

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОДРОСТКОВ С ЗПР И ИХ РОДИТЕЛЕЙ В РАМКАХ РАБОТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**А.М. ФЕДОСЕЕВА,**

старший научный сотрудник лаборатории образования и комплексной  
абилитации детей с задержкой психического развития  
ФГБНУ «ИКП РАО»

Дистанционное образование является новой формой работы психологической службы образовательной организации. Для овладения этой формой, безусловно, требуются новые компетенции педагога-психолога: навыки владения ИКТ-технологиями, овладение дистанционными методами психолого-педагогического сопровождения. Но, вместе с новыми задачами, появляются и новые возможности. К таким новым возможностям можно отнести: более высокую мобильность специалистов, более высокую «доступность» родителей – больше возможностей вовлекать их в активность школьного сообщества и образовательные процессы.

Дистанционное консультирование подростков с ЗПР и их родителей может включать несколько основных блоков, которые соответствуют задачам психологического сопровождения:

1. Диагностика.
2. Индивидуальное и парное консультирование.
3. Просвещение.

В соответствии с этим данные рекомендации будут включать следующие *разделы*:

1. Форматы и технологии дистанционного психологического консультирования подростков с ЗПР и их родителей.
2. Особенности дистанционного консультирования подростков и детско-родительского консультирования.
3. Особенности проведения дистанционной диагностики.
4. Особенности организации дистанционного просвещения подростков с ЗПР и родителей.

## **1. Форматы и технологии дистанционного психологического консультирования подростков с ЗПР и их родителей**

Дистанционное консультирование требует использования ИКТ-технологий и, также как и очное консультирование, четких условий сеттинга – правил проведения встреч. В современном мире существуют довольно известные и распространённые технологии удаленной коммуникации и постоянно возникают новые. Важно, чтобы все участники встречи чувствовали себя уверенно в использовании этих программ. Сейчас договариваться о встречах и проводить их можно в мессенджерах социальных сетей и программах удаленного общения.

### ***Социальные сети и информационные технологии дистанционного общения***

- skype, zoom, google-meet, teams и пр.;
- мессенджеры whatsapp, вконтакте, фейсбук

Участники должны заранее договориться о встрече, желательно подтвердить ее за 12 часов до встречи; обменяться ссылками – приглашениями и обязательно номерами телефонов для экстренной связи в случае проблем с подключением. Также важно, чтобы у всех участников встречи (психолога и родителей подростка) был устойчивый доступ в Интернет и надежный сигнал связи. Отсутствие возможности обеспечить надежную связь должно являться основанием для отмены встречи.

### ***Условия работы онлайн – сеттинг консультационных встреч***

#### ***1. Конфиденциальность***

- контроль помещения – тихое и изолированное от других место; без возможности случайного доступа посторонних людей;
- невозможность случайного прослушивания содержания разговора другими людьми;
- строго оговоренная возможность записи содержания разговора.

В случае дистанционного консультирования психолог не имеет возможность обеспечить конфиденциальность встречи со стороны клиента – эта задача должна решаться подростком и родителями самостоятельно. Они должны быть в тихом помещении, в которое никто не может войти в течение встречи. Должны быть исключены места общего доступа – парки, кафе, общие пространства в доме. Пространство, в котором находится клиент или детско-родительская пара должно быть полностью контролироваться его участниками. Если проводится индивидуальная консультация подростка, то необходимо убедиться в том, что содержание беседы не может случайно оказаться доступным другим членам семьи.

Многие дистанционные программы позволяют делать аудио- и видеозапись содержания встречи. Возможность записывать должна быть заранее оговорена и производится только с согласия всех ее участников.

### *2. Требования к обстановке и правилам поведения участников*

При встрече в кабинете психолога специалист имеет возможность контролировать пространство и социальные нормы поведения участников. В ситуации дистанционной встречи такой возможности нет. Поэтому важно обговорить с участниками ряд условий, которые они должны соблюдать.

Встречи проводятся в *привычном* помещении, где *все участники чувствуют себя в безопасности*. Нарушение этого правила делает встречу непродуктивной. Например, подросток или родитель, которые боятся, что кто-то может неожиданно войти и застать их за разговором, в невидимой психологу зоне присутствует кто-то, кто может осудить их за раскрытие личной информации или есть третье лицо, которое следит за содержанием разговора, не смогут полноценно вовлечься в содержание беседы. Первая и все последующие встречи должны проводиться в одном и том же месте – *постоянство окружения* оказывается постоянной частью «психологической настройки» на встречу и работу с психологом.

Участники встречи должны быть одеты в соответствии с форматом встречи – *в стиле принятом для деловых встреч*. Не допускается, чтобы подростки и родители присутствовали на встрече в пижаме или одежде, не соответствующей принятым нормам. Одежда – часть настройки на деловой формат встречи. Психологическое консультирование предполагает взаимную работу, и соответственно требует делового стиля одежды. Также положение участников должно соответствовать деловому формату. Желательно избегать поз и мест, не соответствующих правилам деловой встречи (положение лежа на кровати, например).

### *3. Правила поведения во время форс-мажоров*

В дистанционном консультировании психолог не имеет возможности контролировать пространство встречи и постоянство связи на стороне клиента. Поэтому очень важно в начале встречи обсудить, что будет происходить в случае, если произойдет технический обрыв или остановка встречи. Как в этом случае будут действовать родители подростка, сам подросток и психолог. Кто перезванивает, как происходит сообщение об обрыве, что делает психолог, если начинают происходить недопустимые в пространстве консультации события. Психолог должен предупредить клиентов о своем поведении в ситуациях нарушении связи и нарушения правил безопасности участников и конфиденциальности встречи.

#### *4. Материальное обеспечение встречи*

Во время психологической консультации достаточно часто могут понадобиться какие-то канцелярские принадлежности, предметы, необходимые для совместных упражнений родителей и детей. Особенно часто такая необходимость возникает в ходе психологической диагностики. Психолог должен заранее предупредить родителей о том, какие предметы могут быть нужны во время встречи.

Во время проведения встречи не всегда все, что происходит в комнате, попадает в зону видимости камеры – важно обсудить с участниками, что вы будете просить их поворачивать камеру так, чтобы важные для психолога моменты поведения участников можно было наблюдать.

## **2. Особенности дистанционного консультирования подростков с ЗПР и детско-родительского консультирования**

Сравнительные исследования очного и дистанционного консультирования показывают, что их эффективность примерно одинакова. Тем не менее, существуют клиенты, которым дистанционное консультирование не рекомендовано. В качестве основных ограничений можно выделить несколько:

- 1) психотический и пограничный уровень психического функционирования клиента (подростка, родителя);
- 2) острое реактивное состояние в момент встречи;
- 3) возраст клиента до 7 лет;
- 4) психическая незрелость взрослого (родителя) в детско-родительской паре.

В последнем случае условия работы можно протестировать – встретиться первоначально офлайн, а затем онлайн и обсудить переживания от терапевтического контакта у клиентов. Важное замечание: принципиален уровень психического функционирования родителя в ситуации детско-родительского консультирования. Если рядом с подростком с ЗПР оказывается «неустойчивый» взрослый, то ситуация может стать неуправляемой, опасной для проведения работы психолога.

При психотическом уровне функционирования у клиента довольно много чувства небезопасности, тревоги. В случае онлайн-консультирования он будет стремиться нарушать условия встречи – отменять, переносить, отказываться завершать в оговоренное время, избегать важных вопросов в течение встречи и переходить к ним, когда время встречу уже заканчивается. Также родитель психотического или

пограничного уровня психической организации может просить психолога решить проблему немедленно и предъявлять другие нереалистичные и не этичные способы взаимодействия. В этом случае требуется ограничить онлайн-встречи и найти возможность встречаться очно, работать с супервизорским сопровождением.

## **Специфика детско-родительского онлайн-консультирования**

### *1. Четкая формулировка запроса*

Одна из ключевых трудностей консультирования пар и подростков с ЗПР – отсутствие мотивации у одного из клиентов; смещенный запрос, запрос на изменение третьих лиц. В онлайн-консультировании у психолога возможности контролировать условия встречи и поведение участников ограничены. В начале встречи (встреч) важно обговорить цели каждого участника (если инициатор встреч подросток или родитель, которого беспокоит психическое состояние подростка) или цели пары. В консультировании пар типовым является запрос на изменение отношений в паре, помощь в разрешении конфликта.

Следует обращать внимание на готовность родителя:

- 1) принимать на себя ответственность за изменения отношений с подростком;
- 2) отказаться от идеи о врожденной «дефективности» их ребенка.

Когнитивные установки о том, что подросток с ЗПР является причиной трудностей в отношениях и что подросток имеет принципиальную «дефективность, испорченность» оказываются принципиальными барьерами в терапевтическом альянсе и требуют серьезного обсуждения до заключения психотерапевтического контракта. Отсутствия внимания к этим установкам в начале работы приводит впоследствии к возникновению манипулятивных сценариев взаимодействия – как виду коммуникативного конфликта в работе психолога со взрослым.

Еще одной частой причиной трудностей в консультировании детско-родительских пар является вопрос «принятия диагноза». Признание психологических трудностей у подростка с ЗПР приводит к острому переживанию чувства вины родителем. Важно обращать внимание родителей на базовое самоотношение и чувство самооценности – как в отношениях с подростком, так и в отношениях с самим собой.

Частой причиной смещенного запроса и манипулятивного взаимодействия родителя и психолога оказывается скрытая цель родителя, связанная с институциональными решениями. Например, отказ признавать

психические нарушения и заболевания подростка, поскольку это поставит вопрос о переходе на адаптированную программу обучения или о домашнем обучении. Важно открыто обсуждать этот вопрос с родителем: аргументировать свою позицию, выслушивать его аргументы. Тем не менее, оставить вопрос открытым – может быть важно для терапевтического альянса с родителями.

### *2. Продолжительность – не более 40 минут*

Онлайн-консультирование подростка с ЗПР или детско-родительской пары требует от участников дополнительных усилий по поддержанию контакта со своими чувствами, в том числе, по отношению друг к другу. Подростки обнаруживают себя в противопоставлении друг другу и родителю \ другому значимому взрослому. В этом противопоставлении очень много чувства злости, вины, обиды, стыда. Эти чувства очень трудно выдерживать в близких отношениях. Подростки с задержками развития склонны к первичным психологическим защитами. Для качественного процесса важно обращать внимание участников на то, что разворачивается во взаимодействии.

Высокая интенсивность переживания должна поддерживаться не более 25% времени сессии. Как показывает практика онлайн-консультирования, снижение концентрации внимания участников наступает уже после 30 минут работы. Отсюда, рекомендованное время – не более 40 минут.

### *3. Установление эмоционального контакта*

В консультировании подростков специалист оказывается взрослым, в противопоставлении с которым идет поиск себя у подростка. Поэтому особенно важно занять позицию «своего взрослого». Как присоединение к нормативным (социо-культурным) требованиям взрослых, так и отказ от проговаривания своей личной и профессиональной позиции – негативно влияют на процесс установления эмоционального контакта. Отношения доверия подростка и психолога формируются не менее трех встреч. Это не отменяет совместной работы, но не позволяет говорить о наиболее значимых и болезненных для подростка вопросах. Это важно учитывать в стратегии совместной консультативной работы.

### *4. Постоянная обратная связь*

Важным аспектом консультирования подростков с ЗПР является организация обратной связи со значимыми для подростка взрослыми. Принято после серии встреч с подростком проводить одну встречу с его родителем для обсуждения контекста социальной жизни подростка. Это связано с тем, что для подростка с ЗПР отношения с родителями и социальным окружением являются пространством социального

экспериментирования, но уровень его рефлексии не позволяет отследить важные события в этой реальности. Сотрудничество с родителями (командная работа) оказывается важным фактором коррекционной помощи.

Целью консультативной работы с подростками и детско-родительскими парами может являться овладение **навыками эмоционально-волевой саморегуляции**. Перечень таких навыков может быть следующим:

1. Способность **осознавать свои переживания** (телесные ощущения, эмоции, чувства, желания, мысли, убеждения, возникающие образы воображения и памяти и пр.) в текущем времени. Умение внимательно смотреть и замечать; быть по-матерински чувствительным к самому себе.
2. Умение говорить о своих переживаниях – **эмоциональная грамотность**, навыки ментализации (символизации).
3. Способность **выдерживать те эмоциональные состояния**, которые разворачиваются внутри. Не пытаться отвернуться, приказывать себе - не чувствовать и тому подобное. Но и не проваливаться в чувства, теряя контроль над собой.
4. Способность **«регулировать аффект»**. Утешать себя: просто быть рядом, поговорить с собой, увести из «горячей точки», чтобы **прийти в себя**.
5. Способность **выражать эмоции и чувства адресно**. Причем говорить именно о своих чувствах и потребностях. Говорить так, чтобы тот, к кому они обращены, мог их в свою очередь выдержать.

### 3. Просвещение родителей

Следующим аспектом организации дистанционного консультирования подростков с ЗПР и их родителей в рамках работы психологической службы образовательной организации является психологическое просвещение родителей и подростков. Эта задача оказывается актуальной, поскольку уровень психологической грамотности участников не всегда достаточный для совместного продвижения в задачах развития.

*Дистанционные формы вовлечения и просвещения родителей*

#### Онлайн-встречи

- Родительское собрание
- Групповая консультация для родителей

- Индивидуальная консультация для родителя или пары «родитель – ребенок»
- Вебинар

### Онлайн-медиа

- Родительская группа (паблик) \ Родительский чат
- Видео выступления психолога для родителей \ Каналы YouTube и Telegram
- Страница на сайте с материалами для родителей
- Группы образовательного учреждения в социальных сетях
- *Информирование*: рассылки, оповещения, традиционное время встреч, описание содержания встреч \ публикаций, сбор запросов родителей

### *Содержание просветительской работы с родителями*

#### **Задачи:**

- 1) формирование научных установок и представлений о психологической науке и практической психологии (психологизация социума);
- 2) информирование населения по вопросам психологического знания;
- 3) валидация и нормализация сложных переживаний подростков с ЗПР и их родителей;
- 4) формирование устойчивой потребности в применении и использовании психологических знаний в целях эффективной социализации подрастающего поколения и в целях собственного развития.

И.В. Дубровина видит основной смысл этой работы в том, чтобы:

- знакомить воспитателей, учителей и родителей с основными закономерностями и условиями благоприятного развития ребенка; популяризировать и разъяснять результаты новейших психологических исследований;
- формировать потребность в психологических знаниях, желание использовать их в работе с ребенком или в интересах развития собственной личности; знакомить учащихся с основами самопознания, самовоспитания;

- достичь понимания необходимости практической психологии и работы психолога в детском учебно-воспитательном учреждении

### *Возможная тематика просветительской работы с родителями*

В просвещении родителей важно исходить из самых актуальных психологических запросов родителей. Способность психолога говорить на языке клиентов – родителей и о том, что беспокоит родителей подростков с ЗПР – важный фактор вовлечения родителей в психологическое просвещение. Ниже приведены возможные темы для просветительских встреч:

1. *Стратегии передачи самостоятельности (договор, пробы самостоятельности, открытый диалог про планы на будущее, включаться - выключаться, право на спонтанность).*

2. *Про сложные чувства подростков: обида, вина, гнев, печаль. Про сложные чувства родителей: страх, беспомощность, злость и стыд.*

3. *Стресс: саморегуляция – техники управления своим состоянием, родительская осознанность.*

4. *Особенности агрессивного поведения (психологические причины) и вообще про злость в отношениях, конфликты.*

5. *Самоповреждающее поведение и суицидальные наклонности подростков: аутоагрессия, ее причины и коррекция.*

6. *Подростки и соцсети – правила безопасности.*

7. *Внешность подростка: дисформофобии, подростковая мода, стремление к экспериментированию с внешностью.*

8. *Гендерные пробы: экспериментирование с гендерными отношениями.*

9. *Детско-родительские отношения и асоциальное поведение подростка.*

10. *Вранье, воровство, хулиганские действия. Выстраивание границ со склонными к риску подростками.*

### *Структура программы развития родительской компетентности*

- диагностический блок,
- развивающий блок,
- рефлексивный блок,
- коррекционный блок,
- блок мониторинга результативности,
- блок индивидуальной работы с семьями.

### *Блоки родительской компетентности*

- мотивационно-личностный (проявление заинтересованности родителей в успешном результате воспитания детей, способности к эмпатии, педагогической рефлексии, самоконтролю);
- гностический (наличие у родителей знаний об особенностях проявления и становления учащегося в разные периоды развития);
- коммуникативно-деятельностный (проявление родителями умений строить взаимоотношения с детьми, стимулировать его самостоятельность в деятельности, применять эффективные методы воспитания);
- компетентностный опыт (использование апробированных и освоенных знаний, умений и навыков воспитания детей в практике семейного воспитания)

### *Блоки родительской компетентности: диагностический*

- методика измерения родительской тревожности А.М. Прихожан;
- методика М.С. Ермихиной «Сознательное родительство»;
- методика измерения родительских отношений Варги–Столина (ОРО);
- методики диагностики привязанности: опросник привязанности к близким людям – Experiences in Close Relationships Scale, ECR (Brennan, K. A., Clark, C. L., & Shaver, P. R. (1998) в адаптации Н.В. Сабельниковой и Д.В. Каширского (2015), Методика «Самооценка генерализованного типа привязанности» («RQ») К.Bartholomew и L.Horowitz (адаптация Т.В. Казанцевой, 2011), методика «Опыт близких отношений» К. Бреннан и Р.К. Фрейли (адаптация Т.В. Казанцевой, 2011), опросник «Стили эмоциональной коммуникации в семье» (А.Б. Холмогорова, С.В. Валикова, 2016).

### *Условия развития родительской компетентности*

- Осознание родителями ценности собственного развития в сфере детско-родительских отношений.

- Признание приоритета собственного родительского опыта.
- Наличие определенных психолого-педагогических знаний по основным вопросам роста и развития ребенка.
- Наличие навыков и умений применять знания при решении воспитательных ситуаций.
- Умение изменять свое поведение в зависимости от поведения ребенка, то есть гибко реагировать на потребности ребенка, творчески подходить к вопросу воспитания.
- Умение создать атмосферу доверия, безоценочного принятия, психологической безопасности и равноправного сотрудничества.
- Способность к саморегулированию, рефлексии, самооценке своего поведения как родителя

### *Возможные результаты просветительской работы с родителями*

1. Изменение родительского благополучия: уменьшение родительского стресса и чувства социального отчуждения, вины и некомпетентности в отношении воспитания.
2. Улучшение отношений между родителями и детьми: уменьшение частоты школьных конфликтов, улучшение коммуникации, развитие навыков решения проблем и повышение сплоченности семьи.
3. Повышение родительской компетентности в понимании и интерпретировании поведения своего ребенка или подростка.

### *Дополнительные медиа-источники информации*

1. Подборки литературы
2. Онлайн-сообщества
3. Образовательные каналы и медиа-порталы (примеры):
  - *Dima Zicer (о подростках и родителях)*  
<https://www.youtube.com/user/dimazicer>
  - *Родительская школа РФ – родительскаяшкола.рф*
  - *Школа осознанного родительства: «Большая медведица»* - <https://bmshkola.ru/>
  - *Екатерина Бурмистрова – курсы для родителей* - <http://ekaterina->
  - *«Российский родитель» RURODITEL.RU.*