**Доклад из опыта работы**

**«Эффективные практики организации помощи родителям (законным представителям) в Консультационном центре в формате содержательного консультирования»**

Подготовила:

Трунова Ольга Александровна,

старший воспитатель

МАДОУ «Детский сад

общеразвивающего вида №14

г. Шебекино Белгородской области»

Консультационный центр на базе нашего детского сада функционирует с 2017 года.

В 2022 году специалисты оказывали 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» в Консультационной Службе «Шагаем вместе», которая была создана в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования».

Сегодня хотелось бы более подробно рассказать об особенностях организации и проведения содержательного консультирования специалистами нашего Консультационного центра.

Содержательное консультирование предполагает оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в форме устного информирования получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который может уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

Устная консультация, как правило, предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи.

Говоря о содержательном консультировании, можно выделить основные этапы.

Организационный этап важен для создания положительного настроя.

**Содержание этапов консультативной деятельности**

**Этапы конс**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Этапы консультативной деятельности** | **Задача** | **Техники** | **Позиция консультанта** |
| Первый этап  *Организационный* | Установление положительного  эмоционального настроя | Установление контакта  *(Улыбка, доброжелательный взгляд и обращение по имени отчеству)* | стимулирующая |
| Второй этап  *Информационный* | Прояснение сути проблемы.  Сбор информации.  *(Важно уточнять запрос родителя.*  *Не всегда родитель способен правильно и четко сформулировать то, что его беспокоит)* | Беседа, диалог, слушание, вопросы.  *(Например, Когда стали замечать проблему?*  *Почему именно сейчас вы решили обратиться за консультацией к специалисту?*  *Какие способы решения существующей проблемы вы уже использовали до прихода на*  *консультацию?*  *Вопросы для сбора анамнеза:*  *Вопросы на выявление зоны актуального развития и др.)* | направляющая |
| Третий этап  *Стратегический* | Определение возможных путей решений  проблемы, согласование плана действий и выполнения рекомендаций.  *(По завершению консультации важно решить с родителем, что он предпримет сразу для решения проблемы)* | Информирование, убеждение, разъяснение  **Рекомендации.** | активная |

Основной формой работы сотрудничества с родителями в рамках Консультационного центра является индивидуальное консультирование.

Особенно важно найти общий язык и расположить родителя на доверительный разговор.

Все специалисты нашего КЦ следуют основным принципам консультирования:

- Доброжелательное отношение к получателю услуги.

-Активное внимание. Проявление интереса к родителю должно сопровождаться присутствием и сосредоточенностью.

*-* Безоценочное отношение. (Принимая людей без каких-либо условий, специалисты избегают ошибок в суждениях и настроены на гораздо большую вероятность быть услышанными).

- Сохранение равенства позиций.

-Создание эмоциональной поддержки. Фиксация на позитивных, ресурсных сторонах личности.

ВАЖНО:

-Говоря о ребенке – обязательно называть имя ребенка.

-К родителю обращаться по имени, отчеству.

**Что важно дать родителю на этапе оказания помощи?**

• Понимание (Что вообще происходит с ребенком?) – *Обозначить, назвать проблему.*

• Стратегию – *Что делать дальше?*

• Поддержку

Основной инструмент на этапе оказания помощи в ходе содержательного консультирования – ***Рекомендация.***

Рекомендация должна быть понятна и предлагать пошаговое руководство к действию. Целесообразность рекомендации должна быть очевидна для родителя.

Сформулировав рекомендацию - обозначив конкретные способы решения поставленных задач, специалисту КЦ необходимо получить обратную связь от родителей (проверить, насколько точно родитель все понял). Затем нужно договориться о сроке применения рекомендаций и повторной встрече. Обсудить итоги применения рекомендаций (можно использовать вопросы):

• «Удалось ли вам применить рекомендации?» Если нет, то что помешало?»

• «Если удалось, то к какому результату это привело?»

# По итогу консультации родителям предоставляется возможность оценить полученную помощь посредством заполнения анкеты оценки качества услуги по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи:

# - в электронной форме посредством заполнения веб-анкеты, ссылку родитель получал на электронную почту.

# -на бумажном носителе, заполнив анкету-опросник. ( Форма опросника разработана специалистами КЦ).

Форма сбора обратной связи используется не только для оценки качества полученных консультационных услуг, но и для получения дополнительных сведений, полезных для дальнейшего развития консультационной работы Организации.

Возникали случаи, когда работа с родителем проводилась одновременно несколькими консультантами. Как правило, понять это только по теме запроса очень сложно. Поэтому чаще всего это определялось только после первого посещения родителем КЦ.

Например, поступил запрос от родителя на получение консультации учителя-логопеда. Маму волновал вопрос - ребёнку 3 года, а он не разговаривает. Специалист после первичного общения с мамой и ребенком понимала, что проблему можно решить только при совместном консультировании дефектолога и психолога.

Были случаи, когда приходилось перенаправлять родителей в соц. защиту или поликлинику. Например, поступали запросы от беженцев, которые не входили в компетенцию специалистов КЦ.

Практика общения с родителями (законными представителями) позволила нам выявить наиболее типичные проблемы, волнующие взрослых, обращающихся за консультативной помощью.

        Так, к основным проблемам, с которыми обратились родители в наш Консультационный центр  можно отнести:

1. Преодоление адаптационного периода у будущего воспитанника детского сада

2.Нарушение развития речи у детей

3.Капризы и упрямство

4. Детские страхи

5. Как приучить ребенка к горшку

6. Как бороться с агрессией

7. Кризис – 3-х лет

8. Тревожный ребенок, как ему помочь?

9. Особенности познавательного развития.

Интересуют родителей и вопросы послушания ребёнка, организация его досуга, режима, закаливание  и многое другое. В Центре родители получают ответы на свои вопросы, и мы, специалисты центра стараемся развеять тревоги и сомнения, скорректировать воспитательные воздействия.

Во время индивидуальных встреч специалисты КЦ дают рекомендации по созданию развивающей среды дома, советуют какие игрушки и дидактические пособия лучше использовать при организации игровой деятельности, знакомят с детской литературой, обучают родителей несложным приемам и упражнениям по развитию мелкой и общей моторики, артикуляционной гимнастики, дают рекомендации по применению дидактических материалов дома.

Чаще всего рекомендации оформляют в виде памяток и буклетов, а также при необходимости, консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации, необходимые ему нормативно-правовые и методические документы или ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет».

Как правило, в ходе таких мероприятий родители (законные представители) получают необходимую информацию о воспитании и развитии ребенка, а также актуальные знания для становления и развития гармоничных детско-родительских отношений.

Также специалистами Консультационного центра осуществлялось кураторское сопровождение многодетных семей, в ходе которого родители имели возможность получить квалифицированную помощь специалистов по вопросам развития и воспитания детей раннего возраста, не посещающих дошкольное образовательное учреждение, как в очной, так и в дистанционной форме.

Родитель был определён из числа семей ДОО, которые раннее уже обращались к специалистам КЦ, по вопросам обучения, воспитания и развития старших детей. Когда в семье родился третий ребёнок, и мама Миланы О. в очередной раз обратилась за помощью в КЦ, ей была предложена такая форма работы, как кураторское сопровождение.

В рамках сопровождения был разработан план взаимодействия всех специалистов КЦ с родителем (законным представителем), который включал в себя разнообразные формы работы: мастер-классы, видео-консультации, обучающие видео-занятия, памятки, картотеки игр. Темы мероприятий были определены во-первых, исходя из запроса родителя, а во-вторых, исходя из возрастных и индивидуальных особенностей ребёнка. С согласия родителя проведено диагностическое обследование специалистами КЦ уровня познавательного и речевого развития ребенка. И уже, исходя из полученных данных, были определены темы и формы работы плана кураторского сопровождения.

Содержательное консультирование было организовано в форме выездных консультаций по запросу в учреждениях, где отсутствуют соответствующие квалифицированные специалисты, и возникает необходимость оказания консультативной помощи родителям (законным представителям), детей.

Например, поступил запрос от руководителя ДОУ с. Ржевка, что у них есть родитель, который хотел бы получить консультационную помощь специалиста нашего КЦ, но на базе их детского сада. Мы предложили родителю связаться непосредственно с педагогом-психологом КЦ, обозначить суть проблемы и обсудить время и день встречи. В результате, получив запрос, психолог, после предварительной подготовки, встретился с мамой на базе детского сада с. Ржевка. После знакомства с родителем, была организована беседа для того, чтобы выяснить суть проблемы, по итогу которой проведено диагностическое обследование на соответствие познавательного развития ребенка возрастным нормам. Итогом содержательной консультации стали рекомендации родителю.

При подготовке консультаций (очных, групповых), семинаров, вебинаров специалисты нашего КЦ пользуются не только своими наработками, но материалами, которые публикуются на официальных сайтах федеральных ресурсных центров.

Например, очень много полезного материала, как для родителей, так и для педагогов размещено на портале Растим детей РФ. Причём хочется отметить удобную навигацию и структурированность материала. Представленный материал разделён на блоки по возрастам.

Пользовались материалами на сайте ФРЦ ПМПК - Раздел помощи родителям [https://pmpkrf.ru/parents-post/](https://pmpkrf.ru/parents-post/" \o "https://pmpkrf.ru/parents-post/).

Материалами на сайтах учреждений, которые являлись грантополучателями и имели большой опыт работы по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям. Например школа «Кроха» г.Ижевск [https://kroxa-school.com/](https://kroxa-school.com/" \o "https://kroxa-school.com/), [https://vk.com/kpoxa\_school](https://vk.com/kpoxa_school" \o "https://vk.com/kpoxa_school), Служба «Компетентный родитель» Брянской области [https://vk.com/club212695022](https://vk.com/club212695022" \o "https://vk.com/club212695022), АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера» [https://sfera4you.ru/page/projects/sttt.html](https://sfera4you.ru/page/projects/sttt.html" \o "https://sfera4you.ru/page/projects/sttt.html)

Если говорить о трудностях, которые возникали у нас входе организации работы КЦ, то в первую очередь, хотелось бы отметить, что за последний год снизилось количество обращений в КЦ. Скорее всего -это связано со сложившейся оперативной обстановкой. Стало меньше запросов на очное консультирование. В основном поступают запросы на получение консультаций в дистанционной форме, как правило - рассылка на почту или по телефону. И чаще всего это те, родители, которые обращались уже к нам за помощью и суть их запросов носит больше просветительский характер.

Так же одна из проблем - это временное отсутствие психолога в КЦ, но нам удалось её решить посредством заключения договора о сетевом взаимодействии с психологом из другого ДОУ (Белочка с. Новая Таволжанка).

Иногда возникают сложности и в процессе работы с родителями. Это может зависеть от того насколько родитель готов принять или не принять проблему, действительно ли у него есть желание решить проблему или цель обращения - просто поговорить со специалистом. Т.е психологическая составляющая играет огромную роль в достижении положительного результата. Это и способность родителей к эмпатии, рефлексии и самоконтролю, готовность понимать и принимать ребенка с его проблемами таким какой он есть, готовность выполнять рекомендации специалистов.

Говоря о результативности работы КЦ, хотелось бы отметить, что начиная с 2017 г. в нашем Консультационном центре получили помощь 180 семей. Было оказано 300 консультаций из них 200 очных, 98 заочных и 2 выездные консультации. Анализ отзывов родителей (законных представителей) показывает, что работа педагогов КЦ оценивается положительно, родители указывают на пользу полученных в рамках Центра теоретических знаний и практического опыта в вопросах воспитания и образования детей раннего возраста. И отдельным показателем хотелось бы выделить 10000 консультаций, которые были оказаны в 2022 году в рамках работы Консультационной Службы.