

Практика психологической поддержки в рамках психолого-педагогического консультирования родителей (законных представителей)

"Разворачивая Ветер"

Практика консультирования родительского сообщества... на протяжении четырех лет краевое государственное бюджетное учреждение "Краевой центр психолого-медико-социального сопровождения" (далее - Учреждение) реализует проект «Служба консультирования родителей (законных представителей) по вопросам развития и образования детей в Красноярском крае» (далее - Служба). Министерством образования Красноярского края Учреждение было определено в качестве регионального координатора краевой комплексной системы оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, имеющим детей. За это время оказано огромное количество (более 50 000) консультаций. Это совершенно разные консультации: мы рассказываем родителям о возрастных особенностях развития детей, объясняем маршруты получения образовательных услуг, иногда становимся телефоном доверия, часто выезжаем в самые отдаленные уголки нашего края, чтобы дать возможность получить помощь тем, кто сам никогда не сможет приехать на консультацию хотя бы в райцентр. Чаще всего встречи эти носят одноразовый характер, когда за одну встречу нужно успеть все: установить контакт, сформулировать запрос, наметить пути решения, найти ресурсы и, что немаловажно, дать понять, что дополнительная помощь возможна. Одной из самых важных задач в этом нарастающем потоке мы понимаем смысл - не потерять в количестве каждого человека: каждого родителя и каждого, стоящего за его спиной ребенка.

К нашей уже сложившейся модели консультирования мы пришли не сразу, и даже сейчас (а может, тем более сейчас) это еще неоконченный путь - путь опыта и ошибок. Немалый временной период заняло внутреннее самоопределение Службы в составе Учреждения: кто мы? чего мы хотим? какая мы команда? как рассказать родителям о нас? как создать удобную для родителя систему записи? как дать возможность получить консультацию здесь и сейчас, в моменте, когда помощь остро необходима, а не ждать очереди на прием? как за сотнями цифр не потерять осмысленность происходящего, не только для клиента, но и для консультанта? как сохранить бережность консультирования, спасающую от того, чтобы просто следовать определенному протоколу? как превратить систему в «персоналогическую герменевтику»? (в понимании Александра Григорьевича Асмолова), где важным становится толкование и понимание, сфокусированные на персоне её взглядах, интересах, диалоге с собой и миром, жизнью.

Ниже, мы постараемся, с помощью конкретных примеров описать модель консультирования, сформировавшуюся в нашем Учреждении, но перефразируя слова Фёдора Ефимовича Василюка, консультативный процесс «может быть полноценно описан только с помощью художественных методов, ибо содержит в себе до конца не рационализируемую динамику». Безусловно, выбрать всего лишь три истории было не просто, на наш взгляд, именно они отражают основную суть и специфику, того что случилось в нашей практике за эти четыре года.

«Здравствуй, Ветер!

Я пишу это письмо для себя, но о тебе, именно Ты четыре года назад развеял нашу устоявшуюся реальность за рамки обыденной привычности, разнес ее по маленьким кусочкам, по огромной территории нашего края и, в конце концов, дал возможность собрать все воедино, в целостную систему помощи тем, кому мы действительно оказались нужны.

В нашем Учреждении все было привычно: к нам приходили дети и их родители (занятия, диагностика, консультации) ... все как у всех, все в своих обычных рамках. И вдруг, случился Ты – Ветер, неожиданный, настойчивый и необычайно свежий, мы поддались Тебе навстречу, приняв участие в конкурсе грантов по оказанию консультативных услуг – не для детей, а для родителей! Казалось, мы это точно умеем и справимся... казалось...

Но, сжатые сроки, огромное количество взятых на себя обязательств и Ты, Ветер стал тревожным, порывистым, не давал покоя, не позволял работать как прежде! О, Ветер, мы проделали огромную работу: без усталости собирали команду квалифицированных консультантов (тех, кто готов, тех, кто может, тех кто горит внутри) из самых различных учреждений (центры психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, детские сады, школы, ВУЗы, СО НКО, родительские ассоциации, психолого-медико-педагогические комиссии, центр дистанционного образования), не переставая проводили информационные кампании (буклеты, видеоролики, листовки, таргетинг, страницы на сайтах, всего не перечислить), оборудовали помещения (старались сделать удобно для всех категорий родителей и детей), участвовали в курсах повышения квалификации. И Ветер тревожный, стал объединяющим, вокруг стали собираться специалисты из разных районов и организаций нашего края, конечно, кто-то не выдерживал и сходил с дистанции, кто-то остался в команде на все четыре года, нет Ветер, не побоюсь этого слова, только команда смогла справиться со всей новой реальностью, выйти за пределы самих себя, дойти до финиша и все равно продолжить.

А Ты Ветер, каждый год не останавливался, продувал все насквозь, как будто, проверяя на прочность: пандемия и дистант, ограничительные мероприятия по выездным консультациям, обращения из самых разных областей педагогического знания, просьбы приехать в отдаленные уголки нашего края, звонки на телефон доверия, больше напоминающие крик о помощи ("меня

никто не слышит", и мы учились слушать и слышать), мы изменялись, нам помогали в этом разнообразные формы консультирования, очные и дистанционные, выездные и диспетчерские, просветительские мероприятия и собрания.

Итак, наши истории, те, что проникали в самую душу, заставляли мобилизовать максимум ресурсов, и их точно приносил Ты – Ветер, ибо Ты знал куда идти...

История первая

Ветер западный, одинокий и потерянный, на слух слегка протяжный, но нет, не плачущий, скорее монотонный.

Звонок в Службу – приветствие консультанта – мужской голос «увидел случайно у дочери в школе ваш номер, мы из поселка, не знаю куда идти, с дочкой вдвоём живем, ну как вдвоем, бабушка еще, мать далеко, не знаю где-то, уехала она давно. Сколько дочке? 15 уже. В школе? Да в школе все хорошо, друзья там, подружки, учится, да я, сильно, уже и не вникаю, не жалуются. Изменилась она как-то, сначала и не замечал, бабушка вот говорит с полгода уже, похудела она, не ест ничего, спрашиваем её - не хочу и всё тут. В больницу может ее вести, да нет у нас особо никаких врачей, да и не пойдет она со мной, наверное, самостоятельная совсем стала.

А Ветер все сильнее, напряженнее: что делать, на очную консультацию не приедут – далеко, к ним тоже прямо сейчас не доберешься, никому не передашь...

Начинаем так – расспрашиваем про детство, про друзей, про домашний быт, жизнь повседневную, ищем, где порвалась та ниточка доверия, да и была ли она? Ничего... Рассказываем папе про особенности, про возраст, про девичьи штучки. Вместе репетируем фразы, как растопить сердце подростка, отпускаем в жизнь. Просим перезвонить. Нет звонка, день второй, третий... набираем сами. Что же Ты Ветер, холодный... не получается у папы, в сердцах – не работают ваши приемчики, только хуже стало.

Замечаем бабушку, её подключаем, опять репетируем фразы и отпускаем, просим перезвонить. Нет звонка, день второй, третий. Ветер настойчивый, напрягающий, но не колючий как раньше. Звонок, на проводе папа и дочь, случилось, но не по плану...слезы, упреки, повышенный тон, обвиненья, тупик – беременность... просим папу уйти...начинаем сначала...тоска, одиночество, случай, любовь, опять одиночество. Теперь легче: выслушать, понять, поддержать (ты можешь в любой момент сюда позвонить)... опять просим папу...остыл, снова репетируем важные фразы, опять просим перезвонить. Ждем Ветер, он появляется, западный, мягкий, он пахнет весной и березовым соком. Звонок...да не просто нам было, но мы справимся, у нас будет мальчик...

И да, если, что мы будем звонить.

О, Ветер, как сложно кого-то любить.

Штиль, снова расслабились, сотни типичных: куда обращаться, сын не говорит, дочь учится плохо, нас в школе не любят, подросток ворует, а этот уроки не хочет учить, но это все просто в рамках шаблона, но все равно важно, вдруг что-то не пропустить, где за типичным скрывается драма, переспросить, перезвонить, чуть глубже деталь уточнить.

И так и случилось, однажды, чуть не пропустили, но вовремя Ветер...

История два

Северный Ветер, он особенный, морозный, колючий, свистит, не слышно кто рядом, о чем говорит.

Выездная командировка, крайний Север, Таймыр, деревня Потапово или Еловка, одна за другой, полярная ночь, хруст свежего снега, мороз, здесь нет интернета, мобильная связь только воон с той горы. Есть школа, не здесь, в районе, детей там раз, два... Консультаций не много, вот мама (как раз специалисты школы ее нашли и пригласили к нам), мы слушаем, дочка у нас с мужем, да мы-то вообще не отсюда, мы кочевые, дочке 5 уж почти, не говорит. Мы-то привыкли, по хозяйству умеет все, помогает, с отцом хорошо получается работать, да ведь в школу надо бы потом, учить, да может и не надо, пусть так при нас живет. Ну что ж, так бывает, но что-то в истории мамы смущает, и как не велик соблазн отпустить, мы продолжаем, логопед настоял. Просим вспомнить каждую мелочь, да нам не легко анализировать, ведь быт в этой местности сильно отличен и нам городским совсем не привычен, и тут возникает одна из догадок проверить бы слух, но понимаем больницы нет рядом, приходится действовать, полагаясь на интуицию. Пишем подробные рекомендации для мамы, хорошо, что с собой всегда материалы возим, объясняем, как играть, на что обратить внимание, как использовать жесты (которых, кстати, в арсенале у девочки накопилось не мало). Просим постараться и найти хотя бы врача-отоларинголога. Желаем удачи, прощаемся.

Ах, Ветер, чего же не стих?, скользит по лицу, заставляет запомнить себя.

Проходит полгода, звонок, вы у нас были, мы к лору ходили, не слышит ребенок.

Веееетер... ну Ты запоздал, упущено столько...но хотя бы теперь есть ясность. Пишем маме письмо (дойдет ли?), высылаем наглядность. Желаем удачи. Просим через месяца три ответ написать, как успехи, что не получается, в чем можем помочь. Вот так и ведем теперь переписку.

Ветер, шутник, едва не запутал, давай друг, ищи, помогай, но разве заставишь Тебя долго ждать.

История третья

Время близилось к новому году, отчеты написаны, цифры готовы, но Ветер свое гнет, работать вам снова. С востока теперь он задувает, праздник? Нет, ничего такого не знаю, печален он очень, хоть дует так тихо, беспомощно, пусто.

Так видимо тоже бывает,
когда не только клиента,
но и психолога, он с головой накрывает.

Здесь так и случилось. Обычная запись, обычная мама, на сайте нашла ваш адрес, тут рядом, зашла. Голос тихий, рассказ очень длинный, дочка и сын, 10-12, росли и росли, школа, уроки, дом и кружки. Плачет... Молчит...

Ветер... что за задача? Приходится пробовать как-то иначе.

Молчим... может чаю? Спасибо, пойду я, я случайно, ошиблась, наверное, мне не помочь.

Ветер... как отпустить?

За окном непогода, буран задувает, вы посидите, стихнет, пойдете тогда. Сидим... В соседней комнате утренник детский, задорно смеются, там клоун и фокусы, радость и счастье. Плачет... триггер сработал... моя не смеется, в больнице уж год, впереди неизвестность. Я всё так стараюсь, чтоб ей чуть полегче, отвлечь, а она вся в себе, все понимает. Плачет... Чтоб хоть улыбнулась, хочу, а не знаю о чем говорить.

Ветер, ты просто ломаешь всё изнутри!

За окном стихло, можно идти. Нет-нет подождите, может все-таки чаю, он иногда нас внутри согревает.

Давайте сначала попробуем, боль проработаем, сегодня и завтра – придёте? Хорошо обещаю. Встречи случились, здесь все четко, привычно, технично, и надо бы точку и отпустить, но Ветер... ах, да, не улыбается, Вы говорили...

Палата-ребята, клоун, да, в новый год, да, так бывает,
фокусы, шутки –
она улыбнулась, для мамы,
пусть на минутку....

Ветер южный, теплый, расслабленный, пахнет рекою, у нас все спокойно, система работает, звонки и командировки, нас много, справляемся.

Ветер, спасибо! за счастье быть людям полезным».

Четыре года, нет, мы не останавливаемся, уже одобрена заявка на участие в проекте в следующем году. В планах дальнейшее расширение сети консультационных пунктов, привлечение специалистов из смежных областей и организаций (именно тех, кого не хватало, исходя из анализа каждого года), качественная проработка нашей модели, модели, представляющей собой однократную, чаще всего консультацию, но с обязательным условием, родитель всегда может обратиться за дополнительной помощью. Анкеты обратной связи от родителей, позволяют нам выявлять болевые точки и подсвечивают важное для принятия решений о необходимых изменениях.

В перспективе мы видим деятельность Службы как консультацию в шаговой доступности с идеей обучить как можно больше специалистов разных направлений, чтобы эта услуга стала более активно предлагаться в квалифицированном виде. Здесь, нам близко мнение, Сергея Ефимовича Падве о том, что «большинство консультантов предоставляют помощь в «точке доступности» - в зависимости от листа ожидания, однако часть клиентов хочет получить помощь в «точке необходимости», это и есть то, к чему мы идем.

*Модель консультирования родительского сообщества нашего Учреждения была представлена для обсуждения на следующих мероприятиях:

1. 19.01.2022 в рамках проведения курсов повышения квалификации для грантополучателей директор Учреждения Л.О. Шаповаленко представил 3-х летний опыт работы по реализации национального проекта "Образования" в части создания службы консультационной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей.

2. [29.03.2022 года директор Учреждения Л.О. Шаповаленко принял участие в пресс-конференции по оказанию консультационных услуг родителям в рамках реализации федерального проекта "Современная школа" национального проекта "Образование" в Международном мультимедийном пресс-центре "Россия сегодня".](#)

3. [В феврале 2022 года на телеканале "Россия 1. Красноярск" информационный сюжет о деятельности Службы в Красноярском крае. В сюжете также представлен опыт родителя о получении консультационных услуг.](#)

4. [Июль 2022. Статья в журнале "Вестник образования" Минпросвещения России директора Учреждения Л.О. Шаповаленко о возможностях выездного консультирования в условиях сложной транспортной доступности для населения, с. 32.](#)

5. В августе 2022 на краевом августовском педагогическом совете в рамках работы презентационной площадки.

6. В ноябре 2022 практика представлена во Всероссийском конкурсе лучших практик консультирования родительского сообщества, организованного министерством просвещения РФ.