



КОНЦЕПЦИЯ

проекта по разработке и внедрению адресной модели

взаимодействия консультационного центра «Диалог-PRO» с родителями

разработана в рамках реализации в 2018 году и на период до 2020 года мероприятия «Субсидии на реализацию проектов, обеспечивающих создание инфраструктуры центров (служб) помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, реализующих программы психолого-педагогической, диагностической, консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет» (лот № 3 «Модель организации взаимодействия консультационного центра с родителями») основного мероприятия «Содействие развитию дошкольного образования» направления (подпрограммы) «Содействие развитию дошкольного и общего образования» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования».

Наименование проекта - «Адресная модель взаимодействия консультационного центра «Диалог-PRO» с родителями».

Автор проекта – Муниципальное автономное дошкольное учреждение «Детский сад № 173 «Росинка» комбинированного вида», г. Улан-Удэ.

Руководитель проекта – Подтележникова Татьяна Георгиевна, заведующий МАДОУ «Детский сад № 173 «Росинка» комбинированного вида».

РЕСПУБЛИКА БУРЯТИЯ
МУ КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА УЛАН-УДЭ
МАДОУ «Детский сад № 173 «РОСИНКА»

Юридический адрес: Республика Бурятия, 670002 г. Улан-Удэ, ул. Октябрьская, 12 Б
Фактический адрес: 1 корпус - ул. Октябрьская, 12 Б., Тел.: 8 (3012) 46-07-27, 8 (3012) 46-72-08
2 корпус - ул. Лимонова, 1А: 8 (3012) 46-59-34
e – mail: rosinka1966@mail.ru

Принято
На заседании педагогического
совета
Протокол № 2
От 28 ноября 2018 г.

Утверждено
Приказом № 81
от 28 ноября 2018 г.

Заведующий Подтележникова Т.Г.

КОНЦЕПЦИЯ
проекта по разработке и внедрению адресной модели
взаимодействия консультационного центра «Диалог-PRO» с родителями

2018 г.

Содержание

	Стр.
1. Общие положения. Цели, задачи, назначение Концепции, основной механизм и ожидаемые результаты и эффекты	4
2. Описание ключевых понятий Концепции	7
3. Обоснование выбора адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями	11
4. Описание цели, задач, направлений реализации адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями	14
5. Принципы и методы адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями	17
6. Организационная схема и инструменты адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями	21
7. Этапы реализации адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями	35
8. Ожидаемые результаты, эффекты и перспективы реализации адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями	40
9. Заключение	45
10. Приложения	48
11. Литература	52

I. Общие положения

Дошкольное образование является первоначальным звеном и фундаментом современной модели образования. Понимание его значимости и миссии наиболее полного обеспечения права на полноценное и всестороннее развитие человека, ценностного статуса дошкольного образования как социальной практики возвращения потенциала личности усиливает необходимость и важность опережающего развития этой ступени образования, как открытой вариативной системы.

Гибкость нормативной базы образования, главным звеном которой являются государственные образовательные стандарты, позволяет последовательно закреплять конкурентные преимущества качественного дошкольного образования, проявляющиеся в следующих его характеристиках:

1. уникальность и самоценность детства как периода становления и развития детской субкультуры;
2. значимость детской инициативы и свободного выбора деятельности как ведущих факторов поддержки и сопровождения индивидуального развития ребенка;
3. субъектность ребенка как направленность на достижение им самостоятельно поставленных целей и задач и освоение адекватных способов действий;
4. вариативность содержания образования, форм, технологий, методов и средств организации образовательного процесса как необходимое условие расширения возможностей саморазвития личности;
5. педагогическая организованность и упорядоченность жизненного пространства ребенка как социокультурной среды, мотивирующей внутреннюю активность ребенка.

Однако, вместе с пониманием приоритетности обеспечения качества дошкольного образования очевидной является проблема его доступности. И дело не только в количестве дошкольных образовательных учреждений, но и в способах и формах предоставления качественного дошкольного образования.

Одним из способов закрепления конкурентных преимуществ качественного дошкольного образования и повышения его доступности, предоставляемого в МАДОУ «Детский сад №173 «Росинка» комбинированного вида» является создание консультационного центра на базе детского сада. В усложняющихся условиях социального бытия и растущей информационной активности расширение практики консультирования обусловлено возрастающей потребностью современных родителей в помощи и поддержке специалистов-профессионалов. Консультирование в дошкольном учреждении – действенный инструмент формирования педагогической культуры родителей, ценностей и мировоззрения семейного образования, обучения, развития и воспитания, внедрения новых форм и новых контекстов взаимодействия с родительским сообществом, поддержки семьи как естественной среды жизнеобеспечения детей дошкольного возраста.

Цели проекта:

1. Внедрение новых механизмов, обеспечивающих государственные гарантии доступности, высокое качество и эффективность дошкольного образования.

2. Повышение гибкости и многообразия форм предоставления образовательных услуг, обеспечивающих увеличение охвата детей дошкольного возраста образовательными услугами для всех категорий граждан, независимо от места жительства, социального и имущественного статуса и состояния здоровья.

3. Обеспечение поддержки образовательного потенциала семей, воспитывающих детей дошкольного возраста, повышение педагогической культуры и развитие родительских компетенций родителей с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет.

Задачи проекта:

1. Внедрение персонифицированной системы консультационной помощи по вопросам дошкольного образования родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, в том числе воспитывающим детей вне условий детского сада, на основе адресной модели взаимодействия консультационного центра с целевой группой.

2. Внедрение программы адресного консультирования как основного механизма, обеспечивающего открытость детского сада родительским запросам.

3. Создание комплексной системы консультационных услуг, обеспечивающей обучение, воспитание и развитие детей дошкольного возраста в условиях семьи с использованием инфраструктуры, развивающей предметно-пространственной и цифровой среды детского сада.

Назначение проекта:

– определить стратегию и тактику реализации адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями в целях создания персонифицированной системы консультационной помощи родителям детей в возрасте от 0 до 6 лет, не посещающим детский сад, по вопросам дошкольного образования на основе программы адресного консультирования;

– определить перспективы развития инновационного потенциала МАДОУ Детский сад №173 «Росинка» комбинированного вида г. Улан-Удэ в сфере развития новых механизмов взаимодействия с родительским сообществом на среднесрочный период с 2018 по 2020 г.г.;

– обеспечить поддержку и продвижение педагогического коллектива детского сада и консультационного центра в целях совершенствования педагогической культуры родителей, воспитывающих детей дошкольного возраста в возрасте от 0 до 6 лет, в том числе вне условий детского сада.

Основной механизм реализации проекта: программа адресного консультирования родителей, оказания помощи и поддержки в образовании, обучении, воспитании, развитии всех сфер личности ребенка дошкольного

возраста с использованием развивающей предметно-пространственной и цифровой среды детского сада.

Программа адресного консультирования родителей разрабатываются *по следующим направлениям:*

1. Семейное консультирование.
2. Консультирование по типичным возникающим проблемам и способам их коррекции.
3. Методическое консультирование.
4. Психолого-педагогическое консультирование (в том числе коррекционно-развивающее).
5. Диагностическое консультирование (в том числе медицинское).

Программа адресного консультирования формируется *по модульно-накопительному принципу* и включает в себя следующие содержательные модули, реализуемые в указанных форматах:

Наименование модуля	Формат реализации
<i>Социализация ребёнка, адаптация к детскому коллективу</i>	– группа кратковременного пребывания; – видеопросмотры, вебинары и модельные он-лайн занятия с воспитанниками ДОО
<i>Физическое развитие ребёнка и двигательная активность, сохранению здоровья</i>	– группа грудничкового плавания в бассейне; – индивидуальные выездные консультации инструкторов по адаптивной физкультуре, по плаванию на дом, проведение занятий в домашних условиях; – группа занятий фитнесом с малышом; – групповые и индивидуальные консультации по аутотренингу, эрготерапии, кинезитерапии, и др.
<i>Развитие познавательных процессов</i>	– групповые и индивидуальные консультации с психологом, индивидуальные консультации с логопедом, дефектологом; – групповые консультации по детской информатике; – групповые и индивидуальные консультации по раннему изучению английского языка в полилингвальной среде
<i>Психоэмоциональное развитие ребёнка</i>	– групповые и индивидуальные консультации по песочной терапии, по техникам рисования на воде в аквастудии, по арт и музыкотерапии, танцетерапии
<i>Речевое развитие</i>	– групповые и индивидуальные консультации по речевому развитию
<i>Художественно-творческое развитие</i>	– групповые и индивидуальные занятия в мультстудии, в студии чирлидинга, в студии

	ремесел и художественного творчества, в хореографической студии
<i>Образовательные события, проекты</i>	– детско-родительские клубные группы «Здоровье нашего ребенка», «Мы идем в первый класс!», «Вместе весело играть!» и др.

Ожидаемые результаты и эффекты реализации проекта адресной модели взаимодействия консультационного центра «Диалог-PRO» на базе МАДОУ Детский сад №173 «Росинка» комбинированного вида г. Улан-Удэ:

1. Будет внедрена персонифицированная система консультационной помощи по вопросам дошкольного образования родителям, воспитывающим детей в возрасте от 0 до 6 лет вне условий детского сада на основе адресной модели взаимодействия консультационного центра с целевой группой.

2. Будет внедрена программа адресного консультирования, обеспечивающая открытость дошкольной образовательной организации и доступность ее инфраструктуры и развивающей предметно-пространственной и цифровой среды родителям и семьям, воспитывающим детей в возрасте от 0 до 6 лет вне условий детского сада.

3. Будет обеспечена оптимальная социальная ситуация развития детей из целевой группы, основанная на открытости дошкольной образовательной организации запросам родителей и адресности их комплексной поддержки, на развитии образовательного потенциала семьи и компетенций ответственного родительства.

4. Будет обеспечено максимально эффективное использование инфраструктуры и развивающей предметно-пространственной и цифровой среды детского сада для решения проблемы доступности качественного дошкольного образования.

5. Будет обеспечено развитие инновационного потенциала детского сада и консультационного центра, непрерывное повышение квалификации работников детского сада, направленное на освоение компетенций в области консультирования.

II. Описание ключевых понятий Концепции

Персонификация – это клиентоориентированный подход, когда различные целевые группы консультационного центра получают именно те продукты и услуги, в которых они действительно заинтересованы. Реализуется в форме программы адресного консультирования, разрабатываемой на основе анализа данных первичной консультации, результатов диагностических процедур, адаптации содержания и форм консультационных услуг под потребности, запросы и нужды конкретных семей и/или родителей. Полезные с точки зрения эффективного взаимодействия центра с родителями персонифицированные коммуникации позволяют повышать качество консультационных услуг и продуктов, а также влиять на степень удовлетворенности родителей работой специалистов центра. Высокая степень персонификации консультационных услуг также способствует их интеграции

в систему предоставления дошкольного образования, диверсифицируя тем самым его содержание и формы.

Персонификация как клиенториентированная стратегия взаимодействия с родителями предполагает также персональную ответственность специалистов консультационного центра, основанную на высочайшем уровне их профессионализма и педагогической компетентности, личностных качествах, готовности и способности к доверительному взаимодействию, необходимых для эффективного сотрудничества с родителями, их активному и осознанному вовлечению в процесс дошкольного образования и воспитания их детей.

Адресность – в самом общем виде обозначает качество действия, его определенность, направленность и предназначенность для определенного индивида, группы людей или иных объектов воздействия. При этом может быть приемлемой различная степень адресности (индивидуализации).

Как правило, адресность интерпретируется как одно из базовых оснований социальной политики в отношении распределения общественных благ и ресурсов и трактуется в противопоставлении или в сочетании с универсальностью.

Адресность консультационной помощи, реализуемой в консультационном центре на базе дошкольной образовательной организации, позволяет учитывать конкретную жизненную ситуацию конкретного родителя и его ребенка/детей. В этом случае эффективность адресности налицо, поскольку средства не тратятся на тех, кто в этом не нуждается, и не предоставляются в большем размере, чем это необходимо для тех, кому они действительно нужны.

Консультационная деятельность - это любая форма оказания помощи по выявлению проблемы, анализу ее, разработке и выдаче рекомендации по разрешению этой проблемы и содействию при необходимости в выполнении определенных действий.

Консультационная деятельность специалистов центра «Диалог-PRO» - это совокупность профессиональных действий специалистов (приглашенных консультантов) консультационного центра, направленных на организацию и проведение консультаций в соответствии с потребностями и запросами семей и родителей, воспитывающих детей дошкольного возраста, в том числе вне условий дошкольной образовательной организации.

Консультационная услуга - это действия (деятельность) по предоставлению потребителю (заказчику) консультаций, как на безвозмездной, так и на возмездной основе (в установленном порядке), направленных на решение проблем информационного, методического и практического характера по различных аспектам дошкольного образования: развития, воспитания и обучения детей в возрасте от 0 до 6 лет.

Критерии оценки качества консультационной услуги определяются обязательными составляющими его элементами: (1) информационные показатели; (2) квалификационные требования; (3) профессиональные

качества специалистов Консультационного центра (приглашенных консультантов); (4) профессиональность исполнения; (5) качество предоставления услуги.

Информационная услуга - это действия (деятельность) по поиску, сбору, хранению, переработке, систематизации, предоставлению и распространению определенного объема информации по различным аспектам дошкольного образования: развития, воспитания и обучения детей в возрасте от 0 до 6 лет в соответствии с целями и запросом, определяемыми потребителем (заказчиком).

Критерии оценки качества информационной услуги: (1) релевантность, показывающая степень достоверности, точности, полноты информации; (2) доступность информации (в том числе в цифровой среде детского сада и Консультационного центра), характеризующая степень адекватности выбора формы предоставления информации для усвоения ее потребителем (заказчиком).

Консультация - слово «консультация» происходит от латинского *consultare*, что означает совещаться, советоваться, заботиться. Целью любого вида консультирования является забота о личности, которая находится в непрерывном процессе становления и роста. Консультирование помогает развитию способности человека более адекватно и полно воспринимать себя и других людей, изменять и делать гибкой систему внутриличностных и межличностных отношений.

Консультация специалистов центра «Диалог-PRO» - это процесс передачи/трансляции потребителю (заказчику) знания/информации по различным аспектам дошкольного образования: развития, воспитания и обучения детей в возрасте от 0 до 6 лет, осуществляемый специалистами Консультационного центра (приглашенными консультантами) в различной форме (групповой консультации, индивидуальной консультации, семинара-практикума, мастер-класса, вебинара, модельного занятия, мастерской, и др.).

Специфические характеристики консультации: (1) целевая направленность, определяемая запросом потребителя (заказчика); (2) знания/информация, интерпретированная в соответствии с запросом потребителя (заказчика); (3) знания/информация, связанная с персонифицированными результатами диагностических, мониторинговых и аналитических процедур; (4) знания/рекомендации, выработанные применительно к сформулированному потребителем (заказчиком) запросу (заданному объекту) на основе полученных знаний (2) и (3); (5) передача/трансляция знания/информации (2), (3), (4) конкретному субъекту – потребителю (заказчику) на основе педагогики М. Монтессори и деятельностного подхода, с использованием технологии доверительного взаимодействия, и др.; (6) фиксация результатов консультации.

Программа адресного консультирования – нормативный документ, который разрабатывается в соответствии с принципами организации открытого и конструктивного диалога с родителями в целях точного

определения адресата (получателя) консультационной помощи и позволяет дифференцировать как ее содержание, так и формы и условия ее предоставления с учетом уникальных особенностей каждой семьи, ее запросов на помощь, обеспечивает возможность подбора индивидуального пакета консультационных услуг, качественную обратную связь и возможность мобильных и своевременных корректировок со стороны консультантов, а также оценку эффективности работы Центра и его специалистов.

Модульно-накопительный принцип – принцип формирования содержания программы адресного консультирования, в соответствии с которым каждый ее содержательный (тематический) модуль является законченным элементом целостной программы и обеспечивает субъекту обучения возможность выбора одного или нескольких модулей из перечня предлагаемых в соответствии со своими запросами и потребностями. Таким образом, субъект консультирования самостоятельно формирует свою модульную цепочку и, в целом, собственную образовательную траекторию, в то время как программа становится вариативной не только по содержанию, но и по форме его реализации. Поскольку некоторые модули (часть модуля) могут осваиваться в дистанционной форме с использованием технологий электронного обучения в цифровой среде, тогда как другие (или некоторые их элементы) могут быть реализованы только в очной форме в практической деятельности.

Формирование образовательной траектории под индивидуального заказчика становится основанием для его непрерывного личностного роста, саморазвития и самоизменения.

Характеристиками модуля являются также доступность и ориентация на конкретный измеримый результат

Потребитель/заказчик/клиент - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги (продукты, товары, работы) центра исключительно для личных, семейных и домашних нужд.

Технология доверительного взаимодействия обеспечивает субъектную позицию родителей, получающих консультацию по адресной программе и тесную взаимосвязь со специалистом консультационного центра.

Процесс совместного поиска эффективных способов решения задачи по приращению родительских компетенций и принятию позиции ответственного родительства на основе доверия как позитивного отношения к происходящему предполагает взаимовосприятие, взаимопонимание и взаимовлияние субъектов друг на друга.

Субъектная позиция участников консультационного центра – это целостная характеристика их активной жизненной позиции и степени участия в решении вопросов формирования всех сфер личности ребенка, охраны его физического и психического здоровья, содействия развитию его интересов и способностей на протяжении всего периода дошкольного детства. Формируется на основе системы взаимодействия по принципу «ребенок –

родители – консультационный центр/детский сад». Способствует созданию оптимальной социальной ситуации развития детей и базовых оснований и условий для полноценной реализации их жизненного сценария и потенциала и включает в этот процесс а) семьи и родителей; б) специалистов консультационного центра; в) педагогов детского сада. Дети дошкольного возраста являются центральным звеном этих взаимоотношений.

Субъектная позиция как готовность к равноправному сотрудничеству друг с другом, основанная на психолого-педагогической поддержке ребенка, способствует созданию оптимальной социальной ситуации развития детей и создания базовых оснований и условий для полноценной реализации их жизненного сценария и потенциала.

Дети дошкольного возраста как субъекты этих взаимоотношений являются центральным звеном, их активная позиция проявляется в ходе взаимодействия с родителями, педагогами и сверстниками через удовлетворение основных потребностей ребенка - в любви, внимании, уважении, общении.

Каналы коммуникации – пути и средства распространения информации о деятельности Консультационного центра, способы передачи/трансляции знания/информации от специалиста (приглашенного консультанта) потребителю (заказчику), в том числе посредством цифровой среды и на сайте детского сада и Консультационного центра, выступления перед потенциальными потребителями (заказчиками), рассылка предложений и публикации в социальных сетях и группах в сети Интернет, в интернет изданиях и СМИ, публичные исследования и написание книг, социально-ориентированные акции и программы, проекты Pro-Vopo, информационные бюллетени, спонсорство, участие в выставках, реклама, рекламные материалы, вебинары, мастер-классы, мастерские, модельные занятия, семинары-практикумы, диагностические сессии, проектные сессии, и др.

Вебинар - это разновидность веб-конференции, используется для проведения онлайн-встреч, обучающих онлайн-занятий, онлайн-совещаний, лекций, презентаций, мастер-классов, инструктажей, и др. посредством специальной платформы в сети Интернет (вебинарная комната), которая предоставляет возможность одновременного участия в мероприятии большого количества участников с выступлением одного или нескольких ведущих, загрузки и просмотра презентаций и видео, включения в текстовый чат, демонстрации учебных материалов на электронной доске, проведения опросов и голосования, демонстрации экрана рабочего стола докладчика, записи трансляции для дальнейшего просмотра.

III. Обоснование выбора адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями

Выбор персонифицированной, адресной формы консультирования родителей целевой группы, воспитывающих детей дошкольного возраста, в

том числе вне условий дошкольной образовательной организации, определен следующими основаниями:

1. Адресный подход отвечает принципам приоритетности диалога, доступности и индивидуального подхода. Точное определение адресата – получателя консультационной помощи – позволяет дифференцировать как ее содержание, так и формы и условия ее предоставления с учетом уникальных особенностей каждой семьи, ее запросов на помощь. Возможность подбора индивидуального пакета консультационных услуг обеспечивает качественную обратную связь и возможность мобильных и своевременных корректировок со стороны консультантов, а также оценку эффективности работы Центра и его специалистов.

2. Адресная модель способствует четкой управленческой дифференциации разных групп получателей консультационной помощи – 1) добросовестных, устойчиво заинтересованных в развитии своих родительских компетенций, активных родителей; 2) родителей колеблющихся, с неустойчивой мотивацией к развитию родительской роли и функций; 3) родителей пассивных, немотивированных и часто дезорганизуемых другие группы, снижающих эффективность консультационной помощи.

3. Адресный подход позволяет учитывать проблематику больших сдвигов в концепции современного родительства и вызовов поколения родителей-миллениалов. Большинство родителей, воспитывающих сегодня детей раннего и дошкольного возраста, относятся именно к этому поколению, выросшему в эпоху глобальных цифровых инноваций, что накладывает особый отпечаток на формирование и развитие их родительских компетенций, совершенствование педагогической культуры. Адресное взаимодействие консультационного центра актуализирует обращение к родителям нового поколения с учетом следующих особенностей:

– родители-миллениалы знают о здоровье и развитии детей в разы больше, чем предыдущие поколения, благодаря сети и девайсам – *при этом гиперинформированность и избыточная включенность в виртуальное взаимодействие приводят к большому объему противоречивых сведений, подверженности давлению и осуждению со стороны других людей, зависимости от чужих мнений;*

– отношения миллениалов с технологиями наложили большой отпечаток на их креативность и инновационность – *уникальность миллениалов требует совершенно таких же уникальных подходов к организации взаимодействия с ними и изменения традиционных форм консультирования;*

– расстояние между отцовскими и материнскими обязанностями сокращается, и многие мужчины берут на себя заботу о ребенке сразу после рождения фактически на равных с его матерью – *консультационные практики требуют поддержки роли отца и усиления его влияния на процесс воспитания;*

– в отличие от предыдущих поколений взрослых современные молодые родители активнее вовлечены в жизнь своих детей, более

сосредоточены не только на успехах и образовании детей, но и повышении своих компетенций в сфере воспитания – *программы для консультаций родителей необходимо проектировать на основе компетентностного подхода и реализовать с использованием коучинговых технологий;*

– факт рождения ребенка для миллениалов – серьезный мотив для переоценки своей роли в сообществе, для них становится очень важным внести свой вклад в жизнь общества – *работу консультационного центра необходимо концентрировать вокруг реальных проектов, жизненно важных и значимых для родителей – миллениалов.*

4. Адресный подход позволяет реализовать личностно-ориентированную модель взаимодействия Центра с родителями в едином образовательном пространстве детско-родительских клубных групп и использовать модульные консультационные программы, усиливающие потенциал интеграции проектных подходов с комплексным консультированием во всех формах. Добровольные объединения родителей, основанные на принципах личной заинтересованности и взаимоуважения, создаются для решения родительских задач через взаимодействие с дошкольной образовательной организацией.

5. Адресная модель помощи родителям позволяет дифференцировать выбор формы взаимодействия и привлекать при необходимости широкий круг специалистов в области социально-психологического консультирования, возрастно-психологического консультирования, консультирования по вопросам всех сфер развития ребенка с учетом поведенческих реакций, семейного консультирования, логопедического и медицинского консультирования, консультаций по возникающим вопросам. Персонификация позволяет выбирать оптимальную организационную форму консультирования: плановое групповое консультирование, плановое индивидуальное консультирование, однократные и многократные консультации, консультирование по личному обращению, консультирование по запросу.

6. Адресный подход определяет особенности организации взаимодействия консультационного центра с родителями с учетом запроса родителей и предмета консультирования:

– в сфере семейного воспитания детей: решение проблем адаптации ребенка в детском коллективе, диагностика и коррекция отклоняющегося поведения, психолого-педагогическая не информированность, родительская несостоятельность и т. д.;

– в сфере духовного и морального здоровья: традиции и устои семьи, ценностные ориентации членов семьи, событийный досуг и т. п.;

– в сфере организации быта: создание уголка ребенка в квартире, организация свободного времени дома – увлечения, интересы и хобби членов семьи, надзор за ребенком и обеспечение его безопасности и т. п.;

– в сфере семейного здоровья: диагностика и лечение хронических болезней, острых заболеваний детей и взрослых, навыки здорового образа

жизни, здоровое питание, профилактика болезней, оздоравливающие практики и т. п.;

– в сфере внутренних и внешних коммуникаций семьи: восстановление старых или построение новых позитивных социальных связей, разрешение конфликтов, гармонизация детско-родительских и супружеских отношений;

– в сфере жизнеобеспечения: трудоустройство, оформление льгот, субсидий, материальная помощь в кризисной ситуации и т. д.

IV. Описание цели, задач, основных направлений реализации адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями

Цель: Внедрение персонифицированной системы консультационной помощи по вопросам дошкольного образования родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе в возрасте от 0 до 3 лет, в том числе воспитывающим детей вне условий детского сада, на основе адресной модели взаимодействия консультационного центра.

Задачи:

1. Разработка и обновление нормативно-правовой и организационно-методической базы под цели и задачи адресной модели взаимодействия консультационного центра с целевыми группами родительского сообщества (Концепция, Положение, Программа развития, Программа деятельности, Регламент оказания консультационной услуги, штатное расписание, должностные инструкции, годовые планы работы, и др).

2. Разработка и внедрение модельной программы адресного консультирования в цифровой среде детского сада и консультационного центра и обновление модулей программы в соответствии с запросами целевой группы родителей.

3. Модернизация и развитие условий реализации программы адресного консультирования за счет использования помещений и инфраструктуры детского сада и дооснащения пространства консультационного центра необходимым оборудованием, мебелью, офисной техникой, обучающими комплексами и средствами и др. в соответствии с планом зонирования, дизайн-проектом и инфраструктурным листом.

4. Организация повышения квалификации педагогических работников детского сада и сотрудников консультационного центра с выездом в ведущие образовательные центры в других регионах (в том числе на рабочем месте с приглашением ведущих специалистов в области консультирования, педагогики и образования, личностного роста) и др.

5. Внедрение современных технологий, методик и техник, в том числе – технологии доверительного взаимодействия, методика Марии Монтессори, коучинговые и тренинговые консультационные техники с привлечением тренеров-коучей, известных психологов, специалистов в области личностного развития.

6. Организация работы группы гибкого пребывания «Ясли будущего» для детей в возрасте от 0 до 3 лет как модельной площадки консультационного центра в целях апробации различных модулей программы адресного консультирования и обеспечения охвата консультационными услугами в плановый период с 2018 – 2020 г.г. не менее 80 детей....

7. Создание сайта консультационного центра, наполнение контентом и обеспечение мобильного доступа родителей к программе адресного консультирования.

8. Информационное и медийное сопровождение реализации модели на сайте консультационного центра и детского сада, в СМИ, в социальных сетях, мессенджерах.

9. Проведение мероприятий (событий) согласно программе адресного консультирования, Программе деятельности и годовым планам работы консультационного центра (модельные лектории, проектные семинары, коучинговые сессии, коррекционно-развивающие занятия, и др.) на базе детско-родительских клубных групп «Здоровье нашего ребенка», «Мы идем в первый класс!», «Вместе весело играть!», и др.

10. Заключение дополнительных соглашений к действующим договорам с партнерами организации, заключение договоров с новыми сетевыми партнерами (в т.ч. из негосударственного сектора) об использовании кадровых, материально-технических, информационных и иных ресурсов для реализации программы адресного консультирования.

11. Подготовка и представление нормативно-правовых, организационно-методических и иных материалов о результатах мероприятия «Модель организации взаимодействия консультационного центра с родителями» в профессиональном и родительском сообществе города, республики и других регионов.

Основные направления адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями

Перечень направлений отражает широкий спектр вопросов и проблем, с которыми родители обращаются в центр за консультационной помощью, с запросом на обучение:

1. **Семейное консультирование** по проблемам детско-родительских отношений, отношения между представителями различных поколений, живущих вместе, а также отношения семьи с внешними институтами, детскими учреждениями. Важными являются и проблемы адаптации к изменениям, происходящим в семье: подготовка к браку, рождению детей и т.п.. Это и «нештатные» проблемы, которые возникают при разводе родителей и создании ими новых семей, воспитание детей в неполной семье и отношения между бывшим супругами и детьми после развода, проблемы усыновления и воспитания неродных детей и мн. др. Семейное консультирование становится инструментом убеждения родителей, что проблемы детей редко существуют сами по себе, что помощь обычно требуется всей семье, в частности и

родителям. Целевая помощь ребенку может не дать результатов, если не будет изменений во всей семейной системе, если не оздоровить всю систему семейных отношений.

Как правило, проводится только в форме индивидуальных консультаций или с одним, или с обоими родителями. Родителям доступны *групповые занятия* по аутотренингу, кинезитерапии, эрготерапии, методикам развивающего обучения, инструментам психолого-педагогической диагностики, личностного роста с участием приглашенных специалистов – психологов, медиков.

2. Консультирование по типичным возникающим проблемам и способам их коррекции: проблем поведенческого характера, эмоциональных проблем, возрастных кризисов, невротических синдромов и др. Как правило, проводится в форме индивидуальных консультаций.

3. Методическое консультирование осуществляется в целях развития ключевых педагогических компетенций родителей: воспитательных, коммуникативных, организаторских, исследовательских, проектировочных- и овладения базовыми основами и подходами ведущих педагогическим систем (развивающее обучение, ТРИЗ, методика М.Монтессори и др.). Особое внимание уделяется освоению игровых приемов и инструментов методики раннего обучения иностранным языкам в полилингвальной среде с приглашением ведущих специалистов в этой области. Осуществляется с использованием таких форм, как организационно-деятельностные игры, проектные мастерские, презентационные площадки, семинары, вебинары и онлайн занятия с воспитанниками ДООУ, лекции, практикумы, мастер-классы, педагогические гостиные, выставки методических изданий и пособий, т.д.

Проводятся методические сессии, где родители на примере разных мероприятий и образовательных событий ДООУ, в которых они участвуют вместе с детьми, анализируют приемы и способы организации детских активностей.

4. Психолого-педагогическое консультирование сопровождает реализацию программы адресного консультирования в цифровой среде ДООУ и КЦ и включает в себя следующее содержание по запросам родителей, прошедшим обучение в Центре в 2017 г.: факторы риска нарушения психологического здоровья ребенка и методы их минимизации; проблематика дефицита общения, переизбытка общения, пустоты общения и формального общения с ребенком; синдром повышенной активности; психосоматические нарушения; типы взаимоотношений с ребенком в семейной системе; и др.

Консультативное направление осуществляется посредством системы индивидуальных консультаций в интеграции с просветительским направлением, когда проводятся семинары, круглые столы, мастер-классы, лектории для родителей, издаются брошюры для родителей с методическими рекомендациями.

Для родителей проводятся модельные занятия по всем образовательным областям ООП ДООУ, а также логопедические занятия, Программы занятий

разрабатываются педагогами ДООУ и оформляются в виде рабочей программы в соответствии с требованиями к рабочим программам. Родители участвуют в занятиях, осваивают развивающие методики, в дальнейшем используют их на занятиях с ребенком дома.

5. Диагностическое консультирование (в том числе медицинское) – проведение диагностики психофизиологических нарушений в развитии ребенка, оценка на соответствие возрастным нормам, оценка готовности ребенка к обучению в школе, выявление причин трудностей в эмоциональном развитии детей и др. с целью оказания помощи родителям в прогнозировании путей дальнейшего развития ребенка с учетом возможных последствий; разработка технологий, методов, приемов и средств психолого-педагогического взаимодействия родителя и ребенка с целью его личностного развития; оказание помощи семьям по предупреждению возникновения нарушений; определение и согласование общих и конкретных задач психолого-педагогического сопровождения. Осуществляется диагностика уровня развития, отклонений и нарушений в развитии, разрабатывается индивидуальная карта ребенка, уточняется дальнейший маршрут для каждого ребенка.

V. Принципы и методы адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями

Одним из важнейших элементов успешного взаимодействия специалистов центра и родителя – клиента, заказчика и потребителя его услуг выступает индивидуальный подход, предполагающий разработку адресной/персонифицированной стратегии взаимоотношений с каждым из обратившихся за консультационной помощью родителей.

Принципы адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями:

1. *Принципы, касающиеся формирования персонифицированной системы взаимодействия и взаимоотношений «клиент-родитель – центр»,* к числу которых следует отнести компетентность и профессионализм специалистов центра, вовлеченность персонала центра и детского сада (не только специалистов, задействованных в проведении консультаций), эффективность, целесообразность, информативность; конфиденциальность; этические нормы; интересы клиента; нацеленность на долгосрочное сотрудничество; психология общения и техника ведения переговоров. Данные принципы являются основополагающими при организации консультирования, т. к. формируют позитивное отношение родителей к консультационному центру, создают его репутацию и имидж.

2. *Принципы, касающиеся организации процесса консультирования для каждого конкретного клиента-родителя.* Основные принципы этой группы и их содержание представлены далее:

– *Принцип персонификации* предполагает разработку индивидуализированного консультационного предложения и именно тех

продуктов и услуг, в которых потребитель (заказчик) действительно заинтересован, на основе анализа данных первичной консультации, результатов диагностических процедур, адаптации содержания и форм консультационных услуг под потребности, запросы и нужды конкретных семей и/или родителей. Реализация этого принципа требует четкой координации работы всех специалистов Центра.

– *Принцип адресности* реализуется в сочетании с принципом персонализации и предполагает оформление индивидуализированного консультационного предложения в программу адресного консультирования для конкретной семьи или родителя, которые могут быть объединены в малые и большие группы в зависимости от решаемых задач. Адресность услуги позволяет ориентироваться не на всех граждан, а только на тех, для кого эта услуга востребована и жизненно необходима. Совокупность адресных услуг позволяет наиболее эффективно содействовать задаче развития родительских компетенций и педагогической культуры семьи, а также корректирующего воздействия в ситуациях, нарушающих благоприятный уклад жизнедеятельности семьи.

– *Принцип доступности* услуг консультационного центра для любого родителя и семьи, независимо от места их жительства, социального статуса, и других характеристик, реализуется за счет эффективного использования ресурсов муниципального детского сада, развития образовательного пространства с учетом целей и задач адресной помощи семьям, воспитывающим неорганизованных детей дошкольного возраста. Доступность развивающей пространственно-предметной и цифровой среды ДОО для таких семей позволяет решать задачи успешной социализации таких детей за счет взаимодействия с детским коллективом в детсадовской группе. Полная и последовательная реализация принципа доступности консультационного обслуживания представляется возможной при условии бюджетного софинансирования деятельности консультационного центра.

– *Принцип добровольности* подразумевает получение консультационных услуг на основе свободного и добровольного волеизъявления потребителя (заказчика) в лице родителей ребенка, не посещающего дошкольную образовательную организацию. Именно они оценивают необходимость обращения в Консультационный центр, выбирают вид консультирования, содержание и форму консультаций, участвуют в реализации программы адресного консультирования, соответствующей их потребностям. Следует отметить, что для принятия обоснованного, взвешенного решения гражданин вправе требовать получения полной информации о предоставляемых услугах, условиях их предоставления и т.д.

– *Принцип своевременности* подразумевает точный учет временных факторов реализации программы адресного консультирования, предполагает опережающее управление обучением и развитием родительских компетенций и педагогической культуры в соответствии с потребностями и запросами и требованиями клиента, что означает, что обучение/развитие должно

проводиться до момента, когда полученные знания и навыки будут востребованы. Окончание обучения/развития не должно существенно отстоять во времени от момента, когда новые знания и навыки могут быть применены на практике.

– *Принцип согласованности содержания и результатов* предполагает направленность программы адресного консультирования на достижение четко сформулированных практических результатов. Содержание программ адресного консультирования и ожидаемый результат от обучения/развития в ходе решения конкретных задач должны быть согласованы с родителями целевой группы в виде приращения определенных компетенций и востребованы ими в контексте современного родительства.

– *Принцип комплексности и оптимальности* подразумевает комплексный подход к реализации программы адресного консультирования. Учет индивидуальных особенностей ребенка, специфики уклада жизнедеятельности семьи, воспитывающей в семье детей дошкольного возраста, факторов внешней среды, интеграция интересов взрослых должны способствовать подбору оптимальных способов, форм и содержания консультирования в целях создания условий для развития, обучения и воспитания ребенка в семье.

Особое место занимают также **методы адресной модели взаимодействия** консультационного центра с клиентами-родителями, среди которых выделяются:

Командный метод - в решении проблем клиента-родителя участвует группа консультантов-экспертов, специализирующихся в одной или различных областях. Это позволяет избежать риска от принятия неэффективных решений, т. к. они принимаются коллегиально или на основе метода «мозговой атаки», «фокус-группы». Использование этого метода целесообразно в случае решения сложных и многоаспектных проблем.

Индивидуальный метод носит частный характер, когда изучаемая проблема не отличается особой сложностью, может касаться решения некоторых юридических, социальных, методических и др. вопросов.

Комплексный метод касается рассмотрения широкого спектра проблемных вопросов и ситуаций, затрагивающих основные аспекты образования, воспитания, обучения и развития детей дошкольного возраста.

Специализированный метод предназначен для использования в решении определенного аспекта дошкольного образования и сопряженных с ним областей. Выбор специализированных методов определяется следующими основными аспектами: характер консультирования (долгосрочная или краткосрочная направленность), временные возможности клиента-родителя, сложность поставленных целей и задач; уровень информационной и методической поддержки, личностные характеристики и готовность родителя к конструктивному взаимодействию с центром, и др.

В случае краткосрочности консультационного процесса консультант не имеет возможности детально оценить специфику проблемной ситуации, в

связи с чем целесообразно использовать такие методы консультирования, которые позволяют сформировать оптимальное решение (совет) в соответствии с поставленными целями. Долгосрочное консультирование позволяет применить более затратные по времени методы, как диагностика, анкетирование, опрос, наблюдение, рефлексия и анализ, и др.

Обучение (система обучающих мероприятий) может быть отнесено к числу специализированных методов и выступает и как способ привлечения клиентов-родителей и повышения их мотивации к развитию компетенций ответственного родительства, и как один из механизмов повышения качества консультирования. В рамках обучения должны проводиться циклы различных обучающих событий и мероприятий, коучинговых сессий, тренингов и семинаров, мастер-классов и мастерских, модельных занятий в группах детского сада, и др.

Одним из наиболее эффективных способов достижения результатов обучения становится детско-родительский коллективный проект с обязательным участием детей. Вовлечение родителей в проекты способствуют качественному изменению и расширению пространства семьи, а последующая рефлексия и анализ проектных процессов и результатов с участием консультантов центра влияет на повышение компетенций ответственного родительства. Проекты обогащают родительский опыт навыками социального взаимодействия со специалистами центра и педагогами детского сада, как носителями ценностных смыслов качественного дошкольного образования.

Внедрение проектных подходов в адресную модель взаимодействия центра с родителями органично связывает содержание консультаций с ведущими видами детской деятельности (игрой, конструированием и моделированием, познанием себя и окружающего мира, художественно-творческой деятельностью, двигательными активностями и др.).

Участие детей, не посещающих детский сад, в событийных коллективных делах и в детско-родительских клубных группах детского сада (например, «Здоровье нашего ребенка», «Мы идем в первый класс!», «Вместе весело играть!») поддерживает и развивает мотивацию родителей к повышению своей педагогической культуры.

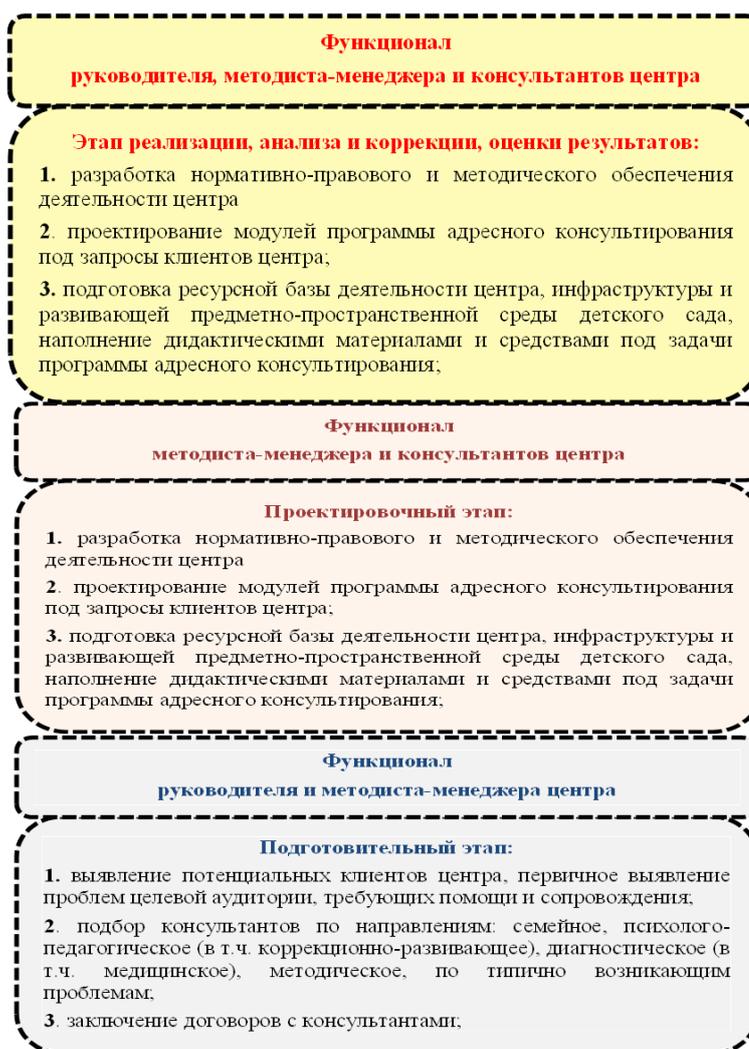
Преимущества использования проектного подхода в консультационной деятельности также проявляются в «живой социализации», когда семья вовлекается в активное общение с другими семьями в образовательном пространстве детского сада. Гармонизированная, упорядоченная социокультурная среда при помощи консультантов становится действенным средством развития ребенка и гармоничных отношений в семье. Именно в этой среде родители учатся принимать участие в реализации и воплощении различных идей своего ребенка, вместе с консультантами наблюдают, как их дети учатся договариваться, принимать общее решение без участия взрослых, соблюдать правила, адекватно реагировать на их нарушение, замечать и исправлять ошибки, оказывать помощь своим партнерам, и др.

В целом, метод проектов в обучении и консультировании целевой группы родителей усиливает многоканальность и степень рефлексивность обратной связи, повышает результативность совместных с детским садом детско-родительских практик дошкольного образования в семьях и в групповых (коллективных) родительских сообществах. Эффективность ресурсной поддержки целевой группы родителей, адресной разработки содержания и форм взаимодействия субъектов, персонифицированной консультационной помощи и сопровождения на основе проектного метода обучения значительно возрастает, оказывая влияние на рост удовлетворенности качеством дошкольного образования, предоставляемого в форме консультационной помощи.

VI. Организационная схема, инструменты адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями

Обобщенная организационная схема адресной модели консультационного центра «Диалог-PRO» представляет функционал, содержание деятельности, логику проектирования и реализации, анализа и оценки результатов работы в 2017-2018 г.г. следующим образом:

Схема 1.



Эволюция организационной схемы консультационного центра «Диалог-PRO» в 2019-2020 г.г. предполагает внесение изменений в организационную схему, основанных на расширении системы связей, обеспечивающих эффективное выполнение функций, ролей и статусов, посредством которых профессиональное педагогическое сообщество будет решать новые задачи, связанные с развитием и усилением консультационной деятельности в сфере дошкольного образования.

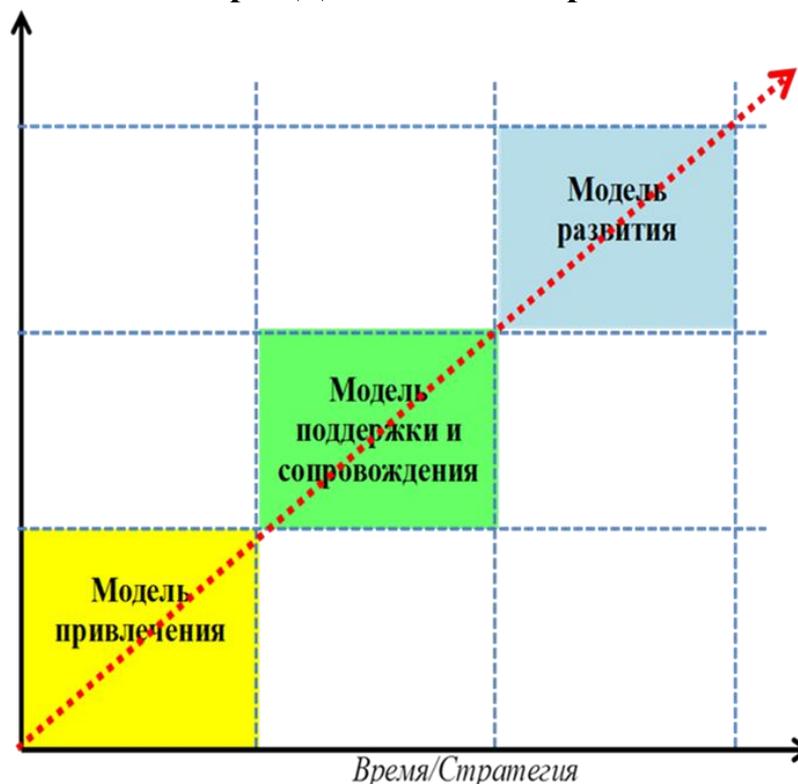
Дополнительно к используемым привычным инструментам обеспечения доступа к модульным консультационным блокам в «Виртуальной приемной» и на форуме сайта организации, в группах «В контакте», посредством «Skype», «WhatsUp» и «Viber» будут использованы новые возможности, позволяющие вывести коммуникации консультационного центра на максимально мобильный и интерактивный уровень в соответствии с вызовами времени.

Необходимость построения системы новых связей педагогического коллектива, ориентированной на родителя - клиента, потребителя (заказчика) консультационных услуг детского сада, определена также тем, что консультационный центр функционирует как площадка взаимодействия большого количества субъектов образовательных отношений – сотрудники самого центра, приглашенные специалисты – консультанты, педагогический и детско-родительский коллективы, организации - партнеры и их работники, органы управления образованием, бизнес-структуры и др.

Устойчивое развитие и обновление сложившихся каналов информационно-методического, научно-исследовательского, материально-технического, финансового и иного ресурсного обеспечения работы консультационного центра «Диалог-PRO» предполагает после окончания бюджетного финансирования проекта возможность реализации бизнес-модели по оказанию консультационных услуг родителям неорганизованных детей дошкольного возраста, а также образовательных услуг по программам дополнительного образования детей и взрослых.

Обновленная организационная схема включает в себя Модель привлечения, Модель поддержки и сопровождения, Модель развития – планируется к реализации в 2019-2020 г.г. (Рисунок 1).

**Организационная схема адресной модели взаимодействия
консультационного центра «Диалог-PRO» с родителями на 2019-2020 г.г.**



Модель привлечения основана на побуждении к обращению целевой группы клиентов в консультационный центр и к участию на добровольных основаниях в мероприятиях и событиях, организуемых центром, если у них возникает запрос на развитие своих родительских компетенций и решение задач по обучению, развитию и воспитанию детей дошкольного возраста.

Модель привлечения включает в себя:

- ✓ эффективные способы привлечения внимания родительского сообщества и мотивации их интереса к деятельности консультационного центра (активные – с прямым участием специалистов/приглашенных консультантов центра, пассивные - реклама и интернет-маркетинг; комбинированные – используются и активные, и пассивные способы);

- ✓ этапы привлечения родителей из целевой группы: (1) анализ и мониторинг данных по контингенту семей с детьми дошкольного возраста в микрорайоне, в городе, в республике; (2) разработка плана привлечения с учетом ожидаемой динамики роста количества обращений родителей; (3) разработка «коммерческого» предложения для родительской аудитории; (4) информирование целевой аудитории о консультационных услугах и продуктах центра и возможностях, которые получит родитель от взаимодействия с центром.

Приоритетным в Модели привлечения является этап информирования, на котором необходимо максимально использовать коммуникационные каналы, адекватные интересам современных родителей:

1. *постоянно действующий лендинг-пэйдж (landing page)* – визитная карточка с проработанным дизайном и контентом, с лаконичной, точно выверенной, ярко и презентабельно оформленной ключевой информацией о деятельности консультационного центра, специалистах/консультантах, создающих реальные возможности под запросы и потребности родителей – потенциальных заказчиков услуг и продуктов центра; первое посещение должно оставлять у потенциального заказчика услуг центра самое благоприятное и положительное впечатление, формировать у него мотивацию обратиться к специалистам центра.

2. *корпоративный сайт*, где размещаются объективные материалы, которые помогают клиенту решить проблему, а не просто информируют его о деятельности центра и его специалистах, о предлагаемых услугах и продуктах (программах адресного консультирования и форматах консультаций, статьи, пособия, рекомендации, инструкции и т.п.); на сайте предусмотрена возможность заполнить форму записи на консультацию; действует виртуальные помощники - чат-боты, которые привязаны к социальным сетям «В контакте», «Фэйсбук», «Одноклассники» и др.; от качества, уникальности, полезности контента и [юзабилити сайта](#) зависят его позиции в различных поисковых системах, через которые пользователи попадают на сайт;

3. *общение с потенциальными заказчиками* услуг консультационного центра в тематических группах или блогах в социальных сетях, мессенджерах, на тематических форумах, на корпоративном сайте центра, и др.;

4. *рассылки, запуск «вируса» обсуждения* (например, качественного сервиса и грамотного и профессионального подхода специалистов к решению проблем заказчиков), в том числе по партнерским программам;

5. *демонстрация активности и высокого экспертного уровня* через выступления на конференциях и семинарах, ведение блогов или подкастов;

6. *проведение различных мероприятий событийного формата*: конкурсов, социально-ориентированных акций, фестивалей, походов, концертов, и пр. с участием семей с детьми в возрасте от 0 до 6 лет, воспитывающимися вне условий детского сада;

7. *мобильное информационное сопровождение и контекстная реклама*, когда информация (смс, голосовые сообщения, видео-объявления о предстоящих мероприятиях и событиях, и пр.) приходит непосредственно родителю на телефон; возможно использование графических и текстовых баннеров и ТулБаров в мобильных приложениях, а также всплывающих окон на партнерских сайтах;

8. *создание собственного канала на YouTube*, где доступность, эффективность и продвижение информационно-просветительских и методических материалов центра значительно повышается, так как пользователи отдают предпочтение и больше доверяют видео-контенту,

правильная оптимизация ролика, размещенного один раз, может обеспечить его постоянную работу;

9. *пресс-релизы в СМИ* привлекает внимание не только потенциальных заказчиков, но и инвесторов; текстовый документ с иллюстрациями и/или фотографиями может содержать внутренние новости центра, комментарий к событию или мероприятию, высказывание по определенному вопросу;

10. *сторителлинг* позволяет организовать общение с потенциальным заказчиком путем повествования определённых историй «из жизни» в формате текстов, видеороликов, комиксов и инфографики по принципу «полистал и все понял», результатом должно стать желание родителей обратиться за помощью и поддержкой в консультационный центр.

Модель поддержки и сопровождения направлена на включение персонифицированного диалогового взаимодействия «лично о личном» в целях удовлетворения потребности родительского сообщества в помощи и поддержке позиции и последовательной линии поведения ответственного родительства на основе индивидуализированных и интерактивных отношений со специалистами центра.

Политика персонификации взаимодействия с родителями строится на использовании операционального и аналитического инструментария, направленного на достижение единых целей, но отличающихся способами их достижения.

Операциональные инструменты способствуют достижению тактических задач консультирования в процессе непосредственного контакта с получателем консультации, в то время как аналитические инструменты используются вне прямого общения с клиентом и помогают разработать стратегию дальнейшего взаимодействия.

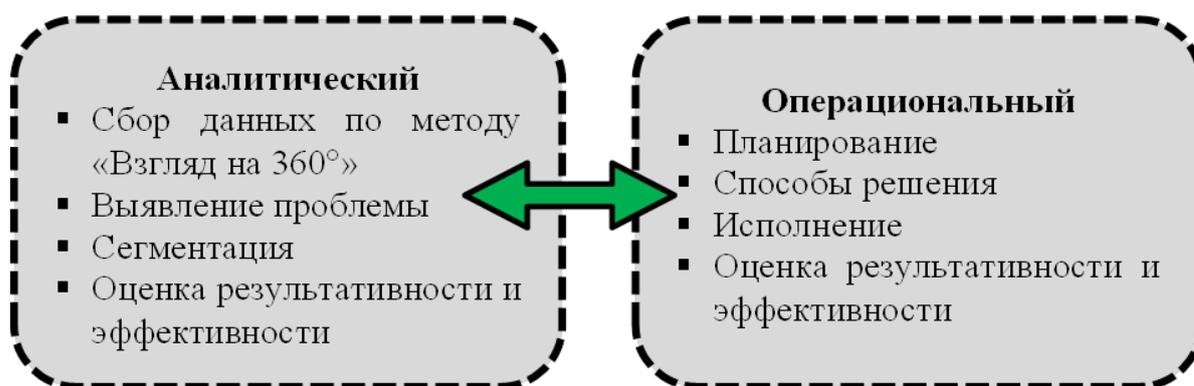
С помощью операциональных инструментов осуществляется выработка многошаговых и многовариантных способов решения проблемы, которая выявляется, формулируется, фиксируется и анализируется с применением аналитических инструментов. Результаты решения проблемной задачи также находятся в поле деятельности аналитиков.

При этом использование данных инструментов носит комплексный характер, поскольку эффективность их применения в процессе производства и реализации консультационной услуги зависит от глубины понимания проблемы/запроса родителя и оценки потенциала возможностей центра для решения этой проблемы.

Запуск в действие инструментов персонификации начинается с фиксации и снятия запроса родителя через запись на консультацию в личном кабинете в цифровой среде центра с последующим документарным оформлением взаимоотношений центра с родителем - получателем консультационной услуги (договор, регламент, и др.).

Управляемые переменные используемых аналитических и операциональных инструментов представлены на Рисунке 2.

Аналитические и операциональные инструменты Модели привлечения



Сбор данных по методу «Взгляд на 360°» и выявление проблемы - это способ получить от родителя информацию о проблемах, которые его волнуют, дать обратную связь, как центр может помочь ему «вырасти» и лучше справляться с родительскими задачами.

Алгоритм и этапы проведения:

1. Организация (время, место, состав команды специалистов/консультантов, др.) и проведение первичной встречи для выявления проблемной ситуации (проговаривание и формулирование, четкое определение, описание и фиксация проблемы в виде текста).

2. Проведение опроса/анкетирования, позволяющего распознать явные и скрытые характеристики проблемной ситуации (в том числе в цифровой среде центра) с обеспечением конфиденциальности его результатов.

Содержание деятельности специалиста центра на этапах 1-2 включает в себя:

- создание атмосферы доверия и добрых взаимоотношений между специалистом/консультантом и клиентом-родителем; установление контакта через отражение эмоций, поведения, жестов, особенностей речи родителя, и т.п., происходящее, как правило, на интуитивном уровне; поддержка и эмпатия, отсутствие критики; поощрение на выражение чувств и углубленное рассмотрение проблемы самим родителем;

- опору на вербальную и невербальную активность, использование различных вопросов, техник «разговорения» и побуждения родителя к осознанию своей проблемы;

- анализ условий возникновения и протекания проблемы, динамики решения, как решалась и решалась ли она вообще до обращения за помощью,

- анализ эмоциональных, поведенческих реакций, когнитивной составляющей личности родителя и ребенка;

- формулирование проблемы через подведение клиента к самостоятельному проговариванию своей проблемы через присутствие в ней фразы «Я понял», а не к пассивному восприятию им интерпретаций

специалиста/консультанта; определение проблемы конкретным понятием, фразой, чтобы родитель согласился с таким определением;

- анализ функционального значения проблемы для родителя, для чего ему необходимо решение этой проблемы, построение гипотез о положительных выгодах ее решения или отрицательных эффектах игнорирования;

- выявление актуальной потребности родителя после осознания им истинной сути своей проблемы, детализация того, что конкретно хочет получить родитель от взаимодействия с центром;

- конкретное и четкое формулирование ожидаемого результата, который должен быть в сфере компетенции специалиста/консультанта центра;

3. Анализ полученных данных командой специалистов, подготовка предложений и рекомендаций по разработке проекта программы адресного консультирования.

4. Организация обратной связи:

- через представление подготовленных специалистами предложений и рекомендаций в личном кабинете родителя на сайте центра для предварительного ознакомления.

- на очной встрече с использованием различных методов и техник, которые подходят для данного конкретного клиента: детальная проработка проблемы, «движение» клиента в проблеме, расширение взгляда на проблему, изменение отношения к проблеме, поиск решения или способа изменений; обсуждение всех возможных альтернативных способов решения данной проблемы совместно с родителем, побуждение к самостоятельному продуцированию альтернатив, мотивация на осуществление этих способов, обсуждение и согласование с родителем проекта программы адресного консультирования.

Сегментация (сегментирование) – это процесс представления в виде отдельных групп всех существующих и (или) потенциальных потребителей услуг консультационного центра и их точной управленческой дифференциации. Такой подход позволяет оптимизировать и снизить нагрузку на специалистов/консультантов, на инфраструктуру детского сада, минимизировать материальные, финансовые и временные затраты и повысить эффективность работы центра.

Возможные группы (сегменты) получателей консультационной помощи:

1) добросовестные, устойчиво заинтересованные в развитии своих родительских компетенций, активные родители;

2) родители колеблющиеся, с неустойчивой мотивацией к развитию родительской роли и функций;

3) родители пассивные, немотивированные и часто дезорганизующие другие группы, снижающие эффективность консультационной помощи.

Планирование и исполнение - процесс разработки тактики и плана исполнения программы адресного консультирования и последовательной реализации программы адресного консультирования (онлайн и очные

консультации, вебинары, мастер-классы, мастерские, модельные занятия в группе детского сада, мероприятия событийного формата и др.) с учетом всех факторов, способных оказать влияние на реалистичность результатов действий клиента, временных и эмоциональных затрат.

Реалистичность исполнения программы должна основываться на понимании клиентом, что не все проблемы разрешимы, так как некоторые из них требуют слишком больших временных затрат, другие могут быть решены частично посредством уменьшения их деструктивного воздействия.

Планирование и исполнение включает в себя также обсуждение в ходе выполнения мероприятий программы возможности частичной или полной неудачи и способов реагирования и действий родителя в этом случае как возможности получать оперативную обратную связь и изменить, скорректировать план и график действий по программе.

Оценка результативности и эффективности – процесс взаимодействия с клиентом-родителем, когда он с помощью специалиста/консультанта оценивает степень разрешения проблемы и обобщает достигнутые результаты. Этап, завершающий выполнение программы адресного консультирования проводится в формате итоговой встречи, где осуществляются:

- фиксация результатов и отзывов родителя – получателя консультационной услуги;
- обратная связь по поводу результатов решения проблемы и оценка полученного результата и уровня достижения ожидаемых целей;
- обобщение и демонстрация полученных результатов;
- принятие решения о завершении программы адресного консультирования либо выявление возможных более глубоких проблем и продолжение работы по программе.
- анализ результатов и отзывов специалистами/консультантами центра, принятие управленческих решений в целях улучшения эффективности работы центра.

Измерения и оценивание проводятся по четырем уровням или шагам модели оценки эффективности Дональда Киркпатрика, как их называл сам автор. Для каждого шага подбирается соответствующий инструментарий (тесты, опросники, наблюдение и др.). Объективная оценка достигается благодаря спектру диагностических методик, и мониторинговым исследованиям повышения активности и роста компетенций участников взаимодействия с консультационным центром.

Мониторинг обеспечивает возможность корректировки деятельности центра и детского сада, педагогического коллектива и специалистов/консультантов центра. Содержательной и критериальной основой оценивания выступают результаты, продукты и эффекты реализации программы адресного консультирования: например, команда проекта, пакет локальных нормативных актов, аналитические и контрольно-измерительные материалы; количественные и качественные показатели участия родителей из

целевой группы, их детей и семей, а также педагогов, воспитанников детского сада и их родителей в совместных обучающих мероприятиях разного уровня, повышение удовлетворенности доступностью среды и инфраструктуры дошкольной образовательной организации, и т.д.

Модель развития на основе оценки по Д. Киркпатрику представлена следующими 4 шагами:

➤ Шаг №1: Обратная связь или реакция (Reaction).

В результате оценки обратной связи специалистами центра должны быть получены ответы на следующие вопросы: Что конкретно получил клиент-родитель? Какие методы, формы консультационной помощи и обучающих событий лучше всего использовать в ответ на сходные родительские запросы? Когда лучше всего проводить консультации? Как родитель будет применять полученные знания и навыки, решая вопросы воспитания, обучения и развития своего ребенка-дошкольника?

Сам Дональд Киркпатрик называет оценочную деятельность на этом шаге оценкой удовлетворенности потребителей и подчеркивает, что реакция участников является очень важным критерием успешности взаимодействия с ними, как минимум, по двум причинам.

- во-первых, люди так или иначе делятся своими впечатлениями с организаторами обучающей работы, и эта информация влияет на принятие управленческих решений о повышении ее эффективности.

- во-вторых, если участники не будут реагировать позитивно, то у них не будет мотивации к обучению.

При этом, по мнению Д. Киркпатрика, позитивная реакция не гарантирует успешного освоения новых знаний, умений и навыков. Отрицательная же реакция на обучение почти наверняка означает уменьшение вероятности дальнейшего взаимодействия и продолжения обучения.

Инструменты, используемые на Шаге №1:

- Используются анкеты с вопросами, отвечая на которые родители, проявляют свою реакцию на собственно процесс консультирования и обучения. Ключевые вопросы, которые используются в листах реагирования (примерные образцы представлены в Приложении 1): Понравился/не понравился клиентам-родителям консультационный/учебный процесс? Насколько понравился? Как участники реагируют на обучающие события? Что они планируют делать с новыми знаниями и навыками?

- Кроме листов реагирования (так называемых «листов улыбок» – «smile sheets») могут быть использованы формуляры, которые дают количественную оценку (например, шкалы для оценки работы консультанта, полезность, доступность предоставляемого материала, адекватность информации, качество оборудования и т. д.), а также открытые вопросы для получения информации.

- Проводятся интервью с каждым участником после реализации программы адресного консультирования и обучения.

– Проводятся фокус-группы, в основном для оценки новых модулей программы адресного консультирования. Фасилитатор проводит первую фокус-группу через неделю после прохождения программы, собирая мнения участников о реакциях после консультирования и обучающих мероприятий. Вторая фокус-группа проводится через 90 дней после завершения программы.

➤ Шаг №2: Научение (Learning) – определяется как изменение мотивационных установок, улучшение знаний и совершенствование навыков участников взаимодействия с центром в результате прохождения ими консультаций по адресной программе и обучения по их запросам.

Ключевые вопросы, ответы на которые получают специалисты центра по результатам второго шага оценки: По каким проблемным вопросам родители получили консультации? Что изучали? Насколько участники усвоили знания, навыки и сформировали необходимые отношения и взаимосвязи по завершении консультации и обучающих событий? Какие навыки, знания, мотивационные установки кардинально изменились после научения? Насколько значительны эти изменения?

Основная задача данного уровня – выявить и оценить наличный уровень знаний, навыков, полученных в результате реализации программы адресного консультирования. Оценка может проводиться как в рамках консультации и обучающих событий (вебинаров, мастер-классов, модельных занятий, и пр.), а также сразу после завершения программы, или отсрочено в цифровой среде центра и детского сада, например, по электронной почте или в модуле обратной связи.

Для оценки уровня используют специально разработанные тесты, опросники и задания, цель которых - измерить прогресс в освоении программы адресного консультирования. полученных знаниях.

Инструменты для оценки результатов Шага №2:

– Тесты, контрольные вопросы по разделам программы, собеседование.

– Листы проверки умений через решение педагогических задач и кейсов. В ходе проверки консультант определяет умения участников программы использовать отработанные навыки в конкретных ситуациях, описание которых предлагается в листах проверки. В первой колонке выставляется оценка (1 - неправильное использование умения; 2 - адекватное использование; 3 - экспертное использование умения), во второй колонке записываются комментарии.

– Обучение других родителей на основе полученных знаний, умений и навыков, обмен опытом с другими родителями из целевой группы. Кроме того, участникам обучения можно предложить провести обучение других родителей в парах, проведение презентаций во время обучающих мероприятий, помощь в адаптации и обучении новых родителей и др.

– Планирование действий – для разработки плана родителям предлагается ответить на вопросы: Что вы хотели бы уметь делать как результат участия в программе? Какие конкретно действия вы собираетесь

произвести? Что вам может помешать в достижении успеха? Как вы будете преодолевать эти препятствия? Какая поддержка вам будет нужна для осуществления ваших действий? В течение какого времени вы осуществите ваши действия? Каких результатов вы ожидаете от ваших действий?

➤ Шаг №3: Поведение (Behavior) – самый важный и сложный уровень оценивания. Именно на этом шаге происходит оценка того, как изменилось поведение участников в результате обучения, насколько полученные знания и навыки будут применяться родителями в решении вопросов воспитания, обучения и развития их детей. Это отражает степень их мотивации и релевантность программы адресного консультирования.

Ключевые вопросы, на которые необходимо получить ответы на этом шаге: Что изменяется в действиях родителя в результате консультирования и обучения? (способность применять приобретенные в учебе знания и навыки в действии)? Как участники консультаций применяют то, что они узнали во время обучения? Изменили ли участники свое поведение после освоения программы адресного консультирования и обучения? Оценка на третьем шаге должна сочетаться с коучингом для усиления оценки эффективности.

Инструменты, используемые на Шаге №3:

- Обзор (наблюдение) поведения.
- Контрольный лист поведения.
- Обзор действий родителей в моделируемых ситуациях с участием их детей.
- Фокус-группы.
- Разработка планов действий.
- Обучение действием.

Отсутствие изменений в поведении участников не означает, что консультирование и обучение были неэффективны. Возможны ситуации, когда реакция на консультирование была позитивной, но не были созданы необходимые условия и поведение родителей в дальнейшем не изменилось или мало изменилось. Таким образом, отсутствие изменения поведения участников после тренинга не всегда может быть поводом для принятия решения о прекращении программы. В этих случаях необходимо проверить наличие следующих условий:

- 1) желание участников изменить поведение;
- 2) понимание участниками, что и как делать;
- 3) создание соответствующего социально-психологического климата;
- 4) поощрение участников за изменение поведения.

➤ Шаг №4: Результаты (Results) – оценка на этом шаге самая сложная, для получения более достоверных данных необходимо четко определиться с данными, которые явно демонстрируют изменение проблемной ситуации, результативность максимально должна основываться на изменении социальной ситуации развития ребенка. Оценку, по возможности, следует проводить до и после консультирования.

Ключевые вопросы, на которые должны быть получены ответы: Каковы осязаемые результаты процесса обучения в терминах развития родительских компетенций, повышения эффективности семейного воспитания? В какой степени по итогам консультирования и обучения достигнуты намеченные результаты? Оказывают ли изменения в поведении родителей положительное влияние на проблемную ситуацию?

Возможно проведение оценочных процедур в ходе обучающих мероприятий с участием детей, в ходе наблюдения их взаимодействия с их родителями, с другими взрослыми и детьми.

Рекомендуется ведение «Дневника родителя», в котором фиксируются достижения и малейшие изменения в решении проблемной ситуации, сопоставляется ценность информации, которую удается получить в ходе собеседования с родителями как во время проведения консультаций, так и отсроченно во времени.

На этапе оценки результативности и эффективности адресной консультационной помощи специалистов родителям, обратившимися со своими запросами в центр, проведения анализа и определения стратегии дальнейшего развития центра осуществляется запуск **Модели развития**, основными элементами которой является основы оценки эффективности обучения по системе Д. Киркпатрика.

С учётом целей и специфики деятельности консультационного центра, в модель его развития закладываются иные основания для разработки программы адресного консультирования, а именно:

1. Мотивация, основанная на обратной связи, означает опору на то, что родитель-получатель консультационной услуги центра, двигаясь в потоке обучения (например, с e-learning курса через эпизод неформального обучения в группе с другими родителями, помощь от воспитателя детсадовской группы, и др.), должен принимать решение, на что, в первую очередь, обращать свое внимание, что является ценным для решения именно его запросов. Если цель или задания оцениваются им как важные или выполнимые, тогда клиент-родитель высоко мотивирован в их достижении. Следовательно, тем больше усилий нужно специалисту центра приложить для разработки и презентации материалов, чтобы их содержание и дизайн отвечали его потребностям, «сцеплялись» с его целями. Если клиент-родитель не увидит целей консультационной деятельности, то он, вероятнее всего, не достигнет тех целей и результатов, за которыми он пришел в центр.

Оценка мотивации информирует, насколько соответствует консультационный процесс ожиданиям родителей и измеряет, насколько хорошо отработан процесс анализа процесса взаимодействия специалистов центра с родителями-участниками консультационной деятельности.

2. Деятельность, основанная на поведении (Performance Based On Behavior), означает, что деятельность имеет два аспекта: поведение является средством, а результат является следствием поведения. Определяя содержание деятельности, следует ответить на вопросы: Влияние какого поведения, каких

действий приведет к наилучшему результату в решении проблемной ситуации, с которой обратился в центр конкретный родитель?

Какую совместную деятельность должны предложить специалисты центра, чтобы достичь желаемого эффекта? Какие знания, навыки, ресурсы нужны консультантам, чтобы эффективно взаимодействовать с родителями? Какая мотивация нужна специалистам для того, чтобы осознанно учиться и успешно выполнять консультационную деятельность?

Оценка консультационной деятельности и поведения клиентов-родителей информирует о том, насколько процессы действительно работают на цели взаимодействия, измеряет, насколько скоординированно и слаженно работают проектирование и развитие консультационного процесса и содержания материала.

3. Результат, основанный на высоко мотивированной деятельности всех участников взаимодействия в консультационном центре, требует точного определения всех циклов разработки программы адресного консультирования, оказания помощи и сопровождения:

1) Определение спектра потребностей и запросов всех потенциальных субъектов взаимодействия с консультационным центром.

2) Выявление проблемы и постановка общих и индивидуальных целей и задач по решению проблемы.

3) Подбор консультантов – авторов и разработчиков различных модулей из числа профессионалов из других сфер деятельности (медицина и здравоохранение, спорт и физкультура, культура, и пр.).

4) Подбор соответствующего целям и задачам модуля программы помещения (детский сад, группа, консультационный центр, и др.).

5) Определение предметного содержания программы, форм проведения встреч с родителями, ресурсного наполнения программы, средств и инструментов ее реализации, дизайна программы с учетом возможностей инфраструктуры и образовательного пространства детского сада.

6) Формирование оптимального расписания и графика консультаций, в том числе в цифровой среде детского сада и центра.

7) Компетентное и оперативное решение возникающих вопросов в ходе реализации программы, координация и управление программой с последующей коррекцией, разработкой новых модулей.

Ключевые факторы результативности и эффективности реализации новой организационной схемы консультационного центра - один из главных приоритетов разработки стратегии взаимодействия с партнерами и клиентами-родителями и, в целом, успеха всего проекта.

Одним из основных факторов является *использование новых виртуальных коммуникационных каналов*, что позволит вывести взаимодействие консультационного центра со всеми субъектами на современный уровень. Центр обеспечивает качество и безопасность информационных материалов, которыми пользуются клиенты.

Следующий фактор - возможность «конвейеризации» процесса консультирования и обучения клиентов центра. Разбиение на отдельные операции, например сбор и анализ информации, выявление проблемного поля, разработка программы адресного консультирования, выработка и внедрение рекомендаций и др. позволят сбалансировать загрузку специалистов разной квалификации.

Наиболее мощным фактором, призванным повысить результаты и эффекты работы специалистов центра, является внедрение технологии развития доверительного взаимодействия в процесс как группового, так и индивидуального консультирования родителей. Поскольку консультирование - это форма социально-психолого-педагогической, медицинской помощи родителям, воспитывающим детей дошкольного возраста в семейных условиях, в целях поддержки их возможностей самостоятельно преодолевать возникающие в процессе воспитания, обучения и развития ребенка трудности, оно ориентировано, в первую очередь, на пробуждение внутренних семейных ресурсов и родительского потенциала. Сопряжение взаимодействия всех субъектов проектирования содержания консультации, моделирования процессов ее проведения, анализа ее хода и результатов возможно только при условии создания особой взаимосвязи и доверия.

Доверительное взаимодействие - это взаимосвязь субъектов консультирования в процессе совместного поиска способов решения проблемы на основе доверия как позитивного отношения к происходящему. Оно предполагает взаимовосприятие, взаимопонимание и взаимовлияние субъектов друг на друга. Базируется на диагностике и учете индивидуально-личностных особенностей родителя-клиента, создает возможности преодоления внутренних и внешних проявлений психологической защиты личности, обеспечивает снижение эмоциональной тревожности и повышение уровня готовности клиента к принятию ответственности за решение проблемы.

Доверительное взаимодействие способствует созданию благоприятной среды, адекватной задачам консультирования, подчеркивая отсутствие угрожающего пространства и стимулируя развитие саногенного - оздоравливающего мышления субъектов консультирования, направленного на управление эмоциями путем рефлексии, изучения мыслительных операций, роли и структуры эмоций, их исправления и т.п.

Технология развития доверительного взаимодействия строится на субъект-субъектных взаимоотношениях, имеющих свои закономерности. Эффективность его зависит от логики поэтапного осуществления ряда действий консультирования, как процесса, определенным образом отражающего восприятие и понимание субъектами консультирования друг друга. В контексте доверия взаимодействие выступает как специфическая форма общения субъектов, в котором проявляются содействие, согласие, сопереживание, но не противодействие и не противоречие.

Аспекты доверительного взаимодействия, когда клиент доверяет консультанту свои мысли, чувства, раскрывает те или иные стороны своего внутреннего мира, являются актуальными с точки зрения межличностного общения. Между тем существует противоречие между желанием получить помощь, доверить консультанту свою проблему и, одновременно, отсутствием доверительности к нему, между желанием решить проблему и нежеланием принять на себя ответственность и сделать необходимые усилия, что является условием для развития личности.

Социально-педагогические условия и уровень доверительного взаимодействия родителя-клиента и консультанта значительно повышаются, если осуществляется диагностика и учет индивидуально-личностных особенностей клиента, создается социально-адекватная среда и используется личностно-ориентированная технология доверительного взаимодействия. В какой бы форме не осуществлялась консультативная помощь, она обладает одной общей характеристикой - направленностью на индивида.

Следовательно, специалисту консультационного центра необходимо владеть технологией развития доверительного взаимодействия, чтобы уметь профессионально оказывать следующие виды помощи в зависимости от предмета консультирования и решаемой проблемы:

- социально-педагогическая помощь, направленная на создание необходимых условий для реализации права родителей на воспитание детей, преодоление педагогических ошибок и сложных и конфликтных ситуаций, обеспечение развития и воспитания детей в семьях группы риска;

- социально-психологическая помощь, направленная на создание благоприятного микроклимата в семье и микросоциуме, в которых развивается ребенок, устранение негативных воздействий дома, затруднений во взаимоотношениях с окружающими;

- информационно-методическая помощь, направленная на обеспечение информацией (взрослых и детей) по вопросам защиты, помощи и поддержки детства;

- социально-правовая помощь, направленная на соблюдение прав человека и прав ребенка, содействие в реализации правовых гарантий различных категорий детей, социальное воспитание детей по жилищным, семейно-брачным, трудовым, гражданским вопросам;

- социально-реабилитационная помощь, направленная на оказание реабилитационных и оздоровительных услуг по восстановлению психологического, морального, эмоционального состояния и здоровья, нуждающихся в ней детей (взрослых).

VII. Этапы реализации адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями

В целях внедрения адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями организация деятельности консультационного центра в три этапа:

❖ **на I подготовительном (аналитико-прогностическом) этапе
(сентябрь 2017 – октябрь 2018 г.г.)**

– создана рабочая группа консультационного центра с участием консультантов и экспертов из БГУ, БРПК, ЦМРО, специалистов учреждений социальной сферы;

– разработаны документы, регламентирующие работу консультационного центра (Положение о КЦ, внесены изменения в Положение о распределении стимулирующей части ФОТ с учетом новых функциональных обязанностей педагогов и специалистов ДОУ, бланки заявлений для родителей, анкеты для родителей, примерный договор о взаимодействии между консультационным центром и родителями, список детей КЦ, Журнал регистрации консультаций, и др.);

– обследованы имеющиеся и необходимые для организации работы консультационного центра ресурсы (кадровые, информационные, методические, и др.) и разработаны минимальные требования к оснащенности оборудованием и материально-техническому обеспечению, к функциональным помещениям, подготовлены дизайн-проект, план зонирования и инфраструктурный лист по помещениям детского сада и консультационного центра, планируемыми к использованию для оказания консультационной помощи;

– подготовлены помещения для проведения мероприятий центра; кроме специально выделенного и оборудованного помещения (площадь 30 кв.м.) в работе центра запланировано задействовать помещения группы кратковременного пребывания, музыкального зала, физкультурного зала, спортивной площадки, бассейна, и др.;

– проведен мониторинг контингента семей микрорайона, осуществляющих семейное воспитание дошкольников;

– изучены запросы родителей неорганизованных детей на консультационные услуги на базе детского сада;

– разработан план работы центра на 2018 год под запросы родителей – потенциальных потребителей услуг консультационного центра;

– проведена в социальных сетях и мессенджерах, с помощью буклетов и флайеров информационная кампания по предложению спектра консультационных услуг в соответствии с выявленными родительскими запросами.

❖ **на II внедренческом этапе**

В период реализации - ноябрь - декабрь 2018 г. проведены следующие работы:

– разработан и утвержден пакет нормативно-правовых, организационно-методических документов, регламентирующих деятельность консультационного центра на базе дошкольной образовательной организации ((Концепция проекта, Положение о консультационном центре, Программа развития консультационного центра на период до 2020 г., Регламент оказания

консультационной услуги, штатное расписание, должностные инструкции, годовой план работы, и др);

– заключены дополнительные соглашения к действующим договорам с партнерами организации, заключены договоры с новыми сетевыми партнерами (в т.ч. из негосударственного сектора) об использовании кадровых, материально-технических, информационных и иных ресурсов для реализации программы адресного консультирования.

– разработана и апробирована модельная программа адресного консультирования по принципу «лично о личном» по следующим направлениям и содержательным модульным блокам Программы адресного консультирования:

1) *направление* - методическое консультирование; *модули* - социализация ребёнка, адаптация к детскому коллективу; речевое развитие; художественно-творческое развитие; физическое развитие и двигательная активность, сохранение здоровья; образовательные события и проекты;

2) *направление* - консультирование по типичным возникающим проблемам и способам их коррекции, *модули* - социализация ребёнка, адаптация к детскому коллективу; речевое развитие; физическое развитие;

– модернизированы и обновлены условия реализации программы адресного консультирования за счет проведения ремонтных работ в помещении консультационного центра, его оснащения необходимым оборудованием, «взрослой» мебелью, офисной техникой, обучающими комплексами и средствами и др., дооснащения помещений и пространства детского сада различными обучающими средствами (в том числе материалами Монтессори группы), дополнения инфраструктуры детского сада соляной пещерой в соответствии с планом зонирования, дизайн-проектом и инфраструктурным листом.

– организовано повышение квалификации педагогических работников детского сада и сотрудников консультационного центра на базе ЧОУ «Международный институт Монтессори педагогики»;

– внедрены в процесс консультирования современные технологии, методики и техники, в том числе – технологии доверительного взаимодействия, методика Марии Монтессори, коучинговые и тренинговые консультационные техники с привлечением тренеров-коучей, известных психологов, специалистов в области личностного развития;

– организована работа группы гибкого пребывания для детей в возрасте от 0 до 3 лет как модельной площадки консультационного центра в целях апробации различных модулей программы адресного консультирования и обеспечения охвата консультационными услугами в плановый период с 2018 – 2020 г.г. не менее 80

– создан сайт консультационного центра, осуществлено наполнение востребованным контентом и обеспечен мобильный доступ родителей к программе адресного консультирования, к различным модулям и тематическим блокам;

– осуществлено информационное и медийное сопровождение реализации модели на сайте консультационного центра и детского сада, в СМИ, в социальных сетях, мессенджерах;

– проведены мероприятия (события) согласно программе адресного консультирования, плану работы консультационного центра на 2018 г. (модельные лектории, проектные семинары, коучинговые сессии, коррекционно-развивающие занятия, и др.), в том числе на базе детско-родительских клубных групп «Здоровье нашего ребенка», «Мы идем в первый класс!», «Вместе весело играть!», и др.;

– подготовлен и представлен отчет и нормативно-правовые, организационно-методические и иные материалы о результатах реализации мероприятия «Субсидии на реализацию проектов, обеспечивающих создание инфраструктуры центров (служб) помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, реализующих программы психолого-педагогической, диагностической, консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет» (лот № 3 «Модель организации взаимодействия консультационного центра с родителями») основного мероприятия «Содействие развитию дошкольного образования» направления (подпрограммы) «Содействие развитию дошкольного и общего образования» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования»;

– проведен анализ проведенных мероприятий и подготовлен отчет (публичный доклад) для предъявления органам государственного и общественного управления образованием и образовательной организацией, родительской общественности, партнерам консультационного центра и детского сада.

На период реализации проекта на III внедренческом этапе- январь - декабрь 2019 г. запланированы следующие работы

– осуществление прогностического исследования востребованности услуг центра и запроса на конкретные педагогические и образовательные способы решения задач по повышению компетенций ответственного родительства, возможности реализации дополнительных образовательных программ для детей и взрослых на базе консультационного центра детского сада;

– проведение мониторинга, оценки и анализа результативности и эффективности адресной модели взаимодействия консультационного центра и родителей на основе использования оценочного инструментария по модели оценивания д. Киркпатрика;

– реализация действующей программы адресного консультирования для новых групп целевой родительской аудитории;

– разработка и внедрение в цифровую среду консультационного центра и детского сада новых модулей программы адресного консультирования по направлениям и содержательным модульным блокам:

1) *направление* - семейное консультирование; модули - социализация ребёнка, адаптация к детскому коллективу; физическое развитие ребёнка и двигательная активность, сохранение здоровья; развитие познавательных процессов; психоэмоциональное развитие ребёнка; речевое развитие; художественно-творческое развитие; образовательные события, проекты;

2) *направление* - консультирование по типичным возникающим проблемам и способам их коррекции; модули - социализация ребёнка, адаптация к детскому коллективу; физическое развитие ребёнка и двигательная активность, сохранение здоровья; развитие познавательных процессов; психоэмоциональное развитие ребёнка; речевое развитие;

3) *направление* - методическое консультирование; модули - социализация ребёнка, адаптация к детскому коллективу; физическое развитие ребёнка и двигательная активность, сохранение здоровья; развитие познавательных процессов; психоэмоциональное развитие ребёнка; речевое развитие; художественно-творческое развитие; образовательные события, проекты;

4) *направление* - психолого-педагогическое консультирование; модули - физическое развитие ребёнка, развитие познавательных процессов; психоэмоциональное развитие ребёнка; речевое развитие;

5) *направление* - диагностическое консультирование (в том числе медицинское); модули - физическое развитие ребёнка, развитие познавательных процессов; психоэмоциональное развитие ребёнка; речевое развитие.

– организация и проведение презентационной площадки консультационного центра «Диалог-ПРО» для родительского сообщества города Улан-Удэ и республики Бурятия с проведением мероприятий и обучающих событий согласно обновленной на 2019 год программе адресного консультирования (вебинары, онлайн и оффлайн мастер-классы, психолого-педагогические практикумы, педагогические, театральные и музыкальные гостиные, творческие мастерские, тренинги, видео-просмотры, модельные занятия в группах детского сада, концертно-творческая программа, выставки новинок методической, психолого-педагогической литературы для родителей и др.);

– организация и проведение научно-практической конференции и вебинара с разработкой пакета информационных и методических материалов для распространения опыта разработки и реализации «Модели адресного взаимодействия консультационного центра с родителями» в профессиональном педагогическом сообществе города, республики и других регионов.

❖ **на IV завершающем (аналитико-результатирующем) этапе - 2020 г.**
– будет проводиться комплекс работ и мероприятий согласно Плана работы на год, Программы развития, Программы адресного консультирования, будет проведен опрос целевой группы родителей и анкетирование педагогов детского сада. По результатам реализации проекта, Концепции модели

адресного взаимодействия консультационного центра, Программы адресного консультирования будет подготовлена аналитическая справка.

VIII. Ожидаемые результаты, эффекты и перспективы реализации адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями

Реализация адресной модели консультационного центра «Диалог-PRO» позволит достичь следующих результатов:

1. Будет разработан и внедрен пакет нормативно-правовых актов, регулирующих организацию взаимодействия консультационного центра с родителями на основе программы адресного консультирования, развитие социально-ответственного государственно-частного партнерства и инвестирования в обучающий комплекс современного консультационного центра для родителей детей дошкольного возраста (Концепция адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями, Программа развития на период до 2020 г.г., Положение о консультационном центре «Диалог-PRO», Регламент оказания консультационных услуг и проведения консультаций, штатное расписание и должностные инструкции, годовые планы работы, и др) - *в соответствии с государственной программой «Развитие образования» на 2013-2020, с Федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования, Концепцией развития воспитания в РФ до 2025 г., Программой развития МАДОУ «Д/с №173 «Росинка» комбинированного типа, и др.*

2. Будет разработана и внедрена программа адресного консультирования родителей в цифровой среде детского сада как раздел основной образовательной программы детского сада (не менее 15 модулей с использованием поддерживающих методических материалов - инфотека, игротека, лекотека, фонотека, мультифонд, видеотека – статьи, ссылки на полезные образовательные и педагогические ресурсы, материалы с занятий с воспитанниками детского сада, материалы с вебинаров, и др.) - *в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования к структуре, условиям и результатам образования.*

3. Будет создана современная предметно-пространственная среда консультационного центра, будут приобретены оборудование, программные продукты и технические средства для реализации проекта и развития образовательного пространства на основе инфраструктурного листа и проекта зонирования и дизайн-проекта помещений центра - *в соответствии с Программой развития на период до 2020 г.*

4. Будет созданы условия и организовано повышение квалификации педагогических работников детского сада и сотрудников консультационного центра на рабочем месте с приглашением ведущих специалистов в области консультирования, педагогики и образования, личностного роста, и др.

5. Будут внедрены современные технологии, методики и техники, в том числе технологии доверительного взаимодействия, методика Марии Монтессори, коучинговые и тренинговые консультационные техники с привлечением тренеров-коучей, известных психологов, специалистов в области личностного развития.

6. Будет организована постоянно действующая группа гибкого пребывания для детей в возрасте от 0 до 3 лет как модельная площадка консультационного центра в целях апробации различных модулей программы адресного консультирования и обеспечен охват консультационными услугами в плановый период с 2018 – 2020 г.г. не менее 80 детей.

7. Будет создан сайт консультационного центра и обновлен сайт детского сада, обеспечивающий мобильный доступ родителей к программе адресного консультирования, содержание которой отвечает их актуальным запросам и потребностям в развитии их родительских компетенций.

8. Будет проведено постоянное информационное и медийное сопровождение реализации модели адресного взаимодействия на сайте консультационного центра и детского сада, в СМИ, в социальных сетях, мессенджерах.

9. Будет проведен перечень обучающих мероприятий (событий) согласно программе адресного консультирования, Программе деятельности и годовым планам работы консультационного центра (модельные лектории, проектные семинары, коучинговые сессии, коррекционно-развивающие занятия, и др.) на базе детско-родительских клубных групп «Здоровье нашего ребенка», «Мы идем в первый класс!», «Вместе весело играть», и др.

10. Будут заключены дополнительные соглашения к действующим договорам с партнерами организации, заключены договоры с новыми сетевыми партнерами (в т.ч. из негосударственного сектора) об использовании кадровых, материально-технических, информационных и иных ресурсов для реализации программы адресного консультирования.

11. Будут подготовлены и представлены педагогическому и родительскому сообществу города Улан-Удэ, Республики Бурятия и других регионов нормативно-правовые, организационно-методические и иные материалы о результатах реализации мероприятия «Модель организации взаимодействия консультационного центра с родителями».

12. Будут проведены мероприятия по распространению опыта и результатов проекта в профессиональном и родительском сообществах республики Бурятия и Российской Федерации.

Результаты внедрения адресной модели взаимодействия по целевым группам планируются следующие:

№ Целевые группы Планируемые результаты

Задача 1: Оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) по различным вопросам развития, воспитания, образования и социализации детей в возрасте от 0 до 7 лет

1. Семьи, родители В соответствии с 273-ФЗ «Об образовании в РФ» и

- | | |
|--|--|
| и дети в возрасте от 0 до 7 лет, не посещающие ДОУ | ФГОС дошкольного образования получают доступ к современному кадровому, информационно-методическому обеспечению качественного дошкольного образования вне условий ДОУ |
| 2. Родители детей, не посещающих ДОУ | В целях достижения целей Национальной стратегии в интересах детей получают возможность развивать родительскую компетентность в условиях системной психолого-педагогической поддержки и информационно-методического сопровождения, консультационной помощи по различным вопросам развития, воспитания, образования и социализации детей от 0 до 6 лет |
| 3. Педагоги ДОУ и специалисты консультационного центра | В целях выполнения требований Профессионального стандарта освоят новые формы и инструменты эффективного взаимодействия с родителями из целевой группы: технологию доверительного взаимодействия, техники и методики проведения тренингов |

Задача 2: Диагностирование проблемных зон в развитии ребенка с целью профилактики нарушений различных сфер личности ребенка

- | | |
|--|---|
| 1. Родители детей, не посещающих ДОУ | Ознакомятся с возрастными и индивидуальными особенностями развития ребенка. Получат индивидуальную карту своего ребенка с диагностикой уровня психофизического, интеллектуального развития и оценкой основных сфер развития |
| 2. Педагоги ДОУ и специалисты консультационного центра при участии специалистов из организаций – партнеров | В целях выполнения требований Профессионального стандарта:
- освоят современный инструментарий диагностики уровня развития детей, выявления их специфических особенностей, психофизических и интеллектуальных возможностей, проблем в общении, поведении и трудностей в обучении, воспитании, социализации;
- освоят методы, способы, техники и приемы комплексной оценки основных сфер развития ребенка (познавательной, социально-эмоциональной, сенсорной, двигательной, речевой, сферы самообслуживания). |

Задача 3. Проведение комплексной профилактики различных нарушений и отклонений в физическом, психическом, речевом и социальном развитии детей в возрасте от 0 до 6 лет

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. Родители детей, не посещающих | Освоят навыки профилактики нарушений и отклонений в развитии своих детей с |
|----------------------------------|--|

- | | |
|--|---|
| ДОУ | использованием современных методик, средств и приемов |
| 2. Педагоги ДОУ и специалисты консультационного центра | В целях выполнения требований Профессионального стандарта освоят навыки консультативной помощи родителям на основе современных технологий |

Задача 4. Осуществление необходимых коррекционных и развивающих мероприятий и практик

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Родители детей, не посещающих ДОУ | Получат знания о системе мероприятий и практик в целях коррекции и развития отдельных сфер личности ребенка |
| 2. Педагоги ДОУ | Проведут цикл модельных коррекционно-развивающих занятий для семей целевой группы |

Задача 5. Оказание содействия родителям в социализации детей в возрасте от 0 до 7 лет

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. Родители детей, не посещающих ДОУ | Получат опыт конструктивного взаимодействия при разработке и реализации игровых и творческих проектов в детско-родительских клубных группах. |
| 2. Педагоги ДОУ | |

Интегративные результаты и эффекты для целевых групп

- | | |
|---|--|
| Семьи и родители, воспитывающие детей вне условий ДОУ | Получат консультационную помощь и комплексное сопровождение развития, воспитания и обучения своего ребенка, профилактики нарушений и отклонений в его развитии, возможность обеспечить своим детям равные стартовые возможности для обучения в школе. |
| 1. Педагоги и руководители ДОУ | Освоят опыт внедрения новых форм и технологий обеспечения единства и преемственности семейного и общественного воспитания.
Освоят опыт организации и внедрения модели социально-ответственного партнерства в ходе организации работы консультационного центра |
| 2. Социальные партнеры | Освоят опыт участия во внедрении модели социально-ответственного партнерства и инвестирования своих ресурсов в деятельность консультационного центра |
| 3. Органы управления образованием | В целях принятия управленческих решений по внедрению инновационного опыта получают:
1. Модель обеспечения права родителей (законных представителей), воспитывающих детей в возрасте от 0 до 6 лет вне условий ДОУ, на получение комплексной и системной консультативной помощи и поддержки по вопросам развития, воспитания, |

образования и социализации на базе консультационного центра ДООУ.

1. Модель обеспечения доступности и увеличения охвата детей дошкольным образованием на базе на базе консультационного центра ДООУ.

2. Модель социально ответственного партнерства и сетевого взаимодействия организаций социальной сферы в условиях консультационного центра

Социально-экономический и образовательный эффект реализации адресной модели взаимодействия консультационного центра и родителей заключается в повышении степени удовлетворенности целевой группы родителей реализацией государственных гарантий доступности, качества и эффективности дошкольного образования и включает в себя следующие результаты.:

1. *Адресная модель взаимодействия* консультационного центра

- развивает открытость детского сада родительским запросам и потребностям в достижении целей и решении задач семейного образования, в том числе через создание сервисов информационного сопровождения (навигации);
- обеспечивает доступность современной инфраструктуры и качественной развивающей предметно-пространственной и цифровой среды консультационного центра и детского сада для целевой группы родителей, изменяя тем самым условия получения дошкольного образования в семейных условиях;
- способствует удовлетворенности родителей качеством условий, содержанием и результатами консультационной помощи, предоставляемой в консультационном центре на базе детского сада;
- эффективно использует кадровый потенциал консультационного центра для поддержки совместных с детским садом детско-взрослых практик дошкольного образования в семьях и в групповых (коллективных) родительских сообществах;
- создает условия для эффективного развития инновационного потенциала центра и детского сада, повышения квалификации их работников и освоения профессиональных компетенций в области консультирования;
- обеспечивает адресное (точечное) привлечение высокопрофессиональных специалистов из сфер здравоохранения, искусства, техники и спорта для работы в центре;
- способствует развитию сети партнеров-инвесторов консультационного центра и детского сада и внедрению механизмов государственно-частного партнерства в дошкольном образовании;
- создает условия для развития бизнес-модели на основе расширения

участия негосударственного сектора в оказании услуг дошкольного образования, дополнительного образования детей и взрослых в интеграции с семейным образованием.

2. *Персонафицированная система консультационной помощи* родителям, воспитывающим детей дошкольного возраста:

- создает оптимальную социальную ситуацию развития ребенка, интегрируя условия семьи с условиями современной дошкольной образовательной организации,
- обеспечивает своевременность и комплексность консультационной помощи, ресурсной поддержки и психолого-педагогического сопровождения семьи и родителей;
- эффективно использует ресурсы образования для удовлетворения педагогических и образовательных запросов целевой группы родителей;
- удерживает в рамках общепринятых норм и требований значимых ценностей и смыслов, разделяемых идей и целей системы образования с целевой ориентацией на эффективную защиту детства и ответственное введение растущего человека в социальные институты общества.

3. *Программа адресного консультирования*

- способствует повышению педагогической культуры, развитию образовательного потенциала, обогащению педагогического опыта семей с детьми дошкольного возраста;
- создает благоприятные условия для принятия родителями осознанной и активной позиции ответственного родительства, изменения модели родительского поведения;
- мотивирует родителей к повышению своих родительских компетенций, освоению актуальных для семьи, для ребенка педагогических и образовательных технологий, методов и средств, овладению навыками работы в команде со специалистами консультационного центра и педагогами детского сада;
- повышает гибкость и вариативность форм и многообразие образовательных возможностей для развития системы педагогических знаний, умений и навыков родителей, используемых ими в обучении, воспитании и развитии своих детей в семейных условиях;
- способствует удовлетворенности родителей позитивными изменениями в физическом, психоэмоциональном, интеллектуальном, художественно-творческом развитии детей, их успехами и достижениями детей в различных видах детской деятельности.

IX. Заключение

Адресная модель взаимодействия консультационного центра с родителями является одной из новых форм социально-педагогической помощи семье и родителям в целях поддержки их возможностей по самостоятельному преодолению трудностей в сфере воспитания, обучения и развития ребенка.

Развитие консультирования и усиление его персонифицированной составляющей обусловлено все возрастающей потребностью человека в усложняющихся условиях социального бытия обратиться за помощью к специалисту-профессионалу.

Консультирование в адресной форме ориентировано на пробуждение внутренних ресурсов для развития родительских компетенций, повышения педагогической культуры родителей с детьми дошкольного возраста, обеспечивает сопряжение взаимодействия всех субъектов процесса.

Адресная модель взаимодействия консультационного центра с родителями позволяет реализовать множество функций консультирования, в частности: социализирующую, просветительскую, профилактическую, суггестивную, компенсационную, корректирующую, среди которых в качестве главной можно выделить функцию развития личности человека.

Эффект персонификации квалифицированной и своевременной помощи, реализуемой в адресной модели консультационного центра на базе дошкольной образовательной организации, актуализируется и усиливается в большей степени для той группы родителей, чьи дети по разным причинам не ходят в ДОУ, для которых практика эффективной работы с родителями остается недоступной. Амортизирующий эффект персонификации и адресности снижает влияние этатических и иждивенческих стереотипов сознания части родительского сообщества.

Новое содержание профессиональной педагогической деятельности на основе консультирования позволяет развивать инновационный потенциал дошкольной образовательной организации, определяет новые возможности создания, передачи, интеграции и эксплуатации опыта, знаний, компетенций как интеллектуальных активов всех субъектов адресного взаимодействия. Опыт и практика консультационной деятельности позволяют выйти за рамки собственно образовательной среды в сферу самых разнообразных социальных практик, в которых все субъекты адресного консультационного центра включаются в высоко мотивированные сообщества, получают широкий социальный опыт конструктивного взаимодействия и продуктивной деятельности.

Адресная модель взаимодействия консультационного центра с родителями реализуется как программа совместной деятельности, которая создается и реализуется целенаправленными усилиями как членов педагогического коллектива дошкольной образовательной организации, так и приглашенных специалистов из партнерских организаций. Однако главным субъектом этой программы остается ребенок и его ближайшее социальное окружение – родители, как первые его педагоги, и семья. Программа адресного консультирования способствует устранению расхождений между реальным уровнем педагогической культуры и родительских компетенций и вызовами времени и ожиданиями и запросами родителей.

В рамках реализации адресной модели взаимодействия консультационного центра с родителями адресность реализует

фундаментальные принципы социальной защиты и социальной справедливости на основе развития, выравнивания стартовых возможностей семей с детьми дошкольного возраста независимо от места проживания, состояния здоровья и социально-имущественного статуса ее членов.

Модель может быть реализована в любой образовательной организации и будет способствовать проектированию открытого образовательного пространства, использованию механизма ответственного партнерства участников образовательных отношений, развитию преемственности педагогических подходов в детском саду и в семье, единстве целей и взаимной ответственности за будущее детей.

Реализация модели способствует тому, что родительское сообщество учится совмещать роли заказчиков качественного дошкольного образования и одновременно его полноправных участников и инвесторов в условия его предоставления.

Х. Приложения

Приложение 1. Образцы инструментов для оценки внедрения модели адресного взаимодействия консультационного центра с учителями Шаг №1 «Реакция»

Анкета 1. Лист реагирования

Оцените пожалуйста, по 5-балльной шкале	Отлично		Средне		Слабо
	5	4	3	2	1
1. Насколько задачи программы соответствуют цели Вашего обращения в центр?	<input type="checkbox"/>				
2. Насколько работа консультанта была Вам в помощь?	<input type="checkbox"/>				
3. Насколько были эффективны методы, применяемые консультантом?	<input type="checkbox"/>				
4. Способствовали ли условия достижению целей Вашего обращения в центр?	<input type="checkbox"/>				
5. Оцените, насколько Вы достигли своих целей	<input type="checkbox"/>				
6. Отметьте, как Вы будете применять на практике то, чему научились?	<input type="checkbox"/>				
7. Обозначьте темы для будущего обучения с нашей помощью	<input type="checkbox"/>				
8. Как можно улучшить эту программу?	<hr/> <hr/> <hr/>				
9. Как можно улучшить работу центра в целом?	<hr/> <hr/> <hr/>				

Анкета 2. Фокус-группа (через неделю)

1. Каково Ваше общее впечатление от программы?
2. Посмотрите список целей программы – насколько полно были они раскрыты?
3. Насколько детально цели программы соответствовали Вашим запросам в процессе консультирования и проведения обучающих событий?
4. Чему конкретно Вы научились? Что нового узнали?
5. Насколько Вы удовлетворены условиями проведения консультации и обучающих мероприятий?
6. Насколько просто или сложно было работать с предложенными обучающими материалами?
7. Как Вы будете использовать то, чему Вы научились?
8. Какие предложения Вы могли бы внести в программу?

Анкета 3. Фокус-группа (через 90 дней)

1. Какое общее впечатление у Вас осталось от программы? _____

2. Что было самым ценным в программе? _____

3. Какие разделы программы были самыми нужными для Вас? _____

4. Какие разделы кажутся Вам самыми неподходящими? _____

5. Какие вопросы еще должны быть обсуждены на консультации?

6. Что изменилось в Вашем отношении к вопросам воспитания и развития Вашего ребенка? _____

7. Над чем бы Вы еще хотели поработать с помощью наших консультантов?

Шаг №2 «Обучение»

Анкета 4. Лист проверки умений

Умения	Использованы правильно	Комментарии
Использование невербальной речи		
Налаживание контакта		
Использование конкретизирующих и уточняющих вопросов		
Использование поддерживающих комментариев		
Завершение беседы		

Шаг №3 «Поведение»

Анкета 5. «Обзорный тест»

1. Я узнал/а много нового во время консультаций и обучающих событий	Полностью согласен/на				Полностью не согласен/на			
	7	6	5	4	3	2	1	Не готов/а ответить
2. Я могу успешно применять полученные знания/навыки в воспитании ребенка	Полностью согласен/на				Полностью не согласен/на			
	7	6	5	4	3	2	1	Не готов/а ответить
3. Насколько соответствовало содержание программы успехам в воспитании ребенка	0%	20%	40%	60%	80%	100%		
	10%	30%	50%	70%	90%			
4. Сколько % новых знаний, умений и навыков Вы применяете в воспитании ребенка	0%	20%	40%	60%	80%	100%		
	10%	30%	50%	70%	90%			
5. Я смог использовать полученные знания в воспитании ребенка	Сразу же после консультации и использую постоянно							
	В течение месяца и использую постоянно							
	Пока ничего не использовал/а, но планирую в будущем							
	Не планирую применять							

XI. Литература.

1. ГОСТ 7.73-96. Поиск и распространение информации. Термины и определения. Утв. постановлением Госстандарта РФ от 13.02.1997 г. № 53. М.: ИПК Изд-во стандартов, 1997. – [Электронный ресурс]
URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200004733>
2. Забродин Ю.М., Метелькова Е.И., Рубцов В.В. Концепция и организационно-структурные модели психологической службы образования Психологическая наука и образование. - 2016. Том 8. № 3. С. 1–15.
3. Ситдикова Л.Б. Правовое регулирование отношений в сфере оказания информационных и консультационных услуг в Российской Федерации. - [Электронный ресурс]
URL: <http://www.dissercat.com/content/pravovoe-regulirovanie-otnoshenii-v-sfere-okazaniya-informatsionnykh-i-konsultatsionnykh-usl#ixzz5ZR1H36U2>
4. Модель оценки эффективности обучения Д. Киркпатрика. - [Электронный ресурс]
URL: <http://hrliga.com/index.php?id=1434&module=profession&op=view>.
5. Donald Clark. Kirkpatrick's Four Level Evaluation Model; перевод Эдуарда Бабушкина [Электронный ресурс]
URL: <http://hrm.ru/chetyrekhurovnevaja-model-ocenki-kirkpatrika>