



Опыт



Н.А. Болсуновская

Возможности on-line консультирования

Болсуновская Надежда Александровна — закончила Красноярский государственный педагогический университет по специальности «Педагогика и психология начального образования» с дополнительной специальностью «Психология». С 2008 г. обучается по международной целевой программе подготовки управленческих кадров MBA (Master of Business Administration).

Педагог-психолог гимназии №13 г. Красноярска, федеральный консультант сообщества «Социальное образование» (<http://wiki.openclass.ru>), руководитель сетевого методического объединения психологов образования (<http://it-p.ru>), сообщества «Сетевое методическое объединение психологов», руководитель союза молодых психологов.

В рамках проекта «Социальное образование» в составе федеральной команды занимается разработкой и тиражированием пилотных технологий использования Интернет в работе с родителями.

С 2009 года ведет блог «Сетевые технологии Web 2.0 для психологов и школьных команд».

Ее авторские разработки, связанные с использованием Интернет в работе школьного психолога с родителями, дважды становились призерами и победителями Всероссийских конкурсов «Ларчик полезностей» и «Слагаемые успеха», проведенных в 2009 году.

В статье дается подробное описание опыта и раскрывается технология психологического сопровождения семьи ребенка с особыми образовательными потребностями с помощью Интернет-сервисов

Ключевые слова: индивидуальный психолого-педагогический подход, сопровождение ребенка с особенностями развития, оказание психологической помощи детям и их родителям, on-line консультирование, возможности Интернета в работе школьного психолога.

Даша, Дашенька, Дашуня. Даша-первоклассница.

Выразительные черные глаза, темные волосы, добрый и застенчивый взгляд. Казалось бы, обычный ребенок. Так оно и есть. Но эта девочка требовала индивидуального психолого-педагогического подхода в силу особенностей развития, связанных с нарушениями памяти, мышления, речи. Девочка, которая по иронии судьбы попала учиться по программе развивающего обучения!

Конечно, был первый разговор с мамой — очень сложный... Оказалось, что в садике ситуацию с ребенком просто проглядели. Маме, конечно же, не хотелось до конца верить в то, что с ребенком что-то не так, но она готова была сделать все, чтобы помочь Даше.

И мы начали действовать.

Сначала был стандартный перечень: коррекционно-развивающая работа с девочкой, работа с мамой по обучению технологиям поддержки и помощи Даше, сопровождение ребенка в классе, работа с педагогами, создание ситуаций успеха, консультации невролога.

Мама очень часто заходила в школу, и мы подолгу общались, решая текущие вопросы и обсуждая маленькие успехи Дашеньки. «Сегодня она запомнила стихотворение из четырех строк и выучила таблицу умножения на два», — эти маленькие успехи не могли не радовать всех. Вместе с тем, они были каплей в море, и мама часто говорила, что не знает, как помочь девочке с уроками, как объяснить ей что-то, как развить и сформировать необходимые навыки. Девочка также порой говорила о том, что мама ругает ее и требует невозможного. Мама иногда впадала в отчаяние из-за состояния дочери, совершала ошибки, а придти к психологу или педагогу каждый день не было возможности: она одна воспитывает девочку.



И тогда мы решили перейти на дистанционное общение с помощью программы ICQ¹, где она в формате on-line общения в любое время, когда я в сети, могла написать мне, задать вопросы.

Вечерами мы часто общались с ней. Мама тщательно формулировала свои вопросы, сомнения, а я отвечала. Или мы вместе искали ответы в режиме «мозгового штурма». Иногда мама сама находила нужный ответ в процессе формулировки вопроса.

Вот так, в режиме Интернет-общения мы учились хвалить Дашу, не ругать за ошибки, не требовать от нее невозможного, осваивали технологии приготовления с ней уроков. Я не давала маме никаких указаний, а через вопросы, примеры подводила ее к получению важного и ценного знания. Программа ICQ позволяла нам с мамой оперативно принимать решения о дальнейшей поддержке девочки, ведь я получала постоянную информацию про ее трудности, успехи, индивидуальные особенности. Например, мама писала мне, что Даша раз за разом пропускает мягкий знак в словах или не понимает смысл задачи.

Это была очень важная информация для меня, и тут же в сети мы вместе искали способы, как изменить ситуацию к лучшему. Полученную информацию я обязательно использовала для организации поддержки девочки в школе в рамках работы с педагогами или в коррекционной работе с ней.

Такое общение позволило нам решить ряд важных проблем, но самое главное — мама научилась принимать девочку такой, какая она есть, и помогать ей развиваться в ее индивидуальном темпе. В результате девочка поверила в себя!

Ну и, конечно, такое ICQ-взаимодействие многому учило и меня как профессионала. Я открывала для себя возможности этой формы в организации индивидуального консультирования: училась подбирать нужные слова, чтобы просто, доступно, без двоякого смысла передать мысль, организовывать процессы сетевого проектирования и решения проблем, училась, не видя собеседника, понимать его чувства, мысли, ориентируясь на текст и смайлики. Порой вопросы ставили меня в тупик, приходилось искать нестандартные пути решений.

Вся наша работа, конечно, сказались на успешности Даши в школе. Большой прогресс в математике, чтении, русском. Успехи, которые надо было постоянно поддерживать.

Однако вскоре мы столкнулись с новой проблемой — маме показалось, что у ребенка все вошло в норму и она снизила контроль и уровень помощи. Стала просто проверять приготовление уроков, не осознавая, что девочке могло быть что-то быть непонятно. И пробле-

мы вернулись. И вновь виртуальное и реальное общение помогли настроить маму на помощь Даше. При этом мы вместе поняли, что маме необходима ежедневная информация о том, что Даша проходила в школе, как работала на уроке, чтобы вечером разбирать с ней трудные вопросы. Здесь опять не обошлось без ICQ и SMS-рассылок. Какую-то информацию мама сама узнавала в школе, что-то я сообщала по телефону или через ICQ. А вечером, когда это было необходимо, мы искали пути эффективного преподавания домашних заданий для Даши.

Так, пробираясь сквозь дебри математики, вместе с мамой мы поняли, что для Даши будет эффективным так называемый «психологический» курс русского языка и математики — особая форма подачи материала, основанная на учете ведущих особенностей восприятия и мышления девочки.

К числу возможностей ICQ в сопровождении данной семьи добавилась еще одна — информация маме об актуальной ситуации ребенка. Ну и конечно, в ICQ оказалось возможны открытия и просто удивительные вещи!

Постепенно к нашему ICQ-общению подключилась и сама Даша.

Интересен тот факт, что она сама нашла меня в ICQ, запомнив имя. Она поделилась новостями, а потом попросила совета о том, как писать грамотно. Позитивным было то, что она вообще вышла в ICQ — ведь этот сервис предполагает написание и отправку письменных сообщений, что само по себе тренирует грамотность, развивает зрительную память. Кроме того, здесь всегда есть возможность показать правильный образец, не исправляя ошибок.

И тогда мы с Дашей решили провести несколько коррекционно-развивающих занятий в ICQ: я писала ей задания с ошибками, а она исправляла их. Иногда она искала ошибки в моих письмах, а иногда сама составляла текст с ошибками и т. д. Там же мы иногда разбирали ее домашние задания. Постепенно ей понравилось писать проекты — мы выбирали тему и она начала искать материал в Интернете, оформляя его в виде сообщения.

Все это сопровождалось усиленной коррекционно-развивающей работой, основанной на нейрокоррекции совместно с медицинской поддержкой, работой с педагогами, работой с мамой в режиме реальных консультаций и в ICQ.

Хорошо, что учительница давала детям много творческих заданий: вместе мы открыли у Даши неожиданную способность — оказалось, что она умеет прекрасно писать стихи и интересные рассказы. В общем, мы делали все возможное, чтобы помочь Даше и способствовать ее успешности.

¹ ICQ — широкодоступная централизованная служба мгновенного обмена сообщениями в сети Интернет.



В итоге грамотность девочки резко улучшилась — она научилась видеть орфограммы, проверять себя, слышать трудные звуки. В диктантах стало значительно меньше ошибок.

А еще ICQ и реальное общение помогли нам с Дашей и ее мамой решить ряд важных психологических проблем, связанных с общением девочки с мамой и с одноклассниками. Даша писала мне о своих трудностях, мы искали ответы на вопросы, открывали способы поведения с детьми и мамой. Довольная, она уходила из сети, а вечером, в другом ICQ-контакте, мы с мамой анализировали ситуацию и тоже искали уже другие, взрослые решения.

Постепенно я поняла, что Даша тянется к психологии, она тонко чувствовала, предлагала нестандартные решения бытовых ситуаций. И я решила предложить ей поучаствовать во Всероссийской детской дистанционной олимпиаде по психологии. Как оказалось, наши желания совпали — она и сама уже сказала классному руководителю о своем желании.

Как результат — первое место в номинации «Третьи классы» по России, а через год второе место во Всероссийской дистанционной олимпиаде по психологии общения среди школьников 1—5 классов! Плюс общекомандные 1, 2 и 3 места. Сначала в школе не поверили, что Даша — стабильный призер подобных олимпиад. Кроме этого, я подключала ее в проекты газеты «Первое сентября». В общем, мы делали все для того, чтобы она чувствовала себя успешной!

Так прошли 4 года. Мы по-прежнему общаемся с мамой в ICQ, а иногда — в Mail-агенте, Даша ходит ко мне на коррекционно-развивающие занятия, мы общаемся с ней по телефону или в ICQ. Вся работа проходит вместе с педагогом и всем классом.

29 мая 2009 г. мама, Даша и я стояли на сцене и нам рукоплескала вся школа. Даша не только закончила начальную школу по развивающей программе с положительными оценками, но и зарекомендовала себя как маленький психолог, поэт, спортсмен. Она хорошо пишет и глубоко чувствует. А еще у нее много друзей в классе, она хорошо адаптирована к школе и чувствует себя вполне успешной девочкой. В общем, она обычный необычный ребенок, которому мы помогли раскрыться и почувствовать свой успех!

В этом, конечно, большая заслуга всех специалистов и семьи девочки. И один из главных факторов успеха состоит в том, что мы сделали маму нашим партнером, давали постоянную надежду, позитивное подкрепление, вместе открывали решения, были рядом, когда ей была нужна поддержка — все это помогло установить ту тесную связь между семьей и школой, которая и привела к успеху. Ну а быть рядом нам помогли новые Интернет-технологии. Технологии партнерства и доверительного контакта.

Описав результаты работы с семьей ученика с особыми образовательными потребностями, хотелось бы обобщить эту историю успеха и проанализи-

ровать, зачем понадобилось использовать в этой работе Интернет.

Давайте обратимся к анализу потребностей семей учащихся с особыми образовательными нуждами.

Конечно, родители таких детей нуждаются в постоянной психолого-педагогической поддержке. Осознание того, что их ребенок «не такой как все», необходимость постоянной борьбы за успеваемость, здоровье ребенка, владения на высоком уровне психолого-педагогическими технологиями для помощи ребенку — все это приводит к тому, что родители таких детей как никто другой нуждаются в поддержке для того, чтобы помогать своему ребенку продвигаться вперед. Они чаще, чем другие родители, сталкиваются с нестандартными ситуациями, трудными моментами, которые «выбивают из колеи».

Кроме того, родители особых детей проходят через период отчаяния, когда хочется все бросить, когда уже нет сил больше сражаться — и здесь поддержка психолога особенно необходима.

Вместе с тем, обучение особых детей в школе часто сопряжено с тем, что им необходим индивидуальный подход и ежедневные дополнительные консультации. Есть необходимость в ежедневном информировании родителей о достижениях и трудностях ребенка.

Родителям таких детей важно обмениваться опытом, получать подтверждение тому, что они идут по верному пути. Им хочется как можно чаще слышать об успехах ребенка, пусть даже маленьких, — это придает уверенность, дает надежду.

Но постоянную поддержку трудно реализовать без привлечения Интернет-технологий, так как только они позволяют быть «всегда на связи» и получать помощь практически в любое время.

Со другой стороны, работа психолога, педагога в сопровождении особых детей также требует стабильной обратной связи с семьей, чтобы отслеживать эффективность проводимых мероприятий и в случае необходимости оперативно вносить изменения.

В нашей ситуации для организации дистанционного общения с родителями особых детей была использована программа ICQ, сервис Vkontakte.ru, Mail.ru-агент, Skype.

На основании анализа потребностей родителей детей с особыми образовательными потребностями и четырехлетнего опыта использования сервисов в сопровождении семей нами были сформулирован ряд возможностей применения Интернет-сервисов. Это:

- прямая линия доверия для родителей, место где их выслушают безоценочно и помогут найти ответы;
- способ постоянного информирования родителей о продвижении ребенка, о том, что требует оперативной коррекции;
- место проектирования и совместного нахождения решений;



- место совместной коррекционно-развивающей работы с семьей в целом: с мамой, папой, ребенком;
- место для обмена опытом и обсуждения;
- место, где родитель и ребенок могут получить свою порцию Успеха;
- место информирования родителями специалиста о тех или иных актуальных проблемах и трудностях.

Эти возможности были впоследствии воплощены нами в следующих формах работы с родителями в сети Интернет:

1. Интернет-психологическая диспетчерская служба;
2. Служба Интернет-доверия;
3. Служба связи со школой. Обратная связь;
4. Сетевой тренинг;
5. Сетевое проектирование. Марафон идей;
6. Детско-родительское консультирование.

Рассмотрим их подробнее.

Интернет-психологическая диспетчерская служба

Идея любой диспетчерской службы — аккумулировать информацию из разных источников и предоставлять ее по необходимости другим субъектам, которые в ней заинтересованы. В нашей ситуации родители, психологи, педагоги выступают носителями различной ценной информации о ребенке, которой они могут обмениваться в on-line режиме, создавая единую карту знаний о ребенке. Это позволяет и родителям, и психологу, и педагогу находиться в едином семантическом поле, говорить на одном языке. Постоянный обмен информацией дает возможность отслеживать ход сопровождения ребенка, вносить необходимые изменения. Вместе с тем, нарушения в прохождении информации, наоборот, тормозят коммуникацию и могут приводить к снижению результативности.

Технология диспетчерской достаточно проста. Родитель и психолог договариваются об определенном времени, когда они встречаются в сети (ICQ или других подобных сервисах) и обмениваются информацией: родитель со своей стороны, а психолог или педагог — со своей.

Когда можно использовать такую форму взаимодействия?

- Когда родители не могут часто (ежедневно) приходиться в школу для взаимодействия;
- когда необходим самый тесный контакт семьи и школы в решении проблем ребенка.

Вариантом диспетчерской является «**Служба связи со школой**», когда ежедневно родителю с помощью одного из сетевых сервисов отправляются оценки ребенка, предметные области, которые стоит «подтянуть» или за которые стоит похвалить, расписание уроков, домашнее задание. Для родителей

особых детей это также необходимо, потому что, только работая в ежедневном режиме получения информации можно не «запускать» обучение ребенка и оперативно им управлять.

Служба Интернет-доверия

Идея службы доверия в том, чтобы в on-line режиме оказывать психологическую поддержку родителям по любым вопросам, которые имеют отношение к обучению, развитию, воспитанию детей. В частности, речь идет о консультировании в сети в режиме реального времени. В отличие от линии «вопрос — ответ», где ответ следует за вопросом через достаточно длительный интервал времени, on-line консультирование предполагает выстраивание полноценной психологической консультации в режиме реального времени или в режиме, предельно приближенном к нему.

Это позволяет родителям особого ребенка вместе с психологом оперативно искать ответ на сложившуюся трудную ситуацию или нестандартный случай.

Для организации on-line консультации психолог и родитель встречаются в сети (в той же ICQ) и начинается процесс взаимодействия, когда родитель описывает свою ситуацию, а психолог через систему специальных вопросов помогает ему прояснить случившееся и найти выход.

Важно отметить, что процесс сетевого консультирования очень непросто. Мы не можем видеть невербальные проявления человека, его реакции, что затрудняет считывание информации и прояснение ситуации. Кроме того, сетевое консультирование требует от специалиста умения четко формулировать вопросы, подбирать слова, чтобы все трактовки были безопасны, однозначны, конкретны и доступны.

Уместным здесь является использование «смайликов», которые помогают обозначить эмоциональное состояние в режиме «здесь и теперь».

Также очень важным является умение реализовывать деятельность консультирование, когда мы не даем сразу готовых решений, а подводим клиента к открытию способа действий. Для этого требуется владение техниками постановки вопросов, интерпретации, самораскрытия специалиста, возможностей свободного рассказа, технологиями использования сказок, метафор, историй, кейсов в рамках on-line консультирования.

Полезным будет использование техник работы с фразами, которые предъявляет клиент. «Цепляясь за слова», можно многого достичь в прояснении ситуаций.

И, конечно, необходимо всегда помнить о главном правиле «не навреди» в выстраивании общения в диаде «Психолог — клиент» и о принципе «надо работать так, чтобы захотелось прийти еще».

Близка к консультированию и такая форма, как «**Сетевое проектирование в режиме реального времени. Марафон идей**». На самом деле, кон-



сультирование может включать в себя сетевое проектирование как этап.

Такая форма предполагает, что родитель, психолог, возможно, учитель собираются в сети и придумывают пути решения нестандартной проблемы. Здесь уже нет подведения к открытию знаний родителями. Ведь перед собравшимися стоит конкретная задача нахождения оптимальных действий в той или иной ситуации. Здесь все технологично. Конечно, такая форма работы не исключает прояснения причин, но в большей мере — это своеобразный мозговой штурм, где идет генерация идей с последующей их оценкой и выбором нескольких наиболее адекватных.

Процесс организации «Марафона идей» в сети практически не отличается от мозгового штурма в реальной жизни:

1. ставится проблема;
2. «набрасываются» любые идеи в течение определенного времени, причем безоценочно;
3. происходит оценка идей и выбор тех, которые можно наиболее оптимально использовать в данной ситуации.

Такая форма может быть использована:

- когда родитель и психолог четко осознают причину проблемы и необходимость найти эффективные пути ее решения;
- когда необходимы нестандартные решения знакомой, часто повторяющейся проблемной ситуации. Например, ребенок изо дня в день не моет руки и никакие воспитательные меры не помогают.

Наряду с работой с родителями часто возникает потребность «свести» вместе в сети родителя(ей) и ребенка, организовав процесс совместной коммуникации.

Это особенно необходимо, когда родители и дети имеют разные точки зрения на возникшую проблемную ситуацию. Например, мама ругает ребенка с особыми потребностями за тройки, хотя для ребенка отметка 3 — это предел его возможностей. Здесь необходимо, чтобы мама и ребенок высказали взаимные претензии, договорились об определенных моментах, или убедились через слова взрослого или ребенка, что с сегодняшнего дня родитель (ребенок) будут по-другому относиться друг к другу. Также подобные мероприятия бывают нужны, чтобы показать родителю «детский взгляд» на проблему.

Процесс может быть организован в виде двустороннего общения, когда «на одной стороне» находится психолог, а на другой ребенок с мамой в рамках ICQ/Skype. Также возможен вариант трехстороннего общения, когда мама общается с рабочего компьютера (или ребенок со школьного) или в ситуации, когда дома несколько компьютеров, подключенных к сети Интернет.

Процесс выстраивания детско-взрослого консультирования напоминает по форме консультирование взрослых. Техники его организации могут быть различны в зависимости от цели, проблемы. В качестве одного из вариантов его организации в сети может выступать следующая технология.

1. Обозначаются цели общего сбора у компьютера мамы и ребенка.
2. Ребенок и мама «рисуют» в сети воображаемый портрет друг друга и затем говорят, что им особенно нравится друг в друге.
3. Родитель и ребенок или только ребенок обозначают 1—3 характеристики, которые бы они хотели изменить друг в друге.
4. Идет обсуждение обозначенных характеристик по одной или пакетом.
5. Происходит выработка договоренностей.
6. Фиксация договоренностей в виде сетевого договора. Обычно я предлагаю по завершении консультирования сделать реальный договор, подписать его и повесить на стенку.
7. Подведение итогов.

Совместный процесс **детско-родительского консультирования** более труден и непредсказуем в организации по сравнению с индивидуальным консультированием ребенка или родителя и требует от консультанта еще более тщательного отношения к словам, наличия хороших навыков поиска решений, модерирования и арбитража конфликтных ситуаций в режиме «здесь-и-теперь». Хорошо, если при подобном консультировании мы подключаем сетевые графические сервисы, документы Google, где можно в режиме реального времени рисовать, создавать тексты, презентации. Выход на совместную деятельность в сети всегда помогает вывести решение конфликтов в новую, конструктивную плоскость, а после подписания договоренностей есть шанс попробовать эту договоренности в деятельности, шанс почувствовать дополнительную взаимную поддержку и принятие.

Получать поддержку, позитивное подкрепление — это всегда приятно, а родителям особого ребенка — вдвойне. Это необходимо, чтобы родители поверили в свои силы, поверили в ребенка, получили заряд бодрости и начали действовать с утроенной энергией.

Для этого в рамках on-line консультирования родителей, детско-родительского консультирования, мозгового штурма можно использовать «Позитив-сервис», а также не прямые формы просвещения.

«Позитив-сервис» — простой прием организации сетевого взаимодействия с родителями, идея которого заключается в том, что мы периодически по ходу общения посылаем им позитивные сигналы и даем возможность поделиться своими позитивными открытиями. Это могут быть целые большие фрагмен-



ты в общении, когда мы хвалим родителя, а родитель делится своим позитивом.

На самом деле включение таких моментов имеет еще один глубокий смысл — мы приучаем родителей позитивно смотреть на мир и на ребенка, уметь находить и подмечать его минимальные продвижения.

Как это можно организовать?

- Это может быть «вплетение» смайликов, значков, позитивных слов, фраз в тексты;
- это может быть внезапно возникший фрагмент текста, где мы отмечаем позитивные моменты;
- похвала может предшествовать, а затем подкреплять разбор трудной ситуации;
- это может быть специально организованная ситуация, когда мы подводим родителей к тому, что они должны описать что-то позитивное. Например — маленькое достижение ребенка. Это должно восприниматься родителями как нечто естественное.

Можно придумать много различных форм. Главное, чтобы позитивное подкрепление было искренним — только тогда оно становится источником развития и мощной поддержки.

Наряду с позитивными моментами не менее важной технологией формирования нужных установок у родителей являются непрямые техники просвещения — еще один подход в дистанционных коммуникациях.

Суть его в том, чтобы в ненавязчивой форме преподнести собеседнику новые технологии, определенный подход, стиль жизни. Порой это бывает важным в работе с родителями, которым, наряду с простой

поддержкой, необходимо ненавязчиво вселить уверенность, показать оптимальный способ действия, культурный образец, изменить родительскую установку, не вызвав у человека и тени сомнения, что его хотя бы чему-то научить или дать совет. Ведь не все любят прямые советы.

Для этого в дистанционном общении есть ряд способов:

- невольно брошенная ссылка на интересный материал для ознакомления;
- включение цитаты, притчи — из серии «сама только увидела, понравилось и вам рекомендую»;
- вплетение в разговор личностных историй успеха, историй успеха других родителей и т. д.

Таковы базовые приемы, которые мы использовали в организации поддержки семьи особого ребенка и которые привели нас к успеху.

Но успешность, связанная с использованием тех или иных технологий, определяется не только используемыми технологиями и их сочетанием, но и личностью самого специалиста, который осуществляет процесс сопровождения. Именно от профессиональных умений, личностных особенностей, харизмы специалиста зависит то, станет ли технология в его руках уникальным инструментом в сопровождении семьи особого ребенка или потеряется во всем многообразии приемов, форм, методов.

И главное, всегда надо помнить о том, что нет трудных или легких родителей — есть мы как профессионалы, наши возможности и наши технологии. Именно они определяют успех взаимодействия с любой семьей.