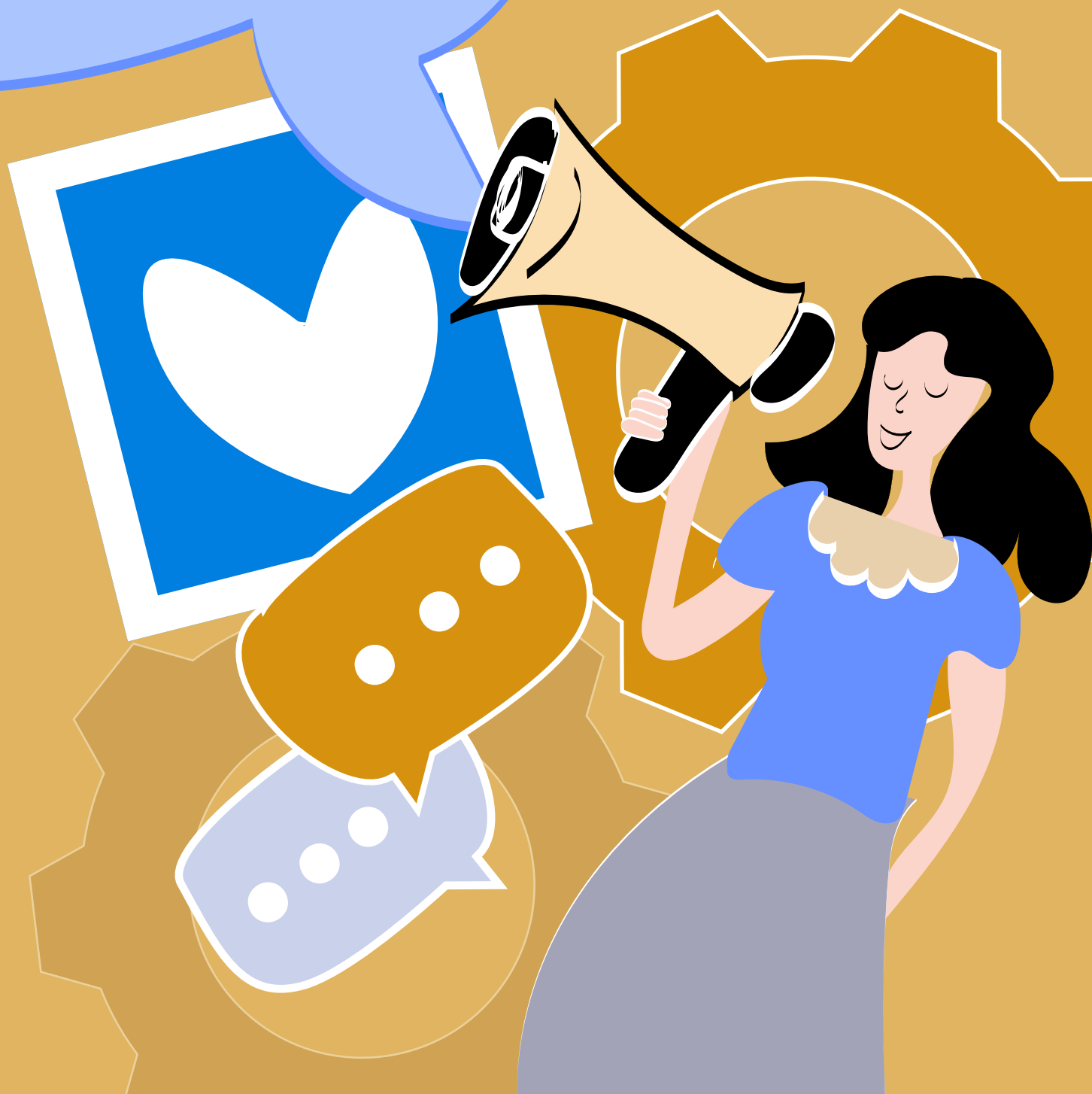


CHODZI O DZIECKO



CHODZI O DZIECKO

PORADNIK DLA PORADNI PSYCHOLOGICZNO-
PEDAGOGICZNYCH, PRZEDSZKOLI I SZKÓŁ NA RZECZ
INTEGRACJI DZIAŁAŃ



Materiał współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016–2020,
przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej. Udostępniony na licencji Creative
Commons – Uznanie Autorstwa – Na tych samych zasadach 4.0.

Warszawa, 2020

SPIS TREŚCI

- 5 WSTĘP
- 10 PORADNIA Z PUNKTU WIDZENIA RODZICÓW/OPIEKUNÓW DZIECI
- 12 ZADANIA PORADNI
- 15 BUDOWANIE BAZY KONTAKTÓW I RELACJI
- 30 O BUDOWANIU JAKOŚCI KOMUNIKACJI, RELACJI I COŚ WIĘCEJ
- 41 ZAKOŃCZENIE
- 42 BIBLIOGRAFIA



WSTĘP

Poradnik jest przeznaczony dla kadry poradni psychologiczno-pedagogicznych, jej współpracowników oraz nauczycieli i innych grup osób, których zespolone działania niosą wsparcie dziecku i biorą udział w budowaniu kultury pomagania.

Szkicujemy działania poradni w panoramicznym ujęciu współpracy z wieloma instytucjami, których misją jest niesienie pomocy, w tym psychologicznej, promowanie zdrowia psychicznego, budowanie dobrostanu osobistego i społecznego.

Działania PPP lokują się wokół kluczowych wartości, które można przedstawić w postaci zestawu słów: pomoc, opieka, wsparcie, kompetencje, życzliwość, troska, empatia, poprawa jakości życia, dobrostan – dziecko i jego rodzina.

Głównym odbiorcą usług poradni psychologiczno-pedagogicznej jest DZIECKO: małe dziecko, dziecko w wieku przedszkolnym i szkolnym. Poradnia pełni rolę centrum pomocy psychologiczno-pedagogicznej w określonym rejonie, dlatego oprócz zadań własnych, wynikających z umocowań prawnych (22), działa w relacji z lokalnymi i ponadlokalnymi organizacjami/instytucjami, aby zapewnić kompleksową pomoc psychologiczno-pedagogiczną dziecku i jego rodzinie, wykorzystując potencjał każdego z nich.

Zatem lista organizacji/instytucji powinna obejmować te miejsca, które w różnych zakresach działają na rzecz wspierania rozwoju dziecka i pomocy rodzicom – kompensują lub przekraczają działania poradni lub miejsca, w których rodzice i dzieci przebywają, więc jest to okazja

do transferu ważnych informacji i pośredniego lub bezpośredniego wpływu na podnoszenie jakości życia dziecka i rodziny.

Warto mieć na uwadze dane ogólne, z których wynika, że obserwujemy pogarszanie się stanu psychicznego dzieci i młodzieży, ale także dorosłych. Według najnowszych badań zrealizowanych przez UNICEF (19) Polska zajmuje w rankingu jakości życia dzieci dopiero 31. miejsce na 38 badanych krajów UE i OECD. Ranking został opracowany na bazie wskaźników dotyczących jakości życia dzieci w trzech obszarach: dobrostanu psychicznego, zdrowia fizycznego oraz kompetencji społecznych i edukacyjnych.

Zdrowie psychiczne oraz dobre samopoczucie to kluczowe elementy wpływające na jakość życia dziecka, a także jego rodziny. W raporcie rekomenduje się likwidację luki w dostępie do usług w dziedzinie zdrowia psychicznego dla dzieci i młodzieży oraz podniesienie jakości tych usług. Podkreślana jest także konieczność podejmowania różnych działań i interwencji profilaktycznych (uniwersalnych, selektywnych i wskazujących) (2).

Tendencja wzrostowa występowania chorób i zaburzeń psychicznych wśród dzieci i młodzieży stanowi ogromny problem społeczny, zwłaszcza w świetle zapaści opieki psychiatrycznej dziecięco-młodzieżowej w Polsce. Duże nadzieje wiązane są z faktem, iż zaczyna być wdrażany w całej Polsce nowy, trzystopniowy model psychiatrii dziecięcej. Pierwszy poziom to ośrodki środowiskowej opieki psychologicznej i psychoterapeutycznej dla dzieci i młodzieży, zatrudniające psychologów, psychoterapeutów i terapeutów środowiskowych. Drugi poziom to środowiskowe centrum zdrowia psychicznego, w którym można skorzystać z porady psychiatry. Trzeci poziom to ośrodek wyspecjalizowanej całodobowej opieki psychiatrycznej (oddział psychiatryczny).

Problemem jest także brak psychologów w wielu przedszkolach i szkołach. W wyniku tego działania psychologów w szkole sprowadzone są raczej do konkretnych interwencji, „gaszenia pożarów”, a brak jest czasu na prowadzenie kompleksowej profilaktyki I stopnia, koordynacji budowania dobrostanu w przedszkolu czy szkole.

W Polsce jest ponad 570 publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, z których korzystanie jest dobrowolne i nieodpłatne, oraz ponad 340 niepublicznych, działających komercyjnie, z wyjątkiem poradni realizujących programy wczesnego wspomaganie rozwoju dziecka, w których zajęcia prowadzone są bezpłatnie. Każda jednostka systemu oświaty ma swoją poradnię rejonową, natomiast dzieci w wieku od urodzenia do rozpoczęcia edukacji w przedszkolu są pod opieką poradni w rejonie zamieszkania.

Sieć poradni tworzy parasol opieki psychologiczno-pedagogicznej nad wszystkimi dziećmi od urodzenia do zakończenia edukacji szkolnej oraz nad ich rodzicami/opiekunami i nauczycielami.

Poradnia, zgodnie ze statutem, koordynuje procesy wspierania rozwoju dziecka. Ale poza zadaniami własnymi ma też istotne zadanie społeczne, często opisane w misji, które można określić jako budowanie kultury pomagania, budowanie marki i wizerunku instytucji, która nie tylko reaguje na trudne problemy dzieci i ich rodzin, ale także dba o dobrostan swoich klientów oraz przełamanie lęków i stereotypów dotyczących korzystania z pomocy psychologicznej czy psychiatrycznej.

Zdarza się, że w codziennej pracy, przytłoczeni bieżącymi zadaniami, czasem zapominamy, że TU CHODZI O DZIECKO – O CZŁOWIEKA, o ludzi, którzy często doświadczają przeciwności losu, a nasze działania powinny nieść im pomoc, czyli zwiększać ich moc i poprawiać jakość życia.

Budowanie dobrych relacji i komunikacji z otoczeniem i odbiorcami usług trzeba zacząć od pierwszego kroku, czyli poinformowania potencjalnych beneficjentów o działaniach poradni. Oczywiście ani dziecko, ani rodzice nie czytają rozporządzeń, statutów i regulaminów poradni, więc powinni mieć pełną informację podaną w przyjaznej formie, zrozumiałej, użytecznej, zdejmującej obawy i lęki przed kontaktem z poradnią, pedagogiem, psychologiem i innymi specjalistami.

ULOTKA DLA RODZICÓW (PRZYKŁAD TREŚCI):

DRODZY RODZICE I OPIEKUNOWIE – JESTEŚMY DLA WAS!

Życzymy każdemu, żeby wszystko przebiegało jak najlepiej, ale życie stawia przed nami różne wyzwania... Poradnia psychologiczno-pedagogiczna to grupa specjalistów, którzy pomagają dzieciom i ich rodzicom/opiekunom w rozpoznaniu problemu i zaplanowaniu odpowiednich działań. Jeśli będzie taka potrzeba – zaproponujemy różne zajęcia na terenie poradni, przedszkola, szkoły lub w innych miejscach, przekażemy niezbędne informacje i materiały.

Porozmawiamy i na pewno znajdziemy dobre rozwiązania!

Zapraszamy do kontaktu, kiedy jest potrzeba m.in.:

- wczesnego wspomaganie rozwoju dziecka
- odroczenia lub przyspieszenia pójścia dziecka do szkoły
- zwolnienia ucznia z nauki drugiego języka obcego
- objęcia dziecka pomocą z powodu trudności w uczeniu się i zachowaniu
- objęcia pomocą dziecka zdolnego
- objęcia dziecka indywidualnym programem lub tokiem nauki w szkole
- kształcenia specjalnego
- doradztwa edukacyjno-zawodowego
- mediacji, konsultacji
- innej pomocy specjalistycznej, terapii, wsparcia dla dziecka oraz rodziców/opiekunów.

Pamiętaj, że dziecko nie jest problemem, tylko ma problem, a problemy się rozwiązują.

Udzielana przez nas pomoc jest bezpłatna.

ZAPRASZAMY DO PORADNI.

POZNAJ NASZE PROGRAMY.

PRZYJDŹ.

Kontakt:

Adres poradni, telefon, godziny pracy.

Adres strony internetowej, Facebook, itd.

Dodatkowo np: zdjęcie uśmiechniętej osoby.

ROZDZIAŁ 1

PORADNIA Z PUNKTU WIDZENIA RODZICÓW/ OPIEKUNÓW DZIECI

Najczęstszym powodem kontaktu z poradnią dziecka/ucznia i jego rodziców/opiekunów jest przyjęcie po diagnozę, kiedy w tle są problemy z dzieckiem w przedszkolu czy szkole lub podejrzenie „odbiegania od normy”. Ta sytuacja nie tworzy DOBREGO STARTU do budowania dobrych relacji, zarówno na linii rodzice – poradnia, jak i rodzice – szkoła/przedszkole.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami jeśli u dziecka obserwuje się zaburzenia rozwojowe lub poważne zaburzenia zachowania, a rodzice

nie wyrażają zgody na wykonanie odpowiedniej diagnozy, to dyrektor przedszkola/szkoły może zwrócić się z wnioskiem do sądu rodzinnego o zbadanie sytuacji dziecka. Jest to pewne rozwiązanie, ale tylko pogarszające jakość kontaktu i na pewno dalekie od budowania dobrych relacji!

Tu miejsce na refleksję na temat tła korzystania z pomocy psychologicznej i psychiatrycznej.

Po pierwsze – w naszym społeczeństwie mamy niską kulturę korzystania z tego typu pomocy. Większość ludzi odczuwa wstyd i lęk przed etykietowaniem, stygmatyzowaniem, co przejawia się w unikaniu kontaktów z psychologami i psychiatrami. **Po drugie** – większość rodziców/opiekunów, a nawet uczniów po prostu nie wie, w jakim pozytywnym, rozwojowym celu może się udać do poradni PP czy psychologa i jakiego rodzaju pomoc może tam uzyskać.

Dlatego należy budować kontakt i działać na rzecz minimalizacji lęków i obaw odbiorców usług poradni, by budować kulturę pomagania i podnoszenia jakości życia dzieci i dorosłych np. poprzez:

- nawiązywanie dobrych kontaktów z rodzicami od najwcześniejszych dni życia dzieci (a nawet wcześniej);
- dbałości o wysoką jakość przestrzeni pomagania, np. dobre pierwsze wrażenie w lokalu poradni i jego najbliższym otoczeniu, jakość dokumentów, testów, materiałów do pracy z dzieckiem;
- używanie języka z tzw. niskim współczynnikiem mglistości (czyli zrozumiałego!) w tekstach, komunikatach na stronie www poradni; w wydawanych dokumentach, zwłaszcza tych, które dotyczą opisu form pomocy udzielanej dziecku przez rodziców, nauczycieli i innych specjalistów w przedszkolu czy szkole;
- pełnienie roli lokalnego centrum edukacyjno-informacyjnego we wspieraniu rozwoju człowieka i poMOCY, czyli zwiększania MOCY klientów, m.in. znaczy to wzrost poczucia wpływu na swoje życie i wzrost kompetencji;
- obecność w prasie lokalnej i mediach społecznościowych;
- współpracę z lokalnymi instytucjami, które wspierają i uzupełniają zadania realizowane przez poradnię dla dobra dzieci i ich rodzin.

ROZDZIAŁ 2

ZADANIA PORADNI

PODSTAWOWYMI ZADANIAMI PORADNI SĄ DIAGNOZA
DLA WYSTAWIENIA OPINII I ORZECZEŃ, A PONADTO
ZAPEWNIENIE BEZPOŚREDNIEJ POMOCY PSYCHO-
LOGICZNO-PEDAGOGICZNEJ DZIECIOM, UCZNIOM
I RODZICOM POPRZEZ UDZIELANIE PORAD, KONSUL-
TACJI, MOŻLIWOŚCI UDZIAŁU W GRUPACH WSPARCIA,
MEDIACJI RODZINNYCH, TERAPII – INDYWIDUALNEJ
I GRUPOWEJ CZY W ZAJĘCIACH SPECJALISTYCZNYCH,
WARSZTATÓW, WYKŁADÓW ORAZ POMOCY W DO-
RADZTWIE EDUKACYJNO-ZAWODOWYM.

OPINIE MOGĄ DOTYCZYĆ:

- objęcia dziecka pomocą psychologiczno-pedagogiczną w przedszkolu, szkole lub placówce;
- wcześniejszego przyjęcia dziecka do szkoły podstawowej;
- odroczenia rozpoczęcia spełniania obowiązku szkolnego;
- spełniania obowiązku wychowania przedszkolnego, obowiązku szkolnego lub obowiązku nauki poza przedszkolem lub szkołą;
- zwolnienia ucznia z nauki drugiego języka obcego;
- objęcia ucznia nauką w klasie terapeutycznej;
- dostosowania wymagań edukacyjnych, wynikających z programu nauczania, do indywidualnych potrzeb rozwojowych i edukacyjnych oraz możliwości psychofizycznych ucznia o specyficznych trudnościach w uczeniu się;
- udzielenia zezwolenia na indywidualny program lub tok nauki;
- przyjęcia ucznia do oddziału przysposabiającego do pracy;
- pierwszeństwa przyjęcia do szkoły ponadpodstawowej ucznia z problemami zdrowotnymi ograniczającymi możliwości wyboru kierunku kształcenia ze względu na stan zdrowia;
- udzielenia zezwolenia na zatrudnianie młodocianego w celu przyuczenia do wykonywania określonej pracy lub nauki zawodu oraz braku przeciwwskazań do wykonywania przez dziecko pracy lub innych zajęć zarobkowych;
- opinii o potrzebie wczesnego wspomagania rozwoju dziecka, w tym indywidualnego programu wczesnego wspomagania;
- innych opinii związanych z kształceniem i wychowaniem dziecka.

POMOC □ **WSPARCIE** □
ROZWÓJ □ **KOMPETENCJE**
□ **ŻYCZLIWOŚĆ** □
ZAUFAWANIE

Od stycznia 2016 r. do zadań poradni weszło wspomaganie przedszkoli, szkół i placówek – polega ono na pomocy w diagnozowaniu potrzeb przedszkoli, szkół i placówek w realizacji zadań dydaktycznych, wychowawczych i opiekuńczych, w tym w planowaniu form wspomagania oraz ich realizacji i ewaluacji. Zadaniem PPP jest także prowadzenie wsparcia w sytuacji kryzysowej i dla ochrony zdrowia psychicznego.

ORZECZENIA MOGĄ DOTYCZYĆ:

- potrzeby kształcenia specjalnego, które potwierdza niepełnosprawność dziecka lub jego zagrożenie niedostosowaniem społecznym czy niedostosowanie społeczne. Na podstawie orzeczenia nauczyciele w placówce przygotowują indywidualny program edukacyjno-terapeutyczny, w tym zajęcia wspierające (rewalidacyjne, socjoterapeutyczne i resocjalizacyjne);
- potrzeby zajęć rewalidacyjno-wychowawczych indywidualnych lub zespołowych dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie w stopniu głębokim (realizowanie indywidualnego programu wspomagającego rozwój, stymulującego zainteresowanie otoczeniem oraz rozwijającego samodzielność w codziennym życiu, stosownie do możliwości psychofizycznych oraz indywidualnych potrzeb rozwojowych);
- potrzeby indywidualnego nauczania i indywidualnego obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego (dla dzieci w wieku przedszkolnym/szkolnym, które ze względu na stan zdrowia nie mogą uczęszczać do przedszkola lub szkoły);

TROSKA □ DOBROSTAN □
RELACJE □
POPRAWA JAKOŚCI
ŻYCIA

ROZDZIAŁ 3

BUDOWANIE BAZY KONTAKTÓW I RELACJI

KONTAKTY BEZPOŚREDNIE

- Przyszli rodzice/opiekunowie
- Rodzice/opiekunowie dzieci 0–3 lata
- Rodzice/opiekunowie dzieci w wieku przedszkolnym i szkolnym
- Nauczyciele przedszkola i szkoły
- Biblioteki pedagogiczne
- Ośrodki doskonalenia nauczycieli
- Organ prowadzący

KONTAKTY Z OTOCZENIEM – WSPÓŁPRACA POŚREDNIA

- Specjalistyczne poradnie psychologiczno-pedagogiczne
- Psychologiczne centrum wsparcia dla rodziców, uczniów i nauczycieli
- Ośrodki terapeutyczne (publiczne i niepubliczne)
- Niepubliczne poradnie psychologiczno-pedagogiczne
- Fundacje/stowarzyszenia działające na rzecz dzieci i rodzin
- Publiczne zakłady opieki zdrowotnej
- Ośrodki zdrowia psychicznego dla dzieci i młodzieży
- Lokalne ośrodki/centra pomocy społecznej
- Streetworkerzy, pedagodzy ulicy
- Liderzy społeczności lokalnej
- Media lokalne (gazety, radio, telewizja)
- Centra zabaw dla dzieci

Dalej przedstawione zostaną grupy klientów, miejsca akcji i działania na rzecz budowania dobrych relacji.

1. PRZYSZLI RODZICE

MIEJSCA:

Szkoły rodzenia i doule działające w rejonie, lekarz w ośrodku zdrowia, szpitale położnicze, położna środowiskowa.

DZIAŁANIA:

- przekazanie informacji na temat zadań poradni, zwłaszcza dotyczących małego dziecka, dziecka zdolnego i dziecka z potrzebą wczesnego wspomagania rozwoju,
- przekazanie informacji na temat form pomocy dla rodziców/opiekunów.

FORMA:

- plakaty i ulotki informacyjne w wyżej wymienionych miejscach oraz gablotach ogłoszeniowych przy placzkach zabaw dla dzieci, lokalnych punktach Caritas, ośrodkach pomocy społecznej;
- informacje i artykuły poradnikowe w prasie lokalnej, która jest bezpłatnie dystrybuowana np. w sklepach;
- baza teleadresowa miejsc i form wspierania samotnych matek czy matek/rodziców w kryzysie;
- informacje przeznaczone dla tej grupy osób na stronie www poradni i organu prowadzącego;
- punkt konsultacyjny, teleporady.

2. RODZICE/OPIEKUNOWIE DZIECI DO WIEKU PRZEDSZKOLNEGO

MIEJSCA:

Przychodnia rejonowa, lekarz podstawowej opieki zdrowotnej, lekarz pediatra, rejonowi lekarze specjaliści (dziecięcy okulista, strabolog, neurolog, laryngolog, psychiatra, fizjoterapeuta i inni).

DZIAŁANIA:

- Informacja na temat działań poradni prowadzonych na rzecz dziecka zdolnego lub z problemami rozwojowymi oraz dla jego rodziców/opiekunów;
- pomoc w znalezieniu odpowiednich placówek/ośrodków/organizacji, które realizują działania na rzecz wyzwań rozwojowych dziecka i/ lub oferują pomoc rodzicom (w postaci warsztatów, grup wsparcia, turnusów rehabilitacyjnych, itd.). W tym ośrodków koordynacyjno-rehabilitacyjno-opiekuńczych WOKRO, które specjalizują się we wczesnym wykrywaniu zaburzeń rozwoju dziecka – oferują diagnozę, zaplanowanie i realizację działań pomocowych; poradnie specjalistyczne, fundacje/stowarzyszenia lokalne działające na rzecz wspierania rozwoju małego dziecka, komercyjne ośrodki terapeutyczne w okolicy, itd.;
- pomoc w znalezieniu odpowiednich placówek/ośrodków/organizacji w rejonie, które realizują działania na rzecz wspierania zdolności i talentów zdiagnozowanych u małego dziecka;

- formy pomocy rodzicom, realizowane w ramach zadań poradni lub przez inne lokalne ośrodki, stowarzyszenia lub fundacje.

FORMA:

- diagnoza, konsultacje, warsztaty, terapie indywidualne i grupowe, zajęcia psychoedukacyjne, specjalistyczne dla dzieci i rodziców/opiekunów;
- informacje przeznaczone dla tej grupy osób na stronie www poradni i organu prowadzącego;
- plakaty i ulotki informacyjne w przychodni zdrowia oraz w domu kultury, bibliotekach lokalnych, gablotach ogłoszeniowych przy placówkach zabaw dla dzieci, lokalnych punktach Caritas, ośrodkach pomocy społecznej;
- informacje, artykuły w prasie lokalnej;
- baza teleadresowa placówek/organizacji, na stronie www poradni i organu prowadzącego;
- punkt konsultacyjny, teleporady.

3. RODZICE/OPIEKUNOWIE DZIECI W WIEKU PRZEDSZKOLNYM I SZKOLNYM

MIEJSCA:

Przedszkole, punkty przedszkolne, szkoły.

DZIAŁANIA:

- informacja na temat działań poradni, prowadzonych na rzecz dziecka zdolnego, z problemami rozwojowymi, z trudnościami w uczeniu się (czytaniu, pisaniu, dysleksji, z nauczeniem się języka obcego, matematyki), zachowaniu, problemami adaptacyjnymi (niskie umiejętności społeczne, problemy emocjonalne, zaburzenia emocjonalne), potrzebującego doradztwa edukacyjno-zawodowego lub będącego w sytuacji kryzysowej oraz działań dla jego rodziców/opiekunów;
- pomoc w znalezieniu odpowiednich placówek/ośrodków/organizacji, które realizują działania zbieżne ze zdiagnozowanymi potrzebami dziecka i jego rodziców/opiekunów na rzecz wyzwań rozwojowych dziecka i/lub oferują pomoc rodzicom, która przekracza zadania lub możliwości poradni. Będą to: poradnie specjalistyczne (poradnie zdrowia psychicznego dla dzieci i młodzieży, kliniki psychiatryczne), fundacje/stowarzyszenia lokalne, wojewódzkie lub ogólnopolskie (np. Krajowy Fundusz na rzecz Dzieci, MENSA Polska, Uniwersytet dla Dzieci, Olimpiady Specjalne),

komercyjne ośrodki terapeutyczne w okolicy, organizacje pozarządowe prowadzące projekty dla uczniów (lokalne, ogólnopolskie, międzynarodowe), itd.

FORMA:

- diagnoza, wydawanie opinii i orzeczeń ze wskazówkami dla rodziców/opiekunów, które są zrozumiałe, pisane bez specjalistycznego żargonu, z konkretnymi, realnymi zaleceniami, które są omówione z rodzicami/opiekunami i spersonalizowane do konkretnego dziecka oraz jego sytuacji i możliwości rodziny. Warto podkreślić, że diagnoza powinna być holistyczna, jak najmniej medyczna, uwzględniająca model biopsychospołeczny – taka diagnoza, zwana diagnozą funkcjonalną, jest oparta na międzynarodowej klasyfikacji ICF-CY (International Classification of Functioning, Disability and Health) i staje się standardem promującym paradygmat edukacji włączającej, który polega na tym, że podejmowane działania mają na celu jak najlepsze przystosowanie dziecka do rzeczywistości, ale prowadzone są równoległe z działaniami polegającymi na przystosowaniu rzeczywistości do potrzeb i możliwości dziecka;
- konsultacje, warsztaty, terapie indywidualne i grupowe, zajęcia psychoterapeutyczne, psychoedukacyjne i specjalistyczne dla dzieci oraz konsultacje i warsztaty dla rodziców/opiekunów, mediacje rodzinne, w szkole. Warto tu przypomnieć rolę standardu jakości pierwszorzędowych programów profilaktycznych, opracowany przez K. Wojcieszka i J. Szymańską, który dotyczy skuteczności programów profilaktycznych realizowanych równoległe dla dzieci i młodzieży oraz dla ich rodziców;
- plakaty i ulotki informacyjne na temat prowadzonych form wspierania dzieci i ich rodzin w przychodni zdrowia oraz w domu kultury, bibliotekach lokalnych, gablotach ogłoszeniowych przy placzkach zabaw dla dzieci, lokalnych punktach Caritas, ośrodkach pomocy społecznej,

w czasie przedszkolnych i szkolnych festynów dla rodzin dzieci/uczniów, itd.

- minikonferencje i/lub warsztaty dla rodziców dzieci/uczniów, organizowane w poradni, przedszkolu, szkole lub domu kultury, zwłaszcza na rzecz podnoszenia kompetencji wychowawczych oraz na tematy profilaktyki trudności szkolnych (profilaktyka I stopnia), uzależnień oraz zdiagnozowanych potrzeb środowiska lokalnego lub priorytetowych tematów uniwersalnych, jak w przypadku aktualnie przeżywanej pandemii i raportów na temat pogarszającego się stanu psychicznego dzieci i młodzieży;
- baza programów profilaktycznych (4, 25), literatury dla rodziców/opiekunów np. dla wspierania rozwoju dziecka z trudnościami w uczeniu się, z problemami w zachowaniu czy wysoko wrażliwego lub zdolnego, a także na temat zdrowia psychicznego osób dorosłych (3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13);
- informacje, artykuły w prasie lokalnej;
- punkt konsultacyjny, teleporady;
- informacje przeznaczone dla tej grupy osób na stronie www poradni i organu prowadzącego;

baza teleadresowa placówek/organizacji, aby na bieżąco móc udzielać kompetentnego wsparcia uczniom i ich rodzicom/opiekunom poszukującym pomocy.

4. NAUCZYCIELE I SPECJALIŚCI W PLACÓWKACH

MIEJSCA:

Przedszkole, szkoła.

DZIAŁANIA:

- rozpoznanie indywidualnych potrzeb dziecka oraz określenie formy lub rodzaju pomocy udzielanej dziecku/uczniowi przez przedszkole/szkołę;
- realizowanie zadań profilaktycznych oraz wspierających wychowawczą i edukacyjną funkcję przedszkola, szkoły i placówki, w tym wspieranie nauczycieli w rozwiązywaniu problemów dydaktycznych i wychowawczych;
- organizowanie i prowadzenie wspomaganie przedszkoli, szkół i placówek w realizacji zadań dydaktycznych, wychowawczych i opiekuńczych jest zadaniem obowiązkowym dla poradni od 1 stycznia 2016 r.

FORMA:

- diagnoza, wydawanie opinii i orzeczeń ze wskazówkami dla nauczycieli, które muszą być zrozumiałe, podane w sposób praktyczny i możliwy do wdrożenia w czasie realizacji zajęć przedszkolnych czy szkolnych. Tak jak było powiedziane wyżej, diagnoza powinna mieć charakter funkcjonalny z celem włączającym. Dlatego wskazówki dla

szkoły (w tym nauczycieli przedmiotowych) powinny być dokładnie omówione poprzez praktyczne przykłady, a nie ogólnikowe zapisy, i wspólnie przedyskutowane, tak aby nauczyciel, po zapoznaniu się z treścią opinii/orzeczenia, rozumiał jego treść i wiedział, jak ma działać;

- pomoc nauczycielom w konstruowaniu Wielospecjalistycznej Oceny Poziomu Funkcjonowania Ucznia (WOPFU) i Programów Edukacyjno-Terapeutycznych (IPET). Indywidualne programy edukacyjno-terapeutyczne są opracowywane dla wszystkich uczniów posiadających orzeczenia o potrzebie kształcenia specjalnego, tj. uczniów z niepełnosprawnościami, niedostosowaniem społecznym i zagrożonych niedostosowaniem społecznym. WOPFU i IPET opracowuje zespół, którzy tworzą wszyscy nauczyciele i specjaliści prowadzący zajęcia z uczniem, a w ośrodkach także wychowawcy grup wychowawczych; w pracy zespołu może brać udział rodzic lub pełnoletni uczeń. Rodzice ucznia albo pełnoletni uczeń otrzymują kopię WOPFU i IPET. Wielospecjalistyczna ocena poziomu funkcjonowania ucznia powinna być przeprowadzona przed opracowaniem indywidualnego programu edukacyjno-terapeutycznego dla ucznia, zatem powinna być dołączona do IPET wówczas, gdy jest on opracowywany lub zmieniany. Działania wspierające rodziców ucznia oraz, w zależności od potrzeb, zakres współdziałania z poradniami psychologiczno-pedagogicznymi, w tym poradniami specjalistycznymi, placówkami doskonalenia nauczycieli, organizacjami pozarządowymi, innymi instytucjami oraz podmiotami działającymi na rzecz rodziny, dzieci i młodzieży, a w przypadku przedszkoli, innych form wychowania przedszkolnego, szkół i oddziałów, również ze specjalnymi ośrodkami szkolno-wychowawczymi, młodzieżowymi ośrodkami wychowawczymi i młodzieżowymi ośrodkami socjoterapii;
- pomoc w projektowaniu kierunków profilaktyki w oparciu o konkretne potrzeby społeczności szkolnej, otoczenia szkoły, z uwzględnieniem specyfiki środowiska; w tym z uwzględnieniem działań w ramach profilaktyki uniwersalnej, selektywnej i wskazującej oraz profilaktyki

I stopnia (badań przesiewowych) oraz dane i diagnozy uniwersalne, sytuacje kryzysowe i stany specjalne;

- pomoc w opracowaniu MAPY POTRZEB, czyli kompleksowej diagnozy potrzeb rozwojowych placówki pod kątem doskonalenia nauczycieli na podstawie dokumentacji wewnętrznej (wyniki sprawdzianów, wyniki ewaluacji zewnętrznej, obserwacja rekrutacji do szkoły, rankingi, itd.) i materiałów zewnętrznych (polityka edukacyjna państwa, trendy kierunków oświatowych polskich i światowych, raporty i badania publikowane w prasie i internecie, artykuły i książki fachowe) oraz planów i ambicji dyrektora i nauczycieli. Mapa potrzeb stanowi fundament do zaplanowania działań dotyczących pomocy psychologiczno-pedagogicznej udzielanej przez poradnię;
- spotkania robocze, projektowanie działań i ich podsumowanie: konferencje, warsztaty, wsparcie w postaci superwizji indywidualnych i grupowych dla nauczycieli oraz konferencje, warsztaty, grupy wsparcia, konsultacje dla rodziców i zajęcia indywidualne i grupowe dla uczniów, w tym z doradztwa zawodowego;
- baza literatury na temat zdrowia psychicznego, profilaktyki uzależnień, itp. dla dzieci, uczniów i dorosłych (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 21, 25, 26, 27);
- baza teleadresowa placówek/organizacji, aby na bieżąco móc udzielać kompetentnego wsparcia uczniom i ich rodzicom/opiekunom poszukującym pomocy.

5. BIBLIOTEKI PEDAGOGICZNE I OŚRODKI DOSKONALENIA NAUCZYCIELI

MIEJSCA:

Biblioteki pedagogiczne, ośrodki doskonalenia nauczycieli.

DZIAŁANIA:

- Współpraca na rzecz organizowania i prowadzenia wspomagania przedszkoli, szkół i placówek w realizacji zadań dydaktycznych, wychowawczych i opiekuńczych jest zadaniem obowiązkowym dla bibliotek pedagogicznych, ośrodków doskonalenia nauczyciela i poradni psychologiczno-pedagogicznych od 1 stycznia 2016 r.
- Współpraca polega na uznaniu specyficznych zadań każdej placówki, syntezie potencjału merytorycznego w celu przygotowania planu wspomagania pracy przedszkoli, szkół i placówek na rzecz podnoszenia jakości procesów kształcenia i wychowania oraz podnoszenia jakości życia całej społeczności szkolnej.

FORMA:

- zbudowanie wspólnej oferty we wspomaganiu przedszkoli, szkół i placówek odpowiednio do zadań statutowych, posiadanych kompetencji, zasobów ludzkich, prowadzonych form edukacyjnych, wypracowanych skutecznych metod działania;
- konferencje, warsztaty, wsparcie w postaci superwizji indywidualnych i grupowych dla nauczycieli oraz konferencje, warsztaty, grupy wsparcia, konsultacje dla rodziców i zajęcia indywidualne i grupowe dla uczniów, zajęcia rozwijające dla dzieci, warsztaty rodzinne, promocja czytelnictwa, spotkania z ciekawymi ludźmi, konkursy animujące relacje rodzinne;
- baza elektronicznych materiałów edukacyjnych, informacyjnych, instruktażowych dla dzieci, uczniów oraz ich rodziców/opiekunów;
- baza literatury dla rodziców/opiekunów i uczniów starszych;
- baza teleadresowa placówek/organizacji, aby na bieżąco móc udzielać kompetentnego wsparcia uczniom i ich rodzicom/opiekunom poszukującym pomocy.

6. ORGAN PROWADZĄCY PORADNIĘ

Organ prowadzący zapewnia opiekę psychologiczną i/lub pedagogiczną i inną specjalistyczną dla dzieci/uczniów w mieście lub powiecie. Prowadzi system poradnictwa psychologiczno-pedagogicznego pod wieloma postaciami, m.in. są to następujące możliwe działania:

- rejonowe/dzielnicowe **poradnie psychologiczno-pedagogiczne**,
- **poradnie specjalistyczne** dla dzieci z całego terenu np. miasta, o zróżnicowanym zakresie, ukierunkowanym na rozwiązywanie konkretnych problemów,
- **Młodzieżowy Telefon Zaufania**,
- **Psychologiczne Centrum Wsparcia dla rodziców**, uczniów i nauczycieli, którzy mogą skorzystać z pomocy psychologów, pedagogów, psychoterapeutów,
- **konkursy i granty**, które wzbogacają ofertę poradni o innowacyjne programy, w tym na promocję zdrowia psychicznego,
- **sieć pomocy dzieciom**, którą tworzą specjaliści z poradni psychologiczno-pedagogicznych, organizacji pozarządowych, centrów psychiatrii dziecięcej,
- **specjalistyczne punkty konsultacyjne**, w których specjaliści udzielają porad i konsultacji, pomagają w rozwiązywaniu problemów wychowawczych dzieci i młodzieży, oferują bezpłatną pomoc nauczycielom, wychowawcom, rodzicom, kuratorom sądowym i pracownikom socjalnym we wszelkich sytuacjach związanych z niedostosowaniem społecznym, trudnościami adaptacyjnymi, uzależnieniami, używaniem substancji psychoaktywnych lub eksperymentowaniem z nimi, nieprzestrzeganiem norm społecznych, buntem, agresją czy fobiami szkolnymi uczniów,
- **grupy interwencji kryzysowych**, czyli osób, które specjalizują się w szybkim i skutecznym uruchamianiu procedur kryzysowych,

- poprzez powołane placówki prowadzi **szkolenia dla nauczycieli, wychowawców, szkolnych pedagogów**, które ukierunkowane są na zdiagnozowane problemy, w tym zwłaszcza bezpieczeństwo i profilaktykę problemów zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży,
- powoływanie **ośrodków środowiskowej opieki psychologicznej i psychoterapeutycznej**, które zapewniają szybki kontakt ze specjalistami oraz wsparcie dla dzieci i młodzieży oferowane przez psychologów, psychoterapeutów, terapeutów środowiskowych.

W ramach systemu pomocy psychologiczno-psychiatrycznej działają także:

- **dzienne oddziały opieki psychologiczno-psychoterapeutycznej oraz psychiatrycznej dla dzieci i młodzieży,**
- przy szpitalach funkcjonują **poradnie zdrowia psychicznego dla dzieci i młodzieży.**

Organ prowadzący prowadzi na bieżąco i aktualizuje diagnozę potrzeb środowiska, ustalając społeczne priorytety lokalne, potrzeby specjalne, także w kontekście trendów krajowych czy światowych, i koordynuje działania w sytuacjach kryzysowych.

MAPA POMOCY POWINNA BYĆ UMIESZCZONA NA STRONIE INTERNETOWEJ PORADNI I PLACÓWEK, PRZEDSZKOLI I SZKÓŁ.

PONADTO POWINNA BYĆ DOSTĘPNA W FORMIE DRUKOWANEJ NA TABLICACH INFORMACYJNYCH W TYCH PLACÓWKACH, BIBLIOTEKACH, PRZYCHODNIACH ZDROWIA I INNYCH MIEJSCACH CZĘSTEGO PRZEBYWANIA RODZICÓW/OPIEKUNÓW DZIECI.

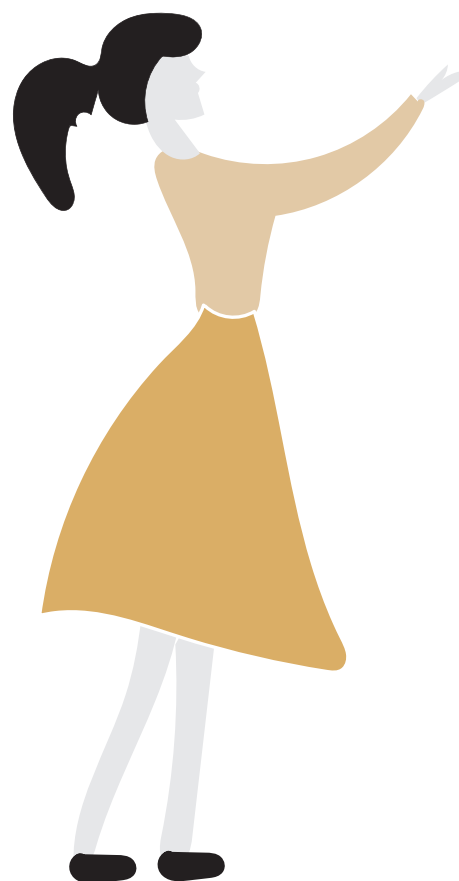
ROZDZIAŁ 4

O BUDOWANIU JAKOŚCI KOMUNIKACJI, RELACJI I COŚ WIĘCEJ

Pomyślmy o kliencie poradni i wyobraźmy sobie, jak wychodzi z poradni po wizycie – w jakim jest stanie? Ta osoba jest naszym beneficjentem, dla niej jest utworzone to miejsce, to o nią mamy zadbać, to jej mamy zaoferować **poMOC**, czyli zwiększenie jej kompetencji – dać jej MOC!



Czy człowiek, który wychodzi z poradni, jest przestraszony, jeszcze bardziej zmartwiony sytuacją, w której się znalazł, lub jest zły, wyczerpany albo zdezorientowany?



Czy wychodzi w lepszym stanie emocjonalnym niż przyszedł, czuje się zaopiekowany, wysłuchany, zrozumiany, odpowiednio poinformowany, czuje, że ma wpływ na swoje życie i ma poczucie większej sprawczości i MOCY?



Stan klienta łatwo rozpoznać po komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Łatwo to zaobserwować i usłyszeć!

Oczywiście wszyscy chcieliby, aby klient wychodził w jak najlepszym stanie, z pełnym poczuciem spotkania z profesjonalistami. Jeśli czasem jest inaczej, warto przeprowadzić proces definiowania klienta i jego potrzeb, doświadczeń, nawyków i rozwiązań, których potrzebuje, np. z wykorzystaniem narzędzi DESIGN THINKING – metody twórczego rozwiązywania problemów, która pojawiła się w latach 60. w USA i wykorzystuje narzędzia klasycznego projektowania do tworzenia rozwiązań z dziedziny biznesu, marketingu, strategii i polityki społecznej w myśl zasady, że

**Człowiek, jego potrzeby
i problemy są bazą całego
procesu (tzw. Human
Centered Design) (15).**

ZACZNIJMY OD TAKIEGO ZADANIA – **KIM JEST NASZ KLIENT I W JAKI SPOSÓB ŻYJE:**

**Kim jest nasz klient?
Zdefiniuj jego profil.**

**Z jakimi problemami się spotyka?
Jakie są jego potrzeby?**

Jakie ma doświadczenia i obawy?

Może odkryjemy pierwsze ogólne powody niechęci do korzystania z usług psychologów, pedagogów? Może korzenie tej niechęci są ułożone w innych obszarach, wcześniejszych doświadczeniach?

Jakich klient poszukuje rozwiązań?

To jest dobra rozgrzewka do budowania mapy empatii i dalszej pracy nad ZROZUMIENIEM POTRZEB klienta, które przedstawimy w pewnym skrócie, korzystając z narzędzia Value Proposition Canvas.

Mapa EMPATII

Zadanie polega na tym, aby odpowiedzieć na 6 pytań z punktu widzenia klienta – w tym celu trzeba zmienić pozycję percepcyjną lub przeprowadzić WYWIADY.

Co użytkownik naszych usług:

<p>SŁYSZY (co mówią inni, jaka jest opinia publiczna, co słyszy od innych osób na temat korzystania z usług specjalistów, np. poradni, np. w szkole)</p> <ul style="list-style-type: none">• Trudno się tam dodzwonić.• Do poradni chodzą chore dzieci.• Nic nie rozumiem z tego dokumentu.	<p>MYŚLI I CZUJE? (jakie są jego dominujące emocje, czym się stresuje, jakie ma plany)</p> <ul style="list-style-type: none">• Wstydzę się.• Mam poczucie winy, że z moim dzieckiem jest coś nie tak.• Boję się, że to nic nie pomoże i nadal będzie źle w szkole.
<p>WIDZI (kiedy przychodzi do poradni, sekretariatu, poczekalni, gabinetu, toalet)</p> <ul style="list-style-type: none">• Jest ciemno i smutno.• Słabe kserokopie testów.	<p>MÓWI I ROBI? (co powie o poradni innym)</p> <ul style="list-style-type: none">• Nigdy nie korzystałam z pomocy psychologów.• Korzystanie z pomocy to nie dla mnie.
<p>JAKICH DOŚWIADCZA FRUSTRACJI? (czego się najbardziej obawia)</p>	<p>JAKIE MA PRAGNIENIA I POTRZEBY? (na co liczy najbardziej, co jest dla niego najważniejsze)</p>

W ramach ćwiczeń EMPATII każda osoba może opowiedzieć historię klienta, z którym pracuje/pracowała, i wypełnić karteczkami pola Mapy Empatii. To pozwoli rozpoznać całe spektrum potrzeb klientów. Empatyzacja prowadzi do głębokiego zrozumienia drugiego człowieka.

Mając opracowane EMPATYCZNE PROFILE klientów, zastanawiamy się, co możemy zrobić, aby jak najlepiej spełnić ich potrzeby w ramach naszych możliwości. To etap IDEACJI. Teraz wymyślamy różne rozwiązania, które spełnią potrzeby klientów w ramach naszych możliwości.

Wybrane pomysły możemy PRZETESTOWAĆ, wprowadzając określone ZMIANY, UDOGODNIENIA, POPRAWKI. Ponownie przeprowadzić serię wywiadów, miniankiet, itd.

Warto ponadto zastanowić się nad MARKĄ, którą budujemy. Kilka razy pojawiały się słowa:

**POMOC, WSPARCIE, ROZWÓJ, KOMPETENCJE,
ŻYCZLIWOŚĆ, ZAUFANIE, TROSKA, DOBROSTAN,
RELACJE, POPRAWA JAKOŚCI ŻYCIA.**

Może coś jeszcze warto dodać?

Teraz ułożymy te słowa w pliki priorytetów. I każdy plik lub osobną wartość poddamy badaniu:

- PO CZYM NASZ KLIENT POZNA, ŻE TA WARTOŚĆ JEST REALIZOWANA W NASZYM DZIAŁANIU?
- W CZYM ONA SIĘ PRZEJAWIA?
- POPRZEZ JAKIE DOŚWIADCZENIA KLIENTA?
- JAK KLIENT DOŚWIADCZY TEGO, ŻE BĘDZIEMY SZUKAĆ NAJLEPSZYCH ROZWIĄZAŃ, ŻE NIE ZOSTAWIMY GO SAMEGO, ŻE IDZIEMY Z NIM RAZEM...
- ŻE JEST OCZEKIWANY?

To bardzo trudne zadanie, może zająć sporo czasu, ale także może przynieść znaczące efekty dla rozumienia naszego klienta i zaplanowania/wdrożenia różnych zmian.

WARTOŚĆ DODANA

Każdy produkt lub usługa ma dwa rodzaje wartości: tzw. wartość podstawową oraz wartość dodaną. Pierwsza z nich to niezaprzeczalna, niemal namacalna funkcjonalność produktu. W przypadku poradni jest to usługa objęcia wsparciem, diagnozą, wspomaganie dziecka i jego bliskich. Wartość dodana to unikalna wartość produktu, która zachęca klienta do wyboru naszego produktu spośród podobnych lub o podobnych parametrach (14).

Na przykład wartością podstawową samochodów jest dowiesienie pasażera lub kierowcy z jednego miejsca do drugiego, każdy samochód dowiezie mnie z punktu A do B... Nie każdy zrobi to tak bezpiecznie jak Volvo (14). Volvo oferuje bezpieczeństwo, Mercedes prestiż, Omega klasę, Ikea wybór... A jaka wartość stoi za misją poradni?

Co prawda w przypadku poradni jest rejonizacja i nie mamy tu konkurencyjności, ale możemy pomyśleć o wartości dodanej, która będzie wynikała np. z potencjału możliwości kadry poradni. Taką wartością dodaną jest np. dyskusyjny klub filmowy w jednej z warszawskich poradni, gdzie w soboty organizowane są pokazy ambitnych filmów o tematyce społecznej, a potem wokół nich dyskusja z psychologami. Spotkania są otwarte dla wszystkich chętnych.

STORYTELLING

Storytelling (opowiadanie historii) to rodzaj narracji, który kształtuje naszą relację z klientem. Choć kojarzy się z bajkami i opowieściami, w tym kontekście chodzi raczej o rodzaj wspólnej historii, jaką budujemy

z klientem. Jak to w opowieściach, powinna być ona emocjonalna, mieć swoją dynamikę, ale też nie może być pełna obietnic na wyrost.

Przekaz na wyrost to przekaz, który obiecuje zbyt wiele. Nie możemy więc obiecać, że rozwiążemy wszystkie problemy dziecka czy rodziny. Możemy natomiast obiecać, że dołożymy wszelkich starań, by sobie z tymi problemami poradzić. Możemy pomóc w jednej kwestii wiedząc, że tym samym polepszy się funkcjonowanie dziecka w innych obszarach.

Storytelling opiera się na różnych działaniach, jego głównym celem jest przybliżenie naszej usługi tak, aby stała się możliwie najbardziej czytelna, jasna i łatwa do wyobrażenia. Opowieść o naszych usługach polega na podaniu czytelnej odpowiedzi na hipotetyczne pytania, które stawiają sobie nasi odbiorcy (w tym momencie powinniśmy już mieć wyodrębnione konkretne grupy odbiorców). Taki przekaz powinien się pojawić na stronie internetowej poradni.

Nasz historia jest budowana i opowiadana poprzez osoby, z którymi mamy do czynienia: rodziców, dzieci, nauczycieli. Marketing szeptany działa dużo mocniej niż zapewnienia specjalistów placówki, że pracują profesjonalnie. Pamiętajmy, że wielu rodziców ma dzieci w kilku klasach jednocześnie, rodzice rozmawiają ze sobą. Jeśli idzie informacja w miasto, że gdzieś jest nie najlepiej, to będzie ona pracowała na naszą niekorzyść bardzo długo. Jeśli jednak nasza praca obfituje w sukcesy i pomogliśmy wielu dzieciom i rodzicom, nie ma powodu, by się z tym kryć. Umieszczanie na stronie internetowej opowieści (przysyłanych przez rodziców lub umieszczanych bez danych osobowych przez pracowników), stworzenie miejsca na podziękowania za konkretne działania lub umieszczanie krótkich opisów konkretnych przypadków w folderach, broszurach, Facebooku lub ulotkach daje szansę dotrzeć do osób, które mogą myśleć: „mam taki problem, ale wstydę się z nim przyjść” albo myślą, że problem dziecka nie jest w istocie naprawialny („jest niegrzeczne, to i tak nic i nikt tego nie zmieni”).

STRATEGIA PIRAMIDY – OD OGÓŁU DO SZCZEGÓŁU

Warto mieć świadomość, że odbiorcą usług poradni jest nowe pokolenie rodziców. Większość z nich znakomicie obraca się w przestrzeni mediów społecznościowych, a powoli wchodzi do szkół dzieci „rodziców instagramowych”. Ten typ odbiorcy nie będzie zagłębiał się w treści rozporządzeń umieszczonych na pierwszym widoku naszej strony www. Jeśli nie zetknie się z czytelną nawigacją strony, której treści będą przedstawiane od ogółu do szczegółu, najprawdopodobniej zrezygnuje po pierwszych dwóch minutach czytania.

Warto w nawigacji uwzględnić priorytetowe potrzeby rodzica, nauczyciela i oczywiście dziecka: Jak mogą się szybko skontaktować? Jak mogą się szybko umówić na wizytę? Jak uzyskać odpowiedź na standardowe pytania? Jak wygląda wizyta w poradni?

Na tablicy ogłoszeń albo na stronie internetowej powinny być umieszczone informacje takie jak:

- jaką mamy misję (na czym nam najbardziej zależy zamiast statutu poradni);
- co robimy (problemy wychowawcze, szkolne, wsparcie uzdolnień, sytuacje kryzysowe, współpraca ze szkołą i nauczycielami);
- do kogo kierujemy swoje usługi (rodzic, dziadkowie, opiekunowie, nauczyciele, dzieci, dzieci szkolne, dzieci przedszkolne, a może rodzice dzieci żłobkowych i mniejszych);
- jakimi dysponujemy zasobami (specjaliści i kontakty do innych specjalistów);
- jak możemy pomóc (przykłady, przypadki, historie, Q&A, czyli zestaw standardowych pytań i odpowiedzi);
- możemy też włączyć call to action – specjalny przycisk zachęcający do działania. Jest to rodzaj sprzedażowej zachęty sformułowanej dynamicznie w formie rozkazującej typu „kup teraz”, „zamów natychmiast”. Formuła call to action znakomicie nadaje się do szybkiej komunikacji. Może przybrać postać „wyślij wiadomość”, na którą

odpowiemy w ciągu 24 godzin, albo szybkiego formularza do zadawania pytań.

Nasz storytelling może być budowany w formie zwięzłych postów na FB, krótkich filmów umieszczanych w mediach społecznościowych czy na kanałach YouTube. Możemy też udostępniać treści w formie live'ów i webinarów. Na uwagę zasługują też ankiety, konkursy, zapraszanie do wspólnych akcji (np. wieczory filmowe dla młodzieży połączone z klubem dyskusyjnym, spotkania z rodzicami małych dzieci), materiały edukacyjne dla dzieci i dorosłych do pobrania ze strony internetowej w postaci filmów lub pdf, itp., przez które to formy budujemy społeczność użytkowników i utrzymujemy z nimi DOBRY KONTAKT.

Tego rodzaju działania może przekraczają tradycyjnie realizowane zadania poradni, ale wspaniale je uzupełniają – budując relacje oraz transmitując wartości, o których cały czas mówimy.

Nawiązanie kontaktu może odbywać się także poprzez formy, które już były wymieniane wcześniej: spotkania z rodzicami, warsztaty dla rodziców lub foldery/ulotki. Mogą one być umieszczone w urzędzie miasta, być wręczane przy rejestracji dziecka w urzędzie, w MOPS-ie, bibliotece, lokalnej przychodni, u dentysty, na poczcie czy innym miejscu, w którym nasi odbiorcy realizują swoje potrzeby.

Odpowiednio przygotowana ulotka (pamiętajmy, że tu też obowiązuje strategia piramidy) powinna zawierać w sobie podstawowe informacje i odnośniki do miejsc, gdzie dowiemy się więcej. Tutaj obowiązuje zasada czytelności, budowania wrażenia i odpowiednich emocji. Jeśli umieszczamy zdjęcie zapłakanego dziecka, to z takim wrażeniem będzie się to miejsce kojarzyło. Jeśli ulotka będzie smutna, nieczytelna, przeładowana, będzie dawała uczucie przytłoczenia... Najpewniej szybko znajdzie się w śmietniku.

JASNO, KLAROWNIE, CZYTELNI

Jeśli chcemy więcej – mamy energię, siły i odpowiednie zasoby budżetowe – możemy pokusić się o zbudowania identyfikacji naszej marki, zapewniając spójność kolorystyczną i graficzną w materiałach informacyjnych, promocyjnych i edukacyjnych, a także w wystroju wnętrza, oznaczeń pomieszczeń w poradni. Pamiętajmy o języku komunikacji, który musi być czytelny, bez żargonu ze specjalistycznych podręczników i klasyfikacji czy rozporządzeń dowolnych ministrów.

Do poradni przychodzą dzieci z rodzicami, często mające za sobą trudne doświadczenia i wspólnie przeżywające stres i niepokój co do dalszego rozwoju wypadków.

W Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę dzieci witała papuga. Taka duża, prawdziwa papuga o imieniu Zuzia. Jej głos słyhać było już na dole klatki schodowej. Dzieci często mówiły, że idą do papugi, rysowały dla niej rysunki, jej obecność zmieniała klimat niekiedy trudnych wizyt lub rozmów.

Papuga jest przykładem oryginalnej wartości dodanej zdejmującej nieco stres z osób, które zapewne sporo już przeszły. Może to będzie inspiracja do pomyślenia, jak można stworzyć przestrzeń, aby dawała ona komfort i poczucie bezpieczeństwa podczas oczekiwania na wizytę w gabinecie, w czasie przeprowadzanego wywiadu i dalszych rozmów? Może worki sako dla dzieci, cicha przyjemna muzyka, ciekawe materiały do poczytania? Może możliwość napicia się wody lub herbaty?

Odkrycia z dziedziny neurofizyki, neurobiologii oraz neurogenezy pokazują, jak fizyczne otoczenie kształtuje zmiany zachowania poprzez zmiany w mózgu. Jak na nasze samopoczucie i zdolności poznawcze wpływają światło, kolorystyka otoczenia, temperatura w pomieszczeniu, a nawet... wysokość sufitu i aktywności, które są proponowane w czasie oczekiwania przed gabinetem specjalisty. To temat otwierający kolejne drzwi do wiedzy, którą trzeba poznać, aby budować optymalne przestrzenie dla dobrej komunikacji, rozwoju i dobrostanu ludzi.

ZAKOŃCZENIE

W poradniku starałyśmy się opowiedzieć historie o budowaniu komunikacji, relacji, marki przez poradnie. Jak wspomnieliśmy na wstępie, jest to szkic, zarys problematyki, coś na start do myślenia i działania na rzecz podnoszenia jakości. Taka garść inspiracji z mocnym podkreśleniem, że w tym wszystkim chodzi o dziecko, a także o nasze wspólne zdrowie psychiczne.

Czasy mamy trudne, pandemia wywołuje duży niepokój. Ogromna grupa osób ma zachwiane poczucie bezpieczeństwa fizycznego, emocjonalnego, finansowego. Edukacja zdalna w wielu przypadkach rozdrażnia i dzieci, i rodziców, i nauczycieli. Konflikty społeczne wywołują dezorientację, podziały ludzi, rodzin i przyjaciół.

Poradnie tworzą zespoły specjalistów o wysokich kompetencjach, którzy są predysponowani do właściwego zareagowania na tę sytuację. To jest duże wyzwanie, a jednocześnie weryfikacja społecznej odpowiedzialności, która wpisana jest w misję działalności poradni oraz innowacyjności.

Pytałyśmy, co warto jeszcze dodać do zestawu wartości identyfikujących markę poradni. Może zaryzykujemy: życzliwość i miłość?

Niech MOC będzie z Wami!

BIBLIOGRAFIA

POZYCJE KSIĄŻKOWE

- Bartens W., Przemoc emocjonalna. Czyli o tym, co naprawdę nas boli: zniewaga, upokorzenie, pozbawianie miłości – jak możemy się przed tym bronić. Wyd. Dobra Literatura, 2019.
- Borucka A., Profilaktyka selektywna i wskazująca w szkole. „Remedium”, 10, 2007.
- Honore C., Pod presją. Dajmy dzieciom święty spokój! Wyd. Drzewo Babel, 2011.
- Ostaszewski K., Kompendium wiedzy o profilaktyce, [w:] Przewodnik metodyczny po programach promocji zdrowia psychicznego i profilaktyki. Fundacja ETOH, Warszawa 2010.
- Pyżalski J., Stresory w środowisku pracy nauczyciela, [w:] Pyżalski J., Merecz D. (red.), Psychospołeczne warunki pracy polskich nauczycieli. Pomiędzy wypaleniem zawodowym a zaangażowaniem. Wyd. Impuls, 2010.
- Schulte-Markwort M., Wypalone dzieci. O presji osiągnięć i pogoni za sukcesem. Wyd. Dobra Literatura, 2018.
- Schulte-Markwort M., Zaburzenia u dzieci i młodzieży. Wyd. Dobra Literatura, 2019.
- Taraszkiewicz M., Karpa A., Jak wspierać zdolnego ucznia? Wyd. WSiP, 2009.
- Taraszkiewicz M., Taraszkiewicz Z., Zrozum mnie. Przewodnik rozwoju dziecka w wieku 5–10 lat. Wyd. Dobra Literatura, 2019.

- Taraszkiewicz M., Siła i odporność psychiczna. Wyd. Dobra Literatura, 2019.
- Taraszkiewicz M., Mały atlas zdrowia psychicznego. Wyd. Dobra Literatura, 2019.
- Taraszkiewicz M., Jak wspierać dziecko w kryzysie? Wyd. Św. Wojciech, 2020.
- Taraszkiewicz M., Jak dbać o siebie w kryzysie? Wyd. Św. Wojciech, 2020.
- Tkaczyk P., Zakamarki marki. Rzeczy, o których mogłeś nie wiedzieć, zapomnieć lub pominąć podczas budowania swojej marki. Wyd. Helion, 2011.
- Wardaszka-Deręgowska M., Jak wykorzystać narzędzia design thinking do budowania marki, [z:] https://wardaszka.com/wp-content/uploads/2019/02/HashtagStory_narzedziownikDT.pdf (dostęp: 10.12.2020).
- Wolańczyk-Nowicka I., Procedury postępowania w sytuacjach zagrażających zdrowiu psychicznemu dzieci i młodzieży. Wyd. Fundacja Instytut Edukacji Pozytywnej.
- Wójcik Sz. (red.), Patotrześci w internecie. Raport o problemie. Wyd. Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę, 2019.
- Podnoszenie kompetencji kadr medycznych uczestniczących w realizacji profilaktycznej opieki psychiatrycznej, w tym wczesnego wykrywania zaburzeń psychicznych, w ramach Narodowego Programu Zdrowia 2016–2020. Materiały dydaktyczne. Prometriq Akademia Zarządzania, 2017.

RAPORTY, ROZPORZĄDZENIA, BAZY INFORMACJI

- Raport UNICEF. Świat zależności. Czynniki wpływające na jakość życia dzieci w krajach bogatych. Centrum Badawcze UNICEF Innocenti Research Center, Florencja, 2020, <https://unicef.pl/co-robimy/aktualnosci/dla-mediow/>

unicef-polska-dopiero-na-31.-miejscu-w-rankingu-jakosci-zy-cia-dzieci-w-krajach-bogatych?fbclid=IwAR1Xtrrq6hpdF5EYkuk-tW8fQu6mA3QHZA2KE4IZi341bvBaIUdonmeu3B-U (dostęp: grudzień 2020 r.).

- Raport Future of Jobs . World Economic Forum, 2020.
- Raport o dołowaniu. Jak podkopujemy w dzieciach wiarę w siebie i skąd się biorą załęknieni dorośli. Akademia Przyszłości, 2020, <https://akademiaprzyszlosci.org.pl/raport-o-dolowaniu/?fbclid=IwAR2pl-hcrLnOTVZZmwxjMpWoKMaZJiDRNOw7wHQJHY6rrGcieRB-KzXQMpmPo> (dostęp: grudzień 2020 r.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 lutego 2013 r. w sprawie w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych.
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie warunków organizowania kształcenia, wychowania i opieki dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych, niedostosowanych społecznie i zagrożonych niedostosowaniem społecznym.
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 sierpnia 2017 r. w sprawie wymagań wobec szkół i placówek.
- Baza rekomendowanych programów profilaktycznych (profilaktyka uniwersalna, selektywna i wskazująca) i promocji zdrowia psychicznego, www.programyrekomendowane.pl.
- Baza informacji – Kształcenie na odległość. Poradnik dla szkół. MEN, 2020. Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia. Tytuł oryginału: International classification of functioning, disability and health (ICF), Światowa Organizacja Zdrowia, 2001, https://www.cez.gov.pl/fileadmin/user_upload/Wytyczne/statystyka/icf_polish_version_56a8f7984213a.pdf (dostęp: grudzień 2020 r.).
- Plan awaryjny dla osób doświadczających przemocy domowej w czasie epidemii koronawirusa. 2020, http://site-943436.mozfiles.com/files/943436/broszura_przemoc_w_domu.pdf (dostęp: grudzień 2020 r.).

ZAŁĄCZNIK 1.

PRZYKŁADOWA OFERTA WSPÓŁPRACY SZKOŁY Z PORADNIĄ PSYCHOLOGICZNO-PEDAGOGICZNĄ, OŚRODKIEM DOSKONALENIA NAUCZYCIELI, BIBLIOTEKĄ PEDAGOGICZNĄ W WARUNKACH KRYZYSU EPIDEMICZNEGO

Przykładowa oferta współpracy korzystać powinna z potencjału kadry szkoły i ekspertów zaproszonych do współpracy, w tym rodziców uczniów, którzy mają odpowiednie kwalifikacje, kompetencje, umiejętności. Wspomaganie szkoły (czy innej placówki) powinno być zaplanowane wiosną na kolejny rok szkolny, ale w przypadkach wyjątkowych i kryzysowych (tak, jak to jest obecnie) możemy uruchomić wspólne działania w dowolnym momencie.

Oferta doskonalenia/wsparcia dla szkoły funkcjonującej w sytuacji epidemicznej

1. Charakterystyka problemu

1. Dane z raportów dotyczących stanu uczniów i nauczycieli w wyniku przedłużającej się sytuacji epidemicznej i realizacji edukacji w formie zdalnej wskazują, że 70% uczniów i ponad 50% nauczycieli jest w gorszym stanie psychicznym. Zarówno dzieci, jak i dorośli, w tym nauczyciele, czują się zmęczeni fizycznie i cierpią na różne dolegliwości natury psychicznej. Teraz szczególnie potrzebujemy budowania dobrych relacji, życzliwego traktowania uczniów i siebie nawzajem. Jest to najważniejszy element profilaktyki dobrostanu i minimalizacji występowania zaburzeń psychicznych, depresji, samobójstw, samookaleczeń u dzieci i młodzieży. W obecnej sytuacji należy wzmacniać działania na rzecz budowania dobrostanu i rozumienia, jak długotrwały kryzys działa na funkcjonowanie ludzi.
2. Nauczyciele potwierdzają niskie/słabe kompetencje w samodzielnym uczeniu się uczniów.
3. Nauczyciele obserwują niską aktywność uczniów na lekcjach zdalnych.
4. Stan ten łącznie stanowi wyzwanie dla realizacji wymagań państwa wobec szkół i placówek (24), zwłaszcza w poniższych zagadnieniach:
 - procesy edukacyjne są zorganizowane w sposób sprzyjający uczeniu się;
 - dzieci nabywają wiadomości i umiejętności określone w podstawie programowej;
 - uczniowie są aktywni.

2. Cel realizacji oferty

1. Nabycie lub podniesienie przez dzieci/uczniów oraz nauczycieli kompetencji w:
 - budowaniu dobrostanu, w tym odporności psychofizycznej;
 - wspieraniu emocjonalnym (dorośli – dziecko oraz wsparcie koleżeńskie);
 - wiedzy o możliwościach i sposobach korzystania z pomocy psychologicznej.
2. Podniesienie kompetencji uczniów w samodzielnym uczeniu się.
3. Doskonalenie nauczycieli w projektowaniu lekcji w trybie zdalnym, zwiększających zaangażowanie uczniów.
4. Uwaga: do pkt. 1. i 2. włączeni zostaną pośrednio rodzice uczniów.

3. Grupy docelowe	<p>Nauczyciele, w tym nauczyciele świetlicy i biblioteki, kadra psychologiczno-pedagogiczna szkoły, uczniowie, rodzice.</p>
4. Charakterystyka wsparcia	<p>Proponowane działania będą miały charakter zorganizowany, kompleksowy i spójny, mają pomóc w rozwiązaniu zidentyfikowanych problemów w szczególnej sytuacji kryzysowej w sposób odpowiedni do zasobów i możliwości szkoły oraz z odpowiednim wsparciem ze strony poradni psychologiczno-pedagogicznej, ośrodka doskonalenia nauczycieli i biblioteki pedagogicznej.</p> <p>Proponowane formy wsparcia:</p> <p>Z powodów konieczności spełniania warunków epidemicznych proponowane formy będą stanowiły głównie formy edukacji i wsparcia zdalnego:</p> <ul style="list-style-type: none"> • webinary online dla kadry szkoły, uczniów i rodziców; • warsztaty i spotkania online dla kadry szkoły, uczniów i rodziców; • konsultacje grupowe i indywidualne dla osób zainteresowanych; • materiały edukacyjne w formie elektronicznej dla nauczycieli, uczniów i rodziców; • baza teleadresowa miejsc pomocy dzieciom i dorosłym.

5. Efekty realizacji oferty

Ad 1. Wzrost poziomu kompetencji u uczniów i nauczycieli oraz rodziców w dobrostanie i odporności psychicznej, w tym:

- 1.1. umiejętności praktycznych budowania dobrostanu, w tym odporności psychofizycznej, zwłaszcza w warunkach kryzysu epidemicznego;
- 1.2. wspierania emocjonalnego (dorosły – dziecko oraz wsparcie koleżeńskie, zarówno dorośli, jak i dzieci);
- 1.3. wiedzy o możliwościach i sposobach korzystania z pomocy psychologicznej.

Nauczyciele potrafią:

- budować dobrostan u uczniów poprzez komunikację werbalną i niewerbalną, odpowiednią organizację zajęć i strukturę lekcji;
- znają w praktyce zasady wspierania emocjonalnego i interwencji kryzysowej;
- ćwiczyć te umiejętności z dziećmi;
- wskazać miejsca i formy pomocy psychologiczno-psychiatrycznej dla uczniów i dorosłych.

Uczniowie potrafią, wiedzą:

- jak dbać o siebie i innych;
- znają zasady wspierania emocjonalnego i korzystają z nich w praktyce;
- znają miejsca i formy pomocy psychologiczno-psychiatrycznej dla uczniów.

Rodzice potrafią, wiedzą:

- jak dbać o siebie i innych;
- znają zasady wspierania emocjonalnego;
- znają miejsca i formy pomocy psychologiczno-psychiatrycznej dla dzieci i dorosłych.

Ad 2. Wzrost kompetencji u uczniów w samodzielnym uczeniu się, w tym:

- 1.1. znajomość przebiegu/etapów procesu uczenia się (etapów i działań na określonym etapie);
- 1.2. znajomość technik uczenia się, czyli sposobów i osiągania optymalnych stanów do uczenia się oraz organizacji uczenia się;
- 1.3. metod uczenia się w zależności od postawionego celu;
- 1.4. rozpoznania osobistej strategii uczenia się.

Nauczyciele potrafią:

- przedstawić w atrakcyjny sposób proces uczenia się uczniom i rodzicom;
- zapoznać uczniów i rodziców z ćwiczeniami, które pomagają się uczyć (tzw. optymalne stany uczenia się);
- nauczyć uczniów i rodziców różnorodnych metod efektywnego uczenia się;
- diagnozować indywidualne strategie uczenia się u uczniów oraz interpretować ich wyniki w praktyczny sposób dla personalizacji procesu uczenia się każdego ucznia.

Uczniowie potrafią, wiedzą, znają:

- jak przebiega proces uczenia (się);
- ćwiczenia, które pomagają się uczyć (tzw. optymalne stany uczenia się);
- metody efektywnego uczenia się;
- osobiste strategie uczenia się.

Rodzice poznają:

- zasady efektywnego procesu uczenia się, różnice indywidualne i praktyczne sposoby wspierania nauki dziecka w domu.

Ad 3. Wzrost kompetencji nauczycieli w projektowaniu lekcji w trybie zdalnym, zwiększających zaangażowanie uczniów, w tym:

- metodyki edukacji zdalnej – konstrukcja lekcji (elementy konieczne scenariusza lekcji), sposoby aktywizacji uczniów;
- e-zasoby do wykorzystania na lekcji i przykłady dobrych praktyk;
- wskazówki praktyczne dotyczące budowania relacji.

Nauczyciele znają, potrafią:

- zaprojektować atrakcyjny scenariusz lekcji;
- wykorzystywać e-zasoby;
- budować relacje z uczniami i własny wizerunek oraz dbać o dobrostan uczniów i własny, w tym także dobrostan cyfrowy.

6. Sposób realizacji oferty	<p>Realizacja działań wynika ze współpracy szkoły z poradnią psychologiczno-pedagogiczną, ośrodkiem doskonalenia nauczycieli, biblioteką pedagogiczną oraz z wykorzystaniem potencjału kadry szkoły i ekspertów zaproszonych do współpracy, w tym rodziców uczniów, którzy mają odpowiednie kwalifikacje, kompetencje, umiejętności poprzez następujące formy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • webinary dla nauczycieli z uwzględnieniem etapu edukacyjnego, jeśli tematyka tego wymaga; • webinary dla rodziców, np. na Facebooku szkoły – ew. z podziałem na rodziców dzieci młodszych i starszych; • warsztaty dla uczniów młodszych (animacje, śpiewanie, czytanie książek, aktywna gimnastyka i inne); • warsztaty dla uczniów starszych; • konsultacje indywidualne i grupowe dla nauczycieli; • grupy wsparcia dla rodziców; • opieka nad uczniami w kryzysie psychicznym; • materiały edukacyjne: infografiki, poradniki, przewodniki, scenariusze lekcji, filmy; • materiały informacyjne: ulotki, plakaty, infografika, baza teleadresowa; • spotkanie podsumowujące efekty współpracy. <p><u>Szczegółowy sposób realizacji oferty:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Określenie liczby form i odbiorców.
8. Czas i miejsce realizacji oferty	<p>Do opracowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • szczegółowy HARMONOGRAM wsparcia, uwzględniający zakres zadań i formy oraz OSOBY i PLACÓWKI odpowiedzialne za realizację konkretnego zadania; • ustalenia dotyczące wykorzystania platformy edukacyjnej, strony szkoły na Facebooku lub YouTube; • wyznaczenie osób koordynujących wspomaganie pracy szkoły.
9. Koszt	<p>Do opracowania budżet.</p>
<p>Działania realizowane WSPÓLNIE na rzecz CAŁEJ SPOŁECZNOŚCI SZKOLNEJ dają efekt synergii i zwielokrotniają ich rezultaty. Ponadto przynoszą wspólne doświadczenia budowania kompetencji i poczucia bycia WŁĄCZONYM, a przez to wzrasta JAKOŚĆ pomocy, co zawsze wpływa na DOBROSTAN całej zaangażowanej społeczności.</p>	

ZAŁĄCZNIK 2.

PLAN EWALUACJI STRONY INTERNETOWEJ PORADNI

Każda poradnia ma własną stronę internetową do KOMUNIKACJI z klientami. Warto podkreślić, że taka strona jest ponadto ważnym elementem budowania wizerunku i RELACJI! Strona www nie jest projektowana dla pracowników poradni, ale dla jej KLIENTÓW.

Jeśli poradnia chce budować swój wizerunek jako centrum pomocy, powinna poprzez każde działanie transmitować takie wartości, jak:

POMOC, WSPARCIE, ROZWÓJ, KOMPETENCJE, ŻYCZLIWOŚĆ, ZAUFANIE, TROSKA, DOBROSTAN, RELACJE i POPRAWA JAKOŚCI ŻYCIA.

Dlatego warto wejść w perspektywę klienta, który wchodzi na tę stronę po raz pierwszy, i to sprawdzić, np.:

- obejrzeć stronę pod kątem wywierania pierwszego wrażenia – czy jest MIŁO? ŻYCZLIWIE? ZAPRASZAJĄCO?
- przeanalizować strukturę strony – czy WIEM, GDZIE KLIKNĄĆ?
- poczytać treści – czy ma ZROZUMIAŁY JĘZYK?
- odebrać ton przekazów uszami i emocjami klientów – czy CZUJĘ SIĘ DOBRZE POINFORMOWANY I ZAOPIEKOWANY?

Można także zaprosić do tego eksperymentu kilka osób spoza poradni – dorosłych, dzieci, uczniów.

Do tego celu możemy wykorzystać np.:

- **metodę focus group**, która jest formą badania jakości. Metoda polega na zorganizowaniu spotkania 4–8 osób: klientów, użytkowników lub potencjalnych użytkowników usług, które ma na celu zebranie opinii na wybrany temat (np. usług, komunikacji, wizerunku, itd.).

- Spotkanie prowadzi moderator. W tym przypadku możemy zadawać pytania dotyczące funkcjonalności strony internetowej poradni;
- ➔ spotkanie fokusowe można połączyć ze spotkaniem **typu foresight**, które dotyczy wizji rozwojowej. Tu na pewno warto wziąć pod uwagę: trendy światowe, zmieniające się potrzeby klientów, w tym w komunikacji, oraz lokalne prognozy rozwoju zdarzeń;
 - ➔ możemy także skorzystać z prostej ankiety skonstruowanej z wykorzystaniem **dyferencjału semantycznego**, czyli badania oceny wrażenia, jakie się pojawia u naszych klientów wobec wybranych zjawisk/obiektów, itd.
 - ➔ analizę pogłębioną z wykorzystaniem **listy kontrolnej**.

Przykład ankiety i listy kontrolnej jest dalej. Ankiety i listy mogą być oczywiście zrobione także w wersji elektronicznej, np. w formularzu Google – wtedy uzyskujemy natychmiastowe zestawienie wyników. Zebrane informacje, czyli opinie, emocje, potrzeby klientów poradni, mogą posłużyć do usprawnienia procesu komunikacji, budowania lepszych relacji z klientami i wzmocnienia wzajemnej więzi, a docelowo do poprawy jakości ich życia.

PRZYKŁAD MINIANKIETY DLA RODZICÓW, OPIEKUNÓW, UCZNIÓW.

Drogi Rodzicu – Uczniu – „X”,

Prosimy Cię o wyrażenie opinii na temat strony internetowej naszej Poradni „X”.

Interesuje nas, jakie są Twoje wrażenia, odczucia, skojarzenia. Twoja opinia pomoże nam wprowadzić odpowiednie poprawki i ulepszenia, abyśmy mieli ze sobą dobry kontakt.

Ankieta jest anonimowa, a jej wypełnienie zajmie Ci kilka minut. Bardzo dziękujemy za poświęcony czas.

Zespół poradni „X”

Instrukcja: zaznacz odpowiednio na skali, stawiając X.

Kiedy otwierasz stronę internetową naszej poradni, masz wrażenie, że jest:

Zapraszająco	7	6	5	4	3	2	1	Niezapraszająco
Kolorowo	7	6	5	4	3	2	1	Smutno
Ciekawie	7	6	5	4	3	2	1	Nieciekawie

Informacje na temat oferty poradni są podane w sposób:

Zrozumiały	7	6	5	4	3	2	1	Niezrozumiały
------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------

Znalezienie poszukiwanych przez Ciebie dokumentów i informacji jest:

Łatwe	7	6	5	4	3	2	1	Trudne
-------	---	---	---	---	---	---	---	--------

Znalezienie kontaktu do poszukiwanych przez Ciebie osób jest:

Łatwe	7	6	5	4	3	2	1	Trudne
-------	---	---	---	---	---	---	---	--------

Inne pytania

	7	6	5	4	3	2	1	
--	---	---	---	---	---	---	---	--

Twoja opinia jest dla nas bardzo ważna!
Bardzo dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety.

ZAŁĄCZNIK 3.

LISTA KONTROLNA DO ANALIZY ZAWARTOŚCI STRONY INTERNETOWEJ PORADNI

ZAWARTOŚĆ STRONY INTERNETOWEJ	
<input type="checkbox"/>	STRONA GŁÓWNA: Tekst (apel) skierowany do klientów poradni z serdecznym zaproszeniem + pisany językiem potrzeb i korzyści.
<input type="checkbox"/>	AKTUALNOŚCI: Komunikaty o naborach na zajęcia, warsztaty dla dzieci i dorosłych oraz inne aktualizowane informacje.
<input type="checkbox"/>	CEL: Działania poradni, MISJA, obszar działania – informacje podstawowe. Misja: 2–3 zdania. Tekst maksymalnie 1 strona.
<input type="checkbox"/>	STATUT: Wersja oficjalna.
<input type="checkbox"/>	STATUT: Wersja skrócona, uproszczona, do przeczytania dla rodziców i uczniów – pisana zrozumiałym językiem, około 1 strony.
<input type="checkbox"/>	INFORMACJE – DYREKTOR I ZESPÓŁ: Prezentacja kadry i kwalifikacji, zdjęcia (nie do dowodu osobistego, ocieplające wizerunek), telefony, adresy e-mail.
<input type="checkbox"/>	RAPORT Z EWALUACJI WEWNĘTRZNEJ: Jeśli jest dołączany – powinien być streszczeniem tego dokumentu, źródłem wybranych przykładowych opinii klientów i zarysem planowanych zmian i ulepszeń.

<input type="checkbox"/>	<p>KONTAKT: Informacje teleadresowe, adres e-mail, dojazd, itd.; linki do mediów społecznościowych poradni.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>PROCEDURY DIAGNOZOWANIA, WYDAWANIA OPINII I ORZECZEŃ oraz TERAPII: Rozwijane wg tematów, wyraźnie podzielone na kategorie spraw.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>DRUKI DO POBRANIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Zgłoszenia – wnioski. o Zaświadczenia. o Przykładowy PLAN działania. <p>(Często pojawia się tytuł „pliki” lub „dokumenty do pobrania”. Plik to każdy zbiór informacji, a dokument to druk po wypełnieniu danymi, więc lepiej napisać – druki).</p>
<input type="checkbox"/>	<p>PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Krótki, informacyjny tekst, do kogo się zwracać w razie potrzeby złożenia zażalenia czy zapytania – nie należy przytaczać pełnej wewnętrznej kilkustronicowej procedury pisanej oficjalnym językiem. o Link do ankiety elektronicznej dla rodziców i dla dzieci/młodzieży.
<input type="checkbox"/>	<p>OFERTA PORADNI:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Zajęcia dla dzieci i młodzieży. o Zajęcia, warsztaty, grupy wsparcia dla rodziców na terenie poradni lub szkoły/placówki. o Dla rad pedagogicznych. o Proponowane tematy spotkań z rodzicami w szkołach i placówkach oświatowych. <p>Także w wersji do wydruku.</p>

<input type="checkbox"/>	<p>PUBLIKACJE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Materiały edukacyjne dla dorosłych, dzieci i młodzieży, np. z ćwiczeniami dla dzieci (opracowania własne) – tekst starannie złożony, ujednolicona wielkość czcionek, jednorodny layout, logo poradni. ○ Linki do polecanych materiałów, blogów, filmów edukacyjnych z licencją CC.
<input type="checkbox"/>	<p>BAZA programów profilaktycznych i promocji zdrowia psychicznego dla nauczycieli.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>BAZA adresowa ważnych instytucji świadczących różne rodzaje pomocy dziecku i rodzinie, telefony zaufania dla dzieci i dorosłych.</p> <p>CO ROBIĆ W NAGŁYCH WYPADKACH – procedury korzystania z pomocy w różnych zakresach.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>PYTANIA I ODPOWIEDZI – najczęściej zadawane pytania/ problemy i odpowiedzi (tzw. Q&A lub FAQ), np.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Co mam przynieść na pierwsze spotkanie? ○ Jak będzie przebiegać badanie i ile trwa? ○ Kiedy otrzymam opinię dziecka? ○ Jak zapisać dziecko na warsztaty z...? ○ Czy muszę się zgodzić na wykonanie diagnozy dziecka? ○ Od jakiego wieku dziecka można korzystać z usług poradni?
<input type="checkbox"/>	<p>GALERIA ZDJĘĆ lub FILM:</p> <p>Zdjęcia gabinetów, wejścia, które zapoznają dziecko i rodziców z miejscem, wyposażeniem, a także zdjęcia poczekalni, w której oferowane są różne rodzaje cichej aktywności lub czeka jakaś niespodzianka (np. papuga, rybki, strefa relaksu z workami sako, tablica do układania magnesowych puzzli, a także ciekawe materiały informacyjne lub edukacyjne lub wystawa prac dzieci i inne atrakcje, które umilają czas oczekiwania).</p>
<input type="checkbox"/>	<p>REKOMENDACJE OD RODZICÓW I DZIECI.</p>

UWAGI OGÓLNE:

Strona internetowa jest wizytówką, jest pierwszym krokiem do kreowania klimatu kontaktu. Każde słowo, zdjęcie, opracowanie graficzne mają znaczenie!

Zamiast chłodnego KONTAKT – można napisać CZEKAMY NA PAŃSTWA w godzinach...

Jeśli piszemy o jakości, to teksty i materiały umieszczane na stronie muszą być starannie złożone, z ujednoliconą czcionką (i jakąś koncepcją graficzną).



Dokumenty oficjalne powinny być przetłumaczone na język odbiorcy, w sposób dla niego zrozumiały i użyteczny.

Warto wymyślić jakiś rytuał na powitanie i pożegnanie – mogą to być drobne gesty, np. młodszym dzieciom można dać jakiś element do umieszczenia na zbiorowej pracy na tablicy w poczekalni, a rodzicom – minipakiet informacyjny lub wydrukowany opis zabawy z dzieckiem.

Jakościowy skok komunikacyjny jest po prostu niezbędny!

Pamiętajmy, że strona jest dla KLIENTÓW – musi być czytelna, łatwa w nawigacji, użyteczna i przyjazna.

A my budujemy kulturę korzystania z profesjonalnej pomocy z gwarancją wysokiej jakości.



Instytut Edukacji Pozytywnej

Warszawa, 2020

Redakcja: Aleksandra Wzorek

Projekt okładki, łamanie i skład: Katarzyna Buk