

ВВЕДЕНИЕ

Дистанционное консультирование (телеконсультирование, телевмешательство) — предоставление услуг раннего вмешательства с помощью технологии телекоммуникаций — становится все более популярным в качестве метода расширения доступа к услугам для семей, воспитывающих детей с особыми потребностями, особенно глухих или слабослышащих детей. Согласно результатам исследований, дети, которые получают услуги с помощью телеконсультаций, добиваются такого же или большего прогресса, чем дети, которые получают услуги с помощью традиционных личных посещений (*Blaiser, Behl, Callow-Heusser, & White, 2013; Behl, и др. 2015*).

Телекоммуникационное консультирование позволяет преодолеть определенные сложности, которые могут возникнуть у семьи, получающей помощь в центре раннего вмешательства, при осуществлении очных визитов.

Преимущества такого формата консультирования:

- снижается риск заражения инфекционными заболеваниями в неблагоприятный эпидемический период по сравнению с очным консультированием;
- обеспечивается беспрепятственный доступ к получению помощи — ни отдаленность от места, где можно получить помощь, ни опасные дорожные условия не станут причиной переноса консультации;
- дает возможность всем членам семьи принять активное участие в процессе составления индивидуальной программы раннего вмешательства и ее реализации в повседневной жизни семьи с активным вовлечением родителей/законных представителей ребенка;
- позволяет сократить количество визитов, пропущенных по причине болезни и неблагоприятной эпидемической обстановки;
- обеспечивает динамическую оценку состояния ребенка;
- предоставляет возможность специалистам дать рекомендации по организации окружающего ребенка пространства без непосредственного визита на дом;
- открывает возможности для профессионального сотрудничества и взаимодействия с другими организациями.

Телеконсультирование не должно рассматриваться как модель «все или ничего».

1.

ФОРМАТЫ СЕССИЙ ТЕЛЕКОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Возможны следующие форматы проведения телеконсультаций:

1. **Онлайн-консультирование** — сессия полностью проходит в режиме реального времени.
2. **Офлайн-консультирование** — информация от родителей и от специалистов родителям передается дистанционно (почта, электронная почта, сообщения в мессенджерах) с задержкой во времени.
3. **Смешанный формат консультирования** — используются и онлайн- и офлайн-консультирование. Информация между обеими сторонами передается и в режиме реального времени, и с задержкой.

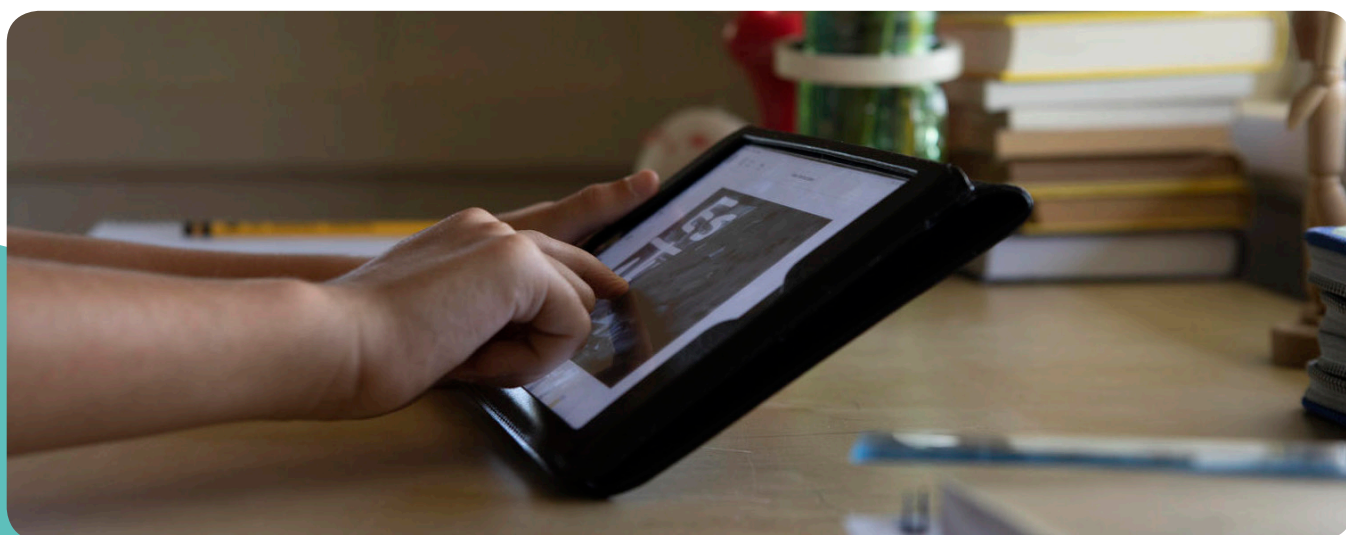
Есть два существенных различия в услугах раннего вмешательства, предоставляемых посредством телеконсультирования и при обычной организации работы.

Первое и наиболее очевидное заключается в том, что использование технологий позволяет:

- облегчить гибкость расписания;
- включить членов семьи в совместную работу со специалистами;
- при необходимости соединить участников встречи с переводчиком;
- сократить время, затрачиваемое на перемещения.

Во-вторых, поскольку физически консультант не находится дома, телеконсультирование увеличивает роль родителя как основного человека, оказывающего помощь.

Чтобы успешно участвовать в телевмешательстве, и специалисты, и семьи должны понимать технологию, учиться ее использовать. Важно, чтобы они чувствовали себя комфортно, умели справляться с ситуациями, когда что-то идет не так.



2. ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

2.1. ТЕХНИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ТЕЛЕКОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

→ **Минимальный набор оборудования и программного обеспечения для организации телеконсультаций:**

1. Ноутбук (компьютер, планшет).
2. Мобильный телефон.
3. Сетевое оборудование.
4. Программные продукты для общения онлайн, например: Skype, Zoom, Viber, Telegram и т. д.
5. Желательно: гарнитура (наушники с микрофоном); держатель (подставка) для планшета; веб-камера.

Важными параметрами выбора оборудования и программного обеспечения являются:

- Характеристики устройства (гарантия обеспечения бесперебойной комфортной работы программ).
- Цена.
- Удобство для пользователя.
- Возможность соблюдения конфиденциальности и безопасности.

→ **Требования к интернет-соединению**

Телеконсультационные сессии проводятся посредством интернета с использованием голосовых и видеопотоков телекоммуникационных платформ. Каждая платформа имеет свои преимущества и недостатки, связанные с безопасностью, простотой использования и функциями совместного использования экрана. Некоторые платформы являются бесплатными, например Skype, или частично бесплатными, как Zoom, другие требуют ежемесячной оплаты, размер которой может зависеть от количества пользователей.

Для комфортной работы во время телеконсультации предварительно необходимо убедиться, что на устройстве не работают в фоновом режиме другие приложения, т. к. телекоммуникационные платформы довольно требовательны к оборудованию и потоку интернет-трафика. Пропускная способность интернет-канала является важным компонентом успешного сеанса телеконсультации. На работу всех телекоммуникационных платформ, независимо от стоимости, влияет пропускная способность, поэтому важно убедиться, что она достаточная, до начала удаленной работы со специалистами. Так, необходимо учитывать количество устройств, одновременно подключенных к интернет-каналу, например, потоковое видео с одного компьютера сильно повлияет на сеанс телеконсультации, проводимый на другом устройстве.

Если есть выбор, использовать проводное или беспроводное соединение, следует отдать предпочтение проводному, поскольку оно будет более стабильным.

→ Рекомендации по пропускной способности

Для сеанса телеконсультации с двумя участниками рекомендуется скорость передачи информации 1,5 Мбит/с (мегабит в секунду).

Если к сеансу подключено большее количество участников, то требуется большая пропускная способность, поэтому всегда необходимо пользоваться интернет-каналом с запасом по скорости трафика.

ПРИМЕЧАНИЕ. Эти требования могут измениться в будущем по мере совершенствования технологий.

Тестирование пропускной способности

Следует проверить скорость выгрузки (скорость передачи данных с вашего устройства в интернет) и скорость загрузки (скорость, с которой вы получаете данные из интернета) данных, перейдя на один из сайтов для определения скорости интернет-соединения. Обязательно сделать тест перед сеансом телеконсультирования. Пациенты также должны проверить на своих устройствах пропускную способность интернет-соединения.

→ Безопасность соединения

Немаловажным фактором при выборе платформы для онлайн-консультирования является безопасность соединения, так как информация, которая будет передаваться в процессе сеанса, является конфиденциальной и часто представляет врачебную тайну. Поэтому перед сеансом необходимо взять у родителей информированное согласие на проведение телеконсультирования.

→ Запись сессий телеконсультирования

При проведении записи сеанса телеконсультации необходимо уведомить об этом родителей и получить у семьи подписанное информированное согласие. Оно гарантирует, что семья знает, что записи существуют и что они могут получить их копии. Важно соблюдать правила конфиденциальности при совместном использовании записей сеансов телеконсультирования с другими специалистами.

→ Обмен записями с семьями

Семьи могут иметь доступ к записям с участием их ребенка, включая видеозаписи, без подписанного информированного согласия. Фактически видеозаписи являются одним из преимуществ телеконсультирования, позволяя делиться с другими членами семьи успехами малыша и стратегиями его обучения. Важно обеспечить доступ к этим записям так же, как вы обеспечиваете доступ к письменным записям или устным сообщениям.

→ Наблюдение другими специалистами за сеансами телеконсультаций

Информированное согласие должно быть получено от семей до того, как кто-либо из специалистов присоединится к сеансу телеконсультирования. Кроме того, специалист

и семья должны вести разговор, когда посторонние люди не могут его услышать или наблюдать. Следует избегать подключения к сеансу в таких местах, как кафе или библиотека.

2.2. ОПТИМАЛЬНЫЕ ОКРУЖАЮЩИЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕЛЕКОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

→ Освещение комнаты

Освещение помещения — это один из самых важных аспектов, который позволит улучшить качество сеанса телеконсультирования. Хороший свет позволяет членам семьи лучше видеть специалистов и улавливать их вербальные и невербальные сигналы.

Оптимальным является яркий, рассеянный по комнате свет. Это может быть как естественное освещение через окна, так и лампы дневного света достаточной мощности.

→ Качество звука

Настройка звукового сопровождения является критически важным компонентом для максимально профессиональной работы. В помещении должно быть тихо. Для поглощения звука и исключения эха предпочтительны комнаты с мягкой отделкой, мягкой мебелью, шкафами с книгами. Не стоит проводить сеанс в помещениях, отделанных керамической плиткой и другими твердыми материалами. Желательно использовать проводную или беспроводную гарнитуру с микрофоном — это значительно снизит влияние посторонних шумов. При невозможности выполнить условия, приведенные выше, можно прибегнуть к использованию шумовых фильтров.

2.3. НАСТРОЙКА СЕАНСА ТЕЛЕКОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Для обеспечения максимально качественного сеанса телеконсультирования до его начала выполните следующие действия:

1. Настройте свой компьютер, ноутбук или планшет.
2. Убедитесь, что имеется проводное (беспроводное) интернет-соединение.
3. По возможности подберите «правильную» одежду (предпочтительно использовать однотонные вещи темных цветов).
4. Подготовьте свою гарнитуру (наушники и микрофон).
5. Обеспечьте оптимальную шумоизоляцию и освещение помещения.
6. Попросите всех посторонних людей покинуть помещение.
7. Свяжитесь с семьей пациента и предложите им сделать те же действия.

При возникновении в процессе подготовки к сеансу технических проблем, которые специалист не может решить своими силами, должна быть возможность привлечь ИТ-специалиста. Поэтому подготовку к сеансу следует планировать и проводить заблаговременно, чтобы в случае возникновения неполадок у специалиста было время их устранить, не затрагивая время самого сеанса.

2.4. НАСТРОЙКА ПЛАТФОРМЫ ТЕЛЕКОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Следует заблаговременно предоставить семье пациента необходимую информацию о платформе, которую вы планируете использовать. Возможно, это будет программа, которую потребуется установить на оборудовании семьи, либо членам семьи необходимо будет создать имя пользователя и пароль.

2.5. ПРЕДСЕССИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

1. Проведите тестовую сессию с родителем

Она позволит вам наладить связь. Постарайтесь осуществить ее без ребенка, чтобы вы с родителем могли спокойно все проверить и обсудить. Тестовая сессия также позволит оценить качество звука и видео.

Проверьте с родителями качество взаимодействия и откорректируйте выявленные проблемы. Также предоставьте им краткое описание структуры будущей сессии.

2. Общение перед сессией

За несколько дней до сеанса начните общение с семьей по электронной почте, с помощью текстовых сообщений или по телефону. Это отличная возможность подтвердить встречу (консультативную сессию) всем участникам, отправить план сессии, определить, кто будет присутствовать на сессии со стороны экспертов и со стороны семьи.

2.6. ТЕЛЕКОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Обычно сеанс длится один час, при этом он разделен на три основных этапа:

- обзор целей и заданий телеконсультации;
- проведение непосредственно сеанса;
- подведение итогов.

Рекомендуется отправить семье краткое резюме проведенной сессии на электронную почту.

Чтобы достигнуть успеха при проведении телеконсультаций, требуется поместить родителей на **«место водителя»**. Это очень важно, поскольку специалист не находится рядом с ребенком.

Некоторые семьи могут быть не знакомы с такой формой работы, и, возможно, из-за этого многим родителям будет сложно оказывать помощь ребенку. Поэтому важно уделить время обсуждению этого аспекта телемешательства с самого начала.

Специалисты должны обязательно разъяснить свою роль помощника и тренера, а также роль родителей в качестве основного «учителя» для ребенка. Также важно объяснить семьям, как такой вариант участия может дать долговременные результаты в развитии ребенка.

Участие родителей необходимо, так как очень важно, чтобы семья действительно научилась и смогла использовать полученные умения и навыки в повседневной активности.

Для специалиста важно:

1. Выступать в роли тренера и того, кто оказывает поддержку.
2. Помогать и «просвещать» семьи для долгосрочного успеха.

Участие родителей очень важно для семьи, чтобы по-настоящему выучить и использовать навыки, которым обучают во время занятий в течение всей своей повседневной деятельности. Терапия в виде телеконсультирования естественно и эффективно включает родителей и может достигать позитивных долговременных результатов.

Специалисты, которые используют телеконсультирование, должны объяснить родителям, что в центре внимания на сеансе будет общение между родителями и детьми, и будет лучше для родителя и ребенка — фокусироваться друг на друге, а не на специалисте. Функция последнего — наблюдать, давать обратную связь и проверять, что родители видят и чувствуют во время сессии и насколько эффективно они могут использовать те навыки, которые приобретают во время других повседневных активностей.

Специалистам необходимо вовлекать членов семьи. Поскольку консультация дистанционная, вы можете планировать посещения на такое время, когда оба родителя находятся дома. Приобщите братьев и сестер к сессии, когда это возможно. Если в процессе подготовки телеконсультации возникнут проблемы с привлечением всей семьи к сеансу, постарайтесь урегулировать этот вопрос с семьей.

Есть несколько способов для наиболее успешного вовлечения родителя во время сеанса телеконсультации:

- Обсудите цели на текущую сессию.
- Объясните, как вы собираетесь моделировать деятельность.
- Расскажите, когда и чего вы ожидаете от действий родителя.
- Четко обрисуйте цель каждого мероприятия.
- «Передайте» родителю возможности для практики.
- Предоставьте обратную связь во время или после завершения мероприятия.

Эти приемы следует применять в начале телеконсультирования. Со временем вы и семья создадите эффективную программу моделирования, наблюдения, обучения и работы.

Это потребует много усилий и вовлеченности и со стороны специалиста, и со стороны родителей. Но исследования показали, что те семьи, которые получают услуги в формате телеконсультаций, более активны во взаимодействии с ребенком, чем те, которые консультируются очно. А специалисты в ходе телеконсультации более отзывчивы к нуждам семей, что также повышает успешность проводимой работы.

Определите семейные активности и рутинные дела, которые выполняются в семье ежедневно, — их стоит расценивать как возможности для обучения детей. Используйте эти рутинные действия в качестве фокуса для ваших сессий и стратегий развития коммуникации.

Записывайте сеансы, если это возможно, чтобы участники телеконсультации, другие члены семьи и специалисты могли посмотреть их и проанализировать, что прошло хорошо, а что необходимо изменить к следующему сеансу.

По завершении каждой сессии обязательно подводите ее итоги. Определите обстановку, активности и стратегии для следующей встречи. Оцените, комфортно ли чувствуют себя родители во время сессии. Назначьте дату и время следующего сеанса. Убедитесь, что трансляция сессии завершена и все участники «отключились» от нее.

3.

ОФЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И СМЕШАННЫЙ ФОРМАТ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Офлайн-консультирование предполагает, что информация от родителей к специалистам и от специалистов к родителям передается дистанционно (почта, электронная почта, сообщения в мессенджерах, информация из электронного «облака») с задержкой во времени.

Смешанный формат консультирования (используется и онлайн-, и офлайн-консультирование) — когда обе стороны (родители и специалисты) обмениваются информацией как в режиме реального времени (телефонная связь, видеосвязь и т. п.), так и с задержкой (просмотр видеороликов, электронных писем и сообщений в мессенджерах).

В практике работы центров раннего вмешательства могут успешно использоваться оба вышеназванных формата телемедицины.

Офлайн-консультирование и смешанный формат консультирования могут использоваться в следующих случаях:

- у родителей и/или специалистов отсутствует надежное интернет-соединение;
- у семьи ребенка имеется запрос на помощь специалистов для решения повседневных проблем функционирования ребенка (в игре, общении, приеме пищи, проведении гигиенических процедур, сне и т. д.);
- семья нуждается в получении четких задокументированных рекомендаций от специалистов;
- семье и /или специалистам необходимо дополнительное время для изучения проблемы и проведения диагностики, для подготовки рекомендаций и т. п.;
- когда требуется дистанционное консультирование специалистов, непосредственно работающих с ребенком и семьей, другими специалистами, работающими в другом месте (населенном пункте).

3.1. АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ ОФЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

1. **Информирование родителей** о возможности проведения дистанционного консультирования специалистами центра раннего вмешательства. Беседа с семьей об особенностях дистанционных форм работы (организация, процесс, содержание работы).
2. **Получение согласия от родителей** (в письменном или устном виде) об организации дистанционного консультирования.

Устного согласия достаточно, если нет возможности получить от родителей письменное. В таких случаях в индивидуальную программу раннего вмешательства специалистом вносится запись о том, что получено устное согласие родителя на проведение дистанционного консультирования, отмечается дата получения согласия.

3. **Обсуждение условий дистанционного консультирования.**

Установление расписания, частоты, формата дистанционного консультирования (офлайн).

Определение вида связи (электронная почта, электронное облако, мессенджеры) с возможностью соблюдения конфиденциальности данных.

4. Подготовка рабочего места для проведения дистанционного консультирования.

Для организации офлайн-консультирования специалисту и родителю необходимы электронные устройства с доступом в интернет (компьютер/ноутбук/планшет/мобильный телефон), навыки пользования ими (работа с мессенджерами, электронным облаком, и т. п.), электронная почта.

5. Проведение сеанса дистанционного консультирования.

Сеанс офлайн-консультирования может состоять из нескольких этапов и обычно не является непрерывным.

Как правило, начинается он при личном обращении родителей к специалистам за помощью в решении той или иной проблемы, связанной с повседневным функционированием ребенка и семьи.

При работе над запросом специалисты во взаимодействии с родителями определяют шаги для тщательного изучения проблемы — возможно будут назначены дополнительные виды диагностики (онлайн-беседа с родителями, анкетирование, видеосъемка и анализ видеоматериалов и др.).

Затем устанавливаются сроки проведения дополнительной диагностики и анализа ее результатов, а также определяется, в каком виде и форме будет представлена консультация: электронное письмо с рекомендациями; ссылка на электронное облако с рекомендациями в письменном виде/в форме фото- и видеоматериалов; информация в чате мессенджера и т. п. Далее специалисты готовят и отправляют материалы консультации семье по заранее оговоренным каналам связи.

6. Получение обратной связи от родителей, подготовка отчета о проведенной консультации (видео-, аудио-, текстовая запись).

7. Оценка специалистами эффективности консультирования.



3.2. АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ СМЕШАННОГО ФОРМАТА (СОЧЕТАНИЕ ОНЛАЙН- И ОФЛАЙН-ФОРМАТОВ)

1. Информирование родителей о возможности проведения дистанционного консультирования специалистами центра раннего вмешательства. Беседа с семьей об особенностях дистанционных форм работы (организация, процесс, содержание работы).

2. Получение согласия от родителей (в письменном или устном виде) об организации дистанционного консультирования.

Устного согласия достаточно, если нет возможности получить от родителей письменное. В таких случаях в индивидуальную программу раннего вмешательства специалистом вносится запись о том, что получено устное согласие родителя на проведение дистанционного консультирования, отмечается дата получения согласия.

3. Обсуждение условий дистанционного консультирования.

Установление смешанного формата дистанционного консультирования, расписания, частоты, продолжительности дистанционных сеансов.

Согласование технологий — определение вида связи (электронная почта, мессенджеры, телефон) с возможностью соблюдения конфиденциальности данных.

4. Подготовка рабочего места специалиста для проведения дистанционного консультирования.

Смешанный формат консультирования предполагает использование не только телефона, но и других средств связи — электронных устройств с доступом в интернет (компьютер/ноутбук/планшет/мобильный телефон). Необходимы также навыки пользования ими (работа с мессенджерами, электронным облаком, и т. п.), электронная почта.

Как правило, сеанс делится на несколько этапов и начинается с предъявления проблемы родителями и определения ими запроса к специалистам.

Затем, также как и при офлайн-консультировании, специалистами совместно с родителями определяются шаги для углубленного изучения проблемы — назначаются дополнительные виды диагностики (онлайн-беседа с родителями, анкетирование, видеосъемка и анализ видеоматериалов и др.).

Затем устанавливаются сроки проведения дополнительной диагностики и анализа ее результатов, определяется дата и время сеанса онлайн-связи, а также его форма — телефонный звонок, видеозвонок, общение в чате мессенджера.

5. Проведение сеанса дистанционного онлайн-консультирования в назначенное время и с использованием оговоренного способа связи.

6. Получение обратной связи от семьи, подготовка отчета о проведенной консультации (видео-, аудио-, текстовая запись).

7. Оценка эффективности сеанса консультирования.

3.3. ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ СМЕШАННОГО ФОРМАТА ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ОФЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Преимущества смешанного формата дистанционного консультирования и офлайн-консультирования:

- возможность проведения дистанционного консультирования в случаях, когда у родителей и/или специалистов не имеется надежной интернет-связи, достаточного технического оснащения (средств связи) и/или надлежащим образом подготовленного помещения для проведения онлайн-консультирования;
- у родителей и специалистов имеется достаточно времени для детального изучения ситуации и представленной проблемы, поскольку сеансы данных форматов консультирования не являются непрерывными;
- возможность структурировать и задокументировать информацию консультации для родителей в доступной для них форме;
- возможность подключения к консультированию других специалистов (по потребности) — с разрешения законных представителей ребенка;
- такие формы консультирования предоставляют возможности реагирования специалистов на запрос семьи и проблемы, связанные с повседневной жизнью ребенка и семьи;
- высокая «включенность» членов семьи в решение проблемы, поскольку специалисты четко отвечают на запрос родителей.

Недостатки смешанного формата дистанционного консультирования и офлайн-консультирования:

- отсутствие «живого» общения специалистов с ребенком и родителями, из-за этого не всегда могут быть верно оценены все аспекты проблемы, требующей решения;
- сеансы консультирования в таких форматах недостаточно динамичны, актуальность информации консультации может быть снижена из-за того, что ситуация изменилась.

4. КОУЧИНГ

Раннее вмешательство может включать в себя многие из элементов коучинга. В телеконсультировании также могут быть применены элементы коучинга, например:

- совместное планирование;
- рефлексия;
- моделирование;
- обратная связь;
- наблюдение за взаимодействием.

→ Совместное планирование

В телеконсультировании специалисты и родители должны достичь взаимопонимания касательно конечных целей и шагов, предпринимаемых для их достижения.

→ Рефлексия

Важным элементом коучинга является обеспечение того, чтобы семье было комфортно применять разработанную совместно со специалистами стратегию, новые навыки и действительно использовать их в течение дня. Вопросы типа «Как вы себя чувствовали, используя эту стратегию (навыки)?», «Можете ли вы предположить, когда еще вы будете использовать эту стратегию (навыки) в течение дня?» помогают семье задуматься о том, будут ли они применять новый навык в повседневной жизни и каким образом.

→ Моделирование

Коучинг часто предлагает родителям моделирование стратегий (навыков), которые они изучают.



В телеконсультировании можно:

- связывать стратегию с целями для ребенка;
- разбивать стратегию на простые шаги;
- при необходимости использовать имеющийся реквизит и предметы окружающей среды, чтобы продемонстрировать, о чем вы говорите;
- предоставлять возможность членам семьи задавать вопросы;
- давать возможность членам семьи по очереди применять предлагаемую стратегию (навык), оценивать и корректировать данную стратегию, если есть проблемы в ее исполнении с их стороны.

→ Обратная связь

Коучинг требует, чтобы родитель своевременно получал информацию о том, что он делает правильно, а что неправильно, и что можно изменить для достижения большего успеха. Поначалу это может быть неудобно как для специалиста, так и для родителей, но со временем становится естественным.

Будьте конкретны и конструктивны в своих отзывах.

Используйте подход **«ошибка в ухе»** — вы не участвуете в сессии наравне с родителями, вы просто предоставляете им обратную связь о том, что происходит:

«Хорошо, мама. Попробуйте подождать 10 секунд, пока он (малыш) ответит».

«Давайте просто используем два предмета на этот раз».

«Дайте ему выбрать предметы».

«Постарайтесь не прерывать взаимодействие».

«Я думаю, что он сейчас отвлечется, возможно, вам придется действовать немного быстрее».

Взаимодействие между родителями и детьми является наиболее важным элементом сеанса. В некоторых случаях необходимо подождать с обратной связью и прокомментировать действие позже.

→ Наблюдение за взаимодействием

Коучинг базируется на следующем: чтобы дать оптимальную обратную связь, специалист внимательно наблюдает за тем, как родитель применяет навык. Позвольте родителю и ребенку взаимодействовать. Делайте заметки, но продолжайте внимательно наблюдать.

Модель коучинга обучает родителей навыкам, которые им необходимы для развития их ребенка. Развитие речи и других навыков происходит в течение дня в повседневной жизни семьи. Все обучение требует правильного моделирования, подкрепления и практики, чтобы родитель стал опытным тренером для своего ребенка.

Вспомните, когда вас тренировали, когда вы что-либо изучали или учились играть на музыкальном инструменте. Какие ключевые элементы вы отмечали, когда учились чему-либо? Ваш педагог помог вам? Вы чувствовали себя достаточно комфортно, чтобы задавать ему вопросы?

Поставьте себя на место родителя и это поможет вам существенно улучшить коммуникацию.

5.

МИФЫ ВОКРУГ ТЕЛЕКОНСУЛЬТАЦИЙ

МИФ 1: телеконсультация не «работает» в естественной среде.

Реальность: телеконсультация может (и должна) проводиться в естественной среде ребенка, где проходит его повседневная жизнь. Телеконсультация также поддерживает другие естественные и бытовые условия, такие как природные объекты вне дома и других членов семьи, которые в обычных условиях не могут присутствовать на консультации.

МИФ 2: телеконсультация не может поддерживать вмешательство, встроенное в повседневную рутину.

Реальность: семьи могут использовать ноутбуки и планшеты (смартфоны), чтобы перемещаться с ними по дому. При этом выполнять ежедневные рутинные действия во время сеанса становится даже проще, чем в условиях очной консультации. Например, планшет (смартфон) с подставкой можно разместить на кухонном столе при приготовлении пищи или кормлении.

МИФ 3: телеконсультация мешает установлению живых взаимоотношений между специалистом и родителем, лишает возможности предложить поддержку семье.

Реальность: исследования, сравнивающие телеконсультацию с традиционными личными визитами, не показали различий в уровнях поддержки, знаний и вовлеченности в сообщество. Многие семьи сообщают, что телеконсультирование менее навязчиво и легче внедряется в образ жизни их семьи по сравнению с личными визитами. Важнее то, что телеконсультирование фактически способствует использованию коучинга специалистами и активному привлечению родителей в качестве тренеров для своего ребенка.

Как и в других аспектах раннего вмешательства, вовлечение всей семьи в процесс телеконсультирования, является критически важным элементом успеха и развития ребенка.



В подготовке и разработке пособия использованы материалы

1. <http://www.infanthearing.org/ti101/providers/page116943.html> (перевод О. Авила, 2021);
2. Лекционные материалы Санкт-Петербургского Института раннего вмешательства (лектор Самарина Л.В.);
3. Материалы вебинара по телеконсультированию от 13.01.2021 (лектор д.м.н. Шмонин А.А.).

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Введение</i>	1
1. Форматы сессий телеконсультирования	2
2. Онлайн-консультирование	
2.1. Технические аспекты телеконсультирования	3
2.2. Оптимальные окружающие условия для проведения телеконсультирования.....	5
2.3. Настройка сеанса телеконсультирования.....	5
2.4. Настройка платформы телеконсультирования.....	6
2.5. Предсессионные мероприятия	6
2.6. Телеконсультирование	6
3. Офлайн-консультирование и смешанный формат консультирования	
3.1. Алгоритм проведения офлайн-консультирования	8
3.2. Алгоритм проведения консультирования смешанного формата (сочетание онлайн- и офлайн-форматов).....	10
3.3. Преимущества и недостатки смешанного формата дистанционного консультирования и офлайн-консультирования.....	11
4. Коучинг	12
5. Мифы вокруг телеконсультаций	14