

Az online pedagógiai szakszolgálati ellátás protokollja

(Módszertani ajánlás)

I. Bevezetés

Ugyan az elmúlt években nemcsak a nevelési-oktatási, hanem a pedagógiai szakszolgálati feladatellátásban is egyre jelentősebb szerepet kaptak a digitális, online, alternatív technikák, azonban ezek alkalmazásának elterjedését jelentősen felgyorsította a 2020–2022 közötti koronavírus világjárvány. A világjárvány tragikus hatásain túl rámutatott a nem hagyományos eljárások alkalmazásának lehetőségeire és szükségességére. A pedagógiai szakszolgálati tevékenységek végrehajtása során az alternatív technikák alkalmazásakor a jelenléti tevékenységek részleges kiváltása jelenti a fő akadályt, melyek ezt megelőzően teljes egészükben kontakt formában valósultak meg. Az ellátás jelenléti formájának elsődlegessége a legtöbb szakszolgálati feladatban vitathatatlan, ugyanakkor a jelenléti ellátás akadályoztatása esetén vagy az ellátások gyorsítása és hatékonyabbá tétele céljából az egyes ellátások részleges kiváltására hasznos az online, személyes jelenlétet kiváltó technikák alkalmazása.

A pandémia alatt a pedagógiai szakszolgálatok (megyéenként és feladatonként eltérően ugyan, de) az alábbi online eszközöket és kollaborációs felületeket, illetve technikákat alkalmazták:

1. Online eszközök és kollaborációs felületek:

- Digitális feladatkészítő oldalak, programok (pl. Wordwall, gyöngyírás, tankocka, Google Play áruház ingyenes játéka), okosdoboz.hu, redmenta.hu, mentimeter.com, valamint a Sutori, Learningapps, készségfejlesztő szoftverek alkalmazása (pl.: Beszédmester).
- Videómegosztó oldalak (pl. Youtube) zárt csoportjai, Google Drive zárt hozzáféréssel, zárt Facebook-, illetve Messenger-csoport.
- Microsoft Teams, Zoom, Google Classroom.
- Linkgyűjtemény összeállítása.

2. Több pedagógiai szakszolgálati feladatra általánosságban alkalmazott, illetve alkalmazott technikák:

- Különböző gyakorlatok bemutatása videómegosztó oldalak zárt csoportjaiban (pl. gyógytestnevelés, korai fejlesztés, logopédiai ellátás), ppt megküldése a szülőknek, megosztása a szülőkkel.

- Online egyéni vagy csoportos foglalkozások, adott esetben nemcsak a gyermek, hanem a szülő bevonásával is (pl. nevelési tanácsadás, kiemelten tehetséges gyermekek, tanulók ellátása, óvodapszichológiai, iskolapszichológiai ellátás, logopédiai ellátás).
- Online szülői konzultáció, illetve anamnéziszfelvétel (pl. nevelési tanácsadás, szakértői bizottsági tevékenység, óvodapszichológiai, iskolapszichológiai ellátás, logopédiai ellátás).

Ugyanakkor kis mértékben már a pandémia előtt is előfordultak (a jogszabályban meghatározott speciális esetekben) a nem jelenléti tevékenységek (például egyes esetekben a szakértői vélemények, vagy intézménykijelölések előzetes dokumentáció alapján történő elkészítése).

A világjárvány alatt alkalmazott alternatív megoldások ugyanakkor megállták a helyüket, olyan értéket is teremtettek, amelyek fenntartása a modern pedagógiai szakszolgálati feladatellátás egyik fontos eleme.

II. Az online pedagógiai szakszolgálati ellátás protokolljának meghatározása

Az online pedagógiai szakszolgálati ellátás protokollja körülhatárolja az egyes pedagógiai szakszolgálati tevékenységeken belül személyes jelenlét nélkül, alternatív formában elvégezhető részterületeket, a szükséges feltételeket és kompetenciákat. Az online pedagógiai szakszolgálati ellátás célja:

- Az ellátásba jelentkezés és az ellátásba kerülés közti passzív időszak hasznosítása (például a szakértői vizsgálat kezdeményezése és a tényleges szakértői vizsgálat megvalósulása között egyes elemek – anamnéziszfelvétel (mely a problémafeltáró beszélgetést még nem váltja ki), dokumentumok bekérése, a gyermek óvodai, iskolai viselkedésének megbeszélése, adminisztratív feladatok, adategyeztetések, kiegészítések, pontosítások elvégzése – online platformon keresztül is megvalósulhat). Fontos ilyenkor mérlegelni azt, hogy azon szülők, akiknek gyermeke bekerül a rendszerbe, kétségekkel, kérdésekkel küzdhetnek, így az online technikák nem válthatják ki teljes mértékben a személyes találkozót, hiszen a személyes jelenléttel a szakember oldhatja a feszültséget, bizalmasabb környezetet tud teremteni. Az előzetes tájékoztató segítheti az egyénre célzott, megfelelő vizsgálóeljárás és az azt elvégző szakemberek kiválasztását.
- Az ellátási folyamatok felgyorsítása, például a szakszolgálati utazás, az ehhez szükséges szabadság kivételének kiiktatásával rugalmasabban alakíthatóak az ellátási időpontok, az ellátások résztvétevényességei gyakrabban és rendszeresebben valósulhatnak meg). Az online ellátásba – amennyiben ez lehetséges – célszerű az érintett nevelési-oktatási intézményt is bevonni, így a szülő terhei tovább csökkenthetőek.

- A humánerőforrások optimalizálása (a szakemberek utazásának, illetve a szülők és gyermekek szakszolgálathoz való utazásának részbeni kiiktatásával az adott helyszínről – az óvoda, iskola, lakhely – tudnak az ellátásba bekapcsolódni, illetve az ellátásban egy időben többen tudnak részt venni, ezzel a szakember plusz leterheltség nélkül fajlagosan több kliens ellátását tudja elvégezni),
- Az infrastrukturális leterheltség csökkentése (az addig jellemzően saját épületben, vagy a nevelési-oktatási intézménybe kihelyezett kollégák esetében a nevelési-oktatási intézmény épületében megvalósuló tevékenységek részleges átszervezése – más változtatásokkal /például csoportos foglalkozás/ együtt – csökkenti az ellátások terem/szobaigényét),
- A szülők tehermentesítése (amely rendkívül sokrétű lehet, a munkavállaló szülők szabadságkivételétől az utaztatáson át a szervezési kérdésekig).

III. A protokoll célcsoportjai

- a pedagógiai szakszolgálati intézmények,
- az egységes gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai módszertani intézmények pedagógiai szakszolgálati feladatokat ellátó szervezeti és szakmai tekintetben önálló intézményegységei,
- nevelési-oktatási, a többcélú köznevelési, a szakképző és a többcélú szakképző intézmények, valamint a szakképzési centrumok mint a szakszolgálati ellátásban részesülő gyermekek, tanulók nevelését-oktatását ellátó intézmények,
- a pedagógiai szakszolgálati tevékenység keretében ellátásban részesülő gyermekek, tanulók, képzésben részt vevő személyek, továbbá a szakszolgálati ellátást kérelmező vagy kezdeményező személyek és intézmények,
- a pedagógus, az oktató, valamint a nevelő és oktató munkát közvetlenül segítő munkakörben alkalmazottak, az óraadók, valamint a köznevelési intézményben, szakképző intézményben nem pedagógus, nem oktató munkakört betöltők, mint a szakszolgálati ellátásban részesülő gyermekek, tanulók nevelését-oktatását ellátó és segítő szakemberek,
- a gyermekek, a tanulók, a képzésben részt vevő személyek törvényes képviselői.

IV. Az online pedagógiai szakszolgálati ellátáshoz szükséges kompetenciák

Az online pedagógiai szakszolgálati ellátáshoz szükséges kompetenciák alapvetően a digitális kompetenciák és az információs és kommunikációs technológiák (IKT) ismerete. Az Európai Parlament és a Tanács 2006. évi meghatározása szerint: „... a digitális kompetencia magában foglalja az információs társadalmi technológiák (IST) magabiztos és kritikus használatát a munka, a szabadidő és a kommunikáció terén. Ez az IKT terén meglévő alapvető készségeken alapul: számítógép használata

információ visszakeresése, értékelése, tárolása, előállítása, bemutatása és cseréje céljából, valamint a kommunikáció és az együttműködő hálózatokban való részvétel céljából az interneten keresztül.”

A kompetenciához kapcsolódó ismereteket, készségeket és attitűdöt is konkretizál: „Magában foglalja a fő számítógépes alkalmazásokat, mint például a szövegszerkesztést, adattáblázatokat, adatbázisokat, információtárolást és -kezelést, valamint az internet által kínált lehetőségek és esetleges veszélyek megértését és az elektronikus média útján történő kommunikációt (e-mail, hálózati eszközök) a munka, a szabadidő, az információ megosztása és az együttműködő hálózatépítés, a tanulás és kutatás számára (...). A szükséges készségek magukban foglalják: az információ megkeresésének, összegyűjtésének és feldolgozásának képességét és kritikus és szisztematikus alkalmazását, értékelve a fontosságát és megkülönböztetve a valóst a virtuálistól a kapcsolatok felismerése során (...). Az IST használata kritikus és megfontolt attitűdöt követel az elérhető információ és az interaktív média felelősségteljes használata tekintetében. Ezt a kompetenciát támogatja továbbá a kulturális, társadalmi és/vagy szakmai célokat szolgáló közösségekben és hálózatokban való részvétel iránti érdeklődés.”

Az online pedagógiai szakszolgálati tevékenységek sikeréhez elengedhetetlen a szükséges digitális kompetenciák fejlesztése (és az infrastruktúra biztosítása).

V. Az online pedagógiai szakszolgálati ellátás infrastrukturális feltételei

A jelenléti, kontakt ellátások helyetti online tevékenység abban az esetben valósítható meg, ha a pedagógiai szakszolgálati alkalmazott, illetve a kliens és a család számára rendelkezésre áll az ehhez szükséges informatikai háttér, számítástechnikai feltétel, vagy a nevelési-oktatási intézmény biztosítja számára ezek elérhetőségét az intézményen belül. Fontos előzetesen tájékozódni, hogy a kliens, a család vagy a nevelési-oktatási intézmény esetében az online ellátáshoz szükséges eszközök rendelkezésre állnak-e és célszerű erről az érintettet (érintetteket) a helyben szokásos módon nyilatkoztatni. Alapvetően szükséges eszközök: számítógép, webkamera, mikrofon, valamely – csoportos foglalkozásra is alkalmas – online platform applikáció, stabilan működő internethálózat.

VI. Az online ellátás alkalmazási lehetőségei

1. Gyógypedagógiai tanácsadás, korai fellesztés és gondozás

Az online platformok használata jelentős előrelépést hozott a korai fejlesztésben, különösen az anamnézis-felvétel, a szülői konzultáció és a tanácsadás terén. Az online megvalósítás lehetővé tette a kapcsolattartás folyamatosságát, még a személyes jelenlét akadályoztatása esetén is.

Online módon megvalósítható:

- kapcsolatfelvétel, megkeresés/probléma hátterének feltárása,
- adatkezelési nyilatkozat e-mail útján történő megküldése,
- szülőkonzultáció,
- gondozókkal való konzultáció,
- tanácsadás szülőknek, kisgyermeknevelőknek,
- szülő által végzendő (otthoni gyakorlásra adott) gyakorlatsorok bemutatása, elküldése,
- szülőcsoport működtetése (hibrid formában, alkalmankénti személyes találkozásokkal),
- standard tájékoztatók készítése, küldése,
- saját készítésű, magyarázó videók elküldése,
- szakemberek tapasztalatainak egymással történő megosztása,
- folyamatos kapcsolattartás szülővel.

Személyes találkozást igényel:

- egyéni foglalkozások,
- az első konzultáció a szülővel,
- szülő által végzendő (otthoni gyakorlásra adott) gyakorlatsorok kéthavonta történő kontrollja,
- kiscsoportos foglalkozások.

2. Szakértői bizottsági tevékenység

A szakértői bizottsági tevékenységek online megvalósítása során a szülőkkel és intézményekkel való kommunikáció hatékony eszközként bizonyult, különösen az anamnéziszfelvétel és adatgyűjtés tekintetében. Azonban a szakértői vizsgálatok egyes elemei, mint a gyermek közvetlen megfigyelése, továbbra is személyes jelenléteket igényelnek.

Online módon megvalósítható:

- kapcsolatfelvétel, megkeresés/probléma hátterének feltárása,
- adatkezelési nyilatkozat e-mail útján történő megküldése,
- kérdőívek e-mail útján történő elküldése,
- anamnéziszfelvétele online,

- szülőkonzultáció, ugyanakkor az első konzultáció lehetőség szerint személyes jelenléttel történjen, majd a továbbiakban lehetséges az online kapcsolattartás,
- intézményekkel való kommunikáció,
- szakemberekkel való konzultáció,
- folyamatos kapcsolattartás szülővel.

Személyes találkozást igényel:

- szakértői vizsgálat.

3. Nevelési Tanácsadás

Az online nevelési tanácsadás lehetőséget biztosít az anamnéziszefvételre, az interjúkra és a szülői konzultációkra. A szülőcsoportok működtetése online formában is sikeresen megvalósítható, lehetővé téve a folyamatos szakmai támogatást és tapasztalatcserét.

Online módon megvalósítható:

- kapcsolatfelvétel, megkeresés/probléma hátterének feltárása,
- adatkezelési nyilatkozat e-mail útján történő megküldése,
- kérdőívek e-mail útján történő elküldése,
- első interjú felvétele online,
- anamnéziszefvétele online (abban az esetben, ha a szülő nyugodt környezetben tud részt venni az anamnéziszefvételen, hiszen sokszor nagyon traumatikus az anamnézis),
- szülőkonzultáció,
- szülőcsoport működtetése, hibrid formában, megosztva a személyes és online alkalmakat,
- online tanácsadás szülőknél,
- egyéni ellátás online lehetősége – személyes találkozás megvalósíthatatlansága esetén – egyénileg meghatározott életkor felett önállóan,
- egyéni ellátás online lehetősége – személyes találkozás megvalósíthatatlansága esetén – a szülő aktív jelenlétével egyénileg meghatározott életkor alatt,
- szülő által végzendő (otthoni gyakorlásra adott) gyakorlatsorok bemutatása, elküldése,
- folyamatos kapcsolattartás klienssel/szülővel,
- szakemberek tapasztalatainak egymással történő megosztása,
- intézményekkel való kommunikáció,
- standard tájékoztatók készítése, küldése.

Személyes találkozást igényel:

- egyéni ellátás egyénileg meghatározott életkor alatt vagy a kliens szükségletei alapján, illetve ha a gyermek problémája vagy a terápia típusa feltétlenül indokolja a személyes találkozást (pl. szelektív mutista gyermek, játékterápia),
- az egyénileg meghatározott életkor felett történő online egyéni ellátás kéthavonta történő kontrollja személyes jelenléttel,
- a szülő aktív jelenlétével (egyéni meghatározott életkor alatt) történő online egyéni ellátás kéthavonta történő kontrollja személyes jelenléttel,
- csoportos ellátás.

4. Logopédiai ellátás

Az online logopédiai ellátás lehetőségei az anamnéziszfelvételre, a szülői konzultációkra és az otthoni gyakorlatsorok bemutatására korlátozódnak, ugyanakkor az egyéni terápia vagy annak egyes elemei online formában is megvalósíthatóak.

Online módon megvalósítható:

- kapcsolatfelvétel, megkeresés/probléma hátterének feltárása,
- adatkezelési nyilatkozat e-mail útján történő megküldése,
- anamnéziszfelvétele online,
- egyéni terápia online lehetősége – személyes találkozás megvalósíthatatlansága esetén – egyénileg meghatározott életkor felett önállóan,
- egyéni terápia online lehetősége – személyes találkozás megvalósíthatatlansága esetén – a szülő aktív jelenlétével egyénileg meghatározott életkor alatt,
- otthoni gyakorló feladatok bemutatása, küldése,
- szülőcsoport működtetése,
- szülőkonzultáció, tanácsadás,
- folyamatos kapcsolattartás klienssel/szülővel,
- szakemberek tapasztalatainak egymással történő megosztása,
- intézményekkel való kommunikáció,
- standard tájékoztatók készítése, küldése.

Személyes találkozást igényel:

- egyéni terápia egyénileg meghatározott életkor alatt vagy a kliens szükségletei alapján,
- az egyénileg meghatározott életkor felett történő online egyéni terápia kéthavonta történő kontrollja személyes jelenléttel,
- a szülő aktív jelenlétével (egyéni meghatározott életkor alatt) történő online egyéni terápia kéthavonta történő kontrollja személyes jelenléttel,
- csoportos terápia.

5. Továbbtanulási, pályaválasztási tevékenység területén:

A továbbtanulási, pályaválasztási tevékenységek ellátása szinte teljes egészében megvalósítható online módon, beleértve az online pályaeorientációs mérőeszközöket, az eredmények megosztását és a szülői konzultációkat. Az online platformok lehetővé teszik a rugalmas időbeosztást és az egyszerű hozzáférést.

Online módon megvalósítható:

- kapcsolatfelvétel, megkeresés/probléma hátterének feltárása,
- adatkezelési nyilatkozat e-mail útján történő megküldése,
- szülőkonzultáció,
- pályaeorientációs online mérőeszközök alkalmazása,
- az eredmények megosztása, értékelése online formában,
- egyéni továbbtanulási, pályaválasztási ellátás online lehetősége egyénileg meghatározott életkor felett önállóan,
- egyéni továbbtanulási, pályaválasztási ellátás online lehetősége a szülő aktív jelenlétével egyénileg meghatározott életkor alatt,
- csoportos pályaeorientációs foglalkozás,
- egyéni beavatkozás (opcionális),
- intézményekkel való kommunikáció,
- folyamatos kapcsolattartás klienssel/szülővel,
- standard tájékoztatók készítése, küldése, online elérhetősége minden érdeklődő számára,

Személyes találkozást igényel:

- egyéni beavatkozás (opcionális).

6. Konduktív pedagógiai ellátás

A konduktív pedagógiai ellátás esetében az online konzultáció és a feladatsorok bemutatása megvalósítható, azonban az egyéni és csoportos foglalkozások személyes jelenléte igényelnek, mivel a fejlesztés közvetlen testi interakciókat kíván.

Online módon megvalósítható:

- kapcsolatfelvétel, megkeresés/probléma hátterének feltárása,
- adatkezelési nyilatkozat e-mail útján történő megküldése,
- szülőkonzultáció,
- feladatsorok, gyakorló sorok bemutatása, küldése,
- folyamatos kapcsolattartás klienssel/szülővel,
- szakemberek tapasztalatainak egymással történő megosztása,
- intézményekkel való kommunikáció,
- standard tájékoztatók készítése, küldése.

Személyes találkozást igényel:

- egyéni és csoportos fejlesztő foglalkozás,
- a feladatsorok, gyakorló sorok kivitelezésének kéthavonta történő kontrollja személyes jelenléttel.

7. Gyógytestnevelés

Az online platformok segítségével többek közt a gyakorlatok bemutatása és a szülői konzultáció kivitelezhető, azonban a csoportos gyógytestnevelés számos eleme személyes jelenléte igényel.

Online módon megvalósítható:

- kapcsolatfelvétel, megkeresés/probléma hátterének feltárása,
- adatkezelési nyilatkozat e-mail útján történő megküldése,
- gyakorlat leírások és bemutatások e-mail útján történő elküldése,
- gyakorlatok elméleti hátterének elküldése,
- egyéni foglalkozás online lehetősége – személyes találkozás megvalósíthatatlansága esetén – egyénileg meghatározott életkor felett önállóan, (abban az esetben, ha az online forma lehetővé teszi a szükséges korrekciókat a gyakorlatok kivitelezése közben),

- egyéni foglalkozás online lehetősége – személyes találkozás megvalósíthatatlansága esetén – a szülő aktív jelenlétével egyénileg meghatározott életkor alatt, (abban az esetben, ha az online forma lehetővé teszi a szükséges korrekciókat a gyakorlatok kivitelezése közben),
- szülőkonzultáció,
- szakemberek tapasztalatainak egymással történő megosztása,
- folyamatos kapcsolattartás klienssel/szülővel,
- intézményekkel való kommunikáció,
- standard tájékoztatók készítése, küldése.

Személyes találkozást igényel:

- az egyénileg meghatározott életkor felett történő online egyéni foglalkozás kéthavonta történő kontrollja személyes jelenléttel,
- a szülő aktív jelenlétével (egyéniileg meghatározott életkor alatt) történő online egyéni foglalkozás kéthavonta történő kontrollja személyes jelenléttel,
- csoportos gyógytestnevelési foglalkozások.

8. Óvoda-, iskolapszichológia koordináció

Az iskolapszichológiai és óvodapszichológiai koordinációs tevékenységek jelentős része megvalósítható online formában, beleértve az esetmegbeszéléseket és a szakmai támogatást. Egyes tevékenységek ugyanakkor, például a krízishelyzetek kezelése továbbra is személyes jelenlétet igényelnek.

Online módon megvalósítható:

- konzultáció az óvoda-, iskolapszichológus kollégákkal,
- az óvoda-, iskolapszichológus kollégák szakmai segítése, támogatása,
- pályakezdő pszichológusok szakmai segítése, támogatása,
- nehézségek megbeszélése, esetmegbeszélések,
- szakemberek tapasztalatainak egymással történő megosztása,
- intézményekkel való kommunikáció,
- szülői konzultáció esetén az adatkezelési nyilatkozat e-mail útján történő megküldése.

Személyes találkozást igényel:

- az első konzultáció a szülővel,

- krízishelyzetek kezelése.

9. Kiemelten tehetséges gyermekek gondozása

Az online tehetséggondozás alapvetően a tehetséggondozó pontokkal való kapcsolattartást és a szülői konzultációt biztosítja.

Online módon megvalósítható:

- kapcsolatfelvétel, megkeresés/probléma hátterének feltárása,
- adatkezelési nyilatkozat e-mail útján történő megküldése,
- szülőkonzultáció,
- tanácsadás szülőknek,
- egyéni terápiás segítségnyújtás online lehetősége egyénileg meghatározott életkor felett önállóan,
- egyéni terápiás segítségnyújtás online lehetősége a szülő aktív jelenlétével egyénileg meghatározott életkor alatt,
- tehetséggondozó helyekről, tehetséggondozó pontokról tájékozódás és tájékoztatás,
- információmegosztás a szakszolgálat munkatársaival képzésekről, pályázati lehetőségekről, konferenciákról,
- intézményekkel való kommunikáció,
- folyamatos kapcsolattartás klienssel/szülővel.

Személyes találkozást igényel:

- egyéni terápiás segítségnyújtás egyénileg meghatározott életkor alatt vagy a kliens szükségletei alapján,
- az egyénileg meghatározott életkor felett történő online egyéni terápiás segítségnyújtás kéthavonta történő kontrollja személyes jelenléttel,
- a szülő aktív jelenlétével (egyéniileg meghatározott életkor alatt) történő online egyéni terápiás segítségnyújtás kéthavonta történő kontrollja személyes jelenléttel,
- csoportos terápiás segítségnyújtás.

VII. Szakmai és szakmaközi kommunikáció

A szakmai és szakmaközi kommunikáció, információáramlás, kölcsönös támogatás jól bevált módozatai, amelyek részben jellegükből, részben a helyi szokásoktól függően jelenléti, vagy jelenléti és online

módon is megvalósíthatóak, így többségük nem sorolható egyértelműen egyik vagy másik kategóriához:

- helyi, regionális, országos és nemzetközi szakmai konferenciák,
- továbbképzések,
- közös tevékenység szervezése,
- intézménylátogatások,
- jó gyakorlatok átadása,
- hospitálások,
- nemzetközi együttműködésekben és kutatásokban való együttes részvétel,
- kiadványok, információs anyagok készítése,
- honlapok és internetes szolgáltatások fenntartása,
- szakmai szervezeti életben való részvétel,
- szakmai feladatokban való kooperáció,
- pedagógusok, társszakmában foglalkoztatottak részére továbbképző előadások tartása,
- nevelési és szülői értekezleten való részvétel,
- esetmegbeszélés,
- intervízió,
- szupervízió,
- egyéni fejlesztési terv kialakítása, továbbítása,
- csapatépítő, burn-out, érzékenyítő tréningek.

Fontos az elektronikus kommunikáció lehetőségeinek kihasználása is:

- szakmai blog létrehozása,
- szakmai zárt csoportok létrehozása közösségi oldalakon,
- szakembereket tömörítő Facebook-csoportok létrehozása,
- információcsere az interneten.

VIII. A szakmai munka támogatása, a szakmai munka minőségének ellenőrzése

A szakmai munka minőségének ellenőrzése megvalósulhat:

- dokumentumelemzéssel, melynek célja annak megállapítása, hogy a szakmai munka tervezetten, a pedagógiai eljárásrend (szakszolgálati protokoll), az intézmény sajátosságainak és a gyermekcsoport jellegzetességeinek összehangolásával tudatosan zajlik (Országos Tanfelügyelet – Kézikönyv a pedagógiai szakszolgálatok számára),

- interjúk készítésével, azokkal a vezetőkkel, akiknek hosszú és rövid távon egyaránt közvetlen rálátásuk nyílik a szakmai munkára, a foglalkozás/beavatkozás szakterületi tevékenységére (Országos Tanfelügyelet – Kézikönyv a pedagógiai szakszolgálatok számára),
- partneri elégedettségmérések kérdőíveinek kiküldésével, értékelésével.

A szakmai munka minőségének ellenőrzése az online térben is megvalósulhat.

IX. Adminisztráció

Az online pedagógiai szakszolgálati ellátás adminisztrációja nem tér el a hagyományos módon végzett szakszolgálati ellátásoktól. A pedagógiai szakszolgálatok alapvetően az Integrált Nyomon Követő Rendszer (INYS) használatával teljesítik adminisztrációs kötelezettségüket. A pedagógiai szakszolgálati tevékenységek során alkalmazott INYS a gyermekek, tanulók teljes körű pedagógiai szakszolgálati ellátása, fejlődésük figyelemmel kísérése céljából a gyermekekhez, tanulókhöz kapcsolódóan, a számukra ellátást nyújtó intézmények, nevelési-oktatási intézmények és a pedagógiai szakszolgálati intézmények feladatellátási adatainak nyilvántartását, továbbá az ellátást igénybevevők ellátási eseményeinek nyomon követését szolgáló országos informatikai nyilvántartó rendszer.

X. Összegzés

A pedagógiai szakszolgálati intézmények által végzett tevékenységek tradicionálisan jelenléti tevékenységek voltak. Ellentétben a neveléssel-oktatással, ahol már ezt megelőzően is voltak eltérő munkarendek (ld. például az esti, levelező vagy távoktatási formákat), addig ez a pedagógiai szakszolgálati intézmények esetében nem jelent meg. A pandémia egyik hatása volt, hogy az eltérő megoldási lehetőségeket nemcsak a nevelési-oktatási, hanem a pedagógiai szakszolgálati tevékenységek során is fel kellett térképezni és alkalmazni kellett azokat. Az online technikák egy része azonban bizonyította, hogy nemcsak a „szükség” esetén alkalmazható valaminek a pótlására, hanem önmagában is megállja a helyét. Természetesen a pedagógiai szakszolgálati tevékenységek végrehajtása során különösen törekedni kell az egyensúly megtartására az online és a jelenléti tevékenységek közt.

A pedagógiai szakszolgálati tevékenységekhez kapcsolódó adminisztratív, előkészítő jellegű, valamint az egyéni/csoportos fejlesztő munkát segédanyagokkal támogató folyamatok online térbe terelésének lehetősége időszerű igény a szakszolgálatok, a szülők és a nevelési-oktatási intézmények részéről, és minden bizonnyal találkozni fog azon szülői kör igényeivel, akik az online teret magabiztosan használják.

Az online ellátás azonban nem lehet kizárólagos, a személyes találkozás az ellátásnak, a figyelemnek

keretet, biztonságot ad, az azonnali visszajelzéseknek, hibák javításának direkt módját teszi lehetővé, szemben az online formával. A szakszolgálati feladatellátásban a szülők, az intézmények a pandémia idejéig a személyes jelenléthez voltak hozzászokva. Az online protokoll alkalmazásával nem csak az ellátások formája közti egyensúly a cél, hanem a gyermekek, a családok és az intézmények érdekének szem előtt tartása. Fontos, hogy a szakszolgálati tevékenységnek csak az a szolgáltatása kerüljön online térbe, ami nem veszélyezteti a célcsoportok érdekeit.

Az online tér adta lehetőség kihasználásának igénye érthető és egyes feladatok esetében időt spórol, illetve humánerőforrásokat optimalizál. A protokoll előzetes adatgyűjtésre támaszkodik, a pandémia idején kipróbált, tesztelt elemekre, tapasztalatokra építi megállapításait. Ennek ellenére nem kötelezettséget, hanem lehetőségeket fogalmaz meg, így teret ad a helyi viszonyokhoz és az egyedi esetekhez való alkalmazkodásra.