Помещения обеспечивают конфиденциальность предоставляемых услуг. В помещениях Центра создано единое информационное образовательное пространство, локальная сеть, обеспечен доступ к сети «Интернет», что позволяет качественно обеспечить видеосвязь с получателем Услуги.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Деятельность Службы регламентируется локальным нормативным актом: Порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 месяцев до 18 лет

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Для привлечения граждан в Центре проводится широкая информационно -разъяснительная деятельность,

направленная на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной, а также в электронной форме с использованием информационно - телекоммуникационных сетей, включая сеть «Интернет».

За время работы Центра с целью информирования граждан подготавливаются разъяснительные материалы, разрабатываются рекламные буклеты, листовки, памятки.

Информирование для граждан о предоставляемых услугах размещается:

-на официальном сайте Учреждения (<https://skazka.centerstart.ru/node/437> раздел «Консультационный Центр «Сказка»;

-в социальных сетях (<https://t.me/ccnterskazka>);

-в общественном транспорте;

-на городских информационных стендах;

-на светодиодном экране Центра.

Информационно-просветительская работа с родителями в социальных сетях позволяет охватить большую аудиторию, отслеживать их социальную активность, предоставляет возможность не только получить ответ на интересующий вопрос, но и возможность пообщаться с другими слушателями, начать делиться полученным опытом.

С целью распространения информации среди родителей в Центре продолжает пополняться, созданный электронный банк материалов по направлениям: младенчество; ранний возраст; дошкольный возраст; особые дети; младший школьник; подростковый возраст.

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» размещена следующая информация:

- график работы Службы - <https://skazka.centerstart.ru/node/437>;
- порядок оказания услуг - <https://skazka.centerstart.ru/node/437>;
- специалисты, оказывающие услуги - <https://skazka.centerstart.ru/node/437>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://skazka.centerstart.ru/node/437>;
- номера телефонов -<https://skazka.centerstart.ru/node/437>;
- тематики оказания услуг <https://skazka.centerstart.ru/node/437>;

- возможность записи на консультацию на официальном сайте - <https://skazka.centerstart.ru/node/437>.

Запись, в основном, осуществляется очно, по телефону и посредством электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

В Учреждении разработана содержательная модель Консультационного Центра.

Содержательная модель Консультационного Центра



Основной целью оказания услуг является:

- создание условий для повышения компетентности родителей, а также граждан в вопросах образования, воспитания, социализации и развития детей;
- повышение уровня компетенций консультантов, оказывающих услуги;
- популяризация, повышение доверия родителей (законных представителей) детей к системе консультирования и получения консультационной помощи.

Получателю услуги предоставляется выбор форм по оказанию услуги.

Форматы оказания Услуг могут быть различными. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

Услуга оказывается в форме:

- диспетчерского консультирования;
- содержательного консультирования;
- опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги;
- проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

В работу Консультационного Центра «Сказка» в 2022 году внедрено диспетчерское консультирование, в основу которого заложена консультационная и педагогическая модель консультирования.

Педагогическая модель основана на гипотезе о недостаточной компетентности Получателя Услуги в вопросах развития, воспитания и образования своего ребенка. Данная модель чаще всего используется консультантом при консультировании Получателя Услуги по вопросам

развития, воспитания, социализации и обучения детей.

Консультационная модель носит характер информативности, то есть когда Получатель Услуги нуждается в получении определенной информации.

Применение консультантом вышеуказанных моделей зависит от цели, характера обращения и этапов работы консультанта.

Для диспетчерского консультирования разработано несколько скриптов-пошаговый план, в котором собраны опорные фразы, речевые модули, разработаны элементы для стенограммы консультации.

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей - от 3 до 12 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью - до 3 и от 3 до 12 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации - до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества оказанной услуги производится непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней. По выбору родителя, оценка оказанной услуги может быть предоставлена на бумажном носителе, при заполнении анкеты, или на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Количество специалистов, прошедших обучение непосредственно оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей составляет 100%. Курсы повышения квалификации пройдены в объеме 72 часов по

теме: «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 9 привлеченными специалистами на основании договоров. Все специалисты в 2019- 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Для работы Центра формируется кадровое обеспечение из числа штатных сотрудников Учреждения, с каждым из которых заключается договор гражданско - правового характера.

С сотрудниками Центра проводится инструктаж, консультантов знакомят с Порядком предоставления Услуг, принятым Учреждением.

Специалисты, привлекаемые к работе Центра, соответствуют квалификационным требованиям, утвержденные приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.08.2010 №761-Н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования». Квалификация педагогов - психологов соответствует профессиональному стандарту педагог - психолог (психолог в сфере образования), стаж педагогической работы в данной должности не менее 3 -х лет.

В настоящее время в Центре осуществляют психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь родителям (законным представителям) 8 специалистов. Исполнители по гражданско-правовым договорам, привлекаемые к оказанию услуг в Центре имеют высшее педагогическое образование (100%).

С целью эффективной работы для специалистов Центра разработана памятка по проведению консультирования с соблюдением следующих принципов:

- конфиденциальность полученной в ходе работы информации;
- беспристрастность по отношению к слушателям (недопустимо предвзятое отношение к гражданам, независимо от социального статуса, материального положения, личных предпочтений преподавателя и пр.);
- ограничение профессиональной компетентности специалиста (специалист обязан рефлексивно относиться к границам собственных знаний и умений, и обращаться к помощи коллег или смежных специалистов в случаях, когда это необходимо); -безопасность применяемых методов (специалист не имеет права применять в работе методы, в безопасности которых для психического или физического здоровья слушателя он не уверен);
- соблюдение равноправия позиций специалиста и

родителя (необходимо признавать потенциал родителей (законных представителей) к самостоятельному решению проблем, их готовность нести ответственность за свои действия, уважать их выборы);

- уважение к индивидуальному опыту родителей (работая со взрослыми, специалист не должен дискредитировать или преуменьшать значение их личного опыта, переживаний и эмоций. Обращение к этому опыту может стать мощным ресурсом в работе.

Описания практик.

Скрипт №1 для педагогической модели консультирования.

Ситуация: В Консультационный Центр обратилась мама 13 летнего подростка. Мальчик имеет инвалидность. Семья переехала из другого региона. В городе N мальчик ходил в школу, у него были друзья, увлечения, «живое общение» со сверстниками. Переехав в другой город, подростка переводят на домашнее обучение. Мальчик замыкается в себе. Компьютер и телевизор теперь его «друзья» (со слов мамы). В помощи нуждается не только подросток, но и его мама.

1. Приветствие.

Добрый день вы обратились в Консультационный Центр «Сказка», мы оказываем бесплатные консультации для родителей в рамках национального проекта «Образование», меня зовут.

Как можно к вам обращаться?

2. Задаем вопрос, который может предполагать развернутый ответ.

Что вас беспокоит?

С чего бы вы хотели начать?

О чем вы хотите спросить?

Может вас интересует что-то касаясь воспитания, развития или социализации ребенка?

3. Выяснение запроса.

Консультант выслушивает с чем обратился родитель. Узнает его видение и позицию по этому вопросу. Затем консультант помогает родителю сформулировать запрос: «Чего вам хотелось бы? Какой результат вы ожидаете получить от нашего разговора/ или встречи?

Важно: консультант в беседе поддерживает активным слушанием родителя, употребляя фразы:

Понимаю

Я вас слушаю

Спасибо, что поделились этим

Если родитель начинает отвлекаться от темы, консультант использует фразы:

«Позвольте уточнить...»,

«Высказали.....

Необходимо повторить что-то важное из разговора с родителем, а потом задать вопрос по теме.

Консультант занимает на первых минутах консультации пассивную позицию, если родитель уверенно излагает свои мысли. Если родителю сложно раскрыться, то консультант использует фразы:

«То есть вы хотите сказать...»,

«Хочу уточнить...»,

«Правильно ли я понял...»

4. Повтор всех жалоб.

«Это все или вас беспокоит что-то еще?»

Уточняем:

Как давно длится эта ситуация / проблема.

Что Вы предпринимали для ее разрешения.

Были ли подобные ситуации в прошлом.

Есть ли опыт положительного решения в этой ситуации.

Есть ли у Вас тот, кто вас поддерживает.

Итог

«Мы все выяснили...»,

«Давайте подведём итог всего сказанного»

«Не упустили ли мы чего-нибудь важного, есть ли еще что-то, что вам хотелось бы добавить?»

«Насколько наше общение соответствовало вашим ожиданиям, в чем именно консультация совпала с вашими представлениями?».

Важно: если консультант понимает, что консультацию можно завершить, то использует вопросы закрытого типа, если обсуждения продолжаются, консультант задает открытые вопросы.

Скрипт №2 для консультационной модели консультирования.

Ситуация: В Консультационный Центр поступил звонок от мамы 5-ти летнего ребёнка с РАС. Вопрос – «Хочу узнать подробнее о группе компенсирующей направленности. Расскажите, с чего нужно начинать».

1. Приветствие.

Добрый день вы позвонили в Консультационный Центр «Сказка», мы оказываем бесплатные консультации для родителей в рамках национального проекта «Образование», меня зовут.

Как можно к Вам обращаться?

2. Родитель первым задаст вопрос с точной информацией (открытые вопросы)

Хочу узнать подробнее о....Расскажите!

3. Выяснение запроса.

Консультант выслушивает с чем обратился родитель. Узнает его видение и позицию по этому вопросу.

«Чего Вы хотите получить в итоге?», «На сколько Вам важен результат?»

«...почему для вас это важно?»

«...если для Вас это так важно, почему не обращались раньше?»

«...что измениться, если вопрос решиться?»

«...если мы решим вашу ситуацию, это приведет вас к вашей цели?»

4. Повтор всех жалоб

«Это все или вас беспокоит что-то еще?»

5. Уточняем:

«Как давно длится эта ситуация / проблема?»

«Что Вы предпринимали для ее разрешения?»

«Есть ли опыт положительного решения в этой ситуации?»

6. Даем рекомендации

Разработка рекомендаций

«...если мы сделаем так...ситуация измениться?»

«...если вы обратитесь в вопрос может решиться?»

«...если мы пришлем вам необходимую информацию на электронную почту, вам это поможет?»

Важно: консультант не навязывает решения, даёт рекомендации и спрашивает: «Поможет?» Если да, то отлично, продолжаем дальше. Если нет, то даем следующую рекомендацию. Подтверждение того, что рекомендации работают

«Как Вы думаете, все это сможет решить ваш вопрос?»

7. Подведение итогов

Консультант обязательно подводит итог, чтобы родитель утвердился, что его правильно поняли, и заодно согласился с теми проблемами, которые озвучил.

«Спасибо за ответы. Тогда я сейчас подведу итоги, чтобы ничего не упустить.

Итак,Верно?».

Скрипт №3 для консультационной модели консультирования.

Ситуация: В Консультационный Центр поступил звонок от папы. Папа задает вопрос без уточняющей информации. После разговора с консультантом, выясняется, что мужчина сам воспитывает ребенка-инвалида с тяжелыми множественными дефектами (ДЦП и ЗПР). Папа в растерянности, у него сложная жизненная ситуация (съёмное жилье), специализированный детский сад находится вне шаговой доступности, на дорогу приходится тратить по 2 часа в любую погоду, папа не знает, как правильно воспитать свою 7 летнюю дочь.

Приветствие.

Добрый день вы позвонили в Консультационный Центр «Сказка», мы оказываем бесплатные консультации для родителей в рамках национального проекта «Образование», меня зовут. Как можно к вам обращаться?

2. Родитель первым задаст вопрос без точной информации (закрытые вопросы).

Ваши специалисты услуги оказывают только родителям?

3. Побуждение к разговору

Консультант побуждает к разговору родителя «...не сможете ли Вы рассказать, что Вас тревожит или какой вопрос вы хотите задать специалисту?».

«...я Вас понимаю, а что конкретно вы хотите получить?»

Выяснение запроса.

Консультант выслушивает, с чем обратился родитель. Узнает его видение и позицию по этому вопросу.

«...что именно не получается, в чем сложности?»

«...что случится, если оставить все так, как есть?»

«...я правильно понимаю, что Вам постоянно что-то мешает? Что именно?»

Повтор обращения.

«Это все или вас беспокоит что-то еще?»

Уточняем:

Консультант уточняет полученную информацию.

«И так, Вам нужен, правильно?»

7. Даем рекомендации

Разработка рекомендаций

«...если мы сделаем так...ситуация измениться?»

«...если вы обратитесь в...вопрос решиться?»

Важно: консультант не навязывает решения, даёт реко-

мендации и спрашивает: «Поможет?» Если да, то отлично, продолжаем дальше. Если нет, то даем следующую рекомендацию.

Подтверждение того, что рекомендации работают
«Как Вы думаете, все это сможет решить ваш вопрос?»

Подведение итогов

Консультант обязательно подводит итог, чтобы родитель утвердился, что его правильно поняли, и заодно согласился с теми проблемами, которые озвучил.

«Спасибо за ответы. Тогда я сейчас подведу итоги, чтобы ничего не упустить. Итак..... Верно?»

Пермский край

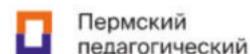
ФГБУ ВО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет»

Центр психолого-педагогического консультирования по работе с родителями

614990, г. Пермь, ул. Пушкина, 44

Телефон: 8 (342) 215 20 11

Телефон: 8(3852) 99-16-64, 8 (964) 086-16-64



Общая информация

С 2021 года Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет является активным участником мероприятий национального проекта «Образование» по предоставлению бесплатных консультаций родителям, проживающим в Пермском крае и в субъектах Центрального округа.

На базе вуза был создан Центр психолого-педагогического консультирования по работе с родителями.

Центр функционирует как структурное подразделение ПГГПУ, осуществляющее образовательную деятельность в соответствии с нормативно-правовой базой федерального, регионального, институционального уровней.

Приказом ректора ПГГПУ назначен руководитель Центра из числа профессорско-преподавательского состава, который находится в прямом подчинении проректора соответствующего ведомства. В структуру Центра входит Колл-центр с 5 операторами. В штатное расписание Центра включены руководитель и менеджер, остальные специалисты (операторы, консультанты) осуществляют деятельность в рамках гражданско-правовых Договоров. В качестве операторов информационной, организационной деятельности привлекаются студенты старших курсов, прошедшие специальную подготовку, менеджер, руководитель, консультанты имеют психолого-педагогическое высшее образование.

Для успешного запуска просветительской деятельности и подбора адекватных форм взаимодействия с родителями созданы следующие условия:

- установлены партнерские отношения с родителями;
- обеспечено комплексное сопровождение родителей с привлечением ресурсов ближайшего социального окружения;
- обеспечено прогнозирование и продуцирование жизненных перспектив родительства;

- созданы благоприятные условия для информационного, организационно-технического, методического, психолого-педагогического, консультативного сопровождения родителей.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты.

Положение «О Центре психолого-педагогического консультирования «Родительский университет».

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Задача информационного этапа: выявить целевую аудиторию родителей, привлечь их к участию в мероприятиях. С этой целью используются: группы в социальных сетях: https://vk.com/roditel_pspu – группа в ВКонтакте <https://vk.com/roditel.pspu> – профиль в ВКонтакте <https://ok.ru/roditel.pspu> - профиль в Одноклассниках, <https://roditel.pspu.ru/> - сайт «Родительского университета», а так же информационные рассылки в организациях образования на территории Пермского края и Удмуртии, субъектов Центрального федерального округа. Рассылку информационных писем осуществляют операторы Центра консультирования. Во всех социальных сетях создаются формы для регистрации на события и выкладываются посты – отчеты окончания регистрации.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы <https://roditel.pspu.ru/>
- о порядке оказания услуг <https://roditel.pspu.ru/>
- о специалистах, оказывающих услуги <https://roditel.pspu.ru/>

- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <https://roditel.pspu.ru/>
- номера телефонов Организации <https://roditel.pspu.ru/>
- тематики оказания Услуг <https://roditel.pspu.ru/>
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» <https://roditel.pspu.ru/>

Порядок и форматы оказания услуг.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно. Запись, в основном, осуществляется по электронной записи, по телефону, очно, а также дистанционно через чат. Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время очно с 8.00 до 20.00.

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители детей дошкольного возраста, посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – до 3 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 12 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – от 3 до 18 лет.
- Родители, столкнувшиеся с буллингом детей в образовательных организациях – от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями, буллинг.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Тема обращения не относится к компетенции Службы, запрос направлен на оказание услуги ребенку.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, в электронной форме посредством функционала сайта Службы.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь родителям детей с особыми образовательными потребностями, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.
- Организационно-методическое обеспечение реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».
- Технологии дистантного консультирования детей, подростков и их родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

В Центре работают руководитель, менеджер, операторы колл-центра – 5 человек, осуществляющие информационную и организационно-техническую работу, психологи-практики, научные сотрудники ПГГПУ – 200 человек за период 2 года.

К осуществлению консультативной деятельности привлекаются уникальные специалисты, к числу которых относятся: семейные психологи, гештальт-терапевты, нейропсихологи, телесно-ориентированные психотерапевты, руководители школьных психологических служб.

Описания практик.

Модель оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в формате обучающих мероприятий

Родительское просвещение является важным инструментом реализации национального проекта «Образование», направленного на воплощение существенных позитивных преобразований в нашем государстве, которые озвучены в Указе Президента Российской Федерации №204 от 07.05.2018 г. «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

С 2021 года Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет (далее – ПГГПУ) включился в работу с семьей через комплекс мероприятий, направленных на разработку позитивного информационного, психолого-педагогического, методического контента, успешно внедряя его в процессы родительского просвещения и семейного воспитания.

Для решения этой задачи в ПГГПУ был создан Центр психолого-педагогического консультирования «Родительский университет» (далее – Центр). Опираясь на анализ теоретических исследований, на ранее созданный инструментарий и накопленный опыт работы с родителями Пермского края и Удмуртии в 2021–22 гг., нами была разработана модель оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – родители), в формате обучающих мероприятий (рис. 1).

В своей деятельности мы опираемся на модель, в основе которой лежат теоретико-методологические положения о системном, адресном и средовом подходах.

Так, философским основанием феномена «консультирование родителей» является системный подход. Сущность данного подхода заключается в том, что он является методологической ориентацией в деятельности, при которой объект познания или преобразования рассматривается как целостное множество элементов в совокупности отношений и связей между ними, то есть как система.

Проведя общий анализ системных теорий родительства и семьи, мы установили, что семейная система обладает признаками, которые необходимо учитывать при организации консультативной работы: члены семьи находятся в постоянной взаимозависимости, так что любое изменение поведения одного из них влечет за собой изменения в поведении остальных; семья представляет собой относительно тесную, ограничивающую себя определенными пределами единицу; родитель – приспособляющаяся единица, стремящаяся к поддержанию равновесия со своей семейной средой; семья и родители потенциально способны к самоорганизации всех своих компонентов и сфер жизнедеятельности.

Основным критерием для выделения родительства из семейной среды в целом, с точки зрения В.Д. Шадрикова, является его целевое назначение.

Родительство является исторически конкретной системой взаимоотношений между родителями и детьми, целевой смысл взаимоотношений которых – это воспитание, обучение и развитие детей.

На общенаучном уровне методологии основой выступает средовый подход (Л.П. Буева, М.А. Галагузова, Ю.С. Мануйлов, Г.В. Сабитова, М.М. Скаткин, А.А. Ярулов), который дает возможность обосновать запрос родителей на консультацию в качестве инвариантной единицы, определяющей направление развития ее потенциала и создание поддерживающих отношений, обеспечивающих им полноценное функционирование.

Под средовым подходом в консультировании мы понимаем систему действий со средой, обеспечивающих ее

превращение в средство диагностики, проектирования, продуцирования результата консультирования. Среда – это важный формирующий, образующий систему и поддерживающий ее развитие фактор.

Анализ теории средового подхода помог нам выявить тот факт, что нарушения в функционировании среды и ее компонентов приводят к созданию проблемных ситуаций, противоречий развития ребенка.

Проблемная ситуация вокруг родительства может быть рассмотрена по различным основаниям: характерологическим, позволяющим выявить специфику, типизировать и классифицировать проблемы по их характеру, значимости; причинности, предоставляющей возможности выявить и изучить причины возникновения той или иной конкретной проблемы; масштабности, позволяющей предусмотреть диапазон воздействия проблемы на семью; временности, определяющей степень длительности, динамику воздействия проблемы на членов семьи и семью в целом.

Таким образом, средовый подход помогает нам сконструировать вокруг детей и родителей такие связи и отношения, которые позволяют им обеспечить процесс успешного саморазвития и восстановить способность к самоорганизации на духовно-нравственных началах.

Конкретно-научный уровень методологии консультирования родителей обосновывается адресным подходом. Сегодня в науке адресный подход включает систему мероприятий, организованных для конкретного индивида, точно рассчитанных на его персональные потребности, которые он не в состоянии удовлетворить самостоятельно.

Внедрение адресного консультирования родителей подразумевает детальную классификацию родительства, сделанную по многим основаниям (характер социальных и экономических проблем семьи, структура семьи, психолого-педагогические особенности членов детей и родителей, порядок рождения детей в семье, особенности анамнеза детей и т. д.). Поэтому под адресным подходом мы понимаем такую педагогическую ориентацию консультативной деятельности, которая помогает обеспечивать индивидуальный процесс развития родительства, готового к преобразованию себя и своей структуры на основе работы с любым из представителей семьи (мать, отец, опекун).

Данные методологические основания позволили нам сформировать собственные подходы в работе с родителями через систему обучающих мероприятий, направленных на развитие их компетенций в области обучения, воспитания и развития детей, представленные в форме модели.

Для успешного запуска просветительской деятельности и подбора адекватных форм взаимодействия с родителями необходимо создать определенные условия для осуществления консультирования.

Первое организационно-педагогическое условие – установление партнерских отношений между Центром ПГГПУ и родителями.

Данное условие выступает как необходимое и обеспечивающее основу для достижения педагогической цели. Реализация данного условия опирается на учет следую-

щих компонентов социального партнерства: во-первых, это участники социального партнерства, к числу которых относятся родители, законные представители ребенка, консультанты Центра, сотрудники ПГГПУ и иные лица; во-вторых, это цель социального партнерства, суть которой заключается в формировании системы добровольных взаимозаинтересованных отношений и взаимоподдержки субъектов; и, наконец, механизмы социального партнерства представляют собой совокупность методов и технологий [6].

Второе организационно-педагогическое условие – обеспечение комплексного сопровождения родителей с привлечением ресурсов ближайшего социального окружения.

Данное условие также выступает как необходимое и обеспечивающее основу для достижения педагогической цели через выстраивание партнерских отношений между родителем и консультантом, родителем – родителем, где всегда есть возможность выбрать, обыграть, внедрить в практику педагогически целесообразные приемы воспитания и развития детей, получая процессуальную и рефлексивную оценку действий на каждом этапе выполнения рекомендаций от консультанта.

Кроме того, благодаря активной включенности партнерских организаций, осуществляющих сопровождение ребенка, любая проблема решается комплексно и разнопланово (табл. 1).

Таблица 1. Партнерские организации, осуществляющие сопровождение ребенка

Название	Функционал	Адрес
Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»	<p><u>Центр осуществляет:</u> - диагностическую работу; - коррекционную работу; - консультативную работу; - психопрофилактическую работу</p> <p><u>Деятельность Центра:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • консультирование родителей, педагогов, специалистов по вопросам сопровождения детей, в том числе с ОВЗ, • диагностика проблем в воспитании, обучении и поведении детей от рождения до 18 лет, • коррекционные занятия с психологом, логопедом, дефектологом 	<p><u>Центральный офис</u> Адрес: г. Пермь, ул. Казахская, 71 Тел. +7 (342) 262-80-85, +7 (342) 262-80-60 Электронная почта: psypis@mail.ru Сайт: http://www.cpmprk.ru/ Директор: Мартыанова Майя Владимировна</p> <p><u>Филиалы:</u> г. Верещагино, ул. Ленина, д. 18 Тел. +7 (34254) 3-30-37 с. Кочево, ул. Олега Кошевого, д. 2а Тел. +7 (34293) 9-11-23 г. Кунгур, ул. Гребнева, 83 Тел. +7 (34271) 4-00-53 с. Орда, ул. 1 Мая, д. 8. Тел. +7 (34258) 2-00-57 г. Соликамск, ул. Степана Разина, д. 39 Тел. +7 (34253) 3-89-23 г. Чайковский, ул. Горького, д. 22 Тел.+ 7 (34241) 9-56-15 г. Чусовой, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 2/3 Тел. + 7 (34256) 3-79-76</p>
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Перми	<p><u>Направления деятельности:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Помощь детям и родителям. • Служба примирения. • Профилактика. • Сопровождение детей 	<p>Адрес: 614010, Россия, Пермский край, г. Пермь, Комсомольский пр., дом 84а Телефон/факс: +7 (342) 2700-185, +7 (342)241-02-11 Электронная почта: mbou_cpmss_perm@mail.ru Сайт: цпмсс.рф https://xn--11afhaxn--p1ai/index.php</p> <p><u>Адреса подразделений:</u> 1) В Свердловском районе: 614010, Комсомольский пр., дом 84а. 2) В Дзержинском и Ленинском районах: 614000, ул. Монастырская, дом 87. 3) В Индустриальном районе: 614095, ул. Карпинского, дом 68. 4) В Кировском районе: 614101, ул. Федосеева, дом 15. 5) В Мотовилихинском районе: 614014, ул. Уральская, дом 51а. 6) В Орджоникидзевском районе: 614030, ул. Вильямса, дом 71</p>

<p>Уполномоченный по правам ребенка в Пермском крае</p> <p>Денисова Светлана Анатольевна</p>	<p>Содействие обеспечению условий и гарантий признания, соблюдения и защиты прав и законных интересов ребенка</p>	<p>Адрес: г. Пермь, 614006, ул. Ленина, 51, каб. 110 Тел. +7 (342) 217-76-70 Электронная почта: ombudsman@uppc.permkrai.ru Сайт: http://perm-deti.ru/</p>
<p>Муниципальное казенное учреждение системы образования «Психолого-медико-педагогическая комиссия» города Перми</p> <p>Муниципальное казенное учреждение системы образования "Психолого-медико-педагогическая консультация" г. Перми</p>	<p><u>Основные направления деятельности:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Проведение обследования детей в возрасте от 0 до 18 лет. • Подготовка по результатам обследования рекомендаций по оказанию детям психолого-медико- педагогической помощи и организации их обучения и воспитания, подтверждение, уточнение или изменение ранее данных комиссией рекомендаций. • Оказание консультативной помощи родителям. • Оказание федеральным государственным учреждениям МСЭ содействия в разработке индивидуальной программы реабилитации ребёнка-инвалида. 	<p>Адрес: 614036, г. Пермь, ул. Нефтяников, 50 Телефон: +7 (342) 226-79-00 Электронная почта: pmpk2@yandex.ru pmpk59@obrazovanie.perm.ru Сайт: http://pmpk59.ru/ Директор: Клоц Ростислав Иванович</p>

Третье организационно-педагогическое условие – это обеспечение прогнозирования и продуцирования жизненных перспектив родительства.

Успешность родительства можно рассматривать через два компонента: внешний (значительный доход, хорошая работа, благоприятный круг общения) и внутренний (ощущение гармоничности семейной жизни (в частности родительства), позитивное мировосприятие, отсутствие чувства «выброшенности из жизни», уверенность в счастливом будущем детей). Традиционно родители, испытывающие трудности во взаимоотношениях с детьми, видят будущее абстрактно. Однако, как утверждает психолог-исследователь И.В. Ткаченко (2009), «ожидание будущего» может выступить существенным ресурсом развития семейной системы [10, с. 19]. Поэтому нам принципиально важно, чтобы родители научились планировать не только распорядок дня, но и обучение ребенка, его образовательное будущее, работая сообща, отвлекаясь от сиюминутных разногласий в пользу «светлого завтра» детей и внуков, налаживая новую коммуникацию.

Планирование будущего семейной системы выводит нас на понимание философской категории «счастья». В своей работе в категорию «счастья» мы вкладываем «переживание полноты бытия, связанное с родительством», при этом чувство счастья всегда сопровождается положительным эмоциональным настроением, и здесь в качестве минимальной единицы счастья мы вслед за М.В. Лапухиной берем чувство радости. Источниками счастья для родителей могут выступать мысли, чувства, вещи или явления относительно детей [5, с. 49]. Для осуществления данного педагогического условия целесообразно выстраивать у родителей перспективные линии развития, создавать ситуации родительского успеха, используя в том числе метод авансированного доверия.

Таким образом, совокупность всех организационно-педагогических факторов, создание соответствующих организационно-педагогических условий, включенность всех участников партнерских отношений в единое образовательное пространство позволяет оказать положительное влияние на развитие педагогической компетентности родителя и сформировать методологическую основу модели оказания консультативной помощи родителям.

Содержательной основой выстроенной модели является специально разработанные обучающие мероприятия, на них мы остановимся позже.

Структура разработанной модели включает в себя: целевой компонент, определяющий требования к организации рассматриваемого процесса; содержательный компонент, связывающий целевой с технологическим компонентом и определяющий его содержание; результативный компонент, детерминирующий предполагаемый результат.

Так, целевой компонент определяет требования к организации консультативного процесса в формате обучающих мероприятий. Цель, указанная в модели, основана на анализе социоэкономической и социокультурной ситуации в России, которая характеризуется неблагоприятными жилищными и бытовыми условиями проживания большинства российских семей; экономической несостоятельностью взрослого населения с детьми; увеличением количества сожительства, неполных семей; низким уровнем культуры семейно-брачных отношений; высокой алкоголизацией населения, занятостью родителей на работе, гаджетозависимостью детей и пр.

Технологический компонент отражает функции организационно-методического обеспечения реализации модели оказания консультативной помощи родителям, включая его этапы, описание форм, методов и средства осуществления обучающих мероприятий.

Консультирование в обучающем формате: «Живые игры», лектории «Новое просвещение», онлайн-площадки – серия событий, представленных разными подпрограммами. Рассмотрим их подробнее.

«Живые игры» включаются в образовательное консультирование как разнообразные игровые практики, организованные на дворовых территориях учебных заведений совместно с партнером – Пермским центром гуманной педагогики.

Цель дворового турнира «Живых игр» – консультирование родителей в вопросах организации детских игр, оздоровления детей на свежем воздухе; формирование культуры здорового образа жизни, досуговой деятельности.

В 2021 году 16 семейных команд соревновались, играя в «Лапту», «9 камушек», «Резиночки», «Классики» и другие игры. В обстановке доброжелательности, спортивного азарта, летнего настроения, под звуки современной музыки и народных инструментов участники мероприятия учились договариваться, поддерживать друг друга, принимать решения, координировать свое тело, исполнять трюки, а главное радоваться возможности «быть вместе», несмотря на разницу в возрасте и интересах.

Формат события, с одной стороны, позволил родителям стать активными участниками – учениками и в процессе игры научиться активным методам коммуникации с детьми, увидеть, как умеют договариваться другие родители в обстановке безопасности и единения, а с другой стороны, родители смогли получить консультацию по вопросам организации игр детей разных возрастов на свежем воздухе, организации партнерства со школой в вопросах оздоровления детей.

В конце Игр каждый родитель получил методичку по организации летних игр, смог задать интересующие вопросы по игровой деятельности разновозрастных детей специалистам Центра (Приложение 1).

Лектории «Новое просвещение» – это цикл просветительских очных интерактивных встреч с родителями на площадях Педагогического кванториума в атмосфере комфорта, уважения, принятия и заботы.

Спикерами лектория являются ученые нашего университета, которые предлагают родителям перечень актуальных психолого-педагогических тем. Сделав свой выбор, родители расходятся по тематическим площадкам и под руководством ведущего включаются в интерактивное обсуждение различных проблем, прежде всего, связанных с отношениями к себе, к партнеру, к детям; изучают особенности кризисных моментов и точек роста в своем родительстве; проходят экспресс-диагностику своего родительского потенциала; становятся участниками мастер-классов, раскрывающих потенциал и ресурсы самостоятельной работы над внутренним миром своего родительства (Приложение 2).

За период с 2021 по 2022 год в Родительском университете проведено 8 лекториев для более чем 500 родителей и 120 детей.

Для родителей, не проживающих на территории Перми и не имеющих возможность приехать в Центр ПГГПУ на обра-

зовательные события и консультации, мероприятия проводятся в дистанционной форме на онлайн-площадках.

Онлайн-площадки проходят на платформе Microsoft Teams, с трансляцией на Ютуб. Родители, прошедшие обучение, получают именные сертификаты участников и могут записаться на индивидуальную видеоконсультацию, чтобы получить узкопрофильную консультацию (Приложение 3).

Например, Анна О., ребенок 12 лет, не читает, литературу ненавидит, мама находится в полном отчаянии, являясь при этом филологом. Консультацию провела Лопатина Ольга Павловна, кандидат филологических наук, доцент. Маме были рекомендованы книги для подростка, форма «мягкого» приучения к книгам.

Родители с удовольствием подключаются к нашим занятиям на работе, в транспорте, по дороге с ребенком из детского сада и отмечают практико-ориентированность материала, легкость подачи, а главное возможность не отрываться от текущих и бытовых дел.

В целом содержание всех мероприятий строится на реализации трех основных линий: аксиологической, эмоционально-волевой, деятельностной.

Аксиологическая линия характеризует нравственную направленность родителей и их ценностные ориентации. Мы выделяем следующие ценности родителей, претерпевшие существенные трансформации и искажения, на которые мы ориентируемся при проведении консультативных событий: ценности, удовлетворяющие потребность в отцовстве и материнстве; ценности, связанные с удовлетворением потребности в любви и признании; ценности, удовлетворяющие потребность в общении и расширяющие его круг [2, с. 32].

Соблюдение и выполнение нравственных норм поведения членами семьи – один из системообразующих критериев аксиологической линии. Мы считаем целесообразным рассматривать нравственные нормы поведения членами семьи через призму наличия/отсутствия духовно-нравственных ценностей семьи. Так, например, на занятиях с родителями Колодийченко Людмила Владимировна, профессор, зав. кафедрой дошкольной педагогики и психологии ПГГПУ, доктор педагогических наук, постоянный спикер и модератор мероприятий Родительского университета, уделяет большое внимание вопросам формирования духовного мира семьи. Программа, которую она разработала, называется «От сердца к сердцу: разговор о семейных ценностях».

Важный смысл мы придаем и ценностному отношению детей к семье. Как правило, дети, которые каждодневно соприкасаются с конфликтами, разводами, испытывают амбивалентные чувства к родителям и семейной системе в целом: от безусловной любви до полного отторжения. Для нас важно сформировать у детей осознанную, значимую, избирательную, иерархическую, психологическую связь с родителями, проявляющуюся в стремлении к созданию семьи в будущем, получении поддержки со стороны членов семьи и волевой готовности отстаивать сложившиеся убеждения о социальной и личностной ценности семьи [1, с. 98].

С этой целью турнир «Живых игр» мы проводили совместно с детьми и родителями. На лектории мы также приглашаем родителей вместе с детьми, используя все возможности для создания благоприятных условий их развития вместе с другими во время общения и игры в специально созданной образовательной среде, в которой растет и ребенок, и родитель.

Не менее важной является эмоционально-волевая линия в содержании мероприятий, которая представлена волевой регуляцией членов семьи, стилем семейного воспитания. В рамках нашей работы признаками волевой регуляции являются способность родителей к самоорганизации при преодолении трудностей и жизненных невзгод, готовность к борьбе со своими негативными установками, способность в случае трудностей обращаться к специалистам с целью эффективного поиска путей преодоления воспитательных трудностей.

В аспекте внутрисемейных отношений немалое значение приобретает стиль семейного воспитания. Категория родителей, которые обращаются в наш Центр, характеризуется часто дисгармоничным стилем воспитания, для которого свойственны: недостаточный уровень эмоционального, тактильного принятия ребенка, завышенные требования или вседозволенность, отсутствие взаимности между родителями и детьми, разногласия родителей в вопросах воспитания и обучения детей, высокая конфликтность в общении. В целях выявления и актуализации проблем семейного воспитания участникам образовательных мероприятий предлагается пройти экспресс-диагностику детско-родительских отношений с применением специальных методик «Слон», «Моя семья», «Дом.Дерево.Человек», по результатам которых родителям даются рекомендации по гармонизации стиля семейного воспитания.

Стиль семейного воспитания тесным образом связан и с феноменом «родительской любви». Важно заметить, что в содержании программ обучающих мероприятий значительное место уделяется вопросам проявления родительской любви, формированию умения видеть себя как родителя со стороны. Так, например, Ротманова Наталья Валерьевна, кандидат психологических наук, доцент кафедры теоретической и прикладной психологии ПГ-ГПУ, спикер и модератор Родительского университета, с большим успехом провела занятие по теме «Я-родитель – роль самосознания родителя в становлении ребенка».

Характеристиками деятельностной линии являются виды занятий в семье, их преимущественная направленность, разнообразие. С этой темой тесно связан предметно-материальный мир семьи, который определяется наличием в жизненном пространстве семьи предметных ценностей для становления и развития способностей, интересов, потребностей ребенка. Мы проявили повышенное внимание к данной линии, т.к. проблема гаджетозависимости, отсутствие мотивации к обучению является центральной в 60% запросов на консультацию. Для реализации данной линии на наших мероприятиях родителям предлагаются: подборка книг для прочтения по их запросу, правило Помидора, сигнальная система стикеров, правило Будильника и пр.

Процессуальная часть представлена как ряд этапов, обеспечивающих логику и последовательность работы с родителями: информационный этап, мотивационный этап, консультационный этап, рефлексивный этап.

Задача информационного этапа – выявить целевую аудиторию родителей, привлечь их к участию в мероприятиях. Для этого мы используем: группы в социальных сетях: https://vk.com/roditel_pspu – группа в ВКонтакте <https://vk.com/roditel.pspu> – профиль в ВКонтакте <https://ok.ru/roditel.pspu> – профиль в Одноклассниках, <https://roditel.pspu.ru/> – сайт «Родительского университета», а так же информационные рассылки в организациях образования на территории Пермского края и Удмуртии. Рассылку информационных писем осуществляют операторы Центра консультирования. Во всех социальных сетях создаются формы для регистрации на события и выкладываются посты – отсчеты окончания регистрации.

Задача мотивационного этапа – создать мотивацию и установки родителей, обеспечивающие дальнейшую систематическую работу, участие в образовательных и личных консультациях, четкое формулирование запроса на адресную консультацию у специалиста. Реализуется данная деятельность путем «разогрева» через тематические посты, опросники и пр.

Задача консультативного этапа – ответ на запрос родителей, помощь в решении задач воспитания, обучения, развития детей, повышение уровня родительской компетентности, создание условий для ее дальнейшего самостоятельного функционирования (участие родителей непосредственно в мероприятиях)

Чрезвычайно важным и ответственным является этап рефлексивного осмысления, когда у организаторов есть возможность провести анализ оценки уровня качества и доступности предоставляемой услуги участникам образовательных мероприятий, оценить удовлетворенность родителей участием в образовательной консультации, соотношение полученных результатов с поставленной целью, внесение корректив и определение путей дальнейшей работы. После каждого события родителю предлагается пройти опрос по ссылке: https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Fforms.gle%2F1Ef7yFe8QSuDtv3V6&post=684737794_328&cc_key

Технологическая часть представлена формами, методами и средствами организации педагогической деятельности. Реализация модели осуществляется такими методами, как: суггестия, убеждение, организация, управление, репродуктивные и поисковые методы, мотивация и стимулирование и взаимопомощь. Средства: вербальные, невербальные, контрольно-измерительные, дистанционные. Формы: лекции (очные, дистанционные), игры, тренинги медиалаборатории, экспресс-диагностики, педагогические мастерские.

Таким образом, обоснованная модель определяет эффективность процесса образовательного консультирования. Считаем, что достоинствами модели являются: ее вариативность, адресность, учет скрытых механизмов поведения родителей. В существующих условиях жизни российских семей реализация описанной модели представляет интерес, родители после долгой пандемии с

большим энтузиазмом принимают участие в деятельных формах работы, с радостью встречаются друг с другом и экспертами, делятся опытом. Групповые формы работы позволяют им активно заявлять о своем запросе, создавать поддерживающую среду. Перспективы развития модели опираются на учет запросов родителей, возможность совмещать формы мероприятий.

Список литературы

Гиппенрейтер Ю.Б. Воспитание подростка. – АСТ, 2021. – 160 с.

Гурова Е.В. Индивидуальная работа социального педагога городской общеобразовательной школы с семьями «трудных» подростков: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01. – Ставрополь, 2005. – 198 с.

Заславская О.В., Сальникова О.Е., Кожурова О.Ю. Социальное партнерство семьи и школы в сфере воспитания: векторы взаимодействия // Изв. ПГПУ им. В.Г. Белинского. – 2012. – №28. – С. 786–790.

Кожурова О.Ю. Социальное партнерство семьи и школы как фактор повышения их воспитательного потенциала. – М., 2011. – 227 с.

Лапухина М.В. Аналитика сущности счастья в традиционной российской культуре: дис. ... канд. филос. наук: 24.00.01. – Тамбов, 2006. – 213 с. С. 149.

Мудрик А.В. Социальная педагогика: учебник для студ. пед. вузов / под ред. В.А. Сластенина. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2020. – 200 с.

Новар Д. Наказания бесполезны. – М.: Альпина Паблшер, 2020. – 294 с.

Петрановская Л.В. Тайная опора: привязанность в жизни ребенка. – М.: АСТ, 2021. – 288 с.

Прокопьева М.М. Система социально-педагогической самоорганизации семьи (на материале Республики Саха (Якутия)): дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01. – М., 2007. – 427 с.

Ткаченко И.В. Личностно-развивающий ресурс семьи: онтология и феноменология: дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.01. – Сочи, 2009. – 414 с.

Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В. В. Психология и психотерапия семьи. – 4-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 672 с.

Хабаровский край

КГАНОУ «Хабаровский центр развития психологии и детства «Псиология»

680023, г. Хабаровск, Трамвайный проезд, 5а, пер.Фабричный, 23а

Тел.: +7 (4212) 30-74-70

Электронная почта: pmss2002@yandex.ru

Сайт: <https://psylogia.ru/>



Общая информация

В Хабаровском крае родители (законные представители) и граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, могут получить бесплатную психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей».

Консультации оказываются родителям, законным представителям, детей от 0 до 18 лет, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Деятельность Службы регламентируется локальными нормативными актами: Положение о службе, Положение о Мобильной бригаде, Правила оказания услуги.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется:

- с помощью печатных буклетов, размещения информации на стендах организации.
- в ходе выездных консультаций различных секторов КГАНОУ «Псиология» в отдалённые поселения.
- в ходе телефонных обращений в КГАНОУ «Псиология», в том числе и на Телефон Доверия.
- в ходе проведения родительских собраний в школах Хабаровска.
- в ходе консультации граждан по темам, не связанным с деятельностью в рамках реализации Грантовых мероприятий.

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о порядке оказания услуг - <https://www.psylogia.ru/assets/projects/Положение%20о%20работе%20Службы.pdf>;
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://www.psylogia.ru/specialists/>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг -

<https://www.psylogia.ru/support-for-families-with-children.html>

- номера телефонов Организации - <https://www.psylogia.ru/support-for-families-with-children.html>

- тематики оказания услуг - <https://www.psylogia.ru/support-for-families-with-children.html>;

- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://www.psylogia.ru/support-for-families-with-children.html>.

Используется три способа записи для получения услуги: по телефону, очная и электронная. Наиболее востребованная запись по телефону.

Порядок и форматы оказания услуг.

Модель консультирования родителей совершенствуется КГАНОУ «Псилогия» ежегодно, начиная с 2019 года. Используются технологии доставки услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в отдалённые районы Хабаровского края.

Уставной деятельностью КГАНОУ «Псилогия» является оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи населению. Основной целью деятельности Службы является создание условий для повышения компетентности Получателей услуги в вопросах образования и воспитания, а также раннего развития детей в возрасте до трех лет. КГАНОУ «Псилогия» имеет в своём составе психолого-медико-педагогическую комиссию (далее - ПМПК), целью которой является диагностика детей, с целью выявления образовательного маршрута ребёнка, в том числе и в отдалённых районах Хабаровского края.

В составе ПМПК имеются специалисты, которые были задействованы в реализации Проекта в 2019-2021 годах, а, следовательно, они хорошо осведомлены о возможностях Службы и способах получения консультационной помощи. Более того, некоторые специалисты ПМПК являются консультантами Службы, к которым специалисты Службы могут обратиться за помощью в каких-либо вопросах, связанных с непосредственной деятельностью Службы. Приезжая в командировку в отдалённые районы, специалисты ПМПК могут рекомендовать получение услуг, предусмотренных деятельностью Службы гражданам, относящихся к целевой группе Проекта.

Далее, специалист выполняет функцию диспетчера. Он берёт заявку Получателя услуги с указанием номера телефона, почтового адреса и электронной почты, и регистрирует обращение по возможному виду связи (телефонная связь, видео-связь, электронная связь), оставляя таким образом заявку для специалиста, который должен связаться с Получателем услуги в течение 5 дней. На случай форс-мажорных обстоятельств Получателю услуги оставляют координаты Службы, чтобы он связался со Службой самостоятельно, если в течение 5 дней с ним не свяжется специалист.

Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	17:00 до 20:00	10:00 до 20:00
Очное	17:00 до 20:00	09:00 до 20:00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении - до 18 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей - от 3 до 12 лет
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью - до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

После завершения консультации, специалист Службы просит оценить качество оказанной услуги, задав стандартизированные вопросы и внося их в анонимную анкету или же предложив ответить Получателя услуги на портале «Растим детей», выслав на его электронный адрес письмо со ссылкой на анонимную анкету обратной связи.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи.
- ППК «Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 10 штатными сотрудниками: педагоги-психологи, учитель-логопед, учитель-дефектолог. Имеется возможность получить консультацию медицинских специалистов – консультантов проекта. Все специалисты в 2019- 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Лучшая практика диспетчерского консультирования

Руководитель: Генеральный директор Олифер Ольга Олеговна

Скрипт 1

Обращение родителя/законного представителя на ПМПК за определением образовательного маршрута ребёнка.

Выявление в ходе беседы (задаются дополнительные вопросы, такие как: «Имеется ли у Вас потребность в получении консультации по вопросам развития, обучения ребёнка? Есть ли вопросы о родительно-детских взаимоотношениях? Имеются ли какие-либо тревожащие вас ситуации, которые происходили в вашей семейной жизни или непосредственно с ребёнком? Имеются ли у ребёнка проблемы в общении со сверстниками?», а так же иные вопросы, на усмотрения специалиста, исходя из анамнеза ребёнка и особенностей общения с данным, конкретным человеком) заинтересованность родителя/законного представителя в получении консультации о возможностях коррекции и развития ребёнка.

Специалист ПМПК даёт брошюру Проекта «Современная школа», берёт данные родителя/законного представителя, такие как: ФИО, электронная почта, (при наличии), телефон, адрес с почтовым индексом, формулирует запрос. Объясняет правила получения услуги и возможности получения услуги. Если родитель/законный представитель желает получить ответ анонимно, указывается только телефон и /или электронная почта, либо предлагается позвонить по телефону Службы.

Далее специалист ПМПК передаёт запрос Специалистам Службы возможным способом.

Они связываются с родителем/законным представителем в течение 5 дней (но не более 10 дней) и даёт развёрнутый ответ на запрос родителя/законного представителя. Отвечает на дополнительные вопросы в рамках своей компетенции. Если же вопрос лежит за рамками компетенции специалиста Службы, то специалист службы даёт справочную информацию о службах, которые могут помочь в решении вопроса или же в консультировании по вопросу.

В случае если консультация предоставляется дистанционно, по телефону, специалист просит ответить на несколько стандартизированных вопросов для заполнения анкеты обратной связи. В случае переписки (по электронной почте через письменное уведомление) – анкета прикладывается к письму-ответу с просьбой выслать ответы на вопросы на электронный адрес, либо по почте. Услуга считается оказанной.

Скрипт 2

Обращение родителя/законного представителя на ПМПК за определением образовательного маршрута ребёнка.

Выявление в ходе беседы (задаются дополнительные вопросы, такие как: «Имеется ли у Вас потребность в получении консультации по вопросам развития, обучения ребёнка? Есть ли вопросы о родительно-детских взаимоотношениях? Имеются ли какие-либо тревожащие вас ситуации, которые происходили в вашей семейной жизни или непосредственно с ребёнком? Имеются ли у ребёнка проблемы в общении со сверстниками?», а так же иные вопросы, на усмотрения специалиста, исходя из анамнеза ребёнка и особенностей общения с данным, конкретным человеком) заинтересованность родителя/законного представителя в получении консультации о проблемах в межличностных взаимоотношениях со сверстниками.

Специалист ПМПК даёт брошюру Проекта «Современная школа», берёт данные родителя/законного представителя, такие как: ФИО, электронная почта, (при наличии), телефон, адрес с почтовым индексом, формулирует запрос. Объясняет правила получения услуги и возможности получения услуги. Если родитель/законный представитель желает получить ответ анонимно, указывается только телефон и /или электронная почта, либо предлагается позвонить по телефону Службы.

Далее специалист ПМПК передаёт запрос Специалистам Службы возможным способом.

Они связываются с родителем/законным представителем в течение 5 дней (но не более 10 дней) и даёт развёрнутый ответ на запрос родителя/законного представителя. Отвечает на дополнительные вопросы в рамках своей компетенции. Если же вопрос лежит за рамками компетенции специалиста Службы, то специалист службы даёт справочную информацию о службах, которые могут помочь в решении вопроса или же в консультировании по вопросу.

В случае если консультация предоставляется дистанционно, по телефону, специалист просит ответить на несколько стандартизированных вопросов для заполнения анкеты обратной связи. В случае переписки (по электронной почте через письменное уведомление) – анкета прикладывается к письму-ответу с просьбой выслать ответы на вопросы на электронный адрес, либо по почте.

Специалист ПМПК (психолог) имеет право дать экспертные рекомендации по вопросу родителя/законного представителя, в случае, если он имеет знания в данной области, подтверждённые соответствующими документами (диплом о высшем образовании, повышение квалификации и тп.

Услуга считается оказанной.

Скрипт 3

Обращение родителя/законного представителя на ПМПК за определением образовательного маршрута ребёнка.

Выявление в ходе беседы (задаются дополнительные вопросы, такие как: «Имеется ли у Вас потребность в получении консультации по вопросам развития, обучения

ребёнка? Есть ли вопросы о родительско-детских взаимоотношениях? Имеются ли какие-либо тревожащие вас ситуации, которые происходили в вашей семейной жизни или непосредственно с ребёнком? Имеются ли у ребёнка проблемы в общении со сверстниками?», а также иные вопросы, на усмотрения специалиста, исходя из анамнеза ребёнка и особенностей общения с данным, конкретным человеком) заинтересованность родителя/законного представителя в получении консультации о правилах и нормах получения опеки над ребёнком.

Специалист ПМПК даёт брошюру Проекта «Современная школа», берёт данные родителя/законного представителя, такие как: ФИО, электронная почта, (при наличии), телефон, адрес с почтовым индексом, формулирует запрос. Объясняет правила получения услуги и возможности получения услуги. Если родитель/законный представитель желает получить ответ анонимно, указывается только телефон и /или электронная почта, либо предлагается позвонить по телефону Службы.

Далее специалист ПМПК передаёт запрос Специалистам Службы возможным способом.

Они связываются с родителем/законным представителем в течение 5 дней (но не более 10 дней) и даёт развёрнутый ответ на запрос родителя/законного представителя. Отвечает на дополнительные вопросы в рамках своей компетенции. Если же вопрос лежит за рамками компетенции специалиста Службы, то специалист службы даёт справочную информацию о службах, которые могут помочь в решении вопроса или же в консультировании по вопросу.

В случае если консультация предоставляется дистанционно, по телефону, специалист прости ответить на несколько стандартизированных вопросов для заполнения анкеты обратной связи. В случае переписки (по электронной почте через письменное уведомление) – анкета прикладывается к письму-ответу с просьбой выслать ответы на вопросы на электронный адрес, либо по почте. Услуга считается оказанной.

- **Информационные разработки краевых учреждений в помощь родителям.**

- Математика для школьников с ТНР
- Полезные материалы по развитию детей с нарушениями зрения
- Психологические рекомендации родителям детей с ЗПР 1
- Психологические рекомендации родителям детей с ЗПР 2
- Логопедические рекомендации родителям детей с ЗПР
- Как объяснить детям (в том числе с интеллектуальными нарушениями) правила безопасности при встрече с незнакомцем
- Порядок действия при нападении (Как рассказать ребёнку правила поведения при нападении. Рекомендации родителям детей (в том числе с интеллектуальными нарушениями)
- Словесные Игры

Брянская область

АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»

«Центр психолого-педагогической, методической и консультативной помощи «Счастливая семья»

г. Брянск, проспект Ленина, 63 А

Сайт: <https://sfera4you.ru/>

E-mail: sfera.v32@yandex.ru

+7-930-821-05-55

Сайт: <https://psylogia.ru/>

Общая информация.

Центр психологии и развития человека «Сфера» оказывает всестороннюю качественную профессиональную помощь детям и взрослым, в том числе с ограниченными возможностями здоровья (аутизм, задержка психического и речевого развития, синдром Дауна, ДЦП и др.). АНО «Сфера» включена в реестр организаций - поставщиков социальных услуг и входит в реестр Минюста организаций исполнителей общественно полезных услуг.

В Центре предусмотрены оборудованные кабинеты для проведения консультационных услуг, оснащенные современными компьютерами с выходом в интернет, мягкой

комфортной мебелью. В случае если на консультацию пришли родители с детьми, то на время консультации ребенок под присмотром администратора может провести время в игровой комнате, в которой имеются множество развивающих игрушек, сухой бассейн, батут.

В АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера» работает Центр психолого-педагогической, методической и консультативной помощи «Счастливая семья», который оказывает бесплатную консультативную помощь родителям. Поддержка родителей осуществляется в рамках федерального проекта «Современная школа», части нацпроекта «Образование», и поддерживается государством.



Бесплатную консультацию можно получить по вопросам: развития, обучения и воспитания детей и подростков; трудностей во взаимоотношениях между родителями и детьми; профилактики проблем социализации у детей и подростков; профориентации школьников; развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Команда консультантов это: психологи, педагоги, логопеды, дефектологи, специалисты АФК, прошедшие специальное обучение, которые в удобное время и в удобной форме (очно, онлайн, по телефону, письменный вопрос на сайт) помогут разобраться в проблеме и решить вопрос. Обращаться за помощью можно неограниченное количество раз.

«Центр психолого-педагогической, методической и консультативной помощи «Счастливая семья», функционирует во всех районах города Брянска: Советский район – проспект Ленина 63-а; Фокинский район - проспект Московский 10/11; Бежицкий район - ул.Медведева 65 к2; Володарский район – ул. Одесская д.7;

Проводятся мультимедийные консультации родителей по темам: «Как преодолеть свой страх и справиться со стрессом» и по теме профориентации: «Как выбрать профессию».

Записаться на бесплатные консультации можно по телефону: 89913119797 или заполнить форму обратной связи написав свой вопрос.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Деятельность Службы регламентируется локальным нормативным актом - приказ №5 от 28.02.2022 г., которым утвержден Порядок оказания услуг (приложение 1 к приказу №5).

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, публикаций в печатных изданиях, размещения информации на стендах в организации Службы, на 6 сайтах инфраструктурных объектов, рекламы по телевидению, интернет-расылки электронных писем.

Степень присутствия в сети интернет: проводится информационная кампания и освещение проекта в СМИ (сюжеты, интервью, статьи, рекламные буклеты, листовки): рекламный и видеоролик, телевизионные передачи «Телевизионный консультационный центр для родителей «Счастливая семья», реклама в гляцевых журналах.

Рекламные компании ВК, соцсетях, инстаграмм, на сайте АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера», мультимедийные консультации по темам: «Как и какую профессию выбрать?», «Антистресс. Как преодолеть свой страх?», информационный рулап, баннер, рекламные плакаты, таблички, в том числе со шрифтом Брайля.

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» размещена следующая информация:

- о графике работы Службы - <https://sfera4you.ru/page/projects/advisory-center.htm>

- о порядке оказания услуг -<https://sfera4you.ru/page/projects/advisory-center.htm>

- о специалистах, оказывающих услуги -<https://sfera4you.ru/page/projects/advisory-center.htm>

- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://sfera4you.ru/page/projects/advisory-center.htm>

- номера телефонов Организации -<https://sfera4you.ru/page/projects/advisory-center.htm>

- тематики оказания Услуг -<https://sfera4you.ru/page/projects/advisory-center.htm>

- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет»

Главная страница сайта <https://sfera4you.ru>. Форма записи на бесплатные консультации <https://forms.yandex.ru/cloud/628da8ca3007031b4f380460/>.

На консультацию можно записаться по телефону (наибольшее количество записей), а также с помощью электронной записи и очно.

Порядок и форматы оказания услуг.

Используется модель – практика консультирования родителей в формате обучающих просветительских мероприятий.

Просветительские мероприятия позволяют повысить уровень компетентности родителей, законных представителей детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, а, также, родителей, имеющих детей с ОВЗ. Данные мероприятия способствуют повышению родительских компетенций в вопросах развития, обучения, образования, воспитания и социализации детей, совершенствуют родительское мастерство в вопросах социального и психолого-педагогического сопровождения «особенных» детей, обеспечивают семьи системным профессиональным сопровождением и поддержкой.

Были разработаны и введены в активную практическую работу по консультированию родителей (законных представителей) следующие мероприятия:

1. Телевизионный проект «Телевизионный консультационный клуб для родителей «Счастливая семья». Это серия просветительских телевизионных передач для родителей с экспертами-консультантами Консультационного центра «Счастливая семья» разной специализации и родителями в студии, где обсуждаются важные темы по развитию, воспитанию, обучению детей. Родители задают вопросы, а специалисты дают развернутый ответ, советы, рекомендации. Важно то, что родители не только получают новые знания и тем самым улучшают родительские компетенции, но и популяризируются маркеры неблагополучного развития, симптоматика нарушений развития, что способствует не только широкой информационной осведомленности, но и раннему выявлению отклонений в развитии у детей, а значит профилактике инвалидизации. Выпуски телевизионного консультационного клуба для родителей «Счастливая семья» посвящались: ранне-

му развитию детей от 0 до 3 лет; дошкольному возрасту, школьным проблемам и детям с ОВЗ.

2. Участие специалистов –консультантов в передачах, прямых эфирах, интервью, тематических сюжетах на федеральных и региональных телевизионных каналах с информационно- просветительской целью (освещение актуальных тем, советы, рекомендации в передачах: «Как справиться со стрессом и тревогой», «Как грамотно подготовиться к сдаче ЕГЭ», «Как уберечь ребенка в летнее время от травматизации, опасных игр и приключений», «Терапия искусством», «Какие методы и методики недопустимы в коррекции и реабилитации детей инвалидов», «Семейный день» и др.).

3. Разработан новый формат проведения просветительских мероприятий –мультимедийные консультации на темы: «Страхи –Антистресс. Как преодолеть свой страх»; «Как правильно выбрать профессию», «Профориентация»; «Философские притчи». Психологическая профессиональная консультация в формате мультимедиа по проблематике и природе данного вопроса, а также, грамотные, доступные советы, рекомендации, упражнения.

4. Разработан и проведен для родителей старшеклассников Марафон «Психологической подготовки к ЕГЭ» - выездное мероприятие на базе школы, гимназии, лицея, состоящее:

- из открытой консультации для родителей;
- лекции для родителей «Как правильно вести себя с ребенком во время сдачи и подготовки к экзаменам»; как создать домашнюю комфортную спокойную, но, при этом, эффективную для успешной подготовки обстановку; что делать ребенку, если он впал в ступор на экзамене; как лучше психологически его настроить на успешную сдачу экзамена и др.;
- мультимедийной консультации: «Как правильно выбрать профессию».

5. Проводятся вебинары, просветительские ролики, семинары, «часы общения» для родителей по актуальным вопросам развития, обучения, воспитания детей, а также коррекции и развитию детей с ОВЗ. Разработана программа вебинаров с периодичными (раз в неделю) встречами с родителями в течении года.

6. Разработан новый просветительский медиаконтент для родителей «Растем вместе», состоит из 4 рубрик:

«Как заниматься с ребенком дома?» - Видео-советы для родителей от специалистов по развитию ребенка. «Мама-Логопед»; «Мама - Психолог», «Мама –Педагог», «Мама-Нейропсихолог»;

Видео-ответы: «Вы-спросили, мы-ответили». Открытая консультация, где любой желающий может задать вопрос, связанный с развитием, воспитанием, образованием и обучением ребенка;

«Копилка идей» - рубрика, рассказывающая, как из подручных средств сделать развивающее пособие дома. В эту рубрику присылать фото, видео и идеи развивающих пособий, игр, занятий могут как родители, так и специалисты.

Экспресс-консультация. Специалист – консультант должен не более, чем за 3 минуты раскрыть, рассказать важную и интересную для родителей тему, осветить проблему, а также дать полезные советы и рекомендации.

7. Разработана компьютерная версия анкеты – опросника для родителей на выявление у детей речевых нарушений. Анкета-опросник с обратной связью для определения дальнейшей маршрутизации.

8. Психологические акции, например Акция «Принеси рисунок ребенка и получи консультацию психолога», так, в день семьи была организована акция «Принеси рисунок семьи, нарисованный ребенком, и получи консультацию психолога». Такая консультация раскрывает вопросы детско-родительских отношений, а также его психоэмоционального состояния.

9. Издательско-полиграфическая продукция, печатные издания содержат консультационные рекомендации для родителей и способствуют повышению родительских компетенций в вопросах развития, обучения, образования, воспитания и социализации детей. Нами выпущена книга – «Путеводитель для родителей «Счастливая семья». Это практическое пособие помогает родителю самостоятельно определить уровень общего развития ребенка с первых дней жизни и до школьного возраста, позволяет увидеть слабые и сильные стороны его развития, понять скрытые проблемы, дает практические советы и рекомендации. Книга –консультант для родителей детей от 0 -11 лет.

«Навигатор для родителей» по психолого-педагогическим методикам и практикам. Навигатор социально-психолого-педагогических услуг по развитию и коррекции детей. Навигатор –консультант для родителей детей с ОВЗ.

Опубликована серия нейротренажеров - практических руководств для занятий дома с ребенком (нейротренажеры: внимания, пространства, речи, мышления, графомоторики).

Все печатные издания содержат консультационные рекомендации для родителей. Содержание материалов печатных изданий способствуют повышению родительских компетенций в вопросах развития, обучения, образования, воспитания и социализации детей.

10. Выступления с докладами, организация семинаров, круглых столов, конференций способствует обучению родителей и просветительской деятельности.

11. Оформление стендов в организациях образования, здравоохранения и социальной защиты, которые не только популяризируют проект Консультационный центр «Счастливая семья», но и содержат просветительские материалы для родителей: советы, рекомендации.

Все вышеуказанные просветительские мероприятия способствуют повышению родительской компетенции в вопросах воспитания, образования, обучения, развития детей.

Организация, в основном, предоставляет услуги дистанционно, а также очно (в службе) и очно (выездные консультации).

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	9.00-22.00	10.00-20.00
Очное	10.00-19.00	суббота 10.00-17.00

Категории получателей услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – до 18 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 18 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Тематики наиболее популярных запросов родителей:

возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка, организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью, вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей, вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка, вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями. Также родители обращаются с вопросами агрессивного поведения ребенка, профориентации, самоопределения, заниженной самооценки, проблемы принятия себя, половой идентификации.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Обратная связь осуществляется на бумажном носителе после оказания услуги и через личный кабинет на портале Растимдетей.рф. Наибольшее количество отзывов - через опрос администратора центра после получения услуги, а также отзывы на яндекс-карточке организации.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями оказание им информационно-методической помощи.

Организационно-методическое обеспечение реализации Федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 7 привлеченными специалистами на основании договоров. Все специалисты в 2019, 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации. Консультационные услуги оказывают специалисты центра: психологи, логопеды, дефектологи, педагоги, инструктора АФК.

Описания практик.

Описание просветительских мероприятий

1. Мероприятие «Телевизионный консультационный клуб «Счастливая семья». Мы разработали формат телевизионного консультационного клуба, где встречались: Специалисты-консультанты «Эксперты клуба» и Родители, а в это время шла телевизионная запись встречи и обсуждалась какая-то важная для родителей тема (например: ранний возраст, или дошкольный, или подростковый, или дети с ОВЗ...). Эксперты-консультанты освещали важные вопросы; поднимали актуальные темы; подробно описывали знаки и признаки неблагополучия или риски, нарушенного развития; давали грамотные советы и рекомендации по воспитанию, развитию, обучению детей, а также отвечали в прямом эфире на вопросы родителей. Далее телевизионный формат клуба транслировался на ГТРК «Россия 1 и Россия 24 Брянска и Брянской области и нашу передачу посмотрели более миллиона человек. Видео, представленное нами на конкурс, содержит следующую тему сюжета: «Развитие ребенка раннего возраста от 0 до трёх лет». В телевизионном клубе эксперты-консультанты раскрыли следующие вопросы: норматив развития ребенка от 0 до трех лет, маркеры неблагополучия (нарушений в развитии: физическом, сенсорном, эмоциональном, речевом), дали советы и рекомендации для родителей по уходу и развитию ребенка раннего возраста, ответили на вопросы, заданные родителями.

<https://www.youtube.com/watch?v=D0iM2KmtU-0>

2- Мультимедиа Консультация

<https://disk.yandex.ru/d/UL1308PW5bfg0Q>

Организовали новый формат консультаций- Мультимедийные консультации. Разработаны следующие темы «Как преодолеть свой страх, тревожность?». «Как правильно выбрать профессию?», «Медитационные техники». Мультимедийные консультации – это понятный, простой, удобный формат изложения важной темы консультирования в виде рисованного мультлика с простыми для восприятия схемами, зрительными опорами, где главный герой рассказывает, объясняет и дает простые в применении и действенные способы преодоления проблемы. Мультимедийная консультация, представленная нами на конкурс по теме «Страх, тревожность. Как преодолеть тревожные мысли, страх?». В нашей мультимедийной консультации дается развернутый ответ на вопрос «Как преодолеть свой страх и тревожность?», раскрывается природа и причины страха, почему возникает такое чувство и, что с этим делать. Подробно раскрыты виды самопомощи, даны практические советы и рекомендации.

3- Телерепортаж интервью о консультационном центре и консультация психолога <https://vk.com/centersfera4u> u?w=wall-199609737_628

Старались активно работать со СМИ: участвовать в передачах, давать комментарии, интервью и настолько понравились зрителям передачи с участием наших специалистов консультантов, что нас стали приглашать постоянно (с определенной периодичностью) на телевидение – как на региональные, так и на федеральные каналы! Это увеличило нашу аудиторию (федеральные передачи смотрели миллионы зрителей), мы смогли информировать о проекте огромную аудиторию, а главное в передачах консультировали, отвечали на вопросы родителей, разъясняли и отвечали на волнующие темы, давали советы и практические рекомендации. Еще не менее важный бонус – нас стали приглашать бесплатно! выступать на телевидение (наш эксперт получил статус постоянного эксперта ТВ каналов). У нас появилась постоянная платформа для массового консультирования родителей и мы бесплатно приносим большому количеству людей

информационную пользу, консультируем массово (не все готовы прийти или позвонить лично в консультационную службу, а так расширяется доступность и масштаб просветительского мероприятия!). Мы сняли много сюжетов: как подготовить ребенка и семью к сдаче ЕГЭ; как справиться с тревогой, стрессом; как правильно подготовить ребенка к школе; надо ли переучивать левшу; с какого возраста надо заниматься с логопедом; как вырастить самостоятельного и ответственного ребенка; какие занятия и методики вредят ребенку с ОВЗ и много других сюжетов. В сюжете, который мы прислали на конкурс, содержится информация о деятельности консультационного центра: формах, форматах и видах консультаций, способах записи и получения консультации. А также ответы на вопросы: как справиться с собственной тревожностью?; Когда ребенку нужен логопед? и другое.

Брянская область

ГАУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

Консультативная служба «Компетентный родитель»

г. Брянск, ул. Октябрьская, д. 18, офис 3

E-mail: psycholog-center@yandex.ru

Телефон: 8(4832)64-88-71, 64-88-09, 64-31-03



Общая информация.

С 2019 года в рамках национального проекта «Образование» в Брянской области действует Консультационная служба помощи родителям (законным представителям) детей Брянской области «Компетентный родитель» (далее – Служба), которая оказывает бесплатную консультационную помощь родительскому сообществу по вопросам развития, воспитания и образования детей в возрасте до 18 лет.

Её цель: создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации путем предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Модель организации Службы централизованная. Основные преимущества этой модели:

- высокая централизация управления;
- единый стандарт оказания услуг;
- рациональное использование материальных, кадровых, финансовых и иных ресурсов;
- качество и достоверность результатов деятельности.

Главная функция отводится государственному автономному учреждению «Центр психолого-педагогической, социальной и медицинской помощи» Брянской области

(далее – Областной центр).

Родитель может просто позвонить и узнать нужную информацию, получить бесплатную помощь психолога по телефону или записаться на очную консультацию с педагогом-психологом, учителем-логопедом – то есть получить исчерпывающие ответы по вопросам воспитания, развития и обучения ребенка.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Деятельность Службы регламентируется локальными нормативными актами: Приложение №1 к приказу от 14.12.2021 г. №188 « О деятельности Консультационной Службы помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей Брянской области «Компетентный родитель» в 2022 году от 14.12.2021 г. №188

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Размещение информации на сайтах образовательных учреждений, распространение печатных буклетов,

реклама по радио, по телевидению (рекламные ролики, интервью специалистов центра), статьи в «Брянской учительской газете», информационные материалы для размещения на сайтах редакций и в печатных изданиях районных газет. Размещение информации о Консультационной службе на информационных стендах, реклама на общественном транспорте (демонстрация роликов на видеомониторах в маршрутных такси, реклама на подголовниках в маршрутных такси, размещение рекламных стикеров внутри салонов автобусов, брендинг автобуса), наружная городская реклама (пилларсы, баннеры), реклама в лифтах, выступления на родительских собраниях, совещаниях с педагогами, информирование о службе всех участников вебинаров, проводимых специалистами центра, распространение флаеров во время акций.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы -http://brn-bocpss.sch.b-edu.ru/?page_id=1473;

- о порядке оказания услуг http://brn-bocpss.sch.b-edu.ru/?page_id=1473;

- о специалистах, оказывающих услуги http://brn-bocpss.sch.b-edu.ru/?page_id=1473;

- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг http://brn-bocpss.sch.b-edu.ru/?page_id=1700;

- номера телефонов Организации http://brn-bocpss.sch.b-edu.ru/?page_id=1473;

- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» http://brn-bocpss.sch.b-edu.ru/?page_id=1473

Способы записи для получения услуги: по телефону, очная запись и электронная запись. Чаще всего обращения от родителей (законных представителей) детей поступают по телефону. Не все потенциальные получатели услуг Службы имеют возможность постоянного выхода в интернет, чтобы необходимую информацию по различным вопросам, связанным с развитием, обучением, воспитанием и социализацией детей получить самостоятельно.

Порядок и форматы оказания услуг.

Услуги оказываются в очном, дистанционном формате, а также в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса /анкетирования /тестирования.

Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

Большую часть услуг, оказываемых Службой ежегодно, составляет диспетчерское консультирование, которое предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

Все консультанты, оказывающие услуги в Службе, выполняют и диспетчерские, и содержательные консультации.

Анализ работы Службы за предыдущие годы показал, что с учетом специфики региона, довольно большого процента потенциальных получателей услуг, проживающих в сельской местности, удаленно от населенных пунктов, в которых работают центры психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, а также учреждения социальной защиты населения и другие службы помощи семьям с детьми, можно сделать вывод, что диспетчерская функция консультирования высоко востребована.

Услуги предоставляются, в основном, очно (в службе) и дистанционно. Проводятся также выездные консультации. Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 8.00 до 19.00 с 18.00 до 23.00	с 9.00 до 23.00
Очное	с 8.00 до 19.00 с 18.00 до 23.00	с 9.00 ч. до 13.00 ч. (по предварительной записи)

В случае, если родители живут далеко от областного центра, специалисты могут дать советы по скайпу. Кроме всего, всем желающим можно задать вопросы на сайте центра и получить исчерпывающие ответы. Для некоторых категорий граждан рассматривается выездная форма работы: психологи центра по предварительным заявкам будут планировать в районе встречу с родителями и давать им на месте очные консультации.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Темы консультаций: о закономерностях развития ребёнка в раннем возрасте; об индивидуальных особенностях развития ребёнка; о задачах, направлениях и средствах развивающего взаимодействия взрослых с ребёнком; о помощи, оказываемой детям с родителями; об особенностях возрастных кризисных периодов; о том, как правильно реагировать на проявление детских истерик, гнева, агрессивного поведения; о формировании у детей здоровой самооценки; о запретах и ограничениях, о поощрениях и наказаниях; о том, как научить ребенка противостоять буллингу и кибербуллингу, как не стать жертвой насилия; что делать, если ребёнок врёт, ругается матом, курит, проявляет асоциальное и аддиктивное поведение; как развивать эмоциональный интеллект у школьника; об инклюзии, тьюторах, специальных условиях получения образования для детей с ОВЗ; о том, как научить ребенка критическому отношению к медиа, как вернуть его в реальный мир из виртуального и другие.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Обратная связь осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, а также в электронной форме посредством функционала сайта, через личный кабинет на портале Растимдетей.рф.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую

Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

В рамках деятельности Службы услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей оказываются на базе 20 учреждений - Областного Центра, муниципальных центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Брянской области, Брянской городской общественной организации родителей детей-инвалидов Брянской областной общественной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», дошкольных образовательных организаций, организаций дополнительного образования.

Кадровый состав Службы укомплектован из педагогов-психологов, учителей-дефектологов, учителей-логопедов, социальных педагогов, педагогов Областного Центра, муниципальных центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Брянской области, общественных организаций, дошкольных образовательных организаций, организаций дополнительного образования. Все консультанты имеют опыт работы и прошли специальную подготовку на курсах. Все специалисты в 2019- 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Представлены скрипты (шаблоны) диспетчерских консультаций и примеры консультаций в виде стенограмм по обращениям, связанным с вовлечением детей в деструктивные сообщества (секты, экстремистские и запрещенные организации); по обращению на психолого-меди-

ко-педагогическую комиссию; по обращениям граждан, выразивших желание принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей.

Запросы, связанные с вовлечением детей в деструктивные сообщества (секты, экстремистские и запрещенные организации) являются редко встречающимися, но они, как правило, кроме диспетчерской функции требуют консультирования по психологической помощи как родителя (законного представителя) обратившегося в Службу, так и ребёнка, попавшего под влияние деструктивного сообщества. Информация о службах и организациях, компетентных в данном вопросе не является распространённой и часто используемой. Поэтому создание данного скрипта необходимо для консультантов в целях экономии времени и обеспечения достоверной информацией обратившихся.

При разработке данного шаблона и дополнительной информации по теме использованы материалы специалистов детского телефона доверия, предоставленные Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы. Информационно-методический сборник. Часть 2. /Ермолаева А.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2020. – с. 36 – 39).

При этом предполагается, что консультант в рамках диспетчерской консультации не рассматривает признаки деструктивных организаций, не работает по мотивации на выход из ситуации, но предоставляет контакты психологов, которые компетентны в этих вопросах. При возникновении опасений, что подросток вовлечен в экстремистские или террористические организации, консультант обязан рекомендовать обратиться родителю в правоохранительные органы и предоставляет информацию о том, куда обратиться конкретно в зависимости от территориальной принадлежности.

Необходимо учитывать, что данная ситуация может быть сопряжена с угрозой жизни и здоровью ребенка, подвергшегося воздействию участников деструктивного сообщества. В этом случае независимо от того, что запрос родителя может формулироваться только как информация о службах, в которые можно пожаловаться на деятельность таких сообществ, консультант предлагает контакты служб оказания экстренной психологической помощи и правоохранительных органов для оперативного реагирования.

Вопросы, связанные с необходимостью обращения родителей (законных представителей) детей в психолого-медико-педагогическую комиссию относятся к категории часто встречающихся. Это вопросы о том, в какую комиссию необходимо обратиться, контактные данные для записи на комиссию, адрес расположения, график приёма документов, а также вопросы, связанные с несогласием родителей с заключением комиссии и вопросы взаимодействия школьного консилиума с ПМПК.

Для обеспечения консультантов полной актуальной информацией о деятельности психолого-медико-педагогических комиссий, действующих на территории Брянской области, осуществляется тесное взаимодействие и со-

трудничество в виде совместных совещаний, семинаров, обмена оперативной информацией.

Диспетчерское консультирование по вопросам обращения на ПМПК имеют свою специфику. Не являясь сложными по сути, они иногда представляют определенные трудности для консультанта из-за особенностей самих родителей (законных представителей), которым бывает непросто воспринимать на слух информацию или точно её воспроизвести. Часто такие родители не владеют свободно современными средствами коммуникации. Поэтому важным аспектом является на завершающем этапе консультации убедиться, что обратившийся правильно понял и зафиксировал полученную информацию.

Третий представленный на конкурс скрипт создан в помощь консультантам по обращению граждан, выразивших желание принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей. Данная диспетчерская консультация строится в зависимости от стадии процедуры. Если семья только принимает решение о том, чтобы принять ребенка в семью, пытается понять, что ждет всех членов семьи с изменением статуса, волнуются о том, как пройти все этапы процедуры оформления документов, консультантом предоставляется информация о территориальных органах опеки и попечительства, которые проконсультируют по алгоритму действий, а также дается информация об организациях, в которых действует «Школа приёмных родителей». Параллельно потенциального приёмного родителя снабжают информацией о службах психологического сопровождения. На этапе подбора ребёнка предоставляется информация о региональном банке данных о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей. В зависимости от запроса (например, если предполагается принять на воспитание в семью ребенка-инвалида) круг предоставляемой информации расширяется.

Все скрипты по структуре состоят из 3 частей. Выделен 1 подготовительный этап, который универсален для любых обращений. На этом этапе после традиционного представления и краткой информации о Службе, и после установления контакта происходит определение запроса и прояснение типа консультации. Если обращение нецелевое (например, требуется оказание помощи непосредственно ребенку, или взрослый обращается по собственным проблемам – консультант разъясняет функции Службы, рекомендует обратиться в соответствующие органы или организации).

Если выясняется, что запрос предполагает содержательную консультацию, то консультант может предоставить контакты коллеги-консультанта Службы, наиболее компетентного в теме запроса или записывает контактные данные для передачи их консультанту для совершения звонка и дальнейшего консультирования.

После определения предмета консультации консультант также выясняет, в каком виде предпочтительнее получение информации абонентом: по телефону, электронной почте или с использованием других способов интернет-соединения.

Если информации по полученному запросу недостаточно, или консультант не имеет возможности оперативно

её найти, он договаривается с обратившимся на консультацию о том, чтобы связаться удобным способом коммуникации через установленное время (в зависимости от сложности информации, её эксклюзивности, времени суток, рабочего или нерабочего времени в организациях, в которые возможно придётся обратиться за уточнением информации),

На этапе завершения консультации осуществляется резюмирование итогов общения, консультант старается убедиться, что предоставленная информация понятна, и её на даны момент достаточно.

Важным, хоть и необязательным с точки зрения диспетчерской ситуации, на наш взгляд является момент оказания эмоциональной поддержки, когда консультант несколькими фразами дает установку на позитивное решение проблемы, а также оставляет его в уверенности, что при необходимости в Службу можно обращаться вновь.

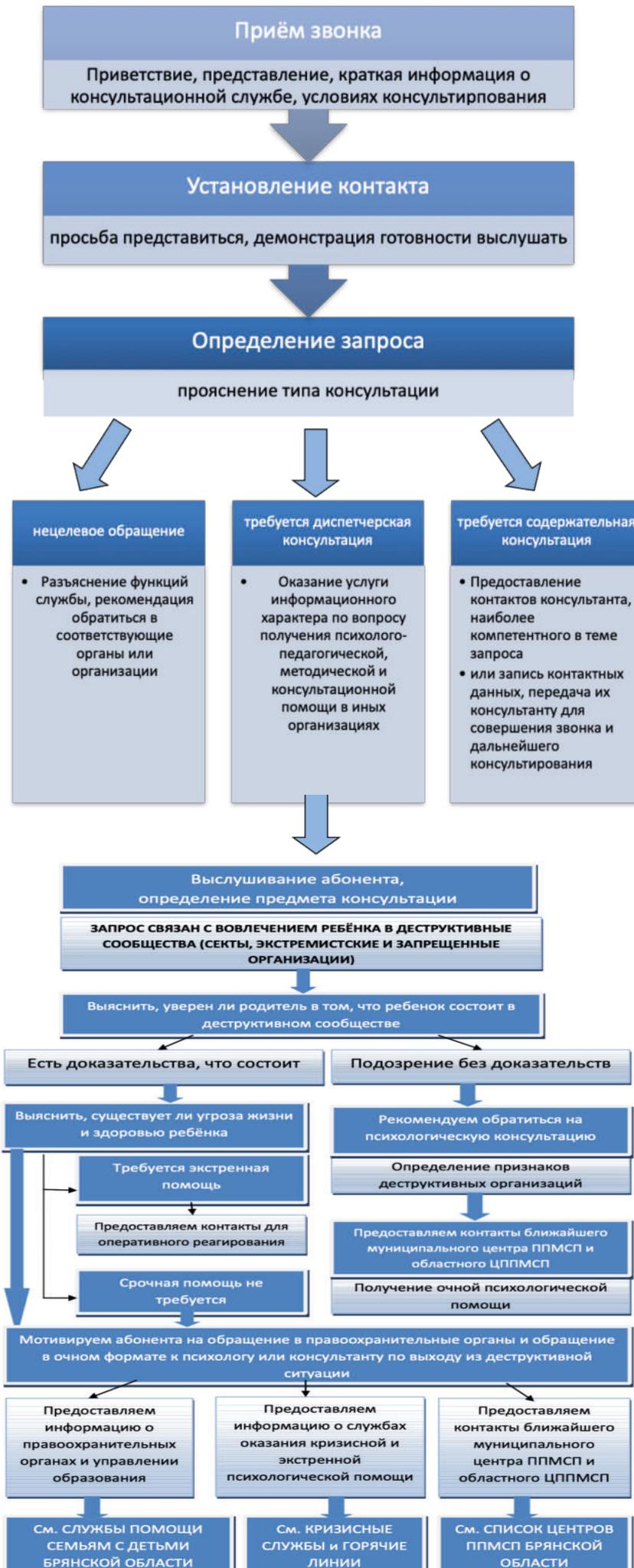
Для повышения эффективности деятельности Службы консультанты при всех формах консультирования, в том числе диспетчерских стараются мотивировать получателя услуги на обратную связь с целью оценки качества услуги наиболее удобным способом.

Для совершенствования работы Службы между консультантами организовано общение для обсуждения сложных обращений, интересных находок, обмена информацией, учета пожеланий получателей услуг.

Кроме того, консультанты стараются изучать опыт коллег, работающих в консультационных службах других регионов в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

СКРИПТ 1

Информация по обращениям, связанным с вовлечением детей в деструктивные сообщества (секты, экстремистские и запрещенные организации). 1 этап – подготовительный.





Волгоградская область
ГБОУ «Волгоградская школа-интернат «Созвездие»

Единая региональная Консультационная служба «Гармония»

Адрес: 400081, г. Волгоград, улица Большая 17
Телефон: 88442 376714
Электронная почта: Shi_sozvezdie@volganet.ru
Сайт: <https://волгоград-гармония.рф>
<https://sozvezdiye-vlg.ru>



Общая информация.

В целях создания эффективной системы родительского просвещения по вопросам воспитания, развития, социализации детей, возможности оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на

воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, с 2019 года в Волгоградской области действует Единая региональная консультационная служба «Гармония» (далее – Консультационная служба «Гармония», Служба), как целевая модель информационно-просветительской поддержки родителей.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональные нормативные акты, регламентирующие порядок предоставления услуг на территории осуществления деятельности организации: приказ Комитета образования, науки и молодежной политики Волгоградской области «О реализации в 2022 году мероприятия в целях оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Локальные нормативные акты, регламентирующие порядок предоставления услуг:

- Приказ «Об организации деятельности Единой региональной консультационной службы «Гармония» на 2022 год».
- Положение о Единой региональной консультационной службе «Гармония».
- Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.
- Положение о Центре экспертного сопровождения Единой региональной консультационной службы «Гармония».
- «Дорожная карта» на 2022 год для реализации мероприятий по оказанию услуг.
- Приказ об организации деятельности консультационного пункта.
- Приказ о работе консультационного пункта.
- Приказ об организации деятельности Центра экспертного сопровождения Единой региональной консультационной службы «Гармония» в 2022 году.
- Приказ об утверждении и введении Медиаплана Единой региональной консультационной службы «Гармония» по информационному сопровождению и продвижению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование родительского сообщества обеспечивается в средствах массовой информации Волгограда и области, телекоммуникационной сети Интернет. Основными информационными каналами являются информационный портал Службы волгоград-гармония.рф, сайты образовательных учреждений, входящих в Службу, официальный сайт Комитета образования, науки и молодежной политики Волгоградской обла-

сти, средства массовой информации. Опубликованы информационные статьи, выпущены телевизионные программы на муниципальном телевидении Волгограда (МТВ), Волгоград-ТРВ, Волгоград-24, в газетах «Волгоградская правда», «Московский комсомолец в Волгограде», информационном агентстве «Волга-медиа», на сайте Комитета образования, науки и молодежной политики Волгоградской области. В муниципальных районах г. Волгограда установлены информационные билборды, размещены рекламные листовки на общественном транспорте г. Волгограда и Волгоградской области. Проводятся информационные встречи на различных образовательных площадках, родительских собраниях. Разработаны популяризационные медиа материалы: буклеты, памятки, брошюры, видеоролики о деятельности Службы. (Приложение 6. Памятки для родителей). Организована раздача в детских садах, школах, детских поликлиниках информационных буклетов о деятельности Службы. Размещена презентационная информация о деятельности Единой региональной консультационной службы «Гармония» в личных кабинетах родителей единой информационной системы Волгоградской области «Сетевой город. Образование».

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы - <https://волгоград-гармония.рф>
- о порядке оказания услуг - <https://волгоград-гармония.рф>
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://волгоград-гармония.рф>
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://волгоград-гармония.рф/index.php/roditeyam/biblioteka-dlya-roditeley-i-detey>
- номера телефонов - <https://волгоград-гармония.рф>
- тематики оказания Услуг <https://волгоград-гармония.рф>
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://волгоград-гармония.рф>.

Запись, в основном, осуществляется по телефону, а также очно и электронным способом.

Порядок и форматы оказания услуг.

Специалистами Единой региональной консультационной службы «Гармония» разработана «Модель консультирования родителей», где четко прописан алгоритм действий консультанта, созданы методические наработки практик, в том числе «Портфель кейсов» по психолого-педагогическому консультированию родителей с описанием конкретных ситуаций, разбора сути проблемы, анализа возможных решений и выбора оптимального пути решения.

Для получения консультации заинтересованные лица могут обратиться в консультационную службу:

- в устной форме, в том числе по телефону;
- в письменной форме, в том числе через сеть Интернет и по почте.

Услуга предоставляется как в порядке очереди, так и по взаимно согласованной предварительной записи, а в случае острой необходимости (стрессовая ситуация, состояние шока) – сразу же при непосредственном обращении.

Консультационная служба «Гармония» оказывает очные, очные с выездом и дистанционные консультации. Получатели услуги вправе самостоятельно выбрать необходимый вид услуги.

Очные консультации проводятся в помещениях консультационных пунктов в формате «Гостиной для родителей». Специалисты Службы также осуществляют очные консультации с выездом «Доверие». Это могут быть консультации на дому для особых категорий людей, либо консультации с выездом на различные образовательные площадки, форумы, собрания родительского сообщества.

Дистанционное консультирование позволяет значительно расширить целевую аудиторию, обеспечивая доступность вне зависимости от места проживания, конфиденциальность, возможность выбора специалиста, оперативность в получении информации по проблемам развития, воспитания и образования ребенка. Дистанционное консультирование проводится через Skype, Viber, WhatsApp в режиме реального времени в формате «Заочного родительского университета». На официальных сайтах всех консультационных пунктов, размещенных в сети Интернет, дистанционное консультирование реализуется посредством формы обратной связи. Получатель услуги формулирует проблему, указывая контактные данные для обратной связи. Данное обращение попадает на электронную почту консультационного пункта, а затем к конкретному специалисту.

Воспользоваться такой формой консультирования как письменный ответ заявителя могут через электронную почту всех консультационных пунктов, составив обращение специалистам. Результатом рассмотрения обращения будет как письменный ответ на указанный адрес электронной почты, так и консультирование посредством телефонной связи.

С целью оперативного реагирования на запрос заявителя по оказанию консультационной помощи в Консультационной службе «Гармония» организована работа «горячей линии» обращений «Мы вместе!».

В целях правового просвещения получателей услуг на базе консультационных пунктов проводятся консультационные Дни правовой помощи «Искусство быть родителем». На встречи с родителями, гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей приглашаются специалисты по семейному и образовательному праву, юристы, представители органов опеки и попечительства, работники органов социальной защиты населения.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. С этой целью проводятся заседания Родительского клуба «Вдохновение», осуществляющего свою деятельность при Консультационной службе «Гармония». (Приложение 4. Положение о Клубе «Вдохновение»).

На время получения родителями консультации обеспечивается безопасное присутствие ребенка дошкольного возраста в помещении пункта. Для детей до 6-ти лет организованы мобильные по составу тоддлер-группы «Час без мамы» в сопровождении специалистов консультационного пункта.

После консультирования получателю услуги предоставляется возможность оценить ее качество с помощью заполнения оценочного листа, разработанного специалистами Службы, а также посредством заполнения анкеты на сайте растимдетей.рф. Критериями оценки предоставляемой Услуги являются:

• полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;

• информационное сопровождение деятельности по предоставлению Услуги;

• соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	Вторник с 17.00. до 20.00	Суббота с 9.00. до 14.00
Очное	Вторник с 17.00. до 20.00	Суббота с 9.00. до 14.00

Категории получателей услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 7 до 18 лет.
- Граждане, принявшие и желающие принять, на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - от 7 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка, организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью, вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройство детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей, вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий), вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка, вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

С целью мониторинга количества и качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, предоставляемой специалистами консультационных пунктов, а также их методического сопровождения в 2020 году создан Центр экспертного сопровождения, как структурное подразделение Консультационной службы «Гармония».

Ключевыми задачами деятельности Центра являются:

- мониторинг количества и качества услуг, предоставляемых консультационными пунктами;
- статистико-информационное сопровождение деятельности Службы;
- координация и комплексная оценка деятельности консультационных пунктов;
- популяризация деятельности службы за счет проведения информационно-просветительской работы, в том числе с привлечением средств массовой информации.

Обратная связь осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, а также через личный кабинет на портале Растимдетей.рф.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями, и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической и консультативной помощи и реализующих информационно – просветительскую поддержку родителей)».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Единая региональная Консультационная служба «Гармония» представляет собой сеть 32 консультационных пунктов, расположенных в образовательных учреждениях г.Волгограда и Волгоградской области и действующих

на основании Соглашений о сотрудничестве. Пункты действуют в 24 государственных образовательных учреждениях, 6 муниципальных школах, Центре дистанционного обучения детей-инвалидов, Волгоградском областном центре психолого-медико-социального сопровождения, что позволило реализовать системный подход в вопросах психолого-педагогической и информационно-просветительской поддержки родителей.

К консультационной работе привлечены 96 специалистов – педагоги-психологи, учителя-логопеды, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя-предметники, методисты. Все они прошли или проходят сейчас повышение квалификации по дополнительной программе профессиональной переподготовки «Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих взять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в ФГБУ ВО Московский педагогический государственный университет, ГАУ ДПО Волгоградская государственная академия последиplomного образования, ФГБНУ Институт коррекционной педагогики РАО.

Специалисты консультационной службы «Гармония» активно ведут деятельность по пропаганде позитивного и ответственного отцовства и материнства, родительскому просвещению, укреплению института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

Описания практик.

Модель консультирования родителей

В целях оказания организационно-методической поддержки реализации мероприятия по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, направленные на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации, специалистами Единой региональной консультационной службы «Гармония» Волгоградской области разработана «Модель консультирования родителей», в которой прописан алгоритм действий консультанта и техники решения кейсов.

В течение многолетнего опыта работы специалистами службы «Гармония» созданы методические наработки практик, в том числе «Портфель кейсов» по психолого-педагогическому консультированию родителей с описанием конкретных ситуаций, разбора сути проблемы, анализа возможных решений и выбора оптимального пути решения.

Кейсы психолого-педагогических консультаций

Кейс 1.

Предварительный этап:

- Анализ запроса на консультацию, полученного по предварительной записи на сайте: волгоград.гармония.рф.
- Подготовка к консультированию: изучение запроса, составление опросников, выбор техник, составление вариантов решения.

На консультацию по предварительной записи на сайте волгоград.гармония.рф к специалисту службы «Гармония» записалась мама девятилетней девочки. Мама озвучила проблему, связанную со снижением успеваемости при устных ответах ребенка в школе. Специалист, предварительно изучив запрос, подготовил материалы для возможной диагностики, составил и распечатал несколько вариантов памяток и рекомендаций для родителей.

Этап 1. Встреча с родителем:

- Налаживание контакта. Основные техники: отзеркаливание или присоединение, отражение позы собеседника.
- Описание проблемы получателем услуги

Основные техники: поддержка, активное и эмпатическое слушание, отражение чувств собеседника, возможно повторение последней части предложения, фраз или слов родителя.

Шаблоны речи:

- правильно ли я Вас поняла...
- по вашему мнению...
- из того, что вы рассказали, я поняла, что основная трудность это ... и поэтому вы переживаете и чувствуете что ...

К специалисту Единой региональной консультационной службы «Гармония» обратилась мама по поводу своей дочери Ирины. Ученица 3 класса, 9 лет. Проблема: снижение успеваемости, затруднения при устных ответах. Со слов мамы, учитель отмечает, что Ирина во время устного ответа с места или ответа у доски волнуется, нуждается в стимулирующей помощи, одобрении.

Успеваемость по основным предметам у Ирины «средняя» (среди текущих оценок доминируют «4-ки»). С одноклассниками не конфликтует, приветлива, имеет несколько подружек. Воспитывается в полной семье.

Из беседы с матерью стало известно, что физическое развитие девочки проходило в соответствии с возрастом. Детский сад посещала с трех лет, адаптация проходила долго, часто болела. Никогда не любила излишнего внимания, отказывалась выступать на утренниках и в школьных мероприятиях, испытывала сильное волнение.

Этап 2. Уточнение запроса родителя

Проведена диагностика: Опросник «Анализ семейных взаимоотношений» (АСВ). Авторы - Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В.В (Приложение 4), тест А. И. Захарова на оценку уровня тревожности ребенка (Приложение 5).

Выдвинуты следующие гипотезы:

- причины, связанные с ребенком: эмоционально-личностные проблемы (низкий уровень самооценки, высокий уровень личностной и/или ситуативной тревожности); низкий уровень речевого развития; наличие негативного психотравмирующего опыта публичных выступлений в прошлом;
- причины, связанные со взрослыми: деструктивный стиль воспитания, несоответствие типа детско-родительского взаимодействия возрастным особен-

ностям ребенка.

Симптомы проявления проблемы: повышенная тревожность родителей, эмоциональная неустойчивость мамы, неуверенность в правильности реакции на сложившуюся ситуацию.

Этап 3. Оказание консультативной помощи

В результате диагностики была выявлена неустойчивость стиля воспитания, чрезмерность требований-запретов к ребенку, вероятно повышенная тревожность и присутствие страхов у ребенка.

Понимание: проведена разъясняющая беседа с родителями с целью повышения уровня знаний родителя в вопросах требований к ребенку в семье, о детской тревожности и страхах. Рассказано о различных моделях поведения и способах взаимодействия с ребенком, цель которых помочь родителю увидеть связь между собственным поведением и имеющимися у ребенка сложностями.

Рекомендации: маме было предложено обсуждать с ребенком ситуации «успеха и неуспеха» в классе, оказывать психологическую поддержку; проигрывать с ребенком возможные варианты поведения в школьных ситуациях.

Поддержка: в течение консультации психолог подчеркивал, что имеющиеся у ребенка трудности понятны и разрешимы, отметил усилия, которые мама прилагает для оказания помощи ребенку. В беседе с мамой консультант использовал позицию «Мы!».

Этап 4. Навигационный маршрут:

- Приглашение на обучающие мероприятия в рамках деятельности службы «Гармония»: посещение заседания родительского клуба «Вдохновение» по теме «Искусство нежного прикосновения к душе ребенка».
- Направление к специалистам учреждений-партнеров в рамках сотрудничества: дана рекомендация родителям обратиться к психологу в отделение социально-психологической помощи ГКУ СО «Волгоградский областной центр психолого-педагогической помощи населению».
- Оказание помощи в навигации по интернет-ресурсам: изучить записи в рубрике: «Младший школьник в семье» на сайте поддержки родителей <https://cprmo.ggtu.ru/>.
- Составление маршрута для родителей по работе с ребенком: посетить школьного педагога-психолога с целью психологического сопровождения эмоционального состояния ребенка; посетить педагога-психолога в Волгоградском областном центре психолого-медико-социального сопровождения для диагностики ребенка.

Этап 5. Подведение итогов консультирования.

На консультации удалось помочь маме по-иному взглянуть на проблему её дочери, выработать оптимальные пути решения проблемы, составить план дальнейших действий.

Даны рекомендации и предложена памятка по снижению уровня тревожности у дочери. Распечатан маршрутный лист с возможными путями решения проблемы. Для получения обратной связи о качестве оказания услуги и удовлетворения от встречи со специалистом маме было предложено заполнение оценочного лист и анкеты на сайте «растимдетей.рф».

Кейс 2.

Предварительный этап.

- Анализ запроса на консультацию, полученного по предварительной записи по телефону.
- По телефону на консультацию к педагогу психологу службы «Гармония» записалась мама четырехлетнего ребенка. Изъявила желание озвучить проблему непосредственно на консультации.

Этап 1. Встреча с родителем.

- Налаживание контакта. Основные техники: синхронизация с тоном голоса и темпом речи, произнесение имени собеседника.
- Описание проблемы получателем услуги

Основные техники: поддержка, активное и эмпатическое слушание, отражение чувств собеседника, повторение последней части предложения, фраз или слов родителя.

Шаблоны речи:

- по вашему мнению...
- вы думаете...
- вы считаете...

К специалисту Единой региональной консультационной службы «Гармония» обратилась мама по поводу своего сына Ивана (4 года). Имеет диагноз сколиоз 4 степени. Посещает детский сад, группу компенсирующего вида. Ребенок воспитывается в полной семье. Родители считают его самым лучшим. Мама рассказала, что во время занятий Ваня демонстрирует широкий кругозор, высокие интеллектуальные способности, активен при общении с детьми и взрослыми, стремится занять лидерскую позицию в группе.

Со слов мамы воспитатели отмечают в его поведении вспышки агрессии, во время которых он совершенно не способен себя сдерживать. Во время игр Ваня может ударить другого ребенка без видимой на то причины. На замечания воспитателей и родителей не реагирует, свою вину не признает. Необоснованная агрессия по отношению к сверстникам и родителям начала проявляться несколько месяцев назад.

Этап 2. Уточнение запроса родителя.

Диагностика. Ознакомление с документацией: характеристика из ДОУ, медицинское заключение, принесенный рисунок семьи. Опросник родительских отношений Варги - Столина.

Формулирование гипотез:

Причины, связанные с ребенком - эмоционально-личностные особенности ребенка, повышенный уровень агрессивности.

Причины, связанные со взрослыми: недостаток знаний об особенностях развития ребенка с НОДА, способах проявления разнообразных чувств по отношению к ребенку, поведенческих стереотипов, практикуемых в общении с ним, особенностей восприятия и понимания характера личности ребенка и его поступков.

Симптомы проявления проблемы: повышенная тревожность родителей, гиперопека, желание родителей потакать всем капризам ребенка.

Этап 3. Оказание консультативной помощи.

По результатам диагностики было выявлено, что мама стремится к симбиотическим отношениям с ребенком, ощущает себя с ребенком единым целым, стремится удовлетворить все его потребности, оградить от трудностей и неприятностей жизни. Родитель постоянно ощущает тревогу за ребенка, он кажется ей маленьким и беззащитным.

Понимание: повышение уровня знаний родителя в вопросах взаимодействия с ребенком с ОВЗ и влияние стиля родительского воспитания на характер личности ребенка и его поступки.

Рекомендации: предложить техники по снижению уровня агрессии для ребенка («Подушка», «Шаг вперед - зверь, шаг назад - человек», «Улыбка Будды») (Приложение 8)), придумать и установить правила общения в семье совместно с ребенком.

Поддержка: Подчеркивать, что имеющиеся сложности у Вани понятны и разрешимы, подчеркивать желание мамы помочь своему ребенку справиться со своими эмоциями и наладить отношения со своим окружением.

Этап 4. Навигационный маршрут:

- Приглашение на обучающие мероприятия, в рамках деятельности службы «Гармония»: рекомендовано посетить Гостиную для родителей по теме «Особый ребенок в коллективе сверстников», ознакомиться с разработанными специалистами службы «Гармония» книжками из серии «Консультации для родителей».
- Направление к специалистам учреждений-партнеров в рамках сотрудничества: рекомендовано получить консультацию психоневролога для комплексного обследования ребенка.
- Оказание помощи в навигации по интернет-ресурсам: изучить записи в рубрике: В целях повышения родительской компетентности рекомендовано регулярно посещать сайт -навигатор для современных родителей «растимдетей.рф» <https://растимдетей.рф/> Обратить внимание на рубрики «Особенности развития» и «Общение и развитие». Ознакомиться с материалом рубрики «Особый ребенок» на сайте поддержки родителей <https://cprmo.ggtu.ru/>
- Составление маршрута для родителей по работе с ребенком: посетить с ребенком Фонд социальной помощи "Планета Детства" для дальнейшего возможного психолого-педагогического сопровождения ребенка.

Этап 5. Подведение итогов консультирования

С мамой была проведена работа, направленная на повышение уровня компетентности в вопросах воспитания и психологических особенностей ребенка с ОВЗ, распечатана памятка и маршрутный лист с возможными вариантами помощи для разрешения ее ситуации. Для получения обратной связи о качестве оказания услуги и удовлетворения от встречи со специалистом маме было предложено заполнение оценочного листа и анкеты на сайте «растимдетей.рф».

Кейс 3.

Предварительный этап.

- Анализ запроса на консультацию, полученного по предварительной записи по телефону.

На консультацию по телефону к специалисту службы «Гармония» записалась мама четырнадцатилетнего мальчика. Мама озвучила проблему, связанную с изменением поведения ребенка после развода родителей. Специалист, предварительно изучив запрос, подготовил материалы для возможной диагностики, составил и распечатал несколько вариантов памяток и рекомендаций для родителей.

Этап 1. Встреча с родителем.

Налаживание контакта. Основные техники: присоединение, синхронизация с тоном голоса и темпом речи, произнесение имени собеседника.

- Описание проблемы получателем услуги

Основные техники: поддержка, активное и эмпатичное слушание, отражение чувств собеседника, повторение последней части предложения, фраз или слов родителя.

Шаблоны речи:

- вы считаете...
- мне кажется, вы чувствуете...
- из того, что вы рассказали, я поняла, что основная трудность это ... и поэтому вы переживаете и чувствуете что

К педагогу-психологу Единой региональной консультационной службы «Гармония» обратилась мама по поводу своего сына Виталия 14 лет. 8 месяцев назад родители ребенка развелись. Виталий остался жить с мамой, отец не желает принимать участие в жизни ребенка, не проявляет инициативы для встреч. В разводе Виталий винит мать. После развода мальчик стал очень замкнутым, хотя до этого в семье были доверительные отношения и Виталий делился с мамой своими мыслями и впечатлениями. Мальчик стал общаться с компанией сверстников, которая, по мнению мамы, является неблагополучной: перестал прислушиваться к мнению матери, хочет соответствовать нравам компании. Маме хотелось бы, чтобы отношения с сыном наладились, Виталий стал таким, как прежде.

Этап 2. Уточнение запроса родителя.

Для изучения восприятия родителем детско-родительских взаимоотношений, а также анализа воспитательных стратегий родителя был проведен: опросник «Измерение

родительских установок и реакций (PARI) Е. Шефер (Приложение 9).

Формулирование и проверка гипотез:

Причины, связанные с ребенком: Переживание кризиса подросткового возраста. Переживание психотравмирующей ситуации, связанной с уходом из семьи отца. Эмоционально-личностные особенности ребенка, влияющие на взаимоотношения с матерью.

Причины, связанные со взрослыми: недостаток знаний о стадиях и формах переживания развода родителей. Отсутствие знаний о возрастной психологии. Деструктивный стиль родительского воспитания (выяснение личных отношений родителей в присутствии подростка). Эмоционально-личностные особенности матери, влияющие на взаимоотношения с сыном.

Симптомы проявления проблемы: неверие в свои силы, крушение личных идеалов, недовольство близкими людьми.

Этап 3. Оказание помощи.

По результатам диагностики подтвердилась гипотеза, связанная с деструктивным стилем родительского воспитания: излишняя концентрация на ребенке, обвинение в адрес бывшего мужа за его отстранённость от дел семьи и игнорирование сына.

- Понимание: беседа с мамой по вопросу возрастных особенностей ребенка, а также переживания кризиса подросткового возраста.
- Рекомендации: Маме было предложено признавать и уважать интересы ребенка. Совместное времяпрепровождение на основе общих интересов. Научиться находить компромисс в конфликтных ситуациях.

Было также предложено пригласить отца ребенка на совместную консультацию к психологу службы «Гармония» для обсуждения стратегии поведения и дальнейшего воспитания сына.

- Поддержка родителя: в процессе консультации психолог неоднократно подчеркивал, что эмоциональное состояние ребенка – это нормальный процесс переживания состояния развода, проявление кризиса подросткового возраста.

Этап 4. Навигационный маршрут.

- Приглашение на обучающие мероприятия, в рамках деятельности службы «Гармония»: пригласить родителей посетить заседание родительского клуба «Вдохновение» по теме «Счастливы родители – счастливы дети».
- Направление к специалистам учреждений-партнеров в рамках сотрудничества: пройти комплексное обследование эмоционального состояния ребенка в Волгоградском областном центре психолого-медико-социального сопровождения.
- Оказание помощи в навигации по интернет-ресурсам: ознакомиться с циклом статей из раздела «Неполная семья», представленным на сайте «растимдетей.рф» <https://растимдетей.рф/>. Обратить внимание мамы на статью «Как возродить

испорченные отношения» на сайте телефона доверия <https://telefon-doveria.ru/>.

- Составление маршрута для родителей по работе с ребенком: Посетить с ребенком ГКУ СО «Волгоградский областной центр психолого-педагогической помощи населению» для диагностики эмоционального состояния ребенка.

Этап 5. Подведение итогов консультирования.

Была оказана необходимая эмоциональная и методическая поддержка мамы в ее стремлении помочь ребенку. Специалистом предложены заранее подготовленные памятки. Для получения обратной связи о качестве оказания услуги и удовлетворения от встречи со специалистом маме было предложено заполнение оценочного лист и анкеты на сайте «растимдетей.рф».

Волгоградская область

ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет»

Межрегиональная служба консультирования родителей

Социально-психологического центра ВГСПУ

400005, г. Волгоград, пр-кт им В.И. Ленина, д.27, каб.3-14а, каб.3-14б, каб.1-19
8 (800) 444-22-32 (доб. 711), 8 (8442) 60-28-91;
spc.vspu@yandex.ru, <https://roditel-vspu.ru>



Общая информация.

Межрегиональная служба консультирования родителей Социально-психологического центра ВГСПУ (далее Служба) структурное подразделение Социально-психологического центра факультета психолого-педагогического и социального образования ФГБОУ ВО «ВГСПУ», предоставляет Услуги родителям (законным представителям) на основании госзадания Минпросвещения РФ с 2021 года.

Основной целью оказания Услуг является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определении перечня и порядка выполнения действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Задачами Службы выступают: осуществление психолого-педагогического просвещения, психолого-педагогической, методической, консультационной (диспетчерской) помощи родителям (законным представителям). Функциями Службы – организаторская, контролирующая, просветительская, диспетчерская, консультационная, методическая.

Накопленный к моменту создания Службы многолетний опыт сотрудничества учебных и научных подразделений вуза с социальными институтами в вопросах воспитания современных детей и образования родителей выступил важным фактором успешного управления процессом оказания помощи родителям (законным представителям).

Сформировавшаяся система управления (включающая вузовский, региональный, муниципальный, об-

щественный уровни) позволяет интегрировать человеческие, методические и информационные ресурсы и обеспечивать необходимый уровень качества психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям.

Важнейшим фактором мотивации родителей к получению помощи выступает образование и просвещение родителей, развивающееся на площадке Родительского университета ВГСПУ.

Его постоянными участниками являются родители детей от 0 до 18 лет, а также студенты институтов и факультетов ВГСПУ и вузов региона, школьники из муниципальных образовательных учреждений – будущие родители. Неформальные встречи и занятия в Родительском университете, с одной стороны, удовлетворяют актуальные запросы родителей на преодоление современных проблем семьи и семейного воспитания, а с другой стороны, подводят их к осмыслению своего и чужого опыта построения детско-родительских отношений, позволяющего скорректировать приоритеты и стереотипы родительского поведения.

С момента включения вуза в состав участников федерального проекта «Современная школа» Родительский университет стал выступать важным ресурсом информирования родителей об услугах психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, предоставляемых в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» и развития интереса к этим услугам.

Ведущими и спикерами на обучающих мероприятиях Родительского университета выступают ученые кафедр вуза и педагоги-психологи практики, являющиеся консультантами Межрегиональной службы консультирования родителей. Их участие в обсуждении актуальных вопросов на обучающих мероприятиях в Родительском

университете – важное условие возникновения и развития интереса у матерей и отцов к консультированию по интересующим вопросам воспитания, развития, социализации и обучения детей.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты.

- Приказ об утверждении положения о Межрегиональной службе консультирования родителей

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Реклама в СМИ (газеты, радио) и на транспорте. Информирование через чат Комитета образования, науки и молодежной политики Волгоградской области, социальные сети.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы - <https://roditel-vspu.ru/#b406>;
- о порядке оказания услуг - <https://roditel-vspu.ru/#block5825>;
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://roditel-vspu.ru/#block5825>
- номера телефонов Организации - <https://roditel-vspu.ru/#b406>
- тематики оказания услуг - <https://roditel-vspu.ru>
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://roditel-vspu.ru>

Запись, в основном, осуществляется очно, а также по телефону и по электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

Очное консультирование на базе ФГБОУ ВО «ВГСПУ» и образовательных организаций региона, дистанционное, консультирование в формате обучающих мероприятий с выдачей сертификатов.

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 3 до 15 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 18 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 12.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации - от 3 до 18 лет.

- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи по вопросам возникающих трудностей в обучении детей.
- Родители, нуждающиеся в педагогическом и психологическом консультировании по вопросам воспитания ребенка.
- Родители, нуждающиеся в консультировании по вопросам организации образовательного процесса.
- Родители, нуждающиеся в консультации по вопросам здоровья ребенка.
- Родители, нуждающиеся в консультировании по вопросам личностного развития и профессионального самоопределения ребенка.
- Родители, нуждающиеся в консультировании по юридическим вопросам.
- Родители, нуждающиеся в консультировании по вопросам межличностной коммуникации, в том числе определение и разрешение конфликтных ситуации.
- Родители, нуждающиеся в консультации по выплатам и пособиям.
- Родители, нуждающиеся в психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам готовности к ГИА (ЕГЭ), ВП.
- Родители, нуждающиеся в консультации по вопросам эффективного взаимодействия родителей с детьми.
- Родители, нуждающиеся в консультировании учителя-логопеда по вопросам формирования и развития речи ребенка.
- Родители, нуждающиеся в определении уровня актуального развития ребенка.
- Родители, нуждающиеся в консультации по вопросам получения детьми дополнительного образования.
- Родители, нуждающиеся в консультировании по вопросам раннего развития детей до 3 лет.
- Родители, нуждающиеся в навигации к специалистам.
- Родители, нуждающиеся в помощи по вопросам готовности к школьному обучению.
- Родители, нуждающиеся в консультировании по вопросам девиантного (зависимого) поведения детей.
- Родители, нуждающиеся в консультировании по вопросам обращения в ПМПК.
- Родители, нуждающиеся в консультировании по информационной безопасности ребенка.
- Родители, нуждающиеся в психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам семейного обучения.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей,

оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам воспитания ребенка; педагогическое и психологическое консультирование по вопросам возникающих трудностей в обучении; консультирование по вопросам здоровья ребенка; консультирование по вопросам личностного развития и профессионального самоопределения ребенка; консультирование по выплатам и пособиям; психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам готовности к ГИА (ЕГЭ), ВПР (ГИА); консультирование по вопросам раннего развития детей до 3 лет; консультации по вопросам эффективного взаимодействия родителей с детьми; консультирование по вопросам социализации детей; навигация к специалистам, консультирование по вопросам получения детьми дополнительного образования; психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам готовности к школьному обучению; консультирование по вопросам девиантного (зависимого) поведения детей; консультирование по вопросам обращения в ПМПК (ПМПК); консультирование по вопросу получения образования в различных формах; психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам семейного обучения; консультирование учителя-логопеда по вопросам формирования и развития речи ребенка; консультирование по вопросам помощи родителям в ситуации насилия в отношении ребенка; консультирование по вопросам адаптации семьи мигрантов к новым условиям жизни.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Запрос направлен на оказание услуги ребенку.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, через личный кабинет на портале Растимдетей.рф и в электронной форме посредством функционала сайта Службы.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Семейное консультирование по вопросам коррекции поведения детей с расстройствами аутистического спектра.
- Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с различными образовательными потребностями и оказание им психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках реализации

федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

К реализации проекта привлечены специалисты соответствующего уровня квалификации, имеющие опыт работы с родителями детей различных категорий, обладающие коммуникативными навыками. Это педагоги-психологи, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, учителя. В настоящее время для реализации проекта задействовано 83 специалиста-консультанта.

Описания практик.

Родительский университет в вузе как фактор развития интереса у родителей к консультированию.

Сформировавшаяся в ФГБОУ ВО «ВГСПУ» эффективная система управления позволяет интегрировать человеческие, методические и информационные ресурсы и обеспечивать необходимый уровень качества психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям.

Родительский университет ВГСПУ - это форма организованного неформального образования реальных и потенциальных матерей, отцов, бабушек и дедушек, совместного творчества специалистов и родительской общности. Его постоянными участниками являются родители детей от 0 до 18 лет, а также студенты институтов и факультетов ВГСПУ и вузов региона, школьники из муниципальных образовательных учреждений - будущие родители.

Неформальное образование (модель которого представлена ниже в таблице), получаемое родителями в Родительском университете, с одной стороны, удовлетворяет их актуальные запросы на преодоление современных проблем семьи и семейного воспитания, а с другой стороны, подводит к осмыслению своего и чужого опыта построения детско-родительских отношений, позволяющего скорректировать приоритеты и стереотипы родительского поведения.

Модель неформального образования в Родительском университете вуза.

Целевой компонент		
Цель неформального образования родителей: внесение в сознание матери и отца ценности непрерывного образования и совершенствования своих родительских компетенций в вопросах воспитания, развития, социализации и обучения детей от 0 до 18 лет.		
Задачи: <ul style="list-style-type: none"> · изучение современных проблем семьи и особенностей выстраивания и развития детско- родительских отношений на разных этапах жизненного цикла семьи; · формирование и развитие у родителей актуальных социально-культурных и психологопедагогических компетенций для успешного решения задач воспитания, развития, социализации и обучения детей; · развитие у родителей стремления и умения к бесконфликтному взаимодействию с детьми в семье и сотрудничеству с педагогами. 		
Подходы и основные принципы		
системно деятельностный компетентностный культурологический андрагогический гуманно-личностный		<ul style="list-style-type: none"> · принципы целостности, структурности, иерархичности, динамичности, деятельности · принципы субъектности, непрерывного образования · принципы культуросообразности, культуротворчества, принцип преемственности, синтез традиций и инноваций - опоры на опыт, индивидуализации, контекстности, актуализации результатов, элективности, рефлексивности · принципы гуманности, сотрудничества духовной общности
Содержательный компонент		
Особенности физического, интеллектуального, духовно-нравственного развития ребенка от 0 до 18 лет. Речевая среда и ее создание в семье. Диалог поколений в семье. Личностное развитие и профессиональное самоопределение ребенка. Поддержка родителями развития творческих способностей ребенка. Эффективное взаимодействие родителей с детьми. Межличностная коммуникация и конструктивное разрешение конфликтов в семье. Семья как социальная и нравственная ценность. Духовно-нравственная миссия матери и отца в семье. Самовоспитание родителей как первых воспитателей ребенка и воспитание детей в семье. Информационная безопасность ребенка.		
Организационно-деятельностный компонент		
Этапы	Проблемно-поисковый; Проектировочный; Информационный; Организационный; Практический; Консультационный; Документальный; Аналитический	

В Родительском университете ВГСПУ образование реальных и потенциальных родителей осуществляется в разнообразных интерактивных формах, с использованием современных средств, побуждающих участников к диалогу и полилогу. Информация о встречах в Родительском университете представляется посредством рассылки по адресам электронной почты постоянным участникам РУ, в родительских чатах, которые ведут специалисты-консультанты Межрегиональной службы консультирования родителей, а также на сайтах образовательных органи-

заций. Ведущими и спикерами на обучающих мероприятиях Родительского университета выступают ученые кафедр вуза и педагоги-психологи практики, являющиеся консультантами

Межрегиональной службы консультирования родителей. Реализуя образовательную миссию, организаторы занятий в Родительском университете многие годы посвящают встречи, в первую очередь, вопросам воспитания детей и самовоспитания родителей.

Родительский университет для родительского и педагогического сообщества за годы своего развития (2011-2022) стал уникальным пространством-временем:

- живого, заинтересованного общения представителей нескольких поколений, формирующего доверительные отношения взрослых и детей;

- постижения педагогики, как науки для всех, освоения ее уникального языка, чтобы пространство воспитания детей стало единым;

- размышления о проблемах супружества, родительства, детства, развития взаимоотношений, воспитания и развития взрослых и детей;

- поиска и обретения смыслов СО-бытия в семье;

- постижения ценностей традиционной семейной культуры;

- встреч с талантливыми учеными и практиками, утверждающими и возвышающими детей и родителей к искусству жизни, готовыми оказать родителям индивидуальную психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь;

- рождения и воплощения идей культурно-просветительских проектов, актуальных для семьи и образовательных организаций, позволяющих развивать не только личностные ресурсы, но самое важное - духовную общность детей и родителей, воспитанников и воспитателей.

- 2021-2022 учебный год в Родительском университете был тематически посвящен изучению заповедей для родителей Януша Корчака. Проведенные в течение

учебного года (с сентября по май) 9 занятий актуализировали интерес родителей к таким направлениям консультирования как: педагогическое и психологическое консультирование по вопросам воспитания ребенка; консультирование по вопросам личностного развития и профессионального самоопределения ребенка;

- консультирование по вопросам межличностной коммуникации, в том числе определение и разрешение конфликтных ситуаций; консультации по вопросам эффективного взаимодействия родителей с детьми; консультирование по вопросам социализации детей. Существенно расширилась и география постоянных участников Родительского университета: в обучающих мероприятиях принимают участие родители не только из г.Волгограда и Волгоградской области, но и из регионов России: г.Москвы, г.Воронежа, г.Иркутска, г.Твери, г.Пятигорска, г.Астрахани.

Многолетний опыт, полученный педагогами и психологами в творческом пространстве Родительского университета, обобщен в 11-ти выпусках Альманаха Родительского университета, что позволяет не только качественно оказывать методическую помощь матерям и отцам в вопросах воспитания, социализации и развития детей, но и в проведении востребованных сегодня просветительских мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Вологодская область

БУ Вологодской области «Череповецкий центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

Адрес: 162610 Вологодская область, г. Череповец, ул. Ленина д.137

Тел.: (8202) 57-60-24

Электронная почта: gouccpmss@yandex.ru

Сайт: www.podderjkasemei35.ru



Общие сведения.

Для создания системы психолого-педагогической поддержки семей и формирования ответственного родительского поведения в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с 2020 года Бюджетное учреждение Вологодской области «Череповецкий центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (БУ ВО «Череповецкий центр ППСМП») участвует в реализации мероприятия по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. Это дает возможность любому родителю получить бесплатную адресную помощь по вопросам развития, воспитания, образования их ребенка,

внутрисемейных отношений, а также получить психологическую поддержку в удобном формате - личная встреча, общение по телефону или видеосвязи, письменный ответ, а также участие в обучающих мероприятиях с выдачей сертификата. Основной идеей проекта является повышение компетентности родителей, обучение их методикам и приемам воспитания детей, оказание им психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, и как результат - укрепление института семьи.

Целью деятельности Службы является создание условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания и обучения детей. Основными задачами Службы являются:

- повышение компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставших-

ся без попечения родителей, по вопросам развития детей, их воспитания, обучения и социализации;

- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовнонравственных традиций семейных отношений;
- удовлетворение спроса родителей на психолого-педагогическую помощь; - обеспечение доступности получения услуг родителям независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности;
- поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей в учебный процесс.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Муниципальные нормативные акты.

Приказ Департамента образования от 27.01.2022 г. №244 «О реализации мероприятий «Оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» национального проекта «Образование» в 2022 году»

Локальные нормативные акты.

Положение о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в Бюджетном учреждении Вологодской области «Череповецкий центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» [БУ ВО «Череповецкий центр ППМС-СП»] (отделе консультирования) №20/01-17 от24.01.2022 г.

Порядок предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в Бюджетном учреждении Вологодской области «Череповецкий центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» [БУ ВО «Череповецкий центр ППМС-СП»] №20/01-17 от24.01.2022 г.

Об утверждении перечня консультативных площадок, для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в 2022 году №41/01-17 от24.01.2022 г.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

К основным мероприятиям плана работы по информированию родителей относятся следующие:

1. Информационное сопровождение реализации Мероприятия через повышение узнаваемости сайта «Поддержка семей Вологодской области» (далее - сайт), группы ВКонтакте, популяризацию Мероприятия с целью достижения ключевых показателей эффективности по увеличению числа пользователей сайта, количества пользователей Услуг, количества оценивших Услугу. Информационное освещение осуществляется путем рассылки релизов на базе СМИ, публикации на официальных ресурсах Правительства области, Департамента образо-

вания, органов исполнительной государственной власти области, региональных центров ППМС-помощи. муниципальных районов и городских округов области в сфере образования, консультативных площадок для оказания Услуг по популяризации Мероприятия. Также осуществляется подготовка позитивных сюжетов, комментариев экспертов образовательной среды для региональных СМИ.

2. Размещение информации о функционировании федерального Портала информационнопросветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» на официальных сайтах, на официальных страницах в социальных сетях образовательных организаций, организаций социального обслуживания семей и детей области.

3. Прямой эфир (пострелиз) по вопросу реализации Мероприятия по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, имеющим детей. Старт реализации Мероприятия совпадает с прямым эфиром, на котором освещаются достигнутые в предыдущие годы Мероприятия итоги, озвучиваются планы на 2023 год.

4. Участие во Всероссийском конкурсе лучших практик консультирования родительского сообщества с целью выявления и распространения лучших практик консультирования в части повышения родительской компетентности. Тематические посты в сообществах в социальной сети ВКонтакте.

5. Организация и проведение областной родительской конференции «Вместе: родители и образование». Данное мероприятие направлено на работу с наиболее популярными запросами родительской аудитории. Запланированы выступления, мастер-классы с участием специалистов в целях формирования родительского запроса на консультации, увеличение числа консультаций.

6. Создание и размещение видеороликов с информацией о Мероприятии в целях повышения узнаваемости Мероприятия и расширения охвата родительского сообщества.

7. Организация и проведение групповых просветительских Мероприятий для родителей (законных представителей) детей с целью повышения родительской компетентности по вопросам развития, воспитания, обучения детей. Размещение анонсов в интернет-источниках.

8. Создание и размещение тематических видеороликов серии «Коротко о важном». Данное мероприятие направлено на работу с наиболее популярными запросами родительской аудитории. Организуется в форме выступлений, мастер-классов консультантов региональных центров ППМС-помощи. Размещаются в сообществах в социальной сети ВКонтакте.

9. Размещение информации о горячей линии по вопросам подготовки, записи, обследования на психолого-медико-педагогической комиссии, соблюдения прав детей с ограниченными возможностями здоровья на создание специальных условий для получения образования. Мероприятие направлено на работу с запросами родительской аудитории и повышение родительской компетентности.

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» размещена следующая информация:

- о графике работы Службы
<https://www.podderjkasemei35.ru/>;
- о порядке оказания услуг
<https://www.podderjkasemei35.ru/>;
- о специалистах, оказывающих услуги
<https://www.podderjkasemei35.ru/consultants/1/>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг

<https://www.podderjkasemei35.ru/articles/filter/cher/?tags;>

- номера телефонов Организации
<https://www.podderjkasemei35.ru/>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://www.podderjkasemei35.ru/regionlist/>;

Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными

способами (с помощью автоматизированной информационной системы «Поддержка семей, имеющих детей» (www.podderikasemei35.ru) телефона, лично, электронной почты, социальных сетей) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Журнал).

Порядок и форматы оказания услуг.

Модель реализации услуг направлена на максимально ранние сроки выявления детей с трудностями в развитии, воспитании, обучении и социальной адаптации, повышение психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей), оказания методической помощи образовательным организациям (далее - ОО) в целях проведения информационно-консультативной работы по поддержке семей



В функции Службы, территориального координатора БУ ВО «Череповецкий центр ППМСП» входит:

- определение соисполнителей реализации Мероприятия (консультативных площадок, консультантов);
- обеспечение деятельности консультативной площадки в здании Службы;
- разработка и обновление нормативно-правовой базы реализации проекта;
- организация взаимодействия между соисполнителями мероприятий;
- обеспечение оплаты труда консультантов;
- реализация услуг;
- сбор, систематизация и анализ количественных и качественных показателей реализации Мероприятия;
- взаимодействие с учреждениями высшего и дополнительного профессионального образования по вопросам организации мероприятий по повышению квалификации педагогических работников, оказыва-

ющих услуги родителям (законным представителям), методической поддержки реализации мероприятий проекта;

- взаимодействие с учреждениями здравоохранения, социальной защиты населения по вопросам информирования родителей (законных представителей) о деятельности Служб;
- обеспечение записи родителей (законных представителей) для получения услуги консультирования на курируемой территории;
- осуществление контроля количества и качества оказанных услуг;
- осуществление информационной и организационной поддержки мероприятий;
- консультирование руководителей консультативных площадок и консультантов по вопросам реализации Мероприятия;

- предоставление отчета региональному координатору;
- информирование населения о реализации Мероприятия.
Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Услуга) - это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

Услуга может быть оказана в следующих формах:

1) очно (очная консультация) - в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);

2) дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

3) в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса, анкетирования, тестирования.

Услуга оказывается в форме индивидуального содержательного или диспетчерского консультирования, проведения опроса с обратной связью, просветительских мероприятий для родительского сообщества по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка Получателя Услуги.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в иных организациях. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Службой. Содержательные Услуги оказываются в очном или дистанционном формате, диспетчерские - в дистанционном. Содержательное дистанционное консультирование осуществляется по программному обеспечению с закрытым кодом, диспетчерское дистанционное консультирование - по телефону или с использованием любого мессенджера в сети Интернет.

Просветительское мероприятие для родительского сообщества проводится в очной или дистанционной форме и предполагает обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

Категории получателей Услуг.

- Родители детей школьного возраста, посещающих образовательные организации, имеющие различные проблемы в обучении – до 3 и от 3 до 8 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации до 18 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью до 18 лет.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих дошкольные образовательные организации до 3 и от 3 до 8 лет
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей до 18 лет
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении от 7 до 12 лет

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями; вопросы переживания детьми негативных событий и состояний; вопросы профилактики и коррекции нарушений в поведении детей.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь гражданам, имеющим детей, «Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

БУ ВО «Череповецкий центр ППМСП» организует и реализует деятельность на закрепленной за ним территории (город Череповец и 5 муниципальных образований из 28). Координация реализации услуг БУ ВО «Череповецкий центр ППМСП» осуществляется во взаимодействии с базовыми образовательными организациями, консультативными пунктами дошкольных образовательных организаций, общеобразовательными школами, НКО. Выбор данных организаций обусловлен наличием кадровых и материально-технических ресурсов, необходимых для осуществления мероприятий проекта, территориальной приближенностью организаций к месту проживания семей с детьми.

БУ ВО «Череповецкий ППМСП» заключает договоры о взаимодействии в рамках реализации проекта с обра-

зовательными организациями, расположенными на территории города Череповца и курируемых муниципальных районов, некоммерческими организациями. Специалисты указанных учреждений оказывают услуги родителям (законным представителям детей) и другим категориям получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

К функциям консультативных площадок относятся:

- создание условий для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- контроль количества оказанных услуг консультантами, оказывающими услугу на консультативной площадке;
- информирование родителей (законных представителей) о Мероприятии;
- предоставление отчетов в Службы или территориальным координаторам;
- информирование населения о реализации мероприятия.

Всего 114 специалистов из 62 организаций. Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются специалистами Службы, привлеченными к оказанию услуг из 62 организаций партнеров.

Квалификационные требования к консультантам фиксируются должностными инструкциями. Все специалисты в 2020-2022 годах обучались на курсах повышения ква-

лификации.

Описания практик.

КЕЙС №1

Проблема.

В Центр обратился папа с дочкой, 3 года 2 месяца со следующей проблемой: «Беспокоит поведение дочери, а именно частые и продолжительные истерики по незначительным поводам: не пошли, куда хотела, или пойдем позже, а она хочет именно сейчас, ну а в магазин с игрушками уже стараемся без нее ходить. Пробовали уговаривать, потом строжить, наказывали (ставили в угол) - эффекта нет. Во время истерики очень громко кричит, просто вопит, иногда падает на землю. Приходится сразу брать ее на руки и уходить».

План консультации:

1. Установление контакта с родителем, эмоциональная поддержка.
2. Сбор анамнеза (семейная ситуация), формулирование проблемы, выделение и проверка консультативных гипотез, психологическое просвещение родителя.
3. Анализ альтернативных решений, выработка совместного плана действий.
4. Подведение итогов, определение первого шага в преодолении проблемы.

Этапы консультирования	Технологии консультирования	Содержание этапов консультации	Результат
1 этап Установление контакта	Информирование, Уточнение	1. Приветствие: • Добрый день. Рада вас приветствовать. 2. Знакомство: • Я педагог-психолог Любовь Викторовна. Как я могу к вам обращаться? 3. Информирование: • Наша встреча продлится 5060 минут, при необходимости вы можете записаться на повторную консультацию. Я соблюдаю принцип конфиденциальности, все сведения, которые вы сообщите сегодня, никуда передаваться не будут.	Клиент демонстрирует признаки расслабленности, охотно идет на контакт с консультантом. На словах принимает правила проведения консультации,
2 этап Формулирование проблемы	Выслушивание	Эмпатическое слушание, пассивное слушание: - Расскажите, с каким вопросом вы пришли? О чем хотите поговорить?	Родитель подробно рассказывает о проблеме, приводит примеры ситуаций с истериками дочери.

2.1. Сбор информации по проблеме	Сбор анамнеза	<p>Получение от родителя информации по раннему детству, физиологическому здоровью ребенка, особенностях стиля воспитания и семейной ситуации:</p> <p>- Расскажите, что помните, о раннем детстве ребенка. Была ли она беспокойной? Состояли на учете у невролога или других врачей? Кто, кроме вас занимается воспитанием? Расскажите состав семьи, где воспитывается ребенок.</p>	<p>Родитель кратко описывает ранние годы ребенка, не отмечая особенностей в поведении дочки. Трудности с физическим здоровьем отрицает. По поводу семейной ситуации отмечает, что брак второй у него и у супруги, дочка - совместный ребенок, есть еще дети у него и супруги от первого брака. Проживают совместно.</p>
2.2. Разведение эмоций и содержания проблемы	Техника активного слушания	<p>- Как вы себя ощущаете в момент, когда у дочки истерика? Какие мысли у вас в тот момент возникают? Как вы обычно реагируете, что делаете?</p>	<p>Отец отмечает, что в момент истерики пытается сдержать злость, в том числе и на маму ребенка, так как «она разбаловала её». Далее рассказывает о подходе к воспитанию своей супруги, который он не одобряет – «сразу выполняет просьбы и капризы». Также чувствует растерянность, так как не знает, что делать. Пытается уговаривать ребенка, объяснять рационально, обещать что-то в будущем.</p>
2.3. Формирование консультации вных гипотез		<p>- Вы рассказали о подходе к воспитанию вашей супруги. А как вы воспитываете дочь, какой вы отец?</p> <p>- Вы говорили о старших детях. Какие у них взаимоотношения с девочкой?</p>	<p>Родитель рассказывает, что пытается быть справедливым, но в то же время и другом для ребенка. Рассказывает, что у старших своя компания, и они без энтузиазма занимаются с младшей, если попросить. В целом, они сами по себе, уже не очень требуют внимания.</p>
2.4. Проверка консультативных гипотез		<p>- Была ли у вас со своим старшим ребенком такая же проблема?</p> <p>- А с дочкой как давно начались трудности? Всегда ли так было?</p>	<p>Родитель отмечает, что старший ребенок рос совсем другим, более спокойным, всегда можно было договориться с ним. Отец отмечает, что первые ситуации, когда дочка упрячилась, начались после того как она начала ходить, примерно с 1,5 лет.</p>

2.5. Перевод проблемы (запроса) в задачу для консультируемого	Обобщение, перефразирование	- Правильно ли я поняла, что девочка самая младшая в семье, ей многое разрешалось, и примерное возникновение проблемы произошло примерно в 1,5 года? Теперь девочка подросла и прежний стиль воспитания уже не решает проблему, а усугубляет?	Отец подтвердил предположения консультанта и сделал вывод, что надо что-то менять в своем поведении и поведении супруги в отношении дочери. Предполагает физическое наказание. На отрицательный ответ поступает запрос - как изменить подход к воспитанию дочери и вообще возможно ли что-то изменить.
3 этап Выработка совместного плана действий	Информирование	Беседа с родителем по возрастным кризисам детей (кризис 3-х лет), а также о правилах поведения родителей в ситуации истерики (см. Приложение).	Отмечается расслабление родителя после информации о возрастных кризисах. Вслух озвучивает, что не думал, что такое поведение может быть нормой в каком-то возрасте. Проявил активность и заинтересованность в вопросе о поведении родителей во время истерик.
	Разбор вариантов поведения в различных ситуациях, выработка алгоритма действий	Помощь родителю в формулировании возможных альтернатив поведения в ситуации истерики, оценка последствий. Проработка вопроса о привлечении супруги к данному алгоритму.	Родитель изучает памятки, прорабатывает тактику поведения в различных социальных ситуациях (на улице, в магазине, дома). Отмечает, что все понятно и попытается сам объяснить супруге, как следует действовать.
4 этап Подведение итогов	Обобщение, резюмирование	Подведение итогов встречи: - Итак, мы сегодня с вами обсудили вашу ситуацию. Возникли ли у вас какие-либо дополнения, вопросы, мысли?	Отец закрепляет на словах алгоритм поведения в ситуации истерики, отмечает, что эмоционально теперь будет проще, так как понимает, что поведение дочери - это особенности возраста.
		Обсуждение первого шага, проверка на экологичность: - Что вы можете сделать для преодоления проблемы уже сегодня? Какой будет ваш первый шаг? - как вы поймете, что проблема исчезла?	Родитель отмечает, что первым шагом будет обсуждение выданных памяток с женой, и выработка совместной тактики поведения в ситуации капризов и истерик дочери. Говорит, что проблемное поведение может остаться, раз это возрастная особенность, но относиться к нему будет проще и легче, не воспринимая его как проблему, а как нормальное развитие дочери.

Прощание с клиентом, приглашение на пролонгированную консультацию через 2 месяца.

Рекомендации:

Контроль за стилем взаимодействия с ребенком:

- Уважать желание ребенка на личное пространство,
- Оценивание не ребенка, а его поступок,
- Не использование в беседе с ребенком приказного командного тона,
- Не прерывать деятельность ребенка, выводить из игры постепенно.

2. Поддержка ребенка при любой попытке решить задачу самостоятельно

3. Развитие самостоятельности ребенка через расширение сферы ответственности, домашние обязанности и поручения.

4. Определение правил, распорядка дня, системы запретов и санкций, норм поведения ребенка с учетом возрастных психологических особенностей развития

Краткосрочный результат по итогу консультации:

- снизился уровень эмоционального напряжения у отца,
- высокая мотивация на изменения, за счет наличия четкого алгоритма действий,
- повышение уровня родительской компетенции за счет психологического просвещения.

Долгосрочный результат по итогам сессии из 2 консультаций:

- снизилась частота истерик у ребенка, особенно дома,
- психоэмоциональное состояние ребенка нормализовалось за счет установления режима дня,
- у родителей снизилось чувство беспомощности и вины, возникающие проблемы воспринимают как задачи, разрабатывая алгоритм совместных действий.

КЕЙС №2

Проблема: на консультацию обратилась мама подростка 15 лет. Мальчик проживает в полной семье, обучается в 8 классе, трудностей в учебе и замечаний по поведению в школе нет. Последнее время дома постоянно грубит родителям, закрывается в комнате, на просьбы и замечания не реагирует, общается только с друзьями, которые очень не нравятся родителям. Мама пыталась разными способами наладить общение, но результата не было. Женщина обратилась за помощью в школу к классному руководителю, который посоветовал пройти консультацию психолога (онлайн-запись через сайт «Поддержка семей 35» в удобное для мамы время).

План консультации:

1. Установление контакта с родителем.
2. Формулирование проблемы:
3. сбор информации по проблеме,
4. разведение эмоций и содержания проблемы,
5. формирование и проверка гипотез.
6. Перевод проблемы в задачи консультируемого.
7. Рекомендации родителям. Разбор вариантов решения проблемной ситуации.
8. Совместная разработка детализированного плана реагирования родителя в конфликтной ситуации.
9. Поиск ресурсов (оптимизация сети социальных контактов семьи).
10. Определение критериев положительных результатов изменений в семейной ситуации.
11. Обсуждение вопросов возможных вариантов пролонгирования консультативной помощи (повторная консультация).

Этапы консультации	Технологии консультирования	Содержание этапов консультирования	Результат
1 этап Установление контакта	Технология установления контакта (подстройка к родителю на невербальном и вербальном уровнях)	1.Приветствие: - Добрый день. Я рада приветствовать Вас. 2.Знакомство: - Давайте познакомимся. Я, педагог-психолог БУ ВО «ЧЦППМСП», Наталья Валентиновна. -Как к Вам можно обращаться? 3. Создание условий для беседы: -Вы можете выбрать место, где будет проходить беседа, чтобы Вам было удобно (в кресле, за столом, на диване). 4. Информирование об условиях, принципах консультирования: -Наша встреча носит конфиденциальный характер. Вся информация закрытая, никаких заключений и сведений никуда не передается.	Принятие родителем осознанного решения о вступлении в процесс консультирования

<p>2этап Формулирование проблемы 2.1. Сбор информации по проблеме 2.2. Разведение эмоций и содержания проблемы 2.3. Формирование консультативных гипотез</p>	<p>Технология активного слушания Проективная методика</p>	<p>Эмпатическое слушание, стимулирование родителя на рассказ: · С чего бы вы хотели начать? / Что вас беспокоит? / О чем вы хотите поговорить? · Как давно длится эта ситуация / проблема? -Что Вы предпринимали для ее разрешения? -Что Вы чувствуете в данных ситуациях? -Когда возникают ссоры с сыном на какую картинку похоже ваше настроение? Выберите карточку-картинку Структурирование беседы: -Какие отношения с сыном являлись для Вас приемлемыми?</p>	<p>Мать эмоционально начинает рассказ о проблемах взаимоотношений с сыном: непослушание, скандалы, игнорирование просьб. Мать констатирует, что ситуация продолжается около года. Никакие действия со стороны родителей (вплоть до отключения телефона) не помогли. Мать испытывает трудности в описании чувств и эмоций. Выбор спектра карт позволило матери сформулировать и проанализировать эмоциональное самочувствие и выйти на анализ проблемной ситуации. Мать описывает «идеальные» отношения, когда ребенок учился в начальной школе, был очень послушным. В данное время мать не может принять возрастные изменения ребенка, стремится относиться контролировать ребенка во всем и решать все проблемы сына без совместного обсуждения. Подросток всегда проговаривает свои претензии, которые мама воспринимает как угрозу родительскому авторитету.</p>
--	---	---	--

<p>2.4. Проверка консультативных гипотез 2.5. Перевод проблемы (запроса) в задачу для консультации</p>	<p>Технология работы с эмоциональными переживаниями клиента Обобщение, резюмирование</p>	<p>- Получалось ли вам за последний месяц общаться без конфликтов и ссор? -Что этому способствовало? -Какие чувства Вы ощущали в данный период? -Что мешает продолжать эти отношения? -Позвольте уточнить. Вы сказали, что не знаете, как общаться с повзрослевшим сыном?</p>	<p>Позитивные бесконфликтные отношения мать описывает при выборе места отдыха на летних каникулах, где сын помогал через интернет искать жилье, покупать билеты и т.д.. Мать с удивлением отмечает, что взаимоотношения с сыном в данный период были «идеальные». «Мы вместе все решали»- отмечает мать. Мать отмечает с помощью спектрокарт, а затем и проговаривает о гордости, что сын взрослый, много знает и т.д. Мать признала, что ребенок повзрослел и необходимо каким-то образом менять стиль общения, но как она не знает. Результат: принятие клиентом гипотезы консультанта о проблеме и причинах ее возникновения.</p>
<p>3 этап Выработка совместного плана/алгоритма действий</p>	<p>Информирование Разбор вариантов выхода из конфликтных ситуаций, выработка алгоритма действий</p>	<p>Беседа об особенностях процесса развития и воспитания ребенка подросткового возраста: 1. 1.Учет индивидуальных возрастных психологических особенностей ребенка 2. 2.Создание атмосферы психологической безопасности и доверия дома 3. 3.Установление разумных ограничений 4.Оказывание постоянной поддержки 5. Уважение личных границ подростка Помощь клиенту в формулировании возможных альтернатив привычному поведению, их критическая оценка. Поиск ресурсов в решении проблем: - На кого вы можете опереться в решении проблем?</p>	<p>Выраженное неприятие матерью прежних способов поведения в конфликтной ситуации, установка на поиск новых способов. Совместная разработка детализированного плана позитивного реагирования клиента в ситуации ссор и конфликтов; отработка новых стратегий поведения (фиксация плана на бумаге). Активизация ресурсов семьи (муж, бабушка).</p>

4 этап Подведение итогов	Обобщение, резюмирование	<p>Подведение итогов беседы: -Давайте подытожим... -Не упустили ли мы чего-нибудь важного, есть ли еще что-то, что вам хотелось бы добавить?» Предложение памятки по особенностям подросткового возраста и оптимизации детско- родительских отношений (см. Приложение) Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений Прощание с клиентом</p>	<p>Мать формулирует самостоятельно ключевые «правила взаимодействия» с ребенком подросткового возраста, отмечая собственные действия и планы личностных изменений. Достижение договоренности о критериях положительного результата: создание атмосферы доверия в семье, эмоционально позитивный фон настроения в процессе общения, отсутствие конфликтов, поиск компромиссов. При необходимости создание альтернативного плана действий или повторная консультация при выполнении рекомендаций</p>
--------------------------	--------------------------	--	--

Рекомендации для родителей:

Создание атмосферы психологической безопасности и доверия дома:

- беседу с подростком нужно начинать с дружеского тона,
- в процессе общения с подростком проявление искреннего интереса,
- диалог с подростком начинать с тех вопросов, мнения по которым совпадают,
- в процессе общения вести диалог на равных,
- анализировать совместно с детьми причины их удач и неудач,
- оказание поддержки в любых ситуациях,
- сравнивать своего ребенка только с ним самим, обязательно отмечая положительные изменения.

2. Учет индивидуальных возрастных психологических особенностей ребенка в процессе общения родителей с сыном.

3. Установление разумных ограничений:

- необходимо четко формулировать ожидания,
- объяснять суть ограничений и решений,
- быть последовательным, справедливым.

4. Оказание постоянной поддержки ребенку:

- стараться настраивать подростка на успех,
- хвалить ребенка за его достижения, но акцентировать внимание и на усилиях, а не только на результате.
- не пытайтесь держать под контролем каждую мелочь в жизни подростка, развивайте самостоятельность,
- снижайте степень контроля по мере того, как ребенок все лучше начинает управлять собственной жизнью.

5. Уважение личных границ подростка.

6. Знакомство с памятками:

- «Откровенный разговор или как научиться слышать друг друга»
- «Как правильно построить отношения с подростком»
- «Что делать, если подросток ничем не интересуется»

Краткосрочный результат по результатам первой консультации:

1. Стабилизация эмоционального состояния матери, повышение уверенности.
2. Знакомство с особенностями протекания подросткового периода у современного подростка.
3. Выработка оптимальной стратегии взаимодействия в диаде «мать-сын».

Долгосрочный результат по результатам консультационной сессии (3 пролонгированные консультации):

1. Повышение родительской компетентности.
2. Оптимизация детско-родительских отношений.

КЕЙС №3

На консультацию к учителю-дефектологу обратилась мама восьмилетнего ребенка.

«Мальчик перешел во второй класс, учится по общеобразовательной программе. Успеваемость по предметам низкая, особенно по математике. В первом классе в коллективе сверстников долго не мог освоиться, часто плакал, забирался под парту. Обучаясь во втором классе, становится всё более вялым, рассеянным, неработоспособным». Как привлечь ребенка к выполнению заданий, повысить интерес к обучению? Где дальше продолжать обучение? (учитель настаивает на переводе ребенка в коррекционную школу).

ПЛАН КОНСУЛЬТАЦИИ

1. Беседа с мамой с целью уточнения запроса, сбора анамнеза.
2. Предоставление маме информации об:
3. особенностях развития ребенка, особенностях структуры дефекта.
4. Предоставление маме информации о:
 - необходимости ликвидировать пробелы в знаниях и при проработке нового материала следить, чтобы образовывалась четкая система знаний;
 - конкретных приемах организации деятельности ребенка;
 - необходимости оказывать различные виды помощи в процессе обучения;
 - -проведении мероприятий, направленных на снижение утомления;
 - -проведении лечебных мероприятий врача-невропатолога, врача-офтальмолога (очковая коррекция), оказание психотерапевтической помощи.

Ситуация развития ребенка: Семья полная. Проживают вместе с бабушкой. Беременность поздняя, нежелательная, протекала нормально, ребенок родился в срок. Развитие в раннем возрасте без отклонений. В 6 месяцев перенес тяжелое заболевание (со слов матери) невыясненной этиологии, которое сопровождалось рвотой. Мать за медицинской помощью не обращалась, так как находилась далеко за пределами города. Помощь ребенку оказывалась фельдшером на дому в одном из районных фельдшерско-акушерских пунктов. До 4 лет 8 месяцев мать не замечала никаких отклонений в развитии сына. В 5 лет заболел ветрянкой, еще через 4 месяца скарлатиной. Вскоре после этих заболеваний родители заметили повышенную утомляемость, истощаемость, раздражительность. Детский сад посещал нерегулярно, часто оставался дома с бабушкой.

В 7 лет Ярослав пошел в школу, с первых дней появились сильные головные боли, повышенная утомляемость и полная неуспеваемость. Диагностирована гиперметропия средней степени (очки не носит). Часто пропускал уроки, дома организационные педагогические занятия не проводились.

Этапы консультации	Технологии консультирования	Содержание этапов консультирования	Результат
1 этап (установление контакта)	Технология установления контакта (подстройка к клиенту на невербальном и вербальном уровнях)	<ol style="list-style-type: none">1. Приветствие.2. Знакомство.3. Создание условий для беседы (выбор клиентом места для проведения беседы).4. Информирование об условиях, принципах консультирования	Принятие клиентом осознанного решения о вступлении в процесс консультирования
2 этап (формулирование проблемы) 2.1. Сбор информации по проблеме.	Технология активного слушания	Эмпатическое слушание стимулирование клиента на рассказ Что вас беспокоит? Как давно длится эта ситуация? Что вы предпринимали для ее решения?	Мать эмоционально начинает рассказ о проблеме сына, постоянно повторяет об отсутствии интереса ребенка к обучению, его полной неуспеваемости и особых проблемах при изучении математики, абсолютном неумении преодолевать трудности.

<p>2.2. Разведение эмоций и содержания проблемы. 2.3. Формирование консультативных гипотез.</p>			<p>Мать понимает, что успехам ребенка препятствуют особенности его развития, узнает, чем обусловлено их появление. Признает, что эти особенности необходимо учитывать и создавать специальные условия особые условия для работы с ребенком</p>
<p>2.4. Проверка консультативных гипотез.</p>	<p>Задача: 1. Преодолеть пробелы в знаниях посредством систематических занятий, например, с репетитором (учителем начальных</p>		
<p>2.5. Перевод проблемы (запроса) в задачу для консультируемого</p>	<p>классов), выработка конкретных приемов работы, формирование таких мотивов, которые были бы близки ребенку и для того, чтобы ему захотелось хорошо учиться. 2. Повысить работоспособность ребенка, снизить частоту проявления головных болей, улучшить состояние здоровья в целом путем проведения лечебно-реабилитационных мероприятий (назначения ноотропной терапии, сеансов массажа, курсовое лечение в детском психоневрологическо м санатории).</p>		
<p>3 этап (выработка совместного плана/ алгоритма действий)</p>	<p>Информирование Выработка алгоритма действий, разбор вариантов выхода из сложившейся ситуации</p>	<p>Беседа о выявленных особенностях развития ребенка, особенностях структуры дефекта. Особенности структуры дефекта складываются из сохранного мышления (мальчик справляется с решением ряда задач, которые требуют хорошего уровня развития обобщения и отвлечения) при грубом нарушении динамики мыслительного процесса.</p>	<p>Понимание клиентом причин и особенностей имеющихся у ребенка затруднений, установка на применение новых конкретных приемов обучения и воспитания с учетом выявленных психофизиологических особенностей.</p>

		<p>1. Прохождение процедуры ПМПК с целью смены образовательного маршрута;</p> <p>2. Обследование и лечение ребенка в условия психоневрологического детского стационара;</p> <p>3. 3. Дополнительные коррекционноразвивающие занятия педагога-психолога по развитию когнитивной сферы;</p> <p>4. 4. Дополнительные занятия учителя-логопеда по коррекции письменной речи;</p>	
4 этап (подведение итогов)	Обобщение, резюмирование	<p>Подведение итогов беседы:</p> <p>-Давайте подытожим...</p> <p>-Не упустили ли мы чего-нибудь важного, есть ли еще что-то, что вам хотелось бы добавить.</p> <p>Прощание</p>	<p>Мать сопоставляет все полученные сведения об особенностях развития ребенка данные, намечает программу помощи сыну, определяет первоочередную задачу помощи (ликвидировать пробелы в знаниях), затем установить тесный контакт с учителем, другими педагогами (выработка единых подходов), которые будут проводить занятия с ребенком. При необходимости обращение на повторную консультацию.</p>

Рекомендации для родителей:

1. Объединить усилия школьного учителя с помощью матери и дополнительными индивидуальными занятиями (педагога-психолога, учителя-дефектолога, учителя-логопеда) путем выработки единых подходов, конкретных приемов работы с ребенком.

Матери рекомендован перечень математических задач, включающих счет в пределах 10. Дана установка научить решать подобные задачи, используя игровой момент. Создать положительное отношение к выполнению заданий, опираться на жизненный опыт, поощрять. Рекомендованы литературные источники.

3. Оказывать различные виды помощи ребенку: расчленение задания (переход от трудного к легкому), облегчение задания, оказание помощи с постепенным переходом к самостоятельному выполнению задания, предъявление задания в необходимой последовательности, замедление темпа деятельности. Для предотвращения утомления, повышения работоспособности переключать на другие виды деятельности, организовывать короткие прогулки, создавать тихую, спокойную обстановку (не сажать у окна, избегать лишних предметов на столе).

Применять технику создания у ребенка субъективного переживания успеха путем использования следующих приемов: снятие страха - «Ничего, у тебя получится...», скрытая инструкция - «Ты же помнишь, что...», авансирование - «У тебя получится...», усиление мотива - «Нам это нужно для...», педагогическое внушение - «Приступай же!», высокая оценка детали - «Вот эта часть у тебя получилась»

Краткосрочный результат:

1. Стабилизация эмоционального состояния матери, повышение уверенности в собственных силах.
2. Формирование у ребенка положительного отношения к занятиям.
3. Выработка конкретных приемов работы с ребенком.

Долгосрочный результат:

1. Ликвидация пробелов в знаниях школьной программы.
2. Самостоятельный анализ ребенком выполненных заданий, критическое отношение к собственным высказываниям.
3. Поднятие авторитета ребенка, изменение отношения к нему со стороны детей.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

161300, Вологодская обл., Тотемский р-н, г. Тотма, ул. Ключихина, дом 2

Телефон/факс: 8(81739)2-31-05;

Сайт: <https://www.podderjkasemei35.ru/>

e-mail: gutzpmss@yandex.ru

Сайт: www.podderjkasemei35.ru



Общая информация

С 2021 года в целях эффективной реализации мероприятия по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», в учреждении работает Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ежегодно организует работу по оказанию 10 000 услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи силами более 80 консультантов психолого-педагогического профиля. Служба координирует реализацию проекта и реализует следующие функции:

- определение соисполнителей реализации мероприятий проекта;
- разработка и обновление нормативно-правовой базы реализации проекта;
- организация взаимодействия между соисполнителями мероприятий;
- реализация услуг;
- сбор, систематизация и анализ количественных и качественных показателей реализации мероприятий проекта;
- взаимодействие с учреждениями высшего и дополнительного профессионального образования по вопросам организации мероприятий по повышению квалификации педагогических работников, оказывающих услуги родителям (законным представителям).

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты:

- Приказ об утверждении локального акта по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи от 10.01.2022.
- Порядок предоставления психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в Бюджетном учреждении Вологодской области «Областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» [БУ ВО «Областной центр ППМСП»].

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование родителей (законных представителей) об оказываемых Услугах осуществляется непосредственно специалистами (консультантами) в организациях, на базе которых создаются консультативные площадки. Информирование родителей (законных представителей) об оказании Услуг осуществляется с использованием:

- выступлений специалистов (консультантов) на родительских собраниях;
- официальных сайтов организаций, где созданы консультативные площадки;
- стендов с информацией об оказываемых Услугах;
- социальных сетях, где информация об оказываемых Услугах ежемесячно обновляется;
- муниципальных СМИ;
- информационных материалов (листовки, памятки, буклеты), которые тиражируются и распространяются через учреждения образования, учреждения здравоохранения и социальной защиты населения.

В 2022 году созданы видеоролики, информирующие о проекте (https://vk.com/pmccforkids?w=wall-100893311_2505, https://vk.com/pmccforkids?w=wall-100893311_2468). На территории всех консультативных площадок на входной группе и на дверях кабинетов консультантов размещены наклейки, информирующие о федеральном проекте «Современная школа» и национальном проекте «Образование».

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о графике работы Службы - <https://www.podderjkasemei35.ru/>;
- о порядке оказания услуг - <https://www.podderjkasemei35.ru/>;
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://www.podderjkasemei35.ru/consultants/1/>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://www.podderjkasemei35.ru/articles/filter/vol/?tags=>;
- номера телефонов Организации - <https://www.podderjkasemei35.ru/>;
- тематики оказания услуг - <https://www.podderjkasemei35.ru/articles/open/23/>;

<https://www.podderjkasemei35.ru/articles/open/22/>;
<https://www.podderjkasemei35.ru/articles/open/21/>;

- возможность записи на консультацию на официальном сайте -<https://www.podderjkasemei35.ru/regionlist/>.

Используется три способа записи для получения услуги: по телефону, очная и электронная. Наиболее востребованная запись по телефону.

Порядок и форматы оказания услуг.

Организационно-правовая модель работы Службы направлена на максимально ранние сроки выявления детей с трудностями в развитии, воспитании, обучении и социальной адаптации, повышение психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей), оказания методической помощи образовательным организациям (далее - ОО) в целях проведения информационно-консультативной работы по поддержке семей.

Формат очного выездного консультирования предполагает консультирование, осуществляемое по месту жительства получателя услуги либо по месту обучения его ребенка, в отличии от очного консультирования проводимого в помещениях Службы. Дистанционное консультирование осуществляется с применением информационно-телекоммуникационных сетей Интернет при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги.

Очное содержательное консультирование проводится на основании письменного согласия родителя (законного представителя) и заявки на консультирование и осуществляется в следующем порядке. Родитель (законный представитель) обращается в Службу по телефону, очно (на адреса базовых консультативных площадок) или посредством информационной системы (сайта в сети Интернет) для записи на услуги консультирования. Лицо, ответственное за прием обращений родителей (законных представителей), записывает данные обратившегося, предлагает возможность выбора места и времени консультации, но не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Специалист принимает родителя (законного представителя) в помещении Службы в назначенное время. Услуга оказывается, как устная консультация. По окончании консультации получателю Услуги предоставляется возможность оценить качество предоставленной Услуги.

Очное выездное консультирование проводится на основании письменного согласия родителя (законного представителя) и заявки и предполагает следующий порядок реализации. Родитель (законный представитель) обращается в Службу по телефону, очно, посредством информационной системы (сайта в сети Интернет) для записи на услуги консультирования или по электронной почте (с обязательным указанием места оказания услуги). Лицо, ответственное за прием обращений родителей (законных представителей), записывает данные обратившегося, предлагает возможность выбора времени консультации, но не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. В случае, если получатель Услуги проживает в территориально удаленном населенном пункте, лицо, ответственное за прием обращений

родителей (законных представителей) информирует его о дате выезда мобильной бригады специалистов в населенный пункт в соответствии с графиком выездов в муниципальные районы. Специалист оказывает Услугу в назначенное время в месте, определенном получателем услуги. Услуга оказывается, как устная консультация. По окончании консультации получателю Услуги предоставляется возможность оценить качество предоставленной Услуги.

Дистанционное содержательное консультирование осуществляется по следующему порядку. Родитель (законный представитель) обращается в Службу по телефону, очно, посредством информационной системы (сайта в сети Интернет) для записи на услуги консультирования или по электронной почте. Лицо, ответственное за прием обращений родителей (законных представителей), информирует о возможности выбора времени консультации, но не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи, дает инструкцию по осуществлению связи со специалистом. Специалист оказывает услугу в назначенное время по телефону или с использованием Интернет-ресурсов. Услуга оказывается, как устная консультация. По окончании консультации получателю Услуги предоставляется возможность оценить качество предоставленной Услуги.

Услуга оказывается в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования, проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги.

Диспетчерское консультирование предполагает дистанционное оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание Службой Услуги в очном или дистанционном формате. Содержательное дистанционное консультирование осуществляется по программному обеспечению с закрытым кодом (Telegram), диспетчерское дистанционное консультирование – по телефону или с использованием мессенджера (Telegram), в сети Интернет.

Просветительское мероприятие для родительского сообщества проводятся в очной или дистанционной форме предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – до 18 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 18 лет

- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями; вопросы переживания детьми негативных событий и состояний; вопросы профилактики и коррекции нарушений в поведении детей.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Обратная связь осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, а также в электронной форме посредством функционала сайта, а также через личный кабинет на портале Растимдетей.рф.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Навигация, консультирования родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей) / Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь гражданам, имеющим детей
- Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь гражданам, имеющим детей
- Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь гражданам, имеющим детей / Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям детей с особыми образовательными потребностями, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги в Службе оказываются 89 консультантами: учителями-дефектологами, учителями-логопедами, педагогами-психологами, социальными педагогами и другими специалистами, привлечёнными Службой для оказания Услуг. Консультанты принимаются на работу на основании трудового договора и являются квалифицированными специалистами, имеющими высшее образование по психолого-педагогическим направлениям деятельности (более 80%) или специалистами, имеющими высшее педагогическое образование и прошедшими профессиональную переподготовку по психолого-педагогическим направлениям деятельности. 100 % от общего количества специалистов, непосредственно оказывающих Услуги гражданам, имеющих детей, прошли обучение на курсах повышения квалификации по вопросам оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Консультанты, привлечённые Службой на условиях совместительства для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, оказывают их в малых населённых пунктах, в своих некоммерческих организациях, на базе которых создаются консультативные площадки для предоставления психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам. Это значительно «приближает» место оказания Услуг к месту проживания родителя, что существенно расширяет для родителей (законных представителей) возможность очного получения Услуг. Более того, консультанты наряду с очным оказанием Услуг на базе своей консультативной площадки, смогут осуществлять выездное очное консультирование, а также консультирование с использованием дистанционных технологий (сети Интернет). Всё это в совокупности значительно повышает доступность и своевременность оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, проживающим в сельской местности.

Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее-Услуги) осуществляется на 62 базовых консультативных площадках, которые размещаются в школах, детских садах, детских домах творчества, колледжах, комплексных центрах социального обслуживания населения, центрах помощи семье и детям. С учреждениями заключаются договора о совместной деятельности на предмет организации совместной деятельности по обеспечению доступной и качественной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей.

Услуги в Службе оказываются консультантами, учителями-дефектологами, учителями-логопедами, педагогами-психологами, социальными педагогами и другими специалистами, привлечёнными Службой.

Описания практик.

Кейс №1

Тема: развитие ребенка в возрасте до 1 года, гармонизация детско-родительских отношений Подготовила: учитель-дефектолог Пестовникова Елена Александровна

Заявляемая проблема: В семье двое детей: сыну 3 года, дочери 8 месяцев. Семья полная. Вместе проживают: муж, сын, дочь, мать, отец. Отец много работает. Между родителями ребенка часто возникают разногласия по вопросам воспитания дочери. Мать упрекает отца в недостатке внимания к дочери и излишней строгости к ней. Нередко отношения выясняются при ребенке. Со слов мамы: «Девочка улыбается и тянет ручки к маме, к бабушке и дедушке, играет с нами, веселится. А с папой и братиком не хочет играть, плачет, эмоционально их не принимает».

Жалоба: волнуют вопросы детско-родительских отношений, и отсутствие положительного эмоционального отклика девочки на брата (3 года).

Запрос: вопросы развития девочки (8 мес.), вопросы детско-родительских отношений, получить ответ на вопрос о том, как помочь общению между братом и сестрой.

Характер нарушений поведения и эмоционального состояния у ребенка, возможные причины (гипотезы) нарушений

Нарушения у ребенка:

- избегание контактов с отцом и братом.

Возможные причины:

- выраженное расхождение между родителями по вопросам воспитания детей в семье.
- выраженная "болезненная" взаимная привязанность ребенка и матери, узкий круг общения ребенка.
- рассогласованность, конфронтация между родителями по вопросам воспитания ребенка.
- особенности развития ребенка (наличие неврологических нарушений, затрудняющих развитие, особенности нервной системы ребенка)

Цели и задачи консультации с родителями:

Цель консультации: ознакомление родителей с особенностями развития детей в возрасте до 1 года, подбор эффективных способов действий в решении проблемы.

Задачи консультации:

- дать информацию об особенностях эмоционального развития детей, их поведения и развития в раннем возрасте;
- знакомить родителей с наиболее эффективными путями развития детей раннего возраста;
- развивать навыки общения родителей с ребенком, выработка эффективных способов действий в решении проблемы.
- оказать помощь родителям в выявлении возможных ресурсов семьи и наметить стратегии преодоления сложившихся трудностей.

Ход консультации:

1. Беседа с родителями с целью уточнения запроса, сбора анамнеза.
2. Предоставление родителям информации об особенностях.
3. Выявление особенностей родительских установок в отношении ребенка, определение стиля детско-родительского взаимодействия, анализ семейных взаимоотношений между родителями.
4. Выработка совместно с родителями путей и способов преодоления трудностей.

5. Предоставление родителям рекомендаций по взаимодействию с ребенком и друг с другом в период раннего детства.

Сбор информации по проблеме

Возможные вопросы:

1. Каков Ваш ребёнок? (уверенный, нерешительный и т.д.)
2. Что он больше всего любит?
3. Как проходит развитие ребенка? С какими проблемами Вы столкнулись?
4. Когда начались трудности?
5. В чем они выражаются?
6. С кем ребенок проводит больше времени? Как проходит типичный день дома?
7. Общается ли он с другими детьми? Где? Как происходит это общение?
8. Что вам особенно нравится в Вашем ребенке?
9. Что в Вашем ребёнке Вас раздражает; как вы с этим справляетесь?
10. Что его больше всего интересует вашего ребенка?
11. 11.Какие запреты установлены для ребенка? Как Вы поступаете, если он их нарушает? А как в этом случае поступает другой родитель?
12. Сталкивались ли Вы с подобными проявлениями в поведении ребенка ранее? Если да, то в каких ситуациях? Как удалось их преодолеть?
13. Что ребенок умеет делать сам? В чем Вы ему помогаете?
14. Как поступает Ваш ребенок, если с чем-то не справляется? Что Вы делаете в этом случае?
15. Что Вас больше всего беспокоит в данной ситуации?

Во время беседы выяснилось, что у мужа клиентки авторитарный характер. Он добивается, чтобы все было так, как он сказал, несмотря на то, что близким иногда так совсем неудобно. В семье часты склоки и скандалы без повода. Причем, по словам родителя, инициатором и провокатором споров бывает муж. Все споры происходят на глазах у детей. Сама мама своей вины ни в чем не чувствует. По вопросам воспитания детей в семье так же царит разногласие. Муж считает, что детей надо воспитывать в строгости, а она считает, наоборот, что детей нужно баловать: «На то оно и детство, потом их жизнь сама научит, а пока их надо баловать и ни в коем случае не допускать того, чтобы им было трудно, во всем им помогать».

В ходе беседы выяснилось, что родителя волнуют вопросы детско-родительских отношений, вопросы развития девочки (8 мес.) и отсутствие положительного эмоционального отклика девочки на брата (3 года). Оказалось, что маленький брат с ее слов «копирует поведение папы в отношении с малышкой, кричит на нее, а малышка реагирует плачем».

Диагностическое обследование родителей

Анкета для родителя «Взаимоотношения в семье» (Приложение 2)

Рекомендации

На основании данных, полученных в ходе беседы и по результатам диагностики клиентке предложены следующие рекомендации:

1. Старайтесь больше доверять своим детям, пусть они учатся на своих ошибках, так они наберутся больше опыта. А если все время опекать детей, они действительно могут вырасти неприспособленными к жизни;
2. Постарайтесь поговорить с мужем о воспитании детей и выработать единую стратегию воспитания. Выслушайте его точку зрения и подумайте, может быть в ней есть рациональное зерно? Может быть после этого, Вы пересмотрите и свою точку зрения?
3. Читайте больше литературы по воспитанию детей, не просто как с ними играть, а именно как воспитывать, чтобы вырастить гармоничную самостоятельную личность.
4. Развивайтесь сами вместе с детьми, меняйте свое отношение к жизни, пробуйте, набирайтесь опыта, не бойтесь!
5. Старайтесь налаживать отношения с мужем, чтобы меньше спорить, скандалить. Старайтесь приходить к общему мнению в беседе, а не в споре.
6. Если чувствуете, что разгорается ссора, уйдите от детей, чтобы они не слышали Ваших ссор, тогда сын не будет копировать папу и не будет кричать на малышку. И малышка будет спокойнее, если с ней будут общаться ласково и с радостью, и не будут возле нее кричать и ругать друг друга.

Итоги проведенной консультации:

- определение проблемы;
- выявлены причины проблемы совместно с родителем;
- принятие проблемы родителем;
- конкретные рекомендации по решению проблемы;
- дальнейший план работы родителя в условиях семьи по решению проблемы.
- обсуждение итогов беседы, ответы на оставшиеся вопросы, получение обратной связи.

Полученный результат: консультант совместно с родителем выявил причины проблемного поведения ребенка, предоставил соответствующие рекомендации по проблеме. Родитель положительно принял идеи, расставил ценностные ориентиры в вопросах дальнейшего воспитания ребенка.

Кейс №2

Тема: коррекция и развитие произвольной регуляции деятельности у детей младшего школьного возраста

Подготовила: педагог-психолог Рябева Анна Дмитриевна
Заявляемая проблема:

Моему сыну 8 лет, перешёл во второй класс. Он очень неусидчивый, не может доделать дело до конца - займётся одним, потом бросит, схватится за другое. В школе на уроках, отвлекается, играет школьными принадлежностями, рисует на руках и на парте, постоянно что-то роняет, может выкрикивать ответ с места. На перемене бегают как заводной. Он добрый мальчик, но очень неуклюжий,

может случайно толкнуть кого-то, уронить с парты тетрадку соседа. И вроде неглупый мальчик, а постоянные жалобы на поведение. В детском саду мне говорили, что сын очень активный, но я думала, что с возрастом это пройдет, перерастёт. Но сейчас уже второй класс, а ситуация становится только хуже. Теперь на него жалуется не только учитель, но и мамы одноклассников.

Ход консультации:

Определение запроса:

Педагог-психолог: Здравствуйте! Давайте уточним, какой результат вы хотите получить от нашей консультации? Я так понимаю, что вас волнует поведение вашего ребёнка в школе и вы не знаете, как реагировать на жалобы учителя и других родителей?

Мама: Да. В последнее время мне кажется, что я с ним не справляюсь. Что я уже только ни делала: и ругалась и разговоры разговаривала. Он обещает, что будет внимательно слушать учителя, а назавтра опять жалобы.

Педагог-психолог: Я вижу, что вы очень беспокоитесь за своего ребёнка и прикладываете много усилий для его воспитания. У меня нет «волшебной палочки» и я не могу обещать Вам, что после нашей встречи он будет вести себя идеально, но предлагаю Вам попробовать разобраться и понять почему ваш сын так поступает и поискать пути изменения нежелательного поведения. Мама: Я согласна. Хочется понять, почему он так себя ведёт.

Педагог-психолог: давайте проясним, почему ваш ребёнок так поступает.

Уточняющие вопросы:

- Как проходили беременность и роды?
- Когда это началось? Всегда ли он был таким активным?
- Как он ведёт себя дома, на улице?
- Проблемы возникают с какими-то конкретными одноклассниками?
- Кто в основном занимается воспитанием ребёнка?
- Есть ли у ребёнка домашние обязанности?
- - Самостоятельно ли он делает домашние задания?
- - Во что он любит играть? Какие мультики смотреть?
- - Наблюдаетесь ли у детского невролога?
- - Как вы реагируете, если дома ребёнок бросает начатое или «бежит как заводной»?
- - Что может успокоить ребёнка?

Из беседы с мамой: Беременность проходила нормально, а вот роды были путём Кесарева сечения. Из роддома выписали быстро, врач уверял, что всё благополучно. На первом году жизни выставляли гипертонус. У невролога наблюдались до года, сейчас не обращались. Он с раннего детства был активным ребёнком, любил играть в подвижные игры. На прогулке старались всё время держать его за руку, так как иначе он мог убежать. В школе дружит со всеми ребятами, особых антипатий нет. Учительница ему также нравится. Дома ребёнок ведёт себя так же как в школе - начинает делать домашнее задание, но быстро отвлекается (попить, пописать, поточить карандаш и т.д.). Приходится очень долго сидеть с ним вместе над домашними заданиями, причём помощь нужна именно организующая [может не дочитать задачу до конца, пропустить строчку и т.д.]. Игры у него в основ-

ном очень шумные: он бегают, всё роняет. Воспитанием занимается в основном мама. Папа принимает участие, но очень быстро начинает раздражаться на такую неусидчивость сына. Единственное, что может успокоить на время ребёнка, это гаджеты. Он любит смотреть телевизор (в основном мультики про Хаги-ваги, Сиреноголового, раньше - Маша и медведь), играть на телефоне или планшете (гонки, стрелялки). Практически всё свободное время ребёнок играет на телефоне.

Анализ ситуации педагогом-психологом: Необходимо помочь маме выстроить систему семейных взаимоотношений. У ребёнка нет чётких правил и обязанностей, наблюдается непоследовательность в воспитании (ругают, а потом дают гаджеты, чтобы успокоился). Большое количество времени ребёнок проводит перед экраном телевизора или телефона, что приводит к перевозбуждению и мешает ему сосредоточиться на чём-то другом. Возможно есть также медицинские причины такого поведения - необходима дополнительная консультация врача-невролога.

Стратегия работы с мамой по решению данной проблемы:

- рекомендовано обратиться на консультацию к врачу-неврологу;
- рекомендовано ввести режим дня, чётко расписать домашние обязанности членов семьи, правила, которым необходимо следовать;
- выработка единых правил поведения с ребёнком у всех членов семьи;
- предоставление информации о нарушениях саморегуляции у детей, играх и упражнениях, которые могут помочь развить внимание и усидчивость ребёнка;
- ввести контроль за временем пребывания ребёнка за просмотром телевизора и гаджетов;
- - предоставление памятки «16 шагов к улучшению внимания ребёнка» (Приложение 3);
- - предложено посещение занятий у педагога-психолога по коррекции и развитию произвольной регуляции деятельности и поведения;
- - обратная связь (подчеркнуть позитивную мотивацию родителя - желание помочь себе и ребёнку).

Итоги проведенной консультации:

- определение проблемы;
- выявлены причины проблемы совместно с родителем;
- принятие проблемы родителем;
- конкретные рекомендации по решению проблемы;
- дальнейший план работы родителя в условиях семьи по решению проблемы.
- обсуждение итогов беседы, ответы на оставшиеся вопросы, получение обратной связи. Полученный результат: педагог-психолог совместно с мамой выявил спектр возможных причин проблемного поведения ребёнка, предоставил соответствующие рекомендации по проблеме. Мама положительно приняла идеи, изъявила желание продолжать сотрудничество с данным специалистом, обратиться к специалистам медицинского профиля, а также

попытаться побеседовать с мужем, чтобы согласовать и изменить свои подходы к воспитанию сына.

Кейс №3

Тема: преодоление страха темноты у ребёнка дошкольного возраста

Подготовила: педагог-психолог Лушникова Дарья Александровна

Заявляемая проблема: Мама обратилась в Центр с проблемой: «Моей дочери Кате 5 лет. Она стала очень часто проситься спать с нами, одна не может заснуть. Я не знаю, что мне делать: ночью просыпается и прибегает к нам. Пробовали укладывать спать: и папа, и я, и бабушка, результат один и тот же. Оставляли свет на ночь. Не знаем, что делать».

Жалоба: девочка боится оставаться одна ночью.

Запрос: причины страха темноты у ребенка 5 лет.

Характер нарушений поведения и эмоционального состояния у ребенка, возможные причины (гипотезы) нарушений

Возможные причины:

- внушение со стороны родителей;
- реальная ситуация, напугавшая ребёнка;
- фантазии и внушения со стороны других детей;
- конфликты и ссоры в семье, эмоциональный фон родителей.

Цели и задачи консультации с родителями:

Цель консультации: рассказать родителям о причинах возникновения страха темноты у детей в возрасте 5 лет, подбор эффективных способов действий в решении проблемы.

Задачи консультации:

- дать информацию родителям, что такое страх, о причинах появления страхов темноты;
- знакомство родителей с наиболее эффективными путями развития детей дошкольного возраста;
- выработка эффективных способов действий в решении проблемы;
- оказать помощь родителям в выявлении возможных ресурсов семьи и наметить стратегии преодоления сложившихся трудностей.

План консультации:

- беседа с родителями с целью уточнения запроса, сбора анамнеза;
- предоставление родителям информации, что такое страх, о причинах появления страхов темноты;
- анализ семейных взаимоотношений между родителями;
- выработка совместно с родителями путей и способов преодоления трудностей;
- предоставление родителям рекомендаций по взаимодействию с ребенком и друг с другом в период раннего детства.

Предполагаемый результат: положительное, оптимально удовлетворяющее, как психолога-консультанта, так и клиента (родителя) решение запроса, с которым клиент обратился.

Ход консультации:

Вопросы родителям:

- Кто в основном занимается воспитанием Вашего ребенка?
- Есть ли еще дети? (старшие / младшие).
- Как давно ребенок начал приходить к Вам?
- Кто чаще всего укладывает ребенка спать? (мамы, папы, бабушки и пр.)?
- Как Вы и остальные члены семьи реагируете на ситуацию?

Из беседы с мамой выяснилось, что оба родителя занимаются воспитанием ребенка. Дочка единственный ребенок в семье. Раньше спала одна, причина появилась около 3 месяцев назад. Чаще всего укладывает спать мама. На вопрос, что тебя испугало, молчит. Мельком говорила, что за окном кто-то есть, как будто птица с зубами. Родители обеспокоены данной ситуацией, стараются успокоить ребенка по мере своих сил.

На этапе выяснения причин данного поведения ребенка совместно с родителем мама вспомнила случай в контактном зоопарке, где девочку укусила птица, когда забирала из ее рук яблоко.

Стратегия дальнейшей работы с родителем:

- выявление совместно с родителем возможных причин данного поведения ребенка;
- знакомство с стратегиями преодоления детских страхов, Сказка про Чебурашку и страх темноты (Приложение №4);
- удовлетворение у ребенка потребности в любви;
- обратная связь (подчеркнуть позитивную мотивацию родителя - желание решить проблему, помочь себе и ребенку в данной ситуации).

Рекомендации родителю:

Советы родителям дошкольников: как надо вести себя с ребенком, испытывающим страх

1. Помните, что малыш не может управлять своим поведением и не владеет собой. Поэтому словесные убеждения неэффективны.
2. Ни в коем случае не запугивайте ребенка (даже тогда, когда ему действительно может угрожать

опасность).

3. Не перегружайте ребенка пугающими его сказками и историями.
 4. Если малыш боится темноты, тогда зажгите лампу вместе с ним, откройте двери, побудьте рядом с ним. Выясните, какие именно предметы в темноте пугают малыша, и уберите их из детской.
 5. Чтобы ребенку не страшно было спать, пусть возьмет с собой в кроватку любимую игрушку.
 6. Постарайтесь проиграть пугающее малыша событие таким образом, чтобы страшное показалось смешным или обыденным в повседневности. Например, если ребенок боится темноты, то нарисуйте персонажа, который будет его защищать ночью. Или расскажите, как переживала темнота, когда малыш убежал от нее, потому что она очень хотела с ним подружиться. Необходимо, чтобы после игры у ребенка было убеждение, что страх его напрасный.
 7. Предложите ребенку нарисовать или слепить того, кто его тревожит во сне. Убедите, что существо совсем не страшное, а если дорисовать ему улыбку, даже симпатичное.
 8. Создайте дома психологически комфортную обстановку.
 9. Постоянный ритуал перед сном ослабит тревогу. Можно поговорить с ребенком о впечатлениях прошедшего дня, рассказать ему сказку или спеть песенку.
 10. Повысить устойчивость маленького ребенка к страху темноты телесный контакт с родителями. Чаще обнимайте детей, нежно прикасайтесь к ним.
- Полученный результат: консультант совместно с родителем определил причины возникновения страха темноты, предоставил соответствующие рекомендации по проблеме. Родитель положительно принял идеи, изъявил желание воспользоваться предложенными рекомендациями.

Воронежская область

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный педагогический университет»

Центр родительской компетентности

Воронежская область, г. Воронеж ул. Ленина, д. 86, ауд. 127.

+7 (930) 401-15-28

Сайт: <http://crk-vpsu.ru/>,

e-mail: vspuoditely@vspu.ac.ru



Общая информация

Вопросы просвещения родительского сообщества для преподавателей психолого-педагогического факультета ВГПУ являлись на протяжении последних десятилетий актуальными. Запросы от родителей поступали регулярно

на кафедры факультета и психологическую службу вуза и имели широкий спектр, затрагивающий, как возрастную группу, так палитру вопросов, ответы на которые требовали привлечения специалистов, готовых оказать данный вид помощи (психологов, логопедов, педагогов, в т.ч.

начального образования и др.). Регулярно контактируя с родительским сообществом, преподавателями и сотрудниками ВГПУ проводились мероприятия, направленные на просвещение данной категории населения, Обобщенный опыт был представлен в научных публикациях, в т.ч. в публикациях, индексируемых в РИНЦ и ВАК «Организация работы по психологическому просвещению населения в Воронежском государственном педагогическом университете». Татаринцева А.Ю., Кузнецова В.В. Известия ВГПУ, 2019, №1 [282], с.82 – 85. В связи с отсутствием на базе вуза структуры, направленной на работу с родительским контингентом, мероприятия по просвещению родительского сообщества носили фрагментарный характер и не удовлетворяли имеющийся социальный запрос.

В 2022 году ВГПУ было получено государственное задание на оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям. В связи с этим, решением Ученого совета ВГПУ, был создан Центр родительской компетентности ВГПУ (далее Центр). Создание Центра позволило привлекать ведущих специалистов Воронежа и РФ для повышения уровня и качества оказываемых услуг. Перспективами развития является расширение географии оказания консультативной помощи, увеличение количества основных социальных партнеров, систематизация и тиражирование реализуемого опыта.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты:

Положение о Центре родительской компетентности.

Порядок предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в ВГПУ.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, публикаций в печатных изданиях, размещение информации на стендах в организации Службы, интернет-рассылки электронных писем, информация в социальных сетях, информационные плакаты в образовательных учреждениях (детских садах, школах и учреждениях дополнительного образования), рассылки с приглашениями на мероприятия

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о графике работы Службы - <http://crk-vpsu.ru/>;
- о порядке оказания услуг - <http://crk-vpsu.ru/#documents-1>;
- о специалистах, оказывающих услуги - <http://crk-vpsu.ru/>;
- номера телефонов Организации - <http://crk-vpsu.ru/>;
- тематики оказания услуг- <http://crk-vpsu.ru/>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте- <http://crk-vpsu.ru/>.

Используется три способа записи для получения услуги: по телефону, очная и электронная. Наиболее востребованная запись по электронной.

Порядок и форматы оказания услуг.

Очные [выездные семинары; индивидуальные консультации]; дистанционные (обучающие вебинары; письменные ответы на вопросы; консультации по телефону).

Обучающие мероприятия для родителей проводятся в очном и дистанционном форматах. Преимуществами дистанционного формата является:

- Территориальная доступность психолого-педагогической помощи;
- Возможность сохранения анонимности;
- Экономия времени и физических сил как родителей, так и консультантов.

При реализации модели консультирования родителей в работе используются такие информационно-коммуникационные технологии как:

1. Он-лайн регистрация родителей на обучающие мероприятия.
2. Планирование мероприятий и оповещение широкой общественности о проведении обучающих мероприятий (создание анонсов, пресс-релизов и пост-релизов).
3. Организация и проведение вебинаров.
4. Рассылка материалов по услугам психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям.

Групповая форма работы с родителями позволяет централизованно передавать знания и практические советы. Значимым аспектом организации занятий с родителями на базе центра является обеспечение родителей методическими и дидактическими материалами, в состав которых могут входить следующие:

- вебинары по теме занятия;
- информационные брошюры;
- интерактивные материалы (аудио- и видеозаписи, презентации).

Данные материалы подготавливаются как в бумажном, так и в электронном формате. Электронный формат позволяет упростить задачу распространения материалов среди родителей – посредством интернет-рассылки, размещения материалов на официальном сайте центра и в группе социальной сети Вконтакте.

Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 17:00 до 21:00	с 9:00 до 15:00
Очное	–	–

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации - до 3 лет и от 3 до 8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – до 18 лет.

- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 18 лет
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Тема обращения не относится к компетенции Службы, запрос направлен на оказание услуги ребенку.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Обратная связь осуществляется, на бумажном носителе после оказания услуги, а также в электронной форме посредством функционала сайта, а также через личный кабинет на портале Растимдетей.рф.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Организационно-методическое обеспечение реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образования», по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Консультации оказывает 45 специалистов, из которых 3 доктора наук, 29 кандидата педагогических, психологи-

ческих, математических и филологических наук, ведущие педагоги-психологи, педагоги-дефектологи, логопеды (в числе которых Резунова М.П. – учитель-логопед, заслуженный учитель РФ с 50 летним педагогическим стажем.

Все специалисты в 2021, 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Описание 3 (трех) обучающих мероприятий консультирования родителей.

1. Кризисные состояния у подростков: чем могут помочь родители?

1. Актуальность проблемы. Подростковый возраст является труднейшим периодом в жизни человека, так как несет в себе значительные изменения в самосознании взрослеющего ребенка. Глубокие психологические проблемы, возникающие у подростков в процессе созревания, нередко переступают критическую черту, за которой кризис взросления может стать причиной различных форм отклоняющегося поведения, личностных нарушений, превратиться в экстремальную ситуацию.

2. Что такое кризисная ситуация и кризисное состояние?

В жизни людей оказываются преобладающими разного рода противоречия. Одни люди, уклоняясь от разрешения внешних противоречий, оказываются во власти противоречий внутренних, противоречий своей совести, своего сознания. Другие, напротив, легко покончив с противоречиями своего внутреннего мира, активно берутся за разрешение внешних трудностей. Когда имеющиеся личностные ресурсы не позволяют человеку реализовать значимые, фундаментальные для него цели, интересы и потребности, возникает проблема, от которой он не может уйти и которую не может решить известными ему, привычными способами. Вот такая ситуация и есть кризис. Кризисное состояние – это психическое (психологическое) состояние человека, внезапно пережившего субъективно значимую и тяжело переносимую психическую травму (вследствие резкого изменения образа жизни, внутриличностной картины мира) или находящегося под угрозой возникновения психотравмирующей ситуации. Кризисное состояние развивается под влиянием внутренних процессов. Внешние события могут являться запускающим механизмом.

3. Почему возникают кризисные ситуации и кризисные состояния? Анализ статистических данных по обращениям на детский телефон доверия Центра экстренной психологической помощи Московского государственного психолого-педагогического университета показывает, что для аудитории детей, подростков, юношей в числе групп проблем, по которым наблюдается рост доли обращений, находятся семейная проблематика, антивитаальные переживания и суицидальное поведение, проблемы социальной адаптации – различные формы девиантного поведения, уход из дома, проблемы принятия себя.

4. Признаки эмоционального неблагополучия у детей и подростков. Проявления кризисного состояния. Проявления кризисного состояния: ухудшение состояния здоровья, изменение эмоционального состояния, потеря интересов, смыслов, изменение познавательных

процессов, изменение общения, изменение поведения. Последствия кризисного состояния: нарушение адаптации, рискованное поведение, расстройство настроения. Возникает угроза физическому и психологическому здоровью и жизни ребенка.

5. Помощь родителей в преодолении кризисного состояния.

- Особенности общения с подростком, переживающим кризисное состояние.
- Восприятие трудной жизненной ситуации и отношение к ней. «Выход есть!».
- Способы реагирования эмоций и чувств, возникающих в кризисной ситуации или как снять эмоциональное напряжение.
- Помощь родителей в формировании и развитии адаптивных стратегий поведения (проблеморазрешающего поведения).
- Что такое счастье? Как почувствовать себя счастливым?
- Социальная поддержка. Где ребенок может получить психологическую поддержку?
- Развиваем психологическую компетентность: что можно почитать родителям?
- «Комплект надежды» - способ профилактики и преодоления кризисного состояния подростков.

Каждый день с ребенком начинайте с радостью, заканчивайте миром!

II. «Компьютерная зависимость детей и подростков: причины и профилактика»

1. Актуальность темы вебинара. Выбор данной темы обусловлен актуальностью проблемы компьютерной зависимости. В современном мире наблюдается компьютеризация всех сфер жизни, это приводит к увеличению количества времени, проводимого за компьютером среднестатистическим человеком. Соответственно, повышается влияние компьютеров и гаджетов на психическое состояние общества. В то же время именно дети и подростки являются самой незащищенной категорией населения, наиболее склонной к возникновению компьютерной зависимости в связи со своими возрастными особенностями.

Подтверждением актуальности данной темы является также то, что проблема компьютерной зависимости детей стала одной из наиболее популярных тем обращений родителей на горячую линию Центра родительской компетентности ВГПУ. В связи с этим выбор проблемы компьютерной зависимости в качестве темы для вебинара показался целесообразным и обоснованным.

2. Подготовка теоретических материалов. При подготовке теоретических материалов для вебинара были использованы работы Л. В. Петрановской, И. Я. Медведевой, Т. Л. Шишовой, а также собственный опыт психолого-педагогической деятельности в области профилактики компьютерной зависимости. Материалы подбирались таким образом, чтобы комплексно рассмотреть данную тему, избежать чрезмерного нагнетания тревоги, но в то же время предупредить родителей о рисках возникновения подобного состояния, вооружив действенными способами его профилактики и коррекции.

В структуре проведенного вебинара можно выделить следующие составные части.

1. Вводная часть: 1) актуальность проблемы; 2) мифы о компьютерной зависимости.
2. Основная часть: 1) понятие компьютерной зависимости, её виды, дифференциация доклинической и клинической зависимости; 2) причины компьютерной зависимости; 3) профилактика компьютерной зависимости; 4) коррекция компьютерной зависимости.
3. Мифы о компьютерной зависимости (проиллюстрированные цитатами из открытых источников), виды компьютерной зависимости, характеристика подросткового возраста как наиболее уязвимого периода для формирования компьютерной зависимости, причины компьютерной зависимости, эффективные и неэффективные способы ее профилактики и коррекции.
4. Заключительная часть: подведение итогов.

III. Кризисы детского развития

1. Актуальность проблемы. В течение жизни каждый из нас постоянно растёт и развивается как личность, самосовершенствуется, узнает что-то новое. Но в какие-то моменты рост прекращается, создаётся спокойная устоявшаяся жизнь, без претензий на что-то большее. Личность уже достигла определенных высот и не ощущает необходимости в дальнейшем развитии. До определённого момента. До момента, пока не происходит некая ситуация, требующая переоценки ценностей, переосмысления действий и событий. И вследствие этого происходит изменение поведения и образа мыслей – это состояние носит название кризис развития личности.

2. Что такое кризисная ситуация и кризисное состояние? Само слово «кризис» пугает и настораживает. Ощущение, что ничего хорошего кризис не несёт. Так ли это? Есть разные мнения, но наиболее распространенное говорит о том, что кризис личности – это нужный для развития и личностного роста период, без которого обойтись нельзя.

Кризис личности – это своеобразная революционная ситуация в сознании, когда «по-старому уже не подходит, а по-новому еще не получается». Перед человеком становится проблема выбора, что предпочесть – жить как раньше или выбирать новое.

Вся суть кризиса – в конфликте между старым и новым, между привычным прошлым и возможным будущим, между тем, кто мы есть сейчас и тем, кем могли бы стать.

Кризис перемещает человека в положение, когда привычные стереотипы мышления и поведения уже не работают, а новых – еще нет. Это состояние «между небом и землей», промежуточный период. Это время вопросов, а не ответов на них.

Длительность кризиса и степень насыщенности сугубо индивидуальны и зависят от многих условий, он может длиться от пары месяцев до пары лет. Кризис начинается и завершается незаметно, его границы размыты, неотчетливы.

3. Какие детские кризисы развития существуют? Всего существует пять основных нормативных кризисов

детского развития. Это: кризис новорожденности, кризис одного года, кризис трех лет, кризис семи лет, кризис подросткового возраста.

4. Как родителям помочь ребенку преодолеть кризис?

Кризис новорожденности: важен контакт с матерью, грудное вскармливание, максимально оперативно реагировать на плач ребенка, телесный контакт, ласка и любовь

Кризис 1 года: терпение, противодействовать манипуляциям, чувство юмора, уметь переключать внимание, поддерживать инициативу ребенка.

Кризис 3 лет: искать компромиссы, избегать диктата и гиперопеки, быть последовательным, поощрять самостоятельность, акцентировать внимание на хороших поступках.

Кризис 7 лет: принимать «взрослость» ребенка, поощрять самостоятельность, поддерживать тесный эмоциональный контакт, определить круг обязанностей ребенка.

Подростковый кризис: разговаривать как со взрослым, искать баланс между свободой и контролем, предлагать поддержку, не навязывать свое мнение.

Из любого кризиса детского развития можно выйти эффективно, если просто любить своего ребенка.

Калининградская область

ГАУ Калининградской области для обучающихся, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования детей и подростков»

Адрес: 236022, г. Калининград, ул. Гостиная, д. 7
Телефон: 8(4012)93-45-04
Электронная почта: kaliningrad_cdik@mail.ru
Сайт: www.cdik39.ru;
www.vsegda-ryadom.ru



Общая информация.

ГАУ Калининградской области для обучающихся, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования детей и подростков» был образован 13 июля 1993 года на основании Постановления Губернатора Калининградской области №143. Центр в соответствии с задачами несколько раз менял название и прошел путь от Центра диагностики и реабилитации до сегодняшнего Центра диагностики и консультирования детей и подростков.

Центр создан в целях выявления и оказания психолого-педагогической и медико-социальной помощи детям с ограниченными возможностями здоровья испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, своем развитии и социальной адаптации, в том числе несовершеннолетним обучающимся, а также педагогам, нуждающимся в повышении квалификации в области коррекционной педагогики и психологии, предупреждения асоциальных явлений в детско-молодежной среде.

Для достижения поставленных целей Центр осуществляет следующие основные виды деятельности:

- Психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь обучающимся;
- Организация деятельности психолого-медико-педагогической комиссии;
- Повышение квалификации педагогических работников;
- Реализация мероприятий государственных программ, в соответствии с деятельностью установленной Уставом;

- Оказание помощи образовательным организациям по вопросам реализации общеобразовательных программ.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональные нормативные акты.

Приказ Министерства образования Калининградской области «О реализации мероприятий, предусмотренных федеральным проектом «Современная школа» национального проекта «Образование», по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»

Локальные нормативные акты.

- Приказ ОЦДиК «Об утверждении Положения»
- Приказ ОЦДиК «Об утверждении форм»

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, размещения информации на стендах в организации Службы, рекламы по телевидению, на общественном транспорте. Информирование родителей осуществляется через написание писем в муниципалитеты, школы, также через социальные сети, официальный сайт организации, портал родительских знаний «Всегда рядом».

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» размещена следующая информация:

- о графике работы Службы - <https://vsegda-ryadom.ru/contacts> ; <https://cdik39.ru/федеральный-проект-современная-школ/#1634732961173-c62d0d89-1f2d>;
- о порядке оказания услуг - <https://vsegda-ryadom.ru/about> ; <https://cdik39.ru/wp-content/uploads/2022/01/приказ-от-10.01.2022-N-5-од.pdf> ;
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://vsegda-ryadom.ru/organizations/strukturnoe-podrazdelenie-ocdik-g-baltiyska> ; <https://vsegda-ryadom.ru/organizations/strukturnoe-podrazdelenie-ocdik-g-guseva>;

<https://vsegda-ryadom.ru/organizations/strukturnoe-podrazdelenie-ocdik-g-zelenogradska> ; <https://vsegda-ryadom.ru/organizations/strukturnoe-podrazdelenie-ocdik-g-kaliningrad-ul-kommunisticheskaya-6>;

<https://vsegda-ryadom.ru/organizations/strukturnoe-podrazdelenie-ocdik-g-kaliningrad-ul-sportivnaya-2-4>;

<https://vsegda-ryadom.ru/organizations/strukturnoe-podrazdelenie-ocdik-g-pravdinska>; <https://vsegda-ryadom.ru/organizations/strukturnoe-podrazdelenie-ocdik-g-sovetska>; <https://vsegda-ryadom.ru/organizations/strukturnoe-podrazdelenie-ocdik-g-chernyahovska>; <https://cdik39.ru/федеральный-проект-современная-школ/#1634732961173-c62d0d89-1f2d>

- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://vsegda-ryadom.ru/for-parents/materials>;
- номера телефонов - <https://vsegda-ryadom.ru/contacts>; <https://cdik39.ru/федеральный-проект-современная-школ/#1634732961173-c62d0d89-1f2d>
- тематики оказания услуг - <https://vsegda-ryadom.ru/about>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице - <https://vsegda-ryadom.ru/appointments/create>.

Порядок и форматы оказания услуг.

Деятельность организации регламентируется локальными актами, в том числе и Порядком оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно. Запись, в основном, осуществляется очно, по телефону и посредством электронной записи. Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации - до 3 лет и от 3 до 8 лет.

- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 3 до 8 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, а также че-

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное		с 09.00 до 15.00
Очное		с 09.00 до 15.00

рез личный кабинет на портале Растимдетей.рф

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Организационно-методическое обеспечение реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 8 штатными сотрудниками и 1 привлеченным специалистом на основании договора.

Нагрузка специалистов, участвующих в реализации услуг: педагоги-психологи – 36 часов в неделю, учителя-логопеды – 20 часов в неделю, учителя-дефектологи – 20 часов в неделю, методисты – 36 часов в неделю, социальные педагоги – 36 часов в неделю, врач-психиатр – 36 часов в неделю.

Доля специалистов, оказывающих услуги психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, имеющих высшее образование по специальности, требуемой для реализации проекта, составляет 98%. Количество специалистов, прошедших обучение (человек) составляет 80% от общего количества специалистов.

Описания практик.

Описание модели консультирования родителей:

Родительская гостиная «ВСЕГДА РЯДОМ»

(номинация - «Лучшая практика консультирования родителей в формате обучающего мероприятия»)

Название организации: государственное автономное учреждение Калининградской области для обучающихся, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования детей и подростков».

Директор: Васильев Вадим Владимирович.

Перечень представленных конкурсных материалов:

- Модель консультирования родителей: Родительская гостиная «Всегда рядом» (далее – Модель)
- - Приложение №1 к Модели - Презентация к теме №3 «Жизненные навыки дошкольников»;
- Приложение №2 к Модели - Презентация к теме №5 «Взрослые и подростки: сотрудничество или противостояние»;
- Приложение №3 к Модели - Презентация к теме №6 «Стратегии современного родительства. Безусловное эмоциональное принятие ребенка – залог успешного развития и социализации. Способы эмоциональной поддержки ребенка в семье»;
- Приложение №4 к Модели - Фотоматериалы с родительских гостиных «Всегда рядом»;
- Приложение №5 к Модели - Информационные листовки для родителей;
- Приложение №6 к Модели - Отзывы родителей, принявших участие в родительской гостиной «Всегда рядом»;
- Приложение №7-9 к Модели - фрагменты видеofilмов в электронном виде.

«Семья - это микрокосмос всего мира.

Чтобы достичь его, достаточно познать семью»

В. Сатир.

На разных этапах развития человечества в разных культурах изменяется форма семьи, но неизменной остается ее важнейшая функция - создание согласованной и стабильной социальной среды, которая является условием развития счастливого ребенка.

На функцию социального воспроизводства как важнейшую функцию семьи указывал еще в 1915 А.Ф. Лазурский. Ряд авторов (И.С. Кон, А.В. Мудрик) отмечают, что социальная значимость семьи оценивается, прежде всего, качеством выполнения педагогической функции.

Вопросам семейной педагогики уделяли внимание такие российские ученые как П.Ф. Каптерев, А.С. Макарен-

ко, С.Т. Шацкий, В.А. Сухомлинский, К.Д. Ушинский и др. Различные формы и методы работы с семьей рассматриваются в исследованиях Ю.П. Азарова, Г.А. Медынского и др. Социально-педагогические условия, способствующие повышению эффективности семейного воспитания, отражены в трудах философов и социологов. Результаты исследований российских ученых используются во всем мире и становятся методологической основой современных концепций о воспитании в семье.

Безусловно, семья является важнейшим элементом общества, и ее своеобразие заключается в том, что она одновременно представляет собой общественный институт и малую социальную группу.

Известно, что основными компонентами воспитательных возможностей семьи являются социальный статус семьи (экономические, образовательные, психологические и др. параметры); социальное здоровье семьи (социальная адаптация и качество жизни семьи в современных социально-экономических условиях); мера осознанности родительства (установки родителей на принятие ребенка).

Семья представляет собой персональную среду жизни и развития детей, подростков, юношей. Современная семья весьма существенно отличается от семьи прошлых времен и новым содержанием экономической функции, и коренными изменениями в эмоционально-психологических проявлениях. Отношения между родителями и детьми, становятся более эмоциональными и характеризуются, с одной стороны, глубокой привязанностью друг к другу и для все большего числа людей дети становятся главной ценностью жизни, с другой стороны дети нередко становятся «проектом», в котором они несут определенную миссию в поддержку статуса родителей.

Социализация ребенка в семье осуществляется благодаря действию традиционного механизма – неосознаваемого некритичного восприятия норм и ценностей, господствующих в семье, обусловленных её общим культурным уровнем, социальным положением родителей; общей психологической атмосферы семьи. Влияние семьи на ребенка является всеобъемлющим.

Основными функциями семьи являются: физическое и эмоциональное развитие человека; формирование психологического пола ребенка (именно в семье идет процесс половой типизации ребенка, благодаря которому ребенок усваивает атрибуты приписываемого ему пола); умственное развитие ребенка (умственное развитие детей, которые выросли в благополучных семьях значительно выше, чем у детей из неблагополучных семей, на всех этапах развития личности образовательный уровень семьи благоприятно влияет на формирование и развитие умственных способностей развивающейся личности); овладение человеком социальными нормами, в первую очередь это нормы, определяющие семейные роли; формирование фундаментальных ценностных ориентаций личности (стиль жизни, сферы и уровень притязаний, жизненные устремления, планы и способы достижения).

Эмоциональное принятие и любовь к ребенку в семье является основополагающим условием для развития и совершенствования личности. «Каждый человек, а осо-

бенно ребенок, имеет колоссальные возможности для развития, к тому же он склонен совершенствовать себя, свое отношение к миру. Самый легкий способ помешать ему в этом - не верить в его силы и мудрость, обходиться с ним как с куском глины для лепки воображаемых образов или как с экзотическим цветком, предвосхищая, что он погибнет от первого дуновения северного ветра, и в том и другом случае ваша забота будет воспринята не как любовь, а скорее, как препятствие и помеха» [Г.С. Батищев].

Сегодня мы живем в быстро меняющемся мире, современное общество претерпевает ряд глубинных трансформаций, меняющих облик цивилизации в целом, безусловно, происходят существенные изменения в важнейшем институте социализации в СЕМЬЕ.

Социальное партнерство школы и семьи обусловлено равносущностью миссии (ст. 58 Конституции РФ) и равносущностью ответственности (Федеральный закон РФ «Об образовании в Российской Федерации») обоих социальных институтов перед государством за воспитание будущего поколения.

В федеральном государственном образовательном стандарте семья обозначена как базовая национальная ценность. В этой связи родительское просвещение становится одним из приоритетных направлений социальной политики Российской Федерации, которая нашла свое отражение в следующих документах:

Концепция государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года;

Указ президента «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» [6].

Концепция №СК-7/07вн развития психологической службы в системе общего образования и среднего профессионального образования в Российской Федерации на период до 2025 года

Современная социальная ситуация оказала серьезное воздействие на характер отношений семьи и школы. С одной стороны, выросла потребность во взаимодействии двух ведущих педагогических систем, формируется практика привлечения родителей в воспитательный процесс школы, а с другой – отмечается формализация взаимодействия педагога и семьи [1].

Современные научные исследования констатируют неравномерность психического развития в детской популяции, рост числа детей с проблемными вариантами развития различной этиологии, снижение уровней психического и психологического здоровья и физического развития, расширение распространенности функциональных нарушений и хронических заболеваний у обучающихся во все периоды их обучения.

Актуализируются различного рода риски, такие как рост игровой и интернет-зависимостей; десоциализация, виктимность, явления насилия, агрессии, противоправных действий и антисоциального поведения обучающихся; вовлечение в потребление психоактивных веществ; суицидальное поведение; раннее начало половой жизни; межэтническая напряженность и межнациональные конфликты.

Подобные тенденции связаны в том числе с перестройкой семьи как социального института, что порождает новую социальную ситуацию развития обучающихся, а также с расширением границ доступности средств массовой информации и иных ресурсов при низком уровне безопасности информационной среды для обучающихся.

В настоящее время на территории Калининградской области создана межведомственная система оказания помощи детям, которая представлена в регионе государственными и муниципальными учреждениями различной ведомственной принадлежности.

Несмотря на наличие сети государственных, муниципальных и некоммерческих организаций, на сегодняшний день в регионе наблюдается низкий охват родителей (законных представителей), получающих услуги по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. При том, что зачастую родители, не имея достаточного педагогического опыта, знаний о возрастных особенностях развития детей, не обращают должного внимания на возможные проблемы в развитии ребенка, что в дальнейшем приводит к более позднему выявлению проблем в развитии ребенка.

За время реализации проекта «Всегда рядом» (2019-2022 годы) отмечается стабильный рост заинтересованности родителей (законных представителей) к мероприятиям проекта, что свидетельствует об актуальности и необходимости продолжения работы в данном направлении.

Одним из мероприятий проекта «Всегда рядом» является родительская гостиная с одноименным названием.

Данная программа ориентирована на заинтересованных родителей, готовых к конструктивному взаимодействию.

Ежегодно к участию в проекте родительская гостиная «Всегда рядом» на основании заявок, полученных от образовательных организаций, отбираются не менее 6 учреждений, которые на постоянной основе в течение учебного года являются площадками государственного автономного учреждения Калининградской области для обучающихся, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования детей и подростков» (далее – Центр) для реализации проекта.

Так, в 2021-2022 учебном году родительская гостиная «Всегда рядом» реализовывалась в следующих образовательных организациях региона: МБОУ «Средняя школа №2 им. А. Круталевича города Гвардейска», МБОУ СОШ «Школа Будущего», СОШ №1 г. Светлогорска, МАОУ «Полесская СОШ», МБОУ «Средняя школа №1 имени Игоря Прокопенко» Гвардейского муниципального округа Калининградской области, ГАУ КО ОО «Школа-интернат лицей-интернат», участие в данных встречах приняли более 400 человек.

Встречи с родителями происходят от одного до трех раз в месяц:

- 1 раз в месяц (обязательный) встреча с родителями в режиме реального времени (диалог с родителями с использованием различных современных технологий);

- 1 раз в месяц консультации родителей, различными

специалистами (учителя-логопеды, учителя-дефектологи, педагоги-психологи) по запросу родителей (на базе учебного заведения);

- 1 раз в месяц встречи в онлайн формате с привлечением специалистов и различных сфер деятельности, например, педагогов, психологов и т.д. (по запросу родителей).

Родительские гостиный «Всегда рядом» представляют собой серию встреч с родительским сообществом, в ходе которых кандидат психологических наук, практический психолог Грязнова Ирина Юрьевна общается с присутствующими на заявленную тему, рассказывая просто о сложных вещах. Встречи не представляют собой лекционные занятия, это диалог специалиста с родителями, в ходе которого родители даже если не получают ответ на интересующий их вопрос (это всегда можно сделать на индивидуальной консультации), однозначно посмотрят на свои действия в вопросах воспитания детей со стороны.

Занятия проходятся в помещениях, имеющих достаточную площадь для работы в группах и динамических упражнений. Кабинеты укомплектованы мультимедийным оборудованием, оснащены цветными карандашами, пластилином, цветной бумагой, ватманами и другим оборудованием соответственно целям и задачам встречи.

Примерный тематический план занятий с родителями (законными представителями) представлен в таблице 1.

Таблица 1

В информационно-просветительской работе используются различные активные формы:

- работа в малых группах,
- проблемные лекции,
- дискуссии
- диагностика (пакет диагностических материалов, который направлен на самооценку).

С целью повышения мотивации родителей к взаимодействию применяем различные технологии:

- интерактивные,
- информационно-коммуникационные,
- игровые,
- здоровьесберегающие
- Арт-терапевтические техники

Работа в малых группах

Работа в малых группах – одна из наиболее эффективных форм работы родительских гостиных, при которой достижение цели занятия реализуется посредством самостоятельной работы и сотрудничества родителей. Оптимальный состав группы и количество групп в аудитории определяется общим количеством слушателей, задачами встречи, тематикой и содержанием. Состав группы может варьироваться от 5 до 12 человек.

Условия эффективной реализации

1. Выбор принципа объединения в группы. Существует множество вариантов: объединение родителей по желанию, по жребью, имеющих детей определенной возрастной категории или по другому значительному признаку.

2. Точная инструкция и работа группы по заданному ведущим алгоритму.

3. Распределение ролей, обязанностей, которые члены

группы будут выполнять в ходе совместной деятельности.

4. Определение регламента времени на выполнение каждого задания.

5. Консультация ведущего при необходимости.

№ п/п	Тема	Кол-во часов
	Особенности современного ребенка	1
	Семья и ребенок: возрастная динамика отношений	1
	Жизненные навыки дошкольника	1
	Младший школьник: задачи возраста.	1
	Взрослые и подростки: сотрудничество или противостояние	1
	Стратегии современного родительства. Безусловное эмоциональное принятие ребенка – залог успешного развития и социализации. Способы эмоциональной поддержки ребенка в семье	1
	Формирование норм и границ в воспитании ребенка	1
	Гендерный подход в семейном воспитании	1
	Отклоняющееся поведение ребенка	1
	Ресурсы семьи в кризисной ситуации (развод, переезд, болезнь, смерть близкого члена семьи)	1
	Интернет-безопасность. Буллинг, кибербуллинг.	1
	Страхи детей и родителей. Последствия патологически переживаемых страхов	1

6. Презентация результата работы группы.

Работа в малых группах создает условия для повышения мотивации на работу, участия каждого члена группы в активной деятельности, обращения к личному опыту родителей.

Игровые технологии

Игровые технологии включают родителей в деятельность, позволяют примерить различные социальные роли, стимулируют активность родителей, мотивируют их самостоятельно искать ответы на вопросы, проблемные ситуации, противоречия, актуализируют жизненный опыт, повышают эмоциональный фон в группе.

Интерактивные технологии

Интерактивные технологии основаны на принципах взаимодействия, активности слушателей, опоре на групповой опыт и обязательной обратной связи, рефлексии.

Арт-терапевтические техники

Арт-терапевтические техники в работе по психолого-педагогическому просвещению родителей очень эффективны.

В процессе работы с родителями предполагается использование авторских методик Людмилы Дмитриевны Лебедевой, доктора педагогических наук, профессора:

- Работа с красками: отпечатки на зеркале, стекле, ткани, глянцевой, жатой, мокрой бумаге, кляксы черной тушью в сочетании с восковыми мелками и т.д.;

- Работа с природной глиной, пластилином, тестом и т.д., фольги, сыпучих материалов (крупы, песок и др.);
- Упражнения: «Каракули» (с применением угля), «Пятна, линии, геометрические фигуры», «Рисунки с закрытыми глазами», «Рисование пальцами»;
- Проективные рисуночные методики в контексте арт-терапии;
- Арт-техники: «Мое наследие», «Рисуем имя» (с применением фольги), «Рисунок семьи в образах цветов»; «Рисуем дерево», «Образ имени», «Кто Я?» (графическая модификация), «Рисуем символами и абстракциями».

Арт-техники эффективны в работе с эмоциональными состояниями, травмирующими переживаниями, страхами. Эмоциональное переключение, способы отреагирования эмоций в социально приемлемой форме: «Рисуем эмоции (арт-техника с применением мокрой, помятой бумаги); «История в картинках» (рисунки на пластилине). «История одной обиды» (техника куклотерапии), «Противоположности».

С помощью арт-терапевтических техник есть возможность работать с широким кругом проблем и переживаний родителей, с исследованием системы отношений, образа Я.

Метафорический ассоциативный инструмент

Метафорический ассоциативный инструмент – уникальный психологический метод для обсуждения разных проблем в групповой работе с родителями.

- Запускают цепь ассоциаций
- Порождают проекции
- Позволяют выразить себя через метафору
- Помогают организовать терапевтическое взаимодействие
- Помогают вывести на поверхность глубинные переживания и тем самым создают условия для самораскрытия и самопознания
- Снимают защитные барьеры и создают безопасную обстановку для самораскрытия в паре или в группе
- Поликультурны, могут использоваться в работе людьми разных культур и разных возрастов
- Запускают процессы фантазирования, будят воображение

Применение метафорического инструмента позволяет снять защиты и внутреннее сопротивление родителей, создать условия для открытого диалога, вербализовать эмоции, обратиться к собственному детскому опыту родителя и отразить его значение в воспитании уже собственных детей.

В работе с родителями мы используем кластер различных карт и игровых платформ МК «Роботы», «Из сундука прошлого», «Кнуты и пряники», игровая платформа «Портрет в полный рост» Татьяны Ушаковой.

Анализ видеосюжетов

Высокоэффективным средством в работе с родителями является анализ видеосюжетов – одно из средств, повышающее активность аудитории и порождающее желание высказаться, выразить свое мнение по поводу той или иной проблемы.

При анализе видеосюжетов целесообразно придерживаться следующего алгоритма:

1. Для чего смотреть видеосюжет?
2. Формулировка задания или вопросов до просмотра
3. Анализ видеосюжета.

Вопросы по итогам просмотренного материала помогают состояться собственным инсайтам:

- Заметили ли вы, что...?
- Почему это произошло?
- Знакомы вам такие сюжеты?
- Были такие ситуации у вас, что вы делали?

Учебные и дидактические материалы

- Бланки, таблицы, карточки для индивидуальной работы.
- Метафорический ассоциативный инструмент.
- Видеофрагменты для демонстрации и анализа.
- Настольные, развивающие игры.
- Буклеты.
- Наглядные пособия (презентации).

С целью ознакомления с методами работы кандидата психологических наук, практического психолога Грязновой Ирины Юрьевны, представляем ссылки на материалы для родителей, размещенные на портале родительских знаний «Всегда рядом», а также на youtube- канале:

- Ребенок в современном мире: <https://youtu.be/9r69VrdtRpA> ;
- Развитие дошкольника с учетом его возрастных особенностей: <https://youtu.be/iCSviX8T1GI> ;
- В вашей семье растёт подросток: <https://youtu.be/Fk28PzINAt8>.

В приложении №1 к Описанию модели консультирования родителей: Родительская гостиная «ВСЕГДА РЯДОМ» представлен материал к освещению темы №3 «Жизненные навыки дошкольника», в приложении №2 – к теме №5 «Взрослые и подростки: сотрудничество или противостояние», в приложении №3 – к теме «Стратегии современного родительства. Безусловное эмоциональное принятие ребенка – залог успешного развития и социализации. Способы эмоциональной поддержки ребенка в семье». Также в электронных приложениях к Описанию модели консультирования родителей можно найти фрагменты кинолент, используемых во встречах.

Библиографический список

- Большакова Ю. В. О взаимодействии педагогов и родителей в условиях реализации ФГОС ОО: метод. пособие / под общ. ред. Л. Н. Жиронкиной. – Орёл: Ин-т развития образования, 2018.
- Гиппенрейтер Ю. Б. Общаться с ребенком: как? – М.: АСТ, 2017.
- Кац Г. Б., Мухаматулина Е. А. Метафорические карты: руководство для психолога. – М.: Генезис, 2016.
- Кий Н. М. Безопасность вашего ребенка: сб. метод. разработок занятий родительского всеобуча в помощь воспитателю дошк. образовательного учреждения. – Петропавловск-Камч., 2014.
- Кривцова С., Нигмеджанова Г. Искусство понимать ребенка: семь шагов к хорошей жизни. – М.: Клевер-Медиа-Групп, 2018.

Методические рекомендации для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по организации курсов для родителей [Электронный ресурс] // Национальная родительская ассоциация. – URL: <https://nra-russia.ru> (дата обращения: 30.03.2020).

Педагог-психолог (психолог в сфере образования): профессиональный стандарт; утв. Приказом М-ва труда и социальной защиты РФ от 24.07.2015 №514н [Электронный ресурс] // Гарант: информ.-прав. портал. – URL: <https://base.garant.ru/71166760/#friends> (дата обращения: 30.03.2020).

Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель): профессиональный стандарт; утв. приказом М-ва труда и социальной защиты РФ от 06.12.2013 №30550 [Электронный ресурс] // КлассИнформ: электрон. справочник кодов общероссийских классификаторов. – URL: <https://classinform.ru/profstandarty/01.001-pedagog-vospitatel-uchitel.html> (дата обращения: 30.03.2020).

Ушакова Т. О. Из сундука прошлого: метафорические карты. – М.: Генезис, 2016.

Ушакова Т. О. Роботы: метафорические карты: работа с детьми, подростками и родителями. – М.: Генезис, 2016.

Ушакова Т. О. Портрет в полный рост: игровая платформа для индивидуальной и групповой психологической работы с применением метафорических карт. – М.: Генезис, 2018.

Ушакова Т. О. Кнуты и пряники: метафорические карты. – М.: Генезис, 2016.

Фокина А. Портреты родителей: как общаться, чтобы к вам прислушивались // Справочник педагога-психолога школа. – 2018. – №4. – С. 10–18.

Фокина А. Слезы, капризы, страхи, или как родителям реагировать на негативные эмоции ребенка // Справочник педагога-психолога школа. – 2019. – №11. – С. 10–18.

Чибисова М. Ю. Мифы демократического воспитания, или как выстраивать отношения с детьми: учеб.-метод. пособие. – М.: Первое сентября, 2016.

Чибисова М. Ю. Психолого-педагогические приемы и технологии эффективного взаимодействия с родителями учащихся: учеб.-метод. пособие. – М.: Первое сентября, 2014.

Ленинградская область

ГАОУ ДПО «Ленинградский областной институт развития образования»

Региональный Консультационный Центр Ленинградской области

197136, г. Санкт-Петербург, Чкаловский пр., дом 25-а, лит. А

Телефон: 8 (800) 550-23-65

Электронная почта: office@rkc47.ru



Общая информация

Региональный Консультационный Центр Ленинградской области создан в 2018 году на базе Ленинградского областного института развития образования в рамках реализации национального проекта «Образование».

Целью деятельности Регионального Консультационного Центра является повышение доступности и качества вариативных форм психолого-педагогической, методической и консультативной помощи:

- гражданам Ленинградской области, имеющим детей от 0 до 18 лет, в т.ч. раннего дошкольного возраста, получающим образование в семье, детей с особыми образовательными потребностями;
- гражданам Ленинградской области, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

Консультирование проводится на базе 30 площадок, расположенных в Санкт-Петербурге и 10 муниципальных образованиях Ленинградской области.

Консультанты являются действующими работниками образовательных организаций Ленинградской области.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональный нормативный акт.

Распоряжение Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области «Об организации деятельности регионального консультационного центра в 2022 году».

Локальный нормативный акт.

Приказ ГАОУ ДПО «ЛОИРО» - Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Региональном Консультационном Центре Ленинградской области.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, публикаций в печатных изданиях, информационных стендах организациях Службы, размещения информации на сайтах 2 инфраструктурных объектов.

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы имеется информация:

- о графике работы - <https://rkc47.ru/контакты>;
- о порядке оказания услуг - https://rkc47.ru/wp-content/uploads/2022/07/Пр.-342_Об-организации-деятельности-Регионального-Консультационного-Центра.pdf;
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://rkc47.ru/>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://rkc47.ru/материалы/>;
- номера телефонов - <https://rkc47.ru/контакты>;
- тематики оказания Услуг - <https://rkc47.ru/отделения/>;
- возможность записи на консультацию - <https://rkc47.ru/#signup>.

Запись, в основном, осуществляется очно, по телефону и посредством электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно. Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и/или в выходной день.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 9.00 до 20.00	с 9.00 до 17.00
Очное	с 9.00 до 20.00	–

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 7 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 7 до 18 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 18 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 12 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью - до 3 и от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 3 и от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - от 7 до 18 лет.
- Многодетная семья - до 3 и от 3 до 18 лет.
- Молодая семья - до 3 и от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение

развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями; проблемы логопедического характера; вопросы здоровьесбережения и безопасности; вопросы социализации/адаптации, организация досуга, внутрисемейные проблемы; вопросы профориентации и готовности к школьному обучению.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, в электронной форме посредством функционала сайта Службы, на бумажном носителе после оказания услуги, а также через личный кабинет на портале Растимдетей.рф

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Актуальное содержание и эффективные практики психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей раннего и дошкольного возраста.
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 10 штатными сотрудниками и 248 специалистов привлекаются на основании договоров. Все специалисты в 2019- 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Описание моделей консультирования родителей

1. Шаблон (скрипт) проведения диспетчерской консультации №1

Первый вариант ситуационного кейса:

На телефонную линию поступает звонок от родителя (Заявителя). В ходе уточнения проблематики запроса родителя сформулирована четкая консультационная задача, которая выходит за содержательные рамки деятельности РКЦ. Оператор/диспетчер владеет информацией для проведения диспетчерской консультации по данному вопросу.

Шаблон является описанием модели для проведения диспетчерской консультации в данной ситуации.

ЭТАПЫ КОНСУЛЬТАЦИИ	СЦЕНАРИЙ КОНСУЛЬТАЦИИ
	(реплики консультанта)
1. Ответ диспетчера/оператора на телефонный звонок – установление контакта	
Приветственное слово, представление РКЦ Личное представление диспетчера/оператора, уточнение имя клиента	Добрый день, Вы позвонили в Региональный консультационный центр Ленинградской области. Мы оказываем бесплатную консультационную помощь родителям в рамках национального проекта «Образование». Меня зовут _____, я являюсь диспетчером/оператором Центра. Как я могу к Вам обращаться?
2. Выявление потребностей или уточнение проблематики вопроса (варианты примерных формулировок)	
Переходный вопрос к выявлению/уточнению запроса Закрытые вопросы Открытые вопросы Альтернативные вопросы	_____, чем я могу Вам помочь? (с каким вопросом Вы к нам обратились? Что Вы хотели обсудить?) Могу я задать несколько вопросов, чтобы предложить именно то, что Вам нужно? Сколько лет Вашему ребёнку? Посещает ли ребенок образовательную организацию? Расскажите подробнее, что Вас беспокоит, и почему на Ваш взгляд возник этот вопрос? (можете привести пример какой-нибудь конкретной ситуации) _____, можно уточнить: Вы хотели бы узнать_____, или Вам скорее бы хотелось _____?
3. ВЫВОД консультанта (постановка «задачи»)	
Обобщение консультанта по выявленной потребности	Итак, я правильно Вас поняла – проблема заключается в _____, и Вам требуется _____
Обобщение от родителя (согласие/несогласие)	Да/нет
4. Разъяснение порядка и условий предоставления услуг, реализуемых РКЦ	
Предоставление информации о содержательных рамках консультационной деятельности Центра Указание на отсутствие возможности получения в РКЦ запрашиваемого родителем вида услуг (варианты формулировок) Переходный вопрос на выявление потребности в получении диспетчерской консультации	_____, в рамках деятельности нашего Центра оказываются информационные консультативные услуги родителям, содержательные рамки которых обозначены пределами вопросов развития, воспитания, обучения детей, реализации прав родителей и детей в сфере образования, иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью организаций и деятельностью родителей по образованию детей. К сожалению, Ваш запрос выходит за содержательные рамки наших услуг. Непосредственно с детьми мы не работаем. Помощь детям оказывается в рамках иного рода услуг и в иных организациях. Если Вы согласны, я могу предоставить Вам полную информацию о том, где Вы можете получить необходимую помощь по Вашему запросу.
5. Содержание диспетчерской консультации (Предоставление необходимой информации по теме обращения в соответствии с ВЫВОДАМИ консультанта)	
Информация об иной организации, которая поможет в решении проблемы Выяснение доп. информации и предоставление необходимых сведений Уточнение контактных данных родителя (e-mail) для предоставления ему дополнительной визуальной информации	С этим вопросом Вам необходимо обращаться в _____. Если Вы уточните в каком районе проживаете, я подготовлю для Вас подробную информацию о ближайших к Вам подобных организациях. В Вашем случае Вы можете обратиться в _____. Данная организация находится по адресу: _____, часы работы _____, контактный телефон _____. Обращаю Ваше внимание на то, что для получения консультации по Вашему вопросу в _____ необходимо будет предоставить (иметь при себе) _____. Подробнее об этом Вы можете узнать на их официальном сайте: www._____ . Если Вы предоставите мне адрес своей электронной почты, я вышлю Вам список требуемых документов, а также продублирую все контактные данные со схемой проезда.
Предложить родителю задать доп. вопросы	Есть ли у Вас еще вопросы по данному запросу, требующие уточнения?

6. Приглашение на следующие консультации	
Предложение консультанта	Если у Вас возникнут вопросы, касающиеся развития, воспитания, обучения детей, Вы всегда можете записаться на консультацию в наш Центр. Сделать это можно на нашем сайте https://rkc47.ru в едином окне записи или по бесплатному телефону 8(800)550-23-65. Мы оказываем консультации как в очном, так и в дистанционном формате по вашему выбору.
7. Заполнение анкеты (Заявления) получателя услуги и оценка консультации	
Разрешение получить дополнительную информацию для заполнения анкеты (в т.ч., по удовлетворённости качеством оказания услуг) Благодарность	И в заключении – _____, нам бы очень хотелось получить от Вас обратную связь... пожалуйста, Будем Вам признательны, если Вы уделите буквально минуту на анкету по оценке наших услуг. Согласны? Была ли полезной для Вас эта консультация? - Вы можете прямо сейчас оценить качество предоставленной услуги по 5ти балльной шкале, назвав мне цифру от 1 до 5... или заполнить Анкету по ссылке, высланную нами на Ваш e-mail Благодарим за Ваше обращение в РКЦ ЛО.

2. Шаблон (скрипт) проведения диспетчерской консультации №2

Второй вариант ситуационного кейса:

Заявление родителя на консультацию поступило в электронном формате посредством заполнения Заявки на сайте РКЦ ЛО. Проведя анализ электронного Заявления, оператор осуществляет звонок родителю для

подтверждения его заявки на консультацию, уточнения/конкретизации причины обращения и согласования даты. В соответствии с заявленной проблематикой оператор предложил специалиста-консультанта, который и провёл консультацию. Шаблон является описанием модели для проведения диспетчерской консультации в данной ситуации.

ЭТАПЫ КОНСУЛЬТАЦИИ	СЦЕНАРИЙ КОНСУЛЬТАЦИИ
	(реплики консультанта)
1. Звонок оператора на указанный в Заявлении телефон родителя для подтверждения его заявки на консультацию	
Установление контакта: Приветствие, представление РКЦ и оператора (уточнить имя клиента в случае, если он в Заявлении не указал данных) Уточнение возможности продолжить разговор Уточнение проблематики запроса Предложение/согласование даты проведения консультации, представление специалиста-консультанта	Здравствуйте, _____. Меня зовут _____, я представляю РКЦ ЛО, являюсь оператором Центра и звоню Вам для подтверждения Вашей заявки на консультацию и уточнения даты её проведения. Вам удобно сейчас говорить? Когда Вам будет удобно подтвердить свою запись и уточнить день/время консультации? Вы заполнили заявку / записались на консультацию в РКЦ и обозначили вопрос как «_____», указав необходимость очной (дистанционной) консультации. Верно? Наши специалисты готовы Вам помочь. _____, хотите добавить уточняющие детали по проблематике запроса для того, чтобы мы смогли подобрать для Вас консультанта, обладающего максимальной компетенцией именно в данном направлении? _____, предлагаем Вам следующие варианты: _____ (даты, время), консультант _____ (ФИО, должность / специальность)
2. Подтверждение заявки на консультацию	
В зависимости от выбранного родителем формата консультации - очная: - дистанционная: - прощание	Большое спасибо за Ваше обращение и уделенное время. ____ (дата) в ____ часов ждем Вас в нашем центре по адресу _____. Большое спасибо за Ваше обращение и уделенное время. _____ (дата, время) ожидайте звонок консультанта. До свидания, хорошего дня.

3. Звонок консультанта родителю для проведения консультации/ очная встреча с родителем	
<p>Установление контакта: - приветствие, представление себя и РКЦ, уточнение как лучше обращаться к родителю - <u>формат дистанционной консультации</u>: - <u>формат очной консультации</u>:</p>	<p>Здравствуйте, я специалист-консультант РКЦ ЛО и звоню Вам по предварительному согласованию для проведения консультации. Как я могу к Вам обращаться? Меня зовут _____, Вам удобно сейчас говорить? (Если нет) Тогда давайте определим дату, когда мы сможем провести консультацию (согласование другой даты и времени) Здравствуйте, проходите, пожалуйста, присаживайтесь Я - специалист-консультант РКЦ ЛО, _____ (назвать должность / специальность). Как бы Вы предпочли, чтобы я к Вам обращалась? Меня зовут _____ (представиться в стиле клиента)</p>
4. Выявление потребностей или уточнение проблематики вопроса (варианты примерных формулировок)	
<p>Переходный вопрос к выявлению/уточнению запроса Закрытые вопросы Открытые вопросы Альтернативные вопросы</p>	<p>Вы записались на консультацию и обозначили вопрос как _____, позже ещё уточнив оператору, что _____. Верно? Не волнуйтесь, мы с Вами обязательно найдем решение, подберем наиболее подходящие стратегии поведения в данной ситуации. Все, о чем мы будем здесь говорить, останется конфиденциальным. Могу я задать Вам несколько уточняющих вопросов? Сколько лет Вашему ребёнку? Посещает ли ребенок образовательную организацию? Расскажите подробнее, что Вас беспокоит, и почему на Ваш взгляд возник этот вопрос? (Вы можете в связи с этим привести пример какой-нибудь конкретной ситуации.) _____, можно уточнить: Вы хотели бы узнать _____, или Вам скорее бы хотелось _____?</p>
5. ВЫВОД консультанта (постановка «задачи»)	
Обобщение консультанта по выявленной потребности	Итак, я правильно Вас поняла – проблема заключается в _____, и Вам требуется (Вы хотите)_____.
Обобщение от родителя (согласие/несогласие)	Да /нет
6. Разъяснение порядка и условий предоставления услуг, реализуемых РКЦ	
<p>Предоставление информации о содержательных рамках консультационной деятельности Центра Указание на отсутствие возможности получения в РКЦ запрашиваемого родителем вида услуг (варианты формулировок) Переходный вопрос на выявление потребности в получении диспетчерской консультации</p>	<p>_____, в рамках деятельности нашего Центра оказываются информационные консультативные услуги родителям, содержательные рамки которых обозначены пределами вопросов развития, воспитания, обучения детей, реализации прав родителей и детей в сфере образования, иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью организаций и деятельностью родителей по образованию детей. К сожалению, Ваш запрос выходит за содержательные рамки наших услуг. Непосредственно с детьми мы не работаем. Помощь детям оказывается в рамках иного рода услуг и в иных организациях. Если Вы согласны, я могу предоставить Вам полную информацию о том, где Вы можете получить необходимую помощь по Вашему запросу.</p>
7. Содержание диспетчерской консультации (Предоставление необходимой информации по теме обращения в соответствии с ВЫВОДАМИ консультанта)	
<p>Информация об иной организации, которая поможет в решении проблемы Уточнение контактных данных родителя (e-mail) для предоставления ему дополнительной визуальной информации Выяснение дополнительной информации/ предоставление необходимых сведений</p>	<p>С этим вопросом Вам необходимо обращаться в _____. Если Вы уточните в каком районе проживаете, я подготовлю для Вас подробную информацию о ближайших к Вам подобных организациях. В Вашем случае Вы можете обратиться в _____. Данная организация находится по адресу: _____, часы работы _____, контактный телефон _____. Обращаю Ваше внимание на то, что для получения консультации по Вашему вопросу в ___ необходимо будет предоставить (иметь при себе) ____ Подробнее об этом Вы можете узнать на их официальном сайте: www._____, если Вы предоставите мне адрес своей электронной почты, я вышлю Вам список требуемых документов, а также продублирую все контактные данные со схемой проезда. Есть ли у Вас еще вопросы по данному запросу, требующие уточнения</p>

8. Приглашение на следующие консультации	
Предложение консультанта	Если у Вас возникнут вопросы, касающиеся развития, воспитания, обучения детей, Вы всегда можете записаться на консультацию в наш Центр. Сделать это можно на нашем сайте https://rkc47.ru в едином окне записи или по бесплатному телефону 8(800)550-23-65. Мы оказываем консультации как в очном, так и в дистанционном формате по вашему выбору.
9. Заполнение анкеты (Заявления) получателя услуги и оценка консультации	
Разрешение получить дополнительную информацию для заполнения анкеты (в т.ч., по удовлетворённости качеством оказания услуг) Благодарность	И в заключении – _____, нам бы очень хотелось получить от Вас обратную связь... пожалуйста, Будем Вам признательны, если Вы уделите буквально минуту на Анкету по оценке наших услуг. Согласны? Была ли полезной для Вас эта консультация? Вы можете прямо сейчас оценить качество предоставленной услуги по 5ти балльной шкале, назвав мне цифру от 1 до 5...- или заполнить Анкету по ссылке, высланную на Ваш e-mail Благодарим за Ваше обращение в РКЦ ЛО.

3. Шаблон (скрипт) проведения диспетчерской консультации №3

Вариант ситуационного кейса №3:

Диспетчер принимает запрос на консультацию от родителя по телефону. В соответствии с заявленной проблематикой оператор готов предложить родителю информа-

цию, но хочет уточнить некоторые данные перед тем, как озвучить. После уточнения информации диспетчер предоставляет родителю информацию по вопросу.

Шаблон является описанием модели для проведения диспетчерской консультации в данной ситуации.

ЭТАПЫ КОНСУЛЬТАЦИИ (описание)	СЦЕНАРИЙ КОНСУЛЬТАЦИИ (примерные формулировки вопросов)
1. Ответ диспетчера/оператора на телефонный звонок – установление контакта	
Приветственное слово, представление РКЦ Личное представление консультанта, уточнение имя клиента	Добрый день, Вы обратились в Региональный консультационный центр Ленинградской области. Бесплатная консультационная помощь оказывается в рамках национального проекта «Образование». Меня зовут _____, я диспетчер регионального консультационного центра. Как я могу к Вам обращаться?
2. Выявление потребностей или уточнение проблематики вопроса (варианты примерных формулировок)	
Переходный вопрос Открытые вопросы Альтернативные вопросы Закрытые вопрос	Чем я могу Вам помочь? Вам требуется информация, касающаяся вопроса _____ /или _____ (другого вопроса)? Необходима ли Вам консультация специалиста в области _____?
3. ВЫВОД консультанта (постановка «задачи»)	
Обобщение консультанта по выявленной потребности	Правильно ли я понимаю, что Вы хотите получить консультацию по вопросу _____?
Обобщение от родителя (согласие/несогласие)	Да/нет
4. Разъяснение порядка и условий предоставления услуг, реализуемых РКЦ	
Предоставление информации о содержательных рамках консультационной деятельности Центра Указание на отсутствие возможности получения в РКЦ запрашиваемого родителем вида услуг (варианты формулировок) Переходный вопрос на выявление потребности в получении диспетчерской консультации	_____, в рамках деятельности нашего Центра оказываются информационные консультативные услуги родителям, содержательные рамки которых обозначены пределами вопросов развития, воспитания, обучения детей, реализации прав родителей и детей в сфере образования, иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью организаций и деятельностью родителей по образованию детей. К сожалению, Ваш запрос выходит за содержательные рамки наших услуг. Непосредственно с детьми мы не работаем. Помощь детям оказывается в рамках иного рода услуг и в иных организациях. Если Вы согласны, я могу предоставить Вам полную информацию о том, где Вы можете получить необходимую помощь по Вашему запросу.

5. Информирование родителя о том, что ему необходимо задействовать дополнительные источники информации	
Предупреждение родителя, что диспетчеру нужно уточнить информацию, которую поможет в решении данной проблемы	Через _____ время я смогу дать Вам более полную информацию куда следует обратиться по вашему вопросу.
Уточнение времени следующего разговора Уточнение удобного формата предоставления информации (телефон, эл. почта и т.д.), контакты для связи.	Подскажите пожалуйста, когда удобно с вами связаться, чтобы дать необходимую информацию? Оставьте пожалуйста Ваши контактные данные для связи!
6. Звонок диспетчера / установление повторного контакта	
Приветственное слово, Напоминание о цели звонка	Добрый день, меня зовут _____. Вы обращались в Региональный консультационный центр Ленинградской области по вопросу _____. Мы готовы предоставить полную информацию по Вашему вопросу. Вам удобно сейчас разговаривать?
7. Содержание диспетчерской консультации Предоставление необходимой информации по теме обращения в соответствии с ВЫВОДАМИ консультанта	
Информация об иной организации, которая поможет в решении проблемы	В данной ситуации необходимо обращаться в _____
Выяснение дополнительной информации и предоставление необходимых сведений	Если Вы уточните в каком районе Вы проживаете, то я смогу дать более полную информацию _____
Уточнение контактных данных родителя (e-mail) для предоставления ему дополнительной визуальной информации	Если Вы предоставите мне адрес своей электронной почты, то я вышлю Вам информацию о _____.
Предложение родителю задать дополнительные вопросы	Есть ли у Вас еще вопросы по данному запросу, требующие уточнения?
8. Приглашение на следующие консультации	
Предложение консультанта	Если у Вас возникнут вопросы, касающиеся развития, воспитания, обучения детей, Вы всегда можете записаться на консультацию в наш Центр. Сделать это можно на нашем сайте https://rkc47.ru в едином окне записи или по бесплатному телефону 8(800)550-23-65. Мы оказываем консультации как в очном, так и в дистанционном формате по вашему выбору.
9. Заполнение анкеты (Заявления) получателя услуги и оценка консультации	
Разрешение получить дополнительную информацию для заполнения анкеты (в т.ч., по удовлетворённости качеством оказания услуг) Благодарность	И в заключении - _____, нам бы очень хотелось получить от Вас обратную связь... пожалуйста, Будем Вам признательны, если Вы уделите буквально минуту на анкету по оценке наших услуг. Согласны? Была ли полезной для Вас эта консультация? Вы можете прямо сейчас оценить качество предоставленной услуги по 5ти балльной шкале, назвав мне цифру от 1 до 5... или заполнить Анкету по ссылке, высланную нами на Ваш e-mail. Благодарим за Ваше обращение в РКЦ ЛО.

Региональная ресурсная служба «Семья от А до Я

398007, Липецкая область, г. Липецк, ул. Ушинского, д. 28
+ 19 территориальных отделений Центра в каждом муниципальном районе,
на базе которых функционируют муниципальные консультационные пункты
тел. +7(4742)28-45-44, факс. +7(4742)28-45-46
centr-7ya@семья48.рф
8-900-988-40-75, 8-800-201-70-22
roditel@семья48.рф, <https://семья48.рф/>
<https://семья48.рф/federalnyj-proekt-sovremennaya-shkola/>



Общая информация.

Основные виды деятельности Центра:

- Оказание консультативной, психологической, социально-педагогической и иной помощи лицам, усыновившим (удочерившим), принявшим под опеку (попечительство) или иные формы семейного устройства ребёнка, оставшегося без попечения родителей.
- Обеспечение индивидуального постинтернатного сопровождения детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из их числа.
- Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников, в том числе, по Телефону доверия.
- Коррекционно-развивающая, компенсирующая и логопедическая помощь обучающимся.
- Центр осуществляет следующие виды деятельности, не являющиеся основными:
- Организация и обеспечение деятельности по подготовке лиц, желающих принять в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей.
- Проведение процедур медиации по вопросам в которых затрагиваются интересы обучающихся.
- Проведение психологического, психолого-педагогического обследования детей с 3-х лет, родителей (законных представителей) детей.
- Организация информационной, просветительской, профилактической работы, соответствующей целям настоящего Устава, среди несовершеннолетних, родителей (законных представителей), педагогических работников, специалистов с целью формирования у них психолого-педагогических компетенций, в том числе, посредством издания и распространения методической литературы по вопросам детства.

В Центр обращаются родители (законные представители), имеющие проблемы в воспитании, обучении, социальной адаптации детей и подростков, по запросам и определениям судов, направлениям органов опеки и попечительства, других органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Центр также оказывает помощь педагогам-психологам, социальным педагогам, специалистам организаций системы профилактики и безнадзорности несовершеннолетних; специалисты Центра ведут просветительскую работу среди различных групп населения, проводят семинары, тренинги, круглые столы, родительские собрания, принимают участие в заседаниях ассоциаций приемных и опекунских семей, в работе выездных консультационных пунктов, слетах приемных и опекунских семей, тесно сотрудничают со СМИ по проблемам детства.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональный нормативный акт

- Приказ управления образования и науки Липецкой области «Об организации деятельности получателей грантов в рамках реализации мероприятия «Оказание психолого-педагогической, методической, консультативной помощи родителям (законным представителям) детей в Липецкой области в 2022 году» от 11.03.2022 №329.

Локальные нормативные акты:

- Приказ Г(О)БУ Центр «Семья» «О функционировании региональной ресурсной службы «Семья от А до Я» от 10.01.2022 №28

Организация информационной поддержки оказания услуг.

С целью повышения уровня информированности населения о возможностях получения услуг Центром проводятся следующие рекламные мероприятия и кампании:

- проведение мотивационно-рекламных встреч (дискуссий, коллективных обсуждений и др.) в рамках деятельности Семейной гостиной;
- проведение тематических региональных родительских собраний в очном и дистанционном форматах;
- размещение информации на официальных сайтах управления образования и науки, муниципальных органов управления образованием, образовательных организаций, Центра (<https://семья48.рф/>), в социальных сетях <https://vk.com/club.centr7ya>, <https://vk.com/familylip48>;

- информирование с использованием местных СМИ (проект «Разговор с психологом, выступления на радио);
- наружная реклама (реклама на автобусах, экраны в парках, информационные стенды, баннеры и др.);
- раздаточные информационные буклеты и памятки в организациях области;
- распространение информационных материалов о проекте через взаимодействие с родительской общественностью, органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- функционирование единого регионального информационно-методического портала для родителей «Родительство от А до Я» (<https://roditel48.ru>);
- информирование населения о возможности получения услуг оказания психолого-педагогической, методической, консультативной помощи через МФЦ «Мои документы» и АО «Почта России»;
- информация о возможности получения услуг родителями в Дневнике липецкого школьника.

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о графике работы Службы - <https://семья48.рф/federalnyj-proekt-sovremennaya-shkola/>;
- о порядке оказания услуг - https://drive.google.com/file/d/1lZlqYjz-1Ob_cl7QxViNBgl4Piz79Pb/view;
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://семья48.рф/rukovodstvo-pedagogicheskij-sostav/#bys>;
- номера телефонов Организации - <https://семья48.рф/federalnyj-proekt-sovremennaya-shkola/>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://семья48.рф/federalnyj-proekt-sovremennaya-shkola/>;
- тематики оказания услуг - <https://семья48.рф/federalnyj-proekt-sovremennaya-shkola/>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте - <https://семья48.рф/federalnyj-proekt-sovremennaya-shkola/>.

Используется три способа записи для получения услуги: по телефону, очная и электронная. Наиболее востребованная запись очная.

Формы и форматы оказания услуг.

Формы оказания услуг.

Получатели услуг могут прийти на очную консультацию (в том числе выездная). Это консультация в помещениях Центра и территориальных отделений, по месту проживания / обучения / нахождения ребенка получателя услуги, а также в рамках проведения мотивационных и просветительских мероприятий. Выездная форма проведения консультаций предусматривает, в том числе оказание помощи получателям услуги в экстренных и кризисных ситуациях. Выездная консультация обеспечена деятельностью мобильных бригад.

Получатели услуг могут получить дистанционную консультацию, которая обеспечивается системой ДИСТАНТ+:

консультации по бесплатному федеральному номеру, посредством мессенджеров, через МФЦ «Мои документы» (Яндекс.Телемост). Таким образом, благодаря системе ДИСТАНТ+ каждый родитель (законный представитель) Липецкой области может получить психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь, не выходя из дома.

Получатели услуги имеют возможность обратиться за дистанционной письменной консультацией в форме письменного ответа, задав вопрос специалистам Центра по единому адресу электронной почты roditel@семья48.рф, оставить запрос в рамках проведения тематических и информационно-просветительских мероприятий для родительского сообщества, при регистрации на мероприятия и получить развернутый ответ.

Форматы оказания услуг.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, в том числе в иных организациях.

В зависимости от содержания запроса диспетчер записывает к консультанту (педагогу-психологу, социальному педагогу, учителю-логопеду, юристу-консультанту по вопросам образования) в удобное для получателя услуги время, либо оказывает информационное консультирование о возможности получения консультации в иной организации.

У диспетчера имеется навигатор контактов организаций различной ведомственной принадлежности, оказывающих услуги, связанные с вопросами детства (Путеводитель специалиста региональной ресурсной службы «Семья от А до Я»).

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи консультантом Центра по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

Проведение просветительских мероприятий с выдачей сертификата предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др.

Данный формат оказания услуг реализуется посредством проведения следующих мероприятий:

Региональные тематические онлайн-родительские собрания.

Тематические (очные) интерактивы «PSY_ground».

Территория осознанного родительства «НеИдеальный родитель».

Информация о планируемых мероприятиях распространяется посредством публикаций на официальном сайте Центра, в социальных сетях Центра, рассылки информационных писем на глав муниципальных образований, информации в родительских чатах и т.д. Получатели услуг регистрируются на данные мероприятия.

Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 16.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
Очное	с 16.00 до 20.00	с 10.00 до 18.00 по предварительной записи

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Обратная связь осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, а также в электронной форме посредством функционала сайта, а также через личный кабинет на портале Растимдетей.рф.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

«Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)».

«Психологическое консультирование родителей (законных представителей)».

«Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Кадровое обеспечение Центра соответствует его основным целям, задачам и направлениям деятельности. Деятельность Центра обеспечивают руководители структурных подразделений, педагоги-психологи, социальные

педагоги, учителя-логопеды, методисты, юрисконсульт. Все специалисты соответствуют требованиям занимаемых должностей. В Центре трудятся три кандидата наук.

В 2021 году директору Центра вручена премия Правительства Российской Федерации в области образования.

Обучение и развитие персонала является необходимым условием для успешной реализации основных направлений деятельности Центра. Специалисты Центра систематически повышают свой профессиональный уровень.

В реализации оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи участвуют как штатные специалисты Центра, так и внештатные (привлеченные) специалисты. Непосредственно услуги оказывают только штатные сотрудники Центра (60 консультантов – педагоги-психологи, социальные педагоги, учителя-логопеды, юрист-консультант).

Все специалисты, задействованные в реализации оказания услуг, имеют соответствующее профессиональное образование и прошли курсы повышения квалификации по программам ФГБНУ «Институт коррекционной педагогики Российской академии образования» (г. Москва), ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина» (г. Нижний Новгород), ГАУ ДПО ЛО «Институт развития образования» (г. Липецк), Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования ООО «Центр непрерывного образования и инноваций» (г. Санкт-Петербург).

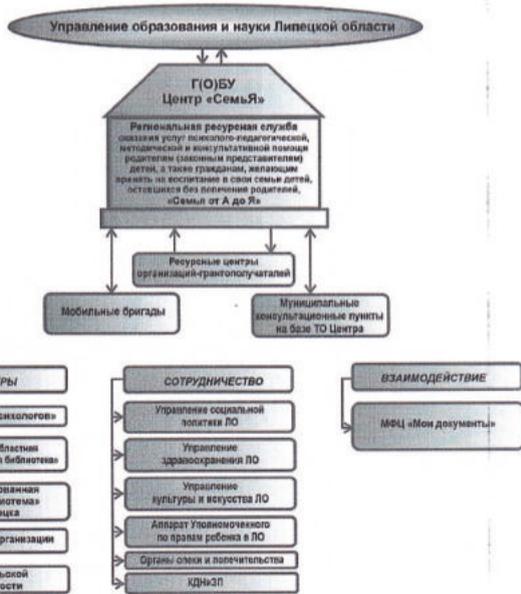
Описания практики.

Модель консультирования родителей.

С 2020 года на базе Государственного (областного) бюджетного учреждения Центр развития семейных форм устройства, социализации детей, оставшихся без попечения родителей, и профилактики социального сиротства «Семья» (далее - Центр) функционирует региональная ресурсная служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, «Семья от А до Я» (далее - Служба).

С 2019 года Центр является Координатором проекта в Липецкой области.

Цель деятельности Службы - повышение компетентности родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей.

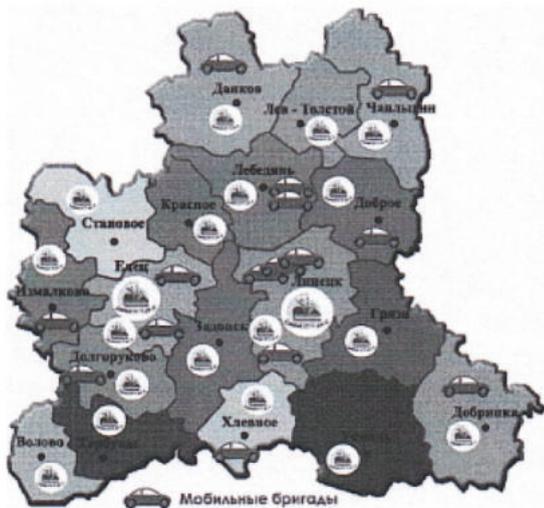


Модель региональной ресурсной службы «Семья от А до Я»

Специалисты Службы оказывают психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, (далее - получатели услуг) по вопросам: Адаптации, Буллинга, Возрастных особенностей, Гиперактивности, Дистанционного обучения, ЕГЭ (ОГЭ), Желаний, Зон развития, Интересов, Кризиса, Личности ребенка, Манипуляций, Навыков, Отношений, Потребностей, Ресурсов, Страхов, Таланта, Усыновления, Фантазий, Характера, Ценностей, Чувств, Шейминга, Щепетильности, Эмоций, Юношества, Языков любви.

В каждом муниципальном образовании Липецкой области открыты территориальные отделения Центра, на базе которых функционируют 20 муниципальных консультационных пунктов Службы (далее - ТО, МКП).

В настоящее время на территории Липецкой области организована деятельность выездных мобильных бригад в каждом муниципальном районе.



Представленность МКП Службы «Семья от А до Я» и мобильных бригад на карте Липецкой области

Налажена работа с партнерами: Липецкая региональная общественная организация «Коллегия психологов», МБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», МУ «Централизованная библиотечная система» города Липецка, образовательные организации, НКО родительской общественности и пр.

Тесное сотрудничество установлено с управлением социальной политики Липецкой области, управлением здравоохранения Липецкой области, управлением культуры и искусства Липецкой области, аппаратом Уполномоченного по правам ребенка в Липецкой области, органами опеки и попечительства, КДНиЗП и др.

Организовано взаимодействие с МФЦ «Мои документы». Такое взаимодействие помогает включить в целевую группу оказания услуг:

- родителей (законных представителей) детей раннего возраста;
- родителей (законных представителей) детей дошкольного возраста;
- родителей (законных представителей), чьи дети не посещают детские сады;
- родителей (законных представителей), чьи дети находятся на семейном обучении;
- родителей (законных представителей) детей с ОВЗ;
- родителей (законных представителей), нуждающихся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, в том числе совершивших правонарушения;
- опекунов (попечителей), приемных родителей, усыновителей;
- граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей);
- родителей (законных представителей), находящихся в трудной жизненной ситуации;
- родителей (законных представителей), нуждающихся в экстренной и кризисной Помощи.

Формы оказания услуг.

Получатели услуг могут прийти на очную консультацию (в том числе выездная). Это консультация в помещениях Службы и МКП, по месту проживания / обучения / нахождения ребенка получателя услуги, а также в рамках проведения мотивационных и просветительских мероприятий. Выездная форма проведения консультаций предусматривает, в том числе оказание помощи получателям услуги в экстренных и кризисных ситуациях. Выездная консультация обеспечена деятельностью мобильных бригад.

Получатели услуг могут получить дистанционную консультацию, которая обеспечивается системой ДИСТАНТ+: консультации по бесплатному федеральному номеру, посредством мессенджеров, через МФЦ «Мои документы» (Яндекс.Телемост). Таким образом, благодаря системе ДИСТАНТ+ каждый родитель (законный представитель) Липецкой области может получить психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь, не выходя из дома.

Получатели услуг имеют возможность обратиться за дистанционной письменной консультацией в форме

письменного ответа, задав вопрос специалистам Службы по единому адресу электронной почты roditel@ceMb448.p5, оставить запрос в рамках проведения тематических и информационно-просветительских мероприятий для родительского сообщества, при регистрации на мероприятия и получить развернутый ответ.

Форматы оказания услуг.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, в том числе в иных организациях.

В зависимости от содержания запроса диспетчер записывает к консультанту Службы (педагогу-психологу, социальному педагогу, учителю-логопеду, юристу-консультанту по вопросам образования) в удобное для получателя услуги время, либо оказывает информационное консультирование о возможности получения консультации в иной организации.

У диспетчера имеется навигатор контактов организаций различной ведомственной принадлежности, оказывающих услуги, связанные с вопросами детства, и муниципальных консультационных пунктов Службы (Путеводитель специалиста региональной ресурсной службы «Семья от А до Я: методические рекомендации / под ред. Драгановой О.А., Пономарёвой Я.В., Давыдовой Т.Н. - Липецк: Г(О)БУ Центр «Семья», 2021. - 162 с. ССЫЛКА: <https://drive.google.com/iile/d/1AxyQ0nlzQhibv078h4FTcXQ3Sjqv9U1Q/view>).

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психологопедагогической, методической и консультационной помощи консультантом Службы по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

Проведение просветительских мероприятий с выдачей сертификата предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др.

Данный формат оказания услуг реализуется посредством проведения следующих мероприятий:

- Региональные тематические онлайн-родительские собрания.
- Тематические (очные) интерактивы «PSY_ground».
- Территория осознанного родительства «НеИдеальный родитель».

Информация о планируемых мероприятиях распространяется посредством публикаций на официальном сайте Центра, в социальных сетях Центра и Службы, рассылки информационных писем на глав муниципальных образований, информации в родительских чатах и т.д.

Получатели услуг регистрируются на данные мероприятия.

В феврале 2022 года прошло региональное онлайн-родительское собрание на тему «Экзамены? Волнуйтесь спокойно». Специалисты поговорили с родителями о психологической подготовке к экзаменам. Дали рекомендации родителями как справиться со стрессом при

подготовке их детей к экзаменам и во время него. Рассказали о роли родителей при подготовке детей к экзаменам, значимости психологической поддержки детей и практической помощи в этот непростой период.

В марте прошло региональное онлайн-родительское собрание на тему «Здесь и сейчас: фундамент безопасности». Специалисты рассказали родителям о маркерах стресса, на что обратить внимание и когда нужно обращаться за помощью. Обсудили со взрослыми, как найти ресурсное состояние для себя и поддержать своего ребенка в кризисное время.

В мае состоялось региональное онлайн-родительское собрание на тему «Нежный возраст: воспитываем и развиваем дошкольника». В ходе встречи психологи и логопеды познакомили пап и мам дошкольников с психологическими особенностями их детей, рассмотрели, как формируется и развивается речь ребенка, рассказали о ведущей деятельности дошкольного возраста, о том, как и во что поиграть с ребенком летом, чтобы было интересно и полезно.

В апреле 2022 года в рамках Территории осознанного родительства «НеИдеальный родитель». Прошла площадка «НИ аист, НИ капуста (откровенный разговор)». В ходе встреч специалисты Центра «Семья» и приглашенные спикеры говорили с родителями о том, как бережно и уверенно говорить с детьми о теле, отношениях и безопасности. Родители узнали, как обсуждать интимные темы с детьми и как обезопасить детей в этом вопросе. Рассмотрели психофизиологические особенности формирования пола. Поговорили об этапах психосексуального развития ребенка, о влиянии этого процесса на сексуальность и психику во взрослом возрасте. Обсудили вопросы, связанные с «неудобной» темой.

В апреле 2022 года прошел интерактив «PSY_ground» на тему «Запретный плод сладок». В откровенном разговоре с родителями психологи обсудили как отношения между супругами влияют на половую идентификацию ребенка.

В июне состоялась встреча на тему «О чем НЕ говорят мужчины». Психологи вместе с родителями поговорили о том, какие стереотипы навязываются представителям сильного пола с детства, взрослые узнали, делятся ли чувства на мужские и немужские, почему мальчики не могут проявлять слабость и почти во всем чувствуют конкуренцию, узнали о здоровых способах выражения (проживания) чувств.

По факту участия во всех мероприятиях родители (законные представители) получают электронный или бумажный сертификат участника.

Порядок оказания услуг.

Конкретное содержание, формат и продолжительность оказания услуги определяется при обращении за ее получением, исходя из потребностей получателя.

Для записи на консультацию получатель услуги может обратиться в Службу очно или дистанционно по телефону, через портал «Родительство от А до Я» ([h.https://roditel48.ni](https://roditel48.ni)). сайт Центра (11йр5://семья48.pф) страницы Центра и Службы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://vk.com/club.cent7ya>,

<https://vk.com/familylp48>].

При посещении Службы без предварительной записи получатель услуги обращается к диспетчеру, который в короткий промежуток времени подбирает подходящего консультанта:

При условии предварительной записи получатель услуги либо самостоятельно записывается к желаемому консультанту, либо диспетчер подберет консультанта в зависимости от содержания вопроса и запишет на консультацию в удобное время.

Возможность получения консультации предоставлена гражданину не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. При этом получателю услуг предоставлена возможность выбора времени консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день, либо в нерабочий день.

Выбор времени оказания услуги в случае выездной консультации определяется с учетом прогнозирования транспортной ситуации. В случае необходимости оказания кризисной и экстренной помощи выезд осуществляется в течение суток.

Консультативную помощь, которая представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, предоставляет квалифицированный консультант (педагог-психолог, социальный педагог, учитель-логопед, юрист-консультант по вопросам образования и др.), обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе прошедший курсы повышения квалификации по дополнительным профессиональным программам по вопросам семьи и детства.

Устная консультация предполагает выбор любого вопроса в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи.

Специалисты не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью разъясняют получателям услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к специалисту, характера ребенка и других обстоятельств.

В случае если запрос лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием, воспитанием и развитием детей), специалист доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы его компетенции, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных и муниципальных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу, выполняя тем самым диспетчерскую функцию.

При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет».

Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем, не осуществляется. Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. По итогам консультации получателю услуги могут быть предоставлены информационно-методические материалы на бумажном носителе в виде буклетов или брошюр, списка рекомендованной литературы.

По окончании консультации получателю услуги предоставляется возможность оценить качество полученной услуги с помощью анкеты обратной связи.

Материально-технические и организационные условия оказания услуг.

Служба имеет все материально-технические и организационные условия для оказания психолого-педагогической, методической, консультативной помощи родителям (законным представителям).

Кабинеты для консультаций укомплектованы необходимой мебелью (для специалиста и получателя услуг), компьютером, принтером, что позволяет специалисту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте с ссылкой на федеральный портал «РастимДетей» www.rastimdetya.ru.

Кабинеты для оказания услуги соответствуют санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, а также обеспечивают конфиденциальность консультации. Помещения позволяют свободное размещение лиц, участвующих в процессе оказания услуги.

Для реализации оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, подготовлены площадки с необходимым оборудованием и техническими средствами в Службе и муниципальных консультационных пунктах с зонами ожидания для родителей (законных представителей) и детей.

В случае образования очередности получатель услуги находится до приглашения специалиста в зоне ожидания, которая оборудована диваном и журнальным столиком, на котором размещены листовки о деятельности Службы и визитки с контактной информацией, тематические информационные буклеты для родителей. В зоне ожидания есть телевизор, на котором транслируются видеоматериалы о родительстве.

Получатель услуги, пришедший в консультационный пункт с ребенком в возрасте до 10 лет, имеет возможность оставить ребенка под присмотром сотрудника, осуществляющего присмотр за детьми на территории «Островок безопасности», оборудованной мягким полом, игрушками-антистресс, настольными развивающими играми для детей разного возраста, бизбордом, конструктором, детскими книгами, раскрасками и т.д. Дети старше 10 лет на «Островке безопасности» могут находиться самостоятельно.

Также предусмотрена архитектурная безбарьерная среда для лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидностью.

Для выездных консультаций, в том числе в рамках экстренной и кризисной помощи необходимо дооборудовать 2 мобильные бригады для оперативной работы ноутбуками с ПО и выходом в Интернет;

В реализации проекта участвуют как штатные, так и внештатные (привлеченные) специалисты. Непосредственно услуги оказывают только штатные сотрудники Центра.

Все специалисты, задействованные в реализации проекта, имеют соответствующее профессиональное обра-

зование и прошли курсы повышения квалификации по программам ФГБНУ «Институт коррекционной педагогики Российской академии образования», ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина», ГАУ ДПО ЛО «Институт развития образования», Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования ООО «Центр непрерывного образования и инноваций» (г. Санкт-Петербург).

Липецкая область ГАУ ДПО Липецкой области «Институт развития образования»

Служба консультационной поддержки родителей

398016, г. Липецк, ул. Космонавтов, д. 20/3
(4742) 566-105, konsult.st.48@bk.ru
<https://consult.strategy48.ru/>



Общая информация

Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Липецкой области «Институт развития образования» (ГАУ ДПО ЛО «ИРО») имеет опыт участия в проекте по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в 2020 году.

На средства федерального гранта в рамках реализации регионального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» (в рамках деятельности Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей,

оставшихся без попечения родителей) национального проекта «Образование» в 2020 году на базе ГОАОУ «Центр поддержки одаренных детей «Стратегия» был создан Ресурсный центр консультирования родителей ГОАОУ «Центр поддержки одаренных детей «Стратегия».

ГОАОУ «Центр поддержки одаренных детей «Стратегия» 05.03.2021 г. прекратил существование в качестве юридического лица путем присоединения к ГАУ ДПО ЛО «ИРО» (лист записи ЕГРЮЛ №2214800047317). В настоящее время Центр поддержки одаренных детей «Стратегия» является обособленным структурным подразделением ГАУ ДПО ЛО «ИРО».

Участниками проекта в 2020 году стали 169 педагогов 14 образовательных организаций из 8 муниципальных образований Липецкой области.

Специалистами центра проведено 10000 консультаций родителей по вопросам развития личностного

потенциала ребенка, развития эмоционального интеллекта, развития потенциала жизнестойкости, определения доминирующей направленности, мотивов и установок личности, развития способностей к самореализации, самоопределения личности, выявления, развития способностей, - выстраивания индивидуального плана развития ребенка, проблем дезадаптации и дезорганизации детей, профориентации, обучения. В рамках проекта психологическую диагностику прошли более 3000 школьников Липецкой области. Был организован онлайн лекторий для родителей, проведено 22 онлайн лекции для родителей и педагогов.

85% педагогов, участвующих в проекте, прошли обучение по программе повышения квалификации «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи». По итогам обучения педагоги получили знания, позволяющие им выявлять психологические, эмоциональные, поведенческие проблемы ребенка и помогать родителям находить новые пути решения семейных проблем в воспитании, обучении и развитии детей.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты:

Приказ о создании службы №14-1 от 26.01.2022

Приказ об утверждении положения о Службе.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью стендов в организации.

Информация о работе Службы озвучивается в программах ГТРК Липецк «Теплые встречи». В образовательных организациях, участвующих в проекте, педагоги-консультанты, прошедшие обучение по программе повышения квалификации «Информационно-просветительское, консультационное сопровождение родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» информируют о возможности получить консультацию на родительских собраниях. Педагоги-консультанты организуют психологическое тестирование детей, с автоматической рассылкой результатов родителям с информацией о возможности получить бесплатную консультацию психолога службы.

Возможности и способы записи на консультацию.

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о графике работы Службы - <https://consult.strategy48.ru/index.php>;
- о порядке оказания услуг- <https://consult.strategy48.ru/index.php>;
- о специалистах, оказывающих услуги- <https://consult.strategy48.ru/index.php/nasha-komanda>;
- номера телефонов Организации - <https://consult.strategy48.ru/index.php>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://семья48.рф/federalnyj-proekt-sovremennaya-shkola/>;
- тематики оказания услуг- <https://consult.strategy48.ru/index.php/osnovnye-svedeniya>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте- <https://consult.strategy48.ru/index.php/zapis-na-konsultatsiyu>.

Используется три способа записи для получения услуги: по телефону, очная и электронная. Наиболее востребованная запись очная.

Формы и форматы оказания услуг.

Службой реализуются услуги в форме очных и дистанционных групповых и индивидуальных содержательных консультаций, при отсутствии возможности решить проблему самостоятельно - диспетчерского консультирования.

Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 15.00 до 20.00	с 9.00 до 15.00
Очное	с 9.00 до 17.00	-

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих при-

нять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Обратная связь осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, а также в электронной форме посредством функционала сайта, а также через личный кабинет на портале Растимдетей.рф.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Курсов повышения квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Информационно-просветительское, консультационное сопровождение родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» [72ч.]

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 219 привлеченными специалистами на основании договоров.

Для консультирования родителей привлекаются сотрудники образовательных учреждений: классные руководители, психологи, социальные педагоги, воспитатели, тьюторы. 208 педагогов прошли обучение по дополнительной профессиональной программе: «Информационно-просветительское, консультационное сопровождение родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» [72ч.]. на базе ГАУДПО ЛО «ИРО» в 2022 году.

В рамках обучения педагогов был организован педагогический лекторий в качестве лекторов и экспертов были задействованы представители экспертного сообщества специалисты в области психолого-педагогических знаний.

Задействованы в работе Службы в качестве консультантов:

Толмачёва Наталия Николаевна, педагог-психолог МАОУ СОШ №17 г. Липецка победитель конкурса профессионального мастерства «Педагог-психолог России – 2017» в номинации «За эффективную реализацию психологических идей в образовательном процессе»;

Вишнякова Е.А., кандидат педагогических наук, директор Г(О)БУ ППМСП-ЦЕНТР Государственное (областное) бюджетное учреждение Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

Описания практики.

В рамках деятельности Службы консультационной поддержки родителей были разработаны кейсы для использования в работе педагогами-консультантами по трем направлениям:

Кейс №1. Развитие личностного потенциала (автор Шумакова Н.Б., профессор кафедры возрастной психологии факультета психологии образования МГППУ, ведущий научный сотрудник ПИ РАО) (Приложение 1);

Кейс №2 Диагностика и профилактика расстройств тревожно-депрессивного спектра у обучающихся различных возрастных групп, а также формирование личностного потенциала жизнестойкости (автор Пальчиков М.А., к.м.н., доцент кафедры медицинской психологии, психиатрии с наркологией ВГМУ им. Н.Н. Бурденко) (Приложение 2);

Кейс №3 Профессиональное самоопределение подростков и юношества. Роль семьи в профессиональном самоопределении подростка (автор Комарова Д.С., заведующая лабораторией профориентации и технологий развития успешности МГПУ) (Приложение №3).

Кейсы содержат методические материалы для организации классных часов для детей с вариантами диагностики для нескольких возрастных групп, сценарии родительских собраний для родителей детей школьного возраста по каждому из направлений. Методика рабо-

ты с родителями в рамках проекта предполагает, что классный руководитель - консультант, прежде чем начать работать с родителями проводит классный час и диагностику детей по одному из выбранных направлений, анализирует результаты и на основании полученных данных организует классный час либо индивидуальную беседу - консультацию. Классные часы и диагностика детей является важным звеном в работе консультантов Службы по актуализации потребности родителей в консультационных услугах. Многие родители, даже осознавая наличие проблем в вопросах воспитания, обучения и построения взаимоотношений с детьми, не обращаются к специалисту. Информация, полученная педагогом-консультантом в ходе работы с ребенком дает возможность инициировать адресное общение с родителем, способствует выстраиванию заинтересованного диалога между родителем и консультантом, позволяет выявить проблемы и обозначить пути их решения. В случае, если педагог-консультант не обладает достаточной квалификацией для оказания помощи в решении выявленных проблем, родителю предлагается возможность получить бесплатную консультацию квалифицированного психолога в рамках проекта. Таким образом, педагог-консультант не ждет, когда родитель обратится за консультацией, а сам является инициатором общения.

Московская область

ГОУ ВО МО «Государственный гуманитарно-технологический университет».

Региональный распределенный центр консультирования родителей в Московской области.

Адрес: 142611, Московская область, г. Орехово-Зуево, ул. Зеленая, дом 22, корпус 1

Сайт: <https://cprmo.ggtu.ru/>

E-mail: rrcmo@ggtu.ru

Телефон: +7 (985) 064 21 02, +7 (915) 284 08 34

(4742) 566-105, konsult.st.48@bk.ru

<https://consult.strategy48.ru/>

Общая информация

В рамках национального проекта «Образование» в Подмоскovie была создана служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законные представители) детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – Региональный распределенный центр консультирования родителей (РРЦКР) в Московской области (созданный на базе Государственного гуманитарно-технологического университета, г. Орехово-Зуево).

В каждом городском округе есть возможность выбрать пункт консультирования, расположенный в шаговой доступности.

Основными целевыми группами получателей услуг РРЦКР являются: родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады; приемные родители, опекуны и граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей; родители, чьи дети находятся на семейном обучении; родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста; родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации и другие.

Цель деятельности РРЦКР - обеспечение в рамках сетевого взаимодействия, стандартизацию, сопровождение и новое качество предоставляемой психоло-



го-педагогической, консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональный нормативный акт.

Распоряжение Министерства образования Московской области «О деятельности региональной службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а так же гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, - Регионального распределенного центра консультирования родителей в Московской области в 2022 году».

Локальные нормативные акты.

- Приказ «О деятельности регионального распределенного центра консультирования родителей в 2022 году».
- Положение о региональном распределенном центре консультирования родителей.
- Правила оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а так же гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Родители и лица, их замещающие получают информацию любым доступным способом (на портале проекта, из региональных СМИ, сайте Министерства образования МО, на сайтах муниципальных органов управления образованием региона, сайтах организаций-участников проекта, с помощью мессенджеров, рекламных буклетов) о возможности получить бесплатную консультацию в рамках мероприятий по поддержке семей, имеющих детей федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование». Информационный баннер проекта расположен на главной странице сайта.

Возможности и способы записи на консультацию.

Реализация консультационных услуг в 2022 году осуществляется на основе устного договора между заказчиком (родителем или лицом, его замещающим) и исполнителем (специалистом, оказывающим психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь получателю услуг).

Родителям предоставляется право выбора: времени, места, сроков оказания услуги (как правило, не позднее 10 дней с момента записи по согласованию со специалистами РРЦКР).

В целях эффективного взаимодействия с семьями на сайте «Счастливая семья» <http://cprmo.ggtu.ru/> и на сайтах образовательных учреждений (исполнителей проекта) размещены баннеры РРЦКР с прямой ссылкой на записи на консультацию «Записаться на консультацию». В консультационных центрах (и на информационных сайтах служб) размещается информация

о консультантах (для формирования доверия, открытости, выбора и т.д.), графике работы специалистов, общих направлениях деятельности консультационной службы <https://ds8-bogorodsk.edumsko.ru/activity/consulting>.

На официальном сайте имеет следующая информация:

- о графике работы - <https://cprmo.ggtu.ru/%d0%ba%d0%be%d0%bd%d1%82%d0%b0%d0%ba%d1%82%d1%8b/>;
- о порядке оказания услуг - <https://cprmo.ggtu.ru/wp-content/uploads/2022/01/%D0%9F%D0%A0%D0%90%D0%92%D0%98%D0%9B%D0%90-%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%AB%D0%95-2021.pdf>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://cprmo.ggtu.ru/category/%d1%80%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d0%b5%d0%b5-%d0%b4%d0%b5%d1%82%d1%81%d1%82%d0%b2%d0%be/>;
- номера телефонов - <https://cprmo.ggtu.ru/%d0%ba%d0%be%d0%bd%d1%82%d0%b0%d0%ba%d1%82%d1%8b/>;
- тематики оказания услуг <https://cprmo.ggtu.ru/reg/>;
- возможность записи на консультацию - <https://cprmo.ggtu.ru/reg/>.

Запись, в основном, осуществляется по телефону, посредством электронной записи и очно.

Порядок и форматы оказания услуг.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе) и дистанционно. Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время: дистанционное с 17:00 до 20:00.

С 2021 года внедрена в экспериментальном режиме в практику консультирования родителей технология совместной разработки «Чек-листа» (списка конкретных рекомендаций (дел) для решения заявленной проблемы с отметкой о выполнении), который может стать итогом консультирования в качестве индивидуального маршрута семьи. В качестве эксперимента (по желанию потребителя) подобные «Чек-листы» разрабатывались в ходе консультаций с родителями детей с ОВЗ.

С 2022 года активное использование «Чек-листа» в практике консультирования разных категорий родителей позволили консультантам решать одновременно несколько задач:

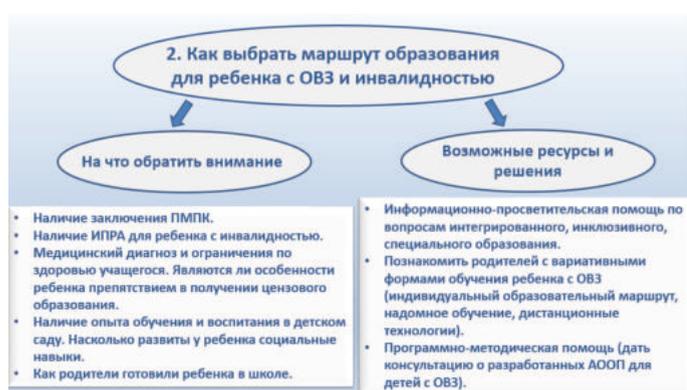
- повысить психологическую культуру родителей (родители получают информацию о причинах возникновения проблемы);
- познакомить с ресурсами актуальными для решения конкретной проблемной ситуации (родителям важно знать, что существуют способы решения их проблемы, они не одиноки, им готовы оказать поддержку);
- мотивировать на активное включение в решение существующей проблемы (родители знакомятся с собственными ресурсами, без которых решение проблемы будет невозможно).

Использование чек-листа в консультативной работе помогает родителям легче запомнить и систематизи-

ровать необходимую информацию, упорядочить дальнейшие действия.

На основе карты навигации и сведений, полученных в ходе беседы с родителями, специалист-консультант составляет Чек-лист, где обозначается перечень необходимой иницирующей информации о внешних и личностных ресурсах членов семьи, которая осуществляет самоконтроль за достижением ожидаемого результата. Это позволяет повысить субъектную активность родителя и уровень родительской компетентности в целом.

Чек-лист для родителей	
Вопрос (проблема) Решение вопроса (ожидаемый результат)	Что надо знать о причинах возникновения проблемы 1. 2. 3. 4.
Что надо знать родителям о личных ресурсах 1. 2. 3. 4.	Что надо знать о внешних ресурсах 1. 2. 3. 4.



Чек-лист для родителей детей с ОВЗ	
Вопрос (проблема): Какую форму обучения выбрать для ребенка с ДЦП Решение вопроса (ожидаемый результат) Выбор оптимального варианта обучения.	Что надо знать о причинах возникновения проблемы 1. Желание получить цензовое образование 2. Незнание возможностей школ для детей с ОВЗ 3. Отношение к дистанционной форме обучения 4. Страх возможных трудностей в обычной школе
Что надо знать родителям о личных ресурсах 1. Родители должны продемонстрировать ребенку плюсы рекомендуемой формы обучения 2. Привлечь его к обсуждению вариантов 3. Вселить ребенку уверенность, что его поддержат, он справится 4. Помочь развить у ребенка коммуникативные навыки	Что надо знать о внешних ресурсах 1. ПМПК порекомендует оптимальный вариант обучения 2. ПП косякилу школы разработает Индивидуальный образовательный маршрут (ИОМ) с учетом познавательной и двигательной сферы ребенка 3. Тьютор окажет необходимое сопровождение

Алгоритм реализации консультационных услуг Консультантом

Шаг 1. Информирование

На первом этапе осуществляется информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг в различной форме.

Шаг 2. Вход в систему

Для входа в систему Консультант переходит в любом удобном браузере (Яндекс браузер, Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Opera) на сайт http://1c.ggtu.ru/rrcmo/ru_RU/

Шаг 3. Обработка заявок в системе

Начальная страница личного кабинета Консультанта состоит из двух разделов: *верхний - Заявки *нижний - Консультации. Необработанные заявки, поступившие консультанту с сайта РРЦКР, помечены красным, обработанные консультантом – зелёным. Заявки, оставленные на сайте, поступают в систему автоматически. Для обработки заявки выделите нужную заявку двойным нажатием мыши. Обработка и создание заявок осуществляется вручную, если Получатель услуг пришел и решил получить консультацию незамедлительно. Для создания вручную заявки в разделе «Заявки» Консультант нажимает кнопку «Создать». Консультант заполняет заявку. Поля «Специалист» «Центр» и «Округ» заполняются автоматически. Консультант выполняет пункты 2.4 – 2.8

Шаг 4. Звонок клиенту

Консультант осуществляет звонок Получателю услуг по оставленному в заявке телефону, договаривается о месте, времени и форме консультации, заполняет поле «Дата записи на прием» предполагаемой датой проведения консультации.

Шаг 5. Приём заявки

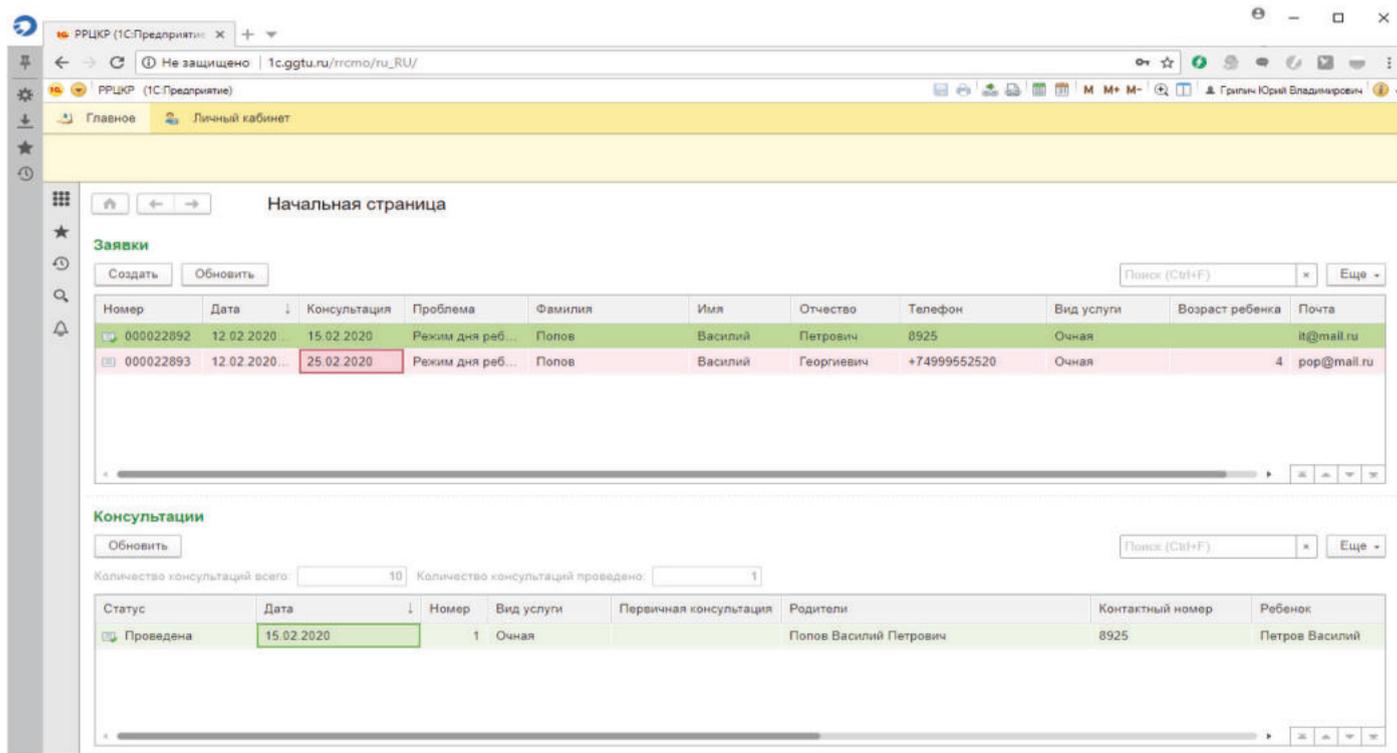
Консультант нажимает кнопку «Принять» для перевода заявки в статус «Принята». Принятые заявки будут недоступны для редактирования. В случае если заявка заполнена некорректно, либо телефон для связи недоступен, нажимается кнопка «Отклонить». Консультант выбирает причину, по которой данная заявка будет отклонена.

Шаг 6. Проведение консультации

Консультация может быть проведена в следующих форматах: очная консультация, выездная консультация, дистанционная консультация.

Шаг 7. Обработка документов очной консультации

Раздел «Консультация» содержит все консультации, которые провели (статус «Проведена» - зеленый цвет), будут проводиться (статус «Не проведена» - красный цвет), отменены (статус «Отменена» - серый цвет). После приёма заявки в системе автоматически создаётся консультация на выбранную дату со статусом «Не проведена» в разделе «Консультации». Для перехода к обработке оказанной консультации Консультант выделяет консультацию двойным нажатием мыши. При проведении консультации Консультант заполняет поля «Проблема», «Содержание консультации», «Результат» значениями из списка. Если необходимо, подкорректирует заполненные поля актуальными значениями. По окончании консультации Консультант нажимает кнопку «Провести и распечатать». Консультант осведомляет Получателя услуг об оценке качества оказанных услуг (ответным письмом) с федерального портала информационно-просветительской поддержки родителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://растимдетей.рф/>.



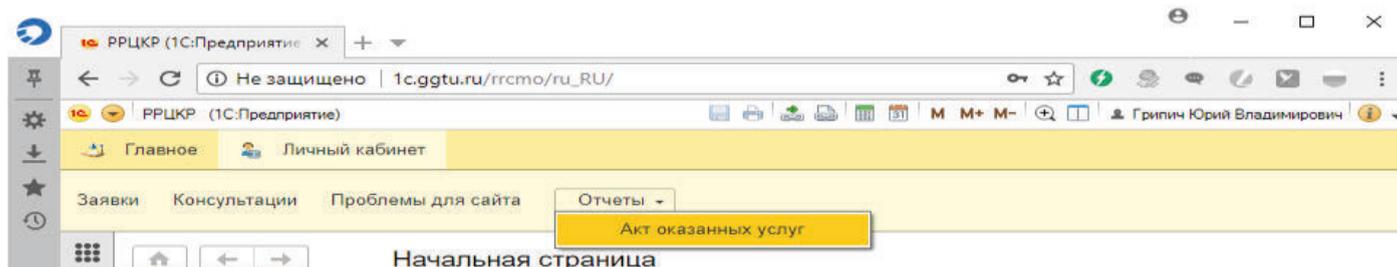
Шаг 71. Обработка документов дистанционной консультации

Совершив действия, указанные в пунктах 4.1 - 4.6., по окончании консультации Консультант нажимает кнопку «Провести и распечатать». На электронную почту Получателя услуг, указанную в консультации, придёт письмо с просьбой об оценке оказанной услуги с федерального портала информационно-просветительской поддержки родителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://растимдетей.рф/>.

Консультанту выведется на принтер печатная форма консультации.

Шаг 8. Отчетность о проведении консультации

Для печати списка проведенных консультаций или акта выполненных работ Консультант переходит в раздел «Личный кабинет» подраздел «Отчеты» и выбирает необходимый отчет. Консультант выбирает в поле «Период» необходимый период и нажимает на кнопку «Сформировать». При необходимости распечатать отчет нажимает на кнопку «Ещё», а затем «Печать».



Проектирование системы обратной связи в процессе и по результатам оказания консультационной помощи родителям, воспитывающим детей дошкольного возраста Система обратной связи представляет собой оперативную открытую и гибкую информацию, которая служит основой для:

- анализа взаимодействия;
- планирования дальнейшей работы;
- организации адресного взаимодействия;
- оценки процесса и результатов взаимодействия с семьей;
- своевременной коррекции отклонений от запланированных результатов.

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет.

- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 8 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью - от 3 до 8 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-си-

рот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями, режим дня.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества оказываемых консультационных услуг проводится в соответствии с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг, утвержденной Министерством просвещения России 20.12.2019 г. №МР130/02вн, и осуществляется непосредственно получателем услуг на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://растимдетей.рф>. После проведения консультации на почту Получателя услуг автоматически направляется письмо с предложением принять участие в оценке качества оказанных услуг. На почту РРЦКР автоматически приходят уведомления о проведенной оценке.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей).

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 10 штатными сотрудниками и 661 привлеченным специалистом на основании договоров. Все специалисты в 2019,-2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Описание кейсов проведенных содержательных психолого-педагогических консультаций с описанием запроса на оказание Услуги и его успешного решения.

Кейс 1

На консультацию обратилась супружеская пара с ребенком 5-ти лет, девочка Оля с провокационным поведением: жалоба со стороны мамы на неадекватное поведение девочки, которая подходит к маме и утверждает, что она (девочка) нарушила правила по-

ведения, ожидая реакции со стороны матери. У отца ребенка не было претензий к девочке: он сообщил, что просто сопровождает супругу, при этом заметил, что не доверяет психологам, пришел, потому что настаивала супруга. Мама ожидала от специалиста оценки нормальности поведения их ребенка, а также рекомендаций, как ей реагировать на такое поведение (презентация Кейс 2).

На 1 этапе выяснили социальную ситуацию развития ребенка и проблемы взаимодействия с ребенком:

1. В каком контексте происходит повторяющаяся ситуация, когда девочка говорит, что она сделала что-то не так?

Мама: Она может подойти в течение дня несколько раз, улыбаясь сообщить, что она что-то сделала неправильно, нарушив правила поведения.

2. Что именно она делает не так, что говорит Вам?

Мама: Говорит, что, не помыв руки, съела ягоды с куста, или, что не убрала за собой игрушки, или испачкала одежду, играла в грязи; я вижу, что она сообщает о себе что-то негативное, ожидая, что я отреагирую.

3. Как именно Вы реагируете, когда она говорит о себе в негативном контексте?

Мама: Ругаю ее за это, говорю, что так делать нельзя, объясняю ей снова, но теперь в последнее время стала ...срываться, кричать.

4. Как девочка реагирует на замечания мамы?

Мама: Отворачивается и уходит, как будто не слышит меня, делает специально, назло мне. Папа: У меня таких проблем нет, со мной она так себя не ведет, только с супругой, вообще она нормальный ребенок.

5. Какие наказания существуют в семье для ребенка?

Мама: У нас нет наказаний, у нас нормальная семья, мы не наказываем ребенка, не бьем ее никогда.

Папа: Мы не наказываем, только объясняем, рассказываем.

6. Как вы показываете девочке, что не довольны, какие меры принимаете, если ребенок провинился, кроме объяснений и замечаний?

Мама: Ну, можем поставить у стены постоять, не в углу, подумать ненадолго, но она и сама не будет стоять, уходит и говорит, что подумала.

7. Как думаете, чего ребенок ожидает от мамы, какой реакции?

Мама: Не знаю, ждет, что поругаю, накричу, но с папой она не такая.

8. Что девочка умеет делать хорошо, за что ее можно похвалить?

Мама: Она любит помогать мне по дому, когда я готовлю или убираю, может подойти и попросить помочь, делать что-то, но быстро остывает, бросает...

Папа: Она умная и хорошая девочка, я не вижу проблем, я думаю проблемы у мамы, она не пускает ее в детский сад, водит по всяким кружкам, это как, нормально, каждый день ей нужно общение с детьми...Мы живем в частном доме, у нее нет общения с другими детьми.

9. Почему не водите ребенка в детский сад?

Мама: Мы водили ее, пока она не заболела воспали-

нием легких в 4 года, очень тяжело, ей сад не подходит, она всегда там болеет.

Папа: Все болеют, хоть на полдня можно водить ребенка, ей нужно общение с детьми.

10. Я так понимаю, девочка целый день находится дома с мамой, еще ее вы водите на кружки. В течение дня чего больше: порицаний, наказаний или поощрений и похвалы в отношении ребенка?

Мама: Да, я домохозяйка, у нас дом и участок, конечно, порицаний больше, чем похвалы, я признаю, что больше ее ругаю; целый день я занимаюсь домашними делами, воспитанием ребенка, я устаю, поэтому могу сорваться и накричать, еще она специально делает так, чтобы я ее ругала. Вы можете посмотреть девочку, так нормально себя вести?

Таким образом, выявлено гиперопекающее воспитание, непоследовательное, несогласованное и противоречивое со стороны супругов, амбивалентное эмоциональное отношение со стороны матери к ребенку, возможно, приводящее к соматизации по тревожно-дезорганизованному типу.

II. На 2-м этапе было предложено рассказать, как развивался ребенок.

Выявлено, что ребенок был желанным, поздним, вторым (первая дочь взрослая и живет отдельно). Развитие перинатальное и до 1 года соответствовало возрасту, кроме того, что ребенок не ползал, «побежал» в 1 год 1 месяц, при этом отец отметил, что, чтобы ребенок не травмировался, он был в ходунках с 5 месяцев, поэтому не мог ползать. Сейчас девочка уже сама читает книжки с 4-х лет, поэтому она не любит, чтобы ей читали, только перед сном. Мама с ней занимается, научила девочку читать и считать, ребенок уже пишет.

Для чего вы научили ребенка читать в 4 года?

Мама: Ну как, сейчас такая программа в школе, она не ходит в детский сад, надо, чтобы она все знала, потом ей это нравится, заниматься.

Таким образом, выявлено, что родители нацелены на опережающее развитие ребенка, в особенности мама ребенка.

III. На третьем этапе прояснили личные ресурсы родителей.

Родители имеют высшее образование, отец работает, обеспечивает семью, уезжает рано, приезжает поздно; мать раньше работала, но после появления ребенка и проблем у девочки со здоровьем, оставила работу, домохозяйка, занимается воспитанием.

1. На вопрос психолога, нравится ли ей сидеть дома без работы и заниматься только воспитанием и хозяйством, женщина пришла в замешательство, потом эмоционально отреагировала, прослезилась, замялась, стала молчать.

Мама: Я понимаю, что что-то делаю не так, поэтому настояла прийти к вам, хотя супруг был против.

2. Есть ли у вас какие-то личные увлечения, как Вы уделяете время своим интересам, есть ли у Вас хобби, как Вы отдыхаете?

Мама: Нет.

Папа: Я ей то же самое говорю, что у нее нет даже

подруг, что она могла бы водить ребенка в детский сад, хотя бы на полдня, а сама заниматься своими делами, но она так напугана тем, что Оля снова заболевает, что не хочет ее никуда отдавать.

3. Можно сказать, что у Вас много тревоги и страхов личных, что они мешают Вам быть спокойнее в отношении ребенка?

Мама: Да, наверное, я согласна, я очень боюсь.

Папа: Оля даже спит с ней, последние несколько месяцев.

Мама: Она боится, ей снятся плохие сны.

4. Что может помочь Вам избавиться от тревоги, как с ней справляетесь, что помогает успокоиться?

Мама: Я не знаю...

5. Что готовы делать для этого, хотели бы походить на личную работу сами с психологом?

Мама: Оказывается, мне нужен психолог, а не Оле (улыбается)... Я хотела бы, наверное, я понимаю...

IV. На 4-м этапе по настоянию мамы, в присутствии родителей была проведена экспресс-диагностика ребенка.

Девочка все это время играла неподалеку с конструктором, куклами, резвилась и прыгала в сухом бассейне. Когда я ей предложила поиграть со мной, она тут же согласилась, как будто очень ждала, проявила интерес к предъявляемым методикам.

«4-й лишней» девочка по первому предъявлению определила по концептуальному признаку, поэтому для родителей был сделан вывод, что мышление ребенка по возрасту, тем более что она уже умеет читать.

Были проведены проективные методики «Расскажи историю» (Махортова) и тест Люшера, дана обратная связь родителям об эмоциональном состоянии девочки: выявлено угнетенное эмоциональное состояние, беспокойство, нуждается в признании и безопасности, избавлении от проблем.

V. На 5 этапе были сделаны выводы, резюме, даны рекомендации и составлен чек-лист по дальнейшей работе с семьей:

1. В первую очередь обратить внимание на себя, свои ресурсы, увлечения, как отдыхаете, «маску сначала родителю, потом – ребенку».

2. Сбалансировать воспитательные воздействия со стороны мамы на ребенка, замечать, за что можно похвалить и поддержать в течение дня, порицания свести к минимуму, стараться игнорировать негативное поведение, фиксировать в течение дня, что нравится, что девочка делает, чего хочет. Сформулированы основные положения активного слушания, дана литература, где можно почитать про это.

3. Свести к минимуму занятия в кружках, чтобы у ребенка было свободное время для собственных занятий, по своему усмотрению.

4. Желательно отводить в детский сад хотя бы на полдня, чтобы ребенок общался с другими детьми, учился общению и взаимодействию в группе сверстников.

5. До 6 лет свести к минимуму самостоятельное чтение, обучение счету и письму, давать возможность заниматься дошкольными видами деятельности, играть,

т.к. в игре развиваются необходимые навыки волевой регуляции, воображение и все другие высшие функции (мышление, память, внимание), без угнетения правополушарной активности мозга.

6. Укладывая ребенка отдельно от родителей, можно посидеть рядом, поговорить или почитать ему перед сном, чтобы спокойно уснул.

7. Стараться не критиковать друг друга супругам, не конфликтовать в присутствии ребенка, научиться согласовывать свои действия и воспитательные воздействия.

8. Отдельно согласованы консультации для мамы, запрос на самопознание, оптимизацию эмоционального состояния, для понимания, почему так себя ведут, что происходит самой собой, осознание своего поведения.

Кейс 2

Поступила заявка: к педагогу-психологу обратилась мама Артема (возраст ребенка 3 года 10 мес.) с проблемой неадекватного поведения в детском саду. Мама описала жалобы на его поведение со стороны воспитателей и родителей других детей. Воспитатели жаловались, что Артем носится по группе, сметая все на своем пути, разбрасывает игрушки, хватается все, что попадает ему на глаза, тут же бросает, не может играть с одной игрушкой хотя бы 2 минуты. Кроме того, он бросается игрушками в других детей, когда ему что-либо не нравится, может ударить воспитателя. Никакие замечания не помогают, ребенок на них никак не реагирует. Однажды ему не разрешили взять машинку во время еды, и Артем «закатил истерику». В тихий час он не спит, громко разговаривает, поет и что-то выкрикивает. Родители других детей опасаются, что мальчик может нанести травму их ребенку. В то же время дома такого не случается. Мальчик в целом слушается родителей.

Содержание психолого-педагогической консультации. Решение.

Основные этапы консультации родителя.

1 этап. Педагог-психолог задает вопросы, помогающие родителям осознать проблемы взаимодействия с ребенком в семье.

2 этап. Вопросы, проясняющие историю развития ребенка.

3 этап. Прояснение личных ресурсов родителей.

4 этап. Обучение родителей.

5 этап. Создание единой системы требований к ребенку.

6 этап. Составление вместе с родителями карты «Чек-лист».

На 1 этапе маме Артема задавались вопросы, проясняющие ситуацию (краткий список вопросов и ответов)

1. Как Вы думаете, почему Артем дома слушается?

Мама: Папа с ним общается «по-мужски»: приказывает, запрещает, а если он не слушается, папа его жестко наказывает.

2. А Вы так же общаетесь? Вы его наказываете?

Мама: Мне тоже приходится строго общаться, но в наказания я не вмешиваюсь, а вот бабушка Артема жалеет. Когда нас нет, она ему все разрешает.

3. Как папа наказывает ребенка?

Мама: Кричит, очень часто наказывает физически или запирает в темной комнате.

4. Как Артем реагирует на наказания?

Мама: «Бьется в истерику».

5. За что конкретно он получает наказания? Приведите примеры.

Мама: Хватает что-то без разрешения, ломает игрушки нам назло, залезает на шкаф, открывает дверцы кухонного шкафа и выбрасывает всю посуду.

6. Что Вам нравится в поведении ребенка?

Мама: Артем любит танцевать под музыку.

7. Часто ли Вы хвалите ребенка?

Мама: Не очень.

Как видно из ответов мамы, в семье авторитарный, жесткий стиль воспитания, основанный на приказах и наказаниях. В то же время в детском саду воспитатели установили с Артемом демократический стиль общения: объясняют, почему нельзя так себя вести, уговаривают, делают мягкие замечания. Таким образом, оба подхода противоречат друг другу, причем, оба не являются эффективными.

На 2 этапе маме Артема было предложено рассказать, как развивался ребенок, задавались вопросы, позволяющие выяснить, замечались ли ранние признаки проявляющейся гиперактивности.

Выяснили, что: до 1 года педиатр назначал ребенку массаж, поскольку у него был выражен гипертонус. Ребенок не ползал, а сразу начал ходить и даже бегать с 9 мес. Мама отмечала, что в период от 1 года до 2 лет Артем всегда был в непрерывном движении, проявлял агрессивность к другим детям, хватал разные игрушки и бросал их. Он не хотел, чтобы ему читали детские книжки, а любил прыгать и танцевать, когда услышит музыку. Его невозможно было остановить, он не слушал, что ему говорят. До сих пор он не может спокойно сидеть на стуле, даже во время еды.

Таким образом, вместе с родителями мы заметили, что признаки гиперактивности уже проявлялись у Артема в раннем возрасте.

На 3 этапе педагог-психолог выяснил личные ресурсы родителей

Оказалось, что

- Родители растерялись, когда столкнулись с жалобами на поведение Артема в детском саду.
- Мама и папа имеют высшее образование, хорошо владеют способами получения информации через Интернет.
- Готовы к сотрудничеству с педагогом-психологом, чтобы справиться с проблемой.
- Оба согласились на изменение стиля воспитания в семье.
- Мама согласилась пройти обучение в консультативном центре приемам тренировки слабых функций ребенка.

Для более глубокой проработки данной ситуации на 4 этапе родители были приглашены на консультацию по определению стиля воспитания, им были даны рекомендации по взаимодействию с гиперактивным ребенком. Родители были обучены способам тренировки слабых функций ребенка в условиях семьи.

На 5 этапе – педагог-психолог пригласил воспитателей и родителей для выработки единых требований к ребенку дома и в детском саду с целью замены мягкого стиля воспитательных воздействий в детском саду на более категоричный тон и обязательное выполнение указаний и запретов. Были даны рекомендации по исключению в семье физических наказаний и приказов на такие же категоричные указания, как у воспитателей, их обязательное выполнение с возможностью выбора альтернативной формы действия.

На 6 этапе консультирования педагог-психолог вместе с родителями составляют «Чек-лист»

ОРИЕНТИРОВОЧНАЯ ОСНОВА НАВИГАЦИИ



Педагог-психолог ориентируется в проблемном поле, чтобы в конце консультации в «Чек-листе» отразить все основные моменты консультирования. В «Чек-листе» представлены выясненные в ходе беседы с родителями причины проблемы. Даются рекомендации по обращению к внешним ресурсам помощи по проблеме. Обозначаются обсуждаемые в беседе личные ресурсы родителей: что они могут сделать дома самостоятельно. Представлено совместное с родителями решение проблемы.



Кейс 3

На консультацию к специалисту обратилась мама Михаила (возраст ребёнка 7 лет 9 месяцев) по поводу снижения любознательности. Придя в первый класс, ребёнок был очень активным и любознательным, его часто хвалила учительница, но со временем интерес к учебе стал снижаться. Мальчик перестал интересо-

ваться заданиями на уроках, у него пропало желание к учебной деятельности. Мама затрудняется сформулировать, отчего могли произойти такие перемены и как формировать учебную мотивацию у Михаила.

Основные этапы консультации родителей Михаила

1 этап. Задаем вопросы, помогающие родителю выявить проблемы, возникшие в период адаптации первоклассника и повлекшие у него снижение мотивации к учебной деятельности.

2 этап. Вопросы, проясняющие историю развития ребенка.

3 этап. Прояснение личных ресурсов родителей.

4 этап. Обучение родителей.

5 этап. Создание системы условий для успешного завершения адаптации ребенка к школе.

6 этап. Составление вместе с родителями карты «Чек-лист».

1 этап. На 1 этапе маме Михаила были заданы вопросы, помогающие выявить проблемы, возникшие в период адаптации первоклассника и повлекшие у него снижение мотивации к учебной деятельности.

Краткий список вопросов и ответов:

1. С какими ожиданиями Вы пришли на консультацию?

Мама: С надеждой, что психолог поможет определить причину снижения мотивации у сына и даст рекомендации, как вернуть интерес к учебе.

2. Обращались ли Вы к каким-либо специалистам прежде, если да то, что они Вам рекомендовали?

Мама: Нет, обращаюсь впервые.

3. Какова ситуация в школе в настоящее время?

Мама: Учитель рассказывает мне, что сын сидит на уроках без интереса, задания выполняет неохотно и не до конца.

4. Как ребенок себя ведет дома в свободное время?

Мама: Дома Миша играет с любимыми машинками, собирает конструктор, смотрит мультфильмы. Если предлагаю посчитать или прописать буквы, он отказывается, не хочет.

5. Насколько остро ощущается актуальность решения проблемы?

Мама: Очень остро, сильно переживаю, как скажется потеря интереса к любым видам учебных занятий в будущем на его успеваемости.

6. Когда Вы заметили первые проявления потери интереса у сына?

Мама: У Миши интерес к занятиям пропал во втором полугодии, по сравнению с первым разница в его поведении значительная.

7. Какова на Ваш взгляд предполагаемая причина возникновения проблемы?

Мама: Мне кажется, что сын просто стал больше лениться.

8. Какие выходы из ситуации Вы видите?

Мама: Возможно, мне необходимо проявить большую твердость в воспитании сына, быть более требовательной к нему.

Как видно из ответов мамы, она не видит истинной проблемы, повлекшей подобное поведение сына по отношению к занятиям. Она считает, что необходим

более жесткий стиль воспитания, что может привести к ухудшению ситуации.

Однако ребенок не прошел до конца период адаптации к школе. Снижение его интереса вызвано высокой психоэмоциональной нагрузкой и кризисом 7-ми лет. В этот период должна происходить постепенная смена ведущей деятельности с игровой на познавательную. Смена места пребывания днем, новые люди и впечатления. Все эти факторы приводят к перегрузке и нежеланию, что-либо делать.

Таким образом, ребенку необходима поддержка в этот непростой для него период, а не повышение требований.

2 этап. Маме Михаила было предложено рассказать, как развивался ребенок, задавались вопросы, замечались ли ранние признаки эмоциональных перегрузок, повышенной напряженности:

Выяснили, что:

До 1 года развивался согласно нормам, вовремя ползал и садился, пошел в 1 год.

К 6-ти месяцам имел навыки лепетной речи, к 12-ти месяцам произносил отдельные слова.

В период первых 2-х лет Миша всегда был любознателен, активен, проявлял дружелюбие и делился игрушками с другими детьми.

Просил читать ему на ночь сказки и любил рисовать.

В моменты, когда он уставал, то не хотел ничего делать, упрямялся.

Таким образом, вместе с мамой мы отметили, что уже в раннем детстве для Михаила характерно нежелание что-то делать, в случае если он устал.

3 этап. Для выявления личных ресурсов родителей, маме был задан вопрос:

Как Ваша семья взаимодействует по поводу текущей проблемы?

Мама: Отец ребенка не видит в этом глобальной проблемы и считает, что рано переживать и с возрастом подобные капризы пройдут сами. Бабушки и дедушки, напротив, нагнетают обстановку и сгущают краски.

Исходя из беседы с ней, можно сделать следующие выводы:

1. Родители не ожидали подобных проблем в школе у Михаила и были не готовы.

2. Оба родителя мальчика имеют высшее образование и стабильную работу.

3. Родители хорошо ориентируются в современном цифровом пространстве и Интернет-ресурсах при поиске необходимой информации.

4. Родители готовы к посещению специалистов и психолога и активному сотрудничеству для решения проблем сына.

5. Родители согласны внести изменения в их стиль воспитания и общения с ребенком.

6. Мама готова пройти обучение в консультативном центре.

4 этап. Маме было предложено обучение в консультативном центре:

«Успешная адаптация ребенка и родителей к школьной жизни»

«Психоэмоциональная разгрузка для детей и их ро-

дителей»

«Родителям первоклассника – о балансе требований и поддержки»

5 этап. Создание системы условий для успешного завершения адаптации ребенка к школе.

Отказ от жесткого стиля в воспитании в пользу адекватного контроля с активной поддерживающей позицией со стороны всех членов семьи.

Введение в повседневную рутину разгрузочных техник для ребенка.

Проведение большего времени в общении с ребенком и проявление эмпатии к нему.

6 этап. Составление вместе с родителями карты «Чек-лист».

В ходе беседы с мамой отмечаем необходимые нюансы в карте «Ориентировочная основа навигации».

Запрос: проблемы с адаптацией к школе, снижение мотивации.

На что обратить внимание:

1. Состояние здоровья ребенка.

2. Стиль воспитания в семье.

3. Реакции и поведение ребёнка при повышенной нагрузке.

4. Уровень психологической напряженности.

Возможные ресурсы и решения:

1. Обращение к специалистам (психологу, неврологу).

2. Смена стиля воспитания.

3. Согласование системы условий для успешного завершения адаптации.

4. Обучение родителей способам эффективного взаимодействия с ребенком.

5. Посещение сенсорной комнаты со специалистом для релаксации.

Чек-лист. В конце беседы маме были вынесены предложения в чек-лист.

Проблема: незавершенная адаптация к школе, сниженная мотивация.

Что надо знать о проблеме:

1. Причины потери интереса у ребенка.

2. Как помочь снизить психоэмоциональную нагрузку ребенку.

3. Стратегия воспитания и взаимодействия с ребенком.

Внешние ресурсы:

1. Консультационная помощь специалистов (психолога, невролога).

2. Книги по воспитанию для родителей, статьи, форумы.

3. Родительские сообщества, обмен опытом.

Ваши личные ресурсы:

Проведение большего количества времени с ребенком за его любимыми занятиями.

Проявление эмпатии к ребёнку и его чувствам.

Отказ от жесткого стиля воспитания в пользу адекватного контроля.

Активная поддерживающая позиция всех членов семьи.

Введение разгрузочных техник для ребенка на ежедневной основе.

Решение вопроса: снижение психоэмоционального напряжения, поэтапное завершение процесса адаптации к школьной жизни.

Адрес: 603041, г. Нижний Новгород, ул. Красных партизан, дом 8А литер Б
Телефон: 8(831) 215-04-67
Электронная почта: choice_life@mail.ru
Сайт: <https://психологическаяпомощь52.рф/>



Общая информация.

С 2019 года ГБУДО НО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее - Центр) реализует мероприятие федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. За время работы Центром оказано 30 000 услуг.

В 2021 году в Центре начала свою деятельность консультационная служба для родителей «Семья». Служба «Семья» оказывает психолого-педагогическую, консультационную помощь родителям (законным представителям) Нижегородской области в разных формах: диспетчерское, очное, дистанционное консультирование.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональные нормативные акты.

Приказ министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области «О реализации в 2022 году мероприятия «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» от 25.01.2022 г.

Письмо министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области «О методических рекомендациях по реализации мероприятия по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» в Нижегородской области» от 09.03.2022 г.

Локальные нормативные акты.

Положение о Службе «Семья» оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей от 15.02.2022

Порядок оказания услуг психолого-педагогической,

методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в службе «Семья» от 15.02.2022

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью стендов в помещении организации, наружной городской рекламы, визитки, раздаточный материал о консультационной службе «Семья» ГБУДО НО ЦППМСП, проведение Фестиваля «Семья Нижегородская».

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы - <https://психологическаяпомощь52.рф/>;
- о порядке оказания услуг - <https://психологическаяпомощь52.рф/>;
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://психологическаяпомощь52.рф/konsultanty2>
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://психологическаяпомощь52.рф/roditelyam>
- номера телефонов - <https://психологическаяпомощь52.рф/>
- тематики оказания услуг - <https://психологическаяпомощь52.рф/konsultacii>
- возможность записи на консультацию - <https://психологическаяпомощь52.рф/>

Запись, в основном, осуществляется очно, по телефону и посредством электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

С целью информирования и коллективного обсуждения вопросов обучения, воспитания, развития, социализации ребенка проводятся просветительско-образовательные мероприятия для родительского сообщества.

Для проведения данного мероприятия специалисту службы «Семья» необходимо:

- разработать мероприятие (круглый стол, онлайн-гостиную, вебинар, другие формы), тема определяется в соответствии с запросами родительской общественности;

- провести регистрацию получателей услуг (лист регистрации, электронная форма и др.);
- выслать на электронные адреса приглашение на мероприятие или ссылку на онлайн трансляцию;
- провести мероприятие с родителями (законными представителями) детей;
- выдать участникам мероприятия сертификат, зарегистрированный в журнале «Просветительские мероприятия».

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно. Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 19:00 до 20:00	С 10:00 до 20:00
Очное	с 19:00 до 20:00	с 10:00 до 13:00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 18 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 8 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 3 и от 3 до 18 лет .
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении - от 3 до 15 лет.
- Беременные женщины (будущие родители).

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями, режим дня, психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам готовности к ГИА, ЕГЭ (др. контрольные мероприятия); психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам эффективного взаимодействия родителей с детьми; консультирование

учителя-логопеда по вопросам формирования и развития речи у ребенка.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Количество и причины отказов в предоставлении услуги: 23 запроса направлены на оказание услуги ребенку

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги в электронной форме посредством функционала сайта Службы и через личный кабинет на портале Растимдетей.рф

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи оказываются 58 специалистами Службы, 8 из которых состоят в штате. Квалификационные требования к консультантам фиксируются должностными инструкциями и в договорах гражданско – правового характера. Все специалисты в 2020 - 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

С 2021 года в ежемесячном формате консультанты Службы «Семья» для родительской общественности в социальной сети «ВКонтакте» в группе «ППМСП- ЦЕНТР Нижегородской области» проводят онлайн-гостиную «Вместе» (<https://vk.com/cppmsp52>).

Гостями мероприятия являются педагоги, психологи, врачи, логопеды, дефектологи. Особенностью данного проекта является новый формат организации общения специалистов с родителями, когда специалисты и гости программы в неформальной дружеской обстановке обсуждают актуальные темы: спорят, дискутируют, выдвигают гипотезы, приглашают зрителей к обсуждению, приводят примеры из своей практики и отвечают на вопросы зрителей в режиме онлайн, а также в дистанционном формате после трансляции мероприятия.

К участию в видеозаписи привлекаются общественные организации области, активные родители, готовые поделиться успешным опытом в воспитании детей, специалисты органов внутренних дел, организаций здраво-

охранения. Это способствует поддержанию интереса и возможности узнавать новое, помогает родителю справиться с напряжением, связанным с задачами и трудностями воспитания, убирает психологические барьеры перед обращением к специалистам. При разработке тематики учитываются основные запросы родителей при обращении к специалистам.

В 2022 г. в онлайн-гостиной были освещены следующие темы:

- «ЕГЭ: выжить и сдать» (проведена 27.04.2022, 102 зарегистрированных участника, 1270 просмотров) Видеозапись онлайн-гостиной размещена по ссылке: [https://vk.com/crrm\\$р52?w=wall-185781814_4034](https://vk.com/crrm$р52?w=wall-185781814_4034) (видео приложено)

Ведущая онлайн-гостиной – Сорокина Любовь Александровна, педагог-психолог ППМС-центра, консультант службы «Семья».

Приглашенные гости: студенты ИНГУ им. Н.И. Лобачевского Шинко Полина и Солдатова Екатерина.

В ходе обсуждения участники рассказали о трудностях, с которыми они столкнулись на выпускных экзаменах, и о том, как им удалось преодолеть волнение, страх, усталость. Также поговорили об эффективных способах запоминания информации, о правилах тайм-менеджмента, о том, как выбрать репетитора и оценивать свои силы, а также о том, как близкие могут поддержать при подготовке к экзаменам. Психолог-консультант напомнил об основных способах саморегуляции, правилах позитивной семейной коммуникации.

- «Мой одаренный ребенок» (проведена 19.05.2022, 79 зарегистрированных участников, 1509 просмотров) Видеозапись онлайн-гостиной размещена по ссылке: https://vk.com/coomso52?w=wall-185781814_4059. Ведущая онлайн-гостиной – Сорокина Любовь Александровна, педагог-психолог ППМС-центра, консультант службы «Семья». Приглашенные гости: родители детей Константинова Анастасия Викторовна и Константинов Евгений Никола-

евич; руководитель Школы прикладного искусства, мама троих детей, Корнеева Инна Николаевна (г. Чкаловск, Нижегородская область).

В ходе обсуждения раскрыты вопросы:

- как понять, что ребенок одаренный;
- какова роль семьи в развитии одаренности;
- как поддержать и направить ребенка в его увлечении;
- откуда берутся родительские амбиции и что с ними делать;
- как повысить самооценку ребенка;
- какими качествами должен обладать родитель одаренного ребенка;
- каких ошибок в воспитании нужно избежать.

- «Если друг оказался вдруг» (проведена 26.06.2022 г., 143 зарегистрированных участников, 3596 просмотров) Видеозапись онлайн-гостиной размещена по ссылке: <https://vk.com/coomsp52?w=wall->

Ведущая онлайн-гостиной – Сорокина Любовь Александровна педагог-психолог ППМС-центра, консультант службы Приглашенные гости: майор полиции Роман Александрович Гробов и педагог-психолог ППМС-центра, консультант Службы «Семья» Ольга Владимировна Скорадешкина.

В ходе обсуждения были рассмотрены вопросы:

Что делать, если друг оказался вдруг...и не Друг?

Как, вообще, устроена детская дружба и тонкости детских взаимоотношений?

На вопросы, появившиеся у родителей специалисты отвечают, как во время эфира, так и после проведения онлайн-гостиной в дистанционном формате.

Онлайн-гостиные проводятся ежемесячно, темы определяются в соответствии с запросами родительской общности.

Нижегородская область

МБУ ДО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

Служба психолого-педагогической помощи семье

Адрес: 606000, Нижегородская область город Дзержинск улица Гастелло 5а

Телефон: 8(831) 215-04-67

Электронная почта: oupmc@mail.ru



Общая информация

МБУ ДО ППМС-Центр работает в системе образования города Дзержинска Нижегородской области 30 лет. Основными целями и задачами деятельности МБУ ДО ППМС-центр являются формирование психологической культуры личности обучающихся, ценностей устойчивых семейных отношений, ценностей здорового образа жизни; воспитание гражданственности, ответственности,

уважения к правам и свободам человека; содействие сохранению психологического здоровья, предупреждение неблагополучия детей и подростков, просвещение педагогов, родителей (законных представителей) несовершеннолетних.

С 2019 года МБУ ДО ППМС-центр является победителем конкурсного отбора на предоставление из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам

в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование». В 2019 году было проведено 20000 консультаций, в 2020 и в 2021 годах проведено 10000. В текущем году в соответствии с соглашением также будет проведено 10000 консультаций. Для обеспечения реализации проекта в МБУ ДО ППМС-центр организован отдел «Служба психолого-педагогической помощи семье» (СПППС).

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональные нормативные акты.

Приказ «О реализации в 2022 году мероприятия «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»»

Методические рекомендации по оформлению локальных нормативных актов для организации работы по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках реализации мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году в Нижегородской области.

Письмо «О методических рекомендациях по реализации мероприятия по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» в Нижегородской области»

Локальные нормативные акты.

Положение о Службе психолого-педагогической помощи семье

Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках Службы психолого-педагогической помощи семье

Приказ утверждающий ЛНА.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информационная компания о федеральном проекте и предполагаемых им возможностях проводится через реализацию стратегии информирования целевого населения, включающую следующие пункты:

Ведение страницы СПППС на сайте МБУ ДО ППМС-центра (ппмс.рф) группы СПППС в социальной сети ВК с целью быстрого и адресного информирования целевой группы (содержательные посты 2-3 раза в неделю); выступление в передачах городского телевизионного канала «Дзержинск»; публикации в городских печатных и интернет изданиях, на городской информационной

странице в социальной сети ВК; распространение полиграфической продукции с символикой Службы и разъяснительных материалов о деятельности Службы в организациях, учреждениях города, Володарского района и на общегородских мероприятиях; создание популяризационных медиаматериалов, в том числе видеороликами с отзывами родителей (законных представителей) и трансляция роликов на родительских собраниях, обеспечение доступности на сайтах образовательных организациях.

Мультиведомственное информирование предполагает вовлечение получателей услуг, обратившихся в одно из ведомств в информационное пространство всей Службы. Так в СПППС родителей направляют все партнерские организации (см. схема №2). Если сотрудники партнерских ведомств работают с семьей и выявляют сложности, требующие обращение родителя в СПППС, родителю дают исчерпывающую информацию о работе службы и рекомендуют обратиться за получением консультации. Ежегодно разъяснительная работа о маркерах семейного неблагополучия и порядке получения консультаций в СПППС проводится с руководителями и специалистами организаций – партнеров. Мультиведомственное взаимодействие и информирование мы считаем значимым эффектом реализации федерального проекта, поскольку данная работа позволяет доводить родителя до консультанта именно в тот момент, когда помощь актуальна, и родитель заинтересован в ней, мы стараемся помогать в решении проблемы системно, используя ресурсы разных ведомств.

Принцип «Равный равному» предполагает вовлечение родителей в пропаганду значимости родительского просвещения (в формате роликов, постов в соц. сетях) через трансляцию самими родителями опыта обращения в Службу, опыта воспитания и, как следствие, поддержка инициатив родительских сообществ. Родители принимают активное участие в городских акциях, организованных МБУ ДО ППМС-центр. Участвуют в акциях ежегодно более 6000 человек.

Организованное тематическое групповое информирование в рамках родительских собраний (общегородских и в образовательных организациях города), тематических вебинаров. Ежегодно в городе проводятся очные городские родительские собрания родителей обучающихся школ, замещающих родителей, дистанционные тематические родительские собрания для разных категорий родителей и по разным темам, в ходе которых обязательно освещается федеральный проект и рассказывается о способах получения консультаций, формируется культура обращения за помощью. Ежеквартально МБУ ДО ППМС-центр проводит вебинары для родителей по наиболее актуальным профилактическим темам с охватом просмотров более 300, в том числе для родителей близлежащих районов (Володарский район) с информированием через департамент образования.

Ежегодно СПППС разрабатывает и производит полиграфическую продукцию, инфографику, содержащую информацию о СПППС, порядке получения помощи, рекомендации для родителей по разным вопросам. Материалы распространяются на городских мероприятиях, сотрудниками СПППС, через разные ведомства – партнеров.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы - https://xn--l1afaj.xn--p1ai/fp_psid/;
- о порядке оказания услуг - https://xn--l1afaj.xn--p1ai/fp_psid/7725/ ;
- о специалистах, оказывающих услуги - https://xn--l1afaj.xn--p1ai/fp_psid/rodityam/;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - https://xn--l1afaj.xn--p1ai/konsultacija_psihologa/pedagogam_i_roditeljam/;
- номера телефонов Организации - https://xn--l1afaj.xn--p1ai/fp_psid/;
- тематики оказания Услуг - https://xn--l1afaj.xn--p1ai/fp_psid/rodityam/ ;
- возможность записи на консультацию - https://xn--l1afaj.xn--p1ai/fp_psid/.

Запись, в основном, осуществляется по телефону, посредством электронной записи и очно.

Порядок и форматы оказания услуг.

Консультации в рамках проекта проводятся очно, дистанционно по телефону и через Интернет, также для

определенных категорий получателей услуг предусмотрены выездные консультации. Для обеспечения шаговой доступности услуг для получателя организуются 26 территориальных консультационных пунктов. С 2022 года проводятся групповые консультации и обучающие мероприятия как в очном, так и в дистанционном формате. Разработана система опроса родителей с обратной связью по теме выявленных трудностей в формате текстового обращения и рекомендаций. Тематика опросов: «Трудности в обучении», «Дети и Интернет», «Нужна ли вашему ребенку помощь», «Как мы решаем конфликты».

В рамках работы Службы специалисты оказывают 2 типа консультационных услуг:

Навигация и картирование ресурсов образования и воспитания детей;

Консультирование и просвещение родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями.

Порядок и сроки оказания услуг соответствуют Концепции проекта и прописаны в локально-нормативных актах Службы, размещенных на сайте МБУ ДО ППМС-центр.

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время.

Вид онсультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	вторичный прием по договоренности с консультантом	вторичный прием по договоренности с консультантом
Очное	вторичный прием по договоренности с консультантом	вторичный прием по договоренности с консультантом 10:00 до 13:00

Категории получателей Услуг.

Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет.

Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 7 до 18 лет.

Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 18 лет.

Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 15 лет.

Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет.

Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 3 и от 3 до 18 лет.

Беженцы – до 3 и от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития,

обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями, режим дня; детско-родительские отношения и вопросы воспитания; эмоционально-волевые и поведенческие проблемы; навигация.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Каждому получателю услуги предоставляется возможность оценки качества услуги. В целях обеспечения простоты и удобства процедуры оценки для получателя услуги предусматриваются следующие формы оценки:

- согласно утвержденной Методике оценки качества

оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, осуществляемой на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф»

- самостоятельно получателем услуги в бланковой форме;

- специалистом на бланковой форме со слов получателя услуги при проведении консультации дистанционно.

С целью осуществления контроля выполнения сотрудниками требований, а также для оценки качества оказываемых услуг и недопущения внесения в Журнал регистрации консультаций фиктивных получателей услуг в СПППС проводится внутренний независимый аудит качества оказанных услуг через опрос получателей услуг по указанным контактам независимыми сотрудниками. В 2021 году в результате внутреннего независимого аудита качество оказанных услуг в рамках СПППС признано удовлетворительным, средний балл оценки получателем услуг удовлетворенности консультацией – 4,2 по 5-ти бальной шкале, оценок менее 4 нет. В 2022 году Внутренний независимый аудит запланирован на сентябрь.

По объективным данным портала растимдетей.рф за 2020-2021 года по существу была лишь одна жалоба (недовольство получателя услуг было вызвано последствиями ограничительных мер из-за пандемии.), 170 получателей услуг из 1347 направленных писем высоко оценили полученную консультацию, остальные не ответили на письма. В текущем 2022 году в опросе приняло участие 30 человек, жалоб по существу нет.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Муниципальная психолого-педагогическая служба объединяет педагогов-психологов, логопедов и дефектологов образовательных организаций (далее ОО) города (90 чел). Более половины специалистов имеют опыт работы более 10 лет и квалификационную категорию не ниже 1. МБУ ДО ППМС-центр выполняет методическую функцию, ежегодно организуются городские конференции, семинары, совещания со всеми субъектами образования и специалистами смежных ведомств. Существенными результатами данной работы мы считаем: сформированность единого профессионального сообщества с тесными профессиональными и межличностными отношениями, отработанная по многим параметрам система межведомственного взаимодействия, высокий уровень работы специалистов, использующих методические материалы, разработанные специалистами МБУ ДО ППМС-центра и ОО города с учетом городской специфики.

Для работы в СПППС на основании гражданско-правовых договоров (далее ГПД) ежегодно привлекаются около 25-30 специалистов. Для работы в СПППС пригла-

шаются только специалисты неоднократно проявлявшие свой профессионализм на уровне города, имеющие опыт и образование именно в консультативной работе с родителями, с опытом работы не менее 5 лет, а зачастую более 10 лет. Специалистами СПППС являются педагоги-психологи, педагоги и социальные педагоги, логопед, при необходимости привлекается дефектолог и специалист психолог из ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр», консультирующий по вопросам раннего развития детей.

В ходе реализации проекта в 2019, 2020, 2021 годах 95%, 95% и 82% соответственно штатных сотрудников и специалистов, принятых по гражданско-правовым договорам, повысили свою квалификацию по дополнительной профессиональной программе «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)» (72 часа). В 2022 году 84% консультантов проходит обучение в ИКП РАО (72 часа). Специалисты СПППС, принятые на основании ГПД, проводят консультационную работу с родителями своей образовательной организации, а также с теми родителями, которые направлены иными сотрудниками СПППС, поскольку являются лучшими специалистами города в требуемой тематике обращения. Консультанты МБУ ДО ППМС-центр проводят углубленное психолого-педагогическое консультирование родителей. В СПППС привлечены высококвалифицированные специалисты МБУ ДО ППМС-центра высшей и первой квалификационных категорий, которые имеют многолетний опыт практической работы с детьми и подростками, в том числе имеющими ограниченные возможности здоровья, их родителями (законными представителями), а также с замещающими семьями и семьями, находящимися в социально опасном положении. 9 педагогов-психологов награждены грамотами министерства образования Нижегородской области, 7 человек - грамотами Министерства образования и науки РФ. В СПППС получатели услуг могут получить консультации кандидата психологических наук, главного внештатного психолога Нижегородской области, являющегося руководителем СПППС.

В СПППС работают педагоги-психологи сертифицированные и использующие в работе с родителями следующие подходы: психодинамический, экзистенциальный, когнитивно-поведенческий, терапия фокусированная на переносе, арттерапия, песочная терапия, кризисное консультирование, МАК-терапия.

На сегодняшний день продуктивное межведомственное сотрудничество в вопросах информирования родителей о возможности получения консультативной помощи в рамках федерального проекта, а также в части системной помощи в решении выявленных проблем сформировано со следующими организациями города: образовательные организации, Дошкольные образовательные организации, Отдел опеки попечительства и усыновле-

ния (ООПиУ), Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДНиЗП), Дзержинский городской суд, ГКУ НО «Центр занятости населения г. Дзержинска». Благодаря проекту в городе создана эффективной межведомственной система родительского просвещения и семейного воспитания.

Описания практик.

Кейс №1.

Ежегодно Служба психолого-педагогической помощи семье (СПППС) проводит групповые обучающие семинары для замещающих родителей города Дзержинска. После такого мероприятия с темой «Замещающая семья и возможности получения профессиональной психологической помощи в воспитании ребенка» к ведущему – педагогу-психологу СПППС подошла с вопросом участница – замещающий родитель для троих внуков 11, 9 и 7 лет, будем называть ее Клиент А. Она попросила записать ее на консультацию. В ходе последующей консультации Клиент А сообщила, что ее дочь ушла из жизни после перенесенного онкологического заболевания 4 года назад. Ее трое детей были рождены от разных мужчин вне брака. Клиент А является бабушкой этих детей и участвовала в их жизни с рождения. После смерти дочери она оформила опеку над внуками, отцы в жизни детей участия не принимали. Два года назад в их жизни появился отец младшего внука (Клиент Э) и проявил желание участвовать в воспитании сына. Он через суд оформил отцовство и пытался забрать мальчика (Саша, 7 лет) к себе, однако Саша не желал этого, плакал, просился к бабушке, брату и сестре. Клиент Э уступил сыну и разрешил ему жить у бабушки с братом и сестрой, но на все выходные забирал Сашу к себе. При этом, со слов Клиента А, Клиент Э финансово не участвовал в содержании Саши, его обучением не занимался, употреблял спиртные напитки в присутствии сына, курил, не организовывал досуг ребенка. Клиент А сообщила, что обращалась в Отдел опеки попечительства и усыновления, получила информацию о том, что Саша проживает у нее незаконно, что он должен проживать с отцом. На ее доводы о том, что это повредит психике ребенка, ей предложили собирать документы на лишение Клиента Э родительских прав. На этом фоне отношения между Клиентом А и Клиентом Э стали конфликтными. На фоне этого конфликта Саша стал жаловаться на страхи темноты, монстров; мальчик проявлял расторможенность, неусидчивость, невнимательность в школе, трудности обучения, на него жаловался педагог; дома Саша часто плакал, был вспыльчивым, конфликтовал с братом; у него обострились неврологические заболевания.

Запрос Клиента А: «Как заставить Клиента Э отказаться от Саши?», ожидание эмоциональной поддержки в конфликте с Клиентом Э.

Уточненный запрос Клиента А: «Как помочь Саше в этой сложной для него ситуации?», «Помощь в выстраивании стратегии поведения с Клиентом Э, исходя из интересов ребенка?», «Помощь при взаимодействии с Отделом опеки попечительства и усыновления».

Поскольку Клиент А не является законным представителем Саши, работа с ребенком могла быть начата только

с разрешения законного представителя – отца, Клиента Э. В рамках методического сопровождения была проведена индивидуальная консультация с педагогом-психологом школы, в которой обучается Саша. Консультант выяснил, что у Саши действительно наблюдаются трудности в обучении, поведенческие и эмоциональные проблемы. Через школьного педагога-психолога законному представителю Саши Клиенту Э было направлено приглашение на консультацию.

Клиент Э в ходе консультации подтвердил, что намерен забрать сына Сашу к себе, поскольку сын должен жить с отцом, а не с бабушкой. Он подтвердил конфликтность отношений с клиентом А, проявил воспитательную неуверенность и дефицит воспитательных приемов. При этом он искренне заинтересован в благополучии Саши, желает ему добра в своем понимании блага для ребенка. Клиент Э дал согласие на работу с Сашей и сформировал свой запрос на дальнейшую консультационную работу с педагогом-психологом.

Уточненный запрос Клиента Э: «Выяснить актуальное эмоциональное состояние Саши и получить рекомендации по взаимодействию с ним, преодолению выявленных трудностей».

Кроме консультаций родителей в рамках Федерального проекта, МБУ ДО ППМС-центр 30 лет проводит разноплановую работу с детьми. Т.О. проводимые нашими специалистами консультации родителей идут рука об руку с коррекционной и развивающей работой с ребенком, что повышает эффективность работы с родителем и с семьей в целом. Вне федерального проекта с Сашей была проведена диагностическая консультация. В ходе которой были выявлены его индивидуально-психологические особенности и актуальное эмоциональное состояние, характеризующееся выраженным стрессом и утомлением. Мальчик испытывал выраженную сформированную привязанность к брату и сестре, считал их своей семьей. Бабушку Саша также считал своей семьей, привязанность к ней была сформирована меньше, однако была положительной. К отцу мальчик относился противоречиво, считал его своей семьей, говорил о желании играть с ним в футбол, проводить с ним выходные. В ходе диагностической встречи Саша осознанно проявлял желание проживать с братом и сестрой у бабушки.

После диагностической встречи было проведено 2 консультации с Клиентом Э, в ходе которых обсуждались выявленные особенности состояния Саши, его возрастные потребности, значимость при воспитании мальчика поддержки, личного примера, совместных традиций, игрового взаимодействия, воспитательные приемы при формировании дисциплины, требований, режима дня и прочее. С Клиентом Э также обсуждалось значение для ребенка стабильных отношений с сиблингами и бабушкой, последствия повторения травмы утраты близких отношений с членами семьи при первичной травме утраты матери, произошедшей 4 года назад.

Клиент Э оценил проведенные консультации как полезные, говорил о том, что использует рекомендации в отношении с сыном, согласился на совместную беседу с Клиентом А в отделе опеки попечительства и усыновле-

ния и заключения с ней соглашения и составления доверенности на представление интересов ребенка в разных организациях. Он принял решение общаться с Сашей по выходным, при этом обсуждая с ним продолжительность встреч и занятия, принимать решения, учитывая желания сына. Клиент Э согласился с консультантом в том, что должен участвовать в содержании сына, решил купить ему обувь и форму для школы на следующий учебный год. Он дал согласие на посещение Сашей развивающих занятий с педагогом-психологом школы, направленных на обучение навыком саморегуляции эмоций и развитие высших психических функций, «умения учиться».

С Клиентом А было проведено 2 консультации по поводу воспитания старших внуков 11 и 9 лет по темам «Безопасное использование Интернета», «Трудности в обучении», «Возрастные особенности подростков» и 2 консультации по поводу отношений с Сашей, в ходе которых были обсуждены особенности актуального состояния мальчика, его возрастные потребности, приемы организации выполнения домашнего задания, воспитательные приемы при решении конфликтов между сиблингами, принципы поддержки ребенка, помощи в преодолении неблагоприятных эмоциональных состояний. С Клиентом А была обсуждена роль отца в жизни мальчика, их отношения. Клиент А также согласилась на совместную встречу с Клиентом Э в отделе опеки, попечительства и усыновления.

Клиент А положительно оценила проведенную работу, благодарила консультанта за помощь в решении конфликта с Клиентом Э, отмечала положительную динамику в поведении Саши на фоне изменения отношений между всеми участниками.

В ходе консультаций с Клиентами А и Э были использованы приемы наглядного представления информации в формате презентации, инфографики. Использовались методика исследования воспитательных установок, проективные тесты, метод аналогий, составлялся план действий и др.

В рамках межведомственного взаимодействия была проведена серия бесед с инспектором отдела опеки, попечительства и усыновления, курирующего данную семью. В результате данных бесед была спланирована и проведена встреча Клиентов А и Э. Вопрос о лишении Клиента Э родительских прав был снят, Саша продолжил проживать с бабушкой, братом и сестрой, встречаться с отцом.

Кейс №2

Сотрудник МБУ ДО ППМС-центр на постоянной основе участвует в заседаниях Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и производит информирование о федеральном проекте целевой группы (родителей или законных представителей, недобросовестно исполняющих родительские обязанности или родителей детей и подростков, совершивших правонарушение). В ходе очередного заседания рассматривалось дело о повторном нарушении закона несовершеннолетней жительницей города Дзержинска, а именно кражи из магазина слабо алкогольных напитков, а также привлечение ее

матери по статье 5.35 Семейного кодекса. Специалист МБУ ДО ППМС-центр проинформировал мать несовершеннолетней (Клиент Е) о том, что ей рекомендовано получить консультацию педагога-психолога в МБУ ДО ППМС-центре по вопросам обучения, воспитания ее дочери. Клиент Е согласилась и была записана на консультацию. Несовершеннолетней Рите (15 лет) также было предложено обратиться к психологу, но она ответила отказом и демонстративно покинула зал заседания.

На консультацию к специалисту СППМС (педагогу-психологу) пришла Клиент Е и сообщила, что воспитывает дочь в семье, в которой есть еще младший ребенок и ее муж - отчим Риты. Отец Риты трагически погиб 12 лет назад. Рита конфликтует с отчимом. В течение двух последних лет поведение Риты значительно ухудшилось. Она имеет много пропусков в школе, не выполняет домашнее задание, ворует еду в магазинах, провоцирует конфликты с членами семьи и с учителями. Последние 3 месяца ее состояние усугубилось, она может не приходить домой по 3 дня, после этого не выходит из дома по 3-4 дня, сидит с занавешенными окнами и закрытой дверью, ночью не спит, похудела. Клиент Е также сообщила о том, что видит на теле дочери многочисленные следы порезов. Рита в разговоре с мамой поясняла ей, что часто чувствует беспричинную тревогу, иногда ей кажется, что стены сжимаются или что все люди смотрят на нее и осуждают. Во время отсутствия дома Рита бывает у своего парня, который ее успокаивает. Отношения между Клиентом Е и Ритой неустойчивые, скорее конфликтные, девочка с неохотой говорит с мамой, часто обижается на нее и говорит, что мама ее не понимает. К психологу и врачам Рита отказывается идти, говорит, что это бесполезно. Клиент Е сообщила, что не знает, что делать, чтобы вернуть Риту в семью, в школу, как воспитывать ее.

Уточненный запрос Клиента Е: «Рекомендации относительно оптимизации детско-родительских отношений, воспитательных приемов», «Помощь в понимании актуального состояния и потребностей Риты».

Информация, полученная от Клиента Е указывала на высокий риск психопатологии у Риты и первоочередной задачей была признана задача стабилизации отношений между матерью и Ритой, формирование в родителе способности к поддержке. В беседе с Клиентом Е были обсуждены возрастные особенности подросткового возраста при нормотипическом развитии, признаки психопатологических проявлений, сформирована стратегия поведения мамы в ситуациях конфликта, ухода из дома, самоповреждающего поведения. Особое внимание на консультациях уделялось отработке способности Клиента Е к активному слушанию, актуализации собственного опыта подростничества для понимания дочери.

После двух консультаций Клиент Е сообщила, что Рита пошла на контакт, стала больше разговаривать с мамой, рассказала о своем состоянии подробнее и согласилась обратиться к психиатру. Клиенту Е было предоставлено расписание работы психиатра в ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер» (далее ПНД). С городским ПНД МБУ ДО ППМС-центр имеет многолетнее тесное сотрудничество по поводу детей, получающих ме-

дицинскую помощь и нуждающихся в психологическом сопровождении. Консультации с Клиентом Е продолжались, всего было проведено 6 консультаций. На последней встрече Клиент Е сообщила, что Рите назначено лечение, которое она принимает, сон нормализовался. У Клиента Е стало получаться договариваться с Ритой, теперь подросток ночует преимущественно дома, она познакомила маму со своим парнем и его родителями. Рита согласилась посетить психолога для обсуждения самоповреждающего поведения. Клиент Е оценила полеченные консультации как очень полезные, «спасающие ее семью».

Кейс №3

В одной из школ города организован консультационный пункт СПППС, там ведет прием педагог-психолог. Родительница ребенка (Клиент С), обучающегося в этой школе обратилась к классному руководителю своего ребенка (Сеня 8 лет) и сообщила, что накануне ее муж – отец Сени повесился в квартире в присутствии всей семьи, его тело обнаружил Сеня. Мать запрашивала эмоциональную поддержку и информировала о том, что ребенок какое-то время не будет посещать уроки. Классный руководитель, поговорив с мамой, предложила посетить психолога СПППС в школе. Клиент С согласилась на консультацию и пришла на нее. В ходе консультации специалист провел кризисную работу, помог женщине проявить эмоции, спланировать предстоящие дела, обсудили к кому из близкого окружения она сможет обратиться за помощью и поддержкой в ближайшее время. Консультант предоставил Клиенту С исчерпывающую информацию о федеральном проекте. Консультант позвонила руководителю СПППС и объяснила произошедшую ситуацию, попросила разрешения направить Клиента С в МБУ ДО ППМС-центр для работы. Руководитель СПППС поговорил по телефону с Клиентом С, установил с ней доверительный контакт и пригласил на консультацию в МБУ ДО ППМС-центр, дал личный телефон для записи на консультацию в случае необходимости.

В МБУ ДО ППМС-центр работает отдел кризисной помощи, есть обученные и опытные специалисты, работающие с детьми и взрослыми в кризисных ситуациях, в т.ч. в ситуации потери. Рассматриваемый случай потенциально опасен для ребенка разворачиванием психологической травмы вплоть до посттравматического стрессового расстройства. При этом состояние, позиция и поведение родителя зачастую играет решающую роль в том, как ребенок будет переживать тяжелое событие.

Через неделю после 1 обращения в службу СПППС Клиент С позвонила консультанту МБУ ДО ППМС-центра и ей была назначена консультация на следующий день. На консультации она сообщила, что Сеня в день смерти отца, обнаружив его тело, находился дома и был свидетелем работы медиков и полиции, мальчик плакал и был напуган. Мама не могла уделить ему внимание. Вечером Сеня и его младшая сестра уехали к бабушке, на похоронах отца они не были. 2 дня назад Сеня вернулся домой и мать заметила, что он в темноте сидел и разговаривал с фотографией отца, обострились страхи темноты, мальчик

жалуется на сложности засыпания, наблюдаются навязчивые движения рукой и головой.

Уточненный запрос Клиента С: «Как помочь ребенку пережить произошедшее», «Помощь в понимании актуального состояния и потребностей Сени».

С Клиентом С в ходе консультации были обсуждены особенности проживания горя у детей, этапы горя, признаки посттравматических стрессовых реакций и способы оказания поддержки, помощи в эмоциональном отреагировании негативных эмоций и состояний (вина, стыд, гнев...), принципы организации помогающего окружения для семьи в горе. С Клиентом С был составлен план разговора с Сеней, план вовлечения его в ритуалы связанные с поминками, молитвой за отца, посещения кладбища, что является внешней опорой для процесса горевания. Специалист консультант использовал в работе презентацию, фиксировал рекомендации на листе, оказывая поддержку и помощь самой маме, объясняла и делала доступным этот опыт для Клиента С, обучая ее быть помогающим родителем для своего ребенка.

На следующий день была проведена диагностическая и кризисная консультация для Сени, вне федерального проекта. После нее Клиенту С были уточнены рекомендации относительно взаимодействия с Сеней и опоры на ресурсы, которые были выявлены в ходе консультации с ребенком. Клиенту С была назначена следующая консультация через неделю. В назначенный день Клиент С не смогла прийти, поскольку заболели оба ее ребенка, консультация была проведена дистанционно по телефону. Клиент С сообщила о том, что применяет полученные рекомендации, замечает положительные изменения в поведении сына. Навязчивые движения прошли, сон восстановился, Сеня активно участвует в ритуалах, связанных с поминовением отца. В ходе консультации обсуждались вопросы организации режима дня ребенка, бесконфликтного установления границ и требований, принципы дисциплины без насилия.

В общем Клиент С получила в рамках федерального проекта 3 консультации. Она оценила проделанную работу очень высоко, благодарила за полезные рекомендации, сказала, что теперь ей понятно, как помочь ребенку пережить горе и она надеется, что поступок отца станет прививкой ее сыну как мужчине, и он сформирует активную и ответственную жизненную позицию. Данной семье рекомендовано обратиться в МБУ ДО ППМС-центр через 3-4 месяца для контроля состояния ребенка, а также в период подросткового кризиса для профилактики агрессивного или аутоагрессивного поведения.

Адрес: г. Нижний Новгород, ул. Янки Купалы, д.34
Телефон: 8(831)215-10-63; 8(831)217-0-100
Электронная почта: divo-nn@mail.ru
Сайт: www.centr-divo.ru



Общая информация.

КС ЧДОУ «Центр «ДИВО» по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, имеющим детей – информационно-консультативная структура в системе образования.

В структуру КС входят девять (9) консультационных пунктов (далее КП), расположенных в разных районах г. Нижнего Новгорода. Это позволяет оказывать консультационные услуги большему числу жителей города. Кроме того, все КП территориально расположены вблизи транспортных развязок к крупным районным центрам области, что позволяет увеличить охват получателей услуг КС (информация о КП прилагается).

Основная профессиональная деятельность КС осуществляется на основе взаимодействия отделов КС: административно-диспетчерский, консультационно-диагностический, научно-методический, отдел по работе с персоналом, хозяйственный отдел, технический отдел, бухгалтерия. Руководит деятельностью всех отделов КС – руководитель КС, подчиняющийся директору образовательной организации ЧДОУ «Центр «ДИВО».

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Деятельность Службы регламентируется локальными нормативными актами:

Региональные нормативные акты.

Приказ Министерства образования об организации работы по проекту Современная школа 2022;

Дорожная карта проекта Современная школа;

Медиаплан проекта Современная школа;

Письмо Министерства образования о методических рекомендациях;

Методические рекомендации региона.

Локальные нормативные.

Для обеспечения функционирования КС Организацией также разработан документооборот, регламентирующий деятельность КС:

- положение о консультативной Службе;
- положение о порядке оказания услуг;
- положение о приоритетной категории граждан;
- положение об обработке персональных данных;
- положение о контроле качества оказания услуг;
- штатное расписание КС;

- должностные обязанности работников КС;
- режим работы КС.

В процессе деятельности КС по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи ведется следующая документация:

- журнал регистрации родителей (законных представителей);
- анкеты оценки качества предоставленных услуг;
- расписание (график работы) консультантов;
- журнал регистрации жалоб и предложений;
- журнал регистрации отказов в оказании услуг.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Для продвижения услуги бесплатных консультаций родителей в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году используются следующие каналы:

Интернет-продвижение

Ведение отдельного лендинга проекта <https://centr-divo.ru/federalnyj-proekt> Страница содержит всю актуальную информацию о проекте, а также постоянно обновляется рубрика «Полезные советы для родителей», где родители могут получить первичные рекомендации по воспитанию и образованию детей и записаться на консультацию к специалисту по проекту. За год страницу проекта посещает 3570 уникальных пользователей.

Продвижение через официальный сайт «ДИВО» <https://centr-divo.ru>. Аудитория сайта «ДИВО» – родители с детьми до 18 лет, в том числе с детьми с ОВЗ и особыми образовательными потребностями. За год сайт посещает 24392 уникальных пользователей. На сайте созданы разделы проекта и есть возможность быстро оставить заявку на консультацию.

Контекстное продвижение в поисковых системах (за счёт собственных средств). Мы используем платное контекстное продвижение информации по проекту на родительскую аудиторию Н. Новгорода и Нижегородской области. Общий охват контекстного продвижения за 2021 год составил 1206952 пользователя.

Продвижение через социальные сети

Продвижение через официальную группу «ДИВО» в социальной сети ВКонтакте <https://vk.com/divocentr>

. Группа насчитывает 7676 активных пользователей – родителей детей до 18 лет. В группе созданы специальные разделы о проекте (товар, виджет «бесплатно в ДИВО»), постоянно (2 раза в неделю) размещаются посты с информацией о проекте и актуальным расписанием свободных дат и времени у специалистов проекта. Через социальную сеть также можно быстро оставить заявку на консультацию в рамках проекта.

Таргетированная реклама в социальной сети ВКонтакте (за счёт собственных средств). Таргетированная реклама проекта настраивается на родительскую аудиторию. За 2021 год охват таргетированной рекламы составил 1623261 пользователь.

Продвижение через официальный канал «ДИВО» на ЯндексДзен. Канал создан в 2022 году <https://zen.yandex.ru/id/622ae84cd157c61498a31618>. Он используется как дополнительное средство продвижения, содержит видеоматериалы по проекту, вебинары для родителей с полезными советами экспертов и многое другое.

Сеть детских центров и детских садов «ДИВО»

Размещение информации о проекте (плакаты, визитки) на информационных стендах во всех клиентских зонах центров (9 центров «ДИВО» по Н. Новгороду). За год в наши центры обращается свыше 3000 семей Н. Новгорода и Нижегородской области.

Ежемесячная рассылка информации о проекте в родительские-Viber группы клиентов центров «ДИВО». За год это почти 2000 семей.

Раздача информации о проекте (листовки, визитки) на всех мероприятиях центров «ДИВО» (детские праздники и т.п.), в том числе, проводимых не на своих территориях (парки, детские центры, больницы Н. Новгорода). За год «ДИВО» проводим до 100 праздников и event-мероприятий. Охват аудитории семей, принявших участие в праздниках, насчитывает до 5000 семей.

Рассылка электронных писем с информацией по проекту. За год количество писем в рассылке насчитывает 8411. Целевая аудитория рассылки – родители детей от 1 до 7 лет.

Партнёрская сеть

- Размещение информации о проекте (напольные баннеры-ролл-ап, плакаты, визитки, листовки) у партнёров проекта:

32 Школы

92 Дошкольных образовательных учреждений

12 Детских поликлиник и больниц

5 Управлений образования

7 Молочных кухонь

3 Детские библиотеки

3 Управления социальной защиты населения

- Размещение информации о проекте на сайтах партнёров.

- Viber-рассылка в родительские группы информации о проекте:

32 Школы

92 Дошкольных образовательных учреждений

- Проведение информационных акций и консультирования родителей на территории партнерских организаций

- Информирование родительского сообщества посредством организации городской и региональной информационной кампании в образовательных учреждениях (школы, детские сады), организованной Министерством образования, науки и молодежной политики Нижегородской области и Департамента образования г. Н. Новгорода.

- Информационные акции получателей услуг НКО Нижегородской области при поддержке Центра инноваций социальной сферы Нижегородской области.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы <https://centr-divo.ru/federalnyj-proekt/#adress>
- о порядке оказания услуг <https://centr-divo.ru/federalnyj-proekt/#how>
- о специалистах, оказывающих услуги <https://centr-divo.ru/federalnyj-proekt/#konsul>
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <https://centr-divo.ru/federalnyj-proekt/#advisessection>
- номера телефонов Организации <https://centr-divo.ru/federalnyj-proekt/#adress>
- тематики оказания Услуг <https://centr-divo.ru/federalnyj-proekt/#questions>
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» <https://centr-divo.ru/federalnyj-proekt>

Запись, в основном, осуществляется посредством электронной записи, по телефону и очно.

Порядок и форматы оказания услуг.

Для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родители (законные представители) могут обращаться в КС лично (очная консультация в КС), через Интернет-соединение или телекоммуникационную связь (дистанционная консультация), а также получить услугу на территории образовательной организации, которую посещает ребенок (очная выездная консультация). Выбор формы получения услуги осуществляет получатель услуги.

Очная консультация предполагает личное обращение родителя (законного представителя), в ходе которого проводится устная консультация (беседа), где уточняется тематический запрос родителя (законного представителя), оказывается информационная поддержка, даются ответы на вопросы получателя консультации и рекомендации, относящиеся к тематике данного запроса.

Личный прием родителей осуществляется по предварительно составленному графику. Устная консульта-

ция предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи. При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации, необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», перейдя по которым получатель услуги может получить дополнительную необходимую информацию. Запись информации на электронные носители, предоставленные получателем консультации, не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4.

Оказание очной консультации предполагает оказание консультации на территории КС, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность лиц с ОВЗ (информация о поме-

щениях КС и условиях оборудования прилагается).

На территории всех консультативных пунктов КС обеспечивается соблюдение санитарно-эпидемиологических требований. Для реализации проекта 2023 года определены дополнительные консультационные кабинеты, обеспечивающие распределение клиентских потоков. Данные помещения оснащены облучателями-рециркуляторами, защитными санитарными экранами и бесконтактными инфракрасными термометрами.

В случае, если на очную консультацию получатель услуги прибыл с ребенком, на территории КС в помещении для оказания услуги оборудована зона ожидания для детей. Зона ожидания для детей оснащена необходимым игровым оборудованием. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении на время получения консультации осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

Содержание этапов консультативной деятельности

Этапы консультативной деятельности	Задача	Техники	Позиция консультанта
Первый этап. Организационный	Установление положительного эмоционального настроения	Установление контакта	стимулирующая
Второй этап. Информационный	Диагностика личности консультируемого. Прояснение сути проблемы	Беседа, наблюдение, тесты, диалог, слушание	направляющая
Третий этап. Стратегический	Определение возможных решений проблемы, согласование плана действий, определение способов контроля за реализацией намеченного плана.	Информирование, совет, убеждение, разъяснение	активная
Четвертый этап. Практический	Реализация плана консультируемым	Реализация плана консультируемым проводится самостоятельно	отсутствует

Для проведения дистанционных консультаций имеется все необходимое оборудование.

КС имеет возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста КС и посредством Интернет-соединения в заранее зафиксированные в ходе оформления заявки дату и время.

При оказании услуг в дистанционной форме (онлайн консультация) осуществляется техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги. Специалист, отвечающий за техническую поддержку, обеспечение качественного телефонного и бесперебойного Интернет-соединения, включен в кадровый состав Организации.

При определении формы оказания консультации в дистанционном варианте (онлайн консультация) получателю услуги предоставляется выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе КС.

Скорость Интернет-соединения на территории КС позволяет использование аудио- и видеосвязи, а также позволяет консультанту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации консультант имеет возможность оказывать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл и т.п.).

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны КС, КС обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, КС ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

В ходе анализа реализации проекта 2021 г. и 2022 г. зарегистрировано увеличение количества дистанционных консультаций в сравнении с 2020 г. Это обусловлено сложившейся эпидемиологической обстановкой в мире в целом и в регионах РФ в частности. Учитывая данный факт, КС ЧДОУ «Ц «ДИВО» в 2022 г. обращает особое внимание на подготовку дополнительных помещений, имеющих оснащение для оказания услуг в дистанционном формате.

Содержательное психолого-педагогическое консультирование родителей (законных представителей) проводится специалистами КС по социально-педагогическому и психолого-педагогическому.

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и/или в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	Пн-пт 18.00-20.00	сб, вс 9.00-14.00
Очное	Пн-пт 18.00-20.00	сб, вс 9.00-14.00

Категории получателей Услуг.

Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет.

Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – от 3 до 8 лет.

Родители детей, обучающихся в школах – от 7 до 18 лет.

Многодетные родители – от 3 до 8 лет.

Замещающие родители (опекуны) – от 3 до 8 лет.

Родители пенсионеры – от 3 до 8 лет.

Родитель, один воспитывающий ребенка – от 3 до 8 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; психолого-педагогическое консультирование по решению и профилактике эмоционально-волевых и поведенческих проблем; консультирование по вопросам обращения в ПМПК; навигация к специалистам; консультирование по вопросам зависимостей ребенка и вопросам особенностей психосоматических проявлений.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Тема обращения не относится к компетенции Службы (2), запрос направлен на оказание услуги ребенку (53).

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Удовлетворенность получателей услуг качеством их оказания отслеживается через 2 основных канала: анкетирование получателей услуг по факту проведенной консультации и анкетирование через информационный канал федерального портала «Растим детей. Навигатор для современных родителей» в личном кабинете ЧДОУ «Центр «ДИВО». Вход для организации осуществляется через личный кабинет. Доступ в личный кабинет был выдан представителями Министерства просвещения Российской Федерации в 2019 г. Дистанционная форма анкетирования портала: <https://растимдетей.рф/profile/>.

По итогам оказания очной услуги на территории КС получателю услуги предлагается оценить качество консультаций, заполнив анкету (бумажный вариант) для оценки качества услуги, отвечая на ряд вопросов:

- Как Вы узнали о проекте?
- Удовлетворен ли Вы качеством оказания услуги?
- Удовлетворен ли Вы условиями предоставления услуги?

- Удовлетворен ли Вы полнотой и доступностью информации?
- Оцените доброжелательность и вежливость специалистов.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

«Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи» (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)»

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, имеющим детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, оказываются специалистами КС, отвечающими квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами КС, а также принятыми на работу на основании трудового договора, либо привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

По штатному расписанию в проекте 2022 г. задействованы 35 сотрудников, из них 11 офисных сотрудников (на территории офиса КС и 9 площадках КП) и 24 специалиста-консультанта для оказания консультационных услуг на 9 площадках КП.

Специалисты КС отвечают квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами КС. Данные квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг и соответствуют предусмотренным профессиональным стандартам к соответствующим должностям.

Квалификационные требования к специалистам-работникам КС фиксируются по занимаемым должностям работников КС должностными инструкциями и иными локальными нормативными актами КС, а для лиц, принимаемых на основе гражданско-правового договора- в данном договоре, как условие заключения договора.

Для обеспечения полного спектра услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, имеющим детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам образования детей дошкольного, касающиеся вопросов содержания обучения и воспитания детей, реализации прав законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образованием детей дошкольного возраста, к деятельности КС привлечены следующие специалисты-консультанты, оказывающие услуги родителям:

- педагоги-психологи;

- педагоги дополнительного образования;
- социальные педагоги;
- учителя-логопеды;
- учителя- дефектологи;
- воспитатели.

Получателям услуг КС предоставляется возможность выбора конкретного специалиста-консультанта, оказывающего услугу. При этом в случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, такая ситуация не должна рассматриваться как превышение времени ожидания оказания услуги, определенного КС.

ЧДОУ "Центр "ДИВО", являясь экспериментальной площадкой «ФИРО РАНХиГС» уделяет особое внимание обучению специалистов всех структурных подразделений организации. Не реже одного раза в три года все специалисты ЧДОУ "Центр "ДИВО" проходят специальное обучение в форме повышения квалификации. В 2019 г. 37 специалистов КС ЧДОУ «Центр «ДИВО» прошли специальное обучения по программе «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)» в МПГУ (г. Москва), в 2021 г. 11 дополнительных специалистов КС ЧДОУ «Центр «ДИВО» прошли аналогичное обучение в НИРО (г. Н. Новгород). С марта 2022 года 24 специалиста КС ЧДОУ «Ц «ДИВО» осваивают программу по вопросам оказания услуг, в форме курсов повышения квалификации в ИКП РАО (г. Москва). Содержание обучения учитывает специфику оказываемой услуги в рамках проекта. Список данных специалистов определен в зависимости от потребности КС в определенных кадровых ресурсах. Всего специальное обучение в 2022 г. пройдут не менее 80% кадрового состава специалистов-консультантов КС ЧДОУ «Ц «ДИВО».

В ходе реализации проекта специалисты КС имеют возможность получения информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация будет предоставляться специалисту в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

Описание практик.

Кейсы проведенных содержательных психолого-педагогических консультаций с описанием запроса на оказание Услуги и его успешного решения.

Кейс №1

Ситуация:

На консультацию в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» обратились мама и папа четырехлетнего А.

Запросов, с которыми они пришли, два:

1. А. плохо себя ведет, не слушается, часто раздражен, проявляет агрессию по отношению к родителям. Ситуа-

ция усугубляется после того, как ребенок проведет выходные у бабушки (случается это не реже двух раз в месяц). В детском саду воспитатель на поведение ребенка не жалуется.

2. Мама и папа планируют второго ребенка. Они задают вопрос психологу: "Как Вы думаете, уже можно? Как вы думаете, А. разрешит?" (лексика родителей сохранена).

Во время беседы с родителями выясняется, что А. - долгожданный ребенок, у родителей были проблемы с планированием беременности. Все желания ребенка выполнялись до тех пор, пока запросы ребенка для родителей не стали невыполнимыми.

У папы сложные отношения с мамой (той самой бабушкой, у которой гостит А. по выходным), папа не может высказывать бабушке свое мнение, считая, что "старшее поколение не переделает".

Единства требований по отношению к поведению ребенка нет ни со стороны родителей (мама позволяет, папа запрещает), ни между родителями ребенка и его бабушкой. Нервная система ребенка перегружается во время возвращения его домой от бабушки.

На вопрос, какие есть правила поведения в семье родители ответить затрудняются. На вопрос: "С какой целью удовлетворяются все потребности ребенка?", мама отвечает, что так проще и быстрее его успокоить, особенно в те моменты, когда папа пришел с работы и хочет тишины.

Основная проблема:

В ходе консультации родители приходят к пониманию, что ребенок в такой ситуации сам страдает. Он нуждается в стенах, границах, в которых ему будет комфортно и безопасно существовать. Но этих границ нет (ведь требования очень часто меняются, и требования от разных взрослых - разные). Границы и правила существуют в детском саду. И там проблем с поведением не возникает, ведь там все понятно, стабильно и безопасно.

В данной ситуации ребенок является главой семьи (кумиром семьи). Нервная система четырехлетки не готова справляться с такой нагрузкой. Ребенок эмоционально перегружен, ведь он вынужден стать единственным лидером в семье.

Рекомендации по решению данной ситуации:

Родители пришли к выводу, что необходимо выработать единство требований со стороны взрослых по отношению к ребенку и согласовать их со всеми членами семьи. Для этого им нужно научиться договариваться и друг с другом, вспомнить, что они не только родители, но и супруги, у которых есть и свои желания, помимо желаний А., для этого они обратятся за дополнительной консультацией к семейному психологу КС, так как это не вопрос одной встречи.

Ко второму вопросу про рождение второго ребенка родители подошли уже с пониманием того, что сам вопрос ими был сформулирован не корректно. Сами для себя открыли то, что это только их решение, вопрос, насколько они готовы физически, эмоционально, материально к появлению нового члена семьи. А. нужно правильно подготовить к появлению брата или сестры, не спрашивая при этом его разрешения, не перегружая нервную систему

четырёхлетнего ребенка, возлагая на него непосильную ношу принятия такого серьезного решения.

Результат проведенной консультационной работы:

На повторную консультацию к детскому психологу родители А. обратились через 6 месяцев, когда мама А. была на 3 месяце беременности. Жалоб по ситуации первого обращения не прозвучало. Напротив, родители отмечали положительную динамику в развитии детско-родительских отношений и поведенческих особенностях ребенка. Основными запросами повторного обращения были: психологическая готовность к родам, подготовка детской комнаты, вопросы раннего развития ребенка 1 месяца жизни.

Кейс №2

Ситуация:

На консультацию в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» обратилась Екатерина - мама мальчика М., 13 лет. Запрос, с которым она обратилась на консультацию к психологу, звучал так: «У сына проблемы в общении с сверстниками. Друзей нет. Посоветуйте, как решить данную проблему».

Основная проблема:

В ходе прояснения обстоятельств и подробностей ситуации, выяснилось, что сверстники избегают общения с М., говоря, что «от него плохо пахнет» (лексика клиента сохранена). Мама возмущена данным фактом, т.к. ничего подобного она за сыном не замечает.

Тем не менее, психолог КС, кроме инструкций по развитию навыков общения, рекомендовал маме обратиться с сыном на дополнительную консультацию к гастроэнтерологу. Екатерина была крайне возмущена данной рекомендацией,

накричала на консультанта, покинула консультацию в гневе и возмущении. На следующий день клиентка обратилась в администрацию консультативной Службы ЧДОУ «Центр «ДИВО» с жалобой и требованиями принять меры относительно компетенций консультанта (жалоба зафиксирована в «Журнале жалоб и предложений КС ЧДОУ «Центр «ДИВО»»).

Рекомендации по решению данной ситуации:

Данная ситуация была вынесена на обсуждение методического совета Центра, интервью коллег-специалистов КС. Были выработаны рекомендации по корректности формулировок, адресованных клиентам, а также план дальнейшего сопровождения данной консультативной заявки. В работу с Екатериной подключился дополнительный специалист, который, проработав эмоциональные реакции клиентки, вернулся к основной тематике запроса – проблемы общения сына М. с сверстниками. Выяснилось, что М. тоже комплексует по поводу неприятного запаха изо рта и порой сам избегает взаимодействия и близкого контакта с окружающими. Совместно с Екатериной было принято решение прислушаться к рекомендации первого консультанта и обратиться с сыном на обследование желудочно-кишечного тракта. По результатам обследования, мальчик был направлен на лечение в детское гастроэнтерологическое отделение ГKB №1, где получил необходимую медицинскую помощь.

Следующим этапом стало направление М. в «Группы общения» для школьников и психологическое консультирование Екатерины по вопросам детско-родительских отношений.

Результат проведенной консультационной работы:

По результатам сопровождения данного клиентского случая был проведен анализ спустя 4 месяца. За это время у М. появился друг, который посещал с ним тренинговую группу и группа одноклассников (2 мальчика и 1 девочка), с которыми он начал успешно общаться как в школе, так и за ее пределами. Мама М., Екатерина, посетила первого консультанта, с которым произошел конфликт, принесла свои извинения и поблагодарила за рекомендацию, которая помогла решить серьезную проблему их семьи.

Кейс №3

Ситуация:

С запросом обратилась мама мальчика К., 9 лет. Женщина рассказала, что сын ест только макароны и сосиски, нормальную пищу отказывается есть. Когда мама спрашивает: «Что ты будешь кушать?», мальчик всегда отвечает: «Макароны с сосиской». Они были на приеме у врача, прошли обследование, никаких физиологических отклонений у мальчика не выявлено.

Психологом КС совместно с матерью К. было принято решение пригласить на консультацию ребенка для прояснения ситуации.

Из разговора с мальчиком выяснилось, что он ест в школьной столовой: борщ, котлеты, омлет, гречку. Мама была удивлена этой информацией. Мальчик сказал так же, что мясо он будет есть, когда ему исполнится 13 лет, так как нужен материал для постройки мышц. На вопрос психолога, почему сейчас он не ест дома мясо и почему его нужно будет есть только в 13 лет, мальчик ответил – потому что так мама сказала.

Основная проблема:

Мама мальчика транслировала среди всех домашних и своих знакомых информацию, что ее сын ест только макароны с сосиской. И как итог – ребенок и просил только эту пищу (раз мама всем говорит, что он только это ест).

Рекомендации по решению данной ситуации:

В данном случае маме было предложено:

- перестать говорить всем родным и знакомым фразу о макаронах и сосисках.

- разнообразить меню, не спрашивать у сына, что ты будешь сегодня кушать, а говорить – у нас сегодня вот такое блюдо на ужин.

- привлекать сына готовить ужин вместе, поощрять его позитивный настрой, желание экспериментировать и пробовать что-то новое.

Результат проведенной консультационной работы:

На повторной консультации, через 1 месяц, мама К. отметила положительные изменения не только в вопросах питания ребенка, но и в целом в развитии детско-родительских отношений.

Кейс №4

Ситуация:

С запросом на консультацию психолога КС обратилась мама двух детей девочки В., 6 лет и мальчика И., 4 года. Женщина рассказала, что дети совершенно ее не слушаются, кривляются, передразниваются, на все ее просьбы (убрать игрушки, идти чистить зубы, завтракать и т.д.), на детской площадке мама постоянно кричит (просит детей не лазить высоко), но они ее не слышат. Женщина жаловалась на усталость и бессилие.

Из разговора выяснилось, что, когда папа гуляет с детьми, забирает их из детского сада, просит дома убрать за собой вещи – они делают все быстро и без возражений.

Отец детей часто высказывает при детях свое недовольство супругой – что она медленно все делает, не аккуратно убирается, долго собирается, чтобы выйти из дома. Называет ее «беспомощной», «лентяйкой», «коровой», может рассмеяться надменно над супругой при детях.

Основная проблема:

Снижение авторитета матери отцом, принижение ее достоинств и как следствие – дети игнорируют просьбы матери.

Рекомендации по решению данной ситуации:

В ходе консультации были даны рекомендации практического характера по эмоциональному реагированию матери на нежелательное поведение детей. Повторную консультацию было рекомендовано провести с обоими супругами (мамой и папой В. и И.).

На серии консультаций семейного психолога родителям было предложено пересмотреть свои межличностные отношения, сформировать общую концепцию взаимодействия, научиться уважительному отношению друг к другу.

Родители пришли к выводу, что дети – формируют модель поведения с матерью, глядя на своего отца и поэтому именно ему нужно изменить собственную позицию поведения по отношению к супруге.

Результат проведенной консультационной работы:

Обратную связь по результатам сопровождения семьи родителя дали в формате письменного отзыва на сайте КС, в котором поблагодарили специалистов КС за помощь, оказанную семье.

Консультативная служба «Осознанное родительство»

603057, г. Нижний Новгород, ул. Красноезвездная, д.2, пом.П.1

sema-nn@mail.ru; 8 (831) 214-09-00; 8 (920) 292-55-54

<http://project52.semannotov.ru/><http://semannotov.ru/konsultacionnyj-centr-osoznannoe-roditelstvo>Сайт: <https://психологическаяпомощь52.рф/>**Общая информация.**

Консультативная служба «Осознанное родительство» частного учреждения дополнительного образования «СЁМА» осуществляет свою деятельность с 2019 года на территории Нижегородской области. За весь период функционирования центра специалистами было оказано более 60000 консультативных услуг для родителей, имеющих детей от 0 до 18 лет, а также законных представителей усыновленных детей и граждан, желающих принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

В начале работы службы в 2019 году была поставлена задача наибольшего охвата консультирования родителей. Но учитывая территориальную протяженность в 400 км и удаленность муниципальных районов области от основного офиса службы, а также «закрытость» образовательных организаций от посторонних лиц, в том числе представителей НКО, наибольший охват показать было невозможно. И тогда администрация службы «Осознанное родительство» выступила инициатором создания рабочей группы реализации федерального проекта при министерстве образования Нижегородской области, в которую вошли представители НКО – победителей конкурсного отбора области.

Учитывая факт территориальной удаленности, было принято решение - открыть филиалы службы в разных районах области с хорошей логистикой. Таким образом, на 2022 год функционируют 6 филиалов службы. Руководитель службы стал первым спикером кто на областной педагогической конференции выступал перед руководителями ОО и главами муниципальных районов с докладом, как представитель НКО, на тему реализации федерального проекта в регионе.

Первые в регионе внедрили в работу службы «Альфа CRM» систему систематизации всех входящих/исходящих звонков, что позволило четко отслеживать поток входящих звонков и процент клиентов, получивших услугу по проекту. Одним из эффективных направлений деятельности службы является сотрудничество с отделами опеки в муниципальных районах области, что позволило законным представителям детей пройти период адаптации нового статуса «приёмный родитель» психологически легко. Уникальность и специализация консультантов имеет огромное значение для клиентов. Например, из 10 организаций, которые реализуют федеральный проект в регионе, здесь работает специалист Лечебной физкультуры, который оказывают услуги узкой специализации.

За период с 2019 по 2022 год концепция службы была представлена более чем на 30 областных фестивалях, смотрах, слетах, семинарах, сборах родительской общности. В 2021 году проект службы «Осознанное родительство» становится финалистом регионального конкурса социальных проектов «Бизнес Мост», в 2020 победителем регионального конкурса центра инноваций социальной сферы «Взгляд в будущее» на создание сайта организации.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.**Региональные нормативные акты.**

Приказ «О реализации в 2022 году мероприятия «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»».

Письмо министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области «Об оказании содействия в реализации мероприятия по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи».

Локальные нормативные акты.

Положение о предоставлении родителям несовершеннолетних консультативной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Развитие образования» в Консультационной службе «Осознанное родительство» ЧУДО «СЁМА».

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование родительской общественности происходит путем использования информационно-коммуникационных технологий: онлайн регистрация на сайте службы, запись на консультацию по телефону, переход по QR коду на визитке/листочке и заполнение формы обратной связи, планирование мероприятий и оповещение широкой общественности о проведении консультативной помощи (создание анонсов, пресс-релизов и пост-релизов), информирование населения путем размещения на теле – радио каналах Нижегородской области, билбордах, расположенных

на улицах города, на бортах общественного транспорта, а также в сети Интернет при помощи контекстной и таргетированной рекламы, социальных сетях образовательных организаций области и города, на информационных стендах в общественных местах (детские поликлиники, женские консультации, МФЦ), через информационные листовки, в родительских чатах, созданных в образовательных учреждениях и на сайте.

Дополнительно в муниципальные районы Нижегородской области направляются информационные письма с перечнем организаций (победителей конкурсного отбора) с указанием контактной информации учреждения и ответственным лицом за формирование записи к специалистам, подписанные представителями государственной власти.

Информирование о деятельности службы также проводится в рамках запланированных общественных мероприятий с участием педагогической общественности, родителей и детей, такие как – педагогические конференции, общешкольные родительские собрания, общегородские родительские собрания, марафон психологической помощи, городские фестивали, детские слеты, родительские дни в загородных оздоровительных лагерях области.

Служба «Осознанное родительство» имеет информационные ресурсы представленные сайтом, группами в социальных сетях (вконтакте), созданы лейдинговые страницы для продвижения проектной деятельности организации в социальных сетях. Среди родителей производится информирование на экране тв в зоне ожидания и общение в мессенджерах (телеграмм, вайбер, ватсап), а также делается информационная рассылка через «Альфа CRM» систему систематизации в любой из мессенджеров установленных у клиента.

Порядок и форматы оказания услуг.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно. Запись, в основном, осуществляется по телефону, очно, по электронной записи и выездные консультации проводятся по предварительной записи, которую осуществляют сотрудники ОО по согласованному графику. Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Категории получателей Услуг.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	09.00-20.00	09.00-20.00
Очное	09.00-20.00	09.00-20.00

Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 от 3 до 8 лет.

Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 7 до 15 лет.

Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 7 до 15 лет.

Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – от 7 до 18 лет.
Многодетные – до 3 и от 7 до 12 лет.

Родитель, один воспитывающий ребенка – от 7 до 12 лет.

Родители детей, обучающихся в образовательных организациях от 7 до 18 лет.

Замещающие родители от 7 до 12 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями; консультирование по вопросам воспитания; консультирование по вопросам определения и разрешения конфликтных ситуаций; детские страхи; консультирование по вопросам обращения в ПМПК.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Тема обращения не относится к компетенции НКО/Службы	2
Запрос направлен на оказание услуги ребенку	26
Множественно переносят время оказания услуг со стороны родителей	3

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, по коду на визитках и флаерах или ссылке, направляемой в мессенджерах специалистом при оказании услуг в дистанционном, очном или выездном формате и через личный кабинет на портале Растимдетей.рф

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей).

Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Специалисты в Организации, это люди с большим опытом работы и профильным образованием. Консультантами центра «Осознанное родительство» являются - педагоги-психологи, учителя-логопеды, учителя-дефектологи, педагоги дополнительного образования, воспитатели, специалист по лечебной физкультуре.

В штате 22 сотрудника, которые оказывают консультативную, психолого-педагогическую, методическую помощь родителям. Консультанты ежегодно повышают уровень компетентности, принимая активное участие в работе методических объединений, педсоветов, семинаров, конференций, курсах повышения квалификации, мастер – классов, выступая спикерами на различных площадках семейного отдыха и раннего развития детей. Каждый из них владеет образовательными, информационно – коммуникативными технологиями. Специалисты ведут супервизии для студентов на сайте Дефектология Проф Московский институт коррекционной педагогики, проходят отбор и становятся участниками Междисциплинарной научно-практической конференции «Речь. Грамотность. Дислексия» Научно-технологическом университете Сириус, являются коучами.

Описания практик.

«ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ДИСПЕТЧЕРСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ»

В Российской Федерации законодательно закреплено право каждого гражданина страны на образование. Государством гарантируются общедоступность и бесплатность образования, но зачастую в регионах в образовательных учреждениях отсутствуют узкие специалисты, недостаточное финансовое обеспечение, а также недостаточная заинтересованность родителей стоит на третьем месте в ряде проблем, недостаточное материальное оснащение, повышение квалификации специалистов также является проблемой, отсутствуют условия для конфиденциальности.

Любой внешний кризис влияет на психологическое состояние человека и все социальные институты. Семья, как система, в кризисной ситуации «теряет равновесие», резко сокращаются ее внутренние ресурсы, что приводит к деградации семейных и социальных ценностей, к высокому уровню социального неблагополучия: резкий рост неопределенности => резкий рост тревожности => вынужденное изменение привычных жизненных стратегий => кризис семейной системы => деструктивное поведение => ухудшение качества жизни детей. Кризисный уровень в семьях с детьми подразумевает реализацию комплекса мероприятий сопровождения, направленных на оказание семье с детьми специализированной помощи по устранению конфликтных и иных кризисных ситуаций, угрожающих семейным отношениям. В настоящее время, в ситуации глобального экономического спада и эпидемиологической опасности социологи и психологи прогнозируют усиление дисфункциональных явлений в

семьях, возможно повышение напряженности отношений с социальным окружением (родственники, специалисты), усиление социальной изоляции, повышение рисков жестокого обращения с детьми.

Деятельность консультационной службы «Осознанное родительство» ЧУДО «СЁМА» (далее - КС) призвана помочь родителям в вопросах воспитания детей и о закономерностях психического, социального и физического развития ребенка, которые должны учитывать родители при взаимодействии с детьми, решения юридических аспектов, обсуждения вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни.

Получателями услуг КС становятся родители (законные представители), воспитывающие детей раннего, дошкольного, школьного возраста, а также граждане, желающие принять на воспитание в семье ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, и семьи с низким социальным статусом.

С целью обеспечения единства и преемственности семейного и общественного воспитания, оказания поддержки в семье в организации воспитания и обучения ребенка, а также его социальной адаптации детей разработан проект на базе системы дополнительного образования по созданию КС.

Одной из важнейших задач, которую решает данный проект, станет повышения доступности и качества образования детей, получающих образование в условиях семьи, путем оказания психолого-педагогической поддержки родителям, а также помощи им в создании условий для реализации индивидуальных траекторий развития детей.

КС «Осознанное родительство» открывается на основании приказа директора ЧУДО «СЁМА» при наличии необходимых санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдения правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов. Имеет отдельный сайт КС «Осознанное родительство» <http://project52.semannotov.ru/>

Управление и руководство организацией деятельности КС осуществляется в соответствии с Положением о предоставлении родителям (законным представителям) несовершеннолетних консультативной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Развитие образования» в КС «Осознанное родительство» ЧУДО «СЁМА».

Деятельность КС предусматривает очные, онлайн и выездные консультации, проведение образовательных вебинаров, ответы на письменные вопросы.

Общее руководство КС возлагается на директора ЧУДО «СЁМА»:

- обеспечивает работу консультационной службы в соответствии с графиком работы;
- определяет функциональные обязанности и режим работы специалистов консультационной службы;

- обеспечивает дополнительное информирование населения о графике работы консультационной службы.

КС работает согласно графика работы ЧУДО «СЁМА» с 09.00 до 20.00 по будням (кроме праздничных и выходных дней). Непосредственную работу с семьей осуществляют специалисты КС график работы специалистов утверждается приказом директора в начале календарного года (график работы специалистом прилагается в таблице п 6 концепции).

Помощь родителям (законным представителям) в КС предоставляется:

- по телефонному обращению;
- по личному обращению;
- по заявке, поступившей на электронную почту организации 2019nn.sema@gmail.com, sema-nn@mail.ru
- через онлайн заявку по форме с сайта проекта;
- через Qкод размещенный на буклетах, флаерах и рол-апах организации.

Организация консультативной и психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям) детей строится на основе их взаимодействия с сотрудниками Консультативной службы-специалистами- консультантами

Консультации оказывают следующие специалисты:

- педагоги-психологи,
- логопеды- дефектологи,
- педагог дополнительного образования;
- специалист ЛФК;
- педагог ДО по интеллектуальному развитию;
- педагог по раннему развитию.

Каждый консультант специализируется в определенной сфере вопросов, согласно профессиональной компетенции.

Специалисты Консультативной службы осуществляет консультативную помощь родителям (законным представителям) по следующим вопросам:

- взаимоотношения матери и ребенка до 3 летнего возраста, развивающие игры, задания, распорядок дня молодой мамы,

- адаптация и подготовка ребенка к детскому саду.
- социализация детей дошкольного возраста, не посещающих ДОУ,
- возрастные, психофизиологические особенности детей,
- готовность к обучению в школе,
- организация игровой деятельности,
- организация питания детей,
- создание условий для закаливания и оздоровления детей,

- диагностика готовности и адаптация ребенка к школе,

- подготовка к школе детей с особенностями речевого и психологического развития,

- помощь школьникам с проблемами успеваемости в начальной школе,
- детско-родительские отношения,
- девиантное поведение,
- дети с СДВГ, РАС,
- послеродовая депрессия,
- предпубертативный возраст,
- детско-родительские отношения,

- кризис подросткового возраста,

- снятие эмоционального напряжения,

- консультирование с использованием видеосъемки семьи,

- вызов и растормаживание речи,
- снижение уровня тревожности у детей
- общее недоразвитие речи,
- развитие речи, задержка речевого развития,
- дисграфия, дислалия,
- артикуляционная и дыхательная гимнастика,
- ЗПР, аутизм, расстройства аутистического спектра (РАС),

- ранний детский аутизм (РДА),
- алалия,
- вопросы дыхательно-оздоровительной гимнастики, лечебной физической культуры при плоскостопии у детей младшего и среднего школьного возраста и сколиоза,
- диалог в семейном общении, типичные недостатки семейного воспитания и пути их преодоления,
- способы общения и методы педагогического воздействия на ребенка в семье,
- характер взаимоотношений детей и родителей, если в семье нет мужчины,
- семейные кризисы,
- компьютер и школьники,
- родительский авторитет, искусство наказывать и прощать.

Подробный перечень услуг консультирования представлен на сайте службы в разделе специалисты.

Продолжительность одной консультации не должна превышать 45 минут. По итогам консультации специалист помимо устных рекомендаций может предоставить письменные материалы (не более пяти печатных листов) или предоставить методические материалы в электронном виде. Число консультаций для одной семьи, где воспитывается один ребенок не более 5, в индивидуальном случае число консультаций определяется специалистами совместно с родителем (законным представителем).

Информирование о порядке работы КС проводится в форме устного и письменного информирования родителей (законных представителей), путем размещения информации в СМИ, информационных баннерах, сети Интернет, общественных местах города.

Результативность работы Консультационной службы определяется отзывами родителей (законных представителей), данными статистической отчетности работы КС.

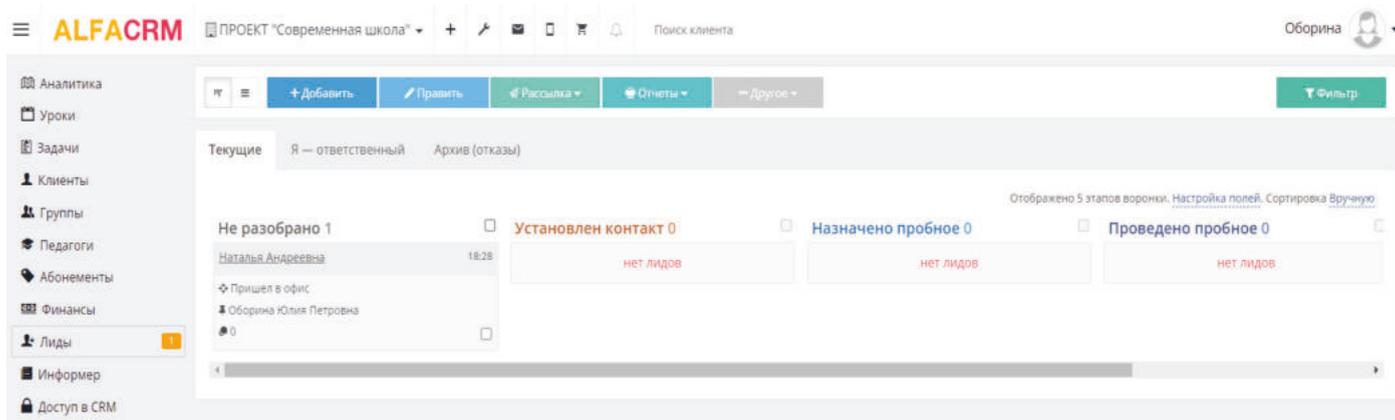
За получение методической, психолого-педагогической и консультативных услуг семьям, воспитывающим детей, плата с родителей (законных представителей) НЕ ВЗИМАЕТСЯ при личном, письменном обращении, по телефону или электронно для одного (или двух) родителей (законных представителей) ребенка.

При обращении в консультационная служба «Осознанное родительство» ЧУДО «СЁМА» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» клиент проходит следующие этапы:

При поступлении звонка в КС по указанному в различных информационных источниках (официальный

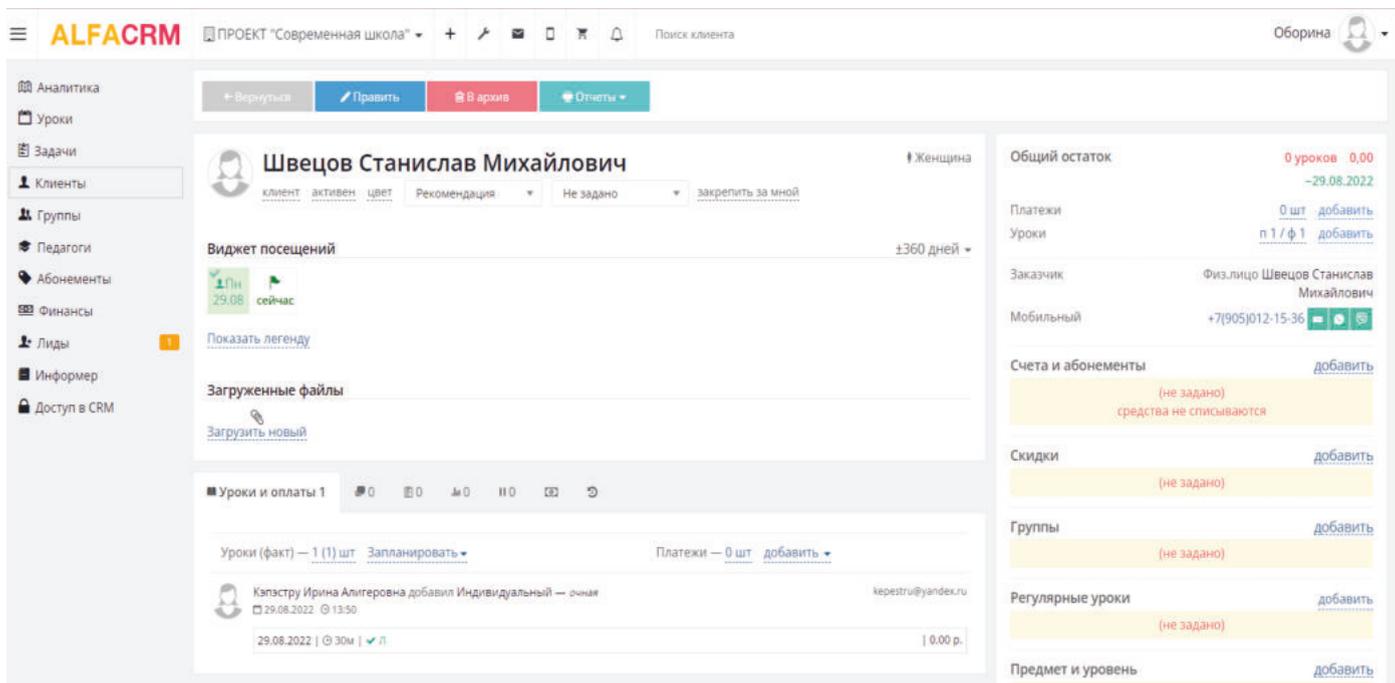
сайт, социальные сети, листовки, визитки, баннеры и т.д.) номеру телефона диспетчер/администратор ЧУДО «СЁМА» наблюдает в CRM- системе появившийся ЛИД (см рис 1), где оставлена заявка на получение услуги. Далее записывает удобные для клиента дату и время посредством специальной программы CRM-системы, исходя из расписания специалиста.

Рис.1



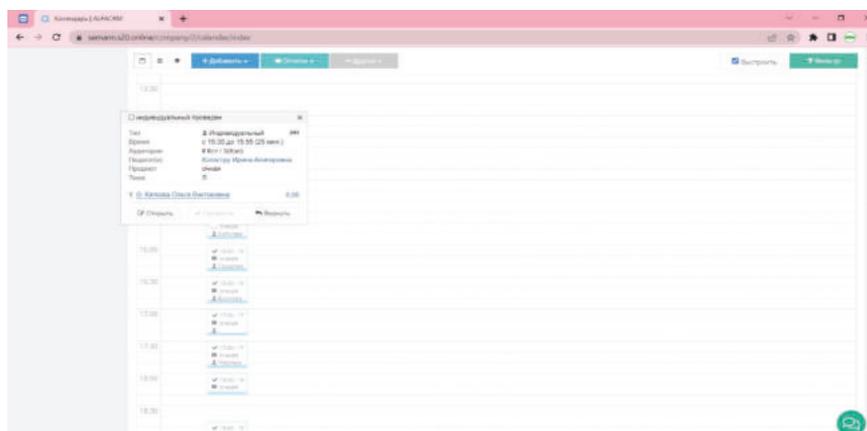
Диспетчер/администратор центра вносит информацию клиента: ФИО, контактный номер, тему консультирования, зашифрованную аббревиатурой (см рис 2).

Рис.2



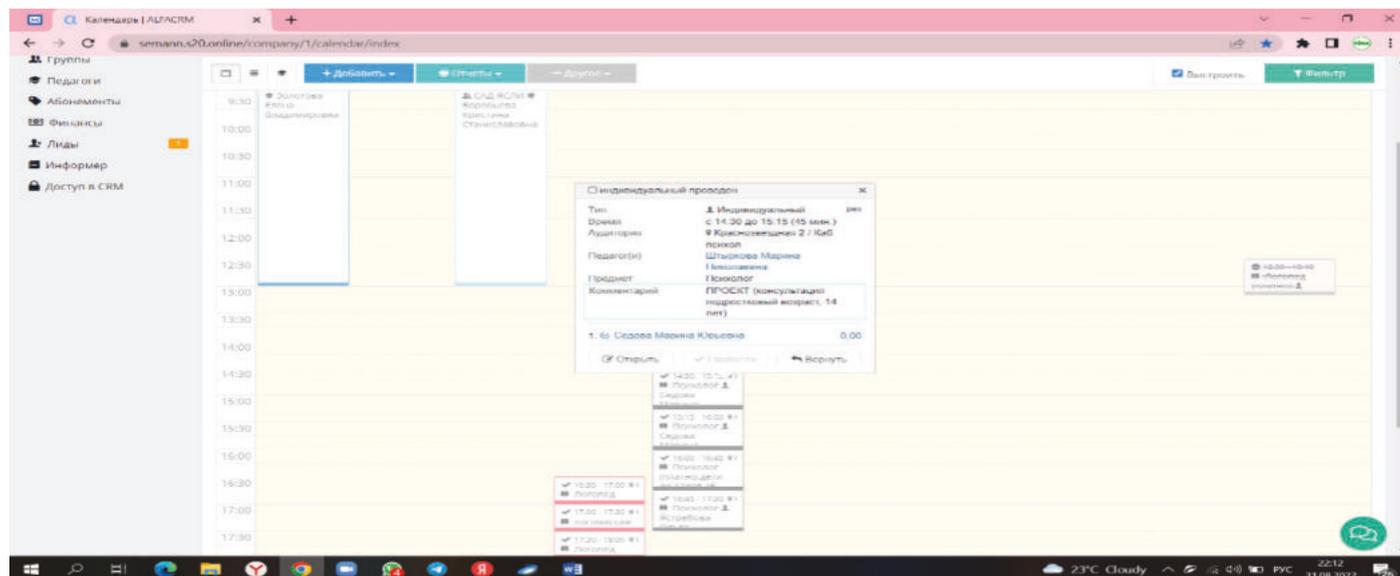
Далее диспетчер/администратор делает запись в CRM системе на свободное время консультирования у специалиста, тем самым фиксирует точное время и дату оказания услуги, а также уточняет формат проведения консультации в рамках проекта: очное или дистанционное (см рис 3)

Рис.3



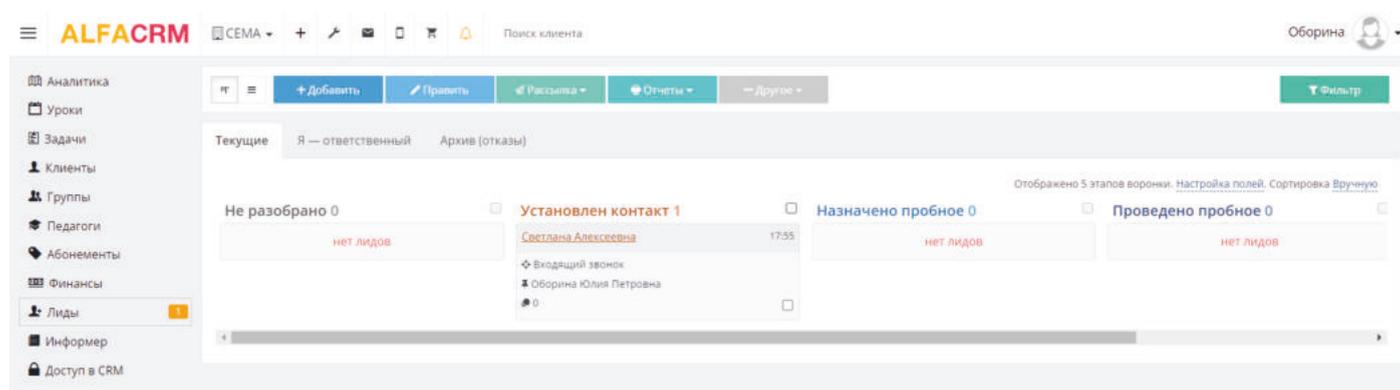
У каждого специалиста есть личный доступ к своей странице данной программы, что облегчает и ускоряет процесс работы. Специалист в любое время может зайти в систему и ознакомиться с предварительной записью на консультации. Этот формат очень удобен для специалиста, т.к. удаленность филиалов составляет более 250 км от основного офиса КС. В 2022 году действуют 5 удаленных консультационных пункта по Нижегородской области в районах: Балахнинский, Уренский, Выксунский, Кстовский, Ардатовский. Тем самым специалист не задумывается когда или в какое время надо посмотреть запись, он может в любой момент зайти в CRM систему через телефон через личный доступ и просмотреть всю запись на день.

Рис.4



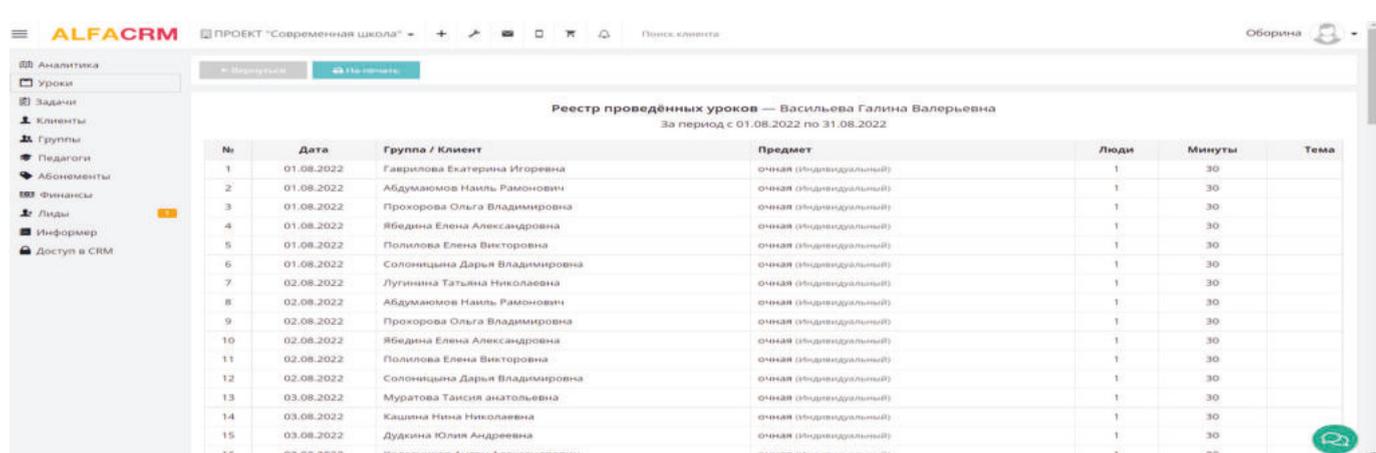
После проведения консультации специалист открывает карточку клиента и вносит необходимую информацию о проведенной услуге: тема консультации, возраст ребенка, электронная почта клиента, а также результат оказания услуги. ЛИД, который поступил в CRM систему после внесения записи на конкретную дату и время автоматически переходит в другой статус (см рис 5)

Рис.5



В любой момент администраторы КС имеют возможность сформировать отчет по проведенным консультациям за определенный период времени, что является, несомненно, плюсом в работе.

Рис.6



После оказания услуги клиенту (родителю) CRM система автоматически закрывает ЛИД как оказанную услугу (см рис 7)

Рис 7

№	Дата	Группа / Клиент	Предмет	Люди	Минуты	Ставка, р.	Тема
1	01.08.2022	Ястребова Ольга Викторовна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	В
2	01.08.2022	Никитушкина Ирина Александровна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	КС
3	01.08.2022	Помазов Андрей	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	ДРО
4	01.08.2022	Никитушкина Ирина Александровна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	В
5	01.08.2022	Андреева Ирина Владимировна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	ДРО
6	01.08.2022	Юманкина Мария Александровна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	ДРО
7	02.08.2022	Никитушкина Ирина Александровна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	Н
8	02.08.2022	Никитушкина Ирина Александровна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	В
9	02.08.2022	Помазов Андрей	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	В
10	02.08.2022	Макарова Анна Юрьевна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	К
11	03.08.2022	Данилова Алла Сергеевна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	К
12	03.08.2022	Трифопова Юлия	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	В
13	03.08.2022	Трифопова Юлия	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	
14	03.08.2022	Улубабян Артем Сергеевич	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	УАР
15	03.08.2022	Маслова Диана Борисовна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	
16	03.08.2022	Копилова Нина Александровна	Психолог (Индивидуальный)	1	45	0,00	

Программа позволяет осуществлять информационную рассылку при согласии клиента на обработку персональных данных, автоматически информировать о проведении вебинаров, мероприятий и иных активностей, в которых родители (законные представители) могут принять участие.

CRM-система является удобным форматом хранения данных о клиенте (является российским провайдером), т.к. автоматизирует процессы работы, ускоряет и облегчает работу сотрудникам, а также является прозрачным и удобным форматом предоставления отчетности, ведения бизнес процессов и проектов в целом.

Текущие: Я — ответственный | Архив (отказы)

Отображено 5 этапов воронки. Настройка полей. Сортировка Вручную

- Не разобрано 0 (нет лидов)
- Установлен контакт 0 (нет лидов)
- Назначено пробное 0 (нет лидов)
- Проведено пробное 1
 - Светлана Алексеевна 17:35
 - Входящий звонок
 - Оборина Юлия Петровна
 - 0

© ALFACRM™ 2.0.8 29.08.2022 | 0.147ms | Офисия

Консультационный центр

630075 г. Новосибирск, ул. Народная, 10 8 (383) 276-05-09, ocdk@edu54.ru

<http://semannov.ru/konsultacionnyj-centr-osoznannoe-roditelstvo>

Сайт: <https://психологическаяпомощь52.рф/>

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональные нормативные акты.

Об утверждении Положения об оказании услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, на территории Новосибирской области

Об утверждении реестра образовательных организаций, в которых действует служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

О внесении изменения в приказ Министерства образования.

Информационное письмо о направлении методических рекомендаций по организации деятельности Служб по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Локальные нормативные.

Положение о Консультационном центре государственного бюджетного учреждения Новосибирской области – Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям «Областной центр диагностики и консультирования».

Порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в государственном бюджетном учреждении Новосибирской области – Центре психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям «Областной центр диагностики и консультирования».

О реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, информационных стендах организациях Службы, наружной городской рекламы, размещение информации на 17 сайтах инфраструктурных объектов

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы - https://concord.websib.ru/?page_id=31518
- о порядке оказания услуг- https://concord.websib.ru/wp-content/uploads/2022/03/Порядок__оказания-услуг-ПП-М-и-К-помощи_2022.pdf
- о специалистах, оказывающих услуги - https://concord.websib.ru/?page_id=31344
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг- https://concord.websib.ru/?page_id=19808
- номера телефонов - https://concord.websib.ru/?page_id=31518
- тематики оказания услуг- https://concord.websib.ru/?page_id=31344
- возможность записи на консультацию - https://concord.websib.ru/?page_id=31820

Запись, в основном, осуществляется по телефону, очно, а также по электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно.

Категории получателей Услуг.

Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет.

Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – до 3 и от 3 до 18 лет.

Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей - до 3 и от 3 до 18 лет.

Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей - до 3 и от 3 до 18 лет.

Родители детей с ОВЗ и инвалидностью - до 3 и от 3 до 18 лет.

Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении,

развитии, социализации – до 3 и от 3 до 18 лет.

Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – до 3 и от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей. Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в т.ч. вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; проблемы речевого развития; особенности эмоционального развития (страхи, тревожность, агрессия); проблемы суицидального и рискованного поведения; употребление психоактивных веществ (курение, алкоголь, наркотики); диспетчерская – ресурсы Учреждения; Межведомственные ресурсы ППС-помощи ребёнку; адаптация при изменении жизненной ситуации.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Количество и причины отказов в предоставлении услуги: 4 – тема обращения не относится к компетенции Службы.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, а также через личный кабинет на портале Растимдетей.рф.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей).

Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Деятельность сотрудников центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет: организационно-управленческие и содержательные аспекты.

Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попе-

чения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи оказываются 85 штатными сотрудниками и 30 привлеченными специалистами на основании договоров. Все специалисты в 2019- 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описание практик.

Кейс 1. Адаптация ребенка с особенностями развития в новой семье

Обращение родителя:

За консультацией обратился отец (41 год) подростка (13 лет). Мать мальчика умерла на прошлой неделе. Отец плохо знает сына в связи с тем, что много лет мама запрещала общение. На данный момент отец перевез ребенка в свою новую семью, но его беспокоят особенности развития мальчика – знания ребенка не соответствуют знаниям его сверстников, мальчик часто капризен, несамостоятелен.

Запрос: создание условий для обучения ребенка с особенностями в развитии в обычной школе по месту жительства.

Предварительная гипотеза:

ребенок имеет индивидуальные психофизические особенности в развитии, необходимы специальные образовательные условия.

Ход консультации

Этап 1: установление контакта и сбор информации

Установление контакта с папой через приветствие и представление себя, краткое описание процесса консультирования и сообщение принципа конфиденциальности.

Метод консультирования: беседа.

Гипотезы:

- трудности в поведении ребенка временные, связанные с переживаниями смерти матери, изменениями условий жизни и взаимоотношений;
- мальчик имеет особые образовательные потребности, возможно, нуждается в специальных условиях получения образования.

Анализ ситуации – перевод обращения в запрос

Уточнение (прояснение) запроса клиента:

- как родителям помочь ребенку адаптироваться в новой семье;
- запланировать решение вопросов по обучению мальчика.

Сбор дополнительной информации.

Методы консультирования: активное слушание, эмпатическое слушание, наблюдение.

Со слов отца, родители Артема разведены давно. С дошкольного возраста мальчик проживал с матерью в городе Н-ске. После смерти матери с согласия новой жены отец забирает мальчика жить к себе, в г. К. Артем в первые дни проживания в новой семье активно

общается со взрослыми, нет скованности, неуверенности, больше наблюдается навязчивость, открытость. Мальчик очень строго соблюдает режим дня, порядок в вещах, при этом отказывается принимать душ, ходить в парикмахерскую (волосы у мальчика отрасли ниже плеч), требует купить и много кушает продуктов, которые в данной семье детям не покупают (газированные напитки, чипсы, «кириешки» и др.). Протесты проявляет криками, плачем, ударами по мебели, похожее поведение появляется при изменении различных внешних условий (в режиме дня, в местоположении вещей и др.). С раннего детства у мальчика были проблемы в поведении (по информации от бабушки ребенка со стороны матери), в школе трудности стали более выраженными. Ребенка перевели на индивидуальное обучение на дому по специальной программе, дали инвалидность. Мальчик был ограничен матерью в общении с другими людьми. Более подробной информации о программе, о школе, о заболевании мальчика нет. Биологическая мать мальчика последние несколько лет тяжело болела, умерла на глазах ребенка.

Информирование клиента о сути возникшей у него проблемы, о реальной степени ее серьезности.

Артем, возможно, имеет заболевание, требующее постоянного лечения и, предположительно, постоянного родительского и медицинского контроля, специальных образовательных условий. Исходя из этого, необходимо создать условия успешной адаптации мальчика в новой семье, условия развития, воспитания и обучения с учетом его жизненного опыта, индивидуальных психофизических особенностей и ресурсов ребенка.

Изучение личности клиента с целью выяснения того, сможет ли он самостоятельно справиться с возникшей у него проблемой

- Клиент проявляет готовность к развитию своих знаний, умений и навыков в воспитании и обучении сына с особыми образовательными потребностями. У отца и его новой жены имеется опыт воспитания ребенка с особыми образовательными потребностями, опыт сотрудничества с узкими специалистами детской поликлиники, со специалистами ППМС-центра. Оба родителя проявляют активное участие в воспитании, развитии и обучении детей, действуют согласовано.
- Обязанности внутри семьи распределены, в семье поддерживаются теплые, доверительные отношения, соблюдается дисциплина и поддерживается порядок, родители открыты для общения.
- Отец ребенка поддерживал все годы общение с бабушкой и дедушкой Артема по линии матери, готов принимать их помощь.

Этап 2: Выработка совместного плана действий

Согласование ожидаемых результатов.

- Успешная адаптация ребенка к новым условиям проживания и обучения.
- Усвоение ребенком рекомендованной программы.
- Положительная динамика в развитии мальчика, развитие социально-бытовых навыков.

Уточнение проблем, планирование их решения. Картирование. Навигация.

1. Артем имеет нарушение поведения и, возможно, заболевание, требующие постоянного лечения, родительского и медицинского контроля.

Решения (пути, цели, задачи, список контактов и др.):

- На период адаптации ребенка и семьи для обеспечения постоянного контроля за Артемом со стороны взрослых родителям необходимо перестроить и согласовать рабочие графики, использовать помощь близких родственников (кто, когда, как). Создание в семье условий (предупреждающих негативные реакции в поведении подростка): организация и строгое соблюдение режима дня, ограничение в первые месяцы встреч с новыми людьми, праздников; создание для ребенка личной зоны – пространства в комнате; совместная выработка и соблюдение правил и др.
- Получить информацию от лечащих врачей в детской поликлинике, в которой наблюдался ребенок, о медицинском диагнозе, его симптомах, специфике развития, наблюдения и лечения (определить с врачом-педиатром лечащих врачей, сроки и цель обращения, вопросы). Обязательное выполнение рекомендаций лечащих врачей, мероприятий ИПРА, наблюдение в динамике за развитием ребенка.
- Выполнение рекомендаций педагогов-психологов по коррекции нежелательного поведения мальчика, по развитию навыков саморегуляции, соблюдения социальных норм и правил (определить специалиста на каждом этапе (этапы адаптации в новой семье, адаптации к новым условиям обучения и др.), цель, задачи).

2. Артем находился на индивидуальном обучении по адаптированной образовательной программе. При переезде в другой город, в семью отца, необходимо решить вопросы по его дальнейшему индивидуальному обучению.

Решение:

- Получение справки медицинской комиссии для индивидуального обучения (где – в детской поликлинике, у кого – у лечащего врача, сроки – до начала учебного года).
- Устройство подростка на обучение в «специальную коррекционную школу», где работают учителя-дефектологи, владеющие современными технологиями обучения и воспитания детей разных нозологических групп, созданы оптимальные специальные образовательные условия (документы – действующее заключение ПМПК в личных документах ребенка, справка КЭК, Личное дело ребенка из образовательной организации; сроки – до начала учебного года; где – адрес специальной коррекционной школы, контакты – директор; и др.). Родители мальчика могут получать квалифицированную консультативную помощь в школе, заранее посетить образовательную организацию, познакомиться подростка с педагогами, которые с ним будут работать, согласовать режим и расписание занятий.

3. У Артема избирательно сформированы социально-бытовые навыки, подросток социально дезадаптирован, так как длительное время не имел условий для общения со сверстниками, не выходил на улицу без сопровождения матери.

Решения:

- Постепенное расширение социальных контактов в быту, с родственниками подростка (этапы, сроки, цели, мероприятия, контакты), приучать к навыкам самообслуживания.
- Сотрудничество со специалистами «специальной коррекционной школы», ППМС-центра по месту жительства отца по развитию социально-бытовых навыков подростка и по его дальнейшей социализации в кругу сверстников (в каких случаях, по каким вопросам, контакты).

Результаты: Проблемы клиентом приняты, запланированы пути, этапы и сроки их решения.

Достиженные результаты в 2022 году

Информация по адаптации ребенка в новых условиях проживания и обучения.

Решены вопросы по индивидуальному обучению (получена справка). Артем устроен на обучение в специальную коррекционную школу по АООП обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями, с учетом РАС), реализуется ИПРА ребенка-инвалида, решен вопрос по пенсионному обеспечению подростка по потере кормильца. Родители выполняют рекомендации консультантов по адаптации, обучению и воспитанию подростка.

В настоящее время:

- между детьми в семье установлены бесконфликтные отношения, имеются общие интересы, общий досуг;
- подросток с помощью взрослых учится контролировать свое поведение – перестал добиваться желаемого криками, пинками мебели, резким хлопанием дверей, стал спокойно (без крика и истерик) посещать парикмахера, принимать душ, выполнять правила гигиены;
- самостоятельно ходит в магазин за небольшими покупками, выполняет поручения взрослых по дому (убирает в комнате, выносит мусор), предлагает помощь в приготовлении пищи, часто находится с отцом, помогает при ремонте техники;
- Артем успешен в обучении по АООП УО, вариант 2, в общении со сверстниками в школе, в 2022-2023 уч. году запланирован перевод на обучение в классе;
- так как Артем в меньшей степени нуждается в родительском контроле, отец планирует трудоустроиться.

Кейс 2. Трудности в общении со сверстниками дошкольника с ОВЗ

Анализ ситуации – перевод обращения в запрос

Обращение родителя:

На консультацию обратилась мама (28 лет) мальчика (6,5 лет). Денис посещает подготовительную группу дошкольного учреждения, имеет нарушения опорно-двигательного аппарата (хромающая походка), замедленную речь.

Денис скромный, застенчивый, в конфликты не вступает. В детском саду почти никогда не проявляет инициативу в общении и деятельности. Чаще всего ведет себя тихо и незаметно. Мальчик увлекается конструированием и лепкой, может долгое время трудиться над изготовлением пластилиновых персонажей. Ребята из группы редко берут его в свою игру, не делятся с ним игрушками. По этой причине, со слов матери, Денис не хочет ходить в сад.

Запрос: Как найти способ нормализовать отношение детей к мальчику? Как Денису обрести уверенность в себе и преодолеть нежелание ходить в сад?

ВСТРЕЧА

Этап 1: установление контакта и сбор информации

Установление контакта с мамой через приветствие и представление себя, краткое описание процесса консультирования и сообщение принципа конфиденциальности.

Формулировка запроса: эмпатическое выслушивание, с использованием техник активного и пассивного слушания, задаем уточняющие вопросы.

Признание значимости переживаний родителей: «Я понимаю, Вы расстроены и растеряны, Вы переживаете за своего ребенка и хотите обсудить, что делать дальше.

Уточнение запроса: Вы хотите помочь ребенку обрести уверенность в себе и наладить взаимоотношения с ровесниками?

Постановка проблемы: как помочь маме понять причины проблемы ребенка и сформировать готовность к их преодолению.

Гипотеза: социальная дезадаптация.

Сбор информации о развитии ребенка:

Мальчик единственный ребенок из неполной семьи (папа трагически погиб, когда Денису было 1,5 г.). Беременность протекала без осложнений, роды в срок. Ребенок наблюдается у невролога, имеет диагноз ДЦП. Передвигается самостоятельно, немного прихрамывая на левую ногу, речь замедленна, с дефектами произношения. Навыки самообслуживания сформированы в соответствии с возрастными особенностями. Характер воспитания: требовательный. Мальчик долгое время находился на семейном обучении, контакт с другими детьми был ограничен, так как часто болел простудными заболеваниями, поэтому друзей по месту проживания нет, иногда играет только с двоюродным братом.

Увлекается конструированием, лепкой из пластилина (имеет большую коллекцию пластилиновых мультяшных героев). Со слов мамы, Денис послушный, ответственный, но обидчивый.

Методы консультирования:

- Беседа, информирование.
- Активное слушание, эмпатическое слушание.
- Наблюдение.

Вопросы к семье / план действий

3 блока вопросов: про детский коллектив (характер отношений, положение в коллективе); про сына (его

личностные особенности, интересы); про собственное отношение к ситуации и ресурсы по ее разрешению.

- Как давно мальчик стал посещать данную группу?
- Он пришел в уже сформировавшийся коллектив?
- Спрашивали ли вы мальчика, почему дети не хотят с ним играть? Как он переживает данную ситуацию?
- Проявляет ли инициативу мальчик дома?
- Почему он играет только с двоюродным братом?
- Стесняется ли мальчик своей хромящей походки и особенностей речи? Как относятся к этому дети?
- Как относятся дети к увлечению Дениса?
- Как вы относитесь к неудачам сына?
- Что, по вашему мнению, поможет мальчику обрести уверенность в себе и наладить взаимоотношения с детьми?

Дошкольное учреждение Денис стал посещать только полгода назад, перед школой. Пришел уже в сформировавшийся коллектив, где дети уже давно знали друг друга и распределились на свои микрогруппы. Сначала к Денису проявляли интерес, как к новичку, затем стали постепенно про него «забывать». На вопрос воспитателя «Почему вы не берете в игру Дениса?», дети отвечали, что с ним скучно, что он не умеет так, как они. Мальчик боится сделать или сказать что-нибудь неправильно, поэтому предпочитает промолчать.

Дома мальчик быстро находит себе дело (смотрит мультфильмы, играет, озвучивая роли). Проявляет инициативу в игре, в домашних делах. С двоюродным братом чувствует себя более успешным, потому что Денис лучше ориентируется в любимых мультфильмах, умеет конструировать более сложные детали, чем брат; и вообще, ему нравится помогать брату.

Хромящей походки и особенностей речи мальчик не стесняется, но одноклассники иногда копируют речь Дениса. Из-за этого ему становится «немного обидно и ему не хочется с ними играть». Пластилиновые поделки Дениса детям нравятся.

Неудачи сына маму огорчают. С ее слов, она старалась воспитать в сыне самостоятельность и ответственность, а вот реагировать на свои ошибки не так остро не научила. Она считает, что проблема еще состоит в особенностях здоровья мальчика (замедленность движений и речи), именно поэтому для решения проблемы сыну необходима медицинская реабилитация и коррекция речевых недостатков.

Этап 3: Обобщение

Обсуждение с мамой возможных вариантов решения проблемы, которые могут считаться подходящими и реальными. Определяем приоритетный вариант действий.

Мама поняла, что для преодоления проблемы, необходимы не только медицинская реабилитация и коррекция речевых недостатков, но и смена стиля воспитания ребенка, необходима ситуация успеха (с опорой на собственные ресурсы).

Итог встречи:

По завершению второй встречи с родителями были подведены итоги, разработан план действий:

1. Записать сына в кружок по интересам.
2. Хвалить сына за достигнутые успехи.
3. Организовать медицинскую реабилитацию и логопедическую коррекцию.
4. Организовать общение сына с ровесниками (приглашать домой, посещать детские площадки).
5. Обратит внимание воспитателя на проблему мальчика (дать роль помощника, обеспечить ситуацию успеха в группе).

Кейс 3 «Подросток в «плохой» компании»

1. Анализ ситуации - перевод обращения в запрос Обращение родителя:

На консультацию к психологу обратилась молодая мама (28 лет), имеющая троих детей (4, 6 и 11 лет) с проблемой в поведении у старшего сына.

Андрею 11 лет, завершил обучение в 4 классе. Примерно полгода назад мальчик познакомился с компанией подростков, с которой начал проводить много времени. Данное общение, по мнению мамы, привело к тому, что в поведении появилось грубое отношение к ней со стороны сына, вспыльчивость, раздражительность, нежелание выполнять ее просьбы. Маму не устраивает такое поведение сына, но она не может повлиять на своего ребенка.

Из общения с мамой была получена информация о том, что семья полная, но папа мало уделяет внимание детям, так как работает вахтовым методом, а в выходные дни занят строительством их дома.

Запрос: как оградить сына от «плохой» компании.

Совместная переформулировка жалобы в запрос:

- Почему Вы уверены в том, что эта компания плохая?
- Насколько хорошо Вы знаете ребят из этой компании?
- Приходилось ли Вам общаться с ребятами из этой компании?
- Какие интересы есть у Вашего сына?

2. Постановка проблемы: как помочь маме разобраться в вопросе влияния компании на сына.

Основные гипотезы:

Переживание кризиса подросткового возраста.
Нарушение детско-родительских взаимоотношений.

3. Ожидаемый результат (варианты решений родителя):

- Мама запретит сыну общение с подростками «плохой» компании.
- Мама не запретит сыну общение с подростками из «плохой» компании, но постарается быть в курсе ее интересов (кто в ней, чем они занимаются).
- Мама не будет запрещать сыну общение с подростками из «плохой» компании. Попробует организовать совместный досуг (например, выезд на природу, день рождения и др.), который позволит познакомиться с данными ребятами и оценить вероятность вовлечения сына в нежелательные формы поведения. Перестанет критиковать пове-

дение сына и его компанию. Будет формировать у сына чувство уверенности в семье (через любовь и поддержку), развивать положительное самооценивание. Через доверительные беседы будет учить анализировать различные ситуации, поведение, а также принимать обдуманное решение и говорить «нет» сомнительным предложениям.

4. Методы консультирования:

- Беседа, информирование.
- Активное слушание, эмпатическое слушание.
- Наблюдение.

5. Оценка рисков:

- У мамы недостаточно ресурсов (времени, терпения, последовательности в действиях).

Возможные действия: совместный подбор способов, оптимальных для данной мамы. Поиск внешнего ресурса (папа).

- Папа недостаточно активен в вопросах воспитания сына.

Возможные действия: информирование мамой о возможных последствиях игнорирования папой данной ситуации. Приглашение на консультацию (при необходимости).

6. Оценка ресурсов:

- активность мамы в желании решить проблему по результатам общения (хорошо идет на контакт, готова к активному сотрудничеству, к выполнению рекомендаций);
- оценка мамой отца как дополнительного ресурса (имеет влияние на сына);
- увлеченность ребенка футболом (возможно, использовать авторитет тренера).

7. Подбор оптимальных способов (пути при работе с родителем):

- Беседа с родителем о возрастных особенностях ребенка, о переживаниях кризиса подросткового возраста (физиологические изменения, психологические изменения личности).

- Определение с родителем возможных путей установления доверительных отношений с сыном для того, чтобы понять, почему для него важно общение с подростками из данной компании.
- Совместное составление с родителем рекомендаций по выстраиванию детско-родительских взаимоотношений с подростком, по организации совместного досуга (с участием папы).
- Рекомендовать маме обсудить с сыном приемлемые варианты проявления своего взросления, своей самостоятельности.

Обратная связь:

- Получение информации от родителя об удовлетворенности проведенной консультацией (возможно в виде ответов мамы на вопросы: помогла ли Вам встреча разобраться в проблеме? Будете ли Вы следовать намеченным в ходе встречи рекомендациям? Нужна ли Вам еще одна консультация по данной проблеме? и др.).
- Информирование родителя о получении дальнейшей консультативной помощи при необходимости.

Полученный результат:

- Мама поняла, что совсем не учитывала особенности подросткового возраста при общении с сыном, считала, что он еще слишком мал.
- Мама для себя решила, что ей нужно выстроить доверительные отношения с сыном, а также лучше узнать ребят из его компании.
- Мама поняла важность совместного семейного досуга в выстраивании гармоничных взаимоотношений, будет стараться как можно чаще организовывать его.
- Мама решила, что будет развивать интересы сына путем вовлечения в организованную досуговую деятельность (посещение спортивной секции).
- Мама обязательно поговорит с супругом о важности его активного участия в воспитании и жизни сына-подростка.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей

630126 г. Новосибирск, ул. Вилюйская, д. 34,
региональный ресурсный центр «Семья и дети»
8(383)2440137, 8(383)2520198, s-rrc@mail.ru
<https://deti.nspu.ru/roditelyam/>



Общая информация

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, была создана в 2021 году в рамках выполнения государственного задания по реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Руководством вуза совместно с отделом дошкольного образования департамента образования мэрии г. Новосибирска были определены ведущие образовательные организации, на базе которых созданы районные Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям). Всего в реализации практики участвуют 20 образовательных организаций г. Новосибирска.

При поддержке Комитета по образованию администрации г. Санкт-Петербурга партнерами Службы стали 2 дошкольных образовательных учреждений этого города. При поддержке Комитета образования администрации г. Ставрополя определена еще 1 образовательная организация, участвующая в реализации практики.

Со всеми 23 образовательными организациями заключены соглашения о сотрудничестве.

Стоит отметить особый опыт руководства вуза в реализации государственных заданий, федеральных и региональных проектов.

Перспективы развития службы видим в издании методических материалов для родителей по вопросам развития, обучения и воспитания детей, освещение опыта через публикации научных статей по результатам работы службы в научных журналах, индексируемых в РИНЦ, наполнение каталога видеоконсультаций в рамках родительского онлайн-университета новыми материалами, оформление исключительного права на результат интеллектуальной деятельности.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг

Локальные нормативные акты

Приказ об утверждении порядка предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным пред-

ставителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Организация информационной поддержки оказания услуг

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью размещения информации на стендах в организации Службы, рекламы по телевидению, размещения информации на 7 сайтах инфраструктурных объектов.

Возможности и способы записи на консультацию

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о графике работы Службы - <https://deti.nspu.ru/roditelyam/>;
- о порядке оказания услуг- <https://deti.nspu.ru/roditelyam/>;
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://deti.nspu.ru/roditelyam/>;
- номера телефонов Организации - <https://deti.nspu.ru/roditelyam/>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - на сайте Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям <https://deti.nspu.ru/roditelyam/> в разделе «Вопросы, с которыми можно обратиться» размещены методические материалы для родителей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ОВЗ, в формате электронного информационного ресурса. Отправлена заявка на результат интеллектуальной деятельности «База данных: информационный ресурс для родителей детей-инвалидов и детей с ОВЗ»;
- тематики оказания услуг- <https://deti.nspu.ru/roditelyam/>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте- <https://deti.nspu.ru/roditelyam/>.

Используется три способа записи для получения услуги: по телефону, очная и электронная. Наиболее востребованная запись по телефону.

Формы и форматы оказания услуг

Услуги оказываются в очной и дистанционной форме. Основными направлениями деятельности службы

являются проведение очных и дистанционных консультаций родителям (законным представителям) детей.

Очные консультации оказываются в помещении службы при непосредственном взаимодействии консультанта и родителя.

Дистанционные консультации проводятся с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном взаимодействии консультанта и родителя.

Интересным направлением в работе службы стало создание родительского онлайн-университета и электронного информационного ресурса для родителей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ОВЗ.

Родительский онлайн-университет представляет собой банк видеоконсультаций в формате экспертных видеолекций, мастер-классов, педагогических мастерских и направлен на повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Родители, предварительно заполнив регистрационную форму, имеют возможность в режиме персонального психолого-педагогического взаимодействия со специалистом задать интересующий вопрос, возникший в процессе просмотра видеоконсультации. Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	–	суббота с 10.00 до 13.00
Очное	–	суббота с 10.00 до 13.00

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг

Запрос направлен на оказание услуги ребенку.

Формы оценки качества предоставленных Услуг

Обратная связь осуществляется на бумажном носителе после оказания услуги, а также через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации

– Психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь родителям детей с особыми образовательными потребностями, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги

Всего в оказании услуг участвуют 191 консультант, среди которых лучшие педагоги образовательных организаций г. Новосибирска, г. Ставрополя, г. Санкт-Петербурга (воспитатели, учителя, учителя-логопеды, учителя-дефектологи, педагоги-психологи, музыкальные руководители, практикующие коучи, заслуженные тренеры России, инструкторы по физической культуре, преподаватели по изобразительной деятельности), уникальный профессорско-преподавательский состав университета, имеющий научный и практический опыт, в том числе признанный за рубежом (доктора наук, кандидаты наук, старшие преподаватели). Подбор команды специалистов осуществлялся согласно пункту 3 методических рекомендаций, направленных письмом Минпросвещения России от 17.11.2021 №ДГ-1997/07.

Описания практики

Описание модели консультирования родителей в формате обучающего мероприятия

Актуальность практики. В современном российском обществе государство уделяет большое внимание институту семьи как основному воспитательному ресурсу подрастающего поколения. Сегодня государство меняет вектор взаимоотношений с родителями в направлении повышения роли самостоятельности и ответственности семьи в вопросах воспитания, развития и социализации ребенка.

Современные родители – это люди, которые живут в эпоху цифровизации, ускоряющегося темпа жизни, многозадачности и многофункциональности, следовательно, информацию по обучению, воспитанию, развитию и социализации ребенка они хотят получать оперативно, здесь и сейчас. Многие родители свободно погружаются в мир интернета: открытых онлайн-курсов, видеоблогов и т. д., где даются советы по укреплению детско-родительских отношений. Однако среди представленных материалов качественный контент, отвечающий требованиям достоверности, научности, объективности, найти бывает очень сложно.

Для решения данной проблемы и в целях реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», направленного на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации, на базе Новосибирского государственного педагогического университета реализуется практика консультирования родителей в формате видеоконсультаций в рамках родительского онлайн-университета.

Практика актуализирует вопрос о научно-обоснованной стратегии поиска концептов, средств и механизмов, позволяющих задействовать весь комплекс воспитательных установок и ценностно-личностных ориентаций на подготовку к выполнению роли ответственных родителей и формирование семейных духовно-нравственных ценностей, а также позволяет родителям, независимо от места жительства, общаться с ведущими специалистами г. Новосибирска, г. Санкт-Петербурга, г. Ставрополя и других городов.

Цель практики: повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Задачи практики:

- создать модель консультирования родителей в формате видеоконсультаций в рамках родительского онлайн-университета, ориентированную на повышение психолого-педагогической компетентности родителей;
- разработать тематику и сценарии видеоконсультаций на основе проведения анкетирования родителей;
- обеспечить научно-методическое сопровождение разработки сценариев видеоконсультаций по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей;
- распространить информацию о проведении видеоконсультаций среди родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- создать общедоступный каталог видеоконсультаций.

Формы работы: регулярные видеоконсультации в формате экспертных видеолекций, мастер-классов, педагогических мастерских и т. д.

Основные этапы реализации практики:

Для реализации практики и в соответствии с требованиями методических рекомендаций, направленных письмом Минпросвещения России от 17.11.2021 №ДГ-1997/07 в структурном подразделении вуза – Региональном ресурсном центре «Семья и дети» была создана Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) (далее – Служба).

Руководством вуза совместно с отделом дошкольного образования департамента образования мэрии г. Новосибирска были определены ведущие образовательные организации, на базе которых созданы районные Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям). Всего в реализации практики участвуют 20 образовательных организаций г. Новосибирска.

При поддержке Комитета по образованию администрации г. Санкт-Петербурга партнерами Службы стали 2 дошкольных образовательных учреждений этого города. При поддержке Комитета образования

администрации г. Ставрополя определена еще 1 образовательная организация, участвующая в реализации практики.

Со всеми 23 образовательными организациями заключены соглашения о сотрудничестве. Всего в реализации практики участвуют 191 консультант, подбор команды консультантов осуществлялся согласно пункту 3 методических рекомендаций, направленных письмом Минпросвещения России от 17.11.2021 №ДГ-1997/07.

Этапы реализации практики:

1 этап – проектировочный (январь – февраль 2022 г.) – разработка модели консультирования родителей в формате видеоконсультаций в рамках родительского онлайн-университета (рисунок 1), проведение анкетирования родителей с целью определения актуальной тематики видеоконсультаций.

В анкетировании участвовали 584 родителя, дети которых посещают образовательные организации, участвующие в реализации практики. По результатам анкетирования были определены наиболее популярные запросы:

1. организация образовательного процесса – 38% родителей;
2. возрастные и индивидуальные особенности ребенка – 35% родителей;
3. вопросы взаимодействия, коммуникации с ребенком – 18% родителей;
4. другие запросы – 9% родителей.

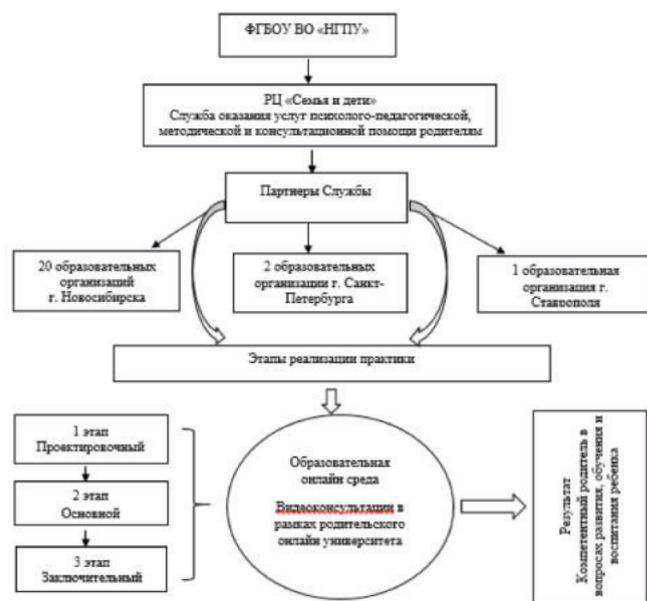


Рисунок 1. – Модель консультирования родителей в формате видеоконсультаций в рамках родительского онлайн университета

II этап – основной (март-ноябрь 2022 г.). Данный этап реализуется по следующим направлениям:

- планирование видеоконсультаций (научно-методическое сопровождение разработки сценария видеоконсультаций);
- информирование родительской общественности о проведении видеоконсультаций (создание анонсов, пресс-релизов на сайтах образовательных организаций, через мессенджеры в родительских чатах);

- организация и проведение видеосъемки консультации;
- онлайн регистрация родителей на мероприятие, с возможностью задать дополнительные вопросы (регистрационная форма включает согласие родителей, на обработку персональных данных, все собранные данные строго конфиденциальны);

- организация и проведение видеоконсультаций в режиме персонального психолого-педагогического взаимодействия с родителями (просмотр экспертной видеолекции, мастер-класса и т.д. с ответами на вопросы родителей, обозначенными в регистрационной форме, ответы на дополнительные вопросы, возникающие у родителей в процессе просмотра видеоконсультации);

- рассылка родителям сертификатов участника видеоконсультации;

- получение обратной связи от родителей посредством сервиса Растимдетей рф.

III этап – заключительный (декабрь 2022 г.) – формирование каталога видеоконсультаций «Родительский онлайн университет» на сайте Службы с возможностью просмотра неограниченное количество раз и разработка методических материалов для родителей по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей.

Результаты реализации практики:

- в Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) ФГБОУ ВО «НГПУ» и ее районных отделениях создана модель консультирования родителей в формате видеоконсультаций в рамках родительского онлайн университета, ориентированная на повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

- разработана тематика и видео сценарии не менее 30 видеоконсультаций по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей;

- обеспечено научно-методическое сопровождение разработки не менее 30 видео сценариев по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей из числа профессорско-преподавательского состава ФГБОУ ВО «НГПУ»;

- осуществляется популяризация видеоконсультаций

среди целевой аудитории через родительские группы в Telegram-каналах, Whats App, В контакте.

Средства контроля и обеспечения достоверности результатов:

- организованное научно-методическое сопровождение из числа профессорско-преподавательского состава ФГБОУ ВО «НГПУ» разработки видео сценариев практики;
- взаимооценка видеоконсультаций;

- размещение видеоконсультаций на сайте Службы;
- открытость всех видеоконсультаций для их просмотра заинтересованными лицами;

- размещение новостных постов с использованием ресурсов масс-медиа, ресурсов нью-медиа ФГБОУ ВО «НГПУ», Департамента образования мэрии г. Новосибирска, общественных родительских организаций, некоммерческих организаций г. Новосибирска и Новосибирской области, а также образовательных организаций г. Санкт-Петербурга и г. Ставрополя.

Материально-технические условия, необходимые для реализации практики

Наличие кабинетов с комплектом учебной мебели (стулья, столы), компьютерным оборудованием (монитор или ноутбук или персональный компьютер) с выходом в сеть «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета, печатным и сканирующим оборудованием для планирования и проведения видеоконсультаций. Наличие оборудованной видеостудии (камера для использования разных ракурсов съемок, штативы, стабилизаторы, микрофоны, софтбоксы, цифровые видеоискатели) для видеосъемки консультаций.

Информационное обеспечение практики:

- изготовление брендированных блокнотов и магнитных закладок с логотипом проекта;

- оформление настенных, переносных (в виде ролл ап) стендов о реализации практики;

- разработка и наполнение сайта Службы информацией о реализации практики;

- размещение новостных постов с использованием ресурсов нью-медиа и масс медиа.

План-график проведения видеоконсультаций

Перечень, проведенных видеоконсультаций представлен в приложении 1, а также на сайте <https://deti.nspu.ru/roditelyam/>

Риски реализации практики

Ключевые риски	Действия, нацеленные на снижение рисков
Сниженная мотивация со стороны родителей в приобретении ими опыта по вопросам развития, обучения и воспитания детей	Просветительская работа профессорско-преподавательского состава вуза (посещение родительских собраний в образовательных организациях, родительских клубов и т. д.). Разъяснительная работа по схеме «Родитель – родителю» с привлечением общественных родительских организаций г. Новосибирска и Новосибирской области, региональных общественных организаций: Совета отцов Новосибирской области и отдельных родителей, посетивших видеоконсультации
Недостаточная информированность родителей	Рассылка информационных писем о проведении видеоконсультаций в образовательные организации, родительские сообщества при поддержке Департамента образования мэрии г. Новосибирска и Комитета по образованию г. Санкт-Петербурга и г. Ставрополя

Остальные риски при реализации проекта будут минимизированы за счет применения технологий организационного менеджмента и наличия сплоченной команды специалистов-консультантов.

Дальнейшее развитие практики:

1. Систематизация дополнительных вопросов, которые задают родители при регистрации для участия в видеоконсультации позволила наметить актуальные темы для будущих онлайн встреч с родителями в 2022-2023 уч. году.
2. Наполнение каталога видеоконсультаций в рамках родительского онлайн университета новыми материалами, оформление исключительного права на результат интеллектуальной деятельности.

3. Издание методических материалов для родителей по вопросам развития, обучения и воспитания детей.
4. Освещение опыта через публикации научных статей по результатам реализации практики в научных журналах, индексируемых в РИНЦ.
5. Выступление специалистов-консультантов на районных методических объединениях педагогов образовательных учреждений с целью представления опыта взаимодействия с родителями.

В целом, считаем данную практику успешной, так как она позволяет создать эффективную, доступную и научно-обоснованную образовательную онлайн среду, способствующую формированию ответственного родительства.

Омская область

ГБУ Омской области «Центр психолого-медико-социального сопровождения»

Служба консультационной поддержки родителей «Семейный навигатор»

644046, Омская область, г. Омск, ул. Учебная, д. 191

644023, Омская область, г. Омск, ул. Комсомольский городок, д. 14

644048, Омская область, г. Омск, ул. Вс. Иванова, д. 13

646530, Омская область, г. Тара, ул. Спасская, д. 42

646920, Омская область, г. Калачинск, ул. Ленина, д. 51

646023, Омская область, г. Исилькуль, ул. Энгельса, д. 36

646432, Омская область, р.п. Муромцево, ул. Кооперативная, д. 2г

646700, Омская область, р.п. Шербакуль, ул. Пушкина, д. 31

тел. 8-3812-32-35-90, <https://otklik55.ru/navigator>



Общая информация

Служба была открыта в 2020 г. социальными партнерами Учреждения – Региональной ассоциацией «Отклик» – и функционировала, в основном, используя кадровые и технические ресурсы БУ ОО «Центр ПМСС». Модель Службы 2022 года представляет собой поглощение предыдущего проекта, его преобразование и расширение сети представительств Службы.

Сегодня Служба – это четкая иерархически выстроенная организация соподчиненных филиалов. Каждый уровень организации предполагает свою территориальную закрепленность: центральный филиал решает потребности в консультативных услугах на территории города Омска; районные филиалы, размещенные в шести районах области, отвечают за реализацию услуг в своем районе и в закрепленных территориях (поделенных по кустовому принципу). Для обеспечения бесперебойной реализации проекта и предоставления услуг информационного или психолого-педагогического характера в каждом из 32 районов (закрепленные территории) располагается представительство/консультативный пункт Службы.

Перспективы развития Службы представляются в расширении межсетевого взаимодействия с учреж-

дениями здравоохранения, образования и социальной защиты в муниципальных районах области; в увеличении практики реализации просветительской работы с родительским сообществом; в усилении работы по вариативности информирования населения об услугах Службы.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг

Локальные нормативные акты

Приказ «Об утверждении локальных актов учреждения» от 10.01.2022 №03-ОД.

Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках Службы консультационной поддержки родителей «Семейный навигатор».

Организация информационной поддержки оказания услуг

Порядок информирования родителей предполагает несколько вариантов:

1) сайт и информационные стенды Учреждения, на базе которого создана Служба;

2) страница Службы в сети Интернет с возможностью онлайн-записи;

2) рекламные посты на официальных страницах учреждения в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм);

3) рекламные буклеты, листовки, карманные календари;

4) интерактивные баннеры на сайтах и информационные стенды в помещениях образовательных организаций и организаций социальных партнеров.

Возможности и способы записи на консультацию

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о графике работы Службы - <https://otklik55.ru/navigator>;

- о порядке оказания услуг - <https://otklik55.ru/navigator>;

- о специалистах, оказывающих услуги - <https://otklik55.ru/navigator>;

- номера телефонов Организации - <https://otklik55.ru/navigator>

- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://otklik55.ru/navigator>;

- тематики оказания услуг - <https://otklik55.ru/navigator#navigator-form-anchor>;

- возможность записи на консультацию на официальном сайте - <https://otklik55.ru/navigator#navigator-form-anchor>.

Используется три способа записи для получения услуги: по телефону, очная и электронная. Наиболее востребованные записи: по телефону и очно.

Формы и форматы оказания услуг

Служба «Семейный навигатор» реализует услуги в следующих формах: очно и дистанционно.

Услуги в очном режиме может быть реализованы в нескольких форматах:

Очная консультация – проводится очно в помещениях Службы «Семейный навигатор», оборудованных необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью.

Выездная очная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или месту обучения ребенка получателя услуги, то есть на базе другой организации.

Просветительские мероприятия для родительского сообщества предполагают коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификатов. Мероприятия могут быть реализованы очно в помещениях Службы или на базе другой организации.

Услуги в дистанционном режиме могут быть реализованы с использованием различных информационно-коммуникационных ресурсов:

Консультирование по телефону – предполагает реализацию услуги в форме диспетчерского (навигационного) или содержательного консультирования посредством виртуальной АТС Службы Семейный навигатор или собственных технических ресурсов консультантов.

Консультирование по видеосвязи – предполагает реализацию услуги в форме содержательного консультирования посредством сети Интернет и программного обеспечения Skype, Zoom, BigBlueButton и др.

Консультирование по электронной почте – представляет собой методическую помощь в виде направления на адрес электронной почты получателя консультации ссылок на электронные ресурсы в сети Интернет, нормативно-правовых документов, памяток, алгоритмов действий, методических рекомендаций для удовлетворения потребности родителя в самообразовании по проблемному вопросу. Предполагает письменный ответ на запрос родителей (законных представителей) с официальной электронной почты Службы Семейный навигатор, обозначенный во время записи или во время консультирования.

Консультирование с использованием социальных сетей, мессенджеров – представляет собой реализацию услуги в форме диспетчерского или содержательного консультирования в формате письменного ответа на запрос родителя или диалога с получателем услуги посредством социальных сетей и мессенджеров (Telegram, WhatsApp, Viber, Instagram).

Просветительские мероприятия для родительского сообщества предполагают коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификатов. Мероприятия реализуются дистанционно посредством сети Интернет и программного обеспечения Skype, Zoom, BigBlueButton. Предполагается предварительная онлайн-регистрация на мероприятия.

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги с учетом своих потребностей, ресурсов и санитарно-эпидемиологического благополучия в регионе.

Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 17.30 до 22.00	с 9.00 до 20.00
Очное	с 17.30 до 22.00	с 9.00 до 20.00

Тематики наиболее популярных запросов родителей

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих при-

нять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями; вопросы профессионального образования/обучения; вопросы, касающиеся дополнительного образования детей (кружки, секции); вопросы, касающиеся особенностей поведения и взаимодействия с окружающими.

Причины отказов в предоставлении услуг

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг

Обратная связь осуществляется только на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты

Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги

Всего в Службе «Семейный навигатор» насчитывается 97 специалистов-консультантов: это учителя-логопеды, педагоги-психологи, учителя-дефектологи, социальные педагоги. Все специалисты имеют высокий профессиональный уровень и достаточный опыт работы по специальности, в 2022 году обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практики

Модель консультирования в рамках Службы консультационной поддержки родителей «Семейный навигатор» можно представить следующим образом:

1) диспетчерское консультирование – представляет собой навигационную помощь, либо подбор подходящего по запросу специалиста и запись на консультацию. Это первый системный уровень нашей модели, на котором осуществляется сбор данных и анализ запроса диспетчером.

2) содержательное консультирование осуществляется на втором уровне реализации модели помощи родителям и может быть представлено как психолого-педагогической консультацией по решению трудностей, связанных с воспитанием и развитием ребенка, так и вариантом оказания методической помощи, когда родитель «в руки» получает либо алгоритм действий, либо план решения своего вопроса, либо методические наработки.

Достаточно системно в реализацию данной модели встраивается третий уровень, который предусматривает поддержку родительского сообщества в целом по сход-

ному спектру вопросов. Именно наработки по данному направлению мы представляем.

3) просветительские мероприятия для родителей. Тематика мероприятий формируется исходя из актуальных запросов родителей, острых региональных вопросов, а также в отдельных случаях по запросу организации, на основании проводимого мониторинга. Ведущими данных мероприятий являются специалисты разных профилей: учителя-логопеды, педагоги-психологи, учителя-дефектологи и социальные педагоги.

Подбор специалистов осуществляется в соответствии с направленностью профессиональной деятельности. Все специалисты – ведущие мероприятий имеют высокий профессиональный уровень, достаточный опыт работы по специальности и соответствующие курсы повышения квалификации.

Формат проведения обучающих мероприятий для родителей также разнообразен: в нашей практике представлены как очные, так и дистанционные формы; как семинары, так и интерактивные лекции, видеолекции, мастер-классы, вебинары и прочее. Каждое мероприятие обязательно предусматривает актуализацию имеющегося родительского опыта, интерактивный формат и обратную связь.

Достаточно широка и категория адресатов данных мероприятий: это и родители детей раннего возраста, родители детей с ОВЗ и инвалидностью, родители «трудных подростков» и подростков с девиантным поведением, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей и пр. Подробнее ознакомиться с моделью консультирования родителей можно в Приложении к модели, а с примерами просветительских мероприятий для родительского сообщества – в материалах конкурсной документации.

Для оценки практики нашей деятельности по консультированию родителей в формате обучающих мероприятий представляем 3 варианта таких мероприятий.

1. Просветительское мероприятие для родителей «Изменение режима дня дошкольника как фактор адаптации к школе»

Цель: повышение психолого-педагогической компетентности родителей по вопросам подготовки дошкольника к школьному обучению.

Задачи:
информирование родителей о необходимости соблюдения режима дня будущего первоклассника;
познакомить с рекомендациями специалистов и новыми формами взаимодействия для правильной организации распорядка дня.

Форма: семинар.

Формат проведения: очный. Оформлен лист регистрации присутствующих на семинаре. Предварительно был изучен спрос родителей ряда школ, находящихся в разных муниципальных районах Омской области и выявлена значительная потребность в обсуждении данной темы со специалистами.

Механизм информирования о мероприятии: взаимодействие с органами управления образования каждого

из 32-х муниципальных районов Омской области; размещение информации в родительских чатах и на сайтах подведомственных образовательных организаций в социальных сетях.

Специалист, ведущий мероприятие: социальный педагог, стаж работы по специальности 4 года.

Слушатели: родители будущих первоклассников. Всего в семинарах участвовало 486 родителей из разных муниципальных районов Омской области.

Оборудование: ноутбук, мультимедийный проектор

Наличие дополнительных материалов: мультимедийная презентация к семинару, анкета для родителей, практический материал для родителей (альбом для дошкольника), буклет для родителей.

Краткое содержание мероприятия

В начале мероприятия всем родителям раздаются анкеты, которые позволяют оценить готовность ребенка к школе. В основу вопросов анкеты положен ряд критериев, по которым можно судить как об интеллектуальной, так психологической готовности ребенка к школе. Результаты родительского анкетирования обсуждаются в общем плане со всей группой родителей. Благодаря анкетированию каждый слушатель может обнаружить некие пробелы в развитии своего ребенка и заострить на этом внимание в оставшееся время до школы.

Далее ведущий семинара переходит на обсуждение с родителями основных позиций режима дня: сон; соблюдение личной гигиены; рациональное питание; двигательная активность; общение ребенка с членами семьи; психоэмоциональный комфорт. Наряду с описанием каждой позиции и обязательности правильного их выполнения были даны рекомендации о том, что можно предпринять уже сейчас, для того чтобы адаптация ребенка к новому режиму дня в сентябре была проще, как помочь ребенку адаптироваться к новым школьным условиям.

В ходе разбора был представлен практический материал для родителей – альбом для дошкольника «Школьная страна», в виде набора карточек. Данный альбом позволит в игровой форме совместно с ребенком погрузиться в новый интересный школьный мир. Он состоит из 10 карточек, на которых изображены различные фрагменты школьной жизни. Ежедневно с ребенком родитель может анализировать карточки, выполнять задания в различных формах, отгадывая загадки, отвечая на поставленные вопросы. Альбом доступен для скачивания и просмотра по QR-коду, указанному в буклете.

По окончании мероприятия посредством перехода через QR-код родителям была представлена интернет-страница консультационной Службы, в частности, форма для онлайн-записи на индивидуальные консультации. Все родители также получили рекламную продукцию в виде карманных календарей с указанием телефона единой диспетчерской службы.

Мероприятие завершилось диалогом с родителями по наиболее тревожащим вопросам данной темы. При необходимости по окончании мероприятия проводились индивидуальные консультации родителей.

Практический материал для родителей: после семинара каждый родитель получил с собой буклет с рекомендациями по организации режима дня будущего школьника. В буклете расположен QR-код, по которому родитель в любое удобное для него время может использовать Альбом для дошкольника «Школьная страна», чтобы предметно поговорить с ребенком о каких-либо ситуациях, которые ожидают его в период школьной адаптации.

Обратная связь от получателей услуг: от родителей, администрации образовательных организаций, на базе которых проводились мероприятия, в устной форме были получены положительные отзывы и слова благодарности. Данное мероприятие планируется провести и на будущий год. С согласия родителей адреса их электронных почт были направлены на портал «Растим детей» с целью оценки деятельности специалистов службы.

Самооценка: считаем, что поставленные задачи в ходе данного просветительского мероприятия были реализованы, цель достигнута. Родители не просто овладели теоретической информацией, но и получили практические советы, которые можно использовать ежедневно и которые помогут родителям будущих первоклассников помочь болезненно адаптироваться к новым школьным условиям. Практический материал, полученный на семинаре, позволит организовать беседу с ребенком, итогом которой будет формирование интереса и мотивации к обучению в школе. Родителям выданы сертификаты участника семинара.

2. Просветительское мероприятие для родителей «Профессия как осознанное будущее для наших детей»

Цель: способствовать активному вовлечению родителей в обсуждение вопросов, связанных с планированием выбора профессии их ребенком.

Задачи:

формировать ответственное отношение к выбору профессионального пути ребенка и научить выстраивать конструктивный диалог о выборе будущей профессии; познакомить родителей с интерактивными инструментами выбора профессионального пути ребенка (тесты, игры, опросники).

Форма: интерактивная лекция.

Формат проведения: очный. Оформлен лист регистрации присутствующих на семинаре.

Механизм информирования о мероприятии: взаимодействие с органами управления образования каждого из 32-х муниципальных районов Омской области; размещение информации в родительских чатах и на сайтах подведомственных образовательных организаций в социальных сетях.

Специалист, ведущий мероприятие: педагог-психолог, стаж работы по специальности не менее 2-х лет.

Слушатели: родители обучающихся 9-х и 11-х классов. Всего в семинарах участвовало более 230 родителей из разных муниципальных районов Омской области.

Оборудование: ноутбук, мультимедийный проектор.

Наличие дополнительных материалов: мультимедийная презентация к семинару, практический материал для родителей, анкета для родителей, буклет для родителей.

Краткое содержание мероприятия

Мероприятие начинается с актуализации опыта родителей путем анкетирования, целью которого является выявление роли родителя в подготовке ребенка к труду и выбору профессии. Заполнение анкеты позволит родителям проанализировать свой вклад и уровень помощи ребенку в выборе профессии, а также поможет понять, что еще можно сделать, чтобы помочь ребенку определиться. После подсчета баллов каждый родитель видит свой уровень заинтересованности и готовности помочь ребенку в данном вопросе. Данный прием включения родителей в тему позволяет заинтересовать и индивидуализировать дальнейшую предлагаемую информацию лекции.

Далее специалист раскрывает содержание следующих вопросов:

- Роль родителя в выборе профессии несовершеннолетнего и как не «перегнуть палку», настаивая на своем видении данного вопроса?

- Этапы профессионального самоопределения, которые проходит каждый ребенок, и как узнать, на каком этапе самоопределения Ваш ребенок?

- Стратегии выбора профессии, какие наиболее оптимальные стратегии действий из возможных может использовать родитель?

- Оптимальный возрастной период для начала профориентационной работы и что делать, если время уже упущено?

- Мотивы обучающихся при выборе профессии и можно ли/нужно ли на них повлиять?

Далее теоретический материал подкрепляется практическими рекомендациями для родителей о том, как помочь своему ребенку в выборе профессии. При разборе данного вопроса особое внимание уделяется интерактивной работе с родителями. Родители получают таблицу профессиональных предпочтений и пояснения по работе с предложенным инструментом. Родитель вместе с ребенком может определить первостепенные критерии, которые важны для ребенка при выборе профессии, и соотнести свои профессиональные предпочтения с выбранными критериями. Это станет поводом обсудить с ребенком его интересы и планы на будущее, что позволит родителям направить ребенка, поддержать или вместе выбрать новый путь.

Также родителям предлагаются полезные ресурсы с различными вариантами профориентационных тестов; например, посредством QR-кода родители могут предложить дома своим детям пройти на нашем сайте тест и выбрать для себя подходящую специальность и даже учебное заведение региона.

По завершении мероприятия родители получают буклет «Как помочь ребенку в выборе профессии?», в котором содержатся рекомендации по проблемам «Принятие решения о выборе профессии», «Выбор учебного заведения», «Основные ошибки при выборе профессии» и «Поступление в учебное заведение». В буклете содержатся QR-коды для перехода на полезные ресурсы для родителей и детей и ссылка на прохождение теста.

По окончании встречи специалист организует диало-

гом с родителями по наиболее тревожащим вопросам по данной теме (общая групповая беседа и ответы на вопросы; далее при необходимости происходит индивидуальное консультирование родителя по оказанию либо навигационной помощи, либо содержательная консультация).

Практический материал для родителей: после семинара каждый родитель получил с собой буклет «Как помочь ребенку в выборе профессии?» с комплектом полезных ссылок на различные интерактивные ресурсы по профориентации и таблицу профессиональных предпочтений.

Обратная связь от получателей услуг: в завершении интерактивной лекции родители ответили на несколько вопросов, касающихся оценки качества проведенного мероприятия и ценности полученной информации. В целом можно отметить, что материал был полезен родителям, позволил структурировать имеющуюся информацию и наметить алгоритм действий; полученный практический материал планируется для использования с детьми более 80% опрошенных. С согласия родителей адреса их электронных почт были направлены на портал «Растим детей» с целью получения обратной связи и оценки деятельности специалистов службы.

Самооценка: считаем, что поставленные задачи в ходе данного обучающего мероприятия были реализованы, цель достигнута. Родители не просто овладели теоретической информацией, но и получили практический материал, который можно использовать для определения профессиональных склонностей, способностей и стремлений своего ребенка. В конце мероприятия получены положительные отзывы, что подтверждается диаграммами. Родителям выданы сертификаты участника семинара.

3. Просветительское мероприятие для родителей «Ребенок с аутизмом: как избежать ошибок в воспитании?»

Цель: повышение родительской компетентности в области воспитания детей с расстройствами аутистического спектра.

Задачи:

Информирование родителей о психологических особенностях детей с РАС, их ресурсах и ограничениях.

Демонстрация родителям наиболее эффективных воспитательных стратегий при взаимодействии с аутичными детьми разного возраста.

Анализ типичных ошибок семейного воспитания ребенка с РАС, определение шагов по их преодолению.

Форма:

Формат проведения: дистанционный. Оформлен лист регистрации присутствующих на вебинаре.

Механизм информирования о мероприятии: программа Всероссийской недели родительской компетентности <https://ikp-rao.ru/vserossijskaya-nedelya-roditelskoj-kompetentnosti/> 21.05.2022 в 10.00. Информационный пост в социальных сетях БУ ОО «Центр ПМСС»: ВКонтакте: https://vk.com/wall-204966254_68; Телеграм: <https://t.me/centerpmss/263>; Одноклассники: <https://ok.ru/group/59101314285596/topic/154067780571932>. Информа-

ционный пост на сайте организации-партнера: Региональный ресурсный центр «Открытый мир» https://vk.com/wall-140301911_806.

Специалист, ведущий мероприятие: педагог-психолог, стаж работы с детьми с расстройствами аутистического спектра 6 лет.

Слушатели: родители, воспитывающие детей с аутизмом или расстройствами аутистического спектра. Всего 137 человек.

Наличие дополнительных материалов: мультимедийная презентация для родителей с обозначением спектра актуальных вопросов и путей преодоления типичных трудностей, видеоматериалы <https://www.youtube.com/watch?v=6M1nIlgicYuE>, <https://www.youtube.com/watch?v=6HPuUG7c85Q>.

Краткое содержание мероприятия

При предварительной регистрации на вебинар родители оставляли свои индивидуальные вопросы, их насчитывалось более 30. Специалист спланировал содержание мероприятия так, чтобы большая часть родителей смогла услышать ответы на свои вопросы. Это позволило нам сделать содержание мероприятия более адресным и индивидуализировать рекомендации.

Вводная часть семинара была посвящена психологическим особенностям детей с РАС, их ресурсам и ограничениям. Далее работа была построена на основе разбора основных ошибок, которые допускают родители в воспитании аутичного ребенка.

Разбор каждой ошибки происходил по четко выстроенному плану: описание ошибки, примеры реального взаимодействия, рекомендации по выстраиванию детско-родительских отношений на различных примерах. Это позволило структурировать материал, облегчить понимание родителями сути трудностей и способов построения правильной стратегии взаимодействия с ребенком.

Так как на мероприятие записались преимущественно родители детей дошкольного возраста, а ведущая деятельность данного возрастного этапа – игровая, было принято решение уделить особое внимание совместным играм взрослого и ребенка. Для этого в качестве интерактивного элемента в ходе вебинара был использован видеоматериал, анализируя который родители получили ответы на два главных вопроса: «Почему ребенок не хочет со мной играть?» и «Почему я не хочу играть со своим ребенком?». Такой подход

позволил родителям увидеть ошибки при организации игр с ребенком с РАС, распознать истинную и ложную игру, проанализировать причины, по которым современные дети не играют, и оценить коррекционный потенциал совместной игры взрослого и ребенка.

В ходе мероприятия родители в чате писали свои вопросы, на которые специалист ответил по окончании вебинара.

Практический материал для родителей: родителям были презентованы ресурсы, расположенные на сайте Службы консультационной поддержки «Семейный навигатор» БУ ОО «Центра ПМСС». А именно:

- представлены статьи на информационной платформе, которые касаются специфики воспитания и взаимодействия с ребенком с РАС (<https://otklik55.ru/navigator>). Переход к статьям осуществлялся посредством QR-кодов, которые родители могли сфотографировать или скачать.

- презентован видеоматериал, касающийся развития детей с аутизмом, специально подготовленный для родителей в свободном доступе (<https://центрпмсс.рф/mm2videolibrary>).

Обратная связь от получателей услуг: Другие же вопросы были решены в ходе индивидуальных дистанционных консультаций после мероприятия. В ходе мероприятия в чате слушатели задавали свои вопросы специалисту, а также могли их озвучить в конце вебинара. С согласия родителей адреса их электронных почт были направлены на портал «Растим детей» с целью получения обратной связи и оценки деятельности консультанта службы.

Самооценка: считаем, что поставленные задачи в ходе данного обучающего мероприятия были реализованы, цель достигнута. Родители не просто овладели теоретической информацией, но и получили конкретные алгоритмы, последовательные шаги для выстраивания правильной стратегии в ходе семейного воспитания аутичного ребенка. В конце мероприятия в чате слушатели выразили слова благодарности ведущему вебинара, отметили ценность и практическую значимость представленной информации. Особый успех имел анализ видеоматериала «Почему я не хочу играть со своим ребенком?», так как большая часть родителей и не задумывалась над данным вопросом, а в ходе мероприятия осознали значимость совместной детской игры в коррекции аутистических проблем.

Родителям на электронные почты были высланы сертификаты участников вебинара и информационный буклет по итогам встречи.

Служба оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям

Адрес: 302020, г. Орел, ул. Плещеевская, д.18, ул. Андрианова, д.5, пом.300в

Телефон: 89155041755, 8(4862)63-21-03(приемная)

Электронная почта: spcc57@yandex.ru

Сайт: www.ya-roditel57.ru



Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальный нормативный акт - Приказ о создании Службы от 01.10.2022 №81.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Проводится информационно-разъяснительная деятельность, имеющая целью доведение до родителей информации о наличии возможности обратиться в Службу за получением услуг в различной форме. Информирование осуществляется с использованием различных информационных каналов – ТВ, радио, подготовка и распространение печатных разъяснительных материалов. Информация о деятельности Службы была представлена в региональных СМИ: приложение «Аргументы и факты – Орел», №13, 2022 г., в объеме №полосы в цветной верстке статья «Расскажут ПРОродительство», размещен информационный видеосюжет в региональном эфире телеканала «Россия 1» в программе «Вести-Орел» (общее количество выходов составило -3). Были разработаны и размещены рекламные баннеры в количестве 3 штук, которые расположены на зданиях Центра. Для информирования потенциальных клиентов Службы и формирования положительного имиджа Службы были разработаны рекламные листовки и визитные карточки, которые распространены в образовательных учреждениях города, поликлиниках, учреждениях дополнительного образования города.

Возможности и способы записи на консультацию

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы- <http://ya-roditel57.ru/onas/>;
- о порядке оказания услуг - Правила оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей <http://ya-roditel57.ru/onas/>;
- о специалистах, оказывающих услуги- <http://ya-roditel57.ru/spetsialisty/>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <http://ya-roditel57.ru/category/metodicheskie-materialy-dlya-roditelej/>

[page/4/](#);

- номера телефонов - <http://ya-roditel57.ru/>;
- тематики оказания услуг - <http://ya-roditel57.ru/uslugi-pedagoga-psihologa/> <http://ya-roditel57.ru/logopedicheskie-uslugi/>;
- <http://ya-roditel57.ru/uslugi-sotsialnogo-pedagoga/> ;
- <http://ya-roditel57.ru/uslugi-uchitelya-defektologa/> ;
- возможность записи на консультацию - <http://ya-roditel57.ru/zapis/>.

Порядок и форматы оказания услуг

Консультативная деятельность предполагает реализацию выбранных формы и формата услуги (дистанционно, очно, с выездом на дом). Запрос на услугу может быть получен посредством телефонной связи, электронной почты, устного очного обращения в Службу. Обеспечена деятельность диспетчера, готового в доступном формате обеспечить запись для получения услуги, предложив время получения услуги и ее формат, сориентировать в спектре предлагаемых услуг, помочь в выборе необходимой. Оказание услуг осуществляется в соответствии с основными принципами оказания помощи, основными нормативно-правовыми и законодательными актами. Количество услуг, оказанных в первом полугодии 2022 года - 5335. Многие получатели обращались за консультациями повторно. Наиболее популярный формат получения услуг – очный.

Основными форматами оказания услуг на базе Службы в 2022 году является очный (индивидуальные и семейные консультации непосредственно в Службе), дистанционный (удаленные консультации (онлайн или письменные), выездной (визитирование: консультация на дому, по месту жительства) клиента или в учреждении, в котором находится ребенок (стационар). К дополнительным, но не менее значимым формам оказания услуг относятся: консилиум – коллегиальная консультация, «второе мнение» и «информационная поддержка», когда при возникновении у родителей запроса на получение услуги, которая не может быть оказана специалистами Службы, они перенаправляются к специалистам, уполномоченным для решения возникших вопросов. Предметом гордости специалистов Службы является «ресурсная группа» - вспомогательная форма получения услуг родителями, предполагающая организацию пребывания детей полу-

чателей услуг в то время, когда происходит консультирование. Во время консультирования родителей ребенок находится на занятиях в рамках группы кратковременного пребывания или лекотеки.

Категории получателей Услуг

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 лет;
- Родители детей дошкольного возраста, посещающих дошкольные образовательные организации – от 3 до 8 лет;
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 18 лет;
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 15 лет;
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью - до 3 и от 3 до 18 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации - до 3 и от 3 до 18 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – от 7 до 12 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Наиболее популярными были запросы, касающиеся возрастных и индивидуальных особенностей развития детей.

Причины отказов в предоставлении услуг

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг

Рефлексивно-оценочный компонент модели предполагает оценку качества оказания услуги потребителем и самоанализ деятельности специалистов Службы (рефлексию) с целью коррекции и обновления содержания деятельности. Получатель может оценить качество консультирования в очном и в онлайн-формате. Итогом реализации этой функции является получение оценки собственной деятельности с целью внесения корректив в работу, а также получение информации о востребованности услуг. По результатам мониторинга за 2019 - 2021 гг. и 5 месяцев 2022 г. выявлена высокая удовлетворенность потребителей качеством услуг Службы (более 80%). Полу-

чателей, недовольных оказываемыми услугами, не было выявлено. Реализуемая на базе центра модель удовлетворяет спрос родителей на психолого-педагогическую помощь и обеспечивает ее доступность независимо:

- от места проживания, так как получить услугу можно дистанционно или по месту жительства;
- от уровня владения компьютерной техникой и технической оснащенности – специалисты окажут услугу в том формате, который доступен потребителю;
- от наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги – в рамках деятельности службы предусмотрена возможность пребывания детей в группах (лекотека, ГКП).

Анализ данных, полученных в ходе обратной связи и внутренних проверок, показывает, что модель обеспечивает рост компетентности родителей (законных представителей) по наиболее актуальным вопросам воспитания, обучения, развития детей, способствует пропаганде позитивного и ответственного родительства, повышению значимости традиционной семьи. Необходимость и целесообразность функционирования Службы обусловлена тем, что специалисты обладают колоссальным опытом в сфере работы с родителями, материальные ресурсы позволяют реализовать работу на высоком уровне, сложившийся на годы успешной работы деловой имидж Центра как учреждения, оказывающего помощь детям, родителям и педагогам города, позволяет позиционировать услуги Службы как высококачественные.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации

- Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями, и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей);
- «Старшеклассники: от диагностики к оптимизации обучения, социализации и профессионального самоопределения учащихся 7 – 11 классов;
- Психолого-педагогические технологии сопровождения семьи;
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей», в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги

Для реализации задач консультирования привлекаются штатные специалисты и лица, привлекаемые к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора. Штат специалистов, непосредственно осуществляющих консультирование, представлен: учителями-дефектологами, логопедами, педагогами-психологами, социальны-

ми педагогами, тьютором и психоневрологом. Помимо консультантов для обеспечения функционирования модели введены должности бухгалтера, администратора сайта, контрактного управляющего-диспетчера, делопроизводителя, специалиста по рекламе. Обратившийся за получением услуги имеет возможность выбрать консультанта, если по содержанию его обращения работают несколько специалистов. При необходимости работник службы может рекомендовать наиболее подходящего консультанта по заявленной проблеме.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 14 штатными сотрудниками. Все специалисты в 2019-2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик

Кейс №1, описывающий ситуацию консультирования мамы ребенка раннего возраста по вопросу задержки речевого развития

Форма консультации: очная, индивидуальная, в помещении Службы, длительность 45 минут.

Описание запроса: в Службу консультирования по телефону обратилась Марина Андреевна М. (М.А.) с вопросом, касающимся особенностей речевого развития ее сына раннего возраста. Она была записана на консультацию учителя-логопеда Службы раннего помощи.

Содержание консультации: по просьбе обратившейся велась аудиозапись консультации.

«Здравствуйте! Моему сыну Артему М. 2 года 11 месяцев. ПМПК поставила мальчику логопедическое заключение «Задержка речевого развития. Предпосылки к общему недоразвитию речи». Рекомендовали занятия с учителем-логопедом. Назначен контроль в ПМПК через год. Мы ждем очереди в детский сад компенсирующего вида. Скажите, пожалуйста, до зачисления в сад и начала систематических занятий с учителем-логопедом могу ли я сама заниматься дома? Что мне можно делать?»

Консультант (К.): «Здравствуйте, Марина Андреевна! Да, конечно, Вы можете начать занятия с сыном. Скажите, пожалуйста, что есть в речи ребенка? Как вы общаетесь?»

М.А.: «Артем, на мой взгляд, хорошо понимает обращенную речь. Всегда внимательно слушает. Может выполнить простые инструкции. В собственной речи есть слоги, которые и обозначают названия предметов и действий. Я бы сказала, что его речь развита на уровне ребенка полутора-двух лет. Я делаю такой вывод из общения с младшими детьми у нас во дворе».

К.: «Спасибо, Марина Андреевна, за достаточно понятную характеристику развития речи Вашего мальчика. Мы дадим Вам рекомендации по развитию речи Артема. Выполнение этих рекомендаций позволит повысить качество речи Вашего ребенка, а также подготовит его к занятиям с учителем-логопедом.

Вы отмечаете хорошее понимание обращенной речи ребенком. Это является основой для дальнейшего раз-

вития речи и позволяет с оптимизмом смотреть в будущее. Первым направлением работы с Артемом является именно развитие слухового внимания. Мы рекомендуем проведение разнообразных игр с музыкальными инструментами (дудочка, гитара, барабан, гармошка)».

М.А.: «У нас дома есть колокольчики, трещотка, бубен. Можно их использовать?»

К.: «Да, Вы можете ориентироваться на то, что есть, а потом уже дополнять музыкальные инструменты. Привлеките внимание к звучанию каждого инструмента. Затем поиграйте в игру «Угадай, что играет». В начале это может быть выбор из двух инструментов, затем из трех и т. д.

Аналогичным образом привлекаем внимание ребенку к окружающим звукам: звуки дома (работа бытовых приборов, шум воды и т. д.), звуки города и природы (шум машин, дождь, шум листьев и т. д.).

Затем привлекаем внимание к звукоподражанию животных (собака «Гав-гав», кошка «Мяу-мяу» и т. д.). Имитируем звуки животных, их голос, играем в игру «Угадай, кто говорит».

М.А.: «Скажите, эти игры проводят последовательно?»

К.: «Нет, Вы можете проводить их одновременно. Обязательно выделять в режиме дня отдельное время на проведение таких игр. Это может быть во время прогулки, в дневных и вечерних играх.

Кроме того, Вы обращаете внимание ребенка на названия окружающих предметов, названия действий. То есть все время «оречевляете» любую совместную деятельность с ребенком. При этом нельзя запрещать ребенку реагировать жестами, эмоциями на обращенную к нему речь. Не нужно говорить ему: «Повтори слово...». В то же время Вы поощряете любую его речевую активность.

Для стимуляции собственной речевой активности ребенка хорошо подходит чтение небольших стихов, песенок, сказок. Вы знакомите ребенка с произведением, а затем ребенок жестом или доступным словом его дополняет.

Например, «Наша ...громко ...». Вы делаете паузу в строчке, ребенок может или произнести (Таня, ня и т. д.), или показать жестом на картинку. Пропуск слова «плачет»: ребенок имитирует плач, показывает на картинку, называет доступный вариант этого слова».

М.А.: «Скажите, какие произведения лучше брать для таких игр?»

К.: «Лучше всего брать народные сказки, доступные в данном возрасте, потешки, песенки, классические произведения детских поэтов и писателей (А. Барто, Б. Заходер, С. Маршак, В. Бианки).

Обязательно задавайте Артему вопросы. Это вопросы, требующие ответа «Да» или «Нет». Например, «Идем спать?» - «Да». Затем можно задавать вопросы, когда реальные действия предполагают отрицательный ответ: «Ты сидишь?» (когда ребенок идет). Конечно, Вы задаете ребенку вопросы «Кто это? Что это? Что делает?». Вы принимаете любой ответ ребенка, но потом обязательно повторяете правильный ответ

В ходе совместных сюжетных игр также проговариваете с ребенком названия предметов, действий, качеств предметов и стимулируете любую речевую активность Артема.

Очень полезно разучивание доступных стихов. Это – сильные песенки, потешки. Их можно повторять дома, на прогулке, в транспорте, во время режимных моментов. Артем может договаривать фразы или повторять доступный вариант произведения.

Полезным будет чтение детских литературных произведений».

М.А.: «Боюсь, что с этим возникнут сложности. Артем не любит книжки».

К.: «Попробуйте сделать это ритуалом. Например, при подготовке к ночному и (или) дневному сну. Берите небольшие книжки, состоящие из нескольких строк («Курочка Ряба», «Колобок», «Петушок-золотой гребешок» и др.) с красивыми яркими иллюстрациями. Обратите внимание на картинки, попробуйте поиграть с героями произведений. При систематических занятиях чтение и проигрывание литературных произведений очень скоро становится потребностью ребенка. Ваша задача – проявить настойчивость, но в то же время – доброжелательность, терпение и заинтересованность.

Очень интересно и полезно составлять с ребенком различные альбомы. Например, книгу кулинарных рецептов (готовили с Артемом суп – «запишем» в книгу картофель, морковь, лук. Запись можно сделать в виде наклейки, рисунков). Аналогичные альбомы можно посвятить впечатлениям от прогулок (транспорт), посещения дачи (цветы), посещения зоопарка (животные) и т. д. Такие альбомы развивают память ребенка, активизируют словарный запас Артема. К ним Вы можете возвращаться в любое время, дополняя их».

М.А.: «Скажите, эти альбомы можно оформлять в альбомах для рисования?»

К.: «Оформление альбомов зависит от Вашего и Артема желания и фантазии. Это могут быть и обычные альбомы для рисования, и тетради, и отдельные листы бумаги, которые потом можно собрать по тематическим группам.

Хочу обратить Ваше внимание, что на развитие речи Артема очень хорошо повлияет:

- прослушивание музыкальных произведений;
- занятия физическими упражнениями;
- занятия играми и игрушками (кроме игрушек по интересам желательно иметь дома картинно-предметные лото различной тематики, парные картинки, домино, игры с передвижением по схеме, головоломки. Взрослые должны активно включаться в игру, развивая Артема и помогая освоить игровые навыки);
- включение в жизнь ребенка занятия рисованием, лепкой, аппликацией, конструированием, сильной помощи взрослым в быту».

М.А.: «Скажите, пожалуйста, сколько по времени должны занимать предлагаемые игры и задания в режиме дня?»

К.: «Те рекомендации, которые предлагаются, предполагают включение игр и заданий в жизнь ребенка. Они могут проводиться во все режимные моменты, в игровой и свободной деятельности, во время прогулки. Такая организация работы позволит заинтересовать ребенка и предупредить утомление Артема».

М.А.: «Сейчас много компьютерных программ и обучаю-

щих мультфильмов. Можно ли их включать для развития Артема?»

К.: «В возрасте Артема при его речевом нарушении мы не рекомендуем включение компьютерных игр, частые просмотры телепередач. Лучше больше общаться с Артемом, заниматься предметно-практической деятельностью, развивать игровую деятельность, формировать лепку, рисование, аппликацию, интерес к художественному слову.

Хочется порекомендовать Вам замечательное пособие Людмилы Рафаиловны Давидович и Татьяны Семеновны Резниченко «Ребенок плохо говорит. Почему? Что делать?». В нем Вы найдете советы по развитию речи ребенка, примеры игровых заданий, рекомендации по работе с литературными произведениями. Книга адресована в первую очередь родителям детей с нарушениями речи.

Придерживаясь данных рекомендации, Вы сможете подготовить Артема к систематическим занятиям с учителем-логопедом, разовьете кругозор ребенка и речевую активность»

М.А.: «Спасибо!».

Резюме: в ходе консультации были выяснены особенности проблемной ситуации, речевой среды в семье, позволившие сформулировать конкретные рекомендации и советы. Родитель в ходе диалога имел возможность задать уточняющие вопросы, приобрел исчерпывающие сведения по запросу, с которым обратился.

Кейс №2, описывающий решение ситуации консультировании родителей, прибывших из зоны боевых действий
Форма консультации: очная, семейная, в помещении Службы, длительность 45 минут.

Описание запроса: в Службу консультирования по телефону обратилась мама двоих детей, объяснив, что педагоги ДОУ, которое посещают дети, отмечают проблемы в их поведении, чрезмерную агрессию, низкий уровень общего развития, трудности взаимодействия со сверстниками. В ходе беседы выяснено, что семья вынужденно оставила постоянное место жительства на Украине, имеет статус беженцев, в Орле находится 4 месяца.

Запрос мамы звучал: «В чем проблема детей? Что нам делать, чтобы воспитатели не жаловались?» Было принято решение о проведении семейной консультации социального педагога с целью определения уровня сформированности социально-коммуникативных навыков детей и проведения информационной поддержки родителя по профилактике выявленных в ходе наблюдения возможных проблем.

Содержание консультации

Консультация начата с выяснения социальной ситуации семьи. Получена информация, что мама – Мария (25 лет), отец – Сергей (27 лет), дети – Александр (4 года) и Николай (6 лет) приехали в Орел, нашли место жительства, дети посещают ДОУ. В процессе переезда на новое место жительства возникли трудности, связанные с адаптацией детей в детском саду.

На вопрос о конкретных проблемах получен ответ мамы: воспитатели в саду жаловались на детей, не слу-

шают педагогов, на занятиях ничего не хотят делать, дерутся. У меня двое детей, жалуются на обоих.

Выдержка из диалога с мамой:

Консультант (К.): А Вас, как маму что беспокоит, Вы согласны с мнением воспитателей?

М.: Нет, дома дети ведут себя хорошо, так иногда капризничают, у меня с ними проблем нет. Поэтому я не знаю, что делать.

К.: Расскажите, мне, пожалуйста, о Ваших детях. Какие у них увлечения? Во что любят играть? Скажите, Ваши дети ходили ли в детский сад? В каком городе Вы жили до приезда в наш город? Как они перенесли переезд?

М.: Мы с семьей жили всегда в Донецке, я, муж, дети и еще с нами жила бабушка, моя мама. Бабушку убили у детей на глазах. Это был кошмар, по ночам и сейчас кричат, просыпаются, помнят, страшно. Вот после этого и сорвались. Уезжали без сожалений. В детский сад ходили, но в последнее время нет. Играли? Да как все играли. Ничего необычного. Приехали сразу в Орел, привыкают сложно».

Консультант предлагает вместе разобраться в проблеме. Детям предлагается поиграть с кукольным домиком и в песочнице с фигурками. В процессе наблюдения за игровой деятельностью были выявлены следующие особенности поведения и развития детей: сюжетно-ролевая игра не соответствует возрастной норме, сюжет примитивен, ответы на вопросы односложные, есть элементы вербальной (общение на повышенных тонах, негативизм и негативная оценка действий друг друга, оскорбления) и физической агрессии (толкают друг друга, щиплются, отбирают друг у друга игрушки).

Далее родителям объясняется, что в игре детей действительно есть элементы агрессии по отношению друг к другу и вымышленным героям. Они соперничают между собой, разговаривают на повышенных тонах, предпочитают насилие договору. Причина этого – ситуация, которую они пережили. Это и страх за свою жизнь, и травма, связанная с военными действиями.

Консультант объясняет родителям, что если ребенок часто теряет контроль над собой, спорит, ругается со взрослыми, отказывается выполнять правила, специально раздражает людей, винит других в своих ошибках, сердится и отказывается сделать что-либо, чувствителен, очень быстро реагирует на различные действия окружающих (детей и взрослых), которые нередко раздражают его, то это может говорить об агрессии, и, даже если проявления незначительны, ребенку надо помочь.

Совместно с родителями обсуждаются причины таких изменений в поведении детей. Возможно, ребенок чувствует себя покинутым, незащищенным и поэтому для него не существует родительского авторитета, у ребенка нет положительного примера, как себя вести. Причиной может быть чрезмерная критика, наказание за малейшие провинности – тогда агрессия становится способом самоутверждения. Чрезмерная опека также может стать причиной, по которой ребенок не самостоятелен, инфантилен, не может противостоять стрессам, не может постоять за себя, может стать жертвой агрессии и вымещает свою накопившуюся агрессию на предметах (рвет книги,

ломает вещи, пишет на стенах или мебели), животных, на тех, кто слабее его или на самом себе (наносит себе какие-либо повреждения).

В ходе беседы и обсуждения возможных причин консультант подводит родителей к выводу, что причиной изменений в поведении был стресс, связанный с тем, что видели дети, с переездом, новой средой и тем, что родители, вероятно, уделяют им меньше внимания, так как появилось много других проблем. Такие события, которые случились в жизни семьи, вызывают тревогу, страх даже у взрослых, а дети, в данном случае, являются наиболее уязвимыми. Они особенно чувствительны к ситуации и к тому, что происходит с взрослыми.

Папа заметил в ходе беседы, что дети действительно стали более тревожными и замкнутыми.

Консультант объясняет, что родителям необходимо предпринять определенные действия, направленные на восстановление эмоционального баланса детей. Затем приступает к конкретным рекомендациям.

Содержание рекомендаций родителям

Помните, что ребенок не может измениться к лучшему, если не произойдут необходимые изменения в семье.

Пусть ребенок в каждый момент чувствует, что Вы его любите, цените и принимаете, что он вам нужен. Не стесняйтесь его лишний раз приласкать и пожалеть.

Показывайте личный пример эффективного поведения, не допускайте вспышек гнева и нелестных высказываний о других людях.

Запрет и повышение голоса – самые неэффективные способы преодоления агрессивности. Лишь поняв причины агрессивного поведения ребенка, можно надеяться на улучшение.

Формируйте способности к сопереживанию и сочувствию (способности к эмпатии).

Обучайте ребенка распознавать собственные эмоциональные состояния и состояния окружающих людей. Расширяйте поведенческий репертуар ребенка.

Будьте последовательны в наказаниях ребенка, наказывайте за конкретные поступки. Наказания не должны унижать ребенка.

Дайте ребенку возможность выплеснуть свою агрессию, сместить ее на другие объекты (например, поколотить подушку).

Не подавляйте попытки «самоутверждения» ребенка, отнеситесь с пониманием, старайтесь спокойно договориться.

Замечайте, когда ребенок в конфликтных ситуациях ведет себя неагрессивно, и поощряйте это.

Отрабатывайте навыки реагирования в конфликтных ситуациях. Учите ребенка брать ответственность на себя.

Отнеситесь к тому, что говорит вам ребенок, серьезно.

Разговаривайте с ребенком, отвечайте на его вопросы и рассеивайте тревоги ребенка.

Очень внимательно прислушивайтесь к тому, что говорит ребенок: повторение слов ребенка, например: «Ты боишься, что....» поможет прояснить вам и ребенку чувства.

Сохраняйте спокойствие и не показывайте, что вас это шокирует или вам это неприятно. Ребенок может пере-

стать говорить о случившемся, чтобы оградить вас от болезненных переживаний.

Успокойте и поддержите ребенка словами: «Хорошо, что ты мне сказала. Ты правильно сделал(а)», «Ты в этом не виноват(а)», «Не ты одна (один) попал(а) в такую ситуацию, это случается и с другими детьми», «Я с тобой!», «Мы вместе это преодолеем!»

В общении с ребенком создавайте возможность для проговаривания и отреагирования страхов.

Создавайте безопасную ситуацию, в которой ребенок может исследовать чувства без риска получить новую травму.

Пользуйтесь теми же словами, которые использует ребенок, не делайте ему замечаний за использование непристойных выражений, так как для него это может быть единственным способом описать случившееся.

Помните, что многие дети имеют искаженную информацию о том, что с ними произошло.

Обещайте ребенку свою поддержку.

Далее даны рекомендации относительно того, чего следует избегать в общении с детьми.

Не смешивайте свои чувства с чувствами ребенка. Ваша беспомощность, страхи не должны передаваться ребенку.

Не обвиняйте ребенка в происшедшем, избавьте его от чувства вины и стыда.

Не пытайтесь насильственно сделать ребенка стойким, сильным, смелым, не читайте морали, не наказывайте в этот период.

Не заставляйте ребенка рассказывать вам о случившемся, он сам расскажет, когда почувствует, что ему это нужно.

Не избегайте разговоров о случившемся, так как ребенку необходимо выразить свои чувства.

Не отбрасывайте любые слова ребенка, как нечто невероятное. Даже если факты не имели места, очень важно понять истоки фантазии ребенка.

Не давите на ребенка, не вымогайте исповедь насильно. Внимательно вслушивайтесь в то, что ребенок говорит сам, добровольно.

Не заставляйте ребенка делать ни чего, к чему он еще не готов. Возможно, потребуется некоторое время, чтобы он смог возобновить свою привычную деятельность.

Не советуйте ребенку забыть все и жить так, как будто ничего не было. Поскольку последствия травмирующего события могут повлиять на будущее ребенка.

В заключении родителям выданы памятки по взаимодействию с детьми, пережившими психологическую травму, дана рекомендация посетить врача-невролога, если поведение детей не будет меняться в позитивную сторону после осуществления всего рекомендованного. Детям рекомендованы занятия с психологом ДОО. Родителям предложено посещать групповые занятия в клубе родительской поддержки «Радуга», с целью снижения уровня тревожности и повышения родительской компетентности.

Резюме: в ходе консультации посредством беседы и наблюдений выяснены причины и проявления проблем-

ной ситуации. Проблема актуализирована для родителей, объяснено, что заниматься ее необходимо. Родители в ходе взаимодействия получили конкретные рекомендации по изменению ситуации.

Кейс №3, описывающий ситуацию консультирования мамы подростка с самоповреждающим поведением (selfharm)

Форма консультации: очная, индивидуальная с диагностическим обследованием ребенка обратившегося родителя, в помещении Службы, длительность 45 минут.

Запрос: в Службу обратилась мама девочки-подростка 15-ти лет с проблемой нанесения ребенком себе травм (порезы рук). Мама: «Девочка ходит в одной и той же одежде, ничего нельзя ей купить новое, все в штыки воспринимает, царапает руки. Что с ней, что делать?», - так по телефону звучал запрос от мамы. Родитель был записан на консультацию психолога, также был приглашен ребенок для проведения диагностики.

Содержание консультации

Внешний вида подростка: широкое черное худи, кроссовки на большой подошве, широкие джинсы, глаза в пол. Косметики нет, украшений нет.

Внешний вида мамы: выглядит очень элегантно, туфли на шпильке, юбка, блузка, макияж, аромат духов, в руках ключи от авто.

Маму очень интересовало, будет ли куда-либо сообщено об их обращении в Службу. В ответ до обеих доведена информация о конфиденциальности и добровольности их обращения.

Далее разговор идет без ребенка, которому предложено пройти тестирование.

Для тестирования используется методика Кеттелл 105 (в своей профессиональной деятельности консультант при работе с подростками может применять проективные методики, но в данной ситуации наблюдать за процессом выполнения рисуночных тестов неуместно, выбор сделан в пользу стандартизированной методики). Пока подросток в зоне ожидания отвечает на вопросы теста за компьютером, консультант беседует с мамой.

Задан уточняющий вопрос о цели визита. Ответ: «Вы знаете, она совсем от рук отбилась, какую-то ужасную одежду носит, только балахоны эти дурацкие. Все шрамы свои скрывает. Сама сначала ковыряет их, а потом не знает, что одеть».

На вопрос о том, как давно и часто это происходит, ответ: «Да, кто ее знает. Я сама была в шоке, когда увидела. Я много работаю, у меня ногтевой салон. Отец ее ушел. Так что все на мне, и деньги, и учеба. Я, между прочим, тоже еще хочу пожить. И это бы еще ничего, я почему вам позвонила - она вчера у себя ресницы начала выдергивать. Про ногти я вообще молчу. Я сколько раз ее к себе в салон водила, чего только не пробовала - и шеллак, и гель-лак. Она, представляет, все сгрызает».

Дальнейшее консультирование мамы происходит по линии информирования по поводу феномена селф-харм.

Под самоповреждающим поведением (self-harm - термин перекочевал в культуру подростков, которые используют англицизм - «селфхарм») подразумевается широкий спектр действий, связанных с намеренным

физическим повреждением индивидуумом собственного тела. Нередко селфхарм рассматривается неотрывно от суицидального поведения. С другой стороны, многие специалисты считают более целесообразным говорить о несуйцидальном самоповреждающем поведении как отдельном феномене.

Группа исследователей из Оксфордского университета, используя национальные данные по суицидам в сочетании с данными пяти больниц о поступлении после самоповреждений и данными крупномасштабных опросов в школах с целью оценки относительной частоты летальных и нелетальных самоповреждений у английских подростков 12–17 лет, представила полученные результаты в виде модели айсберга. Верхушку «айсберга» составляют летальные самоповреждения, то есть суициды – явное, но не распространенное явление. Тело «айсберга» составляют самоповреждения, приводящие к обращению в клинические службы – это тоже видимая и достаточно распространенная часть проблемы. Подводную часть «айсберга» составляют самоповреждения в сообществе: они распространены, но в значительной мере скрыты.

Беседа с мамой продолжается до тех пор, пока Маша говорит, что закончила заполнять опросник. Результаты тестирования консультант видит на экране.

Далее с согласия ребенка консультант обсуждает с мамой результат тестирования, ребенок находится в зоне ожидания. В процессе консультирования объясняются полученные результаты и то, каким образом они могут быть связаны с поведением подростка.

Приведем результаты обследования:

Фактор А (Аффектотимия) – низкие показатели. Сдержанность, уединенность, низкий уровень общительности.

Фактор С (Слабость Я) – низкие показатели. Тревожность, неумение управлять своими эмоциональными состояниями.

Фактор I (Мягкосердечность) – высокие показатели. Мягкость, утонченность, художественное восприятие мира.

Фактор O (Склонность к чувству вины) – высокие показатели. Подавленность, тревожность.

Маме объясняется, что индивидуальные особенности подростка свидетельствуют о предрасположенности ребенка к такому типу поведения, так как способности к эмоциональной саморегуляции снижены. На фоне низкой способности к установлению контактов с окружающими, подростку сложно установить эмоционально близкие контакты со сверстниками и близкими окружающими.

Далее консультант предлагает ребенку методику Люшера.

(Результат по тесту Люшера: нуждается в нежном участии и сочувственном понимании и хочет оградить себя от споров, конфликтов или каких-либо обесценивающих стрессов. Ведет себя дипломатично и осторожно. Физический недуг, перенапряжение или эмоциональные проблемы приняли серьезную форму. Самоуважение понизилось. Чтобы улучшение состояния стало возможным, ему необходима спокойная обстановка и заботливая помощь.)

Испытывает потребность в тишине и покое. Хочет иметь близкого преданного партнера, от которого она могла бы

требовать особого внимания и постоянной привязанности. Если эти требования не удовлетворяются, она склонна прекратить общение и полностью замкнуться в себе. Считает, что ей выпало больше трудностей, чем другим. Тем не менее упорно преследует свои цели и пытается преодолевать трудности, применяя гибкость и приспосабливаясь. Страдает из-за очевидной враждебности окружения. Испытывает чувство принуждения и невыносимое давление. Несправедливые и неразумные требования возмущают ее. Однако чувствует, что бессильна изменить создавшееся положение и не в состоянии оказать достойное сопротивление. Негодует и возмущается тем, что она воспринимает как предъявляемые к ней неразумные требования, однако чувствует себя бессильной как-либо повлиять на ситуацию и неспособной защитить себя. Истощение жизненной энергии сделало невыносимым любое возбуждение, любые требования извне. Ощущение бессилия вызывает беспокойство, раздражение, причиняет острую боль, от которой она пытается избавиться, отказываясь от активного участия в событиях. Она ограничивает себя и надеется при помощи осторожности, скрывая свою решимость, в конце концов, добиться своего).

Интерпретация результатов подтверждает первоначальную рабочую гипотезу о негативном эмоциональном состоянии подростка: подросток с помощью самоповреждений пытается привлечь внимание матери. Структура личностных особенностей подростка предполагает неумение адекватными способами регулировать свое эмоциональное состояние, поэтому она выбирает такой способ реагирования в стрессовой ситуации.

Можно предположить, что в данном случае самоповреждения подростка имеют коммуникативную функцию. Подросток довольно замкнутый и не может рассказать о проблеме. Таким образом, просьбы о помощи или поддержке она не может высказывать в социально приемлемой форме. На фоне занятости матери на работе та не может уделить подростку повышенное внимание и ресурсы.

В корректной форме предположения доведены до мамы. Ей рекомендовано стараться больше внимания уделять совместному досугу с ребенком (экскурсии, походы в учреждения культуры). В случае, когда подростку самому трудно вербализовать свои переживания, матери стоит проявлять инициативу, просить девочку осознавать свои чувства и озвучивать по возможности. Также маме дана рекомендация не реагировать остро на случаи повреждения сразу после эпизода самоповреждения, нужно вести себя максимально спокойно, без ажиотажа, не усугубляя таким образом ситуацию. Желательно организовать внешкольную деятельность подростка, попробовав записать в творческое объединение с учетом его желаний и интересов. Возможно, реализация своих эмоциональных переживаний через художественную или музыкальную, театральную деятельность будет иметь психотерапевтический характер.

Предложено совместно с подростком заполнять дневник самонаблюдения: дневник импульсов (Conterio, Lader, Bloom, 1998)

Мысли о самоповреждении	
Дата, время	
Место	
Ситуация	
Чувства	
Что будет в результате самоповреждения?	
Что я хочу сказать самоповреждением?	
Результат	
Комментарии	

Псковская область

ГБУ для детей, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, Псковской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ПРИЗМА»

Консультационная служба Псковской области

Адрес: 180004, Псковская область, г. Псков, ул. Кузнецкая, д. 13-а

Телефон: 8(8112)72-71-41

Электронная почта: KC60.PRIZMA@yandex.ru

Сайт: <https://o575.pskovedu.ru/page/19f52d2e-8c1e-4540-9992-ba833435865c>

тел. 8-3812-32-35-90, <https://otklik55.ru/navigator>



Общая информация

Государственное бюджетное учреждение для детей, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, Псковской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ПРИЗМА» с 2020 года является грантополучателем по оказанию консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшиеся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на территории Псковской области.

Деятельность Консультационной службы призвана повысить родительскую компетентность, проживающих в Псковской области граждан, воспитывающих детей, и граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам развития, воспитания и обучения детей.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг

Региональный акт

Медиаплан № ВЕ/01-287 от 31.01.2022

Локальные нормативные акты

- Положение о консультационной службе Псковской области родителям;
- Приказ о создании Консультационной службы от 10.01.2022 №5.

Организация информационной поддержки оказания услуг

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью печатных буклетов, наружной городской рекламы, рекламы по радио

Возможности и способы записи на консультацию

Наличие на официальном сайте/ странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы- <https://o575.pskovedu.ru/page/19f52d2e-8c1e-4540-9992-ba833435865c>;
- о порядке оказания услуг - <https://o575.pskovedu.ru/page/19f52d2e-8c1e-4540-9992-ba833435865c>;
- о специалистах, оказывающих услуги- <https://o575.pskovedu.ru/download.php/pskovedu/files/PAGES/FILE/4c9d60e6-153a-498d-b185-03c83c05bf75/77F63001>

0FB92FFF67AD58E155C3E85E?title=%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%83%20%D0%BE%D1%82%2010.01.2022%20%E2%84%96%205.pdf;

- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <https://o575.pskovedu.ru/page/3dc6214d-df16-4786-8cda-f5b16eac1152>;
- номера телефонов - <https://o575.pskovedu.ru/page/19f52d2e-8c1e-4540-9992-ba833435865c>;
- тематики оказания услуг - <https://o575.pskovedu.ru/download.php/pskovedu/files/PAGES/FILE/4c9d60e6-153a-498d-b185-03c83c05bf75/77F630010FB92FFF67AD58E155C3E85E?title=%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%83%20%D0%BE%D1%82%2010.01.2022%20%E2%84%96%205.pdf>;
- возможность записи на консультацию - <https://o575.pskovedu.ru/page/19f52d2e-8c1e-4540-9992-ba833435865c>.

Запись, в основном, осуществляется по телефону и очно.

Порядок и форматы оказания услуг

Главной задачей функционирования КС является обучение родителей продуктивным способам взаимодействия с ребенком, в целях профилактики девиантного поведения детей и гармонизации детско-родительских отношений.

Форма оказания консультационной услуги: очная – в КЦ, или дистанционная – с использованием телефонной связи или сети интернет. Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех граждан, консультация может быть и выездной в случае, если родитель или ребенок являются инвалидами.

Деятельность КС способствует более адресной пропаганде ответственного родительства, укреплению института семьи, формированию духовно-нравственных традиций и семейных отношений, эффективному взаимодействию родительской общественности и педагогов.

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и/или в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 8.00 до 22.00	с 8.00 до 22.00
Очное	с 8.00 до 22.00	с 8.00 до 22.00

Категории получателей Услуг

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – от 3 до 8 лет;
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 7 до 15 лет;
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 18 лет;
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и

от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса: вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги и через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации

- Программа «Консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями, и оказание им информационно-методической помощи».
- Программа «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с нарушениями развития, и оказание им информационно-методической помощи».
- Программа «Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей», в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги

Консультационная служба составляет 78 специалистов из всех районов Псковской области. Консультанты имеют педагогический опыт по решению различных вопросов развития, обучения и воспитания детей.

С целью оперативности оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в Псковской области создано 43 Консультационных центра.

Все специалисты в 2019-2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик

Описание модели консультирования родителей согласно заявленной номинации «Лучшая практика психолого-педагогического консультирования»

Кейс № 1

Проблема

За консультацией к учителю-логопеду обратилась мать ребенка старшего дошкольного возраста (6 лет) по поводу того, что ребенок при рисовании неправильно держит пишущий инструмент (карандаш, ручку). Мать выражала обеспокоенность о дальнейшем обучении ребенка письму на уровне начального образования.

Цель консультации:

ознакомить родителей (законных представителей) со специальными упражнениями и заданиями, способствующими формированию у ребенка правильного захвата пишущего инструмента (карандаша, ручки).

Содержание консультации

1. Беседа с матерью ребенка.
2. Педагогический прогноз.
3. Пути решения проблемы.

В начале беседы мать выразила озабоченность по поводу того, что ребенок неправильно держит карандаш (ручку). Все попытки родителей самостоятельно решить данную проблему ни к чему не привели. Верно ли, что от того, насколько правильно ребенок держит карандаш, ручку, зависит и его почерк, и его осанка? Как правильно обучать ребенка работе с пишущими инструментами? Действительно ли необходимо научить ребенка правильно держать карандаш, ручку?

Учитель-логопед разъяснил, насколько важно уметь ребенку обращаться с ручкой и карандашом, потому что при правильной позиции пальцев рука меньше устает. Если ребенок держит пишущий инструмент неправильно, то в результате в пальцах и кисти возникает избыточное напряжение, которое вызывает онемение и боль, ребенок быстро устает, скорость письма снижается и портится почерк. Неправильная манера письма может даже способствовать возникновению такого заболевания, как писчий спазм. Неправильный захват при письме может пагубно сказаться на зрении ребенка, а также приводит к сколиозу. Часто неправильный захват сопровождается слишком сильным нажимом на карандаш. Поэтому ребенок будет уставать, выполняя письменные задания. Это может отразиться на отношении ребенка к учебе в школе. По мере увеличения объема и скорости письма жалобы у детей возникают все чаще. Вот почему так важно научить ребенка правильно держать ручку и карандаш в начале обучения, тем более, если сформируется неправильный навык, переучить ребенка будет очень сложно.

Признаки неправильного захвата

Писать неправильно – это не только зажимать ручку в кулаке. К другим проявлениям относятся:

- нахождение ручки слишком близко или слишком далеко от стержня (оптимальный вариант – рассто-

- яние в полтора сантиметра);
- большой палец расположен ниже указательного;
- упор на указательный палец (а должен быть на средний);
- чрезмерный нажим на пишущий инструмент;
- движение бумаги во время письма;
- напряжение в кисти;
- верхняя часть ручки «смотрит» в сторону;
- на бумаге остаются борозды или стержень рвет бумагу;
- слабый нажим при письме;
- пишущий предмет направлен в противоположную сторону от плеча.

Правильный захват карандаша выглядит так:

карандаш лежит на среднем пальце, указательный палец придерживает карандаш сверху (справа), а большой палец – с левой стороны. Все три пальца слегка закруглены и не сжимают карандаш сильно. Указательный палец может легко подниматься, и при этом карандаш не должен падать.



Безымянный и мизинец могут находиться внутри ладони или свободно лежать у основания большого пальца. Во время рисования, письма рука опирается на верхний сустав загнутого внутрь мизинца.

Выбор письменных принадлежностей для ребенка

Значимую роль в обучении ребенка письму играют письменные принадлежности. В дошкольном возрасте полезнее всего рисовать и писать карандашами. Нельзя использовать в этих упражнениях фломастеры, так как они не требуют от ребенка мышечных усилий для проведения линии. Орудия карандашом, ребенок научится управлять силой нажима на лист бумаги. Лучше выбирать карандаши трехгранной формы, чтобы ребенок правильно держал их в руке. Место, за которое ребенок держит карандаш, желателен должно быть прорезинено, чтобы при письме пальцы не соскальзывали. Если говорить о выборе ручки, то для детей дошкольного и младшего школьного возраста лучше подойдут шариковые ручки с темно-синими чернилами. Не стоит покупать слишком длинные (более 13 см) и толстые (свыше 7 мм) ручки.

Поскольку ребенку уже 6 лет, а он не умеет правильно держать карандаш, ручку, то нам придется действовать сразу в нескольких направлениях:

1. подготовить руку ребенка к письму;
2. развить захват пишущего инструмента щепотью;
3. научить расслаблять мышцы руки.

Комплексы упражнений для подготовки руки к письму:

«Подними пальчики» Руки лежат на столе ладонями вниз. Нужно поднять пальчики по одному сначала на одной руке, потом на другой. Затем упражнение повторяется в обратном порядке.

«На зарядку становись!» Руки лежат в том же положении. Нужно по очереди поднимать пальчики сразу на обеих руках. Начинаем с мизинцев, заканчиваем большими пальчиками.

«Ванька – встанька». Ребенок зажимает карандаш средним и указательным пальчиками. Затем пальчики начинают «делать зарядку», то есть опускаться и подниматься вместе с карандашом. При движении нужно пальчики держать вместе и не уронить карандаш.

«Собери палочки в корзинку». Положите на стол 10-15 счетных палочек. Если их нет – можно заменить карандашами или другими предметами такой же формы (палочки для коктейля и так далее). Задание – одной рукой собрать все палочки по штуке в кулак, не помогая второй рукой. Затем так же по одной палочке выложить их на стол.

«Шаги». Будем шагать по столу пальчиками. Зажимаем карандаш между указательным и средним пальчиками (карандаш придерживается второй фалангой пальцев). И в таком положении делаем шаги пальчиками по столу. Нужно шагать, крепко зажав карандаш, чтобы не уронить его. Шаги получаются очень маленькие.

«Вертушка». Снова берем карандаш. Держим его за кончик одной рукой. Зажимаем один конец карандаша указательным и средним пальчиками ведущей руки (правой – у правшей, левой – у левшей). Другой конец карандаша направлен от груди.

Задание – нужно перевернуть карандаш и с помощью этого переворота вложить его в другую руку свободным концом. Затем новый поворот – и снова карандаш возвращается к ведущей руке. Сделать несколько таких поворотов – как будто катится колесо.

«Обнималки». Садимся на стул, руки – на уровне глаз. Ладонки соединяем друг с другом. Делаем вдох через нос. Выдыхаем через рот и при этом чуть смещаем правую ладонь вниз – на несколько сантиметров. При этом пальчики левой руки сгибаются и охватывают пальчики правой руки («обнимают» их, накладываются на них сверху). Снова делаем вдох через нос, разгибаем пальцы левой руки и возвращаем правую ладонь на место. Делаем упражнение в другую сторону – теперь левая рука опускается, а пальчики правой руки «обнимают» пальчики левой руки сверху. Выполнять упражнение нужно 10-15 раз.

Комплекс упражнения и заданий, способствующих развитию захвата пишущего инструмента щепотью:

Упражнение-рассказ. Поможет рассказ о том, что карандаш – это корабль, а пальцы – капитан, старший помощник и боцман, и у каждого из них своя работа и свое место на корабле.

Можно использовать другое образное сравнение: средний палец – кроватка, большой – подушка, на которой спит карандаш, а указательный – одеяло.... Расстояние X от самого кончика ручки до кончика указательного пальца должно быть примерно 1,5 см. Если расстояние очень маленькое или большое, рука во время письма будет напряжена.

Упражнение «Строим буквам дом», которое поможет научиться правильно держать в руке карандаш. Возьмите карандаш или ручку (удерживайте карандаш между большим и средним пальцами, при этом отступите от нижнего края – грифеля карандаша – вверх несколько сантиметров), сверху поставьте на каран-

даш указательный палец. Указательный пальчик может свободно двигаться вверх – вниз, и карандаш при этом не упадет, так как его прочно удерживают большой и средний пальчики. Покажите ребенку, как это делать – «постучите» указательным пальчиком по карандашу и продекламируйте вместе с ребенком ритмично стихотворение, поднимая и опуская указательный пальчик в ритм стихов (стучим указательным пальчиком: «тук-тук»):

Тук-тук, молотком,
Мы построим буквам дом.
Тук-тук, молотком,
Поселяйтесь, буквы, в нем.

Это упражнение позволяет ребенку понять, как правильно держать в руке ручку и карандаш.

Упражнение с мелками. Уберите на некоторое время все карандаши большой длины. Купите коробку масляной пастели (она очень яркая и легко оставляет след на бумаге). Сломайте мелки пополам, так, чтобы получились кусочки сантиметра по три – не больше. Такие мелки невозможно держать в кулаке. То есть, держать-то можно, но рисовать так не получится. Кусочки можно держать только пальчиками – щепоточкой. Таким способом будет формироваться навык правильного захвата ручки (карандаша).

Порисуйте такими мелками недельку-другую (активно!). ребенок привыкнет держать предмет для рисования пальчиками. А потом пробуйте вернуться к карандашам. Обратите внимание ребенка на то, как он держал мелки и скажите, что так же можно держать и карандаш (ручку).

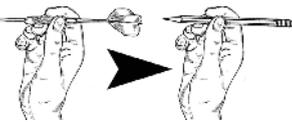
Упражнение с салфеткой.

Можно научить ребенка правильно держать карандаш (ручку) с помощью салфетки. Салфетку складываем в несколько раз и попросим ребенка прижать ее к ладони двумя пальцами правой руки – мизинцем и безымянным, остальные пальцы выпрямлены. Теперь, когда эти два пальца заняты, ребенок просто будет вынужден держать карандаш правильно.



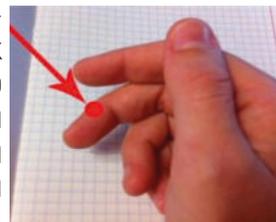
Упражнение с дротиком.

Чтобы дротик полетел куда надо, его обязательно нужно зажать в руке тремя пальцами. Когда ребенок берет в руку карандаш (ручку), напоминайте ему, что нужно держать его (ее) как дротик.



Метка на пальчике.

Если ребенок все равно не понимает, как правильно держать обычную ручку, следует воспользоваться простейшей методикой, которая предполагает рисование точки на том месте среднего пальца, где должен лежать карандаш. Аналогичную пометку (или плюс, черту) необходимо поставить на письменной принадлежности, отступив полтора сантиметра от острия



грифеля. Ребенку объясняется, что эти две точки должны совпасть для получения идеального захвата.

Выработать правильный захват можно с помощью резинки. Этот вариант позволяет добиться правильного наклона ручки.



Резинка требуется тонкая, особенно подходит резинка для денег. Резинку надевают на запястье, затем перекручивают на свободном конце и получившуюся петельку накидывают на верхний конец карандаша или ручки.

Благодаря этому приему, письменная принадлежность будет иметь правильный наклон.

Ручка (карандаш) самоучка».

Это устройство (тренажер), которое надевается на карандаш, либо ручку. Благодаря тренажеру карандаш (ручку) взять неправильно просто невозможно.



Способ «пинцетного захвата».

Для этого надо взять карандаш или ручку за самый кончик и поставить на стол. Затем пальцы скользящими движениями спускаются вниз и карандаш (ручка) оказывается в руке в правильном положении. Теперь только остается контролировать наклон руки ребенка.



Ручка с «подсказкой» для пальцев.

Ручка имеет трехгранную форму, корпус изготовлен из мягкого материала, вес и длина ручки уменьшены. На корпусе ручки также расположены углубления определенного размера. Все это обеспечивает правильное положение ручки в руке ребенка.



Упражнения на расслабление мышц руки

Обычно дети очень крепко сжимают карандаш. Пальцы потеют и быстро устают. В этом случае нужно сделать упражнения на расслабление. Ребенок может почувствовать расслабление мышц только тогда, когда его сначала просят сильно сжать карандаш пальчиками и долго подержать их в этом состоянии, а затем предлагают разжать (расслабить) пальцы и почувствовать это состояние. При этом не следует забывать, что напряжение должно быть кратковременным, а расслабление - длительным. У каждого ребенка должно сложиться свое представление о расслаблении. Можно несколько раз сжимать и разжимать кулаки. Также можно чередовать письмо и рисование кистями. Когда ребенок рисует кисточкой, то он расслабляет пальцы.

Рекомендации:

- Занятия лучше начинать в раннем возрасте, контролируя верный захват игрушек, затем пишущих принадлежностей.

- Во время занятий нужно быть доброжелательным. Избегать наказаний при обучении, стараться больше хвалить, подбадривать.
- Не следует перегружать внимание ребенка, достаточно 10-15 минут ежедневно.
- В возрасте 4-5 лет определить рабочую руку.
- Родителям не нужно самостоятельно учить дошкольника писать до шести лет, так как физиологически он не готов к нажиму на ручку и внимательному слежению за написанием букв.
- В семье нужна единая тактика требований к ребенку.
- Необходимо учитывать индивидуальность, проявлять внимание к детским интересам, чувствам.
- Если ребенок не может овладеть щепотным захватом и управлять движениями мелких мышц руки, не волнуйтесь. Нужны лишь время и практика.

Кейс № 2

1 этап. Знакомство

На данном этапе приветствуем клиента, знакомимся с ним. Даем ему возможность осмотреться в кабинете и выбрать наиболее комфортное место. Оговариваем формальные вопросы (необходимые документы, сколько продлится по времени консультация и т. п.).

2 этап. Основной

Выслушиваем клиента (активное слушание). Определяем запрос клиента (с чем пришел - какой ожидает результат). Ищем вместе причины, выводим несколько гипотез по теме. Допустимо использование диагностических методик.

3 этап. Заключительный

Даем рекомендации по теме, оговариваем стратегии/пути преодоления. Подводим итоги консультации. Поддерживаем клиента, мотивируем, задаем домашнее задание (если необходимо). Даем возможность задать вопросы. Оговариваем время следующей встречи (если необходимо). Прощаемся.

Консультация по предварительной записи. Родитель (мама) мальчика 5 лет. Ребенок посещает детский сад.

Проблема

Мать рассказывает, что ребенок почти не играет в игрушки; в основном смотрит мультики или «бесится» (прыгает, бегает); не знает, чем себя занять; не может организовать игру самостоятельно (играет только с кем-то); мама каждый день покупает ему новые игрушки, но мальчик быстро теряет к ним интерес.

Запрос: почему ребенок не играет в игрушки?

Ожидания:

- узнать, нормально ли это?
- причины;
- как заинтересовать ребенка?

В ходе беседы выяснилось, что у ребенка есть отдельная комната, там он спит и играет. Мама уверяет, что там созданы все условия для развития ребенка, так как там есть абсолютно все игрушки, какие только возможно представить. Вот фотография комнаты мальчика:



Причины (гипотезы) незаинтересованности ребенка в игрушках

1. Перенасыщение игровой среды игрушками (слишком много, зрительное восприятие перегружено).
2. Ребенку не нужны многие игрушки, он их не хотел, так как большинство игрушек купили родители (он их не просил). Подавляется мотивационно-потребностная сфера ребенка.
3. Многие игрушки не соответствуют возрасту ребенка (например, пирамидку и сортер он «перерос»). Тут следует пояснить, что у ребенка старшего дошкольного возраста ведущим видом деятельности является сюжетно-ролевая игра.
4. У ребенка данного возраста активно начинает развиваться воображение. В норме ребенку не нужно много игрушек, он пользуется игрушками-заместителями (например, палочка=ложка; листик=билетик). А в данном случае в этом нет необходимости - игрушек множество.

Рекомендации

1. Сократить количество игрушек в доступе у ребенка до 20-30 шт. Это количество, которое используют дети старшего дошкольного возраста для своих игр.
2. Определяясь с игрушками, которые нужно оставить ребенку, следует ориентироваться на следующее:
 - любимые игрушки ребенка необходимо оставить. Как правило, таких бывает не более трех. Если ребенок не может определиться, выберите вместе с ним, но не более 5-ти;
 - наблюдайте за тем, какие игрушки ребенок использует в своих играх наиболее активно. Эти игрушки стоит оставить. Как правило, это не более 10-ти игрушек;
 - уберите игрушки, которые не соответствуют возрасту и по наблюдениям не востребованы ребенком. В данном случае много игрушек, соответствующих более раннему возрасту – сортер, детали от пирамидки, большая машина и др.;
 - мягкие игрушки можно оставить для интерьера, но нужно понимать, что в играх детей используется, как правило, 1-2 мягких игрушки.
3. Добавьте игрушки, соответствующие задачам возраста и интересам ребенка. В пять лет для развития ребенка полезно иметь конструкторы, которые можно собирать по схемам, мозаики, железную дорогу или гараж с маленькими машинками – для игр с сюжетами.
4. Лишние игрушки нужно убрать вместе с ребенком в ящики для хранения игрушек или контейнеры и объяснить ему, что, как только он решит, что какая-то игрушка ему понадобится, вы ее обязательно достанете. Но не стоит допускать того, чтобы количество игрушек превышало 30 штук. Это приведет к перенасыщению среды и создаст риски для развития мотивационно-потребностной сферы ребенка и воображения.

Итоги

1. Достигнуты ли цели консультации?
2. Все ли понятно?
3. Есть ли еще вопросы?

На руки маме выдана распечатка с рекомендациями по данной теме.

Даны контакты для связи, если будут еще вопросы или понадобится вторичная консультация.

Кейс № 3

1 этап. Знакомство

На данном этапе приветствуем клиента, знакомимся с ним. Даем ему возможность осмотреться в кабинете и выбрать наиболее комфортное место. Оговариваем формальные вопросы (необходимые документы, сколько продлится по времени консультация и т. п.).

2 этап. Основной

Выслушиваем клиента (активное слушание). Определяем запрос клиента (с чем пришел – какой ожидается результат). Ищем вместе причины, выводим несколько гипотез по теме. Допустимо использование диагностических методик.

3 этап. Заключительный

Даем рекомендации по теме, оговариваем стратегии/пути преодоления. Подводим итоги консультации. Поддерживаем клиента, мотивируем, задаем домашнее задание (если необходимо). Даем возможность задать вопросы. Оговариваем время следующей встречи (если необходимо). Прощаемся.

Консультация по предварительной записи. Мама пришла вместе с ребенком (мальчик, 6 лет). Познакомились, ребенок пошел играть в игровую зону. Решаем с мамой формальные вопросы (оговариваем время консультации (50 мин) и то, что говорить будем без ребенка, пригласим его позже).

Проблема

Мать рассказывает, что сын стал бояться темноты, боится оставаться один, а когда засыпает – сосет палец и накручивает на палец волосы.

Запрос: почему у ребенка появились страхи?

Ожидания:

- узнать, нормально ли это?
- причины;
- как избавиться от страхов/снизить уровень тревожности?

В ходе беседы выяснилось, мама сама очень переживает по любому поводу: стоит мужу опоздать с работы на десять минут, ей уже кажется, что с ним что-то случилось, малейшее недомогание ребенка сопровождается ее страхами относительно возможного исхода болезни.

Индивидуально с ребенком проведена методика «Страхи в домиках» А.И. Захарова (в модификации М.А. Памфиловой). Отмечается повышенное количество детских страхов.

Маме объяснено, что есть нормативные страхи для каждого возраста, но у ее ребенка очень много страхов, высокий уровень тревожности. Есть даже невротические проявления (грызет карандаш, стучит пальцами по столу, накручивает волосы на палец).

Причины (гипотезы) страхов и повышенной тревожности

1. Безопасность ребенка была нарушена ранее из-за какого-то происшествия, события; он получил психологическую травму; в семье или окружении ребенка происходили потери, тяжелые болезни, необъясненные ребенку события.

Мама исключает, что что-то напугало ребенка, стрессовых ситуаций не было.

2. Особенности темперамента, типа нервной системы, отягощенный неврологический статус. При подвижном, неустойчивом типе нервной системы в сочетании с определенным типом темперамента (чаще всего в группе риска холерика, меланхолика) может развиваться повышенная тревожность.

3. Тревожность родителей. Ребенок «впитывает» состояние родителей. Поэтому если значимые люди часто находятся в напряжении, стрессе, склонны испытывать тревогу по любым поводам, то у ребенка будет выраженный тревожный тип личности.

Мама согласна, что сама часто тревожится, высказывает свои опасения по любому поводу при ребенке.

4. Конфликты, ссоры, насилие в семье.

Мама отрицает их наличие.

5. Авторитарный стиль воспитания, тотальный контроль и холодное отношение к ребенку, либо чрезмерная опека ребенка, не дают возможности ему самому справиться с какими-то делами и ситуациями, он не уверен в своих силах, очень сильно опирается на взрослых. Страхи развиваются при недостатке родительского тепла, когда дети не чувствуют себя защищенными.

Мама не отпускает далеко от себя ребенка, старается контролировать его действия. Много делает за него того, что он может выполнить сам.

Рекомендации

1. Рекомендовано обратиться к неврологу за консультацией, чтобы исключить у ребенка развитие невроза.
2. Рекомендована литература по теме: «Как помочь ребенку избавиться от страхов. Страхи – это серьезно» Шишовой Т.Л., «Нам не страшен серый волк» Микляевой А.В., Румянцевой П.В., «Сказкотерапия детских проблем» Ткач Р.М.
3. Стараться не контролировать ребенка во всем, поддерживать его, хвалить, если что-то сделал самостоятельно.
4. Перед сном лучше прочитать сказку/проговорить, что было днем/оговорить планы на завтра. Поставить ребенку ночник.
5. Задание: сделать вместе с ребенком оберег (кукла/браслет/игрушка). То, что он сам захочет и из тех материалов, которые ему нравятся.
6. Каждый день выполнять упражнение «Опушка леса» (снижение уровня тревожности).
7. Маме рекомендовано следить за своей тревожностью, контролировать свои эмоции, не проговари-

вать при ребенке различные опасения. Понятно, что произвольно родители не смогут понизить уровень собственной тревожности, но могут как минимум за ней наблюдать и постараться уменьшить ее проявление в присутствии ребенка. Дано задание вести дневник наблюдения за эмоциями, это поможет установить причины их возникновения и контролировать их.

Подводим итоги:

1. Достигнуты ли цели консультации?
2. Все ли понятно?
3. Есть ли еще вопросы?

- Представь себя на лесной опушке.
- Представь, что из леса выходит живое существо.
- Накорми его на много дней вперед.
- Позаботься.
- Прими подарок.

Дата	Эмоциональная реакция ребенка	Ситуация	Моя эмоция	Мои действия

Даны контакты для связи, если будут еще вопросы или понадобится вторичная консультация. Маме на руки даны рекомендации (см. ниже).

Рекомендации по снижению тревожности

1. Чаще обращайтесь к ребенку по имени и поддерживайте визуальный контакт при разговоре.
2. Увеличьте количество тактильных контактов. Ласковые прикосновения помогают вернуть доверие к миру.
3. Чаще и, желательно, публично отмечайте его успехи. Помните, что повод для похвалы всегда найдется. Достаточно замечать мелочи, которые удаются вашему ребенку лучше, чем вчера.
4. Устраивайте домашние праздники и приглашайте на них сверстников. Он будет чувствовать себя увереннее, чем в полном одиночестве. Поверьте, это крайне важно для него, даже если он не признается.
5. Будьте последовательны в поощрениях и наказаниях. Представьте, как дезориентирован и испуган ваш ребенок, если вчера вы лишь бросили взгляд на недоеденную кашу, а сегодня накричали за то же самое.
6. Соблюдайте собственные правила и не запрещайте ребенку без веских объяснений то, что раньше разрешали ему делать.
7. Добивайтесь единодушия в требованиях с вашим супругом и другими взрослыми, которые составляют ближайшее окружение вашего ребенка.

8. Показывайте пример позитивных ожиданий от будущего и демонстрируйте уверенное поведение.
9. Давайте поручения, которые будут соответствовать его возможностям. Предлагая выполнить слишком сложные, непосильные занятия, вы заранее обрекаете ребенка на неуспех, а, следовательно, на снижение самооценки, на неудовлетворенность собой.
10. Повышайте самооценку тревожного ребенка, для чего любая деятельность, предлагаемая ребенку, должна предваряться словами, выражающими уверенность в его успехе («У тебя это получится», «Ты это умеешь хорошо делать»). При выполнении заданий необходим общий положительный эмоциональный фон.
11. Не сравнивайте ребенка с кем-либо, особенно, если это сравнение не в его пользу. Сравнение должно быть только с собственными успехами и неудачами ребенка («Посмотри, сегодня ты меньше постарался, поэтому у тебя получилось хуже, чем в прошлый раз. Но я думаю, завтра ты сможешь сделать лучше»).
12. Не ставьте тревожного ребенка в ситуацию соревнования, публичного выступления. Не рекомендуется давать тревожным детям задания типа «кто первый».
13. Ситуация публичного выступления также является стрессовой, поэтому не настаивайте на том, чтобы ребенок отвечал перед всей группой: его ответы можно выслушать индивидуально.
14. Детская тревожность часто вызывается неизвестностью. Потому, предлагая ребенку задание, выстраивайте пути его выполнения, составляйте план: что мы делаем сейчас, что потом и т. д.
15. Осторожно и дозированно используйте критику, так как тревожные дети болезненно реагируют на нее. Старайтесь не стыдить ребенка, особенно в присутствии его товарищей.

Смоленская область
АНО «Центр помощи детям и семьям «Горизонт»

Консультационный центр

Юридический адрес: 214000, г. Смоленск, пос. Вишенки, 2а, кв. 10.
 +7 952 539 64 54

vishenki.gorizont@yandex.ru

<http://vishenki-smolensk.ru/gorizont/173.html>



Общая информация

Центр «Горизонт» был создан в 2017 году. В этом же году был внесен в реестр поставщиков социальных услуг Смоленской области.

Одним из основных направлений деятельности Центра «Горизонт» является работа по развитию семейного воспитания и родительского просвещения в Смоленской области.

В период с 2017 по 2019 года Центр «Горизонт» предоставлял социальные услуги для семей с детьми-инвалидами на дому.

С 2019 года Центр «Горизонт» участвует в реализации национального проекта «Образование». Центром «Горизонт» были получены гранты из федерального бюджета в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» в 2019 и 2020 году. В результате реализации проекта создана служба психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Центра «Горизонт» в состав которой вошли:

- специализированная площадка по оказанию консультативной помощи и социально-педагогических услуг на базе Центра «Горизонт»;

- пункты консультативной помощи в 9 муниципальных образованиях Смоленской области (в том числе 3 пункта на территории муниципального г. Смоленска);

- передвижной пункт семейного консультирования с целью оказания консультативной социально-медицинской, психолого-педагогической и юридической помощи семьям с детьми дошкольного возраста, проживающими в Смоленской области.

Созданы условия для дистанционного консультирования в формате off-line через электронное обращение на сайте Центра «Горизонт».

В 2021 году Центр «Горизонт» при поддержке Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, реализовал проект «Организация развивающего ухода за детьми с тяжелыми множественными нарушениями развития в условиях семейного воспитания «Близкие люди». В проекте приняло участие 15 семей с детьми, имеющими ТМНР.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг

Региональные акты

Постановление Администрации Смоленской области от 20.08.2021 № 369 [645]

Организация информационной поддержки оказания услуг

Информирование родительского сообщества о проводимых мероприятиях происходит через размещение информации на сайте Центра «Горизонт» и сайтах социальных партнеров; путем выкалывания информации на странице Центра «Горизонт» в социальной сети «ВКонтакте».

Организируются информационные встречи с родителями на родительских собраниях в школах, детских садах и социально-реабилитационных центрах.

Изготавливается и распространяется типографская продукция (буклеты, календари, пособие для родителей).

Записываются и транслируются (печатаются) в региональных СМИ материалы о работе Центра «Горизонт».

Возможности и способы записи на консультацию

На официальном сайте Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» имеется следующая информация:

- о графике работы Службы - <http://vishenki-smolensk.ru/gorizont/>;

- о порядке оказания услуг - <http://vishenki-smolensk.ru/gorizont/173.html>;

- о специалистах, оказывающих услуги - http://vishenki-smolensk.ru/gorizont/s_174.html;

- номера телефонов Организации - <http://vishenki-smolensk.ru/gorizont/>;

- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <http://vishenki-smolensk.ru/gorizont/23.html>;

- тематики оказания услуг - <http://vishenki-smolensk.ru/gorizont/173.htm/>;

- возможность записи на консультацию на официальном сайте - <http://vishenki-smolensk.ru/gorizont/>.

Используется три способа записи для получения услуги: по телефону, очная и электронная. Наиболее востребованная запись очная.

Формы и форматы оказания услуг

Служба оказывает следующие формы услуг:

- диспетчерское консультирование;
- содержательное консультирование,
- опросы с обратной связью;
- просветительские мероприятия для родителей.

Диспетчерское консультирование – это оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях. Диспетчерское консультирование может проходить как в очном, так и в дистанционном формате.

Содержательное консультирование проводится как в очном, так и в дистанционном формате, как на выезде, так и в условиях консультативного пункта. В процессе содержательного консультирования родитель получает помощь по конкретной проблеме, которую формулирует в своем запросе. Тематика может касаться проблем обу-

чения, поведения, воспитания, проблем детско-родительского взаимодействия, вопросов здоровья и возрастного развития ребенка (физического, психологического социального), а также юридических вопросов, связанных с социальными гарантиями, социальной и правовой поддержкой жизнеобеспечения семьи и ребенка.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем различных психодиагностических и социологических и иных опросников, тестов и анкет, по результатам которых ему предоставляется обратная связь. Данная услуга может оказываться как в очном и дистанционном формате, так и в смешанном очно-дистанционном формате. Опрос может быть проведен очно, в режиме реального времени, а обратная связь предоставлена родителям в формате письменного ответа на запрос родителей, полученный в результате опроса, анкетирования или тестирования.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение по вопросам получения социальных льгот, оказания доврачебной помощи и организации безопасного игрового пространства, создания развивающей среды, воспитания, развития и педагогической коррекции детей, семейного воспитания и семейных традиций.

В своей деятельности Служба использует следующий формат услуг:

- очный;
- выездной;
- дистанционный.

Очная консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем. Услуги оказываются в помещениях Службы: специализированной площадки и районных пунктов консультативной помощи Центра «Горизонт». Для удобства родителей, которым не с кем оставить ребенка на момент получения очной консультации, Службой предусмотрена возможность организации кратковременного присмотра за ребенком. С этой целью оборудована игровая зона и приглашается специалист, который оказывает услугу по присмотру за ребенком на время получения родителем консультации в очном формате.

Выездные консультации предполагают оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги. Проводятся специалистами междисциплинарной бригады передвижного пункта семейного консультирования.

Дистанционные консультации проводятся с использованием телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения как в режиме реального времени, так и в виде офлайн консультирования в формате письменного ответа на запрос родителей, полученного в результате опроса, анкетирования или тестирования. С этой же целью на сайте Центра «Горизонт» создана страничка «Электронное обращение», которая дает возможность общения родителей непосредственно со специалистом через электронную почту. Дистанционное консультирование благодаря новым технологиям делает более эффективным использование времени специалистов и родителей детей, нуждающихся в помощи. Дис-

танционный формат увеличивает доступность для любой категории нуждающихся в квалифицированной психологической помощи, независимо от места проживания и физической возможности добраться до консультативного пункта. Психологическую помощь можно получать не выходя из дома и находить выход из кризисных состояний, не покидая свое привычное местоположение, а также возможно получение экстренной, своевременной помощи в любое время суток.

Есть возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид онсультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	16.00-20.00	8.00-20.00
Очное	16.00-20.00	–

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями, особенности поведения детей (агрессия, гиперактивность, негативизм).

Причины отказов в предоставлении услуг

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг

Обратная связь осуществляется на бумажном носителе после оказания услуги, в электронной форме посредством функционала сайта Службы, а также через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации

- Программа повышения квалификации «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)».
- Программа дополнительного профессионального образования: «Психологические аспекты деятельности специалиста по навигации и консультированию родителей детей с различными образовательными потребностями».
- Программа повышения профессиональной квалифи-

кации «Навигация и консультирование родителей (законных представителей)».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги

В работе службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Центра «Горизонт» в настоящее время заняты 42 специалиста (педагоги-психологи, учителя, логопеды, юристы, социальные педагоги, врач аллерголог-иммунолог).

10 человек прошли обучение по программе повышения квалификации «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)» объемом 72 часа в ФГБОУ ВО «Московский педагогический государственный университет»,

40 - по одноименной программе повышения квалификации объемом 72 часа в ГАУ ДПО «Смоленский областной институт развития образования».

Специалисты пунктов консультативной помощи ежегодно проходят повышения квалификации.

В 2022 году 37 консультантов проходят обучение по программе «Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на базе ИКП РАО.

Описания практики

Описание модели консультирования родителей

Созданная Центром «Горизонт» модель оказания услуг по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – модель), основывается на партнерстве и межведомственном взаимодействии. Структура данной модели формируется в партнерстве с организациями, работающими с семьями в сфере образования, социального обслуживания, молодежной политики (некоммерческими, общественными, коммерческими, государственными, муниципальными образовательными организациями, центрами социального обслуживания, реабилитации, молодежными, культурными центрами и т. д.), с родителями и иными членами семей на основе добровольного сотрудничества. Деятельность всех участников партнерства осуществляется на основании Соглашения о сотрудничестве.

Методическую поддержку деятельности партнерства оказывает смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Вишенки» (СОГБУ «Центр «Вишенки»).

Связь с родительским сообществом Центру «Горизонт» помогает поддерживать Смоленская областная общественная организация детей-инвалидов и их родителей «Дети-Ангелы-Смоленск».

По вопросам оказания адресной помощи семьям, воспитывающим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, Центр «Горизонт» сотрудничает с некоммерческой организацией Благотворительный фонд «Наше дело» г. Смоленск.

Департамент Смоленской области по социальному развитию в рамках и мероприятий проекта оказывает помощь и содействие в организации работы пунктов консультативной помощи в муниципальных образованиях Смоленской области, а также организует сотрудничество с подведомственными организациями (социально-реабилитационные центры, центры помощи семье и детям).

Департамент Смоленской области по образованию и науке курирует вопросы по работе с семьями в кризисной ситуации.

В состав службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Служба), входят:

- специализированная площадка по оказанию консультативной помощи и социально-педагогических услуг на базе Центра «Горизонт»;

- 10 пунктов консультативной помощи в девяти муниципальных образованиях Смоленской области и городе Смоленске;

- передвижной пункт консультативной помощи с целью оказания психолого-педагогической, консультативной и методической помощи семьям непосредственно по месту их проживания;

- онлайн-площадка для проведения открытых консультаций по повышению профессиональной компетентности специалистов, работающих с семьями и детьми, родительскому просвещению.

Основным звеном проекта является деятельность специализированной площадки консультативной помощи для проведения очных консультаций, организованных Центром «Горизонт». Площадка имеет необходимые материальные и кадровые ресурсы для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Включает в себя помещение, оборудованное необходимой мебелью и оргтехникой, имеющее доступ к сети Интернет, а также игровую зону для детей получателей услуг. На площадке работает междисциплинарная команда специалистов в партнерстве с организациями, работающими с семьями в сфере образования, социального обслуживания, молодежной политики и культуры (некоммерческими, общественными, коммерческими, государственными, муниципальными), там предоставляется консультативная помощь и социально-педагогические услуги в соответствии с запросом семей. В состав междисциплинарной команды входят педагоги-психологи, учителя-дефектологи, учителя, социальные педагоги, педагоги дополнительного образования, юрисконсуль-

ты, специалисты по социальной работе (9 человек). Для работы с семьями в кризисной ситуации организован и оснащен оборудованием консультативный пункт на территории Промышленного района г. Смоленска.

Для семей, проживающих в удаленных населенных пунктах, очень важно организовать получение социальной помощи удобным для семьи способом, максимально приблизив эту помощь к месту проживания семьи. Реализация Проекта предполагает развитие работы пунктов консультативной помощи на базе муниципальных образований Смоленской области и города Смоленска. Центр «Горизонт» имеет соглашения с 9 районами Смоленской области об организации на их территории пунктов консультативной помощи, а именно: Вяземским, Демидовским, Починковским, Рославльским, Кардымовским, Ярцевским, Сафоновским, Дорогобужским и муниципальным образованием Шаталовского сельского поселения. Здесь консультативную помощь семьям оказывают специалисты организаций образования и социальной защиты, расположенных на территории данного района. Работа ведется в соответствии с методическими рекомендациями, разработанными специалистами службы консультативной помощи Центра «Горизонт», все специалисты прошли соответствующее обучение (39 человека).

В рамках реализации проекта создан передвижной пункт консультативной помощи, в программу работы которого входит оказание очной индивидуальной консультативной помощи, а также проведение просветительских мероприятий по повышению родительской компетентности в области воспитания, развития и образования детей, в том числе реабилитации детей-инвалидов и детей с ОВЗ. Работа передвижного пункта осуществляется не менее одного раза в месяц, в соответствии с запросами, полученными от различных муниципальных образований Смоленской области. На выездах работают специалисты специализированной площадки Центра «Горизонт».

Для организации дополнительных возможностей по оказанию квалифицированной консультативной помощи Службой будут проводиться дистанционные открытые онлайн-консультации с использованием цифровой платформы Google Meet и специально разработанной страницы на сайте Центра «Горизонт».

Служба оказывает следующие формы услуг:

- диспетчерское консультирование;
- содержательное консультирование;
- опросы с обратной связью;
- просветительские мероприятия для родителей.

Диспетчерское консультирование – это оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в иных организациях. Диспетчерское консультирование может проходить как в очном, так и в дистанционном формате.

Содержательное консультирование проводится как в очном, так и в дистанционном формате, как на выезде, так и в условиях консультативного пункта. В процессе содержательного консультирования родитель получает помощь по конкретной проблеме, которую формулирует

в своем запросе. Тематика может касаться проблем обучения, поведения, воспитания, проблем детско-родительского взаимодействия, вопросов здоровья и возрастного развития ребенка (физического, психологического социального), а также юридических вопросов, связанных с социальными гарантиями, социальной и правовой поддержкой жизнеобеспечения семьи и ребенка.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем различных психодиагностических и социологических и иных опросников, тестов и анкет, по результатам которых ему предоставляется обратная связь. Данная услуга может оказываться как в очном и дистанционном формате, так и в смешанном очно-дистанционном формате. Опрос может быть проведен очно, в режиме реального времени, а обратная связь предоставлена родителям в формате письменного ответа на запрос родителей, полученный в результате опроса, анкетирования или тестирования.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение по вопросам получения социальных льгот, оказания доврачебной помощи и организации безопасного игрового пространства, создания развивающей среды, воспитания, развития и педагогической коррекции детей, семейного воспитания и семейных традиций.

В своей деятельности Служба использует следующий формат услуг:

- очный;
- выездной;
- дистанционный.

Очная консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем. Услуги оказываются в помещениях Службы: специализированной площадки и районных пунктов консультативной помощи Центра «Горизонт». Для удобства родителей, которым не с кем оставить ребенка на момент получения очной консультации, Службой предусмотрена возможность организации кратковременного присмотра за ребенком. С этой целью оборудована игровая зона и приглашается специалист, который оказывает услугу по присмотру за ребенком на время получения родителем консультации в очном формате.

Выездные консультации предполагают оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги. Проводятся специалистами междисциплинарной бригады передвижного пункта семейного консультирования.

Дистанционные консультации проводятся с использованием телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения как в режиме реального времени, так и в виде оффлайн-консультирования в формате письменного ответа на запрос родителей, полученного в результате опроса, анкетирования или тестирования. С этой же целью на сайте Центра «Горизонт» создана страничка «Электронное обращение», которая дает возможность общения родителей непосредственно со специалистом через электронную почту. Дистанционное консультирование благодаря новым технологиям делает более эффективным использование времени специали-

стов и родителей детей, нуждающихся в помощи. Дистанционный формат увеличивает доступность для любой категории нуждающихся в квалифицированной психологической помощи, независимо от места проживания и физической возможности добраться до консультативного пункта. Психологическую помощь можно получать не выходя из дома и находить выход из кризисных состояний, не покидая свое привычное местоположение, а также возможно получение экстренной, своевременной помощи в любое время суток.

Кроме этого, дистанционный формат позволяет проводить просветительские мероприятия для родительского сообщества с использованием различных платформ для онлайн-конференций.

Основанием для предоставления услуги является обращение получателя услуг в Службу. Обратиться за получением услуги могут родители (законные представители) ребенка, а также граждане, желающие принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Для получения услуги возможна предварительная запись, совершенная одним из следующих способов:

- по телефону;
- на сайте;
- по электронной почте;
- через мессенджеры WhatsApp, Viber, Telegram и др.;
- лично.

Обратившийся вправе выбрать удобный для него формат получения услуг.

Услуги в очном формате оказываются в помещениях, оборудованных необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Услуга предоставляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

В помещении Службы оборудована зона ожидания и игровая зона для детей. Время ожидания приема при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

Услуги в дистанционном формате представляют собой устное или письменное информирование обратившегося по интересующим его вопросам с использованием электронной почты, групп в социальных сетях, мессенджеров, платформы Skype и других коммуникационных сервисов или телефонной связи.

При получении запроса на оказание услуги в любой форме Служба имеет право определить наиболее компетентного консультанта для оказания услуги. Родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у них возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

Всем обратившимся за помощью предоставляется право оценить качество полученной услуги. Оценка ка-

чества оказанной услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги. Для оценки качества услуги используются следующие формы:

- заполнение «Анкеты удовлетворенности получателей услуг Службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи «Центра «ГОРИЗОНТ» в Пункте по окончании предоставления услуги;

- заполнение электронной формы «Анкеты удовлетворенности получателей услуг Службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи «Центра «ГОРИЗОНТ» <https://forms.gle/6RPgCgUAXvZLkJ8i9>;

- оценка качества предоставленных услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф», по ссылке, отправленной на электронную почту Получателя услуг.

Для продвижения услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» специалистами Службы разрабатывается медиаплан, который включает в себя мероприятия по информационному освещению реализации мероприятий, развитию информационных ресурсов, созданию популяризаторских медиаматериалов для повышения родительской компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития детей разного возраста.

На сайте Центр «Горизонт» создана специальная страница проекта, где размещена информация о мероприятиях проекта, а также создана возможность задать интересующий вопрос и написать отзыв о качестве полученных услуг.

По договору безвозмездного пользования с СОГБУ «Центр «Вишенки» для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Центру «Горизонт» выделено помещение, расположенное на 1 этаже, и часть прилегающего к нему холла.

Адрес: 214030, г. Смоленск, пос. Вишенки, д. 5а

Площадь помещения: 22,4 кв. м.

Площадь холла – 25 кв. м

Помещение полностью соответствует санитарно-эпидемиологическим требованиям, включает рабочее место специалиста, позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, оснащено мебелью и необходимым оборудованием, имеет подключение к сети Интернет. В помещении создана небольшая игровая зона для детей, которых родители не могут оставить на период консультации, либо присутствие ребенка на консультации необходимо. Для лиц, прибывших на консультацию, организована зона ожидания, которая включает также игровую зону для детей. Санузлы доступны для маломобильных граждан, расположены в непосредственной близости от мест проведения очных консультаций и зон ожидания. Для слабовидящих предусмотрены сигнальные светоотражающие знаки и тактильные таблички. Подъездные пути и входы в помещение полностью со-

ответствуют требованиям доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Транспортная доступность для населения: муниципальный пассажирский транспорт (два автобусных маршрута, 150 м до остановки), социальное такси, подъезды и парковки для личного транспорта, предоставленное СОГБУ «Центр «Вишенки» на базе муниципальных образований города Смоленска.

Центр «Горизонт» имеет соглашения с 9 районами Смоленской области об организации на их территории пунктов и выделении на безвозмездной основе необходимых помещений. Службой приобретены мебель и оргтехника, необходимые для оснащения пунктов в соответствии с предъявляемыми требованиями. Имеется возможность использовать мультимедийное оборудование (проектор, экран). Пункты консультирования находятся в помещениях, доступных для всех категорий маломобильных граждан. На территориях организаций, в которых размещены пункты, имеются парковки. Зоны ожидания организованы в холлах, оборудованы стульями или скамейками. Для посетителей предоставляются СИЗ, бахилы и санитайзеры. В помещениях имеются бактерицидные рециркуляторы воздуха. Оборудованы игровые зоны с книгами, игрушками, телевизором, раскрасками и карандашами.

Услуги оказываются специалистами службы, принятыми на работу на основании гражданско-правового договора. Специалисты отвечают требованиям, обеспечивающим квалифицированное оказание помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и соответствуют профессиональным стандартам. Квалификационные требования к специалистам – работникам Службы фиксируются в договоре гражданско-правового характера как основное условие для его заключения.

Все специалисты Службы прошли специальное обучение, соответствующее тематике проекта, по вопросам оказания услуг:

2019 год - курс повышения квалификации «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)» на базе Института детства ФГБОУ ВО «Московский педагогический государственный университет» (72 уч.ч.) – 10 человек;

2019 год - курс повышения квалификации «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)» на базе ГАУ ДПО «Смо-

ленский областной институт развития образования» (72 уч.ч.) - 30 человек;

2020 год - курс повышения квалификации по программе дополнительного профессионального образования: «Психологические аспекты деятельности специалиста по навигации и консультированию родителей детей с различными образовательными потребностями» на базе ГАУ ДПО «Смоленский областной институт развития образования» (16 уч.ч.) – 10 человек;

2022 год – обучение по программе повышения профессиональной квалификации «Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках реа-

лизации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на базе на базе ФГБНУ «ИКП РАО» (72 уч.ч.) - 37 человек;

2022 год – обучение по программе повышения профессиональной квалификации «Организационно-методическое обеспечение реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» на базе ФГБНУ «ИКП РАО» (16 уч.ч.) – 2 человека.

Ставропольский край

Государственное бюджетное образовательное учреждение

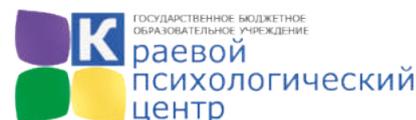
«Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»

Краевой психологический центр

Город Ставрополь, улица Мира, 285,

Телефон: 8 (8652) 23-45-97

<http://psycentre26.ru/>



Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты.

Приказ «Об организации оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи на воспитание детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью стендов в организации, рекламы на радио, на ТВ, реклама в лифтах жилых домов.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы <http://psycentre26.ru/index.php?npro>;
- о порядке оказания услуг <http://psycentre26.ru/index.php?npro>;
- о специалистах, оказывающих услуги <http://psycentre26.ru/index.php?npro>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <http://psycentre26.ru/index.php?spar>;
- номера телефонов Организации <http://psycentre26.ru/>.

[ru/index.php?npro](http://psycentre26.ru/index.php?npro);

– тематики оказания услуг <http://psycentre26.ru/index.php?npro>;

– возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице

Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» <http://psycentre26.ru/index.php?npro>.

Запись, в основном, осуществляется очно, по телефону, а также по электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно, диспетчерское (информационное) консультирование.

Имеется возможность предоставления услуг в выходные дни.

Вид онсультирования	В нерабочее время
Дистанционное	9:00-17:00
Очное	суббота

Категории получателей Услуг.

- родители (законные представители) детей 0-18 лет, в том числе раннего от 0 до 3 лет;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;
- родители (законные представители) детей с девиантным поведением;
- граждане, желающие принять в семьи детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, приняв-

- шие в семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- другие категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей;
- иные категории граждан, занимающиеся воспитанием детей.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями, режим дня; социализация в ДОУ; профориентация и самореализация; детско-родительские отношения; урегулирование внутрисемейных конфликтов; профилактика различного рода зависимостей.

Причины отказов в предоставлении услуг

Запрос направлен на оказание услуги ребенку.

Формы оценки качества предоставленных Услуг

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации

- Психолого-педагогическое консультирование родителей, воспитывающих детей и оказание им информационно-методической помощи.
- Консультирование и психолого-педагогическое сопровождение семей, воспитывающих детей раннего возраста с ОВЗ.
- Психолого-педагогическое сопровождение проблемной и неполной семьи.
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги

Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказываются 17 штатными сотрудниками и 98 привлеченными специалистами на основании договоров.

Все специалисты в 2021- 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик

Кейс № 1

Представлен консультантом - ГБОУ «Психологический центр» города Михайловска.

За очной консультацией к логопеду обратилась мама, 29 лет по поводу своего сына 2,3 года. Семья полная, ребенок единственный, бабушек и дедушек по близости нет, папа ребенка часто отсутствует на работе. Жалобы мамы: «сын вообще не разговаривает, даже нет звукоподражания». Со слов мамы ребенок понимает обращенную речь только в бытовых ситуациях, в активной речи использует слова «мама», «окей», «паба» (пока), «фу» (если ему что-то не нравится), «отдай», «отстань» (во время истерик). Также мама жаловалась на эмоциональные и поведенческие сложности ребенка: «психует», может кусаться, щипаться, царапаться, проявляет агрессию, причем по отношению как к близким, так и к незнакомым людям, взрослым и детям. Кроме того, мама отмечает неустойчивый зрительный контакт у ребенка. Детский сад ребенок не посещает. Среда для взаимодействия со сверстниками минимальна. Запрос на консультацию со слов мамы: выяснить есть ли «проблема» в речевом и психическом развитии ребенка, поскольку ее это очень тревожит.

Из анамнеза, обсуждавшего в ходе беседы консультанта с мамой, выяснилось, что ребенок от первой беременности, протекавшей на фоне сильного токсикоза в первой половине. Роды самостоятельные, в срок. Оценка по шкале Апгар 8-9 баллов. Грудное вскармливание до 1 года и 11 месяцев. Раннее моторное развитие протекало в сроки. Мама отмечает наличие до года первых голосовых реакций у ребенка: гуление и лепет. В 1 год у ребенка появились первые слова, но их было мало, они носили аморфный характер. После этого словарь не накапливался. Фразы у ребенка нет.

В ходе беседы были выяснены особенности речевого и психического развития ребенка. Мальчик может соотносить форму, цвет предметов, совершает предметные игровые действия, например, со слов мамы, собирает пирамиду, вкладыши, нажимает и ловит шарики, следя за процессом. В ходе беседы также выяснилось, что ребенок часто использует оральное исследование предметов.

Консультант прояснил и сложности в эмоционально-поведенческой сфере ребенка. У мальчика значительные трудности в формировании навыков самообслуживания (не пользуется горшком/туалетом, не ест самостоятельно), не обозначает своих потребностей сходить в туалет (поэтому ходит в памперсе), избирателен в еде, демонстрирует стереотипии в поведении.

В процессе беседы консультант также прояснил особенности коммуникации между мамой и ребенком в бытовых и совместных игровых ситуациях. На взгляд специалиста, маме сложно эмоционально включаться в игровое взаимодействие, в связи с ее возможным эмоциональным истощением (мама отмечала, что рождение ребенка значительно снизило ее профессиональную и социальную активность, что угнетает ее).

С учетом полученной в ходе консультации информации маме были даны следующие рекомендации:

- консультация психолога. Консультант обсудила с мамой значимость понимания особенностей взаимодействия и коммуникации между мамой и с ребенком, обозначила существующие риски нарушений в развитии эмоциональной сферы, в частности, расстройства аутистического спектра;
- использовать в совместных бытовых и игровых ситуациях приемы развития речи и навыков коммуникации у ребенка. Было обращено внимание мамы на важность развития понимания речи, речевой подражательности, самостоятельной речи и возможность речевого развития только в совместной бытовой, игровой, предметной деятельности и социальных ситуациях взаимодействия. Были приведены образцы таких ситуаций, мама включилась в обсуждение и сама привела пример подобной бытовой ситуации. С целью развития понимания речи маме рекомендовано использование приема комментирования бытовых и игровых совместных действий с ребенком. С целью развития речевой подражательности ребенка маме предложено вести личный речевой дневник сына, в который она будет записывать звуки, произносимые мальчиком, звукосочетания и слова и с опорой на них будет поддерживать речевую активность в различных сферах взаимодействия с ребенком и эмоционально окрашенных ситуациях. Маме был приведен пример, как можно договаривать звукосочетание, используемое ребенком до целого слова;
- консультация невролога с целью определения необходимости медикаментозной поддержки и стимуляции речевого развития;
- повторная консультация через месяц для обсуждения речевой динамики у ребенка.

Спустя два месяца мама обратилась за повторной консультацией. Она воспользовалась рекомендациями консультанта, полученными в ходе первой встречи. Ребенок посещает занятия детско-родительской группы, организованные Центром ранней помощи детям с нарушениями здоровья и ограничениями жизнедеятельности на базе ГБОУ «Психологический центр» г. Михайловска. Мама отмечает положительную речевую динамику у ребенка, которую связывает с собственной возросшей включенностью в игровую и предметную деятельность сына. Так, мальчик любит повторять за мамой эмоционально окрашенные слова и короткие фразы, возникающие в процессе их совместной игры, например: «Вот это да!», «Ура!», «Получилось!» и т. п. Мама отметила, что консультация со специалистом оказалась очень полезна для нее: она действительно увидела существующие сложности во взаимодействии с ребенком и их влияние на его речевое развитие, смогла использовать предложенные рекомендации и увидела их эффективность, а также своевременно и на регулярной основе смогла получать квалифицированную психолого-педагогическую помощь.

Кейс № 2 «Поощрить нельзя наказывать! Где поставить запятую?»

Представлен консультантом ГБОУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК» г. Буденновск.

Паспорт кейса

Цель – повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации.

Задачи:

- получение родителями (законными представителями) информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования;
- планирование родителями (законными представителями) действий по решению возникающих в процессе воспитания, развития и обучения ребенка вопросов;
- пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

Формат оказания услуги: очное консультирование.

Продолжительность оказания услуги – 5 сессий.

Ожидаемые результаты: повышение родительской компетенции в вопросах воспитания и взаимодействия с ребенком; формирование навыков самостоятельной деятельности по разрешению противоречий, возникающих в сфере коммуникации и внутрисемейного взаимодействия; получение опыта выработки позитивных рычагов внутрисемейного воздействия в диаде «родитель – ребенок».

1 этап. Цель: определение участников; знакомство с ситуацией и ее спецификой; установление информации, влияющей на ситуацию.

Участники кейса

Мать (32 года); отец (35 лет); ребенок младшего школьного возраста (8 лет).

Описание кейса

За консультацией обратилась мама с жалобой на нарушения поведения и нежелание своего сына учиться в школе. Трудности в освоении школьной программы у мальчика начались со второго полугодия первого класса: классный руководитель обращал внимание родителей (законных представителей) на изменение поведения ребенка (выкрикивание на уроках; систематическое перебивание как взрослых, так и сверстников; привлечение к себе внимания; регулярное опоздание на урок после перемены; конфликты со сверстниками, выражающиеся, в частности, в отказе следовать правилам; снижение познавательной активности, проявляющееся в отсутствии способности самостоятельно довести выполнение задания до конца, повышенной отвлекаемости). До поступления в школу мальчик посещал дошкольную образовательную организацию. Физическое развитие ребенка соответствует возрастным нормам. Результаты освоения программного материала по окончании первого класса на общем фоне достаточности формирования учебных навыков выявили значительные трудности у ребенка в освоении таких учебных дисциплин, как русский язык

и чтение, а также поведенческие проблемы: гиперактивность; рассеянность и неустойчивость внимания; низкий уровень работоспособности и сосредоточенности; нарушение дисциплины на уроках; отказ от выполнения заданий на уроках русского языка и математики, мотивированный тем, что «может что-то не получиться». По окончании первого года обучения классный руководитель рекомендовал родителям (законным представителям) несовершеннолетнего провести обследование ребенка в рамках школьного психолого-педагогического консилиума для выявления причин нарушения поведения и школьной дезадаптации. Рекомендация педагога была проигнорирована. В период обучения мальчика в 1 классе (в ноябре) в семье родился второй ребенок. Он радовался появлению младшего брата, но через некоторое время стал говорить родителям, что они его не любят.

2 этап. Цель: выделение ведущей проблемы/проблем, отбор факторов и персоналий, способных оказывать реальное воздействие на ситуацию.

Выделение проблемы, выдвижение гипотез возникновения проблемной ситуации:

Мать оказалась неготовой к ситуации возникновения проблем в усвоении сыном учебного материала по отдельным предметам и нарушения поведения, так как не понимала причин изменения поведения ребенка, особенностей развития младшего школьника и специфики взаимодействия с ним. Мать пыталась поменять поведение сына с помощью наказаний, подкупа, прибегала к запугиванию наказания отцом, запретом на прогулки и лишением удовольствий. Но желаемый результат не был достигнут. Деструктивный стиль родительского воспитания привел к нарушениям поведения у ребенка. После рождения сиблинга одной из причин изменения поведения стала ревность и желание привлечь внимание родителей (законных представителей). По естественным причинам фокус внимания родителей (законных представителей) был смещен в сторону младшего ребенка. В ходе беседы выяснилось, что в дошкольном возрасте у мальчика были нарушения неврологического характера: трудности со сном; пребывание в постоянном движении («не мог спокойно ходить, постоянно что-то трогал, ломал»); на занятиях в детском саду мальчику сложно было усидеть на месте и удержать инструкцию.

3 этап. Цель: предложение вариантов решения сложностей, указание на возможное возникновение проблем, механизмы их предотвращения и решения.

Варианты решения проблемы:

- информирование родителей (законных представителей) о принципах и эффективных способах поощрения и наказания; содействие расширению родительского арсенала наказаний и поощрений;
- психопросвещение родителей (законных представителей) о различных стилях воспитания в семьях, о сильных и слабых сторонах этих стилей, создание условий для осознания их влияния на дальнейшую жизнь детей;

- рекомендация на получение консультации невролога для уточнения или исключения нарушений неврологического характера у ребенка.

Выводы: в ходе реализации кейса и наблюдения за семейной ситуацией отмечается положительная динамика, как внутрисемейных отношений, так и поведения ребенка. Повысился уровень родительской компетентности по вопросам взаимодействия с ребенком, его развития, воспитания, социализации. Родителям (законным представителям) в ходе реализации кейса была предоставлена информация об их правах и правах ребенка на прохождение комплексного психолого-медико-педагогического обследования специалистами ТПМПК. Родителями (законными представителями) была осознана собственная воспитательная позиция по отношению к ребенку, важность подхода к воспитанию ребенка с точки зрения позитивного и ответственного родительства; родителями (законными представителями) осмыслены личностные, семейные и социально-средовые ресурсы, способствующие самостоятельному планированию действий по решению возникающих при воспитании, развитии, обучении и социализации ребенка трудностей. Совместное времяпрепровождение стало семейной традицией, в ходе которого ребенок проводил время отдельно с отцом, занимаясь с ним «мужскими» делами, и отдельно с матерью без младшего брата для того, чтобы он мог почувствовать себя уникальным, располагая индивидуальным временем, уделенным родителем только ему. С учетом изложенного, а также на фоне показанного медикаментозного сопровождения, мальчик стал более спокойным, внимательным, усидчивым.

Кейс № 3

Представлен консультантом ГБОУ «Психологический центр» г.Пятигорск

1 этап. Установление запроса и сбор психологического анамнеза.

Запрос. На консультацию обратилась мама «Моего ребенка зовут А. Ему 6 лет. Он очень боится темноты. Это началось примерно, когда ему было 3 года. Тогда я не делала на этом акцент, да и в это время родился второй ребенок, сами понимаете, не до этого было. Но чем старше А. становится, тем сильнее страх. А если свет выключен, то обязательно я должна лежать вместе с ним, если он проснется, а меня рядом нет, то начинает истерически плакать (никто его не может успокоить, только он сам, и длится эта истерика примерно от 20 до 40 минут). В вечернее время, когда уже темно, он даже не может один пойти в соседнюю комнату. Если его заставлять делать это против его воли, опять-таки это истерика и «дикий ор» минут на 30. Мы с мужем уже с ним говорили. Объясняли «что ничего страшного нет», «что мы тоже боялись темноты, когда были в его возрасте». Мы говорили о том, что ему надо повзрослеть, но ему хоть бы что. Помогите решить эту проблему. Сил моих больше нет».

Расскажите, что произошло с А. в возрасте 3 лет? Может, было какое-то событие, которое его потрясло?

Когда А. было 2,5 года, с нами какое-то время жили моя золовка со своими 2 сыновьями. Мальчишки очень любили играть с сыном. Один раз нам пришлось на ночь оставить детей вместе с пожилой бабушкой. После этой ночи он стал плохо спать и много плакать перед сном. Мальчишки тогда признались, что смотрели ужастик той ночью. Антон стал бояться темной комнаты. В вечернее время сам не может в туалет пойти, с ним обязательно кто-то должен пойти и включить свет, стал очень раздражительным, гиперэмоциональным и агрессивным. К неврологу не обращались. Но я консультировалась у педиатра. Она убедила меня, что это нормально бояться темноты в этом возрасте. Мы с мужем решили не заикливаться на этом. Но мы больше не можем терпеть его истерики и капризы. К тому же в следующем году ему в школу идти, а эмоционально нестабилен. Поэтому мы решили обратиться к вам».

2 этап. Детальный анализ и синтез запроса.

Нашу консультацию мы построим следующим образом. Я расскажу и покажу Вам информацию следующего характера: «Что такое 3 года для малыша?», «Почему страх играет большую роль в этом возрасте?», «Как включенный яркий свет во время сна влияет на психоэмоциональное состояние ребенка?». Если у вас возникают вопросы, задавайте их сразу.

Вы наверняка слышали такие понятия как «Кризис новорожденности», «Кризис 3-х лет», «Подростковый кризис» и т. д. В нашем случае нам нужно обратить внимание на «кризис 3-х лет». Стоит отметить, что этот этап развития сложный не только для родителей, но и самому ребенку он дается очень тяжело.

Детские страхи - это ощущение, обычно не связанное с актуальной угрозой. В их основе лежит информация, полученная детьми от взрослых, и пропущенная через призму фантазий и воображения. Боязнь темноты очень часто встречается у детей особенно в 3-х летнем возрасте. У детей очень хорошо развито воображение. Темная комната для ребенка, игрушки, окно и двери - таят зловещую тайну. По этой причине А. нужен яркий свет в темное время суток; чтобы все было ярко и четко видно; чтобы ни на что не падала тень. И по этой же причине он не может ходить в туалет сам вечером.

Покажу Вам небольшой отрывок из фильма «Повелитель снов». В этом фрагменте фильма Вам будет показано, как иногда дети реагируют на страх.

А сейчас немного поговорим о том, как искусственный яркий свет во время сна влияет на психоэмоциональное состояние ребенка.

Искусственный свет влияет на ритм организма негативным образом. Недостаток сна негативно сказывается на детях всех возрастов. У таких детей проявляется агрессия, эмоциональная нестабильность, оппозиционное и вызывающее поведение, открытое

неповиновение, несговорчивость, гиперактивность. Таким образом, агрессивное поведение, гиперэмоциональность и раздражительность А. является последствием недостаточного количества сна.

3 этап. Этап рекомендаций и домашних заданий.

- Я дам Вам несколько рекомендаций, которые Вам и Вашей семье необходимо соблюдать, чтобы стабилизировать ситуацию.

Вам необходимо в ближайшее время обратиться к детскому неврологу за консультацией по поводу раздражительности и гиперэмоциональности А. На консультации у невролога, Вам обязательно необходимо рассказать про его страх темноты и про то, что он спит при включенном свете постоянно уже продолжительное время. Скорее всего, Вас направят на обследование и пропишут препараты, успокаивающие нервную систему.

Поговорите с ребенком. Объясните ему, что Вы рядом и всегда придете ему на помощь. Используйте такую фразу «Мама своих не бросает!» или «Мы своих не бросаем!». Это создаст чувство безопасности у ребенка. Однако разговор о том, что «никто никого не бросит», должен вестись каждый день, а особенно перед сном.

Контролируйте увиденное. Необходимо следить за тем, чтобы А. не имел доступа к просмотру кровавых и пугающих фильмов и мультфильмов, а также не играл в виртуальные игры данного содержания.

Исследуйте комнату и подарите талисман. Придумайте вместе с ребенком историю о супер-талисмани, который может защитить его, и сделайте его. Пусть это будет какая-то поделка (например, амулет). Придумайте вместе «заклинание», которое А. будет произносить с талисманом в руках.

Визуализируйте страх и превращайте его в доброе и смешное существо.

7. Рекомендую всей семьей посмотреть фильм «Повелитель страниц» и мультфильмы «Корпорация монстров 1,2». Таким способом ребенок сможет прожить свои страхи в безопасной для него форме.

4 этап. Рефлексия

Как у Вас дела? Все ли у Вас получилось?

Наша ситуация улучшилась. Теперь А. может спать при свете лампы-лавы. А. стал более спокойным и менее раздражительным. По вашей рекомендации мы с Антоном придумали и сделали талисман. И он ему действительно помогает. Мы обратились к детскому неврологу за консультацией. Нам прописали успокоительный препарат. Теперь Антон стал спокойным и более эмоционально стабильным.

Даже наши отношения с мужем стали лучше. Мы поняли, что, как родители, постоянно должны расти и развиваться, чтобы наши дети чувствовали безопасность и защищенность. Мы будем продолжать работать над нашим родительством. Огромное Вам спасибо!

Региональная Служба консультирования.

392012, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Самарская, д.9

392000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. М. Горького, д.6

392002, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Лермонтовская, д.28

Телефон: 8(4752)71-16-35; 8(4752)72-97-27

**Общая информация**

С 2019 г. ТО ГБОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения» (далее – Центр) участвует в реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование». В рамках проекта создана региональная Служба консультирования. При реализации проекта осуществляется механизм межведомственного взаимодействия, который определяет функции и полномочия структурных единиц модели. Основными элементами модели являются:

- Управление образования и науки Тамбовской области - стратегическая функция;
- ТО ГБОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения» - организационно-правовая и координирующая функция;
- базовые площадки с консультационными пунктами – содержательно-практическая функция.

Общее руководство деятельностью Службы осуществляется директором Центра. Руководство деятельностью базовых площадок осуществляется руководителями организаций, на базе которых они созданы.

Служба заключает гражданско-правовые или трудовые договоры с консультантами, ведет постоянный мониторинг количества и качества оказанных услуг. Правила организации деятельности Службы по оказанию услуг устанавливаются локальными нормативными актами Центра.

Базовые площадки обеспечивают функционирование консультационных пунктов, осуществляют регулярный контроль за их деятельностью, аккумулируют информацию о специалистах и видах консультационных услуг, осуществляют предварительную запись на консультирование, предоставляют отчетность в Центр.

Перспективы развития:

Совершенствование схемы взаимодействия с социальными партнерами. Повышение качества консультационной помощи родителям за счет обучения специалистов и расширения их профиля. Обсуждение хода оказания услуг с представителями родительской общественности. Учет конструктивных предложений родительской общественности в совершенствовании деятельности Службы.

Проведение социологических опросов родителей. К данному виду деятельности планируется привлечение студентов-волонтеров Педагогического института ТГУ им. Г.Р. Державина.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг*Региональные нормативные акты*

- Об информационном сопровождении реализации мероприятия.
- О внесении изменений в приказ УОиН от 16.04.2019 № 1084 «Об организации работы по созданию региональной службы».

Локальные нормативные акты

- Об организации работы региональной службы.
- О создании мобильной бригады.
- Об утверждении локальных актов и форм документов, регламентирующих деятельность региональной службы.

Организация информационной поддержки оказания услуг

Региональной Службой проводится широкая информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до получателей услуг информации о предоставленной им возможности обращаться за получением консультационных услуг в различной форме. С этой целью Служба размещает информацию о содержании оказываемых услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах региональной Службы с сетью базовых площадок на:

- региональном информационно-просветительском портале для родителей (<https://family.68edu.ru>);
- сайте Центра лечебной педагогики и дифференцированного обучения;
- официальных сайтах организаций, где созданы базовые площадки и консультационные пункты;
- информационных стендах в помещениях организаций, участвующих в реализации мероприятия;
- в социальных сетях;
- на сайтах профильных организаций;
- на сайтах сторонних организаций;
- в средствах массовой информации;
- в научных сборниках.

Региональная Служба обеспечивает подготовку и распространение оформленных в полиграфии раздаточных материалов с информацией для потенциальных получателей услуг (информационные буклеты, инфографика, листовки с информацией, визитки, календари, блокноты и т. д.) в учреждениях образования, здравоохранения и социального обслуживания.

Презентация о работе Службы представляется на родительских собраниях в дошкольных, общеобразовательных организациях, организациях дополнительного образования. В информационную кампанию включены такие виды информирования, как баннеры, медийная и транзитная реклама. К информационной кампании подключены средства массовой информации: печатные издания, телевидение, радиокomпании.

Информирование происходит и путем создания видеороликов о деятельности Службы; освещения хода реализации мероприятия в сети Интернет; продвижения медиаматериалов по повышению родительской компетентности по вопросам воспитания, развития, социализации в рамках онлайн-лектория для родителей; организации акций по информированию родителей (законных представителей) детей о работе консультационных пунктов по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи; организации участия родителей во Всероссийских неделях повышения родительской компетентности.

Возможности и способы записи на консультацию

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы - <https://family.68edu.ru/>;
- о порядке оказания услуг - <https://family.68edu.ru/poryadokuslugi/>;
- <https://family.68edu.ru/%d0%bd%d0%be%d1%80%d0%bc%d0%b0%d1%82%d0%b8%d0%b2%d0%bd%d1%8b%d0%b5-%d0%b4%d0%be%d0%ba%d1%83%d0%bc%d0%b5%d0%bd%d1%82%d1%8b/>;
- о специалистах, оказывающих услуги - <https://family.68edu.ru/%d0%bd%d0%b0%d1%88%d0%b8-%d1%81%d0%bf%d0%b5%d1%86%d0%b8%d0%b0%d0%bb%d0%b8%d1%81%d1%82%d1%8b/>;
- номера телефонов Организации - <https://family.68edu.ru/>;
- тематики оказания услуг - <https://family.68edu.ru/%d0%be%d1%81%d0%bd%d0%be%d0%b2%d0%bd%d1%8b%d0%b5-%d0%b2%d0%be%d0%bf%d1%80%d0%be%d1%81%d1%8b/>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://family.68edu.ru/poryadokuslugi/>;

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScuAu_NEusGrIIzCkbm0DBwd31f3ZZfcSbW6i_Ag0PPo6HhUg/viewform.

Запись, в основном, осуществляется по телефону, очно и по электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг

Региональная Служба предоставляет консультационные услуги в следующих формах:

а) Очное консультирование (оказание услуги очно в помещении региональной Службы). Услуга представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую ведет квалифицированный специалист службы.

б) Выездное очное консультирование (оказание услуги очно по месту проживания или обучения ребенка получателя услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них региональной Службы).

в) Дистанционное консультирование (консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий).

г) Письменный ответ на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса (анкетирования), тестирования.

д) Просветительские мероприятия для родительского сообщества.

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 8:00 до 8:30; с 17:30 до 20:00	с 8.00 до 20.00
Очное	с 8:00 до 8:30; с 17:30 до 20:00	с 8.00 до 22.00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 лет и от 3 до 8 лет;
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 3 до 15 лет;
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 18 лет;
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 12 лет;
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации - от 3 до 18 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимо-

сти, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Запрос направлен на оказание услуги ребенку.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф» и в электронной форме посредством функционала сайта Службы.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Семейное консультирование по вопросам коррекции поведения детей с расстройствами аутистического спектра.
- Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с различными образовательными потребностями, и оказание им психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

К реализации проекта привлечены специалисты соответствующего уровня квалификации, имеющие опыт работы с родителями детей различных категорий, обладающие коммуникативными навыками. Это педагоги-психологи, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, учителя. В настоящее время для реализации проекта задействовано 83 специалиста-консультанта.

Описания практик.

Описание модели консультирования родителей в формате обучающего мероприятия.

В настоящее время важным направлением деятельности государственных и общественных институтов на перспективу является создание эффективной системы родительского просвещения и семейного воспитания в Российской Федерации (указ Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 года «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»).

В свете решения данной задачи первостепенным является воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности, реализация каждым гражданином своего позитивного социально-культурного потенциала, сформированного на морально-нравственных нормах общества, исторических и национально-культурных традициях народов Российской Федерации, что требует непосредственного участия родителей.

Родительство является, пожалуй, самой важной и ответственной деятельностью человека. Однако в обществе пока не сформировался институт целенаправленной подготовки к родительству. Родительская функция выполняется исходя, прежде всего, из традиций семьи, разнообразной и часто противоречивой информации, полученной из СМИ, популярной литературы и других источников и лишь минимально вбирает в себя опыт научных достижений в области педагогики и психологии. Многим родителям не хватает знаний в вопросах воспитания, они мало знакомы с возрастными особенностями психофизического развития детей, уровень психологической культуры семейных отношений порой оказывается недостаточным для создания благоприятной среды, в которой ребенок смог бы наиболее полно раскрыть свои природные задатки. При этом актуальной проблемой по-прежнему остается низкая степень ответственности родителей за воспитание, образование и здоровье детей и недостаточная их компетентность в этих вопросах.

В свете задач, стоящих перед российским образованием на современном этапе, системная и последовательная просветительская работа с родителями на всех этапах взросления ребенка, начиная с самого раннего возраста, является не только актуальной, но крайне необходимой.

К новым и положительно зарекомендовавшим формам предоставления консультационных услуг родительскому сообществу можно отнести практику консультирования родителей в формате обучающих мероприятий.

На площадках Службы проходят различные мероприятия по психолого-педагогическому консультированию родителей, которые ориентированы на решение выявленных в ходе анализа имеющихся в регионе проблем, в оказании консультационной помощи разным категориям родительской общественности. Для понимания «портрета» современного ребенка, его родителей, перечня вопросов, волнующих современное родительское сообщество используется анкетирование родителей с помощью опросной формы.

Актуальность практики реализации обучающих мероприятий обусловлена проблемой с доступностью консультационных услуг в муниципальных районах области, особенно в отдаленных районах сельской местности, низкой степени ответственности и знаний родителей в вопросах воспитания, образования и развития детей.

В последнее время происходит снижение воспитательного воздействия семьи, ее роли в социализации детей, усиливается социальная тенденция самоустранения многих родителей от решения вопросов воспитания и личностного развития ребенка. Увеличиваются проблемы, с которыми сталкиваются в регионе родители, воспитывающие подростков с девиантным поведением, возникает необходимость в большей степени оказания консультационных услуг родителям данной категории детей.

Организация и проведение обучающих мероприятий позволяют значительно расширить целевую родительскую аудиторию, помогут родителям грамотно выстраивать детско-родительские отношения, отладить психологический климат в родительском доме, вернуться к традиционным семейным ценностям.

Цель практики: повышение уровня компетенций родителей в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей через расширение форм обучающих мероприятий.

Задачи:

- организовать просветительскую работу среди родителей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- совершенствовать систему оказания психолого-педагогической, методической и консультационной поддержки родителям детей и семьям по вопросам развития, воспитания, образования и социализации путем расширения форм обучающих мероприятий;
- пропагандировать позитивное и ответственное отцовство и материнство, значимость родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций и семейных отношений;
- формировать индивидуальную воспитательную родительскую позицию, ответственность и инициативу;
- обеспечивать информационно-методическую систему консультационной поддержки родителей, имеющих детей;
- поддерживать инициативы родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей, имеющих детей, в образовательный процесс;
- внедрять эффективные механизмы межведомственного взаимодействия;
- популяризировать деятельность региональной службы консультирования;

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, имеющих нарушения развития, и проживающие в отдаленных районах Тамбовской области;
- родители, воспитывающие детей, имеющих общие проблемы в развитии, воспитании, обучении и социализации детей;
- семьи, воспитывающие детей с нарушениями развития и имеющих другие жизненные обстоятельства (большое хозяйство, многодетность, малообеспеченность), не позволяющие семье регулярно выезжать в консультационный пункт региональной службы консультирования для получения помощи.

Основная идея практики консультирования родителей в формате обучающего мероприятия: охват широкой целевой родительской аудитории актуальными вопросами, касающимися развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни, других актуальных для родительского сообщества тем в пределах вопросов развития, воспитания, социализации и образования детей, с выдачей участникам сертификата.

Служба предлагает наиболее востребованную в родительском сообществе тематику, определяет консультан-

тов, компетентных в этих вопросах, приглашает представителей других ведомств. Все специалисты Службы имеют психологическую готовность и практику общения с родителями как по видеосвязи, так и в формате офлайн.

Во время проведения обучающего мероприятия родители вправе задать интересующие их вопросы по тематике мероприятия с последующим ответом консультанта.

Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и относится к вопросам, не связанным с развитием, воспитанием, образованием и социализацией детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться. Консультант предоставляет получателю услуги контактную информацию данных органов и организаций.

Участник образовательного мероприятия вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность, как в очном, так и дистанционном формате.

После получения услуги в формате обучающего мероприятия обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу через региональный портал Службы (family.68edu.ru), а также и через федеральный портал «Растимдетей.рф».

Предполагается широкая информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до родительского сообщества информации о возможности участия в обучающем мероприятии.

С этой целью Служба размещает информацию о тематике обучающего мероприятия, содержании, формате проведения на региональном информационно-просветительском портале для родителей (<https://family.68edu.ru>); сайте Центра лечебной педагогики и дифференцированного обучения; официальных сайтах организаций, где созданы базовые площадки и консультационные пункты; информационных стендах в помещениях организаций, участвующих в реализации мероприятия; в социальных сетях; на сайтах профильных организаций; на сайтах сторонних организаций; в средствах массовой информации.

Для организации и проведения консультирования родителей в формате обучающих мероприятий консультационные пункты оборудованы телекоммуникационными сервисами для осуществления видеосвязи и устойчивым Интернет-соединением.

Формы обучающих мероприятий:

1. онлайн-лекторий для родителей;
2. школа для родителей;
3. программа психолого-педагогического просвещения родителей «Родителям о детях»;
4. обучающие мероприятия в рамках Всероссийских недель родительской компетентности.

Практика онлайн-лектория для родителей

Региональной службой консультирования Тамбовской области разработана программа онлайн-лектория для родителей на 2022 год, которая реализуется всеми базовыми площадками Службы в течение года с периодичностью два раза в месяц.

Актуальность программы обусловлена социальным заказом родителей (законных представителей). Интер-

нет-технологии позволяют посещать обучающие мероприятия удаленно, что расширяет возможности родителя на пути эффективного самообразования, самосовершенствования и повышения родительской компетентности в развитии и воспитания детей.

Задачи

1. помочь родителям преодолеть стрессовые состояния, оказать психологическую поддержку;
2. активизировать родительские ресурсы;
3. повысить уровень психолого-педагогической грамотности родителей; их знаний по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка;
4. инициировать формирование активной позиции сотрудничества.

Для видео-встреч выбирается удобная для родителей и консультантов платформа: Zoom, Mind, Яндекс Телемост и др.

Специалисты придерживаются определенной структуры проведения встречи, отвечающей потребностям родителей:

- приветствие (установление контакта);
- цель и задачи мероприятия;
- разбор тематики консультации (актуальность, востребованность);
- краткое рассмотрение теоретического блока;
- рассмотрение практических аспектов (приемы, техники и методы, способствующие развитию ребенка и его качественному функционированию). На этом этапе возможен разбор видео: специалист может деликатно комментировать происходящее и мягко направлять родителей в их действиях;
- дискуссия с родителями, ответы на возникшие в ходе мероприятия вопросы.

Работая в малых группах, родители проговаривают свои тревоги и опасения, получают ответы на вопросы.

Эффективность практики консультирования родителей в формате обучающего мероприятия доказывается ростом родительских запросов и повторными обращениями родителей на очную консультацию. Данная практика является актуальной и очень своевременной, отвечает потребностям и запросам родителей.

Краткое описание конкретного случая

11 июня 2022 года в рамках реализации мероприятия по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи специалисты базовой площадки АНО «Центр развития и коррекции «Дом надежды» провели онлайн-лекторий для родителей «Игровые методы подготовки к школе детей с ОВЗ».

Цель: повышение родительской психолого-педагогической компетентности в вопросах подготовки к школе детей с ОВЗ.

Задачи:

- создание условий для активного включения родителей в коррекционно-педагогический процесс;
- обучение родителей отдельным психолого-педагогическим приемам, повышающим эффективность взаимодействия с ребенком;
- оказание квалифицированной поддержки и психолого-педагогическое сопровождение родителей по вопросам подготовки к школе детей с ОВЗ старшего дошкольного возраста;

- презентация опыта работы специалистов АНО «Центр развития и коррекции «Дом надежды» по взаимодействию с детьми с ОВЗ.

Тема мероприятия была выбрана не случайно и особенно актуальна для родителей детей не только города Рассказово, но всей Тамбовской области, родителей детей дошкольного возраста, особенно тех, которые не посещают дошкольную образовательную организацию и получают дошкольное образование в форме семейного образования; родителей детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. Полноценное лето способно обеспечить детям запас энергии на весь будущий год. Это значит, что в летний период обязательно должны быть и новые впечатления, и общение со сверстниками, и правильное питание, и закалывающие процедуры. В то же время нельзя забывать о закреплении в памяти ребенка приобретенных в течение учебного года знаний и навыков. Самый продуктивный метод повторения пройденного материала – включить полученные за год знания и умения в рамки занимательных игр. Для любого ребенка игра – это немножко работа. Игра – это средство для развития моторики и интеллекта, коммуникации и эмоций. Взаимодействие – игра и ребенок (особенно ребенок с ОВЗ) имеет особое значение, потому как возможна она только тогда, когда ребенок сможет что-нибудь сделать сам. Ограниченные возможности здоровья привносят в игровую деятельность ребенка свои нюансы. Здесь большое значение приобретает помощь и поддержка взрослого. Именно благодаря этому ребенок с особыми потребностями получит от игры и пользу, и удовольствие. В ходе лектория были рассмотрены практические приемы преодоления различных нарушений развития; причины и механизмы возникновения задержки речевого развития, развивающие интерактивные игры, необходимые в ежедневной практике для подготовки к школьному обучению.

Специалисты базовой площадки поделились своим опытом создания образовательной среды в домашних условиях для дошкольников с интеллектуальными нарушениями и задержкой психического развития, творческими наработками. В заключение мероприятия специалисты АНО «Центр развития и коррекции «Дом надежды» ответили на вопросы слушателей в чате.

Обучающее мероприятие для родителей по вопросам подготовки к школьному обучению и психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ посетили более 90 слушателей из Рассказовского, Инжавинского, Мичуринского, Первомайского, Бондарского, Мордовского, Уметского, Сампурского районов, городов Тамбова, Мичуринска, Моршанска, Рассказово, Жердевки. Участникам вебинара был предоставлен доступ к скачиванию сертификата участника мероприятия и буклетов по теме онлайн-лектория: «Коммуникативные игры для детей с РАС», «Игры на развитие фонематического слуха».

Специалисты региональной службы консультирования начали использовать практику проведения онлайн-лектория во время сложившейся пандемической ситуации с 2020 года и продолжают до настоящего времени. Данная практика позволяет родителям быть на связи со специ-

алистами, экономить время и средства, иметь свободу выбора и активно включаться в процесс обсуждения рассматриваемых вопросов.

Практика деятельности Школы для родителей

В настоящее время родители получают много информации по воспитанию, развитию и обучению детей. При этом рекомендации часто противоречивы, опираются на данные, которые потеряли свою актуальность или устарели. В подобном информационном поле сложно выбрать верное направление для гармоничного развития личности ребенка. Особенно трудно семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями здоровья. Воспитание и развитие детей с особыми потребностями требует современных знаний, опирающихся на научный и практико-ориентированный подход. Таким образом, можно говорить о противоречии между развитием родительской компетентности и количеством объективной информации, которую получают семьи.

В связи с этим организация «Школы для родителей» ставит перед собой следующие цель и задачи:

Цель: формирование психолого-педагогической и социально-правовой компетенций родителей (законных представителей), имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи:

1. оказание психологической и коррекционно-педагогической поддержки семьям в вопросах обучения и развития детей;
2. формирование родительских навыков для содержания и воспитания ребенка, в том числе для охраны его прав и здоровья, создания безопасной среды, успешной социализации;
3. формирование взаимного доверия в системе отношений между образовательным учреждением и семьей;
4. повышение правовой компетентности родителей в вопросах государственных гарантий семьям, воспитывающим детей с ОВЗ и ознакомление с основами законодательства в сфере защиты прав детей.

Целевая группа родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья, педагоги, специалисты.

Региональная «Школа для родителей» организована на базе ТОГБОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения». Основными принципами работы «Школы для родителей» являются: гуманистическая направленность и приоритетность интересов ребенка; добровольность; компетентность; соблюдение педагогической этики.

Деятельность «Школы для родителей» осуществляется через индивидуальные и групповые формы работы с родителями.

Групповые форма работы: обучающие вебинары, круглые столы, семинары-практикумы, мастер-классы, дни открытых дверей, тематические выставки.

Продолжительность групповой работы с родителями регламентируется в зависимости от формы работы от 60 минут. Обучающие вебинары проводятся 1 раз в квартал. Продолжительность групповой работы от 45 до 90 минут.

Родители получают информационно-методическое сопровождение. Специалисты разрабатывают рекомендации, памятки, буклеты по всем направлениям деятельности «Школы для родителей». Ежемесячно обновляется информация на стенде для родителей. Создана система дистанционной психолого-педагогической поддержки родителей, реализуемой в рамках сайта учреждения, где родители могут получать нужные информационные ресурсы, обсуждать проблемы, делиться опытом, консультироваться со специалистами.

Ресурсы

Заседания региональной «Школы для родителей» проходят на базе ТОГБОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения». В настоящее время в связи с распространением новой коронавирусной инфекции встречи проходят дистанционно в форме обучающих вебинаров на платформе Mind.

Результат

Овладение родителями теоретическими знаниями об особенностях психофизического развития детей с ограниченными возможностями здоровья, основными знаниями по коррекционной работе с ребенком.

Выработка у родителей установки на совместное со специалистами Центра решение задач коррекции и развития ребенка.

Организация совместной деятельности по укреплению здоровья детей и здорового образа жизни, социализации и интеграции детей с ограниченными возможностями здоровья в общество.

Краткое описание конкретного случая

24 ноября 2021 года на базе ТОГБОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения» состоялся вебинар «Педагогические аспекты воспитания и развития детей с ОВЗ» в рамках региональной «Школы для родителей».

Слушателями вебинара стали родители, имеющие детей с ограниченными возможностями здоровья и специалисты областных организаций, осуществляющих государственную поддержку детей. Специалисты ТОГБОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения» в рамках общей тематики обсудили вопросы по духовно-нравственному развитию и воспитанию детей с ОВЗ. Были рассмотрены такие вопросы как: духовно-нравственное воспитание детей с интеллектуальными нарушениями; влияние семейных ценностей на воспитание ребенка; роль чтения в воспитании и развитии детей; приемы помощи ребенку в преодолении страха ошибки. Родители и педагоги ознакомились с проведением мероприятий по духовно-нравственному развитию детей с ОВЗ, получили практические рекомендации.

Практика использования Программы психолого-педагогического просвещения родителей «Родителям о детях»

В рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на базовой площадке ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества» была создана программа психолого-педагогического просвещения родителей «Родителям о детях», направленная на повышение уровня компетентно-

сти (психологической, педагогической, коммуникативной, информационной) родителей в вопросах воспитания и развития личности детей. Программа предназначена для родителей, имеющих детей от рождения до 18 лет. Она знакомит родителей с основами психолого-педагогических знаний, необходимых для эффективного построения детско-родительских отношений, содействует формированию навыков эффективной семейной коммуникации, способствует развитию чувства ответственности за формирование благоприятной семейной среды для развития и становления личности ребенка.

Объем и срок освоения программы: реализуется в течение 1 года обучения (9 часов). Начало занятий – сентябрь, окончание занятий – май.

Форма обучения: заочная (программа предполагает использование дистанционной формы обучения). Занятия проводятся один раз в месяц

Цель программы: повышение уровня компетентности родителей в вопросах воспитания и развития личности детей.

Задачи:

- познакомить родителей с основами психолого-педагогических знаний, необходимых для эффективного построения детско-родительских отношений;
- формировать у родителей навыки эффективной семейной коммуникации, эмпатии и толерантности в детско-родительских отношениях;
- содействовать формированию у родителей уважительного отношения к личности ребенка, понимания ценности и неповторимости его внутреннего мира, понимания основного принципа взаимодействия с ребенком – «не навреди»;
- способствовать развитию чувства ответственности за формирование благоприятной семейной среды для развития и становления личности ребенка;
- содействовать развитию умения родителей оказывать детям помощь и поддержку в решении актуальных жизненных задач;

- способствовать формированию у родителей мотивации к работе над собой, самопознанию и самосовершенствованию в сфере семейных отношений.

Программа была реализована в 2021-2022 учебном году.

Ожидаемые результаты использования практики консультирования родителей в формате обучающего мероприятия

1. Работа носит системный, целенаправленный характер с широким охватом населения (не менее 3000 человек) ежегодно. Это позволяет сделать просветительскую работу с родителями доступной, полезной и оказывает влияние на воспитание подрастающего поколения тамбовчан.
2. Специалисты Службы оперативно реагируют на возникающие и актуальные проблемы воспитания. Так, в работу онлайн-лектория и школы для родителей своевременно вносятся такие темы, которые направлены на профилактику зависимого поведения, деструктивного, суицидального поведения подростков, осознание значимости немедикаментозного тестирования ПАВ, профилактику употребления курительных смесей и т. д.
3. Создан большой и вариативный методический инструментарий работы по темам воспитания, формирования родительской позиции и т. д.
4. Специалисты Службы за время существования направления решили большое количество детско-родительских проблем, помогли скорректировать воспитательные трудности, предупредить кризисы, ответить на интересующие вопросы.

Таким образом, обучающие мероприятия – эффективный профилактический и просветительский инструмент, позволяющий своевременно реагировать и предупреждать возникающие трудности во взаимоотношениях родителей и детей, а также информировать взрослых об актуальных опасностях возрастных кризисов и находить пути их разрешения.

Тульская область

ФГБОУ ВО «Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого»

Центр психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ТГПУ им. Л. Н. Толстого

300026 г. Тула, Центральный р-н, пр-т Ленина, д.125к4, каб. 109
Телефон: 8-800-100-21-82



Общая информация

На территории Тулы и Тульской области функционирует достаточно большое количество служб, центров психолого-педагогической, консультативной и пр. помощи. Со-

временные родители региона не испытывают дефицита в предложениях оказания помощи, а, скорее, наоборот, желая повысить свою психолого-педагогическую компетентность, оказываются в ситуации обилия широкого

спектра как научной, так и популярной информации в вопросах воспитания детей. Достаточно часто возникает ситуация, когда у родителей имеются сомнения в компетентности специалистов, целесообразности личного обращения к психологу, трудности с выбором конкретного центра и специалиста, удобного времени, способа получения психологической помощи.

Деятельность Центра психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, созданного в ТГПУ им Л.Н. Толстого в 2022 году с целью оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, позволила определить основной спектр психолого-педагогических проблем, волнующих родителей Тульского региона.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты

- Приказ «Об утверждении Положения о Центре»;
- Приложение к приказу №227 - Порядок оказания услуг;
- Приложение к приказу 227 - Положение о Центре;

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информация о порядке функционирования, способах получения услуг, адреса, координаты Центра размещены на сайте <http://tspu.cpr.tilda.ws/#rec402358018>

Информирование населения о проведении просветительских обучающих мероприятий проходит в следующих форматах:

- рассылка информационных писем на имя руководителей исполнительных органов субъекта РФ в сфере образования Центрального (Ивановская, Липецкая, Орловская, Тульская, Белгородская, Владимирская, Калужская, Курская, Тамбовская, Брянская, Ярославская, Рязанская, Московская, Смоленская, Воронежская, Костромская, Тверская области) и Приволжского федеральных округов (Республики: Башкортостан, Марий Эл, Мордовия, Татарстан, Удмуртия, Чувашия; Кировская, Нижегородская, Оренбургская, Пензенская, Самарская, Саратовская, Ульяновская области и Пермский край);
- взаимодействие с координатором проекта от министерства образования Тульской области;
- размещение информации в родительских чатах;
- размещение анонсов мероприятий на информационных экранах в образовательных организациях;
- размещение информации о мероприятиях в социальных сетях: https://vk.com/tspu?w=wall-42252967_15937;
- размещение информации о мероприятиях на официальном сайте ТГПУ им. Л.Н. Толстого, странице Центра https://tspu.ru/news/news_university/128733/ https://tspu.ru/news/news_university/128793/ https://tspu.ru/news/news_university/129872/;

- распространение волонтерами рекламных листовок с анонсами мероприятий;
- рассылка информации о мероприятиях на E-mail клиентов Центра.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы https://tspu.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/gragik-1.10.22.pdf;
- о порядке оказания услуг https://tspu.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/pravila.pdf ;
- о специалистах, оказывающих услуги https://tspu.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/spisok-konsyl-cpr-22.pdf ;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг [http://tspu.cpr.tilda.ws/#:~:text=%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B%20-%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9](http://tspu.cpr.tilda.ws/#:~:text=%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B%20-%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9;);
- номера телефонов Организации- <http://tspu.cpr.tilda.ws/>;
- тематики оказания услуг -<http://tspu.cpr.tilda.ws/>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» <http://tspu.cpr.tilda.ws/#rec402358018>.

Запись, в основном, осуществляется по электронной записи по телефону и очно.

Порядок и форматы оказания услуг.

Лично - очная консультация проводится на базе ТГПУ им. Л.Н. Толстого.

По телефону - пообщаться со специалистом можно по телефону горячей линии 8-800-100-21-82.

По переписке - отправив запрос на электронную почту и получив письменный ответ.

Обучающие мероприятия представлены в различных форматах: работа психологической гостиной для родителей, цикл просветительских лекций, региональная неделя родительской компетентности.

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	19.00-00.00	19.00-00.00
Очное	-	-

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – от 3 до 8 лет;

- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 3 до 15 лет;
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 18 лет;
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 15 лет;
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 3 и от 3 до 18 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса, вопросы межличностной коммуникации, сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; устройства детей в семьи приемных родителей; опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями; вопросы, связанные с суицидальным риском; вопросы, касающиеся различных аспектов мотивации; вопросы, связанные с появлением в семье ребенка.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Причина	Количество отказов
тема обращения не относится к компетенции НКО/Службы	6
запрос направлен на оказание услуги ребенку	23
возраст ребенка больше 18 лет	13
вопросы, связанные с психологическими состояниями родителя	15

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, в чате при проведении просветительских мероприятий, письме на почту центра по факту оказания услуги, через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Работу центра обеспечивают психологи-консультанты, специалисты в области дефектологии, клинической психологии, психологического консультирования, диспетчеры Колл-центра, педагог-организатор, бухгалтер, программист, юрист, секретари-администраторы Центра.

Соисполнители проекта:

1. Детский центр Симба (г. Донской)
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Центр Детского творчества (г. Тула)
3. Научно-практический центр «Псиград» (г. Коломна).

Услуги консультантов оказывают преподаватели факультета психологии, специалисты в области возрастной, педагогической и клинической психологии, дефектологии; имеющие опыт в разработке методических материалов, авторы монографий, учебников и учебно-методических пособий.

Для реализации обучающих просветительских мероприятий привлекаются высококвалифицированные психолого-педагогические кадры ТГПУ им. Л.Н. Толстого. Число лекторов составило 19 человек, из них 2 доктора наук, 16 кандидатов наук. 5 человек (Пазухина С.В., Шалагинова К.С., Куликова Т.И., Филиппова С.А., Декина Е.В.) являются участниками Лиги лекторов Всероссийского общества «Знание». Пазухина С.В. является победителем Всероссийского конкурса «Лига лекторов» (1 сезон). Многие являются членами Федерации психологов образования России, членами педагогического клуба 1 СЕНТЯБРЯ, входят в состав экспертных советов ФПО.

Описания практик.

1. Лучшая практика консультирования родителей в формате обучающего мероприятия

Приоритетами Концепции государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года являются утверждение традиционных семейных ценностей и семейного образа жизни, возрождение и сохранение духовно-нравственных традиций в семейных отношениях и семейном воспитании, создание условий для обеспечения семейного благополучия, ответственного родительства, повышения авторитета родителей в семье и обществе и поддержания социальной устойчивости каждой семьи.

Также, учитывая основные положения Концепции Специального Федерального государственного образовательного стандарта образования (СФГОС) для детей с ОВЗ, есть необходимость принятия комплексных мер по повышению родительской компетентности в рамках образовательной организации: участи родителей (законных представителей) обучающихся в развитии социаль-

ной среды внутри образовательной организации, а также поддержки родителей (законных представителей) в воспитании обучающихся, охране и укреплении их здоровья, в вовлечении семей непосредственно в образовательную деятельность.

На территории Тулы и Тульской области функционирует достаточно большое количество служб, центров психолого-педагогической, консультативной и пр. помощи. Современные родители региона не испытывают дефицита в предложениях оказания помощи, а, скорее, наоборот, желая повысить свою психолого-педагогическую компетентность, оказываются в ситуации наличия широкого спектра как научной, так и популярной информации в вопросах воспитания детей. Достаточно часто возникает ситуация, когда у родителей имеются сомнения в компетентности специалистов, целесообразности личного обращения к психологу, трудности с выбором конкретного центра и специалиста, удобного времени, способа получения психологической помощи.

Деятельность Центра психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, созданного в ТГПУ им Л.Н. Толстого в 2022 году с целью оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, позволила определить основной спектр психолого-педагогических проблем, волнующих родителей Тульского региона в вопросах воспитания и развития детей. Однако наиболее актуальные и востребованные для родителей технологии повышения родительской компетентности остались невыявленными.

Современные ученые (Т.В. Бахуташвили, Ю.А. Гладкова, Т.В. Кротова, Т.А. Куликова и др.) определяют психолого-педагогическую компетентность родителей как широкое познание в психологии и педагогике, составляющую духовно-нравственной культуры в семье; стремление систематически интересоваться результатами развития ребенка в образовательной организации, возможность эффективно осуществлять педагогический процесс воспитания ребенка в семье.

Компетентность родителя – сложное индивидуально-психологическое образование, возникающее на основе интеграции опыта, теоретических знаний, практических умений и значимых личностных качеств, обуславливающее готовность родителя к реализации воспитательной функции.

Основной спектр психолого-педагогических проблем, волнующих родителей Тульского региона, составляют вопросы, касающиеся индивидуальных и возрастных особенностей развития ребенка; специфики развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; детско-родительских отношений и возможности их оптимизации, гармонизации проблемы освоения детьми разных возрастов образовательных программ; профилактика проблем социализации и профориентации детей и подростков и пр. Характер выявленных проблем позволит их дифференцировать и в дальнейшем разработать для каждой группы алгоритм работы с родителями.

Массовое повышение родительской компетентности, приобретение психологических знаний и опыта способствует формированию социально-ролевой компетентности в общественной и семейной жизни, профилактике конфликтных и кризисных ситуаций, личностному развитию и социальной адаптации родителей.

Формат просветительских лекций стимулирует родителей, выводит их на разговор, заставляет задуматься о том, а есть ли такая проблема в твоей семье и как бы ее смогла решить.

В ходе просветительских мероприятий происходит знакомство родителей с лекторами-консультантами, формируется доверие и чувство компетентности в данном вопросе/проблеме.

После таких встреч родители активнее идут на контакт, задают волнующие их вопросы, адресуя уже знакомому психологу-консультанту.

2. Организация взаимодействия с различными организациями

В ходе подготовки, реализации и анонсирования обучающих просветительских мероприятий осуществлялось взаимодействие с различными структурами и организациями как непосредственно Тульской области, так и других регионов Центрального (Ивановская, Липецкая, Орловская, Тульская, Белгородская, Владимирская, Калужская, Курская, Тамбовская, Брянская, Ярославская, Рязанская, Московская, Смоленская, Воронежская, Костромская, Тверская области) и Приволжского федеральных округов (Республики: Башкортостан, Марий Эл, Мордовия, Татарстан, Удмуртия, Чувашия; Кировская, Нижегородская, Оренбургская, Пензенская, Самарская, Саратовская, Ульяновская области и Пермский край).

В первую очередь, это взаимодействие с органами исполнительной власти перечисленных выше регионов, курирующих вопросы образования: Министерство образования Тульской области, Департамент образования и науки Брянской области, Департамент образования Орловской области, Департамент Смоленской области по образованию и науке, Департамент образования Владимирской области, Департамент образования и науки Костромской области, Департамент образования Ярославской области, Департамент образования, науки и молодежной политики Воронежской области, Департамент образования Ивановской области, Комитет образования и науки Курской области, Министерство образования Тверской области, Министерство образования и науки Самарской области, Министерство образования Оренбургской области, Министерство образования Пензенской области, Министерство образования Белгородской области, Министерство образования и науки Калужской области, Министерство образования Республики Мордовия, Министерство образования и науки Удмуртской республики, Министерство образования и науки Республики Башкортостан, Министерство образования и науки Республики Марий Эл, Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство образования Кировской области, Министерство образования Московской области, Министерство образования Саратовской

области, Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области, Министерство просвещения и воспитания Ульяновской области, Министерство образования и науки Пермского края, Управление образования и науки Тамбовской области.

А также институт Уполномоченного по правам ребенка Тульской области.

Различные родительские сообщества и организации: родительское сообщество преподавателей, сотрудников и студентов ТГПУ им. Л.Н. Толстого, сообщество «Многодетный Орел», Воронежская областная общественная благотворительная организация «Многодетная семья», Автономная некоммерческая организация «Многодетные мамы Белогорья», Социальный фонд «Твори добро» (Владимирская область), ТРОО «Совет многодетных семей», г. Тверь, Мамы и папы Тулы, Тула-детям, МамКомпания, Дети и родители в Туле, МЫ ВМЕСТЕ #МыВместе_Тула #МыВместе, Детский центр «Развитие» (г. Воронеж), Совет многодетных матерей Калужской области и другие.

3. Обучающие мероприятия представлены в различных форматах: работа психологической гостиной для родителей, цикл просветительских лекций, региональная неделя родительской компетентности.

Психологическая гостиная для родителей – это комплекс организованных просветительских мероприятий, ориентированных на актуальные потребности родителей в приобретении психологических знаний и опыта, способствующих формированию социальноролевого компетентности в общественной и семейной жизни, профилактике конфликтных и кризисных ситуаций, личностному развитию и социальной адаптации.

Работа гостиной организована по вторникам в вечернее, удобное для родителей, время, с 19:00 до 21:00 часа. Тематика встреч определялась в соответствии с запросами родителей, планировалась на текущий месяц.

Анонсы встреч размещались на официальном сайте ТГПУ им. Л.Н. Толстого, на странице Центра и в социальных сетях:

https://tsput.ru/news/news_university/128733/

https://vk.com/tsput?w=wall-42252967_15937

https://education.tularegion.ru/press_center/news/psikhologicheskaya-gostinaya-dlya-roditeley-/

В рамках работы психологической гостиной проведено 12 встреч.

Психолого-педагогическое просвещение родителей является важнейшим аспектом, позволяющим им воспитать ребенка как личность в той мере, в которой это необходимо.

Цель просветительских лекций – формирование психолого-педагогической компетентности родителей в вопросах обучения, развития, становления личности ребенка как важного ресурса построения гармоничных отношений и воспитания здоровых детей.

Просветительские лекции для родителей (законных представителей) проводились 22, 25, 28 марта 2022 и 6, 8 апреля года в очном формате в ТГПУ им. Л.Н. Толстого по адресу: г. Тула, пр. Ленина, д. 125, к. 4, актовЫй зал. Было организовано 10 лекций.

Цель региональной Недели родительской компетентности заключается в повышении уровня психолого-педагогической культуры родителей, формировании готовности родителей к эффективной организации воспитательного процесса в семье, основанной на знаниях, умениях и навыках психолого-педагогического взаимодействия с ребенком, понимании особенностей его личностного развития, а также активизация родительского сообщества не только Тульского региона, но и регионов, входящих в Центральный и Приволжский федеральные округа.

Неделя проходила с 25 апреля по 29 апреля 2022 года в онлайн-формате. На все мероприятия недели для удобства участников была создана единая ссылка для подключения. Для участия необходимо было пройти регистрацию.

В рамках данного мероприятия было проведено десять вебинаров. Проведение каждого вебинара сопровождалось презентацией. Подготовлены методические рекомендации, которые размещены на страничке Центра:

https://tsput.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/rainchild.pdf

https://tsput.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/zam-sem.pdf

https://tsput.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/na-zybok.pdf

https://tsput.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/reb-komp.pdf

<https://rutube.ru/video/private/07bd8c8f0803f2b0f8399ef8df024329/>

https://tsput.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/bylling.pdf

https://tsput.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/syicid.pdf

https://tsput.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/syicid.pdf

https://tsput.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/job.pdf

https://tsput.ru/about_us/activities/educational_activities/cpr/ege.pdf

По окончании вебинара каждый слушатель имел возможность задать ведущему вопрос. Также был активен чат с возможностью ведения интерактивного диалога.

География участников недели достаточно обширна: Ивановская область, Липецкая область, Орловская область, Тульская область, Белгородская область, Владимирская область, Калужская область, Курская область, Тамбовская область, Брянская область, Ярославская область, Рязанская область, Московская область, Смоленская область, Воронежская область, Костромская область, Тверская область, Республики: Башкортостан, Марий Эл, Мордовия, Татарстан, Удмуртия, Чувашия; Кировская область, Нижегородская область, Оренбургская область, Пензенская область, Самарская область, Саратовская область, Ульяновская область, Пермский край]. Общее количество слушателей, принявших участие в региональной неделе родительской компетентности более 10 000 человек.

4. Для реализации обучающих просветительских мероприятий использовалось материально-техническое оснащение: все онлайн-мероприятия проходили в ZOOM, Google Meet. Проведение очных лекций проходило с использованием мультимедийной и звукоусиливающей техники.

5. Ведущими вебинаров выступили преподаватели факультета психологии, специалисты в области возрастной, педагогической и клинической психологии, дефектологии; имеющие опыт в разработке методических материалов, авторы монографий, учебников и учебно-методических пособий.

Для реализации обучающих просветительских мероприятий были привлечены высококвалифицированные психолого-педагогические кадры ТГПУ им. Л.Н. Толстого. Число лекторов составило 19 человек, из них 2 доктора наук, 16 кандидатов наук. 5 человек (Пазухина С.В., Шалагинова К.С., Куликова Т.И., Филиппова С.А., Декина Е.В.) являются участниками Лиги лекторов Всероссийского общества «Знание». Пазухина С.В. является победителем Всероссийского конкурса «Лига лекторов» (1 сезон). Многие являются членами Федерации психологов образования России, членами педагогического клуба 1 сентября, входят в состав экспертных советов ФПО.

Специалисты психологи-консультанты имеют опыт выполнения научно-исследовательских работ:

- 2006 г.- грант губернатора Тульской области в сфере науки и техники № 24-2006 «Выявление факторов риска и их учет в профилактике злоупотребления психоактивными веществами у несовершеннолетних»;

- 2008-2009 г.г. – грант РГНФ № 08-06-71605 а/ц «Применение знаковой системы при формировании речемыслительной деятельности неговорящих детей как условие их социальной интеграции в общество здоровых людей»;

- 2009 г.- грант РГНФ 09-06-71606 а/ц «Обучение будущих психологов профессиональным технологиям разрешения семейных кризисов» (региональный);

- 2010-2011 г.г.- грант РГНФ № 10-06 71602 а/ц «Обеспечение психологической безопасности учащихся коррекционных учреждений посредством профилактики виктимного поведения в период кризисных социальных изменений»;

- 2011 г.- грант РГНФ № 11-16-71017 а (р) Обучение студентов педвуза профессиональным эффективным технологиям работы с агрессивными младшими школьниками;

- 2012 г.- грант РГНФ № 12-16-71005 а (р) Подготовка учащихся массовых общеобразовательных школ региона к принятию особых детей в условиях перехода к инклюзивному образованию;

- 2014 г.- грант РГНФ № 14-16-71011а(р) Технология деятельности педагога- психолога по предотвращению проявления школьного буллинга с учетом гендерно - возрастного аспекта.

- 2015 г.- грант РГНФ № 15-16-71502 г(р) проведение международной научно-практической конференции «Социокультурные и психологические проблемы современной семьи: актуальные вопросы сопровождения и поддержки» (региональный);

- 2018 г.- грант правительства Тульской области в сфе-

ре науки и техники по договору № ДС/131 от 29.10.2018 «Психолого-педагогические технологии адресной работы с различными категориями лиц с ограниченными возможностями здоровья».

6. Обратная связь

Обратная связь осуществлялась посредством благодарности участников мероприятий в чатах, отправки сообщений на портал «Растимдетей.рф», писем с благодарностями и пожеланиями на почту Центра.

7. Информирование населения

Информирование населения о проведении просветительских обучающих мероприятий проходило в следующих форматах:

- рассылка информационных писем на имя руководителей исполнительных органов субъекта РФ в сфере образования Центрального (Ивановская, Липецкая, Орловская, Тульская, Белгородская, Владимирская, Калужская, Курская, Тамбовская, Брянская, Ярославская, Рязанская, Московская, Смоленская, Воронежская, Костромская, Тверская области) и Приволжского федеральных округов (Республики: Башкортостан, Марий Эл, Мордовия, Татарстан, Удмуртия, Чувашия; Кировская, Нижегородская, Оренбургская, Пензенская, Самарская, Саратовская, Ульяновская области и Пермский край);

- взаимодействие с координатором проекта от министерства образования Тульской области;

- размещение информации в родительских чатах;

- размещение анонсов мероприятий на информационных экранах в образовательных организациях;

- размещение информации о мероприятиях в социальных сетях: https://vk.com/tsput?w=wall-42252967_15937;

- размещение информации о мероприятиях на официальном сайте ТГПУ им. Л.Н. Толстого, странице Центра:

- https://tsput.ru/news/news_university/128733/

- https://tsput.ru/news/news_university/128793/

- https://tsput.ru/news/news_university/129872/;

- распространение волонтерами рекламных листовок с анонсами мероприятий;

- рассылка информации о мероприятиях на E-mail клиентов Центра.

8. Наличие методических наработок

Специалисты психологи-консультанты имеют методические наработки по проблемам, рассматриваемым в ходе консультирования, а также опыт написания учебников и монографий, разработки учебных и учебно-методических пособий. Среди них:

Адресная поддержка и психолого-педагогическое сопровождение студентов в вузе (из опыта работы центра психолого-педагогической помощи студентам «Контакт»): монография. / Под ред. З. Н. Калининой, С. В. Пазухиной. – Тула: Тул. гос. пед. ун-т им. Л.Н. Толстого, 2018. – 234 с.

Гендерная психология и педагогика: учебное пособие / Автор-составитель С.А. Филиппова. – Тула: Имидж-Принт, 2021. – 108 с.

Декина, Е.В., Самсонова Г.О., Егоров В.С., Шалагинова

К.С. Организация работы специалистов психолого-социально-педагогического профиля, волонтеров с замещающей семьей, в том числе воспитывающей детей с ограниченными возможностями здоровья: учебно-методическое пособие. – Тула: Градиент, 2019.- 113 с.

Декина Е.В., Самсонова Г.О., Шалагинова К.С. Психолого-педагогические основы работы с различными категориями детей и молодежи. Социально-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья: учебно-методическое пособие. – Тула: Изд-во Аквариус, 2017. – 156 с.

Кокорева О.И. Теория и методика развития речи детей дошкольного возраста: схемы, опорные конспекты: учебное пособие. – Тула: Изд-во Тул. гос. пед. ун-та им. Л.Н. Толстого, 2008. – 112 с.

Кокорева О.И. Основы психолого-педагогического сопровождения обучения детей с ограниченными возможностями здоровья, учебное пособие. Электронный ресурс. – Тула: Изд-во Тул. гос. пед. ун-та им. Л.Н. Толстого, 2016. – Загл. с этикетки диска. – ISBN 978-5-9908300-9-7

Кокорева О.И., Лещенко С.Г., Асмаловская О.А. Методика развития речи детей с ограниченными возможностями здоровья в схемах и таблицах. Электронный ресурс. – Тула: ТР ОО «ОИ КН ТР», 2018. – Номер государственной регистрации 0321804015. – 111 с.

Куликова Т.И., Малий Д.В. Влияние компьютерных игр на школьную успеваемость: учебное пособие. – LAP LAMBERT Academic Publishing, Saarbrücken, 2012. – 81 с.

Лещенко С.Г., Пешкова Н.А. Организация психолого-педагогического сопровождения дошкольников с нарушениями речи в условиях учреждений дополнительного образования: учебно-методическое пособие. – Электрон. дан. – Тула: ТР ОО «ОИ КН ТР», 2020.

Пешкова Н.А., Лещенко С.Г. Развитие произвольной памяти старших дошкольников с задержкой психического развития с использованием мнемотехник: учебно-методическое пособие. – М.: Мир науки, 2020. – 114 с.

Пешкова Н.А., Лещенко С.Г. Диагностика и развитие социально-бытовых навыков у старших дошкольников с расстройствами аутистического спектра: учебно-методическое пособие. – М.: Мир науки, 2020. – 107 с.

Пазухина С.В., Филиппова С.А. Превентивные технологии защиты детей от вредной информации: учебное пособие. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 194 с.

Пазухина С.В., Филиппова С.А. Компетентность участников образовательного процесса в области защиты детей и подростков от негативного влияния информационной среды: монография. – Тула: Изд-во Имидж Принт, 2018. – 238 с.

Психолого-педагогическое консультирование и коррекция: хрестоматия / С.В. Пазухина, С. А. Залыгаева, Т. И. Куликова, С. А. Филиппова. – Тула: Изд-во: Имидж Принт, 2018. – 186 с.

Психология развития и возрастная психология: учебное пособие / Автор-составитель: С.А. Филиппова. – Тула: Изд-во Имидж Принт, 2022. – 85 с.

Степанова Н.А. Богданова Т.Г., Вовненко К.Б., Попова Т.М. Социальная адаптация, реабилитация и профессиональная ориентация лиц с ограниченными

возможностями здоровья: учебник для студ. учреждений высш. образования. – М.: «Академия», 2014.- 240 с.

Степанова Н.А., Лещенко С. Г., Слюсарская Т.В. Психолого-педагогические технологии адресной работы с различными категориями лиц с ограниченными возможностями здоровья: научная монография. – Тула: ТППО, 2019. – 146 с.

Степанова Н.А., Хаидов С.К., Басин М.А., Басина И.М., Пешкова Н.А. Психологическое консультирование в дошкольных, общеобразовательных и специальных образовательных организациях: учебное пособие. – Тула: Изд-во ТГПУ им. Л.Н. Толстого, 2017.- 473 с.

Степанова Н.А., Хаидов С.К., Лещенко С.Г. Психолого-педагогическое сопровождение семьи ребенка с ограниченными возможностями здоровья: организация, содержание, воспитание, технологии: учебник для высших учебных заведений. – Тула: Тульское производственное полиграфическое предприятие, 2016.- 417 с.

Шалагинова К.С., Декина Е.В., Степанова Н.А. Современный словарь понятий и терминов психолога службы образования: учебное пособие. – Тула, 2019. – 156 с.

Шалагинова К.С. Психологические основы работы с агрессивными младшими школьниками. Часть 1. (лекционный курс). 2-е изд., доп. и перераб.: учебно-методическое пособие. – Москва: РУСАЙНС, 2020. – 98 с.

Эмоциональное здоровье младшего школьника: учебное пособие. / Авт.-сост. Т.И. Куликова, С.А. Черкасова, К.С. Шалагинова. Под ред. Т.И. Куликовой. – Тула: Изд-во «Имидж Принт», 2011. – 96 с.

9. Дальнейшие перспективы

Дальнейшие перспективы осуществления работы по организации и проведению обучающих просветительских мероприятий для родителей мы видим в следующем:

- совершенствование эффективных механизмов обратной связи;
- создание цикла просветительских мероприятий для родителей по возрастам: для детей раннего возраста, дошкольного возраста, младшего школьника, подростка, старшеклассника с целью раскрытия проблематики каждого возраста;
- организация выездов в центры образования и школы Тульского региона с тематическими обучающими мероприятиями для родителей по запросам организаций, проведение консультаций для родителей на местах.

Центр консультативной помощи семьям с детьми «Всегда рядом»

150040, г. Ярославль, пр-т Ленина, 25, офис 210
Телефон: (4852)99-79-99



Общая информация

«Центр консультативной помощи «Всегда рядом» структурное подразделение Организации «АНО «АСП «Моя семья», которое было создано в 2019 году.

Для территориальной удобства и доступности услуг к работе Центра привлекаются специалисты административного центра региона – города Ярославля, специалисты муниципальных образований (Ярославского, Ростовского, Переславского, Даниловского, Некрасовского муниципальных районов).

Благодаря системной работе с родителями в рамках межведомственного взаимодействия и по самообращению граждан удастся достигнуть следующих качественных социальных результатов:

- повысить родительские компетенции;
- улучшить детско-родительские отношения;
- улучшить благополучие семей и детей.

В целом работа Центра «Всегда рядом» позволяет укрепить институт семьи в Ярославской области и качество развития ребенка в семье.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Региональные нормативные акты.

Приказ Департамента образования Ярославской области от 30.12.2021 № 451/01-03 «О развитии региональной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи».

Локальные нормативные акты.

Положение «О Центре консультативной помощи семьям с детьми «Всегда рядом»: консультирование родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 г.»

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Диспетчерское консультирование – рассылки по электронной почте в форме опросов и информирования о проекте, выступления на родительских собраниях школьных, районных, областных, участие в районных, областных мероприятиях, работа в социальных сетях, раздача печатной продукции с информацией о проекте.

Возможности и способы записи на консультацию.

Потенциальные получатели услуги могут обратиться в Центр и оставить заявку, позвонив по телефону горячей линии; записавшись онлайн через сайт Центра; записавшись онлайн в группе в ВК; лично у консультанта; лично посетив Центр.

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы <https://vsegda.site>
- о порядке оказания услуг <https://vsegda.site>
- о специалистах, оказывающих услуги <https://vsegda.site/specialist>
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг <https://vsegda.site/blog/type/osobennosti-razvitiya-detey-s-3-let-do-7-let> <https://vsegda.site/news/show/profilaktika-zhestokogo-obrashcheniya-v-semyah>
- номера телефонов Организации <https://vsegda.site/contacts>

возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» <https://forms.yandex.ru/cloud/61ee97604e1f372b854325e0/>

Запись, в основном, осуществляется очно, по телефону, а также по электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

Услуги представляют собой разовую помощь в форме:

- диспетчерского консультирования – предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях;

- содержательного консультирования – предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой;

- проведения опроса с обратной связью – предполагает заполнение получателем услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь;

- проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества – предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и/или в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	с 18:00 до 22:00	9:00 до 20:00
Очное	с 18:00 до 22:00	9:00 до 20:00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 лет;
- Родители детей дошкольного возраста, посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет;
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 7 до 18 лет;
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 от 3 до 8 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями, профориентация детей.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Отказов в предоставлении услуг нет.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, в электронной форме посредством функционала сайта Службы и на бумажном носителе после оказания услуги.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Навигация в консультировании родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями, и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолога-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей).

- Организационно-методическое обеспечение реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

В Центре консультативной помощи «Всегда рядом» работает в штате 5 специалистов и более 15 специалистов привлекаются для консультирования по ГПД. Все специалисты прошли курсы повышения квалификации по консультированию. Среди специалистов есть профессиональные приемные и многодетные родители, которые проводят группы «Равный – равному».

Описания практик.

Описание модели «Системы диспетчерского консультирования»

Воспитывать... самая трудная вещь.

Думаешь: ну, все теперь кончилось!

Не тут-то было: только начинается!

Лермонтов М. Ю.

Одной из важнейших проблем современного российского общества остается низкая степень ответственности родителей за воспитание, образование и здоровье детей. С одной стороны, появляется огромное количество родителей активных и, казалось бы, «просвещенных» во всех вопросах воспитания, развития и образования, но важно понимать: где, на каких страницах интернета они «просветились». С другой стороны, мы сталкиваемся с родителями, которые не получили достаточного опыта семейного воспитания и продолжают считать, что дети «воспитаются как-то сами». В 2019 году, впервые выиграв грант на «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» Федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», мы столкнулись с важнейшей, на наш взгляд, проблемой недоверия родительского сообщества официальным источникам информирования по вопросам, связанным с образованием и воспитанием детей. Лучшее раскрытое психолог-блогер из Интернета, чем конкретная профессиональная помощь и поддержка родителей. Отсюда вытекала вторая важная проблема: если платно – значит лучше, а отсюда и низкая активность записи на бесплатное консультирование родителей в рамках проекта. Тогда-то и зародилась мысль о создании «Системы диспетчерского консультирования», которая включает в себя и разъяснение, знакомство родителей с проектом, мониторинг запросов, и дальнейшее консультирование родителей в удобных для них форматах.

Система диспетчерского консультирования.

Диспетчерская консультация представляет собой систему информирования родителей (законных представителей) о возможности получить бесплатную консультацию по вопросам воспитания, развития, социализации и образования детей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» - опрос, анализ запросов родителей (законных представителей), письменный развернутый ответ на запрос.

Этапы системы диспетчерского консультирования АНО «АСП «Моя семья»:

1. Этап – цель первого этапа - информирование родителей (законных представителей) о возможности получить бесплатную консультацию по вопросам воспитания, развития, социализации и образования детей в рамках Федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на территории Российской Федерации и непосредственно в Ярославской области организациями победителями конкурса «АНО «АСП «Моя семья» и ГОУ ЯО «Центр помощи детям», а также о порядке получения консультации.

1. Механизм работы 1 этапа;
2. Выступления: на школьных и районных родительских собраниях; на массовых мероприятиях.
3. Раздача информационных листовок.
4. Проведение акций и розыгрышей с целью привлечения внимания.
5. Сбор контактов (электронные почты) для проведения опроса.

2. Этап – проведение опроса с целью выявления запроса родителей

 (законных представителей).

1. Создание анкеты. <https://forms.gle/WUzWxy7XdANGcKFK7>
2. Рассылка анкеты в родительские чаты по школам

3. Этап – анализ полученных результатов опроса.

1. Анализ результатов опроса.
Всего опрошено было 1000 родителей (законных представителей). В графе «По какому вопросу хотели бы получить консультацию?» 10% написали, что не нуждаются в консультации, 20% не знают, что спросить; 15% - нуждаются в психологе; 55% - задали конкретные вопросы.

Из 55% опрошенных:

- 2% - волнует безопасность детей в школе
- 5% - питание - из них 60% питание в школе и 30% здоровое питание детей
- 5% - дети в интернете – гаджетозависимость;
- 10% - экзамены – из них 50% волнует организация итоговых экзаменов и 50% интересуются как помочь ребенку сдать экзамен без стресса;
- 10% - развитие высших психических функций: память, внимание, мышление
- 6% - профориентация;
- 5% - буллинг;
- 3% - самоорганизация;
- 14% вопросы по предметам и дополнительное образование;
- 15% детско – родительские отношения;
- 20% - подростковый возраст;
- 20% - административные вопросы.

2. Подготовка письменных ответов на вопросы родителей (законных представителей) (Приложение 1)

4. Этап – Подробный ответ на запросы получателя услуги по средствам рассылки.

Задача четвертого этапа также охватить максимальное количество родителей (законных представителей) информированием по часто задаваемым вопросам. Мы создали еженедельный план рассылок, который намерены начать с сентября и закончить в декабре, по часто задаваемым вопросам. Важно отметить, что в рассылке мы дифференцировали родителей, которым также было бы полезно ознакомиться с тем или иным вопросом. Например, вопрос экзаменов волновал 10% опрошенных – это 55 человек. Среди тех, кто не задал вопрос или не смог сформулировать, что ему интересно сейчас, мы выбрали родителей (законных представителей), дети которых идут в 4, 9, 10, 11 класс, и сделали по их адресам рассылку «Жить припеваючи, или Что делать родителю во время подготовки ребенка к экзаменам» - практические советы родителям, как помочь ребенку подготовиться к экзаменам.

По завершении рассылок мы намерены отправить всем родителям письмо с просьбой поддержать нас и заполнить на анкету удовлетворенности с сайта «Растимдетей.рф».

Данную систему считаем наиболее эффективной, так как есть возможность, с одной стороны, охватить большие группы родителей, с другой стороны, точно донести информацию до родителей и предоставить услугу в удобном для них формате..

Адрес: 117292 г. Москва, ул. Кедрова, д.4, корп.2
 Телефон: 8-800-2000-138
 Электронная почта: info@ruroditel.ru
 Сайт: <https://ruroditel.info/>



Общая информация

С 2021 года работает Всероссийский консультационный центр «Новая линия родительского роста», созданный в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование». Центр оказывает психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. Каждый день более 150 специалистов центра бесплатно проводят консультации по самым разным запросам родителей в области воспитания и образования детей.

Девиз Центра и его философия: «Растём вместе с детьми».

Центр является информационно-методической средой формирования родительских компетенций и развития экспертного сообщества консультантов по различным, в том числе узким направлениям.

Всероссийский масштаб проекта обеспечивается сформированными в предыдущие два года:

- методическим советом, включающим ведущих российских специалистов в сфере детства;
- системой массовых онлайн-мероприятий с привлечением свыше 100 консультантов по узким тематикам (на youtube-канале «Семейный коучинг») [Экспертный совет];
- сетью взаимодействия между региональными НКО, работающими во всех федеральных округах.

В Центре создана трёхуровневая система развития компетенций:

1. офлайн консультации на региональных площадках;
2. онлайн-консультации ведущих экспертов российской педагогики и психологии для родителей из любого региона России;
3. мастер-классы для консультантов от членов Методического и Экспертного советов.

Целью реализации модели является создание условий для расширения доступности получения услуги психолого-педагогического сопровождения разным группам семей с детьми в соответствии с их индивидуальными возможностями и потребностями.

Модель реализации услуг включает в себя три блока:

1. блок: организационное и экспертно-методическое сопровождение деятельности региональных консультационных площадок.
2. блок: оказание консультационных услуг на региональных площадках.

3. блок: создание методической базы (работа сайта Центра, Youtube канала для проведения прямых эфиров и мастер - классов, вебинарная комната для записи методических материалов).

В рамках блока 1 обеспечивается организационное и экспертно – методическое сопровождение деятельности региональных консультационных площадок, включающее общую координацию деятельности площадок, работу Методического центра, организацию курсов повышения квалификации профильных специалистов, проведение установочных семинаров, мониторинг деятельности и результативности региональных площадок в формате выезда руководителей Центра в региональные консультационные площадки.

В Центре создана двухуровневая система консультирования по всем родительским вопросам: (воспитание, образование, досуг, физическое развитие и др.), которая включает в себя:

1. первичные офлайн консультации в 20 регионах РФ, в том числе офлайн фестивали родительского роста: мероприятия в регионах для семей с детьми, где работают выездные консультационные пункты.
2. онлайн консультации ведущих экспертов российской педагогики и психологии по узким тематикам («эксперты второго уровня»): логопеды, дефектологи, психологи, юристы, педиатры, наркологи, диетологи, сомнологи, оказывающие консультации родителям в форматах прямых эфиров, написания экспертных статей для сайта Центра, ведения рубрики вопрос – ответ на сайте.

Важнейшим звеном системы консультирования являются лучшие центры и программы родительского просвещения - участники и победители «Всероссийского конкурса центров и программ родительского просвещения», который с 2018 года проводит главный партнер Центра – Национальная родительская ассоциация при поддержке Минпросвещения России.

В Центре также создана двухуровневая система повышения квалификации консультантов, сформирован Методический совет Центра, в который вошли представители Российской академии образования, ведущие российские педагоги, психологи.

Члены Методического совета проводят мастер-классы и вебинары для экспертов второго уровня, которые, в свою очередь, делятся экспертизой и опытом с региональными консультантами на местах.

В рамках блока 3 создана и постоянно расширяется методическая база для специалистов и родителей, которая размещается на сайте Центра и содержит такие разделы, как «Часто задаваемые вопросы» с подробными ответами специалистов региональных консультационных площадок (возможность оставить свой вопрос на сайте), видеозаписи вебинаров, прямых эфиров и открытых лекций специалистов. Для качественного проведения вебинаров и их записи создана специально оборудованная вебинарная комната. Родители и специалисты могут пользоваться материалами сайта в свободном доступе.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальный нормативный акт: Положение о КЦ 2022г.

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Информирование населения о деятельности Службы организуется с помощью размещения информации на стендах в организации Службы, наружной городской рекламы, рекламы на остановках общественного транспорта, интернет-рассылки электронных писем.

PR-сопровождение работы Центра организовано в рамках следующих мероприятий:

1. размещение информации на официальных сайта образовательных и НКО в регионах проекта;
2. реализация единого Контент-плана для размещения через социальные сети родительских сообществ, на сайтах организаций-партнеров Центра;
3. SEO и SMM продвижение сайта Центра в Интернете;
4. информационная кампания в 20 региональных СМИ;
5. рассылка по электронной почте информации о Центре;
6. разработка брендбука Центра, листовок, буклетов для распространения на родительских собраниях и других публичных мероприятиях.

Эффективность работы Центра обеспечивается следующими информационными ресурсами:

- сайт Центра <https://ruroditel.info/>, являющийся информационным навигатором по организации работы региональных консультационных площадок, обеспечивающий контентную поддержку Центра и возможность записываться для получения консультационных услуг онлайн;
- Youtube канал для проведения прямых эфиров и мастер – классов «Семейный коучинг» <https://www.youtube.com/c/MariannaShevchenko> ,
- вебинарная комната для записи методических материалов и проведения онлайн-консультаций для руководителей региональных консультационных площадок и профильных специалистов.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы - <https://ruroditel.info/>;

- о порядке оказания услуг - <https://ruroditel.info/o-centre>;
- о специалистах, оказывающих услуги -<https://ruroditel.info/jeksperty-centr>;
- методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг - <https://ruroditel.info/roditeljam>;
- номера телефонов -<https://ruroditel.info/>;
- тематики оказания услуг -<https://ruroditel.info/>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте -<https://ruroditel.info/anketa>.

Запись, в основном, осуществляется по телефону, посредством электронной записи и очно.

Порядок и форматы оказания услуг.

Форматы предоставления услуг, реализуемых организацией: очно (в службе), очно (выездные консультации) и дистанционно. Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и/или в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	18.00 до 21.00	18.00 до 21.00
Очное	18.00 до 22.00	18.00 до 22.00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 и от 3 до 8 лет;
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 7 до 18 лет;
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 18 лет;
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – от 3 до 18 лет;
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью - до 3 и от 3 до 18 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 3 и от 3 до 18 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - до 3 и от 3 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимо-

сти, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями; подача документов в инстанции.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Тема обращения не относится к компетенции Службы (56), запрос направлен на оказание услуги ребенку (284)..

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется, в основном, на бумажном носителе после оказания услуги, через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф», в электронной форме посредством функционала сайта Службы, а также посредством Гугл-форм.

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

- Консультирование семей, воспитывающих детей. Психо-логопедическое сопровождение и информационно-методическая помощь.
- Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

Педагоги, психологи, дефектологи, логопеды, юристы, специалисты по педиатрии, грудному вскармливанию, руководители негосударственных дошкольных и школьных организаций, эксперты в области развития, образования детей. В зависимости от родительского запроса могут быть привлечены вплоть до экономических обозревателей – амбассадоров предпринимательских НКО (например, по вопросам самозанятости матерей, находящихся в декретном отпуске или по работе над социальными контрактами для семей, которые имеют личные ЛПХ). Сколько запросов – столько и специалистов. При этом сотрудники центра и организации-партнеры вправе привлекать как специалистов по договору ГПХ, так и на волонтерских условиях работы, что, таким образом, значительно расширяет возможности формирования ответов на вопросы аудитории.

Специалисты отвечают квалификационным требованиям, обеспечивающим квалифицированное оказание помощи получателям услуг, а также соответствовать профессиональным стандартам:

- педагогические работники: высшее образование или среднее профессиональное образование, стаж работы в дошкольной образовательной организации не менее трех лет, знание основных закономерностей возрастного развития, стадий и кризисов развития, индикаторы индивидуальных особенностей траекторий жизни, их возможных девиаций, основ их психодиагностики, основ законодательства о правах ребенка, законов в сфере образования и федеральных государственных об-

разовательных стандартов, основных закономерностей семейных отношений, позволяющих эффективно работать с родителями;

- психологи: высшее образование по профильным направлениям (психолог, педагог-психолог, психолог образовательной организации), стаж работы не менее трех лет, владение приемами повышения психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей), педагогов, знание современных теорий и методов консультирования, закономерностей развития различных категорий детей, в том числе с особыми образовательными потребностями;
- логопед, дефектолог: высшее образование по профильным направлениям, стаж работы по специальности не менее 3 лет, знание возрастной и специальной педагогики и психологии, анатомио-физиологических и клинических основ дефектологии, методов и приемов предупреждения и исправления отклонений в развитии детей, методов убеждения, аргументации своей позиции, установления контактов с родителями (законными представителями).

валификационные требования к специалистам фиксируются в договоре гражданско-правового характера как необходимое условие для его заключения с региональными консультационными площадками.

В целом в проекте задействовано более 350 специалистов, не считая экспертов-консультантов и межведомственного взаимодействия с органами государственной власти. Все специалисты в 2019- 2022 годах обучались на курсах повышения квалификации.

Описания практик.

Краткое описание Кейсов «Лучшая практика диспетчерского консультирования»

Кейс №1. «Зачем родителю психолог?»

Программа и видеозапись встречи с родительским сообществом в г. Санкт-Петербурге на базе Центра семейных консультаций «Альфа-Диалог». Консультирование родителей проводилось в форме обучающего мероприятия дистанционно с последующей записью консультации. Автор и спикер М.Е. Шевченко, коуч по детско-семейным отношениям. Тема консультации: «Зачем родителю психолог?» Консультация раскрывает аспекты сложностей, которые возникают перед родителями в процессе воспитания детей. Специалист разъясняет о том, какой собран и объединен опыт центров консультаций родителей проекта «Новая линия родительского роста» и помогает определиться с вопросами, в которых может оказать специалист «психолог». Консультация пользуется высокой востребованностью, по итогам встречи – выложена на ютьюб и продолжает набирать просмотры родительской аудитории. Особенность проведенного мероприятия – запись посетителей на консультацию к экспертам центра, в рядах которого не только психологи, но и педиатры, педагоги, диетологи, юристы, логопеды и многие другие

Кейс №2. Основы успешного родительства

Программа проведения мероприятия, направленного на консультирование родителей. Место проведения - Мурманская область, г. Кировск. Центр семейного консультирования в рамках проекта «Новая линия родительского роста». Общегородское родительское собрание (образующее мероприятие) «Основы успешного родительства». Очная встреча с последующей записью на консультацию. Спикеры: А.А. Александрова (руководитель центра), М.Е. Шевченко (семейный коуч). Особенность обучающего мероприятия - возможность разобрать с вопросами, которые возникают у родителей детей как школьного, так и дошкольного возраста. Самое актуальное - возможность усыновления ребенка или опеку.

Кейс №3. «Родители-водители».

Белгородская область, г. Белгород, центр семейного консультирования в рамках проекта «Новая линия родительского роста». Уникальная в своем формате консуль-

тация, направлена на обучение родителей - кандидатов на получение водительского удостоверения. Проводилась в вечернее время, дистанционно с последующей записью на консультацию. Слушатели находились в автошоколах города Белгорода. «Родители-водители: стоп угроза» - мастер-класс для родителей. Приняли участие дистанционно более 30 человек кандидаты на получение водительского удостоверения. Консультация специалиста-психолога Борисовой И.А. заключается в разъяснении особенностей поведения детей на дороге и в машине. А также отдельный блок посвящен психологии беременной и мамы в декретном отпуске (в машине и на дороге). Такое обучение прошло впервые в истории РФ с последующей выдачей сертификатов, которые кандидаты на получение водительских прав предъявляли на экзамене. Очень большая отдача была именно от этой категории слушателей: записались на консультации не только женщины, но и мужчины, так как правильно была выбрана целевая аудитория.

Москва

ФГБОУ ВО «МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Центр психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям

Адрес: 127051, г. Москва, ул. Сретенка, дом 29
Телефон: +7 (843) 260-97-40



Общая информация

В 2021 году для реализации проекта по консультированию родителей (в рамках гос. задания) в МГППУ был создан Центр психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям. В 2022 году «Центр» продолжил свою деятельность уже в составе Университетского многопрофильного психологического центра как «Сектор психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям».

С первых дней работы в рамках проекта вся деятельность была организована по двум основным направлениям: собственно консультативная работа и просветительская деятельность. Была поставлена задача максимально вписаться в ограничения, накладываемые эпидемиологической ситуацией 2021 года, и сконцентрировать работу преимущественно на дистанционных форматах общения с родителями. С этой целью был запущен сайт <http://бытьродителем.рф>, который стал своеобразной виртуальной приемной наших психологов. Такая организация работы позволила создать комфортную для родителей среду.

Во-первых, это отсутствие необходимости ждать очного приема и круглосуточная возможность обращения за психологической поддержкой и информацией, независимо от дня недели и места нахождения родителя.

Во-вторых, это возможность обратиться за консультацией к большой команде специалистов распределенного центра оказания услуг, работающих на региональных площадках.

В-третьих, это возможность обратиться за методическими и информационными материалами по вопросам развития, воспитания и образования детей к надежному источнику проверенной информации, и не тратить время на выискивание нужных сведений в сети интернет.

И, в-четвертых, это возможность посещать или смотреть в записи наши бесплатные «Недели повышения родительской компетентности», программа которых формируется на основе наиболее интересующих родителей вопросов.

Нормативно-правовое регулирование порядка оказания услуг.

Локальные нормативные акты.

Приказ №06-14-2017 от 27.12.2021 «О реорганизации Университетского психологического центра» (создание УМПЦ).

Организация информационной поддержки оказания услуг.

Анонсы, размещаемые на сайте Центра (<http://бытьродителем.рф>), сайте МГППУ (<http://mgppu.ru>), в соцсетях, родительских группах. Также анонсы, размещаемые в эл.ресурсах школ, детских садов, дружественных организаций.

Возможности и способы записи на консультацию.

Наличие на официальном сайте/странице Службы в телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- о графике работы Службы <https://бытьродителем.рф/parentshelp>;
- о порядке оказания услуг <https://бытьродителем.рф/parentshelp>;
- о специалистах, оказывающих услуги <https://бытьродителем.рф/parentshelp>;
- номера телефонов Организации <https://бытьродителем.рф/parentshelp>;
- тематики оказания услуг <https://бытьродителем.рф/parentshelp>;
- возможность записи на консультацию на официальном сайте/ странице Организации в телекоммуникационной сети «Интернет» <https://бытьродителем.рф/parentshelp>.

Запись осуществляется по электронной записи.

Порядок и форматы оказания услуг.

Консультирование родителей по горячей телефонной линии 8-800-444-22-32 (доб. 714). Письменное консультирование родителей по вопросам, задаваемым на сайте и в соц.сетях. Проведение просветительских мероприятий по повышению родительской компетентности в рамках проекта «Недели родительской компетентности». Проведение обучающих курсов для родителей в рамках проекта «Психологический университет для родителей».

Имеется возможность предоставления услуг в нерабочее время и в выходные дни.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
Дистанционное	телефонные обращения - с 18:00 до 21:00	дистанционное письменное консультирование с 00:00 до 24:00

Категории получателей Услуг.

- Родители детей дошкольного возраста, посещающих и не посещающих дошкольные образовательные организации – до 3 от 3 до 8 лет;

- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении – от 3 до 12 и от 15 до 18 лет;
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 3 до 12 и от 15 до 18;
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – до 3 и от 7 до 18 лет;
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью – до 3 и от 3 до 18 лет;
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации – до 3 и от 7 до 18 лет.

Тематики наиболее популярных запросов родителей.

Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка; организация образовательного процесса; вопросы межличностной коммуникации; сопровождение развития, обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидностью; вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей; вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей (в том числе вопросы получения пособий); вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка; вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями, первая работа и учеба; другие зависимости у ребенка; другие вопросы кризисов ребенка.

Причины отказов в предоставлении услуг.

Тема обращения не относится к компетенции Службы.

Формы оценки качества предоставленных Услуг.

Оценка качества услуг осуществляется через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф».

Тематики курсов повышения квалификации, которые прошли специалисты Организации.

Навигация и консультирование родителей (законных представителей), а также лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 г.

Общий кадровый состав специалистов, оказывающих Услуги.

ЦЦентр обеспечен психологами, педагогами-психологами, учителями-логопедами. На телефонной линии работают опытные сотрудники, имеющие значительный стаж работы на линии Детского телефона доверия и в Центре экстренной психологической помощи населению МГППУ.

28 марта - 1 апреля 2022

Неделя психологической поддержки

Как помочь себе сегодня

ОНЛАЙН
ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

Неделя повышения родительской компетентности

28 марта - 1 апреля 2022

Тема: "Неделя психологической поддержки"

Эксперты: ведущие специалисты в области экстремальной, юридической, возрастной, социальной и клинической психологии и психофизиологии.

Проведено 32500 консультаций родителей.

Программа

Работа с тревожными состояниями - природа стресса и тревоги. Помощь себе и близким. Как говорить с ребёнком, если ему страшно.

Грамотное поведение в информационном пространстве – как фильтровать информацию, как обезопасить детей в информационном поле.

Техники восстановления ресурсного состояния - о внутренних и внешних ресурсах, об эмоциональной саморегуляции, методиках, поддерживающих психологическую устойчивость.

Программа Недели

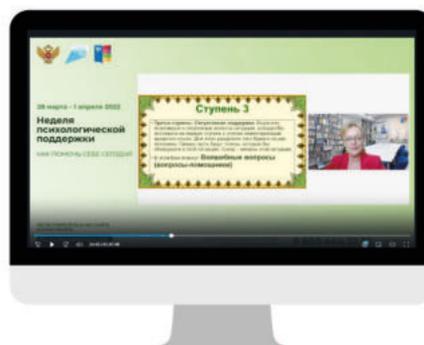
- День первый** Работа с тревожными состояниями
- День второй** Демонстрация методик
- День третий** Информационная безопасность
- День четвертый** Демонстрация методик
- День пятый** Внутренние ресурсы
Эмоциональная саморегуляция



Видеотрансляции на RuTube



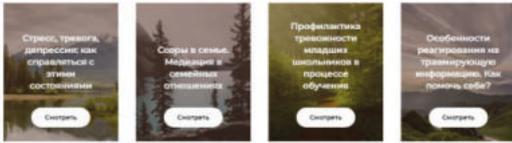
Одинцова Мария Антоновна - кандидат психологических наук, профессор, заведующая кафедрой психологии и педагогики дистанционного обучения МГППУ



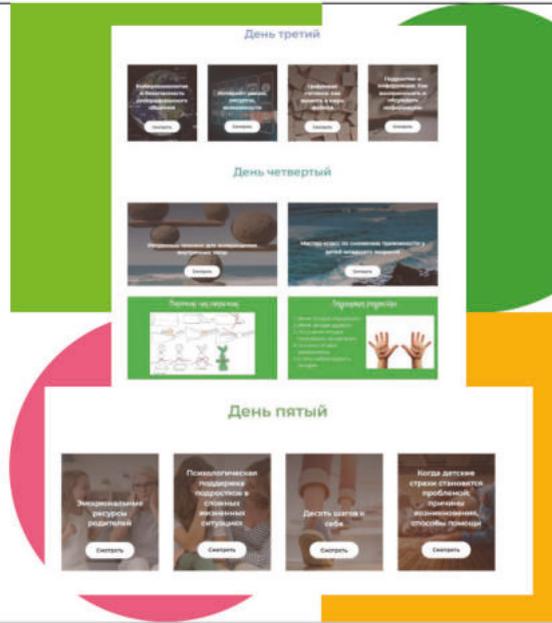
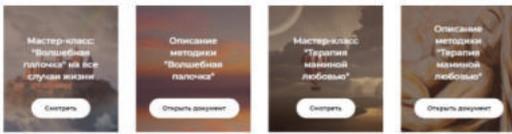
Одинцова М.А. "Мастер-класс "Волшебная палочка" на все случаи жизни"

Личный кабинет родителя

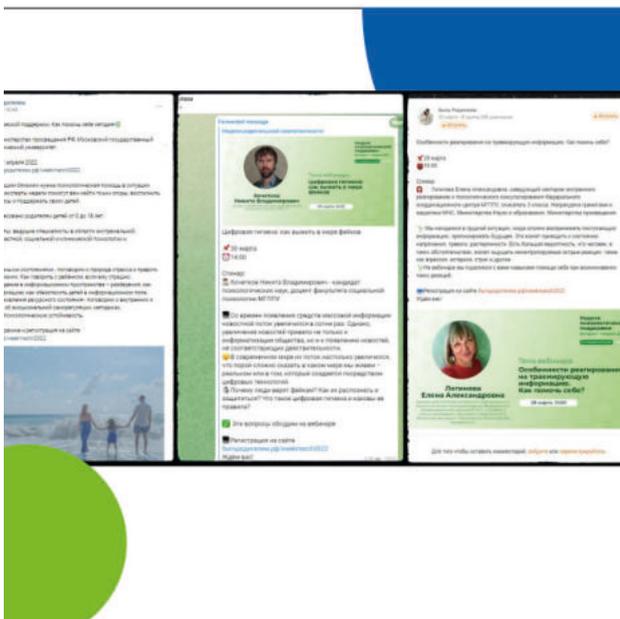
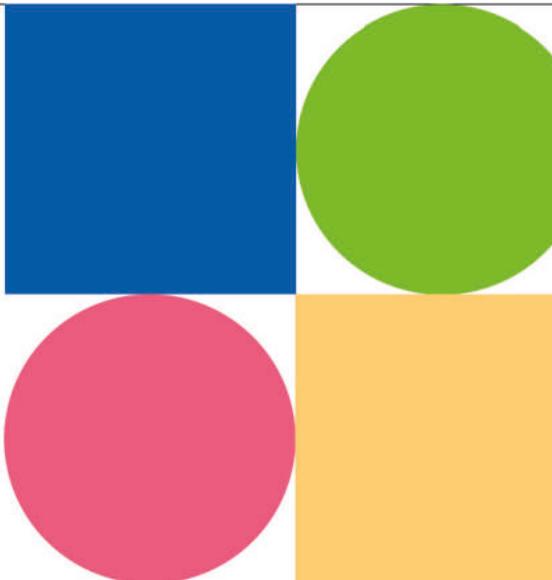
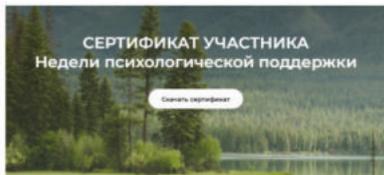
День первый



День второй



Личный кабинет родителя



"Неделя психологической поддержки родителей" в социальных сетях

Вконтакте

<https://vk.com/public208017225>

Telegram-канал

<https://t.me/parentcompetenceweek>

Одноклассники

<https://ok.ru/bytroditel/topic/1538044906687>

II. 55 ТИПОВЫХ ОТВЕТОВ НА НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ РОДИТЕЛЯМИ ВОПРОСЫ

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ РОДИТЕЛЕЙ

1. БРАЧНЫЙ ДОГОВОР И ПРАВА НА РЕБЕНКА

Вопрос:

Добрый день. Подскажите, будет ли иметь силу брачный договор, если мы просто скачаем образец из интернета? Я выхожу замуж, есть ребенок от первого брака и жилье. Страшно, как бы я не нарушила свои права и права ребенка в случае, если вдруг в этой семье не сложится.

Ответ: Все имущество, которое приобретено до брака, останется в Вашей собственности. Вам не стоит бояться развода. Но если будет заключен брачный договор, где при разводе муж имеет право на собственность жены, либо в браке на Ваши деньги планируется приобретение имущества, то, естественно, у Ваших опасений есть почва. Перед заключением брака необходимо прийти в юридическую организацию и попросить помочь вам составить договор. Как правило, это услуга платная. Составление брачного договора – это уже устойчивая практика. Он позволяет с уверенностью смотреть в будущее молодой семье. Но помните: брачный договор обязательно должен быть удостоверен нотариально. Делать его самостоятельно можно, но обязательно нотариально заверить..

2. КТО ТАКИЕ «КРЕДИТНЫЕ АДВОКАТЫ»?

Вопрос: Здравствуйте, в прошлые годы взяли кредиты на строительство дома – не хватало материнского капитала. Сейчас пытаемся рассчитаться с долгами. Видела объявление – ведет прием кредитный адвокат. Скажите, кто это и не опасно ли с ним нашей семье поработать? Не хотелось бы оставить детей без дома.

Ответ: Кредитный адвокат – это юрист высокого профессионального уровня, специализирующийся именно на вопросах банковского кредитования и всем, что с этим связано. Все его действия направлены исключительно на оказание помощи заемщикам. А в квалифицированной юридической помощи, как показывает практика, заемщики весьма нуждаются.

Опытные банковские маркетологи искусно вовлекают граждан в сложные кредитные отношения с банком, мотивируя их доступным и быстрым обладанием некой желанной материальной ценностью. Естественно, об обратной стороне кредитного блага принято умалчивать, и истинная сущность взаимоотношений с банком открывается заемщику лишь тогда, когда договор уже подписан, а финансовые обязательства лежат на нем тяжким бременем. Потеря работы, самообман о своем финансовом положении, отсутствие финансовой грамотности населения: вот причины задолженностей по кредитам. Деятельность кредитного адвоката направлена на пресечение неправомерных действия кредиторов, сведение к минимуму выписанных штрафов, получение отсрочки выплаты платежа, представление интереса человека в переговорах с кредиторами или в судебном процессе.

Адвокат обязательно должен иметь удостоверение, выданное соответствующим региону Управлением Министерства юстиции. В связи с этим, перед обращением к адвока-

ту, рекомендуем уточнить, действительно ли Вам оказывает помощь адвокат. Также хотим добавить, что на законодательном уровне специализация адвоката не закреплена. К юридическим компаниям часто обращаются физические лица с просьбой осуществить их банкротство после просмотра подобной рекламы. Как только юристы объясняют в рамках консультации, что такое банкротство физического лица, как будет проходить процедура, каковы ее последствия, более 90% желающих отказываются от ее осуществления. Поэтому внимательно и рассуждая подходите к этому вопросу – ведь вы, как родители, несете ответственность перед своими детьми за ваше имущество.

3. РАЗВОД И МАТЕРИНСКИЙ КАПИТАЛ

Вопрос: Добрый день, подскажите, куда обратиться: квартиру покупали с использованием материнского капитала, каким образом мы можем разделить имущество при разводе?

Ответ: Изначально нужно понимать, Вы планируете это сделать в рамках обязательств, наложенных на Вас при использовании материнского капитала, либо при бракоразводном процессе желаете учесть интересы детей. Есть много «подводных камней». В большинстве случаев мы не рекомендуем осуществлять раздел недвижимого имущества в равных долях между детьми. Обратитесь за очной консультацией к специалисту.

4. МАТКАПИТАЛ И РАЗДЕЛ ИМУЩЕСТВА

Вопрос: Мы с мужем находимся в стадии развода. На средства материнского капитала приобретали жилье. Сейчас он претендует на раздел имущества и угрожает тем, что если я хочу оставить квартиру себе и детям, то должна буду выплатить ему затраты по ремонту жилья и, в том числе, выплатить ему половину материнского капитала. Правомочны ли его требования?

Ответ: При приобретении жилья с использованием средств материнского капитала у вас были составлены документы, в соответствии с которыми у каждого проживающего выделены доли. Поэтому в случае расторжения брака именно этими документами будут оперировать юристы. Что же касается выплаты части материнского капитала, то здесь и речи быть не может, так как капитал – материнский, и этим все сказано.

5. ДЕКРЕТ ДЛЯ ПАПЫ

Вопрос: Пять месяцев назад в нашей семье родился малыш. Планировали, что супруга выйдет на работу после того, как исполнится ребенку год, но ситуация в корне поменялась и ей срочно нужно на работу, чтобы не потерять выгодное место. Могу ли я оформить отпуск по уходу за ребенком на себя? Для нашей семьи это взвешенное решение, но на моей работе бухгалтер говорит, что раз жена числится в декретном отпуске, то я уже декретные оформить не смогу?

Ответ: здесь нельзя путать понятия: Вы можете оформить декретный отпуск за ребенком и получать выплаты,

которые положены законному представителю, который находится в отпуске по уходу за ребенком ежемесячные. А вот так называемые «декретные» ваша супруга уже получила, поэтому задваивания быть не может.

6. КАК ПЕРЕДАТЬ ДОЛИ В ДОМЕ

Вопрос: Мы жили в одной квартире с пожилыми родителями, после рождения второго ребенка я потратила свой материнский капитал на улучшение жилищных условий и выкупила долю у родителей. Оформила только на себя. При этом дав нотариальное обязательство, что в дальнейшем передам детям доли. Подскажите, как дешевле и лучше передать доли.

Ответ юриста: Самый экономичный для вас вариант – оформление дарственной. Вы дарите детям по $\frac{1}{4}$ доли в праве и $\frac{2}{4}$ остаются в совместную собственность супругов, если Вы замужем. Если не замужем, то просто по $\frac{1}{3}$ доли дарите детям и себе.

7. МОЖЕТ ЛИ ОТЕЦ РЕБЕНКА ПОЕХАТЬ В ПАНСИОНАТ «МАТЬ И ДИТЯ»

Вопрос: Здравствуйте, у супруги с ребенком была путевка в пансионат «мать и дитя». Супругу вызвали срочно на работу, чтобы не пропадала путевка – имею ли я право поехать как «мать»?»

Ответ: Добрый день. Отцы, так же, как и мамы, могут находиться с детьми в оздоровительных учреждениях, как и в стационарах по болезни ребенка. Для того чтобы вам поехать вместо супруги необходимо заранее собрать медицинские справки и, конечно же, предупредить дирекцию пансионата, чтобы не получилось, если у вас путевка в комнату на две семьи, что вас поселят в женский блок. Как правило, в таких ситуациях пансионаты типа «мать и дитя» выделяют отдельную комнату для отца и ребенка или делают блок для отцов и детей.

8. НЕ ПОДАВАЛА НА АЛИМЕНТЫ – НЕ НАРУШАЮ ЛИ ЗАКОН?

Вопрос: Здравствуйте, у меня ребенку 4 года, с мужем в разводе, но не подавала на алименты. Недавно узнала, что я нарушаю этим закон. Правда ли?

Ответ: Да, правда. В таком случае Вас можно привлечь по статье 5.35 КоАП. Вы нарушаете право своего ребенка на получение от второго родителя финансовой поддержки, которую Вы, как законные представители, обязаны ему предоставлять. Вы свои обязательства исполняете, Ваш бывший (или настоящий – нет разницы) супруг – нет. Поэтому, если Вы не решаете этот вопрос из-за каких-то моральных принципов – Вы все равно грубо нарушаете права вашего ребенка. Так как сам ребенок в суд обратиться не может.

9. МОГУ ЛИ Я ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ОТЦОВСТВА НА РЕБЕНКА?

Вопрос: Четыре года назад женился на женщине в положении, заведомо зная, что не я отец ребенка. После рождения ребенка автоматически записали на меня, я был согласен. В данный момент находимся в процессе развода. Могу ли я отказаться от отцовства на ребенка, так как появился биологический отец, который вмешался в нашу жизнь и хочет усыновить ребенка?

Ответ: В таком случае надо подать иск об отмене отцовства, исключении записи об отцовстве в свидетельстве о рождении, при этом ответчиками будут как ваша бывшая супруга, так и биологический отец. Поэтому суд рассмотрит, скорее всего, ваше требование положительно, ведь у ребенка будут оба родителя, которые финансово и морально за него ответственны.

В случае же, если биологический отец не желает усыновить ребенка, а Вы знали заведомо при заключении брака, что не являетесь отцом биологическим, то в такой ситуации суд, вероятнее всего, откажет в удовлетворении вашего требования. Ведь ребенок не виноват в том, что взрослые не могут решить, кто отец.

10. ПЕРЕКВАЛИФИКАЦИЯ МАМЫ

Вопрос: Я нахожусь в декретном отпуске, слышала, что в рамках какой-то программы можно бесплатно получить новую специальность, правда ли это? И если да, то где мне уточнить?

Ответ юриста: Добрый день, в рамках национального проекта «Демография» работает проект, позволяющий бесплатно женщинам, находящимся в отпуске по уходу за ребенком, получить новую специальность: от стилиста-парикмахера до предпринимателя. Вам необходимо обратиться в региональный центр занятости и получить подробную консультацию.

11. СУДИТСЯ... РЕБЕНОК!

Вопрос: Мой ребенок хочет обратиться в суд, чтобы подать заявление на мать, бросившую семью и теперь желающую получить долю в квартире, где мы с сыном проживаем. Я не хочу этого делать. Но сын говорит, что имея паспорт, он имеет и право на подачу в суд, хотя ему нет 18 лет.

Ответ: Ваш ребенок прав частично. Он действительно может выразить свое несогласие, но не представляя дело в суд, а обратившись в органы опеки или прокуратуру, которые будут представлять его интересы в суде.

12. ВОЗМОЖНО ЛИ УМЕНЬШИТЬ РАЗМЕР АЛИМЕНТОВ?

Вопрос: Добрый день, у меня трое детей, разведена, по суду присудили твердую денежную сумму по обеспечению детей. Но сейчас бывший супруг подал иск на уменьшение алиментов и мне адвокат истца говорит, что проиграю 95%. Но я возмущена: и так трое детей на моем иждивении, на что жить?

Ответ: Уважаемый родитель, не торопитесь отчаиваться. Если ранее суд установил твердую сумму и у вас есть подтверждающие этот факт документы, то при рассмотрении дела суд обязательно это учтет. Потому что сегодня дети – в приоритете в соответствии с многочисленными нормативными актами в РФ.

13. КАК ВЕРНУТЬ ПРАВО НА ОТЦОВСТВО?

Вопрос: Женщина, с которой у меня были отношения, разорвала их. При этом я не знал о ее беременности. При рождении ребенка она не указала моего отцовства, чтобы получить статус «матери-одиночки». Когда ребенку было пять лет, я узнал, что у меня есть сын, но женщина

жила в гражданском браке и до сих пор в этих отношениях. Но за пять лет мы наладили и свои взаимоотношения. Я хочу помогать официально растить сына этой семье, выплачивать алименты и встречаться с ребенком на законных основаниях. Как мне усыновить ребенка?

Ответ: Чтобы восстановить родительские права необходимо уверенно и четко придерживаться той внутренней идеологии, когда родитель осознает полную ответственность за детей. Мать ребенка тоже должна быть в этом заинтересована. Если у Вас согласие, то процедура очень простая: Вы обращаетесь в органы ЗАГС с обоюдным заявлением и органы вносят соответствующую отметку в свидетельство о рождении ребенка и в ваши документы.

Если же Вы будете действовать через суд (если мать ребенка не согласна), то процедура осложняется. Важно суд убедить в своих намерениях. Давайте рассмотрим пошаговую инструкцию о том, как восстановиться в родительских правах.

1. Исковое заявление. Для этого шага необходимо составить иск в суд, где подробно будут описаны все обстоятельства, прошение - что конкретно вы хотите. Необходимо правильно сформулировать свою цель для правильного разрешения исхода дела.

2. Доказательства. Необходимо собрать и представить доказательства своих намерений. Здесь главные документы это - медицинские справки от психолога, нарколога и терапевта.

3. Решение суда. Заключительная стадия порядка восстановления - это решение суда в полном объеме. Здесь будет описываться удовлетворены ли иски требования или нет и по какой причине. Далее происходит получение исполнительного листа в службе судебных приставов.

4. Исполнение решения суда

Документы на восстановление родительских прав

Нет таких органов, которые действуют без документов. Поэтому при восстановлении родительских прав необходимо представить следующий список документов для подтверждения своих намерений:

- Характеристика с места работы;
- Справка от нарколога;
- Справка от психотерапевта;
- Справка от участкового врача;
- Справка о наличии или отсутствии судимости;
- Справка о доходах;
- Документы на право собственности;
- Справка о выплате алиментов;

Естественно, этот перечень не является исчерпывающим.

Самое главное правило, которым будет руководствоваться суд это интересы ребенка.

14. РЕБЕНОК ХОЧЕТ ЖИТЬ С ОТЦОМ

Вопрос: Сыну 14 лет, получил паспорт, выразил желание жить с отцом, а не со мной и бабушкой. Скажите, могу ли я пойти навстречу ребенку, так как отношения с бывшим супругом хорошие и я уверена в том, что он окажет надлежащий уход за ребенком и не нарушит его конституционные права?

Ответ: С юридической стороны, да, ребенок имеет право выбора, с кем проживать, тем более, что отец не лишен родительских прав и является законным представителем вашего сына.

15. МОЖНО И НУЖНО ЛИ ОТЧИСЛЯТЬ ЧУЖОГО РЕБЕНКА ИЗ САДИКА?

Вопрос: В нашем детском саду появился мальчик, который всех кусает. Можем ли мы, родительский коллектив, потребовать, чтобы его из нашей группы отчислили?

Ответ: Безусловно, Вы можете написать такое заявление вашей заведующей дошкольной организации, но давайте разберемся: зачем?

Может, появится еще такой же малыш. А ваш собственный ребенок тоже может кого-то укунить, ударить и что в таком случае делать руководителю детского сада? Постоянно менять состав воспитанников?

Здесь вопрос должен быть поставлен иначе: по какой причине кусается малыш? Возможно, что у него период прорезывания зубов и зубы чешутся. Возможно, что он в своем возрасте не умеет общаться с другими малышами и таким образом реагирует на попытки взять у него игрушку, обидеть его. А может быть, ребенок не умеет выражать свои чувства и кусается «от любви».

Есть вероятность и агрессивного проявления, когда ребенок таким образом привлекает внимание к себе, недополучая любви в семье. Поэтому рекомендуем не бросаться на «амбразуру» с переводом ребенком, а наоборот - инициировать родительское собрание, куда заведующая может пригласить не только специалистов детского сада, но и специалистов нашего центра, которые расскажут родителям об особенностях психологического и физиологического развития детей и, конечно же, вместе выработают алгоритм работы.

16. МОГУТ ЛИ СОКРАТИТЬ СУПРУГА, ЕСЛИ ЕСТЬ МАЛЕНЬКИЕ ДЕТИ?

Вопрос: Могут ли сократить мужа, если я нигде не работаю и у нас грудной ребенок?

Ответ: Если ваш муж работает в должности, которая в организации в единственном числе - могут. Если в организации, к примеру, семь водителей, а одного или двух сокращают, то в этом случае ваш муж имеет преимущественное право оставления на работе.

Но преимущественное право работает только при наличии равной среди работников одной специальности квалификации.

Раньше времени не переживайте, поскольку о сокращении численности предупреждают за два месяца, а при увольнении выплачивают выходное пособие в размере среднемесячного заработка за два месяца и за третий месяц, если ваш муж в течение 10 дней после увольнения встанет на учет на биржу труда и не найдет работу. В течение этих пяти месяцев ваш муж, скорее всего, найдет работу, либо его трудоустроят в службе занятости.

17. С БАБУШКОЙ ЗАГРАНИЦУ

Вопрос: Нужно ли разрешение для поездки бабушки с ребенком по России?

Ответ: Согласно действующему законодательству Российской Федерации, для поездки по стране доверенность не нужна. В обязательном порядке следует оформлять документ для пересечения границы. Но и внутри страны это поможет бабушке чувствовать себя комфортно, если кто-то будет задавать вопросы о ребенке.

Сотрудник транспортной полиции может поинтересоваться, кто сопровождает несовершеннолетнего. Без доверенности невозможно доказать родственную связь.

Что касается поездки поездом, то в законодательстве прописано, что дети до 10 лет категорически не допускаются к самостоятельной поездке. Исключением из правила является поездка в школу, если в самом населенном пункте учебное заведение отсутствует.

Если поездка осуществляется на самолете, то следует обратиться к Федеральным авиационным правилам. Ребенка до 12 лет, в том числе инвалида, обязательно должен сопровождать родственник, которому уже есть 18 полных лет.

Бывает, что молодые люди обеспечивают себя до получения совершеннолетия. В таком случае они тоже могут сопровождать ребенка. Конечно, многое зависит и от компании, осуществляющей рейс.

В местах отдыха также могут проверять ребенка и того, кто за ним должен следить. Правила предоставления гостиничных услуг на территории России гласят, что дети до 14 лет могут пройти регистрацию на проживание в номере на основании личных документов и представленных опекуном или сопровождающим родственником.

Здесь могут потребовать доверенность как основание, что дети на самом деле едут, к примеру, с бабушкой. Обязательно нужно иметь с собой свидетельства о рождении несовершеннолетних. Дополнительную информацию можно уточнить, позвонив в отель.

В поездку рекомендуется взять следующие бумаги:

- Паспорт Российской Федерации сопровождающего члена семьи;
- Документ, подтверждающий личность ребенка. До 14 лет это свидетельство о рождении, после – паспорт гражданина РФ;
- Доверенность родителей на сопровождение ребенка в пределах страны.

В некоторых частях России действует комендантский час. И если ребенок будет находиться на улице, даже с сопровождающим, возникнет подозрение. Это еще одна веская причина, почему стоит оформить доверенность:

ВОПРОСЫ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА.

21. ВСЕГО ДВА ЗУБА В ГОДИК

Вопрос: Ребенку год, а есть только два зуба, педиатр говорит «подождите», но я опасюсь, что это отразится на формировании речи и прикуса, что нам делать?

Ответ: У каждого ребенка свой индивидуальный график развития. Если у малыша все анализы в норме, нет никаких отклонений, то, скорее всего, у вашего ребенка зубки активно «проклюнутся» в ближайшее время и пойдут, как говорят родители, «пачками». К

родителям не придется бросать все, чтобы забрать ребенка.

С 10 лет дети имеют право передвигаться по железной дороге на поездах и электричках. Формально никакое сопровождение не требуется. С 12 лет ребенка можно отправить самого самолетом или автобусом в другой город.

Но родителям будет спокойнее, когда за детьми есть надлежащий присмотр.

18. МАМА РАБОТАЕТ В САДУ

Вопрос: Может ли мама, работающая в детском саду, претендовать на получение без очереди места для ребенка в ясельной группе?

Ответ: Может только в случае, если она попадает под льготную категорию граждан, перечень которой утвержден в регионе. Если же в эту категорию (многодетные семьи, матери-одиночки, семьи, воспитывающие детей с ОВЗ и пр.) семья не входит, то только трудоустройство в детский сад не дает гарантии на получение места вне очереди.

19. СОЦКОНТРАКТ ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ

Вопрос: Подскажите, пожалуйста, как можно получить многодетной семье соцконтракт? Я нахожусь в отпуске по уходу за 4 ребенком, на работу ходить не могу, но при этом зарегистрировалась как самозанятая и хочу на дому вести занятия как репетитор.

Ответ: Для получения соцконтракта вам нужно обратиться в муниципальный департамент экономического развития (управление), вас внесут в базу желающих оформить соцконтракт и, как только поступят деньги для финансирования, с вами заключат договор и вы получите сумму 250 тысяч рублей на приобретение оборудования. Таким образом, мама в декрете может начать собственное дело.

20. ПЦР В ДЕТСКИЙ САД

Вопрос: Скажите, пожалуйста, неужели мне придется для того, чтобы ребенок посещал детский сад, каждые три дня делать ПЦР-тест, если я не привита?

Ответ: Добрый день, если в вашем регионе существует требование о том, что для посещения дошкольных учреждений родители должны предъявлять QR-код или справку ПЦР-теста, то, скорее всего, вам придется подчиниться правилам.

году у малышей вырастает до 8 зубов. Два зуба – это вариант нормы.

Мы рекомендуем в первую очередь следить за распорядком дня малыша, гулять, качественно питаться, чтобы организм получал все витамины. И если вы замечаете, что ребенок стал нервным, слезливым, если чешет десны, тянет все в рот – заглянуть и проверить: возможно ваши зубки уже на пути к вам!

22. КАК ПЕРЕЖИТЬ КРИЗИС ТРЕХ ЛЕТ?

Вопрос: Мой ребенок не ходит в детский сад до сих пор: мы переехали в другой город и стоим в очереди. Но у меня опускаются руки: кризис трехлетнего возраста меня выматывает, я стала срываться на крик, находясь целый день дома с трехлеткой. Может быть, надо к неврологу сводить ребенка? Мне кажется, что капризы никогда не пройдут...

Ответ: Кризис трех лет весьма непростой период, как для ребенка, так и для родителей. Происходит скачок в развитии ребенка. Развивается самооценка, ребенку интересно, как взаимодействовать с этим миром. Примерно к полутора годам ребенок узнает свое отражение в зеркале. Чаще ребенок говорит о себе в первом лице (будучи помладше, он говорил о себе в третьем лице).

Характерные черты кризиса негативизм и упрямство.

Негативизм проявляется в отказе от всего, что предлагает взрослый. В данный период времени – это нормально. Малыш хочет отстаивать право на самостоятельное принятие решения. Чаще можно услышать «Я сам...». Может, в таком случае, дать ему это право? Конечно, не во всех ситуациях следует идти на поводу у вашего любимого чада. Бывают моменты, когда это попросту опасно. Выход есть. Придумайте два кодовых слова: одно будет означать – прими решение сам\ поступи, как считаешь нужным. Второе кодовое слово будет означать – сейчас я приму решение и прошу от тебя беспрекословного выполнения всех действий. Это позволит вам избежать многих конфликтных ситуаций с ребенком. В ситуации малыш захочет сам перейти дорогу, но, конечно, еще не в состоянии сделать это безопасно для своей жизни и здоровья. Здесь говорите ребенку кодовое слово, например «стоп» или «красный». В других ситуациях (безопасных), назовите другое кодовое слово, например «зеленый» или «свобода». Пусть выберет, когда и куда вы пойдете гулять. Одежду, в которой он пойдет гулять, и так далее. Беспокойтесь, что ребенок выберет одежду не по погоде? Такой вариант развития событий возможен. Для начала поговорите с ним. Объясните, что он может замерзнуть или наоборот, ему будет жарко в кофте, которую он выбрал. Не помогло? Тогда выходите на улицу в том, в чем хочет ребенок. Он убедится в правоте ваших слов и захочет вернуться в дом, переодеться. Разница в том, что это будет его личное решение. С большей вероятностью, в подобной ситуации, в будущем, ребенок уже подберет одежду по погоде.

Пересмотрите свое отношение к ребенку и осознайте, что у него есть свои желания, не соответствующие вашим. Дайте ему возможность самому проверить этот мир «на прочность» (разумеется, в рамках безопасности).

23. КАК РАЗВИВАТЬ МЕЛКУЮ МОТОРИКУ У РЕБЕНКА?

Вопрос: Недавно услышала, что пианисты никогда не страдают заболеваниями, связанными с ослаблением деятельности мозга, так как у них с детства развита мелкая моторика за счет разучивания гамм. Также на собрании в музыкальной школе для малышей нам сказали, что занятия помогут развить речь и интеллект ребенка. Отдала малышку в дорогой развивающий центр, но дочке почти три года, и она так и не говорит.

Ответ: Для того чтобы развивать мелкую моторику, которая напрямую связана с развитием речи у детей дошкольного возраста – не обязательно платить большие деньги и водить ребенка на занятия. Мелкую моторику можно развивать в игровой форме и дома. Например, насыпать в небольшую емкость крупу, которая есть дома, и порисовать пальчиками любые узоры, какие захочет ваш ребенок. Из подручных материалов можно сделать так называемые «сенсорные мешочки»; для этого понадобится: плотная ткань, из которой вы сошьете сам мешок (используйте разные фактуры и цвета), и наполнитель (можно взять макароны, различные крупы, муку и крахмал, бобовые, конфетки, орехи, ракушки, камешки) и прочее. Подойдут игры с пластилином, пластилин можно заменить соленым тестом. Такой вариант намного бюджетнее и безопаснее для здоровья вашего ребенка.

Организируйте игры с бумагой (простые элементы). Купите малышу крупные пазлы. Главное, запаситесь терпением, не требуйте от малыша немедленного выполнения действий. Сначала покажите ребенку, что нужно сделать, и как это сделать, а потом попросите его повторить действие за вами, или сделайте вместе с ним. Следует соблюдать систематичность, играйте с малышом каждый день, и результат не заставит себя ждать. С каждым днем будет получаться лучше и лучше выполнять игровые задания, не забывайте его хвалить.

24. КОПИРОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ

Вопрос: Моему ребенку 2 года и 10 месяцев, в яслях он самый старший (остальным – до 2-х лет). Как повлияет на развитие такая разница, не будет ли он отставать от развития, копируя поведение малышей?

Ответ: Скорее всего, отставания в развитии не последует.

В данном случае следует учесть уровень развития вашего ребенка на данный момент, особенно развитие речи. Возможно, в группе, куда ходит ваш ребенок, уровень развития речи большинства детей немного меньше и вашему ребенку будет трудно найти общий язык с этими детьми. И сложнее будет подружиться с ребятами. А в дошкольном возрасте общение со сверстниками играет важную роль в жизни ребенка. Тогда имеет смысл задуматься о переводе в группу к детям, чье речевое развитие примерно, как у вашего ребенка.

Второй момент – какие у него предпочтения, потому что есть дети, которые тянутся к более взрослым и развитым деткам. Понаблюдайте за ним в гостях, на детской площадке, с кем он лучше играет и находит общий язык. Возможно, вы обнаружите, что он пока особо не проявляет интереса к играм с другими детьми. В этом случае гораздо большее значение имеет отношения ребенка с воспитателем. Ребенку очень важны моменты общения с мамой, воспитателя же можно назвать «вторым после мамы». Благоприятные отношения с воспитателем накладывают отпечаток на развитие личности малыша не меньше, чем отношения со сверстниками. В речи воспитателя, в примерах, которые он подает, ребенок «берет» представление о человеческих взаимоотношениях, образец норм и правил общения. Если у малыша сложил-

ся хороший контакт с воспитателем, переводить его не нужно. Если же нет, тогда спрашивайте, что нравится в нынешнем саду, а что не нравится. Обязательно узнайте причину недовольства ребенка. А после выявления причины следует пояснить, ему, что воспитатель желает ему только лучшего. Например: спать ему нужно, чтобы быть здоровым и сильным, а кушать манную кашу, чтобы хорошо расти и быть красивым. В некоторых ситуациях помогает исключительно разговор с малышом. Можно поговорить с самим воспитателем в случае возникновения трудностей или спорных ситуаций. И только если разговоры не помогли, и выявлены явные трудности у ребенка в группе, тогда можно подумать о переводе. Обязательно обсудив это с самим малышом. Помните, что перевод из сада в сад - мера крайняя. Для ребенка - это стрессовая ситуация.

25. ГРЫЗЕТ НОГТИ...

Вопрос: Моей дочери 3 года. Во время просмотра телевизора, вне зависимости от того, что она смотрит, она постоянно грызет ногти. Замечания ей делать бесполезно. Не знаю, что и делать. Может быть, вы посоветуете, как избавиться от этой привычки?

Ответ: Привычка грызть ногти очень распространена, причем не только среди детей, но и среди взрослых. Принято считать, что причина возникновения данной дурной привычки - стресс. Часто дети грызут ногти, дергают волосы, дергают себя за ресницы или кусают губы, пытаются снять нервное напряжение. Ни в коем случае нельзя бить ребенка по рукам!

Определите первоначальную причину возникновения стресса. Есть психологические факторы, которые провоцируют ребенка грызть ногти. Например: ребенок, боясь гневаться на других, начинает вредить собственному здоровью и грызть ногти. У многих вредная привычка возникает одновременно с началом социализации. Трудности, с которыми ребенок может сталкиваться в детском саду, также могут стать причиной возникновения вредной привычки. Чрезмерная физическая и эмоциональная нагрузка или, наоборот, полное ее отсутствие.

Выявите ситуацию, которая провоцирует эту вредную привычку, и постарайтесь либо устранить ее, либо изменить. Можно уменьшить время сидения ребенка перед телевизором, заменить просмотр телепередач походом в кино и т.д. Главное - изменяйте ситуацию, а не поведение ребенка.

Попробуйте заменить привычку грызть ногти другой привычкой. Предложите ребенку во время просмотра телепередачи заниматься еще какой-нибудь деятельностью, например, вязать, рисовать, перебирать крупу. Главное - руки должны быть заняты.

Поощряйте ребенка за выражение его эмоций, причем неважно - положительных или отрицательных. Эмоциям нужен выход. Иногда достаточно побить подушку. Здесь важно говорить с ребенком на предмет его беспокойств. Ребенку может быть трудно выразить свои проблемы в разговоре, в таком случае можно попросить ребенка изобразить их в рисунке. Изобразить то, что беспокоит, и нарисовать решение проблемы. Нарисовать черную дыру, к примеру, куда отправятся все переживания и больше не

вернутся. В дошкольном возрасте это хороший способ избавления от тревог и переживаний.

Если ребенок забылся и снова грызет ногти - не ругайте его! Спокойным и ласковым голосом сделайте замечание, положите руку на ладонь, похлопайте по плечу. Отучиться от привычки бывает довольно сложно, нужно время.

26. МАЛЫШ...БЬЕТ МАМУ

Вопрос: Дочке 1 год и 4 месяца, и она стала психовать по любому поводу, если что-то не так, кидает предметы, меня бьет ручкой. Я не знаю, как себя вести, чтобы она так не делала, посоветуйте!

Ответ: Маленькие дети не умеют контролировать свои эмоции, и часто во время активных игр ребенок бьет маму. Это происходит не со зла, и малыш совсем не хочет причинить боль, просто таким доступным способом он ищет выход эмоциональному всплеску. По сути ничего плохого не происходит, но иногда такие выпады бывают довольно болезненными, а с взрослением малыш будет принимать такое поведение за норму, что может послужить причиной конфликтов с его сверстниками на детской площадке или в саду. Иногда причиной такого поведения становятся сами же родители, которые норовят ущипнуть годовалого кроху, помять, покусать, все естественно происходит от переизбытка чувств и нахлынувшей родительской любви, сопровождается улыбками и прибаутками. Но малыш запоминает такую модель поведения, вот и готовый ответ на вопрос, почему ребенок в год бьет маму.

Для того чтобы и дальше не усугублять сложившуюся ситуацию начните с себя, постарайтесь контролировать свои эмоции и проявлять свою любовь к сыну или дочери объятиями, поцелуями и нежными словами, тогда и малыш, следуя вашему примеру будет поступать также.

Но если проблема уже существует, необходимо как можно скорее дать понять, что так делать не стоит. Следует сказать малышу, что вам не нравится такое поведение, при этом не стоит ругать его, поскольку это не он плохой, а его поступок. Объясните крохе, что родителей лучше обнимать, а не колотить, покажите, как это сделать.

В том случае если ребенок не понимает и продолжает бить маму по лицу, необходимо спустить его с рук, или отойти на расстояние при этом еще раз объяснив причину, по которой вы не хотите с ним общаться. Показать, что вам было больно от неосторожных действий ребенка. Можно объяснить ребенку «трагичность ситуации» через игрушку. Разыграть ситуацию, где игрушка ведет себя подобным образом, ударила другую, например. И поговорить с игрушкой, объясняя, что так поступать не стоит и почему. Ребенок увидит ситуацию со стороны и в игровой форме проще воспримет слова запрета и их причину.

27. РЕБЕНОК БОИТСЯ ВРАЧЕЙ

Вопрос: Мой ребенок стал очень негативно реагировать на врачей. В два года малышка часто болеет, в детский сад мы вынуждены были перестать ходить, а в больнице хочешь или не хочешь, но приходится бывать! Может быть, у нее психологическая травма после прививки? Подскажите, пожалуйста, каким образом нам перебороть это отношение?

Ответ: В этом возрасте у многих детей негативное отношение к врачам, потому что им кажется, что доктор способен причинять только боль своими манипуляциями: осматривать горло, делать уколы, да и вообще – незнакомый человек у двухлетнего ребенка вызывает страх, особенно если малыш кроме родителей практически никого не видит.

Ваша девочка как раз в таком возрасте, когда важна игровая деятельность. Купите ей набор для игры в доктора, «лечите» вместе кукол и мишек, а во время этого объясняйте, что очень важно вовремя лечить болезни. Вы знаете: очень много людей становится врачами в будущем, а причина тому – детские игры в Айболита. О нем, безусловно, прочтите ребенку книгу.

Если есть возможность, то перед тем, как зайти в кабинет к доктору – передайте врачу маленький сувенир для ребенка, который врач может «подарить» во время приема. Так вы сможете минимизировать неприятные ощущения у малышки.

28. ЕСЛИ РЕБЕНОК НЕ ХОЧЕТ ХОДИТЬ В ДЕТСКИЙ САД, А НУЖНО. КАК ДОГОВАРИВАТЬСЯ?

Вопрос: Сменили два частных детских сада: ребенок не хотел туда идти. Думала, что дело в воспитателях и их системе, но дали место в государственном садике – и ситуация та же! А я уже вышла на работу, что делать? Помогите.

Ответ педагога-психолога: Конечно, Вы уже допустили промах, когда, не разбираясь в причинах поведения ребенка и не формируя его задачи, выводили уже из двух детских садов. Но сейчас надо учесть все ошибки и научиться договариваться с ребенком, но так, чтобы не нанести ему вред.

Итак, ребенка следует готовить заранее к детскому саду, морально, в первую очередь. Хотя бы за полгода до дня «икс». Почему это важно? Раз ребенок не хочет идти в сад, значит, есть причина, поговорите с ним, малыш честно ответит вам. Причин можно выявить множество и разные. Но в большинстве случаев малыша пугает неизвестность. И его можно понять. Новая ситуация, и у ребенка нет опыта пребывания в подобных учреждениях. Расскажите ему, что такое детский сад, для чего малыша туда отправляют.

Поскольку это ситуация страха, дети хорошо переступают через страх в игре. Поиграйте в детский сад дома, пусть игрушки станут воспитателями, поварами или какими же детьми, как и ваш ребенок.

Гуляйте рядом с детским садом. Не думайте, что, если не рассказывать ребенку заранее, что в саду он будет без вас, он легче смирится, когда его поставят перед фактом. Нет! Объясните заранее, что в саду малыш будет без мамы и папы. Стресс он испытает все равно, но, если подойти к подготовке мудро, процесс привыкания будет менее болезненным.

Если ребенок уже посещает детский сад какое-то время и сейчас возникают трудности с посещением, следует также придерживаться некоторых рекомендаций. Хвалите садик при ребенке, отметьте в разговоре, в какой хороший садик ходит ваш малыш и какие замечательные воспитатели там работают.

В выходные дни придерживайтесь такого же режима дня, как и в саду. Можете ребенку дать чуть больше времени на сон, но в остальном придерживайтесь будничного режима. Будьте терпимее к капризам. Нервная система ребенка сейчас перегружена и ему очень необходима ваша поддержка.

Помните про игру и сказки, которые облегчат переживания. Обыграйте ситуацию, которая происходит с ним. Например: вы можете придумать сказку о том, как маленький мишка пошел в садик, как ему сначала было неуютно и немного страшно и как потом он подружился с детьми и воспитателями. Дайте с собой в садик небольшую игрушку (лучше мягкую). У детей формируется восприятие игрушки как «заместителя» мамы. А еще никогда не уходите без прощания и приходите за ребенком в то время, в которое пообещали.

29. НеКОВЕРКность

Вопрос: Скажите, какие могут быть репрессии к воспитателю, который не запрещает коверкать имя ребенка и позволяет обижать моего ребенка из-за национальности?

Ответ: К сожалению, запретить исказить имя малыша в детском саду – нереально. Если там много букв, которые сложно выговаривать детям в силу их возраста, то искажение может происходить.

И совсем другой аспект, если это делается намеренно взрослым, который является для детей авторитетом. Для каждого разумного педагога и вообще грамотного человека вопрос национальности не имеет значения. Более того: педагог должен понимать, что в силу исторически сложившихся обстоятельств в нашей стране живет много разных народов, к нам приезжают представители других государств и, конечно же, это и составляет неповторимую национальную идентичность нашего государства, в котором конституционно закреплены права и свобода проживающих в ней народов.

Если вы заметили в детском саду (или любом другом учебном заведении) подобное проявление со стороны педагогов и детей – вам необходимо сообщить об этом минимум руководителю учебного учреждения, который проведет работу со своим педагогическим составом и выяснит, так ли это на самом деле.

Если причина не в педагоге, а, что нередко случается, в словах сторонних людей, то специалист проведет работу с детьми. Нужно грамотно подходить к такому вопросу, ни в коем случае не раздувать конфликт между детьми, а найти возможность правильно и красиво рассказать детям о том, что все люди достойны уважения, дружбы, помощи.

В советское время очень помогали в таких случаях фестивали народов мира, которые проводили в школьных и дошкольных организациях. Именно через игру, через интересный рассказ можно расположить детей и объяснить им происхождение сложного имени, цвета кожи, черт лица и, конечно же, продемонстрировать, как прекрасен и велик мир нашей страны и как много народностей в ней живет.

30. «НЕУДОБНАЯ» ТЕМА

Вопрос: Моему сыну три года, в их детском саду есть девочка, мама которой нас встречает постоянно словами: вот твой жених пришел, поцелуй его. Девочка бежит и целует Мишу прямо в губы. Я считаю, что это не только негигиенично, но и некрасиво. А на днях пришла в детский сад забирать сына, а девочка сидит на нем сверху и странно двигается. Я сдернула ее с сына, девочка расплакалась, а воспитатель мне жестко высказала, что недопустимо трогать чужого ребенка. Подскажите, что мне делать? Я хочу оградить своего ребенка от распушенности, но мне стыдно поднимать такой вопрос.

Ответ: В первую очередь, давайте поймем, что распушенности в этом возрасте нет и быть не может. Девочка, если все так, как вы описываете, копирует поведение взрослых. Возможно – из фильмов. Возможно – квартира однокомнатная и не всегда ребенок спит. Переговорить с педагогом, чтобы рассказать о своих страхах. Воспитатель, возможно, не замечал таких моментов. И если Вы правы и ситуация не надумана, то педагог должен обратить более пристальное внимание на поведение малышки, обсудить поведение ребенка с мамой и, конечно же, подсказать маме, как не акцентируя на происходящем внимания – мягко скорректировать поведение ребенка и...свое собственное.

Поэтому если вы сделаете первый шаг и преодолеете смущение – вы поможете сразу двум семьям: своей и семье девочки.

31. ЗАПРЕТ НА ТЕЛЕФОН

Вопрос: У нас дома разгорелся конфликт между 14-летней дочерью и отцом. Причина конфликта: запрет на пользование телефоном после 21 часа. Раньше наша девочка во всем была послушна: вовремя готовилась к урокам, гуляла со своей любимой собакой, была в прекрасных отношениях с папой. А теперь она перестала разговаривать с отцом, даже не здороваются. Утверждает, что это нарушение ее личной свободы. Муж стоит на своем: в 21 час заходит в комнату и забирает телефон. Я живу как на вулкане: посоветуйте, как примирить стороны?

Ответ: К сожалению, с такой ситуацией сейчас сталкивается очень много родителей. Действительно, мобильные телефоны стали для детей средоточием всей их социальной жизни. В телефонах они обмениваются новостями, заданиями на дом, общаются, дружат, ненавидят и влюбляются. Возможно, что у вашей девочки сейчас как раз такой период: ей кто-то симпатизирует, она по вечерам переписывается со своим объектом влюбленности. И для нее ограничения в виде отобранного телефона – грубое вмешательство в ее личную жизнь.

Но вы не торопитесь менять правила игры, которые сами же установили. Попробуйте объяснить ребенку, что она может не волноваться за свой «внутренний телефонный мир», когда отдает вам телефон: вы не будете читать ее переписку. И если вы твердо нацелены, чтобы ребенок своевременно делал уроки, собирался в школу, укладывался спать – это прекрасная возможность, чтобы подросток освоил навыки планирования своего дня,

распорядка и, конечно же, перестал расшатывать свою нервную систему хотя бы просто тем, что смотрит до полуночи в экран.

Что же касается отца девочки, то его задача – найти возможность с ребенком выйти на конструктивный диалог. Конечно, идеальный вариант, чтобы в 21 час, перед сном, они выходили гулять с собакой вместе. В 14 лет для девочки очень важно, чтобы складывались доверительные отношения с папой и, конечно же, получать от него долю восхищения и дружеской поддержки. Поэтому вам, как маме, нужно постараться вернуть мир в семью, не отменяя принятого отцом решения, но и не оставляя ребенка переживать «потерю телефона в ночь» в одиночестве.

32. ПЕРЕУТОМЛЯЮТ В ДЕТСКОМ САДУ

Вопрос: Мой ребенок очень сильно устает в детском саду. Какая оптимальная нагрузка должна быть у ребенка-дошкольника? Какой вид деятельности лучше подойдет ребенку?

Ответ: Дошколята очень активные, любят бегать, прыгать, не остановишь. Порой кажется, что такой поток энергии неиссякаем и его всего лишь стоит направить в нужное русло. Кружки? Почему бы и нет. Лучше два или три, чтобы зря время не тратить. Разные обучающие кружки – это замечательно. Но все хорошо в меру.

Не будем забывать, что у ребенка есть ведущая деятельность. Деятельность, которую он должен выполнять в своем возрасте. В каждом возрастном периоде она разная. У дошкольников ведущая деятельностью – это игра. Ребенок играя познает этот сложный для него мир. Если ребенку хватает времени на то, чтобы поиграть и при этом посетить какие-либо кружки, то почему и не совместить. Главное, чтобы ребенок проявлял интерес к тому, чему его учат. Если ребенку не хочется заниматься хобби, которое вы для него выбрали, то не навязывайте свою точку зрения. Ведь если не будет интереса, какой смысл в таком обучении? Для кого оно? Для ребенка? Или все же для родителей, которые хотят похвастать друзьям и знакомым, какой молодец их малыш, с ранних лет и танцует, поет, рисует и на нескольких языках говорит?

Загруженность ребенка приведет к ненужным стрессам (которых и так немало в его жизни). Поэтому, загружая ребенка подобным образом, следует учитывать его индивидуальные особенности психики, состояние здоровья. Психологически и физически ребенок должен быть готов к определенной нагрузке. Чувствовать себя комфортно, чем бы он ни занимался. Это и есть главный ориентир при выборе уровня нагрузки. Важен фактор возрастной, например, детки в полтора года будут рисовать с интересом, но говорить об обучении какой-то конкретной технике рисования еще рано. Овладение техникой рисования доступно малышу не раньше 4-6 лет. Если ребенок займется танцами, то в 3 года он получит удовольствие от данного действия, однако для профессионального занятия, которое позволит выступать на различных конкурсах, лучше задуматься лет в 5-6, не раньше. Учитывайте тот факт,

что дети познают мир и им интересно буквально все, что их окружает. Но интересы в дошкольном возрасте весьма неустойчивы. Поэтому не спешите покупать ребенку мольберт и масляные краски, если малыш нарисовал рисунок на обоях в гостиной. Сегодня интерес один, завтра другой, и это типично для данного возраста.

33. РЕБЕНКА НЕ БЕРУТ В ЧАСТНЫЙ САДИК

Вопрос: Здравствуйте, могут ли моему ребенку отказать в принятии в частный детский сад из-за того, что у него есть ограниченные возможности здоровья?

Ответ: Все зависит от того, есть ли у желанного вами детского сада лицензия на оказание образовательной услуги. Если такая лицензия есть, то отказать в приеме вашему ребенку частный детский сад не может. Если же это частный детский сад по присмотру и уходу – то есть без образовательной лицензии (неважно, форма собственности у него ИП или ООО), то владелец этого предприятия вполне имеет право на отказ.

34. СОЦИАЛИЗАЦИЯ БЕЗ... СОЦИУМА?

Вопрос: Мы живем в загородном доме, детский сад построят в нашем районе только в следующем году, а пока ребенок общается только с членами семьи. Когда выезжаем в город в детский парк – у него наступает паника при виде детей. Это пройдет?

Ответ: Следует разобраться, почему у ребенка возникают проблемы с общением. Существуют конкретные причины, по которым ребенок может испытывать трудности в общении с детками своего возраста. Флегматичный или меланхоличный темперамент, или определенные психологические «изюминки», доставшиеся ребенку от мамы-папы или бабушки-дедушки.

Здесь важно понимать, что в основе общения и игры данного возраста является не интеллектуальная, а, прежде всего, двигательная активность. Отсюда совершенно логично, что приоритетом пользуются прежде всего те дети, которые являются наиболее активными, смелыми, шумными, изобретательными и предприимчивыми. Остальные вынужденно стоят в сторонке.

Немаловажным фактором, влияющим на общительность ребенка, является семья. Семья – это среда, где ребенок учится самовыражению, а следовательно, и общению. Общение это одна из сфер самовыражения человека. Какая роль отведена вашему ребенку в семье? Является ли он полноправным членом семьи, к мнению которого прислушиваются и берут во внимание? Самоизоляция родителей от общества вокруг почти всегда приводит к изоляции их детей от сверстников. Ваш малыш копирует ваше поведение. «Что вижу, то и пою».

Если ребенок является единственным в семье, вы его любите и выполняете все его прихоти, живя по его просьбам, командам и указаниям. Ребенок привыкает к только такому общению, где он заведомо является лидером и руководителем, не встречая для этого никакого сопротивления, часто – совершенно не имея тех лидерских качеств и навыков конкуренции, без которых невозможен настоящий лидер. Поэтому, привычно пытаюсь навязывать свои правила игры и общения в группе или дворе,

такой ребенок неожиданно встречает непонятное для него (ведь я же – такой молодец!) сопротивление, а то и вообще полное игнорирование своих действий. Перевод ребенка из одной группы в другую, вопреки его желанию. Это может также создавать проблемы в общении с новым социумом. Каждый случай индивидуален. Возможно, проблемы нет. Возможно, ваш малыш любит узкий круг общения. Это его особенность и в этом нет ничего плохого.

35. ДЕТСКИЙ ПСИХОЗ ПОСЛЕ ПОТЕРИ БЛИЗКОГО ЧЕЛОВЕКА

Вопрос: Недавно умерла моя мама, которая три года неотлучно находилась с внучкой, пока мы работали в другом городе. Уже прошло полгода, а девочка не хочет с нами разговаривать, очень сильно похудела, не ест, отказывается ходить гулять. Были на приеме у педиатра, невролога – никаких физических отклонений нет. Были у психолога, он протестировал, сказал, что сильная травма моральная и посоветовал просто больше проводить совместно времени. Но ребенок не хочет этого. Обнимает бабушкину фотографию, говорит друзьям, что ее мама умерла и отдала на воспитание другим людям! Я, как могу, стараюсь заменить ей бабушку, но, на мой взгляд, в 6 лет уже она может понимать, что она моя дочь. Тем более что до трех лет я, дочь и мама жили вместе. Что делать не знаю, мой супруг (он не родной отец девочке) тоже очень страдает от того, что творится дома...

Отвечает психолог: На вашего ребенка свалилось сразу несколько стрессов: смерть любимого человека, переезд, новый папа. Я думаю, что еще у вас добавились новый детский коллектив в детском саду, новый двор с новыми детьми и все это, конечно же, очень тяжело принять маленькому человечку, особенно если была долгая разлука с мамой.

Мы советуем Вам не стараться заменить бабушку (а особенно не готовить те блюда, которые ей готовила бабушка, не проводить время так, как было с бабушкой, и так далее), а постараться создать тот новый быт, который ребенку будет интересен и отвлечет от грустных мыслей.

Ваши прогулки должны нести что-то новое и необычное в соответствии с ее возрастными запросами. Например, в 6 лет для ребенка-дошкольника очень важен вопрос дружбы со взрослым. В вашем случае, когда рост малышки проходил без вас, надо выбрать ту роль, которая будет отличаться от модели поведения бабушки. Если бабушка была человеком, который проявлял заботу о ребенке более классическую: кушать, спать, гулять, то ваша задача начать линию поведения мамы-советчика, открывающей новые горизонты. Вы должны если готовить, то привлекая к этому малышку, предоставляя ей право выбора (что очень важно для шестилеток) и самостоятельность, давать задания. И не бойтесь того, что кто-то скажет – нагружают ребенка. В этом возрасте у ребенка большой интерес к вопросам ведения хозяйства, научите печь простые печенья и тортики. Хвалите за самостоятельно приготовленный салат или доверьте прогладить ленточки для бантиков – придумайте простые и доступные, но в то же время интересные задания, которые отвлекут ребенка от горьких мыслей и дадут возможность проявить себя.

И обязательно нужны похвалы и награда. Причем награда должна нести в себе познавательную функцию: сходить на выставку, в цирк или театр, зоопарк или аквапарк – мир детских развлечений огромен, и вы можете сделать ребенку прекрасный подарок, демонстрируя не только свою заботу, но и огромный мир, который открывается перед нею.

И, конечно же, не уходить от вопроса смерти бабушки, не прятаться, не считать себя виновником стресса. Да, так сложилось в вашей жизни, что дочь долго жила вдали от вас, но тем не менее вы ее любите, как и любили свою маму и кому, как не двум родным людям, вместе переживать эту горечь утраты и в то же время строить свою жизнь, формируя ее из того, что говорила бабушка: мыть руки, хорошо кушать, хорошо учиться – память о бабушке это только ваш помощник, а не враг. И такой же линии должен придерживаться ваш супруг.

36. КАК ПОПОЛНИТЬ СЛОВАРНЫЙ ЗАПАС ДОШКОЛЬНИКА?

Вопрос: У моего ребенка проблемы со словарным запасом, хотя мы ему много читаем. При этом проходили тест в частном развивающем центре, где уровень знаний у ребенка был показан пугающе минимальный. Но в свои четыре года он хоть и говорит мало, зато умеет писать и очень хорошо рисует. Плюс наш ребенок интроверт, как его отец, который тоже очень неразговорчив. Подскажите: мне переживать по этому поводу и воспользоваться предложением центра, поводить на платные курсы ребенка или расслабиться и ждать, когда его словарный запас пополнится?

Ответ: К сожалению, часто негосударственный сектор руководствуется в первую очередь получением прибыли, а не пользой для ребенка и родителей, поэтому рекомендуем Вам пройти независимое тестирование на базе нашего центра или на базе дошкольной организации, которую посещает ваш ребенок, для того, чтобы понять: является ли его развитие нормой.

Особенно настораживает тот факт, что в вашей семье есть пример именно неразговорчивого характера (отец малыша), а это значит, что ситуация не связана с интеллектуальными способностями или отклонениями, а просто психологическая особенность в семье. Если Вы, как упоминаете, много развиваете ребенка, если нет на него жалоб в дошкольном учреждении, рекомендуем обратить больше внимания на социализацию малыша, а не тратить семейный бюджет на курсы.

ВОПРОСЫ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ МЛАДШЕГО ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА.

39. МОЙ ТРЕТЬЕКЛАССНИК ПЛОХО ЧИТАЕТ

Вопрос: Скажите, к кому мне обратиться: мой ребенок учиться в третьем классе, но у него большие сложности с чтением. Учительница говорит, что хочет его отправить на какую-то комиссию и будет настаивать на переводе в школу для неуспевающих детей, а ведь это клеймо на всю жизнь!

Ответ: Скорее всего, ваш педагог рекомендует пройти психолого-педагогическую комиссию, которая проведет тестирование и выяснит: может ли ваш ребенок успевать

37. КНИГИ ДЛЯ БУКВЫ «Р»

Вопрос: Посоветуйте список книг, которые мы можем читать с ребенком дома и ставить звук «Р».

Ответ: Если у малыша нет физиологических проблем с точки зрения постановки звука, если вы прошли осмотр врача-стоматолога и педиатра и отклонений не обнаружено, то активное произношение звуков, развитие речи, методичные упражнения вам обязательно помогут.

Обратите ваше внимание на книгу автора Комаровой «Автоматизация звуков в игровых упражнениях». Она интересная, красочная и хорошо адаптирована для домашних игр с ребенком.

38. АУТИЗМ

Вопрос: Скажите, правда, что аутизм сегодня диагностируют у большинства детей? И можно ли как-то проверить, не грозит ли этот диагноз моему новорожденному ребенку?

Ответ: Молодые мамы часто накручивают себя, поэтому здесь нужно понимать, что подозревать это расстройство можно только в случае, если было нетипичное течение беременности и родов.

Существуют несколько признаков, которые могут свидетельствовать о РАС. Близкие люди должны обратиться к специалистам, если:

- ребенок не улыбается, не проявляет радости в возрасте 6 месяцев и более;
- не повторяет за взрослыми звуки, не улыбается в ответ на улыбку;
- у него нет эмоциональной мимики в возрасте от 9 месяцев;
- нет лепета в возрасте 12 месяцев;
- нет обычных жестов: не показывает на что-то пальцем, не тянет руку, чтобы дотянуться или помахать на прощание, в возрасте 12 месяцев;
- нет никаких слов в возрасте 16 месяцев;
- нет осмысленных фраз из двух слов в возрасте 24 месяцев;
- нет реакции на обращение по имени в возрасте 10 месяцев;
- были, но «пропали» речь или социальные навыки в любом возрасте.

Распознать расстройство аутистического спектра у детей до 12 месяцев сложно, но в возрасте двух лет диагностирование обычно возможно. Но, самое главное – возможно корректировать.

по той программе, по которой сейчас проходит обучение. Но Вы не должны этого бояться: в составе этой комиссии психологи, педагоги, медики, которые изучат ситуацию и либо предложат ребенку обучаться по более упрощенной программе, либо рассмотрят возможность помощи по сложным направлениям. В любом случае основная задача – своевременная коррекция образовательной программы, чтобы ребенок не потерял мотивацию к обучению, а наоборот – почувствовал свои силы.

40. ДОМАШНЕЕ ОБУЧЕНИЕ

Вопрос: Каковы основания для перевода ребенка на домашнее обучение?

Ответ: Домашнее обучение – это не форма получения образования, а условие организации учебного процесса для особых детей. То есть дети, которые переведены на домашнее обучение, являются полноценными участниками образовательного процесса.

Право ребенка на предоставление специальных условий обучения с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья закреплены в ст. 34 ФЗ № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации».

Домашнее обучение подходит для детей, которые осваивают основную общеобразовательную программу, но нуждаются в длительном лечении, а также детей-инвалидов, которые по состоянию здоровья не могут посещать образовательные организации. Например, если у ребенка периодически повторяются приступы эпилепсии, то посещать школу ежедневно он не может. Детей с такими проблемами переводят на домашнее обучение. Надомное обучение уместно и в случае, когда ребенку необходима операция или длительный реабилитационный период, после которого он снова придет в школу. Домашнее обучение предполагает, что ребенок может иногда посещать уроки, школу, но систематически учиться не в состоянии.

Существует целый перечень заболеваний, являющихся основанием перевода на домашнее обучение. Среди таких заболеваний:

- душевные заболевания (шизофрения, психозы различной этиологии в острой фазе);
- эпилепсия с частыми развернутыми судорожными припадками;
- тяжелые неврозы (неврастении, психастении).

Если специалисты установили, что ребенок имеет особенности в развитии, то это также может являться поводом к смене условий обучения ребенка и перевода его на домашнее обучение.

Также существует возможность создания облегченных условий для учащихся, которые страдают неврологическими и соматическими заболеваниями (душевные заболевания (шизофрения, психозы различной этиологии) в стадии неполной компенсации, эпилепсия в стадии обострения (учащение приступов, наличие дисфорий) и т. д. Облегченные условия подразумевают под собой дополнительный выходной день, освобождение от некоторых уроков.

41. ШКОЛА ПОЛНОГО ДНЯ

Вопрос: Подскажите, пожалуйста, что значит «школа полного дня» и чем это хорошо? И как попасть в такую школу, как узнать, где они есть.

Ответ: Школа «полного дня» предполагает посещение детьми учебного заведения в течении всего рабочего дня родителей.

Дети в первой половине дня проходят обязательный материал, затем у них обед, прогулка и самоподготовка. После окончания работы над домашним заданием под присмотром учителя, дети посещают дополнительные кружки и секции.

Таким образом, с родителей снимается нагрузка по дополнительному развитию и проверке домашних заданий. О наличии школ «полного дня» вы можете узнать на сайте управления образования вашего региона.

42. НЕ ПО РОСТУ ПАРТА

Вопрос: Мой ребенок пошел в первый класс, но когда я увидела, как он сидит за партой – была в шоке: подбородок практически лежит на парте. На мое замечание учительница ответила, что все парты одинаковой высоты и она может только порекомендовать принести подушку из дома...

Ответ: Ростовка учебной мебели в образовательных заведениях подбирается в соответствии с СанПиН 24.2.2821-10. «Требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях», п. V. «Требования к помещениям и оборудованию общеобразовательных учреждений», каждый обучающийся обеспечивается рабочим местом (за партой или столом, игровыми модулями и другими) в соответствии с его ростом. Размеры учебной мебели в зависимости от роста обучающихся должны соответствовать значениям в соответствии с ГОСТом 11015-93 11016-93.

Допускается совмещенный вариант использования разных видов ученической мебели (парты, конторки).

Для подбора учебной мебели соответственно росту обучающихся производится ее цветовая маркировка, которую наносят на видимую боковую наружную поверхность стола и стула в виде круга или полос.

Если вы видите, что мебель не подходит для вашего ребенка – необходимо поставить в известность администрацию школы.

43. ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Вопрос: Как научить ребенка самостоятельно делать домашние задания?

Ответ: Домашние задания – только частный случай большой родительской работы по воспитанию самостоятельности у ребенка. Работа эта ежедневная, деликатная и необходимая, если хотите вырастить человека, за которого вам будет не страшно в жизни. Несколько общих советов:

Дозируйте свою помощь ребенку. Не помогайте в каком-то его деле, если он сам не просит о помощи. Подбодрите улыбкой, подмигните, мимоходом погладьте по плечу. Скажите что-нибудь вроде: «Нужна будет помощь – обращайся».

Почаще поручайте ребенку сделать что-то самому. И не переделывайте то, что получилось плохо. Тем более, с упреками и у него на глазах. Не заставляйте три раза переписывать написанное. Не приводите в пример более успешного сверстника.

Поощряйте даже маленькие успехи, гордитесь ими, празднуйте за семейным столом.

44. СВОЯ ВЫСОТА

Вопрос: Мой сын боится высоты, с 11 лет. Сейчас ему уже 15 лет и это вызывает в школе бурю насмешек. Раньше с ним такого не случалось: любил «колесо обозрения» и высоко взлетать на качелях. Подскажите, как с этим справиться?

Ответ: Очень сложно давать совет, когда не знаешь всей полноты картины. Вообще боязнь высоты - это акрофобия и ею страдает каждый двадцатый человек на Земле. А вот причины, по которой страдают люди, может быть очень индивидуальной. Для того чтобы помочь вашему мальчику нужно знать несколько аспектов: не является ли это наследственным? Нет ли заболеваний нервной системы? Не испортилось ли у него зрение? Не было ли ситуаций, когда мальчик чего-то сильно испугался? В первую очередь - высоты, падения, неустойчивого равновесия?

Важно пройти медицинское обследование, чтобы понять - нет ли у него головокружений, тахикардии, тошноты, которыми сопровождается ситуация, когда он находится на высоте. Причем «высота» у каждого своя: кому-то страшно встать на табурет или подниматься по лестнице, а кто-то паникует, выходя на балкон или, как вы пишете, на «колесе обозрения».

Ваш ребенок находится в самой активной стадии роста, когда тело меняется, нервная и кровеносная системы подчас не успевают за ростом тела. Отсюда могут быть неприятные для ребенка проявления, когда ему просто дурно. Может быть, у него упало зрение, и он не может адекватно соразмерять расстояние. Это нужно решить в первую очередь. Если найдет доктор отклонение - будет лечение медикаментозное.

Но еще обязательно проведите беседу с психологом, дабы понять: не было ли у ребенка психологической травмы. Вы говорите, что с 11 лет начались такие проблемы. В таком возрасте мальчики уже не настолько открыты перед мамами, возможно, что во время игр что-то произошло, о чем вам ребенок не рассказывает. Часто дети забираются на заборы, деревья, строения - туда, где взрослые запрещают играть. Мальчик мог испугаться, а боязнь признаться в этом родителям еще и усугубила травму. Беседа с грамотным психологом позволит узнать причину страха и, после диагностики, провести терапию, чтобы ваш мальчик рос счастливым человеком, который может себе позволить активный образ жизни.

45. У МОЕГО ПОДРОСТКА ДЕПРЕССИЯ

Вопрос: Недавно прочла, что первый признак депрессии - беспорядок в комнате и отсутствие личной гигиены. Моей девочке 14 лет и за последние полгода стала значительно хуже учиться, не следит за своим внешним видом: чтобы вымыла голову или постирнула вещи - мне приходится кричать на нее и ругаться. Хочу показать дочку психологу.

Ответ: Проконсультироваться с психологом не помешает, но в первую очередь для того, чтобы Вы могли от-

корректировать собственную модель поведения с ребенком. Расскажите, что сопровождает процесс взросления девочки. Есть ли какие-то, кроме вышеперечисленных параметров, признаки того, что в ее душе происходит? Только нелюбовь к порядку и гигиене нельзя рассматривать как депрессию.

К сожалению, подростки немного иначе, чем родители, видят как беспорядок, так и свой внешний вид. А вот проблемы со снижением успеваемости, апатия, резкая смена настроения - это уже симптомы, которые требуют изучения и беседы с психологом непосредственно для девочки.

46. БУДЕТ ПАПОЙ БЕЗ БРАКА?

Вопрос: Так случилось, что мой сын в 16 лет станет отцом. Имеет ли он право без оформления брака быть вписан как отец ребенка? Это досадная случайность, но от ребенка наша семья отказываться не будет.

Ответ: Да, конечно, на это ваш сын имеет полное право, но захочет ли так поступить будущая мама ребенка? Ведь тогда она не сможет рассчитывать на пособие как одинокая. Сторонам нужно сесть за стол переговоров.

47. ХОЧЕТ УЧИТЬСЯ В ВЕЧЕРНЕЙ ШКОЛЕ

Вопрос: Сын хочет бросить обычную общеобразовательную школу и пойти учиться в вечернюю. Директор нас останавливает, а я - не против: пусть лучше больше помогает по дому и с хозяйством, чем с боем кое-как учится.

Ответ: Вы не сообщаете, какой возраст у ребенка. И тем не менее, на сегодняшний день родители как законные представители ребенка могут принять самостоятельно решение о той форме, в которой ребенок получит образование.

Сегодня есть формы не только вечерней школы, но и семейное или дистанционное образование. Если Вы отдаете отчет в принятом решении, ребенок согласен, то никаких препон вам чинить не должны. И все же рекомендуем подумать. Если ребенок уже закончил девять классов, то, возможно, лучше рассмотреть вариант поступления в среднее профессиональное учебное учреждение. Ведь это сегодня ему надоело учиться, а завтра он может обвинить Вас в непродуманном подходе к его образованию.

Если же это ребенок в возрасте до 14 лет, то насколько Вы уверены, что он будет аттестован по итогам семейного, дистанционного образования? Здесь ситуация требует консультации более личной, Вы можете связаться со специалистами нашего проекта в вашем регионе. Посмотрите на карте сайта, какая организация вам ближе и с вами свяжутся.

48. ОБНАРУЖИЛИ У РЕБЕНКА ЗАПРЕЩЕННЫЕ ПРЕПАРАТЫ

Вопрос: Обнаружила у своего ребенка так называемый «снюс». Я в панике: это наркотик? Его нужно ставить на учет в наркологию?

Ответ: Несмотря на то, что «снюс» вызывает привыкание – как любая табачная продукция – тем не менее официально она не является наркотическим веществом. И все же рекомендуем провести с ребенком профилактическую беседу, рассказать о его вреде для организма и, по возможности, желательнее, чтобы это сделал имеющий для ребенка авторитет взрослый или подростковый психолог.

49. НАС ВЫЗВАЛИ К КОМИССИЮ ПО ДЕЛАМ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

Вопрос: Меня волнует вопрос о том, как повлияет на будущее моего ребенка вызов его и нас, как родителей, в комиссию по делам несовершеннолетних. Дело в том, что в школе, где учится мой сын, произошла драка, и все ее участники были вызваны на комиссию. Но так как именно мой сын оставил на лице одного из участников драки гематомы – только моего ребенка грозятся поставить на учет. Мой сын хорошо учится, ранее никогда в драках не участвовал и я очень переживаю за его будущее. Правомочны ли были действия школы с направлением ребенка на комиссию? И можно ли обжаловать его постановку на учет?

Ответ: Профилактикой правонарушений у детей занимается подразделение по делам несовершеннолетних (ПДН). Существует четкий перечень правонарушений, которые могут привести к постановке на учет ребенка, и они определены ст. 21 ФЗ № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Ключевое направление работы ПДН – индивидуальная профилактика с подростками, входящими в так называемую «группу риска». С ними, как и с их родителями, проводятся беседы, заводятся учетно-профилактические дела, осуществляется контроль и надзор, проверки местонахождения. Но в вашей ситуации еще не факт, что ребенка поставят на учет, но все же неприятного для вас разговора – не избежать. При наличии положительных характеристик и детального обсуждения происшествия возможно, что постановления на учет в комиссии по делам несовершеннолетних не произойдет. ПДН может принять решение о нецелесообразности постановки несовершеннолетнего на профилактический учет, если административное правонарушение совершено однократно, впервые, при наличии информации об особенностях его личности, условиях жизни и воспитания, его родителях (п. 51 инструкции).

И все же вам необходимо посмотреть на ситуацию с другой стороны: вы не должны опасаться социального негатива, постановка на учет – это не «диагноз». А вот к психологу (специалисту по подростковой психологии) вам желательнее обратиться, чтобы с одной стороны минимизировать моральную травму, а с другой стороны, чтобы уже случившаяся ситуация показала мальчику, что нанесение травм – это всегда ответственность.

Что же касается правомочности действий школы, то если родители пострадавшего мальчика написали заявление в полицию – решение педагогического совета было объяснимо.

50. НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ НА УРОКЕ: КТО ЗАПЛАТИТ?

Вопрос: У дочери в школе произошел несчастный случай: во время урока физкультуры она нечаянно ударила мячом одноклассницу в лицо. Через несколько дней вдруг оказалось, что сломан нос, и родители грозятся подать на нас в суд, если не оплатим пластическую операцию. Мотивируют тем, что дочь специально из-за личной неприязни так сделала. Но дочь не виновата и этому есть свидетели. Мы знаем, что эта одноклассница всегда комплексовала из-за своей формы носа и теперь, как нам кажется, просто использует сложившуюся ситуацию в свою пользу. Что делать?

Ответ: В случае, когда происходит несчастный случай в образовательном учреждении – составляется акт, который подписывает комиссия, проводится медицинская помощь, которая так же документируется. В случае, если вся процедура была проведена правильно и обращение в медицинское учреждение было в тот же день, где зафиксирована травма непосредственно как указано в жалобе родителей потерпевшей девочки, то требования родителей вполне законны. Если же ситуация признана несчастным случаем, то ответственность несет образовательное учреждение.

51. РЕБЕНОК ХОЧЕТ РАБОТАТЬ ЛЕТОМ

Вопрос: Моя дочь хочет устроиться на работу в летний период времени. Она получила паспорт и желает заработать деньги на приобретение нужной ей модели телефона, но пока везде получаем отказ: никто не хочет связываться с официальным трудоустройством ребенка, мотивируя тем, что необходимо заполнить много документов. Так ли это?

Ответ: Для того, чтобы в летний период времени ребенок мог трудоустроиться, Вам необходимо заранее собрать пакет документов, с которым и прийти к работодателю: это личные документы ребенка (копия паспорта, ИНН, СНИЛС), Ваши документы – копия паспорта законного представителя ребенка, согласие законного представителя на трудоустройство и заказать две справки по ребенку – об отсутствии судимости и медицинский допуск к работе.

При наличии этих документов Вы сможете уже разговаривать с потенциальным работодателем. Отдельно хотелось бы порекомендовать обратиться в центр занятости в вашем регионе или непосредственно в образовательное учреждение. Очень часто организации направляют заявки о трудоустройстве детей, и тогда вы быстрее сможете дочери получить желаемое.

52. УКРАЛИ ТЕЛЕФОН ВО ВРЕМЯ ЗАНЯТИЙ

Вопрос: Дочка посещает танцы в дополнительном образовании. Пока была тренировка – у нее украли телефон из раздевалки. После того, как мы обратились в полицию – нам ответили, что образовательное учреждение не несет ответственности за пропажу вещей. Так ли это?

Ответ: Добрый день! Как не неприятно это будет Вам услышать, но действительно: учреждение дополнительного образования не несет ответственности за пропажу

дорогостоящих вещей, которые забыли или оставили в местах общего пользования.

53. РЕБЕНОК БОИТСЯ ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ

Вопрос: Мой ребенок боится выступать прилюдно, из-за этого у него проблемы с обучением: пишет все работы на 4 и 5, а вот у доски – каменеет. Может, стоит перевести на домашнее обучение?

Ответ: Для вашей девочки архиважно оставаться в коллективе и работать так, чтобы получить навыки публичных выступлений. При переводе ребенка на домашнее обучение Вы только усугубите проблему.

Советуем воспользоваться возможностями дополнительного образования, клубной деятельности, которая не подразумевает выставления оценок, позволяет выбрать интересный для девочки формат: чтение стихов вслух, театральное мастерство, модельное агентство, вокальный коллектив, музыкальная школа, школа «Блогеров» или журналистов. Все это – направления, которые призваны развить у ребенка навыки общения и публичных выступлений. У Вас есть время и Вы должны подготовиться к подростковому возрасту, когда резко падает социализация детей и проявляются все комплексы, включая панические атаки при одной только мысли от публичных выступлений.

54. МОЙ РЕБЕНОК УВЛЕКСЯ ВОЛОНТЁРСТВОМ

Вопрос: Ребенок, который пойдет в 9 класс, чрезмерно увлекается волонтерством и в школе это поощряется. Но я вижу, что это стало мешать его жизни: мальчик постоянно на каких-то заседаниях, активно участвует в мероприятиях, а вот учеба для него стала чем-то второстепенным. Более того: он стал манипулировать учителями, говоря: я не сделал домашние задания, потому что разносил маски в торговом центре или раздавал листовки в защиту прав владельцев собак. Я не против, что он увлекается общественной деятельностью, но как и по рукам не надавать, и, в то же время, учебу на первое место поставить?

Ответ: Это – сложный вопрос. Дело в том, что можно только порадоваться: у подростка есть увлечение, оно – безопасное, позволяет реализовать жажду новых встреч, общение и, в то же время, нацелить парня на службу обществу.

С другой стороны 9 класс – это уже период профориентации и серьезной подготовки к сдаче ОГЭ и ЕГЭ, которые волонтерство не заменит.

Поэтому для ребенка вам нужно расставить приоритеты и, желательно, переговорить с руководителем их общественной организации о том, что школьную нагрузку никто не отменял. Бывает так, что родители договариваются с руководством организации об отслеживании успехов в школе. То есть наличие негативных отметок исключает участие в некоторых направлениях деятельности, но делать это нужно осторожно, чтобы ребенок не переключился на менее безопасные и совсем не организованные подростковые сообщества.

Рекомендации по совершенствованию работы в сфере консультирования родителей (законных представителей).

В данном разделе Сборника материалов представлены отдельные рекомендации по совершенствованию работы в сфере консультирования родителей (законных представителей), сформулированные по итогам документарной экспертизы реализации мероприятия «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей», федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования», проведенной в апреле-июле 2022 года. Рекомендации представлены по направлениям работы консультационных центров и служб консультирования родителей в контексте отдельных наблюдений и выводов мониторинга.

III. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ РАБОТЫ В СФЕРЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ).

В данном разделе Сборника материалов представлены отдельные рекомендации по совершенствованию работы в сфере консультирования родителей (законных представителей), сформулированные по итогам документарной экспертизы реализации мероприятия «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей», федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования», проведенной в апреле-июле 2022 года. Рекомендации представлены по направлениям работы консультационных центров и служб консультирования родителей в контексте отдельных наблюдений и выводов мониторинга.

В части работы организаций, направленной на информирование населения.

Ключевыми показателями по данному направлению являются открытость, качество и доступность информации об организации и оказываемых услугах родителям. Информационные кампании проводятся в 97% организаций но,

в основном, с использованием небольшого количества инструментария – используются стенды в организации и печатные буклеты, которые не достаточно эффективны для широких слоев населения, которые ранее не посещали консультационные центры. Редко используются такие формы, как публикации в печатных изданиях, про-

движение сайта в поисковых системах, интернет-расылка электронных писем, реклама на общественном транспорте (включая общественные остановки), реклама на радио, по телевидению, наружная городская реклама.

Официальные сайты есть у 94% организаций. Степень открытости, качества, доступности и актуальности информации, оценивались по пятибалльной шкале и, в среднем, соответствуют оценке 4. Основной проблемой является то, что сайты консультационных центров и служб не имеют большой посещаемости. В 86% организациях есть группы в социальных сетях, при этом только четверть аккаунтов в соцсетях имеют более 1000 подписчиков.

В части открытости сайтов анализировалась коммуникация между получателем услуг и организацией, отчеты организации, доступ к документам. При исследовании качества сайта рассматривался дизайн, интерес к сайту, счетчик посещаемости. Доступность означает, что сайт разработан таким образом, что им могут пользоваться люди с ограниченными возможностями. Под использованием понимается восприятие информации, навигация по интерфейсу и взаимодействие с ним. Актуальность информации определялась как на сайте, так и на страницах в социальных сетях.

На всех сайтах присутствует информация о графике работы, о порядке оказания услуг, информация о специалистах, оказывающих услуги, номера телефонов.

Методические материалы по наиболее популярным запросам получателей услуг присутствуют на 74% сайтах, а тематики оказания услуг представлены на 93% сайтов.

Для эффективности работы организаций необходимо информирование потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов.

Рекомендуется повысить эффективность работы каждой организации по более широкому информированию потенциальных получателей услуг с использованием различных, современных информационных каналов.

В части возможности и форм записи на консультацию.

Для получения услуги предусматривается несколько вариантов предварительной записи в Службе различными способами: телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично. В проводимом документарном Мониторинге рассматривалась возможность записи к специалисту и выбора времени, формата и тематики тремя способами: электронная запись, по телефону, очно.

На официальных сайтах 96% организаций есть возможность записи на консультацию, при этом только в 64% организациях есть возможность выбрать через сайт организации специалиста, а также время (66%), формат и тематику обращения (69%). Вероятно, этот факт может способствовать тому, что клиенты предпочитают записываться очно или по телефону.

Возможность предоставления услуг организациями в нерабочее время и в выходные дни представлена в таблице.

Вид консультирования	В нерабочее время	В выходные дни
	Количество организаций	Количество организаций
Дистанционное	132	136
Очное	104	108

Таким образом, 12% организаций не предоставляют услуги в нерабочее время и выходные дни дистанционно, а 20% - очно.

Рекомендуется расширять формы и возможности выбора при записи на консультации, а также корректировать расписание в пользу работы в выходные дни и вечернее время, удобное для посещения родителями (законными представителями).

В части условий, созданных организацией для предоставления консультационных услуг родителям

Первое – это возможность присмотра за ребенком на время оказания услуги. Необходимо было указать наличие отдельного помещения или зоны, оборудованной детской учебной или игровой мебелью, игрушками, дидактическими пособиями, возможность присмотра за ребенком на время оказания услуги. В 84% организаций для присмотра за детьми имеется отдельное помещение – игровая комната, которая оборудована игровым и развивающим оборудованием для детей дошкольного и школьного возраста. В период получения консультации родителем ребенок находится под присмотром специалиста. Для работы с ребенком специалисты используют различные комплексы занятий с детьми разного возраста.

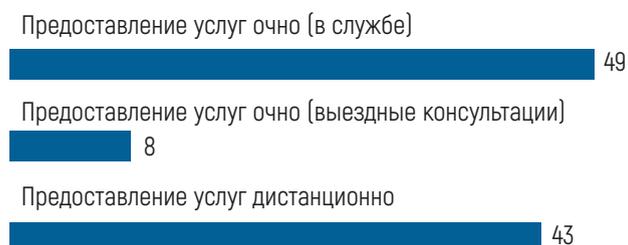
Второе – наличие зоны ожидания для родителей с детьми – имеется в 89% организаций. Зоны ожидания находятся либо в отдельном свободном от других занятий кабинете, либо в холле помещения и оборудованы детской мебелью, играми и игрушками, бизбордами, канцелярскими принадлежностями для рисования. В период ожидания получатели услуг могут ознакомиться с тематическими буклетами, памятками, рекомендациями, письменными тематическими консультациями, направленными на повышение родительской компетентности в вопросах развития, обучения и воспитания детей. Дети имеют возможность рисовать. В небольшом количестве организаций такими зонами считается зона ресепшен, холл с диванами и т. д.

Третье – наличие безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья, которая имеется только в 57% организаций. В основном это муниципальные или государственные учреждения, так как они оборудованы по системе «доступная среда» в соответствии с государственной программой. На входной группе имеются либо пандус, либо подъемник. В помещениях имеются специальные надписи, тактильная плитка и таблички шрифтом Брайля. Санитарные комнаты также оборудованы поручнями, дверные проемы соответствуют установленной ширине. Имеется кнопка вызова персонала как в санитарных комнатах, так и на входной группе, имеется парковка для транспорта инвалидов.

Рекомендуется дальнейшее оснащение помещений, используемых в качестве инфраструктурных элементов консультационной деятельности, в особенности оснащение по направлению доступной среды.

В части количества оказанных в виде очных, выездных и дистанционных консультаций в рамках на момент проведения документарной экспертизы услуг

На 30 июня 2022 года, момент проведения документарной экспертизы, 167 организациями было оказано 1 592 746 услуг. Количество услуг в процентном отношении с учетом форматов предоставления услуг представлено на графике.



Как видно из графика количество очных и дистанционных консультаций примерно одинаковое. Большое количество дистанционных услуг приходится на долю высших учебных заведений. Всего дистанционно оказано 676 714 услуг, из них 425 086 (63%) услуг приходится на долю 16 вузов.

В части количества специалистов, оказывающих услуги

За полугодие в среднем на одного специалиста приходится 260 услуг. Однако эта цифра по организациям может сильно разниться. В таблице представлены пять организаций, у которых этот показатель наиболее высокий.

Организации с высоким показателем услуг на одного специалиста:

Наименование организации	Количество услуг на одного специалиста
ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет»	2164
ЧОУ «Начальная общеобразовательная школа «Счастливое детство»	1965
МБДОУ детский сад №162 «Акварелька» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей» города Чебоксары Чувашской Республики	1170
АНО по проведению культурно-спортивных мероприятий «Столичный центр инициатив»	1135
ФГБОУ ВО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет»	1050

В части работы с различными категориями получателей услуг

Наибольшее количество родителей, посещающие консультационные центры, находятся в возрастной категории от 30 до 40 лет.

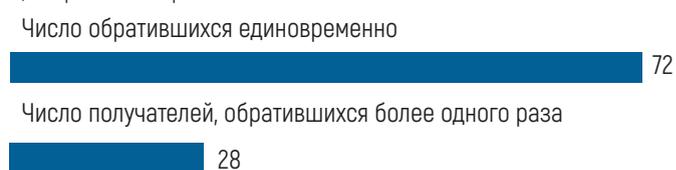
Наибольшее количество родителей, которые обращаются в консультационные центры, имеют детей от 3 до 7 (8) лет. Их количество вдвое превышает следующую группу родителей с детьми от 7 до 12 лет. Далее по порядку следуют группы родителей с детьми: до 3 лет, от 12 до 15 лет и от 15 до 18 лет.

Анализ категории получателей услуг показал, что наиболее часто в консультационные центры обращаются родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

Рекомендуется вести аналитический учет возрастных категорий родителей, проводить целенаправленное вовлечение в работу консультационных центров родителей подростков, повышение их мотивации к повышению компетентности.

В части числа обратившихся более одного раза в консультационный центр получателей услуг и числа обратившихся единовременно.

Первый показатель характеризует качество и востребованность тех услуг, которые предлагает организация. 28% получателей услуг обращаются в консультационные центры повторно.



Рекомендуется вовлекать родителей в повторные консультации, выстраивать индивидуальные траектории родительского роста, мотивировать к посещению разных специалистов консультационного центра или партнерской организации.

Следует обратить внимание на большое количество запросов родителей на оказание услуг ребенку. Проанализированные тематики обращений, прописанные самими организациями, показывают, что услуги оказываются не только родителям, но и детям.

Рекомендуется четко разделять консультации для родителей и работу с детьми. Возможным вариантом является проводить первичное консультирование родителя с детьми вне средств гранта, в рамках текущей деятельности организации, других направлений работы. Результатом такой консультации-знакомства будет программа консультационных услуг, оказываемых родителю.

В части организации системы обратной связи с получателями услуг.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников. Это важный компонент сферы деятельности консультационных центров для родителей, который показывает качество и востребованность их деятельности.

При проведении Мониторинга рассматривались три способа получения «обратной связи»: через личный кабинет на портале «Растимдетей.рф», в электронной форме посредством функционала сайта Службы, на бумажном носителе после оказания услуги.

Рекомендуется использовать формы сбора обратной связи не только для оценки качества полученных консультационных услуг, но и для получения дополнительных сведений, полезных для дальнейшего развития консультационной работы Организации. По обратной связи на портале «Растимдетей.рф» необходимо усиливать разъяснительную работу с родителями о порядке ответов на поступающие с портала запросы для оценки консультационных услуг.

В части партнёрского и сетевого взаимодействия организаций. Многие Организации имеют партнеров в рамках оказания консультационных услуг родителям. Так, например, Тамбовское областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения» имеет 116 организаций – партнеров, оказывающих консультационные услуги родителям в рамках реализации национального проекта «Образование» в 2022 году в Тамбовской области. На сайте представлены адреса базовых площадок.

Были оценены уровни взаимодействия организаций, количества партнерских организаций:

Высокий уровень



Средний уровень



Низкий уровень



Нет партнеров



Значения величины уровня сетевого взаимодействия: «низкий» менее 5 организаций-партнеров, «средний» от 5 до 10 организаций-партнеров «высокий», свыше 10 организаций - партнеров.

Рекомендуется активизировать сетевое социальное партнерство как в рамках непосредственного оказания услуг, так и в рамках общего сотрудничества по повышению уровня родительских компетенций.

Необходимо строить дальнейшую работу организаций на основе учета ключевых тенденций и территориально ориентированных сценариев развития в области оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, использования «окон возможностей» для запуска оптимальных территориально ориентированных сценариев.

Целесообразно уточнить основные содержательные-технологические и методические дефициты, которые в условиях каждой организации необходимо отразить в программах подготовки, повышения квалификации и переподготовки педагогических и управленческих кадров образования проблематики оказа-

ния услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Учесть возможности реализации межведомственных отношений в ходе совместных форм деятельности, ориентированных на развитие родительского просвещения с учетом неравномерности развития субъектов Российской Федерации.

Отразить возможности использования на территории инструментов популяризации оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Сформулировать на основе рефлексии опыта деятельности по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи предложения по использованию потенциала научных исследований для повышения качества управленческих решений: выделить имеющиеся «готовые решения», с одной стороны, и предложить запрос на расширение либо конкретизацию поля научного поиска в данной области.

В качестве рекомендаций можно сформулировать следующие предложения:

- активнее ориентировать потребителей услуг на пользование личным кабинетом портала «Растимдетей.рф» для записи на получение услуги и оставления обратной связи;
- повысить эффективность работы организации по более широкому информированию потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов;
- привлекать организации для партнерства в решении задач организаций, что способствует расширению категорий получателей консультационных услуг;
- важным направлением в работе специалистов должна стать разработка методических материалов по наиболее популярным запросам получателей услуг, методические материалы должны быть размещены на сайте;
- следует обратить внимание на необходимость размещения на официальном сайте региональных и (или) муниципальных нормативных актов, регламентирующих порядок предоставления услуг на территории осуществления деятельности организации.
- Кроме того необходимо проанализировать предложения от получателей услуг по улучшению качества их оказания:
- оказание коррекционной помощи несовершеннолетним детям при совместном посещении;
- увеличить на вебинарах количество практических упражнений;
- увеличить количество очных выездных консультаций в отдаленные населенные пункты;
- увеличить количество массовых просветительских мероприятий для родителей;
- расширить указанную тематику услуг на странице службы для более точного формулирования запроса;
- обеспечить запись обучающих мероприятий, для повторного просмотра;
- добавить материалы для скачивания в виде буклетов, памяток, чек-листов на важные для родителей темы, и другие.

