

Государственное автономное учреждение  
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» Брянской области

---

Консультационная служба помощи родителям (законным представителям) детей  
Брянской области «Компетентный родитель»

**Описание модели  
консультирования родителей в форме диспетчерских консультаций**

(скрипты и примеры консультаций в виде стенограмм по обращениям, связанным с буллингом в отношении ребенка со стороны взрослого в образовательном учреждении; с нарушением пищевого поведения подростка; с наличием сложностей во взаимоотношениях с детьми после возвращения родителя с СВО)

Врио директора ГАУ «ЦППМСП» Ахрамочкина Ольга Владимировна,  
руководитель консультационной службы «Компетентный родитель»

Беликова Алла Владимировна

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).

В рамках деятельности Службы услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои детей, оставшихся без попечения родителей оказываются на базе 16 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.

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.

Обратная связь с целью оценки качества, изучения предложений и замечаний получателей услуг также осуществляется любым удобным для родителей способом: заполнение бумажной анкеты в процессе очного консультирования, заполнение анкеты обратной связи на сайте центра или анкеты, полученной при рассылке через портал «Растимдетей.РФ», либо направив письмо на адрес электронной почты Центра.

Информационно-рекламная деятельность осуществляется в соответствии с медиапланом и с учетом особенностей контингента получателей услуг. Кроме размещения информации о Службе в сети интернет, задействованы способы городской наружной рекламы (билборды, видеоролики на светодиодных экранах), рекламы на общественном транспорте (демонстрация видеороликов на мониторах маршрутных такси, брендинг автобуса, размещение стикеров внутри салонов автобусов), рекламы в СМИ (на региональных радио- и телеканалах, в печатных и интернет-изданиях), а также распространение РИМ в виде полиграфической продукции (карманные и настенные календари, тематические буклеты). Специалистами службы разрабатываются буклеты, плакаты, содержащие информацию о формах и форматах консультирования, тематике и способах обращения в службу.

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.

При этом 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.

Для обеспечения доступности консультационной помощи, качественного оказания услуг постоянно проводится работа по обеспечению консультантов методическими и информационными ресурсами для работы.

Руководителем разработаны памятки, алгоритмы по организации работы консультантов, ведению документации, составлению отчетности. Для аккумуляции и передачи опыта проводятся семинары.

В Службе создана и постоянно обновляется база данных о специалистах и службах, работающих с детьми и родителями.

Для актуализации информации об учреждениях системы образования постоянно осуществляется мониторинг кадровых ресурсов служб психолого-педагогического сопровождения населения, обмен информацией в рамках совещаний, круглых столов при департаменте образования и науки Брянской области, совместных просветительских акций для родителей, обучающих семинаров для педагогов. Осуществляется также мониторинг сайтов образовательных организаций на предмет актуализации информации о контактах, графике работы, ответственных лицах за определенные направления работы. Также проверяется, размещена ли рекламная информация о деятельности Службы и способах обращения родителей (законных представителей).

Для обеспечения консультантов полной актуальной информацией о деятельности служб помощи семьям с детьми, действующих на территории Брянской области, осуществляется межведомственное взаимодействие. Наиболее эффективное сотрудничество налажено с учреждениями системы здравоохранения, организациями, подведомственными департаменту семьи, социальной и демографической политики Брянской области, комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав, службами МВД по Брянской области, Уполномоченным по правам ребёнка в Брянской области, а также главным внештатным психологом и главным внештатным психиатром Брянской области. Эти службы проинформированы о деятельности Службы и не является неожиданностью, когда родители обращаются к ним, получив контакты от консультанта Службы.

При решении поставленных задач, возложенных на службу, мы выстраиваем взаимодействие с организациями системы образования и других ведомств: учреждения

образования являются основными площадками для информирования родителей о возможностях службы, проведения консультаций и просветительских мероприятий для родителей; психологические центры – площадки для работы консультантов и основной кадровый резерв службы; с учреждениями социальной защиты населения, здравоохранения, с комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав сотрудничаем в процессе оказания консультационной помощи, диспетчерского консультирования. Благодаря взаимодействию со средствами массовой информации эффективно решаются вопросы по информированию потенциальных получателей услуг.

По результатам мониторинга обращений в Службу выявилась группа вопросов, с которыми чаще всего обращаются родители и лица, их замещающие. Также определился круг вопросов информационного характера, по которым информацию сложнее найти в сети интернет, либо она является эксклюзивной.

В качестве методической помощи используются материалы курсов, организованных в 2019-2023 году. Кроме того, консультанты Службы активно задействуют материалы сайта «Растимдетей.РФ».

Для повышения эффективности консультаций (в том числе, диспетчерских) разработаны маршрутные листы с конкретизированной информацией о контактах, а также алгоритмы действий и скрипты (шаблоны) наиболее часто встречающихся и наиболее сложных тематик консультирования. Использование скриптов способствует экономии времени консультантов и обеспечению актуальной достоверной информацией обратившихся. К каждому скрипту прилагается дополнительная информация по тематике запроса. Кроме того, проводится работа по снабжению скриптов QR-кодами (с переходом на официальные сайты) для оперативного получения консультантом актуальной информации и возможности создания компактных, удобных в использовании, схем и алгоритмов.

Формирование и пополнение копилки методических материалов в виде скриптов происходит постепенно, по мере выявления актуальности запросов, затруднений в работе с запросами, а также появления новых вызовов современности.

Большая часть диспетчерских консультаций содержит элементы краткосрочного консультирования, в рамках которого осуществляется психопросветительская функция (о возрастных особенностях детей, о службах профессиональной психологической помощи, о признаках деструктивного поведения и т.д.), а также формирование культуры обращения родителей за психологической помощью.

При разработке ряда скриптов и организации деятельности по диспетчерскому консультированию использовались методические материалы специалистов детского телефона

доверия, предоставленные Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации («Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия»), методические материалы специалистов ФГБНУ «Институт коррекционной педагогики» РАО, ООО «Национальная родительская ассоциация социальной поддержки семьи и защиты семейных ценностей», а также опыт коллег из других регионов, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» (в том числе «Методические рекомендации по итогам проведения Всероссийского конкурса лучших практик консультирования родительского сообщества 2022 года»). Из внутренних ресурсов активно привлекается опыт консультантов из числа специалистов, работающих в службе детского телефона доверия. Они участвуют в разработке скриптов по наиболее сложным и востребованным запросам, в формировании базы актуальной информации о службах, работающих с детьми и родителями, а также в процессе супервизии консультантов.

**На конкурс представлены скрипты (шаблоны) диспетчерских консультаций и примеры консультаций в виде стенограмм по обращениям, связанным:**

- с буллингом в отношении ребенка со стороны взрослого в образовательном учреждении (приложение 1);**
- с нарушением пищевого поведения подростка (приложение 2);**
- с наличием сложностей во взаимоотношениях с детьми после возвращения родителя с СВО (приложение 3).**

Все скрипты по структуре состоят из 3 частей. Выделен **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 обратившийся правильно понял и зафиксировал полученную информацию, предоставленная информация понятна, и её на данный 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.

**Основная часть** скрипта по каждой ситуации представлена в общем виде и с привязкой к конкретному запросу:

Ситуации, связанные с буллингом в отношении несовершеннолетних, встречаются довольно часто. Консультационная помощь по обращениям с таким запросом чаще всего осуществляется в рамках содержательной консультации. Но встречаются ситуации, когда четко обозначается запрос на информацию о конкретных службах или специалистах, в таком случае она является диспетчерской.

По вопросам, связанным с буллингом в отношении ребенка в образовательном учреждении, в Службе разработаны скрипты по вариантам, различающимся источником травли (со стороны других детей, со стороны взрослых).

При разработке шаблонов 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 4. /Ермолаева А.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2023. – с. 22 – 26).

На конкурс представлен скрипт (шаблон) по запросу, связанному *с буллингом в отношении ребенка со стороны взрослого в образовательном учреждении (скрипт 1)*.

В представленной ситуации особенностью является то, что буллинг совершается взрослым, причем учителем, в виде психологического насилия.

Необходимо учитывать, что данная ситуация может быть сопряжена с угрозой жизни и здоровью ребенка. В этом случае независимо от того, что запрос родителя может формулироваться только как информация о службах, в которые можно пожаловаться на ситуацию, консультант предлагает контакты служб оказания экстренной помощи и правоохранительных органов для оперативного реагирования.

Алгоритм дальнейшего консультирования выбирается консультантом в зависимости от остроты ситуации и давности травмы, а также от того, какие меры уже принимались. Кроме предоставления информации о ресурсных специалистах и службах по запросу консультант мотивирует родителя на активные действия, очное обращение за психологической помощью в ближайший центр ППМСП, предоставляет актуальную информацию о доступных способах экстренной психологической помощи.

При разработке скриптов, созданных в помощь консультирования по запросам, связанным *с нарушением пищевого поведения подростка (скрипт 2)* учитывалось, что задачи консультационной помощи в данном случае: предоставить информацию о специалистах, компетентных в данной сфере; мотивировать родителя на активную поддержку ребенка и обращение на очную консультацию к психологу; предоставить актуальную информацию о доступных ресурсах экстренной психологической помощи.

При этом предполагается, что консультант в рамках диспетчерской консультации не рассматривает причины возникновения ситуации, не работает по мотивации на выход из неё, но предоставляет контакты специалистов, которые компетентны в этих вопросах. В данном случае активно используются ресурсы межведомственного взаимодействия со специалистами системы здравоохранения, в частности клиническими психологами и психиатрами детской психиатрической больницы. При возникновении опасений, что подросток находится в состоянии угрозы жизни и здоровью, консультант обязан рекомендовать обратиться родителю в медицинское учреждение и предоставляет информацию о том, куда обратиться конкретно в зависимости от территориальной принадлежности.

Третий представленный на конкурс скрипт создан в помощь консультантам по обращению, связанному *с проблемами в детско-родительских отношениях после возвращения родителя с СВО (скрипт 3)*.

При разработке шаблонов 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 4. /Ермолаева А.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2023. – с. 34 – 55).

Обращение к данной тематике обусловлено вовлечением большого количества разных слоёв населения в ситуации, связанные с событиями специальной военной операции, в том числе из-за приграничного положения Брянской области. В службу «Компетентный родитель», а также другие службы психологической помощи поступают обращения по поводу мобилизации одного из членов семьи, ситуации неопределённости, связанной с военнослужащим (пропал без вести, попал в плен), по консультированию детей и родителей, испытывающих страх в связи с ведением боевых действий и возможных нападений. Отдельная категория вопросов связана с наличием сложностей во взаимоотношениях с детьми и другими членами семьи участников специальной военной операции.

Данная диспетчерская консультация строится в зависимости от статуса обратившегося (родитель сам является участником СВО или он звонит по поводу другого члена семьи), с учетом его эмоционального состояния (возможны проявления признаков ПТСР), а также четкости формулировки запроса.

Важными элементами общения консультанта с обратившимся за помощью является необходимость способствовать снятию эмоционального напряжения (как минимум на время консультации), оказать моральную поддержку в связи с обращением, снять ощущение исключительности проблемы. В процессе уточнения запроса, при необходимости – разъяснение невозможности воздействовать на третьих лиц.

Так как в проблему вовлечены все члены семьи, одна из задач консультанта - мотивирование на обращение за помощью других членов семьи, в том числе, детей, и предоставление информации о службах, в которых эту помощь могут оказать.

Взаимодействие со службами помощи участникам СВО и их семьям позволяет предоставить актуальную информацию с адресами, контактами специалистов, прошедших специальную подготовку и имеющих опыт работы с данным контингентом.

Параллельно родителя снабжаем информацией о службах психологического сопровождения детей, а также ресурсах экстренной психологической помощи детям и родителям. В зависимости от запроса круг предоставляемой информации расширяется.

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 с элементами супервизии 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».

Оценивая результаты деятельности Службы можно отметить, что на территории Брянской области сформирована система оказания бесплатной консультационной помощи родителям, обеспечено стабильное функционирование консультационной службы, её узнаваемость, преодолён барьер настороженного отношения, сформировано доверие к службе среди родительского сообщества.

Кадровый состав укомплектован специалистами, обладающими достаточными компетенциями, необходимыми для качественного оказания услуг. Обеспечена вариативность форм и форматов получения услуг.

Выстроена система оперативного межведомственного взаимодействия со специалистами различных служб Брянской области. Запланированный объём услуг выполняется.

В перспективе работу Службы мы видим не только в обеспечении качественного выполнения запланированного объёма услуг на 2023 год, но и в продолжении оказания консультационной помощи родителям в дальнейшем для удовлетворения их потребности в саморазвитии по вопросам образования и воспитания детей.

В части организационно-методической работы предполагается расширение спектра форматов консультирования, внедрение автоматизированной системы учета, пополнение методической копилки скриптов с использованием QR-кодов.

Главной миссией службы считаем продолжение работы по обеспечению доступности получения консультационной помощи родителями независимо от места проживания семьи и технического оснащения, а также формирование культуры обращения за психологической помощью.