

«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)»

**Тема 1.5 Рекомендации специалистам, осуществляющим деятельность по навигации и консультированию родителей детей с различными образовательными потребностями**

Колосова Елена Борисовна, ст.  
преподаватель кафедры  
психологической антропологии  
Института детства МПГУ

Адамян Елена Игоревна, доцент  
кафедры психологической  
антропологии Института детства  
МПГУ

# План лекции



- 1 Понятие сопровождение, консультирование, методическая и психолого-педагогическая поддержка.
- 2 Консультирование как базовый формат и технология профессиональной помощи целевой группе.
- 3 Специфика и структура профессиональной компетентности помогающего практика.
- 4 Инструментально-технологическое оснащение профессиональной деятельности специалиста по навигации и консультированию родителей детей с различными образовательными потребностями.
- 5 Алгоритм работы специалиста с запросом семьи, обратившейся за консультацией.

# Направления консультирования родителей с различными образовательными потребностями

- дети раннего и дошкольного возраста, не посещающие дошкольное образовательное учреждения;
- дети, находящиеся на семейном обучении;
- дети, оставшиеся без попечения родителей;
- дети с девиантным поведением;
- дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации (например, внутри семейного конфликта);
- *дети мигранты;*
- *дети, находящиеся на длительном лечении;*
- *дети с одаренностью;*



# **1. Понятие сопровождение, консультирование, методическая и психолого-педагогическая поддержка**

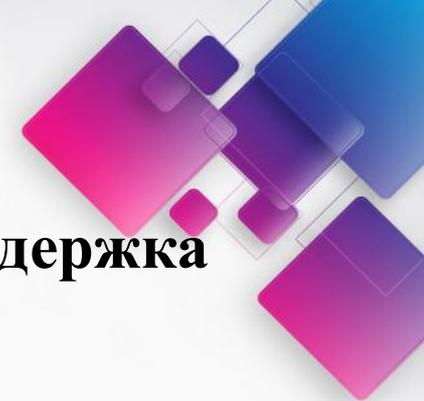
Понятие «сопровождение» рассматривается в научной литературе

- 1) как специально организованный и контролируемый процесс направленный на разрешение проблемных ситуаций, связанных с образованием (Л.Н. Бережнова, В.И. Богословский)
- 2) как деятельность, обеспечивающая создание условий, позволяющая субъекту развития (учащемуся) принять оптимальное решение, совершить необходимый выбор в проблемной ситуации (Е.И. Казакова, А.П. Тряпицына).



# 1. Понятие сопровождение, консультирование, методическая и психолого-педагогическая поддержка

*Сопровождение – особая форма осуществления пролонгированной социальной и психологической помощи, которая предусматривает поддержку естественно развивающихся реакций, процессов и состояний личности. (Н. Осухова).*



# 1. Понятие сопровождение, консультирование, методическая и психолого-педагогическая поддержка

Сопровождение = Поддержка?





# 1. Понятие сопровождение, консультирование, методическая и психолого-педагогическая поддержка

Из словаря русского языка под ред. С.И. Ожегова:

***Сопровождение*** – сопровождать, то есть следовать вместе с кем-н., находясь рядом, ведя куда-н. или идя за кем-н.

***Поддержка*** – помощь, содействие.

***Поддержка*** - реализация системы мер, то есть деятельность по оказанию помощи кому-либо, а ***сопровождение*** – это «движение вместе, рядом, иногда – чуть впереди, если надо объяснить возможные пути» (М. Р. Битянова).



# 1. Понятие сопровождение, консультирование, методическая и психолого-педагогическая поддержка

*психологическое сопровождение*

*педагогическое сопровождение*

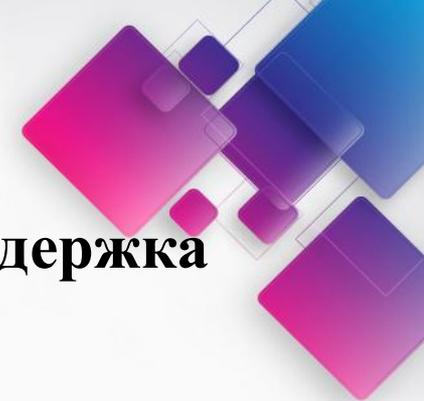
*психолого-педагогическое сопровождение*

*Психолого-педагогическое сопровождение* – это «особый вид *помощи* ребенку, технология, предназначенная для оказания помощи на определенном этапе развития в решении возникающих проблем, или в их предупреждении в условиях образовательного процесса» (Э. М. Александровская).



# 1. Понятие сопровождение, консультирование, методическая и психолого-педагогическая поддержка

Предмет *психолого-педагогической поддержки* - процесс *совместного с ребенком* определения его интересов и целей, возможностей и путей преодоления препятствий (проблем), что способствует сохранению и развитию нравственного потенциала личности и достижению желаемых результатов в учении, самовоспитании, общении (О. С. Газман).



# 1. Понятие сопровождение, консультирование, методическая и психолого-педагогическая поддержка

*Методическая поддержка*, реализуемая в сфере образования через систему различных методических мероприятий, – семинары, «круглые столы», стажировки, индивидуальное и коллективное консультирование и др. – ориентирована, прежде всего, на профессиональный рост педагога, на развитие его профессионально-педагогической компетентности, и представляет собой процесс непрерывного повышения квалификации.



# 1. Понятие сопровождение, консультирование, методическая и психолого-педагогическая поддержка

**Консультирование** – это одна из форм психолого-педагогической/методической поддержки/сопровождения.





# 2. Консультирование как базовый формат и технология профессиональной помощи целевой группе.

**Консультирование**

в психологии

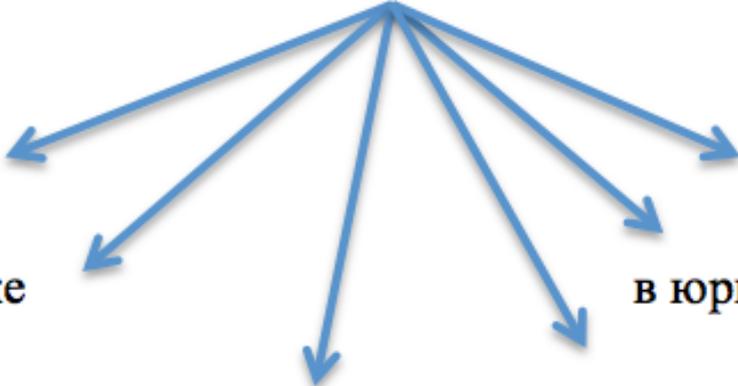
в экономике

в педагогике

в юриспруденции.

в социальной работе

в управлении





## 2. Консультирование как базовый формат и технология профессиональной помощи целевой группе.

1. Консультирование помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению.
2. Консультирование помогает обучаться новому поведению.
3. Консультирование способствует развитию личности.
4. В консультировании акцентируется ответственность клиента, т.е. признается, что независимый, ответственный индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента.
5. Сердцевиной консультирования является "консультативное взаимодействие" между клиентом и консультантом, основанное на философии **"клиент-центрированной" терапии**. (Р.Кочюнас)



## **2. Консультирование как базовый формат и технология профессиональной помощи целевой группе.**

*Три основных принципа консультирования по К. Роджерсу:*

- а) каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения как таковая;
- б) каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;
- в) каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения



## 2. Консультирование как базовый формат и технология профессиональной помощи целевой группе.

*Психологическое консультирование*

*Психокоррекционное воздействие*

*Психотерапевтическое воздействие*





# Различия видов специализированной консультативной помощи



НАПРАВЛЕНИЕ	СУБЪЕКТ	ОБЪЕКТ	ЦЕЛЬ
<i>Психотерапия</i>			
А. Клинически-ориентированная	Врач (психиатр, психотерапевт)	Больной, пациент	Ликвидация симптомов
В. Личностно-ориентированная	Врач, психолог, социальный работник	Больной, клиент	Личностные и межличностные изменения
<u><i>Психокоррекция</i></u>	Врач, психолог	Больной, клиент	Исправление тех или иных расстройств, нормализация психической деятельности
<u><i>Неврачебная психотерапия</i></u>	Психолог	Клиент	Оптимизация взаимоотношений (например, в проблемных семьях)
<i>Консультирование</i>	Консультирующий, психолог, социальный работник	Клиент, семья, группа	Адаптация к жизни за счет активизации личностных ресурсов (выход из трудной жизненной ситуации)





## Сравнительный анализ консультирования и психотерапии (ПО ШНЕЙДЕР Л.Б.)

<i>Параметры сравнения</i>	<i>Консультирование</i>	<i>Психотерапия</i>
<i>Методы воздействия</i>	Беседа	Клиническая беседа
<i>Цель</i>	Реорганизация межличностных отношений	Решение глубинных личностных проблем
<i>Специалисты</i>	Психологи, социальные работники (диплом о высшем психологическом образовании + практика)	Врачи, психологи (диплом о высшем психологическом образовании + специализация по психотерапии или клинической психологии + практика + собственная психотерапия)
<i>Локус жалоб</i>	На других	На себя



## **2. Консультирование как базовый формат и технология профессиональной помощи целевой группе.**

*Цели* любой консультативной помощи базируются на потребностях клиента.

- 1) повышении эффективности управления клиентом собственной жизнью и
- 2) развитии способности клиента решать проблемные ситуации и развивать имеющиеся возможности.

Конечная цель консультирования — научить клиентов оказывать помощь самим себе и таким образом научить их быть своими собственными консультантами (Р.Нельсон-Джоунс).



## 2. Консультирование как базовый формат и технология профессиональной помощи целевой группе.

Дж. Иген – рассматривает *консультирование как «менеджмент проблем»*, то есть *управление проблемами* (именно не «решение», поскольку не все проблемы могут быть окончательно разрешены), и выделяет *9 стадий помощи* клиенту, из которых центральными являются **три:**

- 1) определение и прояснение проблемы*
- 2) формирование целей*
- 3) осуществление действий*



### 3. Специфика и структура профессиональной компетентности помогающего практика

- Навыки, которыми должен обладать консультант (приводится по Г. Липпит и Р. Липпит):
  - ✓ умение слушать, наблюдать, идентифицировать;
  - ✓ проводить опросы, интервьюирование и использовать другие методы сбора данных;
  - ✓ способность строить отношения, основанные на доверии, и работать с разными людьми независимо от их прошлого и характера;
  - ✓ восприимчивость к чужим чувствам;
  - ✓ навыки использования методов решения проблем и помощи в этом другим; способность работать с группами и командами над планированием и осуществлением изменений; [SEP]



### **3. Специфика и структура профессиональной компетентности помогающего практика**

*(продолжение)*

- ✓ навыки обучения и убеждения, предполагающие способность эффективно передавать новые идеи и разрабатывать учебные мероприятия, способствующие росту и изменению;
- ✓ способность использовать разнообразные методы вмешательства и способность определять, какой метод наиболее уместен в данный момент времени;
- ✓ способность быть гибким в отношении работы во всех типах ситуаций.



### **3. Специфика и структура профессиональной компетентности помогающего практика**

Специалисту при консультировании детей с разными образовательными потребностями необходимо очень хорошо разбираться

- ✓ в семейном и образовательном праве,
- ✓ в нормативно-правовых актах, касающихся образования,
- ✓ знать о направлениях и содержании консультирования семей с разными образовательными потребностями,
- ✓ о нормах этики в профессиональной деятельности.



### 3. Специфика и структура профессиональной компетентности помогающего практика

Кейс задача:

«Ребенок учится в 3 классе, по некоторым причинам решили перевести ее на семейное обучение. Директор школы говорит, что при переходе на СО мы должны отчислить из школы, а затем каждый раз при прохождении аттестаций зачисляться в школу. Правомерны ли рекомендации директора Гимназии?»  
(из родительских форумов)



### **3. Специфика и структура профессиональной компетентности помогающего практика**

Консультирование предполагает не только очную форму взаимодействия, но и дистантную (заочную), с использованием, например, сетевых технологий, для чего необходим будет продвинутый уровень владения информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ).



### **3. Специфика и структура профессиональной компетентности помогающего практика**

Также требуется:

- ✓ знания в психологии общения
- ✓ высокий уровень владения приемами и техниками эффективного слушания

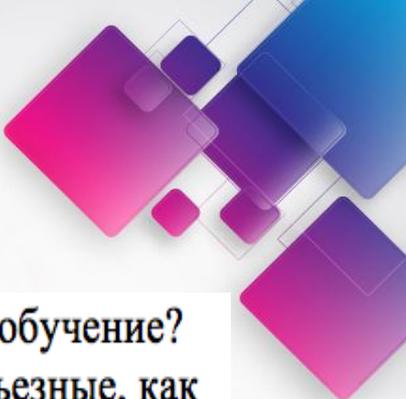
Выделяют:

- ✓ пассивное (нерефлексивное)
- ✓ активное (рефлексивное) слушание



# Техники активного слушания. Три ступени Вербализации (К. Роджерс)

1.	Вербализация, ступень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	Вставляйте цитаты из высказываний партнера в собственные фразы - Итак, ты считаешь... (далее цитата). Насколько я тебя понял... (далее цитата) Повторите дословно последние слова партнера Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные партнером
2.	Вербализация, ступень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера	Старайтесь лаконично сформулировать сказанное партнером Следуйте логике партнера, а не собственной логике
3.	Вербализация, ступень В	Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания	1. Задавайте уточняющие вопросы: Вы, наверное, имеете в виду...? - Вы, наверное, говорите это потому, что....? - По-видимому, вы хотите, чтобы...? 2. Используйте технику пробных вопросов, или условных гипотез: - А может быть так, что вы надеетесь, что...? - А может быть так, что вы хотели бы...? - А может быть так, что для вас важнее сейчас



«Подскажите, пожалуйста, можно ли в данной ситуации перейти на семейное обучение? Дочка учится в 11 классе, она довольно часто болеет, но все болезни ее не серьезные, как самые простые ОРВИ, ОРЗ, так и пиелонефрит, артериальная гипертензия, гастродуоденит. Болеет обычно около месяца. Из-за этого начались проблемы в школе. Доходит до того, что ребенок в слезах приходит домой и умоляет уйти из школы, но при этом хочет сдавать ЕГЭ. Домашнее обучение нам не получить, т.к. ничего серьезного, и в тоже время она на домашнее и не хочет сама, т.к. не хочет никак взаимодействовать с учителями. Да и я уже сама не хочу ее туда отпускать, т.к. мою дочь крайне сложно довести до слез, а тут чуть ли не истерика.. Девочка она способная, и аттестат за 9 класс был без троек, и в 10 классе достаточно хорошо все было, только по физкультуре была 3 и все. Она загорелась идеей перейти на семейное, но в нашей школе ей запретили переходить, т.к. уже поздно, 1 полугодие почти прошло и т.д. ( как они объяснили причину) . То есть, ей уже и вправду нельзя перейти на семейное обучение? Она по сути хочет готовится сама к экзаменам, просто ее беспокоит то, как она сможет сдать ЕГЭ без школы, ведь это уже будет платно, и раз она уже в 11, то ей будет уже необходима и аттестация за 11 класс. Поможет ли нам в этом семейное обучение?»



# Приемы на разных стадиях консультативного процесса ( В.Ю. Меновщиков)

Стадия	Консультативные приемы
1. Установление контакта	Уточнение, перефразирование (пересказ)
2. Сбор информации и осознание желаемого результата (поиск «задачи»)	Выслушивание (нерефлексивное слушание), уточнение, перефразирование (пересказ), отражение чувств, <u>резюмирование</u>
3. Перебор гипотез, решающих «задачу», и выработка альтернативных решений	Дальнейшее развитие мыслей, интерпретация, информирование.
4. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом (решение «задачи») и выход из контакта	<u>Резюмирование</u>

# Техники постановки вопросов





# Техники постановки вопросов

К **открытым** также можно отнести:

- ✓ информационные вопросы, задаваемые с целью получения информации о каких-либо объектах, включенных в ситуацию;
- ✓ ознакомительные вопросы, предполагающие выявление мнения по какому-либо конкретному вопросу;
- ✓ зеркальные вопросы, повторяющие те слова партнера, которые акцентируют смысловой оттенок высказывания.

С помощью *проясняющих (открытых)* вопросов можно максимально однозначно, без "додумывания" понять запрос родителя/семьи, увидеть искажения, необоснованные преувеличения и восстановить картину происходящего. Такого рода вопросы помогают человеку с запросом корректнее формулировать свои мысли.

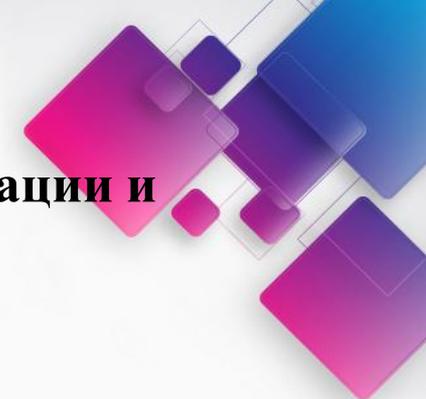


# Техники постановки вопросов

Можно структурировать разговор с помощью вопросов, помогающих изучить проблему (Краснова О.В.):

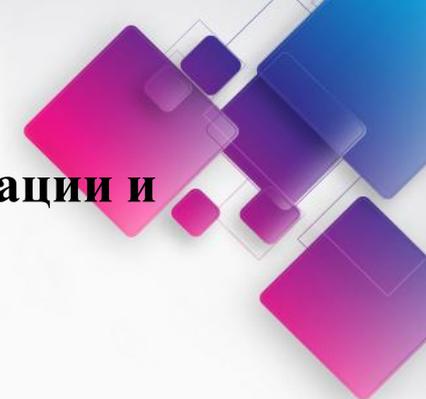
- ✓ Факты
- ✓ Чувства
- ✓ Желания
- ✓ Смыслы
- ✓ Действия
- ✓ Препятствия





#### **4. Инструментально-технологическое оснащение профессиональной деятельности специалиста по навигации и консультированию родителей детей с различными образовательными потребностями**

- Требования к пространству
- Наличие книги ведения запросов
- Дистанционные средства коммуникации, поэтому наличие компьютера с возможностью выхода в Интернет является важным условием работы специалиста



#### **4. Инструментально-технологическое оснащение профессиональной деятельности специалиста по навигации и консультированию родителей детей с различными образовательными потребностями**

*Содержательно-технологический этап консультирования может быть представлен следующим образом:*



# Этап 1. Установление контакта и сбор информации

- выслушать и переформулировать запрос;
- развести эмоции и содержание;
- подобрать нормативно-правовые основания и определить, к какой области/проблеме относится запрос.



## **Этап 2. Выработка совместного плана действий**

- объяснить семье, к чему относится запрос;
- предложить несколько вариантов выхода из ситуации;
- визуализировать алгоритмы действий;
- дать оценку сложности каждого из предложенного варианта, поскольку семья/родитель должны понимать последствия выбранной им стратегии;



## Этап 3. Обобщение

- убедитесь, что родитель правильно понял ваши рекомендации
- письменно зафиксируйте варианты решения проблемы, чтобы семья/родитель имели на руках алгоритм действий в бумажном виде
- одновременно отправьте разработанный совместно план действий по электронной почте



# 5. Алгоритм работы специалиста с запросом семьи, обратившейся за консультацией

## Этап 1.

Выслушать,  
задать уточняющие вопросы ("на понимание");  
"перефраз" с целью выделить актуальную проблему;  
сверка на корректность получившегося запроса,  
письменное формулирование в рамках нормативно-правовых норм.

## Этап 2.

Перевод проблемы (запроса) в задачу для консультируемого,  
создание пошагового плана ("алгоритма") выполнения,  
подбор необходимых ресурсов (документации, возможность  
познакомиться с результатами решений аналогичных или похожих  
случаев и т.п.)

## Этап 3.

Достижение договоренности о критериях положительного результата.  
При необходимости создание альтернативного плана действий.



# 5. Алгоритм работы специалиста с запросом семьи, обратившейся за консультацией

Например,

родитель не доволен, что школа требует слишком частые, по его мнению, визиты ребенка для промежуточной аттестации. Но в целом - хотел бы взаимодействовать именно с этой школой.

После письменного обращения в школу, беседы с администрацией и т.п. по алгоритму 1, разработанному совместно с консультантом, школа идет на уступки, но, подумав, семья принимает решение действовать согласно алгоритму 2 (запасному плану): оформляет договор об экстернате со образовательной организацией, практикующей проведение промежуточной аттестации в дистанционном режиме.)



## Кейс-задачи

№1 «Моя дочь учится в 10 классе, можно ли сейчас, то есть во 2-ом полугодии перевести на семейное обучение? Прочла, что в 9 и 11 в это время уже нельзя перейти на СО по причине оформленных документов на сдачу гос. экзаменов. Но в 10 ведь присутствует только промежуточная аттестация, если я не ошибаюсь, то получается никаких проблем с переходом на данный вид образования не должно Возникнуть, так ведь?» *(из родительских форумов)*



## Кейс-задачи

№2 «Мы решили перевести ребенка ( 1 класс) на семейное образование. Возникли такие вопросы: имеем ли мы право сами выбрать по какой методике обучать ребенка? Обязан ли вообще ребенок проходить промежуточную аттестацию? В чем разница семейного образования и самообразования? Имеем ли мы право отказаться от каких-либо предметов (музыка, изо, технология, иностранный язык) и не проходить по ним аттестацию?»

*(из родительских форумов)*



## Кейс-задачи

№3 «Ушли на семейное обучение после второй четверти и всю третью четверть учились в дома. Хочу уточнить, можно ли вернуться в школу в начале четвёртой четверти, ведь у меня появляются сомнения, сможет ли моя дочь, сдать итоговые экзамены».

*(из родительских форумов)*



## 5. Алгоритм работы специалиста с запросом семьи, обратившейся за консультацией

Этап 1 Установка контакта и сбор информации

Этап 2 выработка совместного плана действий

**! предложить несколько вариантов выхода из ситуации**

Этап 3 Обобщение



# Литература

1. Кочюнас Р. Психологическое консультирование: Учебное пособие для вузов. – 10-е изд. М.: Академический проект, 2018. – 222 с.
2. Галасюк, И.Н. Психология социальной работы: Учебное пособие. – И.Н. Галасюк, О.В. Краснова, Т.В. Шинина; ред. О.В. Краснова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 303 с. [Электронный ресурс].  
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453431> Дата обращения (06.09.2019).
3. Алёшина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование: практическое пособие/ Ю.Е. Алёшина. – Москва: Класс, 2000. – 208 с.
4. Кашапов М.М. Консультационная работа психолога: Учебное пособие. – Ярославль: ЯрГУ, 2005. – 196 с.
5. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ А.П. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.



# Литература

6. Саханский Н.Б. Консультирование как вид образовательной деятельности.// Управление образованием: теория и практика, 2014 № 2 (июнь 2014) выпуск 14 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konsultirovanie-kak-vid-obrazovatelnoy-deyatelnosti> Дата обращения (06.09.2019).
7. Шапиро Б.Ю. «Консультирование в практической психосоциальной работе» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.msses.ru/Файлы%20для%20скачивания/Факультет%20Психологии/konsultirovanie\\_v-praktich\\_rabote.pdf](https://www.msses.ru/Файлы%20для%20скачивания/Факультет%20Психологии/konsultirovanie_v-praktich_rabote.pdf) Дата обращения (06.09.2019).
8. Шнейдер Л.Б. Пособие по психологическому консультированию: Учебное пособие. – М.: Ось-89, 2003. – 272 с.



**Благодарим за внимание и  
уделенное время!**