

Повышение уровня профессионального мастерства в форматах непрерывного образования педагогических работников системы общего, дополнительного и профессионального образования федерального проекта «Учитель будущего» национального проекта «Образование»

Государственное автономное образовательное учреждение  
«Ленинградский областной институт развития образования»

**Методические рекомендации по использованию онлайн-проб в  
процессе реализации дополнительной профессиональной  
программы повышения квалификации  
«Актуальное содержание и эффективные практики психолого-  
педагогической, методической и консультативной помощи  
родителям детей раннего и дошкольного возраста»**

Санкт-Петербург

2020 г.

Методические рекомендации по использованию онлайн-проб в процессе реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «**Актуальное содержание и эффективные практики психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей раннего и дошкольного возраста**»/В.И.Реброва. – СПб: ЛОИРО, 2020. – 16 с.

В методических рекомендациях представлена методика проведения онлайн-проб, позволяющих слушателям освоить этапы и техники проведения консультирования родителей (законных представителей). Методические рекомендации адресованы преподавателям, участвующим в реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Актуальное содержание и эффективные практики психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей раннего и дошкольного возраста».

© В.И.Реброва, 2020  
© ЛОИРО, 2020

## Содержание

### Введение

1. Методика проведения онлайн-проб по практике консультирования родителей (законных представителей) детей раннего и дошкольного возраста по различным вопросам обучения и воспитания
  - 1.1 Практическое занятие в формате онлайн-пробы «Практика консультирования родителей (законных представителей) детей раннего и дошкольного возраста по вопросам речевого развития в условиях семейного образования»
  - 1.2 Практическое занятие в формате онлайн-пробы «Практика консультирования родителей по вопросам воспитания, развития и обучения ребенка раннего возраста в условиях семьи»
  - 1.3 Стажерские пробы в ходе проведения стажировочных занятий на стажировочных площадках
    - 1.3.1 Алгоритм проведения онлайн-пробы «Практика дистанционного консультирования родителей (законных представителей)»
    - 1.3.2 Алгоритм проведения онлайн-пробы «Практика очного консультирования родителей (законных представителей)»
2. Методика проведения онлайн-проб в формате ролевых игр для анализа и отработки способов проведения отдельных этапов консультирования родителей (законных представителей) детей раннего и дошкольного возраста
  - 2.1 Ролевая игра «Вхождение в психологический контакт и методы выявления проблем клиента»
  - 2.2 Ролевая игра «Техники активного слушания и позитивной поддержки клиента»
  - 2.3 Ролевая ситуационная игра «Практика использования технических приёмов ведения консультативной беседы с родителем, находящимся в ситуации педагогического конфликта»
  - 2.4 Ролевая игра «Телефонный звонок»

## **Введение**

Настоящие методические рекомендации адресованы преподавателям, участвующим в реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Актуальное содержание и эффективные практики психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей раннего и дошкольного возраста».

В методических рекомендациях представлена методика проведения онлайн-проб, позволяющих освоить алгоритм проведения консультаций с родителями (законными представителями), способы картирования основных этапов консультационного взаимодействия, апробировать различные форматы консультирования.

Онлайн-пробы, представленные в программе повышения квалификации могут проводиться как в очном, так и в дистанционном формате с использованием различных онлайн и офлайн сервисов.

Проведение онлайн-проб вариативно предусмотрено в каждом из модулей программы. В качестве примеров в данных методических рекомендациях представлены отдельные варианты проведения онлайн-проб.

### **1. Методика проведения онлайн-проб по практике консультирования родителей (законных представителей) детей раннего и дошкольного возраста по различным вопросам обучения и воспитания**

В данном разделе приведены варианты онлайн-проб, ориентированных на апробацию обучающимися (слушателями) функциональных обязанностей консультантов, а именно подготовка и проведение консультации для родителей (законных представителей). Использование в ходе обучения вариантов «вхождения» в практику консультирования необходимо как для обеспечения практикоориентированности обучения, так и для рефлексии

опыта теоретического и практического обучения, для формирования и совершенствования профессиональных компетенций, необходимых для осуществления консультационной деятельности.

### **1.1 Практическое занятие в формате онлайн-пробы «Практика консультирования родителей (законных представителей) детей раннего и дошкольного возраста по вопросам речевого развития в условиях семейного образования»**

*(Модуль 5.3 «Основные направления, формы, способы и приемы реализации образовательной области «Речевое развитие», в т.ч. в условиях семейного образования»)*

*Формат:* работа в подгруппах (проектные практики)

*Задание:* Изучение методических материалов по вопросам речевого развития детей; разработка карты (алгоритма) консультации и проведение консультации по разработанным картам.

*Содержание практического занятия*

Слушатели распределяются по малым подгруппам (5-6 человек)

Преподавателем демонстрируются методические материалы по вопросам речевого развития детей, озвучивается проектное задание.

После знакомства с методическими материалами озвучиваются темы (родительские запросы) для выбора проектных практик. Задания и темы проектных практик визуализируются на экране, слушателям предоставляется задать вопросы по каждой из тем.

Каждой из подгрупп предоставляется на выбор перечень тем практических работ – родительские запросы (на выбор), примерный алгоритм выполнения и оформления, методические материалы по теме модуля.

Проектные команды выбирают тему, получают текстовые варианты заданий и тем, проектные карты для заполнения.

**Примерные темы (родительские запросы) для разработки проектных практик**

1. Какие и как протекают этапы развития речи ребенка?
2. Когда дети начинают говорить? С чем могут быть связаны задержки в развитии речи ребенка?

3. Нужен ли ребенку логопед?
4. Как научить ребенка свободно общаться?
5. Как помочь ребенку преодолеть трудности в развитии речи? И др.

*Полный перечень предлагаемых тем представлен в Сборнике учебно-методических материалов.*

Слушателям предоставляется доступ к следующим материалам:

- статьи по темам родительских запросов (*статьи готовятся преподавателем либо в текстовом формате, либо в онлайн-формате – на планшетах, компьютерах, как ссылки на интернет-ресурсы*)

- видео-консультации (обучающее видео) - (*готовятся преподавателем на планшетах, компьютерах, как ссылки на интернет-ресурсы*)

**Приложение:** карта для заполнения (*варианты карт (скриптов) представлены в Сборнике учебно-методических материалов*).

**Ход практики:** участники последовательно выполняют задания, с опорой на методические материалы заполняют карту консультаций по выбранной теме, обсуждают формат проведения консультации. Проектные команды по итогам выполнения проектных практик представляют итоги работы – разыгрывают варианты проведения консультаций по разработанным картам, отвечают на вопросы слушателей.

**Проведение анализа практических работ (проектных практик):**

Происходит обсуждение, вопросы авторам работы, ответы и прения. В завершении каждый из участников группы производит оценку итогов практической работы подгруппы в формате заполнения экспертного листа.

**Экспертный лист оценки качества проектного задания «Практика консультирования родителей (законных представителей) детей раннего и дошкольного возраста по вопросам речевого развития в условиях семейного образования»**

№п/п	Критерий оценки	Оценка в баллах (от 1 до 5)	Комментарии
1	Соблюдение этапов консультирования		

2	Соблюдение этики консультирования		
3	Актуальность содержания консультации и соответствие заявленному родительскому вопросу		

**1.2 Практическое занятие в формате онлайн-пробы «Практика консультирования родителей по вопросам воспитания, развития и обучения ребенка раннего возраста в условиях семьи»**  
(Модуль 5.6 «Актуальные вопросы воспитания, развития и обучения ребенка раннего возраста в условиях семьи»)

*Формат:* работа в подгруппах

*Проектное задание:* Составить карту-протокол консультации (на выбор из перечня родительских запросов) и провести консультацию по составленной карте (с опорой на примерный алгоритм проведения консультации).

Каждой из подгрупп предоставляется перечень тематических родительских запросов из консультационной практики, доступ к методическим материалам, образовательным интернет-ресурсам.

*Алгоритм выполнения:*

1. Анализ специфики родительских обращений
2. Поиск и составление перечня образовательных ресурсов, содержащих материалы по развитию и воспитанию детей младенческого и раннего возраста
3. Составление карты-протокола консультации (по запросу на выбор)
4. Проигрывание варианта проведения консультации по разработанной карте.

*Содержание практического занятия*

Слушатели распределяются по подгруппам 3-4 человека. Преподавателем озвучивается задание и порядок его выполнения. Решаемые задачи в рамках текущего практического задания визуализируются на экране, слушателям предоставляется возможность задать уточняющие вопросы. Команды получают текстовые варианты заданий и материалы, необходимые для их выполнения. В ходе выполнения проектного задания преподаватель оказывает командам консультативную поддержку.

**Задание 1. Анализ специфики родительских обращений**

Каждой из подгрупп предоставляется перечень (список) тематических родительских запросов, взятый из базы консультационных обращений. Он может быть дополнен вариантами из собственной практики слушателей.

*Задание:* Провести анализ специфики родительских обращений, выделить основные (актуальные) тематические блоки и зафиксировать их - внести в таблицу (*варианты таблиц представлены в Сборнике учебно-методических материалов программы*).

*Вопросы для обсуждения:* Различия в тематических потребностях родителей детей, посещающих и не посещающих детский сад.

## **Задание 2. Поиск и составление перечня образовательных ресурсов, содержащих материалы по развитию и воспитанию детей младенческого и раннего возраста**

Каждой из подгрупп предоставляется планшетный компьютер с возможностью выхода в интернет, доступ к подборке методических материалов и образовательных интернет-ресурсов.

*Задание:* Провести обзор предложенных материалов и самостоятельно выделенных образовательных интернет-ресурсов. Осуществить тематическую подборку методических и практических материалов для консультационной практики по вопросам воспитания, развития и обучения детей раннего возраста, в соответствии с основными выделенными блоками родительских запросов. Структурировать перечень (список) образовательных ресурсов и материалов по тематике выделенных запросов - внести в таблицу с указанием ссылок на материалы (*варианты таблиц «Образовательные ресурсы и материалы для консультационной практики по вопросам воспитания, развития и обучения детей раннего возраста» представлены в Сборнике учебно-методических материалов программы*).

## **Задание 3. Составление карты-протокола консультации (по запросу на выбор) и подготовка варианта проведения консультации по разработанной карте.**



Каждой из подгрупп предоставляется доступ к подборке материалов по вопросам воспитания, развития и обучения детей раннего возраста для моделирования содержания консультации.

*Задание:* По тематическому запросу на выбор, используя банк предоставленных и зафиксированных в результате поиска образовательных ресурсов, методических и практических материалов, составить карту-протокол консультации (в соответствии с примерным алгоритмом - картой проведения консультации). Подготовить вариант проведения консультации по разработанной карте (*примерная карта (скрипт) проведения консультации для записи протокола консультации представлена в Сборнике учебно-методических материалов программы*).

#### **Задание 4. Проигрывание варианта проведения консультации по разработанной карте.**

Участники от каждой из подгрупп демонстрируют всем слушателям варианты проведения консультаций с опорой на разработанные карты (скрипты), отвечают на вопросы и комментарии слушателей.

#### ***Проведение анализа практической работы:***

После просмотра варианта консультации каждый из участников группы производит оценку итогов практической работы подгруппы в формате заполнения экспертного листа.

### **1.3 Стажерские пробы в ходе проведения стажировочных занятий на стажировочных площадках (модули 9.1 и 9.3)**

Программой предусмотрено посещение слушателями действующих консультационных пунктов Регионального Консультационного Центра Ленинградской области для знакомства с организационно-пространственными условиями, опытом организации рекламно-информационной поддержки деятельности КЦ и информирования родителей, порядком записи и получения консультационных услуг, содержательно-организационными особенностями консультирования членов семей,

воспитывающих детей, проблематикой их запросов, а также основными форматами предоставления консультационных услуг, способами оценки деятельности и качества оказываемых услуг.

В ходе практики слушателям предоставляется возможность поучаствовать в дистанционных и очных консультационных мероприятиях, проводимых по обращениям родителей.

В ходе стажировки слушатели проходят стажерские пробы:

- «Практика дистанционного консультирования родителей (законных представителей)»
- «Практика очного консультирования родителей (законных представителей)»

### **1.3.1 Алгоритм проведения онлайн-пробы «Практика дистанционного консультирования родителей (законных представителей)»**

Слушателям представляется обзор вариантов проведения консультаций в дистанционном режиме, демонстрируются дистанционные сервисы для проведения консультаций и их возможности при проведении консультации (телефон, скайп, WhatsApp, вебинарная площадка и др.), описываются ситуации из опыта использования дистанционных сервисов

Консультанты стажировочной площадки показывают один или несколько форматов проведения он-лайн консультации (демо-версии с привлечением родителей или сотрудников консультационного пункта) с использованием дистанционных сервисов.

Стажерские пробы - участие слушателей в проведении консультаций в дистанционном формате (формат работы - в парах или малых подгруппах)

Вопросы-ответы слушателей к специалистам консультационного пункта (центра).

### **1.3.2 Алгоритм проведения онлайн-пробы «Практика очного консультирования родителей (законных представителей)»**

В формате экскурсии проводится демонстрация созданных для обеспечения функционирования консультационного пункта (центра) организационно-пространственных условий. Слушатели осматривают:

- зону ожидания для родителей, которая параллельно является инфо-зоной, где размещаются информационные стенды с рекламной информацией о деятельности консультационного пункта;
- помещение для присмотра и ухода за детьми;
- помещение для консультирования родителей, необходимое для этого оборудование и материалы; параллельно демонстрируются способы и варианты записи на консультацию (подача заявления в очной форме, дистанционной – по телефону, электронной почте, на едином портале записи на сайте РКЦ ЛО), последующая система обработки и сопровождения заявки/обращения родителя (регистрация Заявления, подбор специалиста, обратная связь с получателем услуги – согласование даты и время консультации, ведение Журнала оказания консультационных услуг, заполнение электронной базы родительских обращений).

Организуются стажерские пробы для слушателей – приём телефонного звонка с заявкой на консультацию, оформление и регистрация Заявления, заполнение Журнала регистрации обращений и консультаций по заявлениям, осуществление обратной связи с получателем услуги).

В помещении для консультирования консультанты стажировочной площадки показывают один из форматов проведения очной консультации (демо-версия с привлечением родителей или сотрудников консультационного пункта). По окончании проведения консультации демонстрируются способы и варианты оценки качества оказанных услуг (контактное, дистанционное/заочное: по QR –коду, по ссылке, на сайте и пр.).

Стажерские пробы - участие слушателей в проведении консультаций в дистанционном формате (формат работы - в парах или малых подгруппах). Вопросы-ответы слушателей к специалистам консультационного пункта (центра) по вариантам очного формата проведения консультаций.

## **2. Методика проведения онлайн-проб в формате ролевых игр для анализа и отработки способов проведения отдельных этапов консультирования родителей (законных представителей) детей раннего и дошкольного возраста**

Ролевые игры, проводимые в ходе реализации программы, позволяют отработать отдельные этапы и технологии, используемые в процессе консультирования родителей (законных представителей). В данном разделе представлен алгоритм проведения ролевых игр, используемых в Модулях 2, 7.2 и 8.1.

*Условия проведения ролевых игр:* Слушатели распределяются на пары или в микрогруппы по 3-4 человека. Один берёт на себя роль «клиента», второй – «консультанта», остальные – наблюдатели с последующей функцией аналитика. Слушатели, последовательно меняясь ролями, в микрогруппах отрабатывают заданные навыки, «аналитики» фиксируют ход деятельности, готовят вопросы и комментарии для последующего обсуждения.

### **2.1 Ролевая игра «Вхождение в психологический контакт и методы выявления проблем клиента»**

*(модуль 2 «Организация процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»)*

*Цель задания* – анализ мотивации обращения клиента к консультанту, выявление проблемы и «поиск задачи». Слушатели отрабатывают навыки вступления в контакт, установления доверия в консультационном процессе, выявления проблемы и постановки задачи.

*Задание «клиенту»:* делиться с «консультантом» какой-то личной проблемой до тех пор, пока оба однозначно не придете к заключению об этой ситуации, которое можно выразить одним предложением: «Проблема заключается в том, что ...»

*Задание «консультанту»:* после «выявления проблемы» сформулировать чёткую задачу, которая решалась бы консультантом и клиентом в ситуации дальнейшего реального консультирования.

После завершения работы в микрогруппах, проводится групповое обсуждение и демонстрация наиболее удачных версий проведённой ролевой игры каждой из микрогрупп.

*Вопросы для обсуждения:*

- Какие техники/приёмы используются при первом контакте с клиентом? Что из этого использовал «консультант» в ролевой игре?

- Какие техники используются на этапе выявления проблемы и постановки задачи? Что из этого использовал «консультант» в ролевой игре?

Вопросы к «клиентам»: Удалось ли во время ролевой игры изменить своё видение/отношение к разбираемой проблемной ситуации? Если да, то что на это повлияло?

## **2.2 Ролевая игра «Техники активного слушания и позитивной поддержки клиента»**

*(модуль 2 «Организация процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»)*

*Цель задания* - отработка навыков активного слушания, техник постановки вопросов, формы позитивной поддержки клиента.

*Дополнительные условия:* в микрогруппах меняется состав слушателей с тем, чтобы в диаде «клиент – консультант» не было повторяющихся пар (обсуждаемые личные проблемы «клиента» в этом случае могут остаться прежними).

*Задача «консультанту»:* беседовать с «клиентом» по волнующей его проблеме, используя технику «вербализации», избирательной рефлексии. Через 10 мин. происходит обмен ролями.

Когда работа в парах закончена, проводится групповое обсуждение возможностей использования данной техники и области ее применения, а также демонстрация наиболее удачных версий проведённой ролевой игры каждой из микрогрупп.

### **2.3 Ролевая ситуационная игра «Практика использования технических приёмов ведения консультативной беседы с родителем, находящимся в ситуации педагогического конфликта»**

*(модуль 7.2 «Алгоритм разрешения конфликта родителей с другими участниками образовательных отношений»)*

*Цель:* практика использования технических приемов ведения консультативной беседы

*Условия проведения ролевой игры:* Для проведения ролевой игры слушатели распределяют роли: один играет роль «родителя», второй – «специалиста-консультанта», остальные – наблюдатели с функцией помогающего аналитика. Слушателям для составления сценария и последующего ролевого проведения консультационной беседы предоставляется ситуационная задача – фрагмент записи диалога консультанта и родителя, обратившегося по поводу проблемной ситуации в образовательном учреждении.

#### **Ситуационная задача для ролевой игры:**

*Р – родитель, К – консультант*

**Р:** Я молодая мама, у меня ребёнок, ходит в детский сад в подготовительную группу. У нас такая проблема, что мы не можем найти общего языка с педагогом. Ребёнок у меня умный, можно сказать даже – не по годам. Он не хочет ходить в детский сад, из-за того, что воспитатель предвзято относится к нему, не обращает на него внимание. Воспитательница на группе работает практически всё время одна, у второй маленький ребёнок и она всё время на больничном. Я уже ходила к директору с этой проблемой, мне никто не может помочь, я уже не знаю, что мне делать.

**К:** Расскажите, пожалуйста, как началась эта ситуация, какие может быть сложности возникли изначально... более конкретно...

**Р:** У меня ребёнок часто болеет, мы не постоянно посещаем детский сад, в прошлом году практически не ходили... Но в этом решили, что нужно подготовиться к школе и вот начали ходить. Прошло уж 2 месяца, а с ребятами у него не очень всё хорошо и, соответственно, с воспитательницей также. Ребёнок абсолютно не хочет ходить в сад, прямо кричит: «Мама я туда не пойду, там злая воспитательница, плохие ребята...» и всё в этом роде... Что мне делать?

**К:** Юлия, Вы сильно переживаете из-за сложившейся ситуации. Насколько я поняла, на данный момент ребёнку очень дискомфортно находиться в том детском коллективе и с тем педагогом, который сейчас там есть.

**Р:** Да.

**К:** Вы уже пытались как-то решить эту проблему самостоятельно? Какие шаги были вами предприняты?

**Р:** Знаете, помимо поддержки своего ребёнка, что всё будет хорошо и разговора с директором я не пыталась что-либо сделать.

**К:** Это замечательно, что вы поддерживаете своего ребёнка. Ему безусловно нужна Ваша поддержка и понимание, ощущение тепла и заботы дома. Детям нелегко, когда у них что-то не получается в коллективе. Но эту проблему можно решить, я уверена в этом, и мы приложим все усилия, чтобы понять, как можно разобраться в этой ситуации.

**Р:** Хорошо.

**К:** Юлия, как Вы думаете, если Вы попробуете с воспитательницей обсудить сложившуюся ситуацию, есть ли у неё какие-то возможности изменить её?

**Р:** Знаете, я очень занята, у меня работа. Я особо не вступаю в какую-либо связь с нашим педагогом. Я обратилась по факту, что у меня ребёнок какой-то изгой что ли в группе, его никто не любит...

**К:** Это замечательно, что Вы нашли сегодня время и пришли ко мне, чтобы обсудить эту проблему, но я не имею возможности находиться «внутри этой ситуации». Нам всё равно придётся найти какие-то точки пересечения: Ваши – с педагогом, педагога – с ребёнком, Вашего ребёнка – с ребятами группы; и нам необходимо будет потратить какое-то время, чтобы включиться в ситуацию и решить её как можно более оперативно и эффективно, чтобы ребёнок скорее начал чувствовать себя в саду комфортно, стал в коллективе своим. Давайте попробуем обозначить: как Вам кажется на данный момент, точно – всё-таки **что именно** мешает ребёнку в саду почувствовать себя комфортно?

**Р:** ....?

*Задание:* Используя вводные данные, представленные в ситуационной задаче, необходимо срежиссировать свой вариант дальнейшего развития консультативного процесса и в ролевом взаимодействии продолжить консультативную беседу родителя со специалистом-консультантом. В ходе консультации использовать техники рефлексивного слушания и постановки вопросов, уточнения, перефразирования, отражения и выяснения чувств, обобщения и др. техники воздействия. На основании анализа карты (психологического анализа ситуации) предложить «родителю» альтернативные решения для выхода из сложившейся ситуации.

*В помощь предоставляются приложения:*

- Памятки для «консультанта»: «Опорная схема проведения психологического анализа конфликтной ситуации», «Техники консультирования и постановки вопросов», «Вопросы, прорабатываемые с

родителем в рамках анализа конфликтной ситуации и выбора способа разрешения конфликта»,

- Бланк «Карта конфликта»

По итогам выполнения задания каждая команда представляет свои альтернативные решения для выхода из сложившейся ситуации.

## **2.4 Ролевая игра «Телефонный звонок»**

*(модуль 8.1 «Дистанционные сервисы и информационные ресурсы для консультирования родителей»)*

Формат: подгрупповая работа

Содержание: каждая подгруппа слушателей по результатам изучения представленных материалов (шаблонных скриптов) разрабатывает скрипт ведения телефонного разговора (по выбору из трех ситуаций: прием входящего звонка, подтверждение записи на прием, проведение консультации по телефону) и представляет вариант проведения телефонного разговора всем слушателям для обсуждения.

После завершения разработки скрипта ведения телефонного разговора необходимо представить результаты всем слушателям в формате проигрывания телефонной ситуации по разработанному скрипту, обозначая возможные вариации и необходимые условия для выбора того или иного направления (фразы), ответить на возможные вопросы по их особенностям и ключевому значению для осуществления профессиональной деятельности.

Шаблоны примерных скриптов ведения телефонных звонков представлены в Сборнике учебно-методических материалов программы.