

“CUSTOMER JOURNEY” БАТЬКІВ ДІТЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ОСВІТНИМИ ПОТРЕБАМИ У СФЕРІ ОТРИМАННЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНИХ ПОСЛУГ

Чобанян А. В.

ВСТУП

З 2019 року населення України різних вікових категорій перебуває у вирі травматичних подій: пандемія і пов'язана із нею вимушена ізоляція, повномасштабне вторгнення в Україну у лютому 2022 року спричинили максимальне залучення онлайн платформ та ресурсів. На цьому тлі надзвичайно вразливою є категорія дітей з особливими освітніми потребами (*далі* – ООП) та їх батьків. Профілактичні й безпекові заходи включають обмеження соціальної взаємодії через перехід на онлайн навчання закладів освіти й Центрів розвитку дитини, Центрів надання психолого-педагогічної допомоги (*далі* – Центрів). Для дитини з ООП зі слабо розвиненими соціально-комунікативними навичками порушення щоденного розкладу та розпорядку дня можуть призвести до проявів тривожності, небажаної поведінки, відкату здобутих навичок. Значною мірою від спроможності батьків організувати продуктивне середовище для дитини в окреслених умовах, залежатиме благополуччя і самих батьків, і дітей з ООП. Батьки дітей зазначеної категорії відчувають на собі вплив більшої кількості факторів стресу, у порівнянні із сім'ями дітей з нормотиповим розвитком. Це і завищені вимоги щодо догляду за дитиною, за її психофізичним розвитком, виховним та освітнім процесами.

Поряд з означеними подіями відбувається й стрімка інформатизація суспільства, що водночас актуалізує й забезпечує вдосконалення процесу застосування інформаційно-освітніх технологій фахівцями галузі спеціальної / інклюзивної освіти щодо надання психолого-педагогічної допомоги вразливим верствам населення, зокрема батькам і їхнім дітям з особливими освітніми потребами (*далі* – ООП). Відповідно, сприяння створенню якісного доступу до інформації щодо отримання психолого-педагогічних послуг на основі використання інформаційно-пошукових систем / соціальних мереж / мобільних додатків, якнайкраще відповідає запитам батьків дітей з ООП в сучасних умовах. Значення інформаційно-освітніх технологій в умовах стрімкого розвитку інформатизації суспільства, актуалізує вдосконалення процесу застосування інформаційно-освітніх технологій фахівцями галузі спеціальної / інклюзивної

освіти, нових форм надання дієвої психолого-педагогічної допомоги та соціального захисту вразливих верств населення, зокрема сімей дітей з ООП. Досягнення у розвитку мережі інформаційних технологій, наростаюче розгалуження мережі Інтернет і збільшення кількості її користувачів, глобально змінили філософію життя у масштабі всієї планети. У вузькому сенсі ці досягнення сприяють зміні поглядів на надання послуг населенню, зокрема громадянам з особливими потребами, і формуванню сучасних підходів у наданні послуг з реабілітації, які здійснюються в мережі закладів соціальної сфери¹. Сутність поняття «інформатизація» розкривається у ст. 1 Закону України Про національну програму інформатизації як «сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства на основі створення, розвитку і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки»^{2 3}. Однією з найбільших потреб сім'ї, в якій виховується дитина з ООП, є потреба у інформації. Батьки потребують розуміння особливостей розвитку дитини, її обмежень, їх природу, причини та наслідки. Надання інформації і освіта батьків є однією з пріоритетних цілей надання психолого-педагогічної допомоги сім'ям дітей з ООП. Фахівці які галузі спеціальної / інклюзивної освіти, повинні усвідомлювати, що інформація не може бути засвоєна одразу, а тому мають бути готові використовувати різні формати її подання.

1. Виникнення передумов застосування технології “Customer Journey” в аспекті надання психолого-педагогічних послуг батькам дітей з ООП

Особливістю технології “Customer Journey” («шлях споживачі») є те, що цей інструмент достатньо гнучкий, тобто при його використанні необхідно спиратися лише на загальні рекомендації, а не суворо дотримуватися розроблених кимось правил. Це забезпечує індивідуальний та

¹ Дегтяренко Т.М. Інформаційні технології в системі корекційно-реабілітаційної допомоги. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2010. № 6 (20). URL: <http://www.ime.edu.ua.net/em20/emg.html> (дата звернення: 20.04.2023).

² Корбут О.Г. Дистанційне навчання: моделі, технології, перспективи. URL: <http://confesp.fl.kpi.ua/node/1123>

³ Женевська Декларація принципів. Побудова інформаційного суспільства : глобальна задача в новому тисячолітті. URL: <http://apitu.org.ua/wsis/dp>. (дата звернення: 20.04.2023).

творчий підхід до складання «CJ» під певні завдання організації. «Customer journey» («шлях споживача») – це шлях, який проходить споживач послуг від виникнення потреби в продукті / послуги до останньої взаємодії з надавачем послуг.

«Шлях споживача» (батьків дітей з ООП) у сфері психолого-педагогічних послуг – унікальний і складний досвід. Батьки дітей з ООП стикаються з низкою проблем, які потребують спеціальної підтримки та втручання. Цей шлях починається з визнання наявності порушення у розвитку дитини, що може бути важким і емоційним процесом для батьків. Після постановки діагнозу батьки повинні орієнтуватися в складній системі охорони здоров'я, щоб отримати доступ до належної медичної підтримки та послуг для своєї дитини; в системі освітніх послуг, щоб обрати оптимальну форму навчання для дитини з ООП з урахуванням її освітніх потреб.

Підтвердження нашої гіпотези, щодо доцільності застосування технології «Customer Journey» знаходимо у наукових доробках зарубіжних дослідників. Відтак, В. Schmitt у власній «Концепції досвіду споживачів», вперше акцентував увагу на тому, що споживачі не завжди здійснюють раціональний вибір. Він розглянув значення подекуди ігнорованих змінних: «роль емоцій в поведінці споживача; роль споживача, у використанні продукту, а також у виборі бренду»⁴. Надалі, В. Schmitt у своїх працях закликав вивчати клієнтський досвід і фокусуватися на «інсайті» клієнта. С. Meyer, А. Schwager визначають клієнтський досвід, як «внутрішню і суб'єктивну реакцію клієнтів на будь-який прямий або непрямий контакт з компанією»⁵. Схожі погляди відображено у доробках Р. Р. Klaus, S. Maklan⁶. Автори акцентують увагу на тому, що досвід споживачів це по суті емоційна оцінка всіх прямих і непрямих контактів з фірмою, які впливають на його купівельну спроможність^{7 8 9}. В працях К. N. Lemon, Р. С. Verhoef,

⁴ Schmitt В. et al. Experience marketing: Concepts, frameworks and consumer insights. *Foundations and Trends® in Marketing*. 2011. Т. 5. № 2. Р. 55–112.

⁵ Meyer, С., Schwager, А. Understanding customer experience. *Harvard Business Review*, 85(2). Р. 116–126.

⁶ Klaus Р. Р., Maklan S. Towards a better measure of customer experience. *International Journal of Market Research*. 2013. Т. 55. № 2. Р. 227–246.

⁷ Mittelmark, М. et al. Mapping national capacity to engage in health promotion: overview of issues and approaches. *Health promotion international*. 2006. Vol. 21. No 1. December. Р. 91–98.

⁸ Lierop, D., Eftekhari, J., O'Hara, А., & Grinspun, Y. Transit Data: Connecting Customer Experience Statistics to Individuals. *Transportation Research Record*. 2019. Vol. 2673. № 1. Р. 388–402.

знаходимо термін що об'єднує погляди вищезгаданих маркетологів «customer journey» (клієнтський шлях) – шлях рішень споживача в процесі прийняття рішення щодо придбання будь-чого¹⁰.

Щоб надавати дієві психолого-педагогічні послуги дітям з ООП, важливо розуміти шлях споживача / клієнта (матері / батька дитини з ООП). Цей шлях характеризується серією етапів, включаючи усвідомлення, розгляд, прийняття рішення та захист (адвокацію):

- на етапі усвідомлення відбувається прийняття порушення розвитку своєї дитини та початок пошуку інформації та психолого-педагогічної підтримки. Переважно, це заплутаний і важкий етап для батьків, які можуть не знати, куди звернутися або кому довіряти;

- на етапі розгляду батьки починають вивчати варіанти психолого-педагогічної підтримки / втручання. Це може включати пошук різних надавачів психолого-педагогічних послуг (окремих фахівців, Центрів), отримання рекомендацій від друзів і родини, а також відвідування інформаційних сесій або груп підтримки;

- на етапі прийняття рішення батьки домовляються про те, якими саме психолого-педагогічними послугами (психолога / дефектолога / логопеда) користуватися. Це може включати зважування плюсів і мінусів різних варіантів, розгляд вартості та доступності послуг, а також оцінку кваліфікації та досвіду фахівців;

- на етапі адвокації батьки стають захисниками потреб своєї дитини та працюють над тим, щоб вона отримувала необхідну психолого-педагогічну підтримку та послуги. Це може включати захист прав їхньої дитини в системах охорони здоров'я та освіти, координацію допомоги між різними постачальниками та співпрацю із закладами освіти, щоб забезпечити дитині відповідне пристосування та психолого-педагогічну підтримку.

2. Переваги застосування технології “Customer Journey” в аспекті надання психолого-педагогічних послуг батькам дітей з ООП

Загалом, «шлях споживача» батьків дітей з ООП у сфері психолого-педагогічних послуг – складний досвід. Розуміючи різні етапи цього шляху, надавачі послуг можуть краще підтримувати батьків і гарантувати, що вони отримають турботу та підтримку, які їм потрібні, щоб допомогти своїй дитині досягти освітніх / соціальних стандартів.

⁹ Christensen, Clayton M., Taddy Hall, Karen Dillon, and David S. Duncan. «Know Your Customers Jobs to Be Done» *Harvard Business Review* 94, no. 9. 2016. P. 54–62.

¹⁰ Lemon K. N., Verhoef P. C. Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of marketing*. 2016. Т. 80. № 6. P. 69–96.

Батьки дітей з ООП стикаються з унікальними проблемами та перешкодами, які можуть зробити навігацію у світі психолого-педагогічних послуг складним завданням. Для надавачів послуг важливо розуміти потреби та проблеми цих батьків, щоб забезпечити найкращу психолого-педагогічну допомогу і підтримку.

Коли батьки краще зрозуміють потреби своєї дитини, вони можуть почати досліджувати та оцінювати різні психологічні та педагогічні послуги. Це може включати пошук постачальників послуг в Інтернеті, запит на рекомендації інших батьків, або медичних працівників, або відвідування інформаційних сесій чи консультацій. Батьки можуть враховувати такі фактори, як досвід, повноваження та репутація надавача (фахівця), а також типи пропонованих послуг і вартість.

Протягом усього «шляху споживача» батьки дітей з ООП можуть відчувати низку емоцій, включаючи тривогу, розчарування та надію. Для надавачів психолого-педагогічних послуг важливо бути чутливими до цих емоцій і забезпечувати середовище підтримки та турботи. Постачальники також можуть бути гнучкими та чуйними до унікальних потреб кожної дитини та сім'ї, а також до будь-яких змін у стані чи обставинах дитини.

«Шлях споживача» батьків дітей з ООП у сфері психолого-педагогічних послуг є складним і делікатним процесом, який потребує високого рівня турботи та уваги. Фахівці повинні розуміти потреби та занепокоєння цих батьків і реагувати на їхні особливі обставини та емоції. Надаючи співчуваючий та ефективний догляд, постачальники можуть допомогти батькам пройти цей шлях з впевненістю та надією на майбутнє.

Пошук фахівця, здатного надати психолого-педагогічні послуги може зайняти певний час, оскільки батькам потрібно знайти саме того, хто спеціалізується на конкретних потребах дитини з ООП. Вони можуть отримати рекомендації від інших батьків у подібних ситуаціях або провести дослідження в Інтернеті, щоб знайти найкращий варіант. Пошук кваліфікованого та досвідченого фахівця для дитини з ООП може бути непростим завданням. Будь то дефектолог, логопед чи психолог, батьки прагнуть того, щоб їхня дитина отримувала найкращий догляд і підтримку. Першим кроком у пошуку спеціаліста є проведення дослідження. Існують різні онлайн-довідники, форуми та веб-сайти, які можуть надати інформацію про місцевих спеціалістів, які спеціалізуються на роботі з дітьми з особливими потребами. Ці довідники можуть надати вичерпний список професіоналів, а також їхню кваліфікацію, досвід і контактну інформацію. Також можна попросити рекомендації в інших батьків, педагогів або медичних працівників, які мають досвід роботи з дітьми з особливими потребами.

Після того, як буде складено список потенційних спеціалістів, важливо приділити час детальному дослідженню кожного фахівця. Це може включати перевірку їхньої кваліфікації, досвіду та будь-яких відгуків чи свідчень інших батьків або пацієнтів. Також важливо переконаватися, що спеціаліст має ліцензію та сертифікацію відповідних органів у цій галузі. Це може допомогти переконаватися, що спеціаліст має необхідну підготовку та досвід для роботи з дітьми з особливими потребами. Розглядаючи фахівця, важливо особисто зустрітися з ними, щоб обговорити потреби дитини та визначити, чи підходить фахівець. Під час цієї первинної консультації важливо задати питання про підхід, досвід та кваліфікацію фахівця. Також важливо обговорити конкретні потреби дитини та визначити, чи є у спеціаліста досвід роботи з подібними випадками. Це може допомогти переконаватися, що фахівець має необхідний досвід для надання підтримки та керівництва, яких потребує дитина.

По-перше, важливо визначити конкретні потреби дитини. Наприклад, якщо дитина має проблеми зі спілкуванням або має проблеми з мовленням, то логопед може бути найкращим вибором. Якщо дитина має проблеми з навчанням або поведінкою, то може знадобитися психолог. Коли потреби дитини визначені, стає легше знайти фахівця, який може надати необхідну підтримку та скерування. Важливо шукати фахівця з необхідною кваліфікацією та досвідом. Спеціаліст повинен мати відповідний диплом про вищу освіту, ліцензію, сертифікати та відповідний досвід роботи із дітьми з ООП. Ще один важливий фактор, який слід враховувати, це місце знаходження та доступність спеціаліста. Батькам необхідно знайти фахівця, приватний кабінет або Центр, в якому він працює, доступно розташований для систематичної роботи з дитиною. Спілкування є ключовим у роботі з фахівцем. Батьки повинні відчувати себе комфортно, розмовляючи зі спеціалістом і ставлячи запитання щодо розвитку / прогресу своєї дитини. Спеціаліст повинен надавати на постійній основі зворотній зв'язок щодо позитивних змін в розвитку дитини.

Коли мова йде про дітей з особливими освітніми потребами, вкрай важливо знайти фахівця, який зможе надати необхідну підтримку та досвід. Ці діти потребують особливої уваги та догляду, щоб отримати освіту та ресурси, необхідні для процвітання. Спеціаліст у цій галузі має знання та навички, щоб визначити та задовольнити унікальні потреби кожної дитини, створивши індивідуальний підхід до її навчання.

Важливість пошуку спеціаліста для дитини з особливими освітніми потребами важко переоцінити. Ці спеціалісти мають необхідну підготовку та досвід для роботи з дітьми, які мають низку вад, включаючи проблеми з навчанням, фізичні вади та затримку розвитку. Вони

розуміють труднощі, з якими стикаються ці діти, і готові забезпечити необхідні умови та підтримку, щоб допомогти їм досягти успіху.

Однією з головних переваг роботи з фахівцем є його здатність розробити індивідуальну програму розвитку для дитини. Цей план окреслює конкретні цілі та завдання щодо освіти дитини, а також умови та ресурси, необхідні для досягнення цих цілей. Іншим важливим аспектом роботи зі спеціалістом є його здатність надавати постійну підтримку та керівництво. Діти з особливими освітніми потребами часто потребують постійної допомоги та ресурсів, щоб допомогти їм орієнтуватися в навчанні та повсякденному житті. Спеціаліст може працювати з дитиною та її сім'єю, щоб визначити та отримати доступ до необхідних ресурсів, включаючи терапію, консультування та громадські програми.

Окрім надання підтримки та ресурсів, спеціалісти також можуть захищати потреби дитини. Вони розуміють законодавчі вимоги щодо надання освіти дітям з обмеженими можливостями та можуть забезпечити дитині належне пристосування та послуги. Вони також можуть працювати зі шкільною адміністрацією та вчителями, щоб створити сприятливе та інклюзивне середовище, яке відповідає потребам дитини.

Підсумовуючи, пошук спеціаліста для дитини з особливими освітніми потребами має вирішальне значення для її успіху. Ці фахівці володіють досвідом і знаннями, щоб створювати індивідуальні плани, надавати постійну підтримку та ресурси, а також захищати потреби дитини. Працюючи з фахівцем, батьки можуть переконатися, що їхня дитина отримує освіту та ресурси, необхідні для повного розкриття свого потенціалу.

Після вибору професіонала наступним етапом шляху клієнта є корекційно-розвитковий процес. Це передбачає роботу з фахівцем для розробки плану, який відповідає конкретним потребам дитини. План може включати різні методи лікування, такі як ерготерапія, логопедія або поведінкова терапія. Батьки повинні брати активну участь у процесі втручання та тісно співпрацювати з фахівцем, щоб стежити за прогресом своєї дитини.

В межах виконуваної роботи, під психолого-педагогічними послугами, які забезпечують доступ до необхідної батькам інформації, визначаємо:

- конференції / вебінари / майстер-класи;
- консультації психолога / дефектолога / логопеда / реабілітолога в закладах державних чи **приватних форм власності**.

Отже, батьки дітей з ООП – *споживачі*, а фахівці галузі спеціальної освіти / інклюзивної освіти – *надавачі послуг*. На нашу думку

провідними умовами за яких взаємодія споживачів із надавачами послуг матиме продуктивний результат є:

- а) раціональний вибір надавача психолого-педагогічних послуг;
- б) попередній досвід споживачів у взаємодії із фахівцями галузі спеціальної освіти / інклюзії.

Викладемо шлях споживача – матері дитини з ООП, яка обирає психолога і дефектолога з метою розвитку у її дитини – соціально-комунікативних умінь і навиків, у наступному прикладі:

1. Зустріч з кола знайомих того, хто рекомендує декілька консультативних центрів / окремих фахівців.

2. Використання інформаційно-пошукової системи Google, соціальних мереж (**Facebook / Instagram**), для детального ознайомлення із переліком послуг / консультантами Центрів, їх досвідом роботи / прайс-листом, рекомендованих Центрів / фахівців.

3. Пошук відгуків клієнтів про якість отриманих послуг.

4. Розходження думок, не всі Центри / фахівці мають власний сайт / сторінку / перелік послуг / прайс-лист.

5. Визначення із вибором, обрання Центру / фахівця, що має сайт / сторінку й відповідає її запиту.

6. Мати шукає електронний запис або номер телефону. Першу консультативну зустріч, призначено на зручний час.

7. Дитина отримала якісні послуги від фахівців Центру, батьки задоволені і рекомендують Центр іншим батькам зі схожою проблемою у дітей. Всі задоволені співпрацею.

Наведений приклад, спрощено демонструє декілька етапів на клієнтському шляху матері дитини з ООП. Якби керівники Центрів / фахівці знали, як саме нівелювати такі прогалини, як слабкий потік клієнтів, наприклад, передбачивши наявність відповідних категорій на сайтах, для відгуків / форумів, інформацію про оплату і перелік послуг у доступному форматі, потік клієнтів б збільшувався. Це і є головна мета «customer journey» – зрозуміти, який шлях проходить клієнт і зробити його досвід позитивним. За для аналізу поведінки споживача будемо використовувати графічний метод, який дозволяє конструювати різні сценарії в залежності від мети діяльності надавача послуг. В якості графічного методу будемо використовувати тренд цього напрямку маркетингу – метод картування. Це дозволить послідовно описувати, групувати і узагальнювати наявний досвід споживача і його майбутній досвід. Серед наявних видів картування ми обрали customer journey map (CJM)¹¹. Додатково ми зможемо відобразити рух

¹¹ Lierop, D., Eftekhari, J., O'Hara, A., & Grinspun, Y. Transit Data: Connecting Customer Experience Statistics to Individuals. *Transportation Research Record*. 2019. Vol. 2673. № 1. P. 388–402.

інформаційних потоків з метою виявлення можливостей вдосконалення процесу надання послуг і його наближення до ідеального варіанту.

Приклад customer journey map в аспекті надання психолого-педагогічних послуг батькам дітей з ООП : основні етапи, питання, які виникають у користувача на кожному з них, точки дотику з надавачем послуг і рішення для залучення (рис. 1):

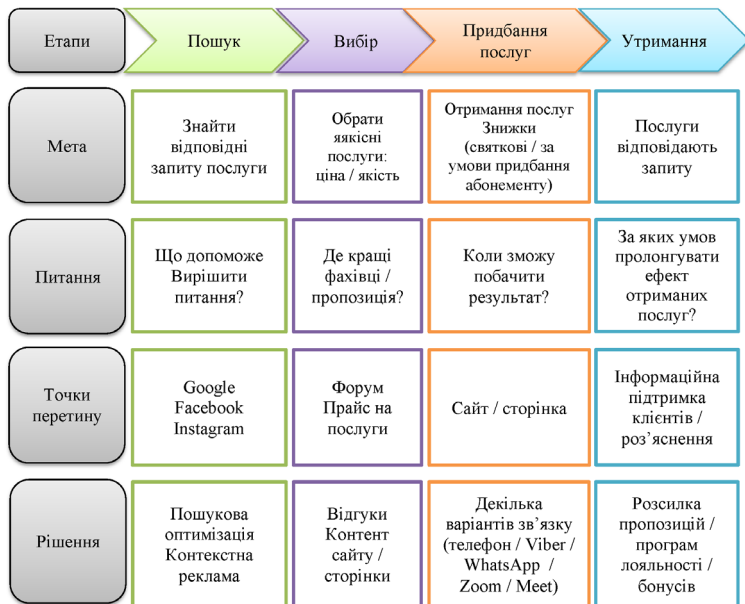


Рис. 1. Приклад customer journey map в аспекті надання психолого-педагогічних послуг батькам дітей з ООП

Такий підхід здатний забезпечити представникам цільової аудиторії: по-перше, оперативний доступ до науково-методичної інформації з питань виховання, навчання та перспектив розвитку дітей з ППФР; по-друге, інтерактивний режим отримання інформації про заходи консультативних центрів, які проводяться у процесі надання психолого-педагогічних послуг; по-третє, можливість широкого спілкування обміну досвідом з іншими батьками дітей з ООП; по-четверте, отримання в он-лайн режимі консультації кваліфікованих спеціалістів дефектологів / спеціальних психологів / логопедів та ін.

Висуваємо припущення, що застосування батьками дітей ООП алгоритму використання технології «Customer Journey», позитивно позначиться на розвитку компетентності самих батьків. Визна-

чаючи поняття компетентності батьків Б. Ковбаса та В. Костів, «компетентність» описують через комплекс таких психологічних якостей: педагогічна ерудиція – широкий запас сучасних знань, які застосовуються в розв’язанні конкретних завдань; педагогічне цілепокладання – потреба у обґрунтованому плануванні своєї праці й готовність до зміни плану у разі необхідності; педагогічне мислення – виявлення зовні прихованих ознак і особливостей соціальної педагогічної ситуації; у ході їх порівняння й класифікації виявлення причино-наслідкових зв’язків (як загальних закономірностей, так і цілісне охоплення конкретної ситуації); готовність до інноваційної діяльності у прийнятті педагогічних рішень, оволодіння її засобами; педагогічна інтуїція – специфічна здатність передбачати нахили, поведінку, вчинки дитини за певних умов у відповідному середовищі, ухваленні рішень без розгорнутого усвідомленого аналізу; педагогічна імпровізація – знаходження нового, неочікуваного замислу й рішення («осяяння») та його негайне втілення: часто реалізується в процесі постійних педагогічних роздумів над продумуванням різних варіантів дії; педагогічна спостережливість, уява – розуміння вихователем сутності за зовні незначними показниками, проникнення у внутрішній світ дитини за нюансами її поведінки; емпатійність – усвідомлення внутрішнього стану іншої людини («співпочування»), співчуття й співпереживання іншому в цьому стані, співдія та співдопомога в реалізації конкретних справ; педагогічний оптимізм – оптимістична віра й надія в безмежні внутрішні сили дитини, резерви її можливостей; педагогічна рефлексія – передбачення себе в конкретній соціальній ситуації та обґрунтування рішення із зважуванням на це, а також багатоступінчаста рефлексія з урахуванням уявлень дітей про вихователя на основі того, як вони усвідомлюють бачення вихователя про себе¹².

Вагомий внесок у розробку питання розвитку компетентності батьків дітей із ООП в Україні було зроблено дослідницею І. Білозерською. Дослідниця визначає компетентність батьків як соціально-психологічне утворення, що характеризується теоретичною та практичною готовністю до здійснення батьківської діяльності¹³ Основою компетентності батьків стосовно дітей із порушеннями інтелектуального розвитку є паритетні стосунки в тріаді «батьки-фахівець-дитина», формування яких потребує розроблення нового змісту корекційно-розвивальної педагогічної

¹² Ковбас Б. І. Родинна педагогіка : у 3-х т. Т. 1 : Основи родинних взаємовідносин. Івано-Франківськ. 2002. 288 с.

¹³ Білозерська І. О. Деякі аспекти формування батьківської компетентності у родинах, що мають дітей з порушеннями розвитку. *Освіта осіб з особливими потребами: шляхи розбудови*. 2010. Вип. 1. С. 32–37. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ooop_2010_1_8 (дата звернення: 20.04.2023).

діяльності, завдяки чому батьки набуватимуть практиологічні та когнітивні компетенції. Поділяємо погляди дослідниці й особливу увагу акцентуємо на важливості тріади «батьки-фахівець-дитина», оскільки лише ефективна взаємодія батьків і фахівців може позитивно позначитися на розвитку дитини з ООП¹⁴.

Аналіз категорії «компетентність батьків» дітей з ООП, дозволив зробити висновок, що рівень компетентності таких батьків являє собою ступінь готовності до ефективної дієвої організації корекційно-розвиткового процесу, що базується на знаннях, уміннях навичках взаємодії з дитиною з ООП, розуміння особливостей її розвитку в процесі психологічного супроводу з метою створення умов для формування соціальної готовності до навчання в школі.

Вважаємо, що рівень компетентності батьків залежить від рівня освіти, загальної культури, індивідуальних особливостей, накопиченим життєвим досвідом, а також від взаємодії з фахівцями галузі спеціальної освіти.

ВИСНОВКИ

“Customer Journey” батьків дітей з ООП до сфери психолого-педагогічних послуг – складний та емоційний процес. Зазначена категорія батьків стикається з унікальними проблемами та потребує спеціальної підтримки, щоб орієнтуватися на різних етапах розвитку своєї дитини. Шлях споживача психолого-педагогічних послуг починається, коли батьки вперше звертають увагу / дізнаються від фахівців медичної галузі, що дитина має порушення у розвитку. З цього моменту вагома частка часу батьків присвячена пошуку фахівця, спроможного надати дієві психолого-педагогічні послуги. Цей пошук може бути складним завданням, оскільки батькам потрібно знайти справжніх фахівців, які спеціалізуються на конкретних потребах дитини з ООП. Вони можуть отримати рекомендації від інших батьків у подібних ситуаціях або провести дослідження в Інтернеті, щоб знайти найкращий варіант. Визначивши потенційних професіоналів, батьки часто призначають консультації, щоб визначити, чи підходить фахівець їхнім потребам. Раціональний підхід до технології «Customer Journey» адміністрацією Центрів розвитку / окремих фахівців приватного сектору дозволить батькам дітей з ООП зробити оптимальний вибір у пошуку фахових надавачів психолого-педагогічних послуг дитині з ООП.

¹⁴ Chobanian A. et al. Development of a model of the competence of parents of older preschool children with intellectual disabilities. *Modern technologies for solving actual society's problems*. Publishing House of University of Technology, Katowice, Poland 2022. P. 157–163.

АНОТАЦІЯ

Авторкою розділу колективної монографії розглянуто питання пошуку батьками дітей з особливими освітніми потребами ефективних психолого-педагогічних послуг дітям з ООП за допомогою технології “Customer Journey” (в перекладі з англ. – шлях споживача). Шлях споживача батьків дітей з ООП у сфері психолого-педагогічних послуг – складний і багатогранний процес, який потребує високого рівня турботи та уваги.

Батьки дітей з ООП стикаються з унікальними проблемами та перешкодами, які можуть зробити навігацію у пошуку психолого-педагогічних послуг складним завданням. Для надавачів послуг (фахівців галузі спеціальної освіти / інклюзії) важливо розуміти потреби та проблеми батьків, щоб забезпечити найкращий результат і підтримку.

Подорож клієнта починається, коли батьки вперше дізнаються про порушення розвитку своєї дитини. Це може бути через діагностику лікаря або через спостереження за поведінкою дитини. Батьки можуть почуватися приголомшеними й не знати, що робити далі. Вони можуть звернутися до онлайн-ресурсів, груп підтримки або до інших батьків, які мають досвід роботи / взаємодії із порушеним розвитком, щоб дізнатися більше про стан своєї дитини та доступні послуги. Коли батьки краще зрозуміють потреби своєї дитини, вони можуть почати досліджувати та оцінювати різні психологічні та педагогічні послуги.

ЛІТЕРАТУРА

1. Білозерська І. О. Деякі аспекти формування батьківської компетентності у родинах, що мають дітей з порушеннями розвитку. *Освіта осіб з особливими потребами: шляхи розбудови*. 2010. Вип. 1. С. 32–37. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ooop_2010_1_8 (дата звернення: 20.04.2023).

2. Дегтяренко Т.М. Інформаційні технології в системі корекційно-реабілітаційної допомоги. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2010. № 6 (20). URL: <http://www.ime.edu-ua.net/em20/emg.html> (дата звернення: 20.04.2023).

3. Женеvська Декларація принципів. Побудова інформаційного суспільства : глобальна задача в новому тисячолітті. URL: <http://apitu.org.ua/wsis/dp>. (дата звернення: 20.04.2023).

4. Ковбас Б. І. Родинна педагогіка : у 3-х т. Т. 1 : Основи родинних взаємовідносин. Івано-Франківськ, 2002. 288 с.

5. Корбуг О. Г. Дистанційне навчання: моделі, технології, перспективи. URL: <http://confesp.fl.kpi.ua/ru/node/1123>

6. Becker, I., Wangenheim, F., Schumann, J.H. Mapping the customer journey: Lessons learned from graph-based online attribution modeling. *International Journal of Research in Marketing*. 2016. № 33(3). P. 457–474.

7. Chobanian A. et al. Development of a model of the competence of parents of older preschool children with intellectual disabilities. *Modern technologies for solving actual society's problems*. Publishing House of University of Technology, Katowice, Poland 2022. P. 157–163.

8. Christensen, Clayton M., Taddy Hall, Karen Dillon, and David S. Duncan. “Know Your Customers Jobs to Be Done” *Harvard Business Review* 94, no. 9. 2016. P. 54–62.

9. Klaus P. P., Maklan S. Towards a better measure of customer experience. *International Journal of Market Research*. 2013. T. 55. № 2. P. 227-246.

10. Lemon K. N., Verhoef P. C. Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of marketing*. 2016. T. 80. № 6. P. 69–96.

11. Lierop, D., Eftekhari, J., O’Hara, A., & Grinspun, Y. Transit Data: Connecting Customer Experience Statistics to Individuals. *Transportation Research Record*. 2019. Vol. 2673. №1. P. 388–402.

12. Mittelmark, M. et al. Mapping national capacity to engage in health promotion: overview of issues and approaches. *Health promotion international*. 2006. Vol. 21. No 1. December. P. 91–98.

13. Meyer, C., Schwager, A. Understanding customer experience. *Harvard Business Review*, 85(2). P. 116–126.

14. Schmitt B. et al. Experience marketing: Concepts, frameworks and consumer insights. *Foundations and Trends® in Marketing*. 2011. T. 5. № 2. P. 55–112.

Information about the author:

Chobanian Anna Varuzhanivna,

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor,
Senior Lecturer at the Department of Special and Inclusive Education
Sumy State Pedagogical University named after A.S. Makarenko
87, Romenska str., Sumy, 40002, Ukraine