

**Характеристика профессиональной деятельности  
участника Всероссийского конкурса «Педагог-психолог России - 2021»  
педагога-психолога Ковальской Ольги Сергеевны**

**1. Сведения о профессиональном и дополнительном профессиональном образовании.**

- ГОУ ВПО Ярославский государственный педагогический университет имени К.Д. Ушинского, диплом с отличием ВСА 0778023, регистрационный номер 11182 от 30 июня 2009 года, квалификация «Психолог, преподаватель психологии по специальности «Психология».
- Ученая степень кандидата психологических наук, по специальности 19.00.01. Приказ от 11.03.2014 г № 102/нк-5, дата установления: 22.11.2013г. (Решение Совета №12), номер диплома ДКН №198320.
- КПК «Телесно – ориентированная психотерапия». 164 часа. Психологический центр «На Таганке», г. Москва. 2008 г.
- КПК «Арт – терапия в работе психолога». 60 часов. Психологический центр «На Таганке», г. Москва. 2009 г.
- КПК. «Методические особенности работы учителя на технологическом уровне по программе «Школа 2000...». 72 часа. ГЦРО, Ярославль, 2009 г.
- КПК «Реализация дидактической системы деятельностного метода в практике учителей начальной школы (технологический уровень)». 72 часа. ГЦРО, Ярославль, 2010 г.
- Семинар «Танатотерапия и телесная психотерапия» по международной программе «Культура тела» (30 часов, ведущий Баскаков Ю.В.), г. Москва, 2010г.
- КПК «Психолого-социально-педагогический мониторинг образовательного процесса с использованием АСИОУ «Школа» - продвинутый уровень», (удостоверение №1208). 36 часов. ГЦРО, Ярославль, 2011 г.
- КПК «Психология: основы телефонного консультирования в работе с подростками», (удостоверение №21343), 72 часа, Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина, Санкт-Петербург, 2012 г.
- КПК «Введение в гештальт – терапию / гештальт – консультирование. Контакт с собой и другими», (сертификат №7800) 102 часа, Московский институт гештальта и психодрамы, Москва 2013 г.
- КПК «ФГОС: обновление компетенций педагога-психолога» (удостоверение №12104), 72 часа, ГОАУ ЯО «Институт развития образования», Ярославль, с 15 апреля по 25 ноября 2014 г.
- КПК «Основы психиатрии для психологов» Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова Сентябрь-октябрь 2018 г. Удостоверение о повышении квалификации №1654, 36 часов.
- КПК «Психология: профессиональная компетентность психолога-консультанта» Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова октябрь 2019 г. Удостоверение о повышении квалификации №2001, 18 часов.
- Семинар «Работа с травмой в психологическом консультировании» МУ Центр «Доверие» Ноябрь 2019г. Свидетельство, 4 часа.

**2. Сведения об особенностях организации, являющейся местом работы конкурсанта, и об особенностях субъектов образовательных отношений, включенных в программу профессиональной деятельности конкурсанта.**

МУ Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» осуществляет помощь в формировании самостоятельной, социально-адаптированной личности ребенка через психолого-медико-социальное и правовое сопровождение детей и взрослых.

Задачи, реализуемые МУ Центр «Доверие»:

- психолого-медико-социальное и правовое сопровождение детей, имеющих проблемы в обучении, межличностном общении и личностном развитии;
- психолого-медико-социальное и правовое сопровождение замещающей семьи (служба сопровождения);
- обучение с целью профилактики психологических, медицинских, правовых и социальных проблем;
- консультирование, диагностика, проведение коррекционных, развивающих и реабилитационных программ;
- просветительская деятельность для учащихся, их родителей, педагогов, воспитателей и других специалистов системы образования;
- психологическая помощь по телефону доверия детям и семьям;
- оказание психолого-педагогической и медико-социальной помощи детям и семьям, пострадавшим от жестокого обращения и разных форм насилия;
- воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье;
- помощь в формировании здорового образа жизни у обучающихся;
- взаимодействие с организациями и учреждениями по вопросам оказания помощи семье и детям.

Субъектами образовательных отношений профессиональной деятельности педагога-психолога МУ Центр «Доверие» являются дети и их родители (законные представители), педагоги, воспитатели и иные специалисты системы образования.

В МУ Центр «Доверие» есть пять отделений, реализующих стоящие перед ним задачи:

- Отдел диагностики и консультирования (ОДКС).
- Отделение образовательной деятельности (учебно-методическое) (ОУМР).
- Отделение психолого-медико-социального сопровождения замещающих семей (ССО), Служба сопровождения «Содействие».
- Подразделение организационной и внеурочной деятельности. Детский Телефон Доверия. Внеурочная деятельность.
- Психолого-медико-педагогическая комиссия (ПМПК).

**3. Сведения о цели, задачах и основных направлениях профессиональной деятельности конкурсанта** в соответствии с профессиональным стандартом «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденным приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н (далее – профстандарт).

Цель профессиональной деятельности: психолого-педагогическая помощь детям и их родителям.

Основная цель достигается через реализацию следующих направлений деятельности:

- 1) психологическое консультирование детей и родителей по различным вопросам (для родителей – по проблемам, связанным с развитием и воспитанием детей, общей семейной проблематикой);
- 2) психологическая диагностика соответствия ребенка норме в познавательном и личностном развитии; диагностика детско-родительских отношений;
- 3) коррекционно-развивающая работа с детьми и подростками (эмоционально-волевая и коммуникативные сферы личности);
- 4) психологическое сопровождение детей и подростков, имеющих проблемы в общении со сверстниками, в отношениях со значимыми взрослыми (родители, учителя и др.), в обучении и личностном развитии;

- 5) психологическое просвещение обучающихся, родителей, педагогов с целью профилактики психологических и социальных проблем, формирование у учащихся установки на ведение здорового образа жизни;
- 6) взаимодействие с представителями учреждений и других организациями, имеющими отношение к обучению и воспитанию детей и подростков, охране их прав и здоровья.

**4. Перечень применяемых конкурсантом психолого-педагогических технологий, методик, программ в соответствии с задачами его профессиональной деятельности.**

Используемые современные образовательные технологии	Цель использования технологии	Результат применения технологии
Метод биологической обратной связи (Программа «Экватор»)	Коррекция и развитие саморегуляции детей	Формирование и закрепление навыка саморегуляции у детей
Методы нейропсихологической коррекции	Коррекция СДВГ	Развитие навыков саморегуляции, снижение уровня импульсивности, развитие качеств внимания.
Метод релаксации (комната психологической разгрузки): использование цветотерапии, светотерапии (релаксация с помощью цвета и света), звукотерапии, музыкотерапии (релаксация с помощью звуков и музыки); телесно-ориентированной терапии.	Сохранение и укрепление психофизического и эмоционального состояния здоровья детей и взрослых	Развитие способности к произвольной регуляции деятельности (снижение импульсивности, неусидчивости, развитие концентрации внимания); повышение устойчивости к стрессогенным раздражениям; психоэмоциональная разгрузка, достижение душевного равновесия; коррекция психоэмоционального состояния (состояний агрессивности, тревожности, мышечных зажимов, освоение приёмов саморасслабления).
Арт-терапия, в том числе сказкотерапия и работа с пластилином.	Снижение напряжения, снижение страхов, развитие воображения, отработка проблемы ребёнка через сказочный образ, наглядное иллюстрирование происходящего во взаимоотношениях, передача опыта через образные истории	Коррекция агрессивного поведения, гиперактивности, страхов, улучшение детско-родительских взаимоотношений, осознание причин нарушения поведения
Песочная терапия	Предоставление ребёнку возможности для самовыражения, развития творческих склонностей, а также простой и действенный способ научиться выражать свои чувства, эмоции, переживания.	Создание свободного и защищённого пространства для выражения и исследования ребёнком своего мира, превращение своего негативного опыта и своих переживаний в зримые и осязаемые образы (работа со страхами, замкнутостью, отреагирование чувств)

**Программы:**

- «Психолого-педагогическая, коррекционно-развивающая программа коррекции синдрома дефицита внимания и гиперактивности у детей 6-9 лет» (составитель: Ю.Г. Яхура)
- Программа диагностики и коррекции страхов у детей старшего дошкольного и младшего школьного возраста (составители: О.С. Ковальская, Е.Г. Руновская)
- Программа коррекции агрессивности и тревожности у детей дошкольного и младшего школьного возраста в условиях темной сенсорной комнаты «Волшебные огни» (Н.Ю. Нейц, К.А. Мигунова, А.А. Ушанова)

- Программа «Сотрудничество» (направлена на повышение уровня коммуникативной компетентности младших школьников и подростков, сплочение коллектива класса, что способствует стимулированию социального развития и личностного роста) (составитель: О.С. Ковальская)
- Программа «Экватор», по обучению детей и взрослых методам саморегуляции с использованием биологической обратной связи. Производство фирмы Амалтея, г.Санкт-Петербург
- Программа «Здоровье и безопасность»

**5. Перечень разработанных конкурсантами локальных и/или методических документов, медиапродуктов, программ, проектов и др. с указанием сведений об апробации и обсуждении в профессиональном сообществе (публикации, утверждение педагогическим и/или управляющим советом организации и т.д.)**

1. Составлены коррекционно-развивающие программы:
  - Программа диагностики и коррекции страхов у детей старшего дошкольного и младшего школьного возраста (составители: О.С. Ковальская, Е.Г. Руновская).
  - Программа «Сотрудничество» в двух вариантах: для младших школьников и для подростков (составитель: О.С. Ковальская) утверждены на Пед. совете от 17 марта 2019 года.
2. В рамках Программы «Здоровье и безопасность»
  - Написаны и опубликованы в сообществе МУ центр «Доверие» Ярославль на сайте ВКонтакте (vk.com) статьи для родителей на темы:
    - «Как живет ребенок с тревожным родителем?»
    - «Лайфхаки для тревожного родителя или «как воспитать ребенка и не сойти с ума»».
  - Написаны и опубликованы научные статьи:
    - «Старшеклассник на пороге взрослой жизни: особенности ценностных ориентаций и совладающего поведения» (Материалы 8ой всероссийской научно-практической конференции «Системогенез учебной и профессиональной деятельности. Часть 2.»/ под ред. Проф. Ю.П. Поваренкова. – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2018. С.267-270.);
    - «Наша жизнь – игра?!» Вопросы психолого-педагогической и социальной помощи несовершеннолетним, родителям и другим участникам образовательного процесса: сборник статей / отв. Ред. В.А. Шелкова. – Ярославль, МУ центр «Доверие». С.61-63.
  - Составлены и опубликованы на сайте МУ центр «Доверие» информационные материалы для родителей детей с синдромом гиперактивности и дефицита внимания; в том числе 9 домашних видеозанятий (с подборкой методических материалов) в ситуации самоизоляции.
  - Созданы информационные буклеты для:
    - родителей первоклассников «Первоклашка»;
    - для родителей подростков «Мой ребенок стал подростком»
    - обучающихся 7-х классов «Я в мире сверстников: общение, дружба, симпатия»;
    - обучающихся 8-х классов «Секреты успешного общения»
    - обучающихся 9-х классов «Жизнь в семье: осознанный подход к созданию семьи»;
    - обучающихся 10-х классов «Какой ты, какая Я!? Об отношениях юношей и девушек».
  - Разработан семинар «Родительский пример, как фактор развития коммуникативных способностей детей» (совместно с Н.В. Хабаровой).
  - В рамках Муниципальной Инновационной Площадки разработаны семинары для участников образовательного процесса по эффективному взаимодействию с учащимися начальной школы, имеющих нарушение поведения (F 90.1, F 91.2, F 92.8). Психолого-медико-педагогический подход. Темы: «Характеристика учащихся начальной школы, имеющих нарушение поведения (F 90.1, F 91.2, F 92.8)». «Мотивы нарушений учащихся начальной школы, имеющих нарушение

поведения (F 90.1, F 91.2, F 92.8)». «Границы компетенции и способы взаимодействия специалистов в проблеме оптимизации процесса обучения ребенка, имеющего нарушение поведения (F 90.1, F 91.2, F 92.8)».

- Созданы новые занятия, направленное на развитие стрессоустойчивости и профилактику негативных следствий эмоционального напряжения: «Стрессу – НЕТ!» (для учеников 5-8 классов), «Я смогу!» (для учеников 9-11 классов).
- Модифицированы и содержательно дополнены (в том числе медиаконтентом) интерактивные занятия для обучающихся 7-10 классов на темы: «Личная безопасность», «Умей сказать «НЕТ»», «Подросток и группа», «Какой ты, какая Я!», «Предупреди беду», «Толерантность к другим: РАЗНЫЕ МИРЫ».

Данные занятия были обсуждены и утверждены в рамках методических объединений отделения образовательной деятельности (учебно-методическое) МУ Центр «Доверие» за отчетный период.

- 6. Обобщенные итоги профессиональной деятельности** конкурсанта за последние три года, отражающие результативность и эффективность психолого-педагогического сопровождения.

Результаты развития обучающихся и воспитанников при реализации программ профилактики, реабилитации и коррекции

1. Программа «Сотрудничество» СОШ №39, 2-й класс, СОШ №17 9-й класс В ходе занятий были расширены знания обучающихся о правилах и способах эффективного поведения в трудных ситуациях, типичных для данных возрастов, со школьниками отработаны навыки эффективного и продуктивного взаимодействия в коллективе, отмечается повышение групповой сплочённости и улучшение климата класса, снижение тревожности и проявления агрессии (по данным тестирования и наблюдений учителя). Всего 41 человек.

В рамках программы «Сотрудничество» для родителей были проведены собрания на тему: «Особенности коллектива класса. Возможности родителей в развитии у ребенка навыков общения». В результате отмечается повышение уровня психолого-педагогической компетентности родителей в следующих вопросах: особенности формирования коллектива класса и его роли в школьной жизни ребенка, особенности младшего школьного возраста, эффективное взаимодействие с детьми данного возраста, адаптация ребенка на новом этапе обучения, способы помощи ребенку в переходный период. Согласно отзывам, родители и педагоги получили ответы на интересующие их вопросы и были заинтересованы в дальнейшей работе в индивидуальном формате. В центре, после проведения собрания, были зафиксированы обращения родителей за индивидуальной консультативной помощью с вопросами, которые не были заявлены и разобраны в рамках собрания.

2. Акции: «Скажи телефону доверия «Да»!, «Я имею право», «Моё здоровье в моих руках». Акции «Скажи телефону доверия «Да»! среди обучающихся начальных классов СШ Дзержинского района. С целью популяризации услуги дистанционной психологической помощи я принимала участие в проведении просветительских мероприятий в форме маршрутной игры для обучающихся младших классов. Дети были информированы о службе Детский Телефон Доверия (ДТД), принципах её работы, поводах для обращения в службу, о звонках-розыгрышах, воспитание уважительного отношения к работе специалистов линии телефона доверия, в игровой форме был отработан навык звонка на линию Детского Телефона Доверия. Была сформирована установка на поиск помощи в случае возникновения сложной ситуации. Всего: 167 человек.

3. «Экватор, по обучению детей и взрослых методам саморегуляции с использованием биологической обратной связи». Производство фирмы Амалтея, г. Санкт-Петербург. Результатом данной работы являются диагностируемые методиками и наблюдением родителей, педагогов и психолога положительные изменения в эмоциональном состоянии ребёнка: снижение напряжения, раздражительности, тревоги, повышение концентрации внимания, развитие навыка саморегуляции. Родители отмечают уравновешенное и спокойное поведение ребёнка при выполнении сложных

домашних заданий, на учебных занятиях, в стрессовых и конфликтных ситуациях (подготовка к самостоятельной или контрольной работе), отмечают готовность ребёнка справляться с трудностями, наблюдают уравновешенность в отношениях со взрослыми и одноклассниками. Тем не менее, стоит отметить, что ввиду физиологических особенностей клиента (например, пониженная температура конечностей клиента, вызванная например вегето-сосудистой дистанией или др. причиной), а также температурные условия в помещениях Центра иногда не позволяли использовать в работе аппаратуру программы и педагогу-психологу приходилось адаптировать программу под актуальные условия. Всего: 6 человек

4. Участие в действиях правоохранительных органов. Обеспечено соблюдение прав несовершеннолетних детей во время проведения следственных мероприятий, оказана эмоциональная поддержка. Оказана консультативная помощь родителям по вопросам оптимального взаимодействия с ребенком в сложившейся ситуации. Всего: была оказано 9 услуг различных по времени (8 человек).

#### 5. Работа в психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК)

В рамках работы в ПМПК мной в рамках коллегиального вида деятельности была проведена следующая работа:

- проведено комплексное психолого-медико-педагогическое обследование детей в возрасте от 0 до 18 лет в целях своевременного выявления особенностей в физическом и (или) психическом развитии и (или) отклонений в поведении детей;
- подготовлены рекомендации по оказанию детям психолого-медико-педагогической помощи и организации их обучения и воспитания; в том числе подтверждены, уточнены или изменены ранее данных комиссией рекомендаций;
- оказана консультативная помощь родителям (законным представителям) детей, работникам организаций, осуществляющих социальное обслуживание, по вопросам воспитания, обучения и коррекции нарушений развития детей с ограниченными возможностями здоровья.

Всего: была оказано 54 услуги (54 человека).

Считаю данный вид работы эффективным способом определения оптимального индивидуального образовательного маршрута детей.

#### 6. Мониторинг отношений в классных коллективах (СШ №56, 4й класс, СШ №72, 3й класс)

На основании заявок школ, о проведении исследования климата обучающихся начальных классов, мной была проведена диагностика с применением следующих методов: социометрия, анкеты для изучения социально-психологического климата класса, проективный метод - рисунок на тему: «Несуществующее животное», тест Люшера (индивидуально), цветовой тест отношений (индивидуально). Результаты исследования составлены в обобщенное заключение по классу и отражают обобщенную картину восприятия детьми их отношения к жизни коллектива класса, их эмоционального состояния в школе, их отношений между собой. Для ознакомления с индивидуальными результатами диагностики и получения рекомендаций психолога родители (законные представители) детей были проинформированы о возможности обратиться в МУ Центр «Доверие». Зав. по начальной школе и классным руководителям доведена информация по полученным данным (в виде консультаций), даны рекомендации по развитию коллектива класса, особенностях групповой динамики, возможностях педагога и родителей в повышении психологического благополучия детей в школе. Всего: была оказано 6 услуг (76 человек).

#### 7. Профориентация (по тесту структуры интеллекта Р. Амтхауэра)

Обучающиеся 8го класса СШ №56 обследовались мной по собственной инициативе и по заявке администрации школы. Поводом обращения в Центр «Доверие» за психологической услугой стало желание подростков получить психологическую помощь в выборе профессии. Мной была проделана следующая работа: изучались особенности интеллектуальной сферы ребенка с помощью теста структуры интеллекта Р. Амтхауэра. На основании проведенной диагностики для каждого учащегося было составлено заключение с подробным анализом сильных и слабых способностей, сформулированы рекомендации. Обучающиеся по собственному желанию после данной работы

неоднократно обращались за психологической помощью в Центр «Доверие». Устные отзывы ребят были положительными. Всего: была оказано 2 услуги (для 26 человек), составлено 27 заключений (26 индивидуальных и 1 общее по всему классу).

Результаты развития обучающихся и воспитанников при осуществлении  
коррекционно-развивающей работы

1. Программа диагностики и коррекции страхов у детей старшего дошкольного и младшего школьного возраста (составители: О.С. Ковальская, Е.Г. Руновская). По запросу родителей проводилась работа с дошкольниками и младшими школьниками по проблеме детских страхов, повышенного уровня тревожности. Для гармонизации эмоционального состояния детей проведены коррекционно-развивающие занятия, по результатам которых была диагностирована положительная динамика (в случае вынужденного прерывания цикла занятий) или разрешение заявленной проблемы, то есть повышение эмоционального благополучия детей. В эмоциональном состоянии и поведении детей отмечается существенный положительный результат: улучшение психоэмоционального состояния, снижение тревожности и количества страхов.

Всего: продиагностирован 21 ребенок, проведены консультации с 20 родителями; проведен цикл занятий по программам с 3-мя детьми; общее количество услуг - 77.

2. «Психолого-педагогическая, коррекционно-развивающая программа коррекции синдрома дефицита внимания и гиперактивности у детей 6-9 лет» (составитель: О.С. Ковальская).

Согласно результатам итоговой диагностики, в ходе занятий был повышен уровень сформированности произвольного внимания, способность к произвольному контролю над деятельностью, повышен уровень памяти и мышления. Всего: была оказано 152 услуги для 10 человек.

Динамика изменений по «Программе коррекции синдрома дефицита внимания и  
гиперактивности у детей 6-9 лет»

Показатели		Оценка образной памяти	Оценка вербально-го мышления	Оценка вербальной памяти	Оценка произвольности	Скорость внимания (Тулуз-Пьерона)	Точность внимания (Тулуз-Пьерон)	Тревожность
Первичная диагностика	Дошк-ки	5	3	6	4	16	0,91	7
	Шк-ки	7	5	7	6	27	0,92	9
Диагностика по завершению работы по программе	Дошк-ки	12	8	9	10	31	0,97	3
	Шк-ки	14	10	10	10	38	0,98	4

Личностные результаты обучающихся и воспитанников при реализации образовательных программ

Посредством реализации программы «Здоровье и безопасность» повышен уровень информированности подростков в вопросах сохранения здоровья, безопасности, осознанного подхода к решению данных задач. С 7 по 10 класс на занятиях: «Учусь звонить», «Я в мире сверстников», «Секреты успешного общения», «Подросток и группа», «Умей сказать НЕТ», «Личная безопасность», «Предупреди беду», «Какой ты, какая я», «Интернет угрозы», «Жизнь в семье», «Стрессу-НЕТ!», «Я смогу», «Твоя игра». подростки были информированы о психологических особенностях своих сверстников, способах конструктивного и эффективного взаимодействия, вербальных и невербальных способах взаимодействия. Со школьниками разбирались ситуации, которые могут быть опасны для лиц их возраста. Стимулировалась активность обучающихся в обсуждении, погружении в данные ситуации, инсценировки для наиболее полного представления обучающимися своих возможностей и ресурсов при возникновении сложной ситуации. На занятиях были изучены и отработаны навыки и способы эффективного поведения в опасных ситуациях, навыки и способы эффективного отказа. В рамках работы по реализации программы «Здоровье и безопасность» было достигнуто повышение уровня информированности подростков в вопросах сохранения своего здоровья и личной безопасности, способах эффективного взаимодействия со сверстниками, понимания собственных

потребностей. По итогам занятий обучающимся предлагалось дать анонимную обратную связь по вопросам: какие темы были важны, какие темы были не актуальны, каковы пожелания на дальнейшую работу. Был отмечен высокий уровень заинтересованности обучающихся в обсуждаемых вопросах, стабильно высокий итоговый рейтинг. Всего: 1514 человек; общее количество услуг – 108 (по 2 часа каждая).

В рамках реализации программы «Здоровье и безопасность» была проведена

- мероприятия-акции: «Я имею право» (ко дню защиты детей) и «Моё здоровье в моих руках».

Обучающиеся и их классные руководители отметили актуальность таких мероприятий и в отзыве дали высокую оценку проведенного мероприятия.

- семинар для родителей детей с ОВЗ «Дети в интернете. Компьютер без вреда для здоровья»,

- семинары для обучающихся среднего звена «Безопасное использование сети Интернет» и «Профилактика зависимого поведения как условие психологической безопасности подростков».

При анализе обратной связи был выявлен стабильно высокий рейтинг по тематике проведенных занятий. Также учащимися была отмечена и востребована возможность ведения открытого, доверительного диалога со специалистом в рамках занятия, комфортная атмосфера. Всего: 186 человек.

Личностные результаты обучающихся и воспитанников при сопровождении программ обучения и развития

- По запросу родителей проводилась консультационная работа с подростками по вопросам неуверенного поведения и заниженной самооценки. Родителям даны рекомендации в целях установления гармоничных отношений с ребенком. С подростками в ходе работы анализировались ситуации проявления неуверенного поведения, их личностные особенности, рассматривались варианты повышения собственной уверенности, прорабатывались и выражались нереализованные чувства, осуществлялась передача опыта через образные истории. В результате работы отмечалась положительная динамика: подростки стали более уверенными, стали свободно общаться и выражать свою точку зрения, в открытой форме проявлять свои чувства, демонстрировать активность в поведении, проявлять инициативность в предложении построения индивидуальной работы. Иногда родители в устной форме делились информацией о наблюдаемых изменениях в поведении их ребенка: дети стали более активными, раскованными и инициативными, стали свободно выражать свои пожелания, также отмечали улучшение понимания между детьми и во взаимодействии со сверстниками. Всего: 5 человек; общее количество услуг - 22.
- Конфликтные отношения в семье. Семья в кризисной ситуации. В данном случае речь идет о семье в ситуации развода. Таких семей было 4. Психологическая помощь детям и их родителям оказывалась для восстановления благоприятных отношений между членами семьи (налаживание коммуникации в семейных подсистемах – супружеской, родительской и sibлинговой); оказывалась помощь в снижении эмоционального напряжения, восстановлении личностных ресурсов членов семьи. Всего: 11 человек; общее количество услуг - 40.
- Нарушение эмоциональной сферы у детей и подростков, невротические расстройства, депрессивный фон настроения, психологические аспекты соматических расстройств. Цель - снижение эмоционального напряжения, обогащению репертуара стратегий и ресурсов совладания. Родителям даны рекомендации для оптимизации эмоционального состояния ребенка и по коррекции детско-родительских отношений. Всего: 10 человек; общее количество услуг - 83.
- Проблемы взаимоотношений детей и подростков со сверстниками. Работа проводилась в рамках индивидуальных консультаций по развитию коммуникативных способностей, повышению самооценки, развитию ценностно-смысловой сферы личности подростка. Всего: 6 человек; общее количество услуг - 52.
- Консультирование детей (подростков), находящихся в состоянии сильного стресса (переживающих смерть близкого человека). С родителями был выработан алгоритм сообщения



ребёнку о смерти одного из родителя, были подготовлены рекомендации о том, как близкие могут помочь ребенку в переживании травмы потери, сопровождение. По результатам работы с детьми: дети смогли выразить свои чувства и переживания, говорили об умершем родителе, делились воспоминаниями их совместной жизни, создавали подарки в их честь. Работа проводилась с использованием сказкотерапии, песочной терапии, арт-терапевтических техник, которые позволили выразить чувства и менее болезненно пережить свой негативный опыт и переживания. Всего: 5 человек; общее количество услуг - 12.

- Велась работа с обращениями родителей по вопросам сложностей в детско-родительских отношениях, проблем в воспитании детей. В том числе при заявленной клиентами проблеме «Нарушение адаптации ребёнка в дошкольном учреждении». В ходе диагностической работы были выявлены источники нарушений в детско-родительских отношениях, расстройств поведения детей в образовательных учреждениях и в семье; выявлены стратегии воспитания, используемые родителем, степень их соответствия возрасту и индивидуальным потребностям детей. В результате данного вида работы был повышен уровень информированности родителей о возрастных психологических особенностях детей и потребностях детей разного возраста, расширен репертуар поведенческих и воспитательных подходов, скорректированы ожидания родителей от поведения детей на предмет соответствия возможностям ребенка, оказана помощь в разработке норм и правил поведения в семье, их прав и обязанностей с учётом мнения и возможностей каждого члена семьи. Всего: 56 человек; общее количество услуг - 141.
- Проводилась диагностическая работа с детьми и подростками по выявлению сложностей и вероятных причин затруднений в обучении и усвоении программного материала (сниженная мотивация учения, нежелание идти в школу, плохое самочувствие в школе, дисгармоничные отношения с педагогом и/или одноклассниками). В ходе консультационной работы с родителями осуществлялся совместный поиск ресурсов семьи и способов разрешения заявленной проблемы, проблемы ребенка обсуждались с родителями, принималась программа оказания помощи, выдавались рекомендации по воспитанию и обучению. Всего: 9 человек; услуг - 25.
- По запросу родителей проводилась диагностическая работа с дошкольниками и младшими школьниками - определялся уровень сформированности произвольного внимания, познавательных способностей, уровень психологической готовности к школьному обучению. В ходе работы был выявлен актуальный уровень развития познавательных способностей (внимание, память, мышление), уровень его соответствия возрастным нормам, выявлена мотивация для обучения в школе. В случае несоответствия результатов возрастной норме были выданы рекомендации о целесообразности прохождения коррекционно-развивающих занятий с педагогом-психологом или педагогом-дефектологом. По итогам диагностической работы были проведены консультации с родителями, обратившимися в Центр, даны индивидуальные рекомендации по взаимодействию с ребенком, даны заключения о степени готовности детей к школьному обучению, особенностях организации его учебного процесса. Также эффективно мной проведена работа по коррекции дефицита внимания, гиперактивности у детей дошкольного и младшего школьного возраста. Всего: 29 человек; общее количество услуг - 229.
- Проводилась консультационная и терапевтическая работа по проблеме нарушения поведения у детей: агрессивность, ложь и др. Родители информированы о возможных причинах их отклоняющего поведения. С детьми отработаны пути коррекции данного поведения, обсуждены и отработаны стратегии поведения в различных конфликтных и проблемных ситуациях, отработаны навыки эффективного и продуктивного взаимодействия, навыки контроля и управления собственным гневом, дети имели возможность выразить собственный гнев, негативные чувства приемлемым способом с использованием психотерапевтических техник (песочная терапия, телесно-ориентированная психотерапия, гештальт-терапия, сказкотерапия). Результат: повышение уровня саморегуляции, предупреждение и коррекция девиантного поведения. Всего: 11 человек; общее количество услуг - 25.

По результатам различного вида работ мной подготовлено и выдано за межаттестационный период 33 заключения для клиентов отдела диагностики и консультирования и 9 заключений для клиентов по программе подготовки кандидатов в замещающие родители.

Для оценки качества оказываемых услуг клиентами предлагается ответить на вопросы анкеты обратной связи и оценить уровень удовлетворенности итогами работы со специалистом. По результатам анализа обратной связи отрицательные отзывы отсутствуют. 100% клиентов удовлетворены оказанной услугой и итогами работы (клиенты для оценки выбирали 4 и 5 баллов по 5-ти бальной шкале), также они отметили, что посоветовали бы подобные услуги своим знакомым.

- При работе на линии Детского Телефона Доверия мною была обеспечена возможность ведения анонимного доверительного диалога с клиентом-абонентом, получения им эмоциональной поддержки, консультирования его по интересующим вопросам, расширения диапазона личностно и социально приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей. Также мной была оказана помощь в выявлении и мобилизации творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния. В случае необходимости абоненты были информированы о деятельности других специализированных служб помощи, либо были направлены в службы и организации, где их запрос может быть удовлетворен более полно, квалифицированно и эффективно.

При выявлении случаев нарушения прав детей и с согласия абонента сообщить свои личные данные и данные пострадавшего, информация о происходящем была передана в Администрацию ЯО для проверки и дальнейшего курирования (1 звонок).

В рамках дистанционного консультирования на линии Детского Телефона Доверия мной были проведены консультации детей, подростков и родителей по различным вопросам. Ниже приведена статистика содержательных обращений абонентов, звонивших в мою смену по различным проблемам: проблемы в отношениях со сверстниками (12 %), детско-родительские отношения (15%), обращения постоянного абонента (2%), проблемы в отношениях с противоположным полом (4 %), жестокое обращение с ребенком в семье (2%), жестокое обращение с ребенком в среде сверстников (2 %), учебные проблемы (5%), конфликт с учителем (4%), проблемы сексуальной сферы (1%), аддиктивное поведение (3%), переживание по поводу аттестационных мероприятий (ЕГЭ) (1%), розыгрыш / звонок-развлечение/ пранк (35%), «Молчаливые» звонки (2%), отсутствие, поиск друзей (4%), трудности в общении (8%), психические состояния (депрессия, агрессия, страхи и т.п.) (5%), не тематическими являются информационные запросы, интерес к работе службы, его проявляют 10% абонентов.

«Молчаливые» звонки составляют только 2% от общих обращений. Однако за молчанием может скрываться, как желание развлечься, так и очень острая серьезная проблема. Считаю главной задачей в данном случае выяснить, что стоит за молчанием, в большинстве случаев абонент тем или иным образом (дыханием, всхлипыванием, другими сигналами) заявляет о своем присутствии и вероятно ему достаточно слышать, что психолог просто рядом с ним и уделит ему столько времени, сколько потребуется.

Ввиду просвещения детей и подростков о работе линии Детского Телефона Доверия на учебных занятиях, а также по телевидению звонки-розыгрыши являются достаточно частыми (35%). В данном случае я информирую о задачах работы линии. Такие звонки являются полезными для подростков, поскольку в шуточной манере они пробуют звонить. Это значит, что они лучше запомнят номер и не будут бояться позвонить в сложной ситуации.

Всего: 108 человек; общее количество услуг - 125.