**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЁЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**ГБОУ ДПО РК «КРЫМСКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПОСТДИПЛОМНОГО ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**



**Методические рекомендации**

**по осуществлению психолого-педагогического сопровождения дистанционного обучения**

**в период предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)**

Авторы:

**Твердоступ Кристина Геннадьевна**

кандидат психологических наук,

доцент кафедры психологии и педагогики, доцент

ГБОУ ДПО РК КРИППО

**Забара Ирина Владимировна**

кандидат психологических наук,

старший преподаватель кафедры психологии и педаогики

ГБОУ ДПО РК КРИППО

**г. Симферополь**

**2020**

В связи с ведением карантина из-за распространения коронавирусной инфекции важное значение имеет психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса в условиях дистанционного режима обучения, при организации которого особое внимание необходимо уделить оказанию психологической помощи и поддержки обучающимся, педагогам и семьям с детьми.

Данные рекомендации нацелены на оказание психолого-педагогической помощи в условиях вынужденной самоизоляции, когда изменяются процесс и формы взаимодействия педагогов и психологов с обучающимися и их родителями, возникает целый ряд психологических проблем, обусловленных изменившейся ситуацией.

Структура взаимодействия психолога в режиме онлайн существенно отличается от личного консультирования, так как предполагает временную, но мгновенную поддержку обучающимся, педагогам и родителям. Психолог в данном случае выступает в качестве онлайн-консультанта. Обучающиеся, педагоги и родители выступают в качестве так называемых клиентов – субъектов, добровольно обратившихся к психологу за онлайн-помощью и находящихся в ситуации не только объективно существующего, но и субъективно переживаемого ими неблагополучия.

Онлайн-консультирование уже имеет свою историю развития, в этой деятельности накоплен большой опыт. В ходе своей профессиональной деятельности онлайн-консультанты нацелены на решение следующих задач:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону или другим средствам связи для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;

- обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;

- помощь в мобилизации творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для решения возникающих проблем;

- расширение диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;

- анализ причин и источников повышенного психического напряжения.

Роль онлайн-психолога особенно значима и актуальна в сложившейся ситуации коронавирусной инфекции, так как онлайн-метод взаимодействия является одним из возможных и эффективных.

**При удаленном консультировании используют два способа общения:**

1. *Синхронная коммуникация* в «реальном времени»: психолог и клиент одновременно находятся в Сети и общаются через онлайн-мессенджеры Skype, WhatsApp, Viber и др.  по видео или аудиосвязи. Такой вид контактов сохраняет спонтанность, эффект личного присутствия и «живого» общения. Есть возможность воспринимать и интерпретировать вербальные сигналы.

2.  *Асинхронная коммуникация*, которая предоставляет больше свободы. Ресурсы – электронная почта, блоги, чаты и программы-коммуникаторы, сохраняющие информацию. При данной форме контакта есть время для размышлений, поиска дополнительной информации, более тщательного рассмотрения проблемы, что позволяет давать качественную обратную связь. Сохранение информации позволяет анализировать процесс взаимодействия, можно возвращаться к ранее сказанному (написанному).

Педагог-психолог, работающий онлайн, использует обычный алгоритм: выявляет особенности личности клиента и его проблемы, разбирается в причинах возникновения сложностей, сообщает о результатах, помогает найти пути решения. Для этого используются стандартные методы консультирования:

* Интервью, наблюдение, активное слушание;
* Вербальное проявление эмпатии, оказание психологической поддержки;
* Фокусирование на главном, анализ проблемы;
* Информирование клиента о психологических закономерностях;
* Поиск выхода из сложившейся ситуаций и оптимальных моделей поведения.

Одно из важных профессиональных качеств педагога-психолога – умение грамотно и структурированно излагать свою речь в рамках психологического онлайн-консультирования, т.к. точность слов и выражений, способность направлять разговор в нужное русло является неотъемлемо важным навыком в процессе консультирования.

Важно понимать, что от качества первого ответа зависит желание продолжать разговор, раскрываться и решать возникшие проблемы.

Как педагогам, так и родителям, необходимо иметь возможность проговорить и отреагировать те насущные вопросы, которые влияют на психологическое здоровье всех субъектов образовательного процесса.

Среди особенностей онлайн-коммуникации специалисты отмечают следующие: пространственные и временные особенности; «эффект ограниченной коммуникации»; «эффект доверительности».

**Пространственные особенности.** Онлайн**-**консультант может оказывать воздействие на обратившегося, который удалён от него на большое расстояние. Сфера профессиональной деятельности расширяется дальше за рамки кабинета, что повышает моральную и профессиональную ответственность за собеседника, а вместе с тем и психологическую нагрузку, испытываемую консультантом.

**Эффект ограниченной коммуникации.** Обращение онлайн**-**консультанта осуществляется по вербальному каналу. Это приводит к сужению потока информации, которым обмениваются говорящие.

Взаимодействие общающихся носит как зрительный (и то не всегда), так и акустический и почти полностью вербальный характер, что обуславливает переорганизацию речевой деятельности. Это способствует интеллектуальному овладению психотравмирующей ситуации, облегчает формирование её реалистического принятия и переходу к конструктивной личностной позиции.

Эффект ограниченной коммуникации характеризуется большей последовательностью, внутренней организованностью, систематизацией беседы, приводит к более структурированному и логическому изложению проблем.

**Эффект доверительности.** Хотя общающиеся могут находиться на значительном расстоянии друг от друга, клиент и консультант в определённом смысле находятся рядом. Это способствует быстрому формированию доверительности в беседе, облегчает включение в обсуждение глубоко личных проблем. **«**Эффект доверительности» помогает консультанту в работе и способствует её успешности.

Сердцевина консультирования – “консультативное взаимодействие” между клиентом и консультантом, основанное на философии “клиент–центрированной” терапии.

Идеи К. Роджерса выделяют три основных принципа этого направления (что является базовым и ценным в настоящее время):

*каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения;*

*каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;*

*каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.*

**Структура психологического онлайн-консультирования:**

* 1. Консультирование не должно осуществляться в режиме ограничения времени у консультанта. Если в момент, когда к нему обращаются за консультацией, он не может полностью уделить внимание обратившемуся, необходимо определить время, когда будет удобно обоим.
  2. Минут за 5-10 до начала сеанса подготовьтесь к консультации и поприветствуйте вашего оппонента для создания благоприятного психологического климата. Помните, что «помощь также близка, как и телефон…».
  3. Важно понимать, что деятельность психолога-онлайн-консультанта расширяется за рамки кабинета, что повышает моральную и профессиональную ответственность за вашего собеседника.

4. Необходимо уметь установить отношения онлайн-психолог-клиент, создать «эффект доверительности», который даст возможность более полноценно получить психологическую помощь в рамках онлайн-консультирования, находиться в непосредственной близости с клиентом (создание состояние раппорта). Клиент не может творчески функционировать, если не почувствует атмосферу душевного тепла и поддержки со стороны онлайн-консультанта. Психолог, в свою очередь, без раппорта не сможет получить необходимую информацию и быть эффективным в консультировании.

Существуют специфические методы достижения переживания раппорта, лёгкие и быстрые. На этом этапе психолог в ходе вербального и невербального общения должен быть понятным для клиента, идти ему навстречу. Этого можно добиться, выражая своё одобрение и поощрение, давая ясные и содержательные ответы на вопросы клиента.

Клиенту следует также понять, что в ходе консультации он будет активным партнёром психолога. Тем самым за ним признаются такие возможности, о которых он, возможно, не думал; он вырастает в собственных глазах и испытывает воодушевление. Необходимо избегать недооценки способностей и опыта клиент, даже если он ведет себя по-детски и не контролирует свои эмоции.

5. Сбор информации и анализ проблематики клиента является одним из основных этапов выделения проблемы в онлайн-консультировании.

На этом этапе консультации осуществляется целенаправленный анализ факторов, способствующих возникновению проблемы или мешающих ее решению. Анализ проблемы позволяет вскрыть те аспекты проблемы, которые клиент сам может затушевать, т.к. они вызывают у него страх или чувство стыда. Ситуация консультирования должна обеспечивать клиенту защиту, чтобы рассмотреть и обсудить эти ситуации.

Ряд авторов предлагает делать анализ проблемы в следующем порядке:

условия в настоящее время;

история жизни клиента;

функциональное значение.

Основное искусство онлайн-консультанта на этом этапе консультирования заключается в умении задавать правильные вопросы.

Каталог вопросов, который может быть использован при осуществлении анализа условий:

*В чем заключается проблема?*

*Как она проявляется здесь и теперь?*

*Какие внешние и внутренние ситуации способствуют возникновению проблемы?*

*Какие чувства, эмоции возникают?*

*Что значит: “Меня охватывает чувство страха (используется вербальный символ клиента) применительно к данному конкретному человеку?*

*Насколько сильны эти чувства?*

*Как часто и как долго дает о себе знать эта проблема?*

*Имеются ли периоды, когда данной проблемы для Вас не существует?*

*Когда и где появляется эта проблема? В какое время дня? На работе или на досуге?*

*Какие мысли приходят в голову в критических ситуациях?*

*Какие последствия имеет проблема для клиента и его окружения?*

*Избегает ли клиент определенные, порождающие проблему ситуации?*

*Как реагирует окружение на эту проблему?*

*Как изменился образ его жизни и образ жизни близких ему людей?*

6. Необходимым в онлайн-консультировании является выделение основных запросов клиента, что дает возможность избежать бесцельного разговора и задать направление беседы. Принятие и понимание проблемы клиента, демонстрируемое консультантом, способствует изменению эмоционального состояния человека. Важно уметь собрать информацию, выделить потенциальную проблему клиента, возможности его решения.

7. Необходимо четко уяснить потенциальные позитивные возможности клиента, определить «идеал» и желаемое направление действий клиента с помощью онлайн-психолога.

По мнению специалистов, формулировка проблемы должна включать личное местоимение («Я») и конкретное содержание, давать различные аспекты проблемы, что сделает понятным для клиента последующие стратегии работы с онлайн-консультантом, содержать конкретные указания по поводу действий, направленных на решение проблемы.

8. Постановка цели. Цель выводится из определения проблемы и должна быть конкретной, оперативной и реалистичной.

Признаки хорошо сформулированной цели:

- значима для клиента,

- описана во взаимодействующих и контекстуально описанных терминах,

- скорее мала, чем велика,

- имеет признаки разрешения проблемы, а не ее отсутствие,

- конкретна, специфична и измерима,

- реалистична и выполнима в обстоятельствах жизни клиента,

- с первых шагов демонстрирует признаки успеха клиента.

Клиент уверен, что с его стороны требуется тяжелая работа.

Пример: Что я (субъект) могу сделать (сюжет) по отношению к кому-то (объект), чтобы добиться нужного отношения (контекст).

9. Также не следует забывать о важности самораскрытия онлайн-психолога, что подразумевает получение клиентом информации консультанта о себе, своих чувствах, интересах, предпочтениях. Это поможет выстроить связь с клиентом, т.к. включается эффект искренности, который отражает и часто вызывает аналогичную реакцию клиента.

10. Одним из основных элементов консультирования является выработка альтернативных решений проблемы, проработка разных вариантов возможности креативного, дивергентного подхода к создавшейся проблематичной ситуации, избегание ригидности и выбор как когнитивных, так и поведенческих альтернатив.

Определяя содержание работы консультанта на этой стадии, ряд авторов исходит из положения, что конечной целью консультанта является развитие у клиента:

- способности находить максимальное число вариантов поведения при общении с самим собой и другими в контексте культуры;

- способности применять максимально большее количество занятий, мыслей и поступков с тем, чтобы общаться с возможно большим числом людей и групп внутри и вне собственной культуры;

- способности формулировать планы, действовать в соответствии с возможностями культуры и рефлексировать.

Необходимо сформулировать желаемый результат и уточнить цели клиента:

- Что мы можем сделать?

- Какие это могут быть способы?

Необходимо донести до понимания клиента, что нередко изменения поведенческих и когнитивных компонентов клиента влияют на ту социальную среду, в которой он осуществляет свою жизнедеятельность.

11. Одним из важных этапов в работе онлайн-психолога является обобщение.

Бывает, что клиент быстро теряет то, что приобрел на онлайн-консультации. Нужно предпринимать специальные шаги, чтобы конструктивные принятые решения не пропали даром.

Есть очень простой метод - просто спросить клиента: «Что Вы собираетесь делать сегодня?», «Какие шаги Вы собираетесь предпринимать завтра, чтобы реализовать то, что Вы наметили?» Чем более подробно онлайн-консультант обсудит с клиентом программу его действий, тем более вероятно, что произойдет какое-то изменение.

12. Необходимо донести до клиента, что пассивная позиция и перекладывание ответственности за происходящее на онлайн-психолога не даст возможности изменения поведенческих и эмоциональных составляющих клиента и соответственно не принесет результата. Действие – это то, что является важной составляющей онлайн-консультации.

Главными составляющими работы онлайн-психолога являются приемы и техники, которые дают возможность изменения мыслей, действий и чувств повседневной жизни клиента.

Как показала практика, умение слушать – одно из важных условий успешного онлайн-консультирования.

***Понимание и принятия клиента таким, какой он есть с его внутренним миром, проблемами, страхами и тревогами, помощь в приобретении себя и изменении – вот главная задача онлайн-психолога-консультанта.***