



OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS MINISZTERIUM

SZAKMAI AJÁNLÁS
AZ ISKOLAPSZICHOLOGUSI TEVÉKENYSÉG
ELLÁTÁSÁHOZ

Budapest, 2009.

BEVEZETŐ

A Magyar Köztársaság 2009. évi költségvetéséről szóló 2008. évi CII. törvény 5. számú mellékletének 16. b) pontjában foglalt felhatalmazás alapján az esélyegyenlőséget, felzárkóztatást segítő támogatásokon belül került szabályozásra - a 15/2009. (IV. 2.) OKM rendelettel - a pedagógiai szakszolgálat és a sajátos nevelési igényű tanulók támogatása lebonyolításának rendje. Az esélyegyenlőség érvényesülésének közoktatásban történő előmozdítását szolgáló egyes intézkedésekről szóló 2061/2008. (V. 16.) Korm. határozat 3. pontjában meghatározottak szerint, a hivatkozott rendelkezések biztosították 2009. szeptemberétől a többcélú kistérségi társulások részére - a nevelési tanácsadás keretében - az iskolapszichológiai szolgáltatás fejlesztését.

Az iskolapszichológusi hálózat fejlesztésének lehetősége indokoltta tette, hogy az iskolapszichológusi kompetenciák és együttműködési felületek megfogalmazásra kerüljenek. Ezért az oktatási tárca az iskolapszichológusi tevékenység, szolgáltatás egységes tartalmát segítő szakmai ajánlás kidolgozására szakértői munkacsoportot bízott meg a feladattal.¹

A kiadvány tömören érinti a jogszabályi kereteket, a feltételrendszert, a hangsúly azonban az iskolapszichológiai szolgáltatás céljaira, feladataira, az iskolapszichológiai feladatok kistérségi társuláson belüli ellátásának sajátosságaira, valamint az iskolapszichológusi feladatok helyére, kompetenciáira helyeződik.

A közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény (a továbbiakban közoktatási törvény) 2007. évi módosítása teremtette meg a jogszabályi alapot az iskolapszichológiai szolgáltatásnak a nevelési tanácsadás keretében történő ellátására. A nevelési tanácsadó feladatkörében ellátott iskolapszichológiai szolgáltatás támogatása egyrészt szakmai háttérrel, garanciát jelenthet a minőségi szolgáltatáshoz. Az ellátási szintek egymásra épülésével, az információk hatékonyabb áramoltatásával segíti a gyermekek, tanulók nevelési tanácsadó szakellátásába kerülését.

A nevelési tanácsadás keretében biztosított iskolapszichológiai szolgáltatás szervezetileg a nevelési tanácsadóhoz tartozik,- a munkáltató a nevelési tanácsadó vezetője - az ellátás színtere lehet a nevelési tanácsadó, illetve az a közoktatási intézmény, ahol az ellátott tanuló tanulói jogviszonnyal rendelkezik.

¹ A szakmai ajánlás megírásában közreműködő szakértők: M.Tamás Márta, Nemesné Somlai Gitta, Horváth Ágnes, dr. Szakács Katalin

A többcélú kistérségi társulás az iskolapszichológiai szolgáltatás feladatát elláthatja az általa fenntartott, a nevelési tanácsadást ellátó intézményben, vagy - megállapodás alapján - helyi önkormányzat vagy önkormányzati társulás fenntartásában működő, a nevelési tanácsadást is ellátó intézmény/intézmények útján. Az iskolapszichológusi feladatok ellátása biztosítható a nevelési tanácsadó intézményében, valamint ezen intézményben foglalkoztatott utazó szakember biztosításával, abban a közoktatási intézményben, ahol az ellátott tanuló jogviszonnyal rendelkezik.

A szakmai ajánlásban – az iskolapszichológiai ellátást biztosító – intézmény megnevezéseként a nevelési tanácsadó szerepel, amely megnevezés alatt érteni kell a nevelési tanácsadás feladatát - a vonatkozó jogszabályokban meghatározott előírások alapján ellátó - egységes pedagógiai szakszolgálatot is.

A szakmai ajánlás röviden kitér a jogszabályi keretekre, a feltételrendszerre, a hangsúly azonban az iskolapszichológusi szolgáltatás céljaira, feladataira az iskolapszichológusi feladatok többcélú kistérségi társuláson belüli ellátásának sajátosságaira, valamint az iskolapszichológusi feladatok helyére és kompetenciáira helyeződik.

I. Az iskolapszichológiai szolgáltatás helye a közoktatás rendszerében

A./ Az iskolapszichológiai szolgáltatás céljai, feladatai a többcélú kistérségi társulások sajátosságaira való tekintettel

A többcélú kistérségi társulásáról szóló 2004. évi CVII. törvényt szabályozza azokat a feltételeket, amelyek teljesítése esetén a kistérség önkormányzatai önkéntes társulást hozhatnak létre, amelyben a Társulási Tanács irányításával közszolgáltatási feladatokat láthatnak el. Ezzel nyílt lehetőség arra, hogy a többcélú kistérségi társulás gyakorlatilag önálló szervezetként láthassa el azokat a kötelező és szabadon választott feladatokat, melyeket az egyes önkormányzatok önállóan, vagy gazdaságosan nem lennének képesek ellátni. A többcélú kistérségi társulások támogatási rendszere arra ösztönzi a településeket, hogy a kistérség közszolgáltatási rendszerében valamennyi önkormányzat részt vegyen, és közösen, társulási megállapodások alapján lásson el közszolgáltatási feladatokat. A többcélú kistérségi társulások támogatást igényelhetnek a közszolgáltatások magasabb színvonalon történő, hatékonyabb ellátására, részben központi költségvetési forrásból jogosultak többlettámogatásra, részben pedig egyéb pályázati források állnak rendelkezésre a szakfeladataik ellátására.

A **kistérség** olyan területfejlesztési-statisztikai területi egység, amely a közigazgatási terület feladatainak ellátásához szükséges illetékességi területek alapja; földrajzilag összefüggő területi egység. A társulásba lépő települések száma, nagysága, lakóinak száma sokféleképpen alakul. A települések besorolását a kistérségi törvény 1. számú melléklete tartalmazza. Hazánkban jelenleg a 174 kistérség közül 94 hátrányos helyzetű, amelyek közül 47 leghátrányosabb helyzetű besorolású.

A **többcélú kistérségi társulás** részt vehet a kistérség területének összehangolt fejlesztésében (fejlesztési tervek, programok, pályázatok készítése, megvalósítása); illetve vállalja a kistérségi közszolgáltatás biztosítását, szervezését, fejlesztését, intézmények fenntartását.

A közoktatási törvény 85. § (4) bekezdése szerint a helyi önkormányzat önállóan vagy más helyi önkormányzattal közösen köteles a közoktatási feladatai megszervezéséhez szükséges önkormányzati döntés-előkészítést szolgáló feladat-ellátási, intézményhálózat-működtetési és fejlesztési tervet (önkormányzati intézkedési terv) készíteni. Nem kell a helyi önkormányzatnak intézkedési tervet készítenie, ha tagja a többcélú kistérségi társulásnak, feltéve, hogy a többcélú kistérségi társulás önálló intézkedési terve – települések szerinti bontásban – tartalmazza mindazt, amit az önkormányzati intézkedési tervnek tartalmaznia kell.

Többcélú kistérségi társulások közoktatási feladat-ellátása

A közoktatási törvény 85. § (4) bekezdésével, 89/A. § (5) bekezdésével és a kistérségi törvény 2. §-ával összhangban a kistérségi feladat-ellátási, intézményhálózat-működtetési és fejlesztési terv a társult települések esetén a következőket tartalmazza:

- a) a települési önkormányzatok kötelező közoktatási feladatainak ellátását és a közoktatási törvényben meghatározott ellátási kötelezettség teljesítésének módját,
- b) a társulásban résztvevő helyi önkormányzatok nem kötelező közoktatási feladatait és azok ellátását,
- c) a közoktatási intézményrendszer működtetésével, fenntartásával, fejlesztésével, átszervezésével összefüggő elképzeléseket,
- d) a gyermekek, tanulók esélyegyenlőségét szolgáló intézkedéseket.

A közoktatási törvény 2004. évi módosítása egy új 89/A. §-sal egészítette ki a törvényt, amelyben először rögzítette a közoktatási feladatellátás vonatkozásában, hogy a helyi

önkormányzatok a többcélú kistérségi társulás keretei között, mely közoktatási feladatok ellátását biztosíthatják. A rendelkezések értelmében a kötelező közoktatási feladatok közül szinte minden települési és megyei önkormányzati feladatot felvállalhatnak a többcélú kistérségi társulást alkotó települési önkormányzatok. A törvény egyértelműen kimondja, hogy amennyiben a többcélú kistérségi társulások megyei önkormányzati feladatot vállalnak fel, az adott feladat tekintetében a megyei önkormányzat feladatellátási kötelezettsége megszűnik.

A többcélú kistérségi társulások a – társulási megállapodás szerint – vállalt feladatokat több módon is biztosíthatják. A többcélú kistérségi társulásnak lehetősége van közoktatási intézmény fenntartására, ez esetben ugyanazon jogszabályi rendelkezések alapján hozhatja létre, és működtetheti közoktatási intézményét, mint a helyi önkormányzatok. De lehetősége van arra is, hogy megállapodást kössön valamely helyi önkormányzattal a feladat ellátására.

A pedagógiai szakszolgálati feladatok ellátása esetében gyakran fordul elő, hogy a többcélú kistérségi társulás a saját intézmény fenntartása helyett, a megyei, illetve városi önkormányzattal köt megállapodást. Ez esetben a megyei, városi önkormányzatok által fenntartott pedagógiai szakszolgálati intézményben, vagy az intézmény utazószakember-hálózatával gondoskodnak a feladat ellátásáról.

Kötelező közoktatási feladatai:

- közoktatási feladatok szervezése, illetve intézmények fenntartása,
- kistérségi pedagógiai szakszolgálati ellátás megszervezése (legalább két különböző szakszolgálati feladat ellátása) vagy a kistérségi társulás által fenntartott intézményben vagy
- megállapodás alapján, a helyi önkormányzat vagy az önkormányzati társulás fenntartásában működő intézmény(ek)ben.

Vállalható kistérségi társulási közoktatási feladatok:

- pedagógiai szakmai szolgáltatás,
- egységes iskola működtetése,
- szakmai, vezetői munkaközösségek létrehozása,
- iskolabusz szolgáltatás működtetése,
- pedagógus-helyettesítési rendszer létrehozása,
- munkaerő-gazdálkodási rendszer működtetése.

A kistérségi feladatellátásban a megoldási módok területenként, térségenként nagyon változatosak a helyi szükségleteknek, lehetőségeknek megfelelően.

Pedagógiai szakszolgálatok

- A pedagógiai szakszolgálatokat a közoktatási törvény 34.§-a, az egyes szakszolgálatok feladatait a közoktatási törvény 35. §-a határozza meg, működésüket a képzési kötelezettségről és a pedagógiai szakszolgálatokról szóló 14/1994.(VI.24.) MKM rendelet szabályozza.

A többcélú kistérségi társulások a szakszolgálati feladatok ellátását biztosíthatja

- saját intézmény fenntartásával – utazó szakemberhálózat működtetésével, vagy
- megállapodás alapján helyi önkormányzat, önkormányzati társulás fenntartásában működő intézmény útján.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a kötelezően vállalt közoktatási feladatok és szolgáltatások közül kistérségi szintű összefogással a leghatékonyabban a pedagógiai szakszolgálati feladatok láthatók el, jellemzően a logopédiai ellátás, a gyógytestnevelés, a pályaválasztási tanácsadás és a nevelési tanácsadást vállalják fel a kistérségi társulások.

Nevelési tanácsadás

A nevelési tanácsadás feladata annak megállapítása, hogy a gyermek, a tanuló beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzd, ennek alapján szakvélemény készítése, valamint a gyermek fejlesztő foglalkoztatása a pedagógus és a szülő bevonásával. A nevelési tanácsadás az óvoda megkeresésére szakvéleményt készít az iskolakezdéshez, segítséget nyújt a gyermek óvodai neveléséhez, a tanuló iskolai neveléséhez és oktatásához, ha a gyermek, tanuló egyéni adottsága, fejlettsége, képessége, tehetsége, fejlődésének üteme indokolja. A nevelési tanácsadás segítségét kérheti a szülő, továbbá a szülő egyetértésével az óvoda, az iskola és a kollégium. A nevelési tanácsadás e feladatai körében pedagógiai, pszichológiai támogatást, fejlesztést, terápiás gondozást nyújt a gyermeknek, a tanulónak, illetve támogatja a pedagógus nevelő és oktató munkáját, segíti a családdal való kapcsolattartást. A nevelési tanácsadás elláthatja az iskolapszichológiai szolgáltatás feladatait is. Az óvodai nevelés, iskolai nevelés és oktatás, kollégiumi nevelés és oktatás keretében a fejlesztő foglalkozás, ha a gyermek, tanuló beilleszkedési, magatartási nehézséggel küzd, a nevelési tanácsadás keretében készített szakvéleményben meghatározottak alapján folyhat. A nevelési tanácsadást ellátó intézmény ellenőrzi a szakvéleményben foglaltak végrehajtását. A nevelési tanácsadás

feladata továbbá, hogy a szakértői és rehabilitációs bizottság által készített és a nevelési tanácsadó részére megküldött szakvélemény alapján segítse azoknak a gyermekeknek, tanulóknak az óvodai, iskolai, kollégiumi ellátását, akik a megismerő funkciók vagy a viselkedés fejlődésének organikus okra vissza nem vezethető tartós és súlyos rendellenességével küzdenek. Az e körbe tartozó tanulók részére az e törvény 52. §-a (6) bekezdésének b) pontjában meghatározott időkeret terhére kell az iskolai fejlesztő foglalkozást biztosítani. A nevelési-oktatási intézmény vezetője felelős a fejlesztő foglalkozások - e bekezdésben előírt - szakvéleményekben meghatározottak szerinti megszervezéséért.

Az elmúlt év közoktatást érintő jogszabályi változásai közül kiemelhető az iskolai agresszió kezelését szolgáló rendelkezésekben a nevelési tanácsadók megerősített szerepe, ezen belül is, az iskolapszichológusi tanácsadó szolgáltatások kapacitásainak bővítése. Ezt a célt szolgálta – a bevezetőben jelzett - azon támogatás is, amelyet a többcélú kistérségi társulások, mint feladatot ellátók - rendeletben szabályozottak szerint - pályázat útján igényelhettek, az iskolapszichológusi feladatok megkezdésére, fejlesztésére.

II. Az iskolapszichológusi szolgáltatás szakmai tartalma

Az iskolapszichológus a gyakorlatban a pedagógiai-, a nevelés-, és a szociálpszichológia tudásanyagát alkalmazza. A viselkedés megismerésének és megértésének érdekében az iskolák igénylik és lehetővé is teszik, hogy a pszichológia iskolapszichológusi szolgáltatás formájában is megjelenjen a hétköznapiakban az adott intézmény tevékenységi palettáján. Az iskolapszichológia és a neveléstudomány érdeklődésének a középpontjában mindazon pszichikus funkciók, jelenségek tanulmányozása áll, amelyek az egyén és környezete között létrejövő interakció soktényezős folyamatát jellemzik. Alapját a pedagógia és a pszichológia tudományának elmélete, gyakorlata, illetve az említett két tudományág közös felületei adják.

Az iskolapszichológus szakmai feladatai:

Az iskolapszichológus **rendszer szemléletben**, a gyermek-szülő-pedagógus közös mezőben tevékenykedik. Feladata elsősorban a **primer prevenció** területén van, munkájával közvetett és közvetlen módon segíti a gyermekek személyiségfejlődését, kognitív és érzelmi fejlődésének biztonságát a neveléslélektani és a szociálpszichológiai eszközrendszer kompetenciahatárain belül.

1. Pszichológiai kultúra az iskolában

A pszichológia ismeretanyagának, módszereinek és eszközeinek szerepe volt, és szükségképpen növekvő szerepe lesz az oktatási-nevelési intézmények munkájában.

Különösen szüksége van a pszichológiai felismerésekre és eljárásokra a saját utat kereső, egyéni arculatot öltő iskolának, amely társadalmi környezetéhez megfelelő rugalmassággal, alkotó módon kíván igazodni és pedagógiai céljainak valóra váltásakor érzékenyen akar reagálni a tanulók közötti egyéni különbségekre.

Az esélyegyenlőség, és a differenciált egyéni bánásmód az iskola mindennapjaiban a pszichológus, és a pedagógus szoros együttműködésében tud megvalósulni.

Az iskola pszichológiai kultúrája sokat fejlődött az elmúlt évtizedekben, ezért egyre fokozódó igény jelenik meg, hogy a pszichológia elkülönült funkcióként, az iskolapszichológiai szolgáltatás formájában is megjelenjen a nevelési - oktatási intézmény tevékenységrendszerében. Ez a jelenlét természetesen nem helyettesíti, hanem támogatja a pszichológiai szempontok jelenlétét és érvényesülését a pedagógusok, a nevelőközösség, az iskolavezetés szemléletében és munkájában.

2. Az iskolapszichológia

2.a) Az iskolapszichológus szakmai tevékenységének szervezeti kerete a jelenlegi hazai gyakorlatban:

Hálózatszerűen 1989-ben jött létre Magyarországon az iskolapszichológiai szolgáltatás. A fenntartók által akkor létesített iskolapszichológusi álláshelyek oktatási intézményekhez kerültek. *(Többnyire Budapest egyes kerületeiben, és Debrecen környékén. Ennek oka az volt, hogy ez a két város egyeteme (ELTE és DOTE) vállalta fel a hálózat szakembereinek szakmai irányítását.)*

A következő években igen lassú létszámemelkedést tapasztaltunk országosan, amelynek finansiális, és szemléleti oka egyaránt volt. Az elmúlt tíz évben viszont ugrásszerűen emelkedett az iskolapszichológusi státuszok száma, szervezetenként igen széles palettát mutatva az alkalmazás szempontjából. Budapesten jellemzően a nevelési tanácsadók keretében indult meg az iskolapszichológusi álláshelyek jelentős növelése, de foglalkoztatnak iskolapszichológusokat pedagógiai szolgáltató központok, többcélú intézmények, és iskolák is.

Vidéken is tapasztalható ez a szervezeti sokszínűség, de ott jellemzően iskolai alkalmazásban dolgoznak a mai napig az iskolapszichológusok.

2.b) Az iskolapszichológiai szolgáltatás definiálása

Az iskolapszichológus munkájának alapvető célja, hogy szaktudásával az iskola nevelő-oktató munkáját segítse, hatékonyságát növelje. Az iskolával együtt azt szolgálja, hogy a gyermekek belső lehetőségeiket egyéni és társadalmi szempontból egyaránt adott körülmények között optimálisan realizálni képesek legyenek, személyiségük formálódjon, és fejlődjön az oktatás-nevelés folyamán. Amikor ebben az értelemben a tanulók alapvető és perspektivikus érdekeit képviseli, akkor hozzájárul a nevelési célok konkretizálásához, rugalmasan és toleránsan a belső adottságokhoz igazodó érvényesítéséhez. Az iskolapszichológusnak – együttműködésben a nevelési intézmény vezetésével és más dolgozóival – szakszerűen kell elősegítenie, hogy az intézmény hatékonyan működő emberi közösség legyen, az elkerülhetetlenül fellépő konfliktusok körültekintő, differenciált, konstruktív megoldására képes rendszerré váljék. Az iskolapszichológus nem terápiás szakember, feladata az egészséges személyiség optimális fejlődésének segítése preventív módszerekkel.

Az iskolapszichológus nagyrészt a pedagógusok közvetítésével, a pedagógustársakkal konzultatív kapcsolatot kiépítve, a nevelőközösség szemléletét alakítva fejti ki személyiségformáló hatását. Az iskolapszichológus egyfelől szakmai szempontok alapján ismereteket szerez az egyes tanulókról, a szülőkről, a nevelőtestületről, s mint az empirikus társadalomkutatás módszereiben bizonyos fókig jártas szakember, méréseket végez, másfelől áttételes és közvetlen módon befolyásolja az intézmény életét, fejlesztő eljárásokat honosít meg, illetve azok kidolgozására tesz javaslatot. Munkájában mind a megismerés, mind az aktív befolyásolás terén ötvöződik a gyakorlatias alkalmazás és az újat kutató jelleg.

3. A pszichológiai szakterületek határai

Az iskolapszichológia osztozik a pszichológia más alkalmazott ágaival azon jellemzőiben, hogy egyszerre megismerés és beavatkozás, alkalmazás és kutatás, intézmények képviselete és szakmai-etikai normák által vezérelt hivatás gyakorlása. Ugyanakkor tudománytörténetileg el is különül az alkalmazott pszichológia más ágaitól, így a klinikai gyermekpszichológiától is, amellyel közös gyökerekből ered. A nevelési és oktatási intézményrendszer közösségeiben, a gyermekek s fiatalok “természetes” munka- és életközegében vizsgálódó és hatást kifejtő iskolapszichológia elvei és módszerei mások, mint az egyénre koncentráló klinikai megközelítés elvei és módszerei.

Hazai viszonylatban a pszichológiai szakterületek között a munkamegosztáson alapuló kooperációt, munkakapcsolatot kívánatos kialakítani. ld. III. fejezet

4. Az iskolapszichológus szakmai feladatainak főbb területei

Az iskolapszichológus tevékenysége a gyermek-szülő - pedagógus hármásával való szoros együttműködésben valósul meg.

a./ A tanulókkal végzett tevékenységek

Szülői engedély mindenfajta iskolapszichológiai szolgáltatáshoz előzetesen szükséges. A szülő joga, és lehetősége, hogy bármely – a gyermekét érintő – beavatkozás előtt tisztában legyen annak okával, fontosságával, következményeivel. Ezen túl a szülő engedélye az együttműködés alapja is. Ha folyamatosan tájékoztatjuk, együttműködését kérjük, akkor probléma esetén várhatóan nagyobb bizalommal fogadja el a szakemberek segítségét.

- preventív szűrővizsgálatok végzése:

A tanulók iskolai életében számos ponton van lehetőség, és igény pszichológiai szűrő vizsgálatok végzésére.

Az országosan legelterjedtebb, iskolapszichológusok által is alkalmazott szűrővizsgálat a Porkolábné dr Balogh Katalin által létrehozott "Tanulási zavar szűrő tesztbatteria". Az általános iskola 1. osztályának elején – általában szeptember végén - a szűrést elvégezve képet kaphatunk a gyermekek pszichikus funkcióinak, és részképességeinek állapotáról, amelyek alapul szolgálnak az eredményes alap-kulturtechnikák elsajátításához. A szűrés előnye, hogy osztálykeretben felvehető, így néhány óra alatt információt kaphatunk az osztály tanulóinak átlagos képességszintjéről. Ez mind a követelményszint meghatározásához, mind a pedagógiai módszertan megválasztásához fontos. A szűrővizsgálaton alulteljesítő gyermekek további egyéni vizsgálatára is alkalmas a módszer. A kiscsoportos, vagy egyéni helyzetben történő ismétlődő vizsgálat során láthatóvá válik, hogy az adott részképesség, ill. valamely más pszichikus funkció fejletlensége okozza-e az alulteljesítést. Gyakran előfordul, hogy az osztályban történő vizsgálat során a gyermeket figyelmi, vagy instrukció értési problémák akadályozták a képességvizsgálat jó szintű teljesítésében. Ilyenkor a tanórai differenciált bánásmód konzultatív segítése elegendő a gyermek nehézségeinek a kezelésére.

A szűrést mindig a szülő előzetes engedélyével végezzük, s számára az eredményekbe való betekintést biztosítjuk. Ugyanígy az osztálytanítóval konzultáción beszéljük át a gyermekek eredményeit, s fogalmazzuk meg módszertani javaslatainkat. Itt kerül sor - szükség esetén – annak átbeszélésére, hogy a gyermeknek milyen további

differenciáldiagnosztikai vizsgálatra van szüksége gyógypedagógus, vagy pszichológus által, s hogy melyik szakmai intézmény végezze azt.

A kezdeti tanulási, és/vagy beilleszkedési nehézségek kezelésére – enyhébb esetben – az iskolában is lehetőség van. Az iskola logopédusa, fejlesztőpedagógusa, és iskolapszichológusa együtt, vagy egymással munkamegosztásban fejleszthetik a gyermek különböző képességeit. Szükség esetén a megfelelő szakellátást nyújtó intézmény felkeresésére kell javaslatot tenni.

A szakmai eszköztárban számos további képességet, vagy pszichikus funkciót mérő teszt található, pl. gondolkodás, figyelem, memória, térészlelés, és téri tájékozódás, vizsgálhatjuk a tanulási stílust, és stratégiát, a tanuló életvezetési szokásait, egészségmagatartását, pályaválasztását, stb. Ezeket a szűrő vizsgálatokat azonban mindig csak a konkrét cél megjelölésével, az egyén személyiségi jogainak figyelembevételével, és az etikai szabályok betartásával végezhetjük.

A csoportos szűrések segítséget adhatnak a pedagógus mindennapi munkájához, pl. az osztályfőnöki órák tematikája, s annak tartalmának meghatározásában. Ezen túlmenően az iskolapszichológus számára az egyén szempontjából is fontos információkat ad. A szűrések adatai alapján feltárulhatnak olyan tanulási, magatartási, vagy beilleszkedési nehézségek, amelyek kezelése fontos a gyermek képességeinek megfelelő teljesítményszintjének eléréséhez. Ilyenkor az iskolapszichológus segítheti a családot, és a pedagógust a megfelelő terápiás szakrendelésre való eljutásban.

- **Foglalkozások**

Az iskolapszichológus intervenciója egyéni, kiscsoport, illetve osztályfoglalkozás keretében is történhet.

Egyéni foglalkozás iránti igényt a szülő, a pedagógus, vagy a tanuló is jelezhet. A beszélgetés során elsősorban tisztázni kell a megkeresés okát, azonosítani kell a pszichológiai problémát, és az iskolapszichológussal kapcsolatos elvárást. Az iskolapszichológusi foglalkozás nem terápia. A határt az iskolapszichológiai kompetenciában az egészséges tanuló életvezetésben való segítésében fogalmazhatjuk meg. Az első beszélgetés során törekedni kell annak feltárására, hogy a tanuló problémájának ellátása az iskolapszichológus kompetencia körébe tartozik-e. Amennyiben nem, abban az esetben az iskolapszichológus javaslatot tesz a megfelelő szakellátást nyújtó intézmény felkeresésére.

Amennyiben a pedagógus, vagy a tanuló keresi fel az iskolapszichológust, jelezni szükséges, hogy szülői beleegyezés nélkül a tanulóval semmilyen beavatkozás nem

végezhető.

Számos esetben viszont pl. életvezetési, mentálhigiénés, tanulási, vagy kortárs kapcsolati problémákat jelezhetnek a pedagógusok. Ilyenkor a problémára fókuszálva, a találkozások számát meghatározva célszerű a további egyéni foglalkozásokat lebonyolítani.

A kiscsoportos foglalkozások iránt is nagy az iskolai igény. Példaként említhető, hogy a kőbányai Nevelési Tanácsadóban végzett elsős szűrés után, ún. "Adaptációs program"-ot állítottak össze, amely tanulási-, és szociális képesség fejlesztő részekből áll. A foglalkozásokat – lehetőség szerint – az iskolapszichológus tanítóval, fejlesztőpedagógussal, vagy logopédussal tartja.

Ugyanígy a különböző mentálhigiénés foglalkozások is tarthatók kiscsoport keretben. Igény szerint szexuális felvilágosítás, pályaválasztási tanácsadás, drogprevenációs foglalkozások, stb. szervezhetőek.

Az osztályfoglalkozások egyszeri, illetve több alkalomra is szervezhetőek. Az osztályfőnöki éves tematika feladataihoz tud az iskolapszichológus a maga eszközeivel kapcsolódni. Nagyon fontosnak tartjuk ezt a felületet a pedagógussal való szoros együttműködés kialakítására. A szakmák tudásanyagának összerendezése, a kettős óravezetés mindkét szakembernek sok információt nyújthat. A tanulók viselkedése egy szokatlan helyzetben, ennek kezelése, a foglalkozások tartalmának kétirányú elemzése segíti a szakembereket a tanulók jobb megismerésében, eredményességük fokozásában. Pl. egy szociálisan igen hátrányos helyzetű, sok tanulási, magatartási problémával küzdő tanulókkal működő osztályban éveken keresztül havi rendszerességgel részt vett az iskolapszichológus az osztályfőnöki órákon is. Beszélgető körben dolgozták fel az életvezetés területeit, foglalkoztak drogprevenációval, szexuális felvilágosítással, pályaválasztással. Közben "észrevétlenül" sajátítják el a kommunikációs technikákat, a konfliktusok kezelését.

Ugyanígy segíthet az iskolapszichológus eseti módon is. Egy váratlan esemény pl. baleset, haláleset feldolgozása, vagy egy osztálybeli konfliktus megoldásában való részvétel fontos segítség, és minta lehet a pedagógusnak és a tanulóknak egyaránt.

Az osztályfoglalkozások összeállítását az iskolapszichológus, és a pedagógus együtt végzi. A foglalkozásokat megelőző konzultáció során a tematika, és az óravezetés munkamegosztásának kialakítása, utána pedig az események elemzése történik. Ez igen sok energia befektetést kíván, de a két szakember együttműködése e nélkül nem lehet eredményes.

- **tanórán és tanórán kívüli megfigyelés**

A tanórai és tanórán kívüli megfigyelés a cél meghatározása, és a megfigyelés szempontrendszerének előzetes összeállítása nélkül nem lehet eredményes. A hospitálás során megfigyelhetünk egyént, vagy osztályt konkrét célból, pl. órai magatartás, vagy teljesítmény felmérésére. A tanórai megfigyelést, hospitálást kérheti a pedagógus, az általa fontosnak tartott probléma vizsgálatára, illetve arról az iskolapszichológussal történő konzultációjára. Kérheti a nevelési tanácsadó szakembere is, hiszen a tanácsadóban végzett differenciáldiagnosztikai vizsgálatokhoz, szakvéleményezéshez, pszichoterápiához fontos információkat nyújthat a tanuló órai viselkedése, teljesítménye. Sokszor halljuk pedagógustól, hogy egyéni helyzetben nem “hozza” a tüneteket a tanuló. Kérheti az iskolapszichológus is az osztállyal történő ismerkedés, kapcsolat felvétel, a nehézségekkel küzdő tanulók kiszűrése és a pedagógusok nevelési, tanítási módszereinek megismerése érdekében. A tanórai megfigyelésnél is fontos a cél, és módszer előzetes megbeszélése, valamint a tanórai megfigyelés követő konzultáció a tanórán tapasztaltak értékelésére. Megértően kell kezelni, hogy sok pedagógus tartózkodik a hospitálástól, fél, hogy az iskolapszichológus “öt ítéli meg”. Ezt a feszültséget csak a hospitálás részletes átbeszélésével tudjuk feloldani, de gyakran más kollega pozitív visszajelzése segít.

Fontos leszögezni, hogy ez a beavatkozási forma csak akkor érheti el a célját, ha a pedagógus pontosan megfogalmazza, hogy miért kéri a megfigyelést, a tapasztalatok megbeszélésre nyitott, és arra időt is tud fordítani.

A megfigyelésnek fontos szerepe lehet tanórán kívül is. Nagyon sok tanuló az órán “viselkedik”, nem mutatja azokat a problémákat, amelyeket tanórán kívül külső megfigyelő jelenlétének hiányában viszont igen. Ezért az iskolapszichológus a szünetekben, étkezéskor, kirándulás, szabad program stb. idején is megfigyelheti a tanulót, regisztrálhatja viselkedési problémáját, kapcsolatot vehet fel vele.

b./ pedagógusokkal végzett tevékenységek

A pedagógusokkal a különböző egyéni, vagy csoportos konzultációkon, értekezleteken dolgozhatunk együtt.

A konzultáció, definíciója szerint, két egyenrangú szakember együttműködése adott probléma közös megoldásán. A pedagógusok gyakran a nehezen illeszkedő gyerekek kezelésének kompetenciáját át akarják adni a pszichológusnak. Ez “nem az én asztalom”, nem értek hozzá, én a “normális” gyerekek tanítására vagyok kiképezve – mondják. A

konzultációban az iskolapszichológus nem veszi le a probléma terhét a pedagógusról, hanem együttes gondolkodás során segíti őt a megoldás megtalálásában, illetve a problémás helyzet kezelésében. A különböző konzultációs technikák alkalmazásával, a folyamat lépéseinek végigjárásával, együtt gondolkodnak a pedagógus számára nehézséget jelentő esetek megoldásán. Gyakran tapasztalható, hogy jó szándék, és együttérzés jellemzi a pedagógusokat, de hiányoznak a módszerek a problémás helyzetek kezelésére. Akár képesség, akár érzelmi probléma áll az alulteljesítés háttérében, fontos a tanuló támogatási módszereinek a végiggondolása. A módszertani eszközök széles választéka áll rendelkezésre a differenciált tantárgyi megsegítésre, vagy érzelmi megtámogatásra.

- ***egyéni konzultáció:***

Tapasztalatok szerint egyéni konzultációt leggyakrabban a tanítvány tanulásával kapcsolatos gondok miatt kérnek a pedagógusok. Elsősorban arra kíváncsiak, hogy a gyermek intellektusa milyen, van-e valamilyen képesség probléma a tanuló gyenge teljesítményének háttérében. Gyakran értetlenül állnak, vagy igen nehéz elfogadniuk azt, hogy sokszor a gyermek lelkiállapota, traumatikus történések, a tanulási motiváció, vagy a támogató családi hozzáállás hiánya vezet alulteljesítéshez. Az ezek kezelésére alkalmazandó módszereknek, és eszközöknek a közös végiggondolása segíthet a tanuló problémáján.

Második helyen a tanítási, módszertani problémák miatt keresik meg az iskolapszichológust a pedagógusok. Különösen első osztályban az olvasás-írás tanítási módszer kiválasztásánál, vagy az osztály képességszintjének megállapításával sokat segíthetünk a tantárgyi haladás ütemének, vagy módszerének a megválasztásában. Ilyenkor érvényesülhet a fejlesztés azon elve, hogy fel kell tární a tanuló(k) képességszintjét, esetleges elmaradásait, és a tantárgyi felzárkóztatást csak az elakadás ponttól felépítve lehet gondosan megtervezve elérni.

Nevelési problémákkal is megkeresik az iskolapszichológust a pedagógusok. A magatartási, kortárs kapcsolattartási, vagy beilleszkedési nehézségek, a közösség kialakításának és fenntartásának problémái megannyi kérdést vetnek fel a mindennapi oktatás-nevelés során.

Az iskolapszichológust gyakran keresik meg személyes jellegű problémákkal is a pedagógusok. Ez a bizalom igen megtisztelő, de fontos megértetni és elfogadtatni a pedagógus kollegával, nem szabad, hogy az egyenrangú munkatársi kapcsolatra ráterhelődjön egy másfajta, kliens-terapeuta viszony. Ezzel szemben segítségére kell lennünk a megfelelő

intézményhez való eljutásban, ahol problémájában – távol munkahelyétől – segítségére lehetnek.

Folyamatos konzultációs kapcsolatot célszerű fenntartani az iskolában tevékenykedő más – pl. logopédus, fejlesztőpedagógus, védőnő stb. – szakemberekkel is. Egymás tevékenységének ismerete, az esetátadás, vagy közös esetkezelés, az együttműködés felületeinek a folyamatos biztosítása záloga a jó szintű ellátásnak.

- **csoportos konzultáció:**

Az iskolapszichológusok többfajta csoportos konzultációs technikát kínálnak a pedagógusoknak. Az ún. tematikus témafeldolgozó csoportban közösen állítják össze a csoport összejöveteleinek tematikáját. Ez jellemzően a pedagógusok érdeklődésének, leggyakrabban előforduló problémáinak mentén történik. A foglalkozások gyakoriságát, idői kereteit, rendszerét előre lefektetik, témájára mindenkinek lehetősége van felkészülni. Az iskolapszichológus feladata a csoport téma feldolgozásának moderálása, a tapasztalatok összegzésének megfogalmazása, a konklúzió kimondásának segítése.

Az esetmegbeszélő csoportban - a tapasztalatok szerint - olyan kollegák vesznek részt, akik szívesen dolgoznak, gondolkoznak együtt egy-egy gyermek, vagy közösség problémáján. Szervezhető olyan esetmegbeszélő csoport is, amikor a “nehéz” osztályban tanító kollegák ülnek össze a problémák megoldásának közös megtalálására. Ennek kereteinek a betartása nagyon fontos.

Esetkonferencia szervezése akkor javasolt, ha egy tanuló problémájának kezelésének több intézmény, vagy szakember vesz részt. Ilyenkor a különböző szakemberek probléma látása, esetkezelési módszertana kerül ismertetésre, majd a közös lépések végiggondolása, az erről való megállapodás történik. Az esetkonferencia “esetgazdája” nem feltétlenül az iskolapszichológus, mindig az moderálja a találkozót, aki összehívta. Az esetkonferenciára célszerű a szülőt is meghívni, hiszen együttműködésének megnyerése, az intézmény problémájának megértetése segítheti őt is gyermeke problémájának belátásában és kezeltetésében.

- **értekezleteken, rendezvényeken való részvétel**

Az iskolapszichológus – ha nem is tagja minden esetben a tantestületnek – részét képezi az intézmény szakmai közösségének. Az iskola által szervezett rendezvényeken fontos a jelenléte, nevelési értekezleten, fogadóórán hallhatja az iskolát érintő problémákat, részt

vehet azok megoldásában. Sok helyen vonják be a stratégiai dokumentumok készítésébe is. Tagja lehet – akár több – iskolai munkaközösségnek is.

Szükséges az iskola vezetőjével való folyamatos konzultációs kapcsolat. A vezető szemlélete, probléma látása döntő hatással van az iskolapszichológusi tevékenységre. Az intézményvezető felel az intézményben folyó szakmai munkáért, tehát fontos az iskolapszichológus munkáját is ismernie. Konszenzusra kell jutniuk abban, hogy melyek a legfontosabb tevékenységek, amelyeket elvár az iskolapszichológustól. Fontos, hogy átlássa a tevékenységeket anélkül, hogy megsértené a személyiségi jogokat, vagy az etikai normákat. Az iskolapszichológus legfontosabb partnere lehet a munkaszervezési kérdésekben, pl. a csoportos konzultáció, vagy egy eset kapcsán. Sokszor a vezető tekintélye segíthet egy-egy probléma eredményes megoldásában.

c./ szülőkkel végzett tevékenységek

Általános tapasztalat, hogy a szülők nagy része ritkán megy be az iskolába. Vannak akik úgy gondolják, hogy az iskola azért van, hogy levegye a vállukról a nevelés gondját is. Sajnos egyre kevesebb gyermek mögött áll biztos családi háttér, aki segítheti képességei kibontakozásában, személyiségfejlődésében. Az iskolapszichológus a szülők aktív szerepvállalásának ösztönzésében fontos partnere a pedagógusnak.

A szülő egyéni tanácsadásért felkeresheti az iskolapszichológust, amikor egy adott probléma kezelését szükséges közösen átgondolni, megbeszélni. Leggyakrabban a tanulási gondok miatt keresik fel a szülők a szakembereket és osztják meg velük a nevelési problémáikat is. A szülő együttműködése nélkül igen nehéz érdemben a gyermek segítségére lenni, ezért a jó kapcsolat kiépítése az ellátás hatékonyságának szempontjából igen fontos.

Az iskolai fogadóórákon felmerülő jelzések után célszerű az iskolapszichológusnak jelezni az esetleges problémákat, amennyiben azok megoldásában segíthet. Sokszor a pedagógus “küldi át” a szülőt az iskolapszichológushoz, vagy Ő maga használja ki a felületet, és jelez problémákat.

A szülői értekezlet kiváló alkalom egy-egy osztály szülőivel való megismerkedésre. A különböző mentálhigiénés foglalkozás tapasztalatait szülői értekezlet keretében lehet ismertetni.

Tematikus csoportfoglalkozások is szervezhetők szülők részére, bár ezek megvalósítása nagy kihívás.

A nevelési tanácsadó alkalmazásában álló iskolapszichológus a nevelési tanácsadó szakmai teamjének tagja, –feladatát a munkaköri leírása alapján látja el, az intézmény

szervezeti és működési szabályzatában rögzítettek szerint részt vesz a nevelési tanácsadó teljes közösségének szakmai munkájában, esetmegbeszélő csoportjain.

Az együttműködés és munkamegosztás formáit a III. fejezet tartalmazza

5. Kapcsolattartás

Az iskolapszichológus ún. "híd" szerepet tölt be, a kapcsolatait az iskolán belül és kívül is ki kell alakítania.

Az iskolapszichológus – ha főállású munkaidejének csak egy kis részét tölti egy adott intézményben – nyilvánvalóan nem képes minden, a fentiekben bemutatott - feladatot ellátni. Az iskolapszichológusi ellátás fókuszába – az ott töltött idő függvényében – olyan feladatoknak kell kerülni, amelyek az adott iskola részére fontosak. Az igazgató, vagy a tantestület "megrendelése", és az iskolapszichológus módszertani lehetőségeinek egyeztetése során kell kialakítani a konszenzust, hogy adott tanévben milyen ellátásokat igényel a repertoárból az iskola.

Az iskolapszichológiai szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó igények – tapasztalatok szerint - az iskolapszichológiai szolgáltatás éveinek előre-haladtával egyre differenciálódnak. Az első év(ek)ben az un. "tűzoltó" munka van előtérben. Nagyon sok az egyéni esetek feltérképezésének, elirányításának igénye, a szakvizsgálatok előkészítése, a szülők meggyőzése stb. Az évek során, a különböző tevékenységekben kialakult bizalom teremti meg a talaját a közös foglalkozások vezetésének.

Az iskolapszichológus motorja lehet a változásoknak. Személyének megismerése, és elfogadása segíti az új feladatok felvállalásában. Fontos az iskolapszichológus pozitív, elfogadó attitűdje a pedagógusok, és az iskolarendszer iránt. Csak akkor lehet eredményes, ha megismeri az iskola működését, szervezeti, és szakmai problémáit, ha nem azt gondolja, hanem megérti, és átérzi azokat, s segít a maga eszközeivel a problémák megoldásában. Fontos még, hogy nyitott, és kezdeményező legyen. Az iskolában nem lehet csukott ajtó mögött várni a klienst. Egy olyan szakmát képvisel, amely ismeretlen, titokzatos, és sok ember számára feszültséget okoz. A módszerek, és eszközök átláthatósága, a nyílt, és gyakori kommunikáció oldhatja csak a szorongást, teremtheti meg az együttműködéshez szükséges bizalmat. A szünetekben, az értekezleteken, a közös feladatok megoldásában az iskolapszichológus mintát mutathat az együttműködésre. Mondhatjuk azt is, hogy egyedül van, de fogalmazhatunk úgy is, hogy lehetősége van az önálló munkavégzésre.

Az iskolapszichológus személye egyfajta modell az iskolában. Viselkedése alapján ítélik meg a pszichológust, tevékenysége alakítja az iskola pszichológiai kultúráját.

Feladatai között fontos helyet foglal el a Családsegítő Központtal, a Gyermekjóléti Szolgálattal, a pedagógiai szakszolgálatokkal való rendszeres kapcsolattartás.

6. Kutatás

A folyamatosan növekvő esetszám általában nem teszi lehetővé, hogy az iskolapszichológus összegző kutatásokat, méréseket végezzen. A nevelési tanácsadó kereteiben azonban megszervezhetőek iskolapszichológusi mérések. Egy adott intézmény, vagy város tanulóinak készségfejlődési mérése alapot szolgálhat pl. a minőségbiztosítási, az esélyegyenlőségi feladatok kijelöléséhez.

7. Az iskolapszichológus munkaköri kötelezettségei

Az iskolapszichológus munkaköri kötelezettségeit a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexének /SZEK/ szellemében, így annak alábbi pontjaira támaszkodva teljesíti:

- A pszichológus elkötelezettje az embernek és a társadalomnak, amelyben él és dolgozik. Minden szakmai tevékenysége során a társadalom törvényeivel és etikai normáival összhangban álló Szakmai Etikai Kódex szerint jár el (2.1).
- Tevékenységét köteles a korszerű tudományra alapozottan, legjobb meggyőződése szerint, a törvényes keretek között, a SZEK előírásainak betartásával végezni. Alkalmazója vagy megbízója utasításának e kötelezettség megtartásával tartozik eleget tenni (2.3).
- Igyekezzen elérni, hogy munkafeltételei a szakszerű szakmai tevékenység követelményeinek maradéktalan teljesítését lehetővé tegyék. Nem szabad elfogadnia olyan munkafeltételeket, amelyek a szakmai és etikai kötelezettségek betartását nem teszik lehetővé (3.1).
- Nem vállalhat el olyan feladatot (elköteleződést), amely kívül esik a pszichológiai tudomány, illetve a gyakorlati eljárások mindenkori fejlettsége által meghatározott lehetőségek körén, amely számára összeférhetlenségi helyzetet teremt, vagy amelyben tevékenységét visszaélészerűen használhatják fel (3.2).
- Módszereinek, eljárásainak megválasztásában érvényesíti szakmai autonómiáját. Ezekre vonatkozóan csak attól fogad el utasítást, aki szakmai irányítására jogosult. Kétes vagy vitás esetekben azonban köteles – a megfelelő állásfoglalás kialakítása érdekében – az illetékes szakemberekkel konzultálni és azok észrevételeit, ajánlásait tárgyilagosan megfontolni (4.6).

- A pszichológust titoktartás kötelezi mindazon információkra vonatkozóan, amelyeket kliensétől, illetőleg klienséről szerez. A titoktartási kötelezettség kiterjed mind a szóban vagy írásban közölt, illetőleg vizsgálati eredmények révén birtokába jutott, mind az ezekből kikövetkeztetett adatokra. Figyelemmel van arra is, hogy klienseinek esetleg adatbankban tárolt adatai ne jussanak illetéktelenek tudomására. Köteles megőrizni az őt alkalmazó, illetve megbízó szervezet szolgálati titkait is (6.1).
- Ha személyi vizsgálatoknál magnetofon, rejtett mikrofon vagy detektívtükör alkalmazása válik szükségessé, ehhez előzetesen a kliens beleegyezését kell kérni, és gondoskodni kell arról, hogy a vizsgálati személy viselkedését illetéktelenek ne figyelhessék (6.5).
- A pszichológus titoktartási kötelezettsége kiterjed mindazon személyekre, akik bármilyen formában (pl. vizsgálatok végzésében, illetve az adatok értékelésében való közreműködés, szakmai gyakorlat stb.) szükségszerűen a titoktartás kötelezettsége alá eső információ birtokába jutnak. A pszichológus köteles erről az illető személyeket megfelelő időben és módon felvilágosítani (6.6).
- Lehetőségei szerint fel kell lépnie minden olyan szakmai vagy szakmán kívülálló megnyilvánulással szemben, amely a pszichológus tevékenységét akár társadalmi, akár szakmai tekintetben helytelen megvilágításba helyezné, illetőleg jogosulatlan és túlzó elvárásokkal kompromittálná (9.2).
- Nem járul hozzá ahhoz, hogy nevét szakmájával összefüggő olyan tevékenységgel vagy munkával kapcsolatban használják fel, amelyekért nem vállalhat felelősséget (9.3).

8. Az iskolapszichológus mentálhigiénéje

Az iskolapszichológus a szakmai feladatainak ellátása során autonóm szakemberként dolgozik. Iskolája valamennyi pszichológiai problémájának megoldásában felelőssége van. Mivel általában több intézményt lát el, fokozott terhelésnek van kitéve, maga az ellátandó létszám nagysága, valamint a problémák kezelése miatt. Ezért az iskolapszichológus munkájának szakszerű végzéséhez szupervízió szükséges. A szupervíziót, szaktanácsadást csak olyan posztgraduális felkészültségű szakpszichológus végezheti, aki nagy gyakorlattal rendelkezik. Ennek a feladatnak az ellátásában az országos Iskolapszichológiai Módszertani Bázis is szerepet vállalhat.

9. Szakmai továbbképzés, minőségbiztosítás, gyakornok

A nevelési-oktatási intézményben pedagógus-munkakörben foglalkoztatott iskolapszichológusokra is vonatkozik a pedagógusokra vonatkozó továbbképzési kötelezettség. Az alapképzésben szerzett diploma után hét évente 120 órás akkreditált képzésben kell részt vennie – amennyiben a munkáltató erre kötelezi – a 277/1997. (XII.22.) Korm. rendelet szerint.

A nevelési tanácsadó intézményi minőség irányítási programjában (IMIP) szerepeltetni kell az iskolapszichológusi feladatok ellátásával kapcsolatos minőségirányítási jellegzetességeket.

Kezdő szakember esetében az intézmény gyakornoki szabályzatában lefektetett szakmai támogatást (segítséget) kell részére biztosítani a közalkalmazotti törvény hatálya alá tartozó intézményekben.

10. Iskolapszichológiai Módszertani Bázis

Az ELTE BTK Pszichológiai Intézet Társadalom- és Nevelépszichológiai Tanszéke, a Művelődési és Közoktatási Minisztérium előző évtizedben történt kezdeményezése alapján megszervezte az iskolapszichológia Országos Módszertani Bázist, amely azóta is szakmailag támogatja a módszertani fejlesztéseket.

Ennek keretében:

1. Tényszerű országos áttekintésre törekszik az iskolapszichológiai hálózatra vonatkozóan, és az aktuális helyzetről szükség szerint adatokat szolgáltat a közoktatási ágazatnak.
2. Gyűjti, rendszerezi, és standardizált formában közreadja az iskolapszichológusok módszertani tapasztalatait, a diagnosztikai és fejlesztési eljárások alkalmazását szolgáló országos adatbázist hoz létre.
3. Gondoskodik az iskolapszichológia szakmai eredményeinek, előrevivő kérdésfeltevéseinek publikálásáról:
 - a.) Folytatólagosan előkészíti, szerkeszti és kiadja az “Iskolapszichológia” sorozat füzeteit, gondoskodik e sorozat könyvárusi forgalomban való terjesztéséről.
 - b.) Ösztönzi és előmozdítja az iskolapszichológia tudományos értékű eredményeinek közreadását, szakfolyóiratokban s kézikönyvek, tankönyvek és szakkönyvek formájában.

4. Az iskolapszichológus hálózat kiépülésének jelen szakaszán ellátja a szaktanácsadást, konzultációt biztosít a gyakorlati szakemberek és a pedagógiai intézetekben működő pszichológusok számára.
5. A Magyar Pszichológiai Társaság Iskolapszichológiai Szekciójával együttműködve szervezi a hazai iskolapszichológia nemzetközi kapcsolatait:
6. Előmozdítja a külföldi szakemberek hazai és a magyar szakemberek külföldi tapasztalatcseréjét.
7. Külföldi társintézmények, szakmai szervezetek számára tájékoztatást ad az iskolapszichológia magyarországi helyzetéről és eredményeiről.

11. Tárgyi feltételek

Az iskolapszichológusi szolgáltatással kapcsolatosan jelenleg hatályos jogszabály nem rendelkezik a kötelezően biztosítandó tárgyi feltételekről. A szakmailag szükséges feltételek biztosítása azonban a munka eredményességének egyik alapját képezik.

Az iskolapszichológusi szolgáltatást igénylő iskoláknak biztosítaniuk kell egy önálló, csendes, külön bejáratú helyiséget, ami nem lehet raktár, szertár, lerekesztett folyosórész, használaton kívüli portásfülke, tornaöltöző stb. Az önálló helyiségnek meg kell felelnie a munkavégzésre vonatkozó ÁNTSZ előírásoknak: szellőzést biztosító ablak, megfelelő fűtés, melegburkolatú aljzat, az előírásoknak megfelelő világítás, higiéniai előírások.

Az önálló munkavégzésre alkalmas helyiség (minimálisan elvárható) berendezési tárgyai:

1 stabil asztal (lehetőség szerint bővíthető forma), 4 kényelmes, háttámlás szék, 1 zárható szekrény, 1 játék- és könyves polc, 1 fogas.

Lehetőség szerint továbbá: 1 (halk) falióra, 1 faliújság, 1 postaláda az ajtóra, 1 gyermekasztal 2 gyermekszékkel, vagy egy kis dobogó, vagy párna a gyerekek lába alá a stabil ülés elősegítése céljából.

Az iskolapszichológus számára biztosított önálló helyiséget ideális esetben csak ő használja.

A gyakorlati tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy esetenként több szakember váltva dolgozik ugyanabban a helyiségben – *a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős, a logopédus, a fejlesztő pedagógus, az utazó gyógypedagógus, a védőnő, a szociális munkás, az iskolarendőr, egy-egy pedagógus team stb.*

Szakmai szempontok és a helyi szükségletek alapján érdemes végiggondolni, hogy

hány különböző feladat ellátására ad optimálisan lehetőséget a helyiség, mert a mennyiségi kihasználás időnként a minőségi munkavégzés rovására mehet.

Az iskolapszichológusi szoba használatára, „belső házirendjére” vonatkozóan célszerű az érintett szakembereknek konszenzuson alapuló megállapodást kötni a későbbi felesleges súrlódások elkerülése céljából. Fontos, hogy a szoba barátságos legyen, rendje, színei, tárgyai, ízlésvilága, hangulata tükrözze, hogy a szobában pszichológiai munka folyik. Ezért semmiképpen nem alkalmas az orvosi szoba a pszichológusi tevékenységre! A megállapodás során szükséges kimondani, hogy a szoba rendelési beosztásán csak, az iskolapszichológus megkérdezésével változtathatnak, hiszen a több iskolában dolgozó iskolapszichológus munkaidejének átszervezése hátrányosan érintheti a többi intézményt, és különösen a tanulókat, az iskolapszichológus egyéb klienseit.

Hangsúlyosan fontos alapkövetelmény a zárható szekrény, tekintettel arra, hogy abban az iskolapszichológiai ellátásra jogosult gyermekek, tanulók személyes adatai kerülnek tárolásra, így ahhoz a személyiségi jogok biztosítása okán másnak hozzáférése, betekintése semmilyen esetben sem lehet.

További tárgyi feltételek

Az iskolapszichológusnak a pszichodiagnosztikus munkához megfelelő eszköztárral kell rendelkeznie (minimális szükségleti lista).

Raven (gyermek, és felnőtt változat)

Bender (A és B változat)

1 stopperóra

zsebszámológép

korongok, pálcikák

elemi irodaszerek

fénymásolható vizsgálati anyagok

A szakmai munkavégzés további tárgyi feltételeit a szolgáltatásban részesülő iskolák biztosíthatják az iskolák dologi kiadásainak terhére, az önkormányzatok és az iskolaigazgatók egyeztetésével. Érdemes a következő tanévre előre jelezni és betervezni a várható költségeket.

Minimális szükséglet:

A/4-es méretű fénymásoló papír, írólap csomagok, famentes rajzlapok

rajzeszközök, ceruzák, festékek, gyurma, radír

ollók, ragasztók

néhány egyszerű társasjáték, kártyák, memóriajáték, mozaikjáték
bábok

papírzsebkendő a gyermekek számára

az iskolapszichológus munkájához szükséges tesztek, kérdőívek, feladatok
fénymásolásának biztosítása, amely az iskolában a helyi szokásoknak megfelelő
módon történhet.

Legyen lehetősége továbbá:

egy állandó helyre a tanári szobában,

alkalmanként, esetenként az iskolai telefont használni,

az iskola étkezési, étel-, italmelegítési lehetőségeit használni,

Internetet, számítógépet használni,

az iskolai könyvtárat használni.

Munkáját segítheti egy jól összeállított cím- és telefonszámlista, azokról a
személyekről, intézményekről, akikkel kapcsolatban lehet.

12. Személyi feltételek

Az iskolapszichológusi munkakör, mint minden más pszichológusi munkakör az
érvényben lévő jogszabályok alapján államilag elismert, egyetemen szerzett pszichológus
végzettséghez kötött. A diplomában megnevezett szak: okleveles pszichológus. A nevelési
tanácsadásban dolgozó pszichológus foglalkoztatásához előírt végzettségen túl az alkalmazás
során, a szakmai szempontok alapján kívánatos előnyben részesíteni a gyermekkor és a
nevelés pszichológia, fejlődépszichológia, az iskolapszichológia, illetve a tanácsadás
szakirány, a pedagógiai-, vagy tanácsadás szakpszichológusi szakképzettséggel
rendelkezőket, illetve a pedagógus diplomával is rendelkezőket, vagy a nevelési
tanácsadásban szerzett korábbi munkatapasztalatot.

Az iskolapszichológus számára kiemelten fontos személyes mentálhigiénéjének
gondozása, ezért szükségesnek mondható, a nevelési tanácsadó, mint „anyaintézmény” team-
munkájában, esetmegbeszélő csoportjában, illetve a munkáltató részéről esetenként biztosított
egyéni vagy csoportos szupervíziókon való részvételét, a munkáltató által meghatározott
időkeretben, amely általában heti 1-2 óra.

Javasolt, a kistérségi iskolapszichológusi szolgáltatást ellátó, pályatapasztalattal nem
rendelkező szakember mentorálása a nevelési tanácsadó szakemberének segítségével, a

138/1992. (X.8.) Korm. rendeletben meghatározott feltételek szerint, kiegészítve azzal, hogy a mentor a gyakornokot valamennyi iskolájában lehetőség szerint egy-egy alkalommal, előre egyeztetett időpontban felkeresi, és a terepen kihelyezett esetmegbeszélést tartanak.

Az iskolapszichológus munkaköri leírását a munkáltató - a nevelési tanácsadást ellátó intézmény vezetője, vagy az őt alkalmazó iskola igazgatója - az iskolapszichológia szakmai szempontrendszer alapján készíti el *(ld.: melléklet a./ „Munkaköri leírás minta”)*. Az iskolapszichológusi feladatokat, a nevelési tanácsadást ellátó intézmény alapító okiratában *(az Alapító Okiratban rögzített feladatellátással javasolt felülvizsgálni a belső intézményi szabályzók tartalmát is)* rögzíteni kell.

Személyi feltételek az iskola részéről:

A hatékony munkavégzés, az átlátható kommunikációs rendszer érdekében szükséges egy kapcsolattartó személy a szolgáltatásban résztvevő iskolák részéről. Az ő feladata az iskolapszichológiai szolgáltatások iskolai feltételeinek megszervezése, biztosítása, iskolai szintű menedzselése, a feladatellátásra jutó idő megbeszélése, igény szerinti koordinálása. Az iskolai kapcsolattartó személy mindig tájékozott kell legyen arról, hogy iskolájában mikor érhető el az iskolapszichológus. Feladata hiányzás, betegség esetén a tanulók, szülők és kollegák értesítése.

13. Időbeni feltételek

Az önálló szoba használatára vonatkozó minimális időigény: heti egy vagy két nap az iskolában eltöltött idő függvényében, reggeltől az iskola épületének zárásáig, hiszen igen gyakran előfordul, hogy rugalmasan, korai, vagy késői órában kell időpontot adni szülők számára.

Az iskolapszichológus jellemzően komoly pszichikai terhelésnek van kitéve, nagyon sok emberrel áll kapcsolatban, illetve munkája hatékonyságának céljából folyamatosan gondozza kapcsolatait *(az iskolák kapcsolattartó pedagógusaival, tanulóival, pedagógusaival, szülőkkel, az iskolavezetőségekkel, technikai dolgozókkal, külső szakemberekkel és nem utolsósorban saját munkáltatójának, a nevelési tanácsadó szakembereivel)*.

Az iskolapszichológus munkaideje a nevelési tanácsadóban meghatározott heti kötelező óraszám, amelyből az iskolákban töltendő foglalkozások óraszámja 21 óra.

A fenntartó által a programba bevont iskolák tanulói létszáma, problémaprofilja, szükségletei az irányadóak a heti kötelező óraszám elosztásában. A heti 5 óránál kevesebb óra

a minőségi szakmai munkát veszélyeztetheti: kizárólag a folyamatos, az iskola életébe integrált, szervesen illeszkedő rendszeres heti jelenlét ad megfelelő terepet a pszichológusnak az iskolában végzett hatékony munkájához.

Tapasztalatai tény hogy az iskolapszichológusok jelenléte az iskolákban mindig a „helyi specialitásoknak megfelelő”, egyedi dinamikákat eredményez, hosszabb vagy rövidebb idejű kölcsönös adaptációs szakasszal, amit nem lehet, és nem is kell kikerülni, hiszen egymás igényeinek, szükségleteinek megismerése révén lehet egy jól fejlődő, működő kapcsolatot kialakítani. Ez a folyamat mindig kölcsönös és időigényes. Az iskolapszichológus munkájának eredményessége attól is függ, hogy mennyire képes a pszichológiai szolgáltatásokat, saját módszertani eszköztárát, lehetőségeit az iskola „szereplőinek” igényeihez, szükségleteihez igazítani. Heti 5 óránál kevesebb időben meghatározott ellátás során neheztette válhat az iskola elvárásaihoz való rugalmas alkalmazkodás a szakember részéről.

A heti kötelező óraszám bontása többféle lehetőséget ad az iskolapszichológusi ellátást igénylő iskolák számára, érdemes azt rugalmasan kezelni:

Példák: óraszám / 3 iskola	Munkaidő ellátása az iskolában
7 + 7 + 7	Megoldható a feladatellátás iskolánként egy-egy nap során.
5 + 8 + 8	Megoldható a feladatellátás iskolánként egy-egy nap során.
5 + 5 + 11 5 + 6 + 10	A nagyobb létszámú, illetve „sok problémás” iskolájában heti két napon tud dolgozni az iskolapszichológus a heti 10-11 óra megosztásával.

A tervezésnél a kistérség települései közötti közlekedési lehetőségeit szem előtt kell tartani.

Az aránytalanul magas utazási, várakozási idő nem csak a pszichológussal szemben méltánytalan, de a munkaerő-gazdálkodás, a munkaidő kihasználása szempontjából sem hatékony, hiszen a közoktatási törvény (1. számú melléklet Harmadik rész II./11. pont) egyértelműen rendelkezik arról, hogy a pedagógiai szakszolgálat intézményében pedagógus munkakörben foglalkoztatott szakember, a közvetlen foglalkozásra megállapított időn kívül - munkaköri feladatként - látja el többek között a közvetlen foglalkozások előkészítésével

kapcsolatos feladatokat, a gyermek, tanuló fejlődéséhez szükséges egyéb, intézményen kívüli tevékenységet, illetve utazik a gyermekhez, tanulóhoz.

Az iskolapszichológus iskolában töltött, heti rendszeres elérhetőségének idejét jól látható helyen a szobája ajtaján, illetve akár több helyen pl. az iskolai faliújságon, a főbejáratnál, a tanári szobában, vagy a helyi szokásoknak megfelelő hirdetési helyen szükséges kifüggeszteni.

Ha az iskola rendelkezik saját honlappal érdemes végiggondolni, hogy az iskolapszichológusi szolgáltatás milyen módon kapjon rajta helyet.

14. Egyéb feltételek

Az iskolapszichológus részt vesz:

- a munkahelyi előírásoknak megfelelő, kötelező évi egészségügyi vizsgálatokon.

15. Közlekedési feltételek

Amennyiben az iskolapszichológus vállalja, hogy saját, vagy az intézmény gépkocsija használatával látja el a szakfeladatot a kistérségben, megilletik a jogszabályban meghatározott juttatások és utazási költségtérítés, amelynek fedezetét az intézmény költségvetésében szükséges megtervezni.

16. Az adminisztráció és dokumentáció vezetése

16.1. „Mozgó” Jelenléti ív

Az iskolapszichológus munkaidejének dokumentálására javasolt a „mozgó” „Jelenléti ív” (ld. melléklet d/1.)

16.2 Nyilvántartási lap

A kliensekkel (gyermek, szülő, pedagógus) végzett pszichológusi munka folyamatáról szól, vezetése a gyermek neve alatt a legcélszerűbb. Szerepel benne a tanuló neve, születési helye, ideje, lakcíme, anyja születési neve, apja neve, gondviselője neve, lakcíme, telefonos elérhetősége.

A nyilvántartási lap a tanulókkal, vagy az érdekükben végzett foglalkozások ellátásának rövid dokumentálásáról szól.

Az iskolapszichológus Egyéni fejlesztési naplót nem vezet, mert nem végez terápiás pszichológiai munkát. Indokolt esetben az iskolapszichológus javaslatot tesz a megfelelő szakellátást nyújtó intézmény felkeresésére.

16.3 Szülői hozzájárulási nyilatkozat (melléklet d/5.)

Az iskolapszichológus kizárólag a szülő, gondviselő engedélyével, beleegyezésével vizsgálhat az iskolában tanulókat. A szülő, gondviselő hozzájárulási nyilatkozatát minden esetben be kell szereznie a szakembernek.

Az iskolák általában a tanév eleji szülői értekezleteken tájékoztatják a szülőket az iskolapszichológusi szolgáltatás működéséről, igénybevételi lehetőségek módjáról. Fontos, hogy a tájékoztató során a pedagógusok ismertessék a szülők jogosítványait és kötelezettségeit is az iskolapszichológusi szolgáltatásokkal kapcsolatban.

A szülő joga, hogy önként kérjen segítséget gyermeke problémájának megoldásához. A szakember a lehetőségekhez mérten, a sürgősségi prioritásoknak megfelelően igyekszik minél előbb időpontot biztosítani a hozzáférőknek.

A közoktatási törvény 13.§ (8) bekezdése alapján a szülő joga, hogy gyermeke neveléséhez igénybe vegye a pedagógiai szakszolgálat intézményét. A szülő kötelessége, hogy gyermekével megjelenjen a nevelési tanácsadáson, továbbá biztosítsa gyermekének az iskolapszichológusi vizsgálaton és a fejlesztő foglalkozásokon való részvételét, ha a tanulóval foglalkozó pedagógusok kezdeményezésére, a nevelőtestület erre javaslatot tesz. A jegyző kötelezheti a szülőt arra, hogy az e bekezdésben meghatározott kötelezettségének a szülő eleget tegyen.

A legcélszerűbb az olyan helyzetek megelőzése, amelyekben az önkéntességgel szemben a jogi kényszerítő eszközök alkalmazása válik szükségessé. Az önkéntesség motivációjának megtartása érdekében elsősorban preventív folyamatkezelésre, felvilágosításra, korrekt információnyújtásra van szükség az ún. „nehéz esetnek látszó” helyzetekben. Az iskolában dolgozó a tanulóval kapcsolatban lévő szakemberek (pedagógusok, gyermek- és ifjúságvédelmi felelős, szociális szakemberek, igazgató, ha szükséges a Gyermekjóléti szolgálat családgondozója) kötelessége, hogy megfelelő prevencióval, kommunikációs és konfliktuskezelési technikákkal segítse a kialakult helyzetet, megoldásának önkéntes segítségkérés és elfogadás irányba fordítását. Szülői együttműködés hiányában a Gyermekjóléti Központ/Szolgálat illetékes – az iskola, vagy a nevelési tanácsadást ellátó intézmény esetjelzése alapján – a gyermek további ellátásának biztosítására.

16.4 A tanulói dokumentációk vezetése

Az iskolapszichológiai tevékenység dokumentálásának módját, tartalmi kérdéseit jogszabály nem határozza meg. Az iskolapszichológusnak indokolt a pszichológiai tanácsadással kapcsolatba kerülő tanulókról dokumentációt vezetnie, amely a tanulóval kapcsolatos szakmai információkat tartalmazza.

A szülő, gondviselő, a gyermekével kapcsolatos információkba betekinthez, azokról másolatot kérhet.

A tanulókról készített dokumentációba a szülőn/ gondviselőn kívül más nem tekinthez be. Munkájával összefüggésben az iskolapszichológust titoktartás kötelezi. A gyermekkel kapcsolatos információkat – szülői engedéllyel – a szakmai etikai szempontok figyelembevételével, kizárólag saját felelősségére oszthatja meg mással.

III. Az iskolapszichológia helye, kompetenciái a nevelési tanácsadás ellátórendszerében (a nevelési tanácsadóban, illetve a nevelési tanácsadó alkalmazásában, utazó szakember feladatellátása tekintetében egyaránt). Munkamegosztás és együttműködés a nevelési tanácsadó terápiás rendelést ellátó „” pszichológusai és „” iskolapszichológusa között.

1. A nevelési tanácsadó keretében megszervezett iskolapszichológusi ellátás előnyei

Az elmúlt 20 évben iskolapszichológusi státuszok létesültek, eltérő szervezeti formákban. Az eredetileg a nevelési és oktatási intézményi státuszba rendelt iskolapszichológiai szolgáltatás számos szervezeti problémát vetett fel, ezért az utolsó tíz évben jellemzően nevelési tanácsadást ellátó intézmények keretében jöttek létre iskolapszichológusi státuszok. A különböző keretekben működő hálózatok szakemberei közötti megbeszéléseken, konferenciákon elhangzott előadások, intézményi tapasztalatai azt bizonyítják, hogy a nevelési tanácsadó szervezeti keretében létrehozott iskolapszichológusi státusz jelenti a legkedvezőbb működési feltételeket az iskolapszichológiai munkának.

Ez a szervezeti odatartozás fontos az iskolákban önállóan dolgozó pszichológusnak, hiszen e szakma képviselőjeként kezdetben a pedagógusok és szülők számára mindenképpen idegen, szokatlan megközelítést képvisel. Tapasztalatok azt mutatják, hogy a pszichológusok a gyermekek problémáit megközelítik, ahogy az eseteket kezelik, hogy a megoldást gyakran a pedagógus attitűdjének, szemléletének, beállítódásának változásához kötötték, nem fogadták túl könnyen, miközben várakozással tekintenek a pszichológus munkájára. Ezért hasznos,,

hogy az iskolapszichológus tagja legyen a nevelési tanácsadó szakmai teamjének, mert ez adhatja azt a szakmai háttérrel, ami segíti mindennapi munkáját.

A terápiás munkát végző klinikai gyermekpszichológus és az intézményben tevékenykedő iskolapszichológus munkája közel áll egymáshoz, a legjobb együttműködés, és a legésszerűbb, legadekvátabb munkamegosztás akkor alakulhat ki közöttük, ha egy intézményi keretben tevékenykednek.

A nevelési tanácsadók munkagyakorlatában rendkívül fontos, hogy az önként jelentkező, vagy a szolgáltatás igénybevételére kötelezett gyerekek ellátása mellett aktív kapcsolat épüljön ki az intézmények pedagógusaival annak érdekében, hogy a pszichológiai kultúra megfelelő teret kapjon a gyermekek, tanulók nevelésében. A pedagógus és a pszichológus szakma képviselői között fontos a folyamatos együttműködés.

Az iskolapszichológus az intézményében szorosan együttműködik az iskola vezetőivel és pedagógusaival, de számára a munka elengedhetetlen feltétele, hogy szakmai autonómiája biztosítva legyen. Ez a szakmai autonómia alapkérdése az intézményben dolgozó pszichológus munkájának, annak a sajátos minőségnek, amit a pszichológus intézményi jelenlététől várunk. Az autonómia az intézményi szervezeti struktúrától, kialakult formális és informális hierarchiától való egzisztenciális függetlenség jelentős tényező.

Ha nem az iskola alkalmazottja, hanem a nevelési tanácsadó alkalmazásában áll, akkor ez a függetlenség biztosított. Ez lehetővé teszi az iskolapszichológiai szempontok képviselését akkor is, ha egy eset kapcsán eltérő szakmai véleményt, nézőpontot képvisel, mint az iskola vezetése, pedagógusai. Ez különösen a súlyos beilleszkedési problémával küzdő, magatartászavaros gyermekek, tanulók esetében szinte törvényszerűen bekövetkezik. Ha ezt a nevelési tanácsadást ellátó intézmény szakembereként teszi, akkor nem keletkezik konfliktus a vezető és beosztott, illetve munkatársak között, hanem az iskolapszichológus egy más szakmai megközelítés nevében fogalmazza meg a véleményét.

A nevelési tanácsadó szakembereként, saját szakmai szempontjai – továbbá az adott iskola vezetőjével egyeztetve - alakíthatja ki a számára kijelölt ellátási területen található iskolákban eltöltött munkaidejét, és önállóan dönt az általa alkalmazott módszerekről. Előbbiekkal összhangban határozza meg, hogy milyen szakmai feladatokba, milyen időbeosztással kapcsolódik be. Az iskolapszichológus függetlenség nagyon fontos szakmai elvárás a szakszerű munkavégzés ellátásához.

Az iskolapszichológus, autonómiáját érvényesítve saját maga határozhatja meg, hogy a rábízott esetvezetést milyen módon kívánja megoldani. Ez lehetővé teszi, hogy

mindenképpen a gyermek, a gyermekcsoport érdeke legyen előtérben, még ha nyomás nehezedik is rá, az intézmény, az iskola „érdeke” miatt. Ez különösen a tanítást zavaró, súlyos magatartási problémát mutató, esetleg krízisben lévő gyermek esetében szokott előfordulni. A klinikai ellátást igénylő gyermekek és családok számára – a nevelési tanácsadó munkatársaival, munkarendjével való közvetlen kapcsolata alapján az iskolapszichológus hatékonyan segítheti a megfelelő szakellátás elérését.

2. Munkamegosztás és együttműködés a klinikai, és az iskolapszichológiai szakterületek között

A nevelési tanácsadó szervezeti keretében működő iskolapszichológusok munkája szervesen kapcsolódhat a klinikai pszichológusok és nevelési tanácsadóban dolgozó gyógypedagógusok, fejlesztő pedagógusok tevékenységéhez is.. A közoktatási törvény által a nevelési tanácsadás részére meghatározott feladat,- többek között - a beilleszkedési, magatartási, tanulási nehézséggel küzdő gyermekek ellátása, vizsgálata, szakvéleményezése, terápiás foglalkoztatása.

A nevelési tanácsadás feladatain belül a pszichológusokat érintő feladatkörök teljesítését a nevelési tanácsadást ellátó intézmény szervezeti és működési szabályzatában is rögzítetten lehet megosztani. E feladat megosztás az intézményekben dolgozó iskolapszichológustól a **prevenciót** és **problémakezelést** várja el, míg a nevelési tanácsadó klinikai pszichológus munkacsoportjához a differenciál**diagnosztikai, szakvéleményezési, és terápiás** feladatokat rendeli.

A nevelési tanácsadóban dolgozó pszichológusoktól eltérő pszichológiai feladatok eltérő munkamódszerek alkalmazását teszik szükségessé.

Azzal, hogy a nevelési tanácsadó különböző beosztásban dolgozó pszichológusai munkamegosztásban végzik tevékenységüket nem egyszerűen egy-két fővel, bővíti a kistérségben dolgozó pszichológus létszámot, hanem minőségileg változik, bővül az ellátás, mert egymással együttműködve, kooperációban dolgozva, az egyes eseteket több oldalról megközelítve sokkal **komplexebb pszichológiai ellátás** biztosítható a gyermekek számára.

Intézményi együttműködés

A rendszerbe belépő iskolapszichológus, bár eltérő módszerekkel dolgozik, munkája során érdemes építenie a nevelési tanácsadók oktatási rendszerben szerzett illetve az eddigi együttműködés során az egyes intézményekről nyert tapasztalataira. Ez a megállapítás viszont

is érvényes, a klinikai pszichológusok számára is fontos adalékkal szolgálhat az iskolapszichológusok terepen szerzett tapasztalata.

A következőkben azokat a többirányú megközelítésből adódó előnyök és nyereségek kerülnek ismertetésre, amelyek a különböző területeken zajló kooperatív munkavégzésből adódnak.

- ***Együtműködés a prevenció munká terén***

A problémás esetek feltárása, kiválasztása, szükség esetén továbbirányítása szakellátásra

Az intézményben dolgozó pszichológusnak lehetősége van olyan munkaformák kialakítására, amellyel kiválaszthatja, „kiszűrheti” a problémákkal küzdő tanulókat.

Ennek a munkaformának nem kell feltétlenül klasszikus szűrővizsgálatnak lennie, talán életszerűbb, jobban hasznosítható, a pszichológusi munkamód jobban megjeleníthető, ha a segítőszakmák képviselőinek, valamint a pedagógusok részvételével szervezett munkamegbeszéléseken, a pedagógusok ismereteit felhasználva, azokat pszichológiai szempontból átgondolva tud képet alkotni arról, hogy a rábízott intézményben, intézményekben, melyik gyermeknek van érzelmi, mentálhigiénés, magatartási, beilleszkedési problémája.

Más, az iskolapszichológusok számára adott munkamódszereket is felhasználva (osztályok látogatása, foglalkozásokon való részvétel stb.) a tanárok-gyerekek- szülők együttműködési folyamatában is láthatja, hogy kik azok a gyerekek, akiknél akár pszichés probléma, akár tanulási probléma keletkezett vagy ennek veszélye fennáll. Az intézményben dolgozva rálátása van arra is, hogy az adott iskolai, osztály illetve családi környezetben hogyan kezelhető a leghatékonyabban probléma.

Ez az átfogó kép, a problémák korai felismerése, illetve a gyermek iskolai körülményeinek ismerete segíthet abban, hogy minél több gyermek az intézményében, az iskolájában részesüljön megfelelő segítségnyújtásban, csak a kritikus esetekben, a pszichoterápiás ellátást igénylő esetekben válják szükségessé a gyermek továbbküldése a nevelési tanácsadóba, vagy más intézménybe.

A kritikus esetekben, amikor tovább kell irányítani a gyermeket, jobb és gyorsabb döntést tud hozni az intézményben dolgozó pszichológus, mintha egy „felesleges kört fut” – gyakran többheti várakozás után- a nevelési tanácsadóban, és onnan irányítják a családsegítő szolgálathoz, gyermekjóléti szolgálathoz, vagy mentálhigiénés intézménybe, szakrendelőbe.

Az iskolapszichológusi tevékenység megjelenésével, a pedagógusokkal folytatott konzultációk hangsúlyosan az iskolapszichológusok feladatkörébe kerülnek.

- **Problémakezelés**

A problémás esetek kialakulásának megelőzése

Az iskolában dolgozó pszichológusnak lehetősége van a pedagógusokkal együttműködve, hogy képet formáljon az iskolában zajló életről, megfigyelje az iskolában, az osztályban lévő gyermekek és pedagógusok kapcsolati rendszerét, az iskola, az osztály működésének dinamikáját. Az egyes gyerekek viselkedése kapcsán felmerülő iskolai nehézségeket az adott iskolai pedagógus/diák csoport együttműködési dinamikájában vizsgálja és segít kezelni – a „problémás gyermek” kiemelése helyett.

Az iskolai életről szerzett ismereteit, tapasztalatait felhasználva tud a kialakult vagy kialakulóban lévő konfliktushelyzetekre, kritikus helyzetben lévő, nehezen adaptálódó gyermekekre figyelni, tapasztalatait szem előtt tartva tudja segíteni mind a pedagógust, mind a szülőket, hogy ezekre a konfliktushelyzetekre megoldást találjanak, a kritikushelyzetben lévő gyermeknek adekvát segítséget adjon.

Az iskolapszichológusi eszközeivel (pl. konzultációkkal csoport- és osztályfoglalkozások stb.) segíteni tud abban, hogy ezek a helyzetek ne „mérgeződjenek el”, illetve időben –mielőtt újabb problémát szülne egy adott zavaró jelenség- kedvezően, és folyamatban történhet a problémakezelés.

Ezek a beavatkozások megakadályozhatják, hogy a nehezen alkalmazkodó gyerekeknél rossz megoldási minták rögzüljenek, illetve az erre reagáló pedagógusban is rossz válaszok állandósuljanak, és végül a gyermeknél magatartási, beilleszkedési nehézség, vagy komoly érzelmi probléma alakuljon ki, amely már csak pszichoterápiával oldható meg. Az iskolapszichológus jelen van a „normatív krízishelyzeteknél” és valódi krízis-helyzeteknél (első osztály, negyedikből –ötödikbe átmenet, serdülési problémák, szexuális felvilágosítás, agresszió megjelenése, bandázás, cigaretta-problémák, öngyilkossági fenyegetődzések, szökések, alkoholproblémák, baleset, stb.) Ezekre szintén az intézményben, sajátos munkaformákat alkalmazva találhat megoldást.

Az iskolapszichológusok a pedagógusokkal folytatott konzultációk során, a mindennapi pszichológusi tevékenysége részeként, sokat tehetnek azért, hogy a gyermekek – tanárok- szülők közötti kapcsolati rendszer az intézményben pszichológiai szempontok szerint formálódjon, a pszichológiai kultúra, a fejlődéslélektani, kapcsolati, pszichológiai szempont megfelelő teret kapjon a gyermekek nevelésében.

Kritikus és krízishelyzetekben (baleset, iskolában történt haláleset, szuicid kísérlet, erőszakos cselekedet) a gyermekcsoportok egészét megfigyelheti, és a beavatkozásra,

segítésre a lehetősége adott. Ezek kezelése során is a krízis helyzetek pszichológiai megközelítése jelenhet meg, ami szintén az eddigi gyakorlattól eltérő megközelítést jelenthet. Kríziskezelő csoport munkájában résztvevő kolléga tapasztalata szerint a pedagógusok ritkán gondolnak arra, hogy a közletről érintett gyermekek számára pszichológus segítségére van szükség, hogy érzelmileg is feldolgozhassák a történeteket, főleg, ha az érintett gyermek nem mutat látványos tüneteket.

Természetesen nem várható el, hogy ilyen helyzetet egyedül oldjon meg az intézményben dolgozó pszichológus, de fontos, hogy javaslatot tegyen a megfelelő lépések megtételére.

Prevenió és problémakezelés az egyéni esetek kezelése téren

- Az egyes gyerekeknél pedagógus által jelzett vagy az iskolapszichológus által tapasztalt probléma az intézményi jelenlét, a közelség miatt, valamint a gyors jelzés miatt lehetősége van az iskolapszichológusnak a probléma kezdetén beavatkozni, az egyénnél jelentkező problémát az adott intézmény, lakóhelyi környezet kontextusában felfogni, kezeléséhez a megfelelő feltételeket megkeresni. Az intervencióval megakadályozhatja a probléma elmélyülését.
- El tudja látni azokat az eseteket, ahol pszichológiai tanácsadással, a pedagógussal, szülővel folytatott konzultáció segítségével, közvetett módszerrel lehet segíteni a gyermeknek.
- A nevelési tanácsadó kapacitás problémái miatt gyakran nagyon hosszú a várakozási idő. Ha a gyerek ellátása nem is oldható meg az intézményében az iskolapszichológus által. A környezet befolyásolásával, a szülőkkal, pedagógusokkal folytatott konzultációval nagyon sokat enyhíthet a gyermek problémáin.

Az iskolapszichológus problémakezelő és preventív tevékenysége részben a várakozásnak megfelelően csökkenheti a nevelési tanácsadóba bekerülő esetek számát, illetve tevékenységével teret teremt arra, hogy a valóban klinikai ellátást, pszichoterápiát igénylő gyermekekkel és szüleikkel foglalkozzanak a nevelési tanácsadóban - ami mindenképpen az előzetes várakozásoknak megfelelő tendencia. Ez kívánatos is lenne, tekintettel arra, hogy a nevelési tanácsadók kapacitása maximálisan ki van használva. Tapasztalataink szerint az iskolapszichológus működésének első időszakában mégis növekszik a nevelési tanácsadóba küldött esetek száma, ugyanis az intézményekben dolgozva felfedezik azokat az érzelmi problémákkal küzdő, szorongó gyermekeket, akiknek nincsenek látványos tüneteik, a tanítást,

az iskola életét sem zavarják, ezért valószínű, hogy sem a pedagógusnak, sem a szülőknek nem tűnik fel, hogy problémákkal küzdenek.

Az intézményben dolgozó pszichológus azonban felfedezi, és ha szükséges javaslatot tesz a megfelelő szakellátást nyújtó intézmény felkeresésére.

Szakmai együttműködés a nevelési tanácsadó klinikai pszichológusai és az iskolapszichológus között

- Javasoljuk, hogy az iskolapszichológus vegyen részt a szakmai team munkában, esetmegbeszélő csoportokon. Ez lehetővé teszi, hogy szakmai segítséget kapjon munkája ellátásához a team tagjaitól. A teameken való együttműködés lehetővé teszi a szakmai munka összehangolását, segíthet a kompetencia határok meghúzásában, lehetővé teszi az egyes esetek komplex megközelítését.
- Fontos az iskolapszichológus részvétele az egész nevelési tanácsadó munkáját érintő, hatékonyabb szakmai ellátást biztosító változások előkészítésében.
- Ugyancsak fontos a részvétele a nevelési tanácsadó belső továbbképzéseiben, előadások tartásával, esetismertetésekkel illetve részt vehet a nevelési tanácsadó szakmai műhely munkájában.
- Az iskolapszichológus munkájának fontos részét képezi a nevelési tanácsadó „benti” pszichológusaival való konkrét szakmai együttműködés egyes esetekben. A klinikai pszichológussal folytatott konzultáció során fontos – az iskolai élet ismeretéből származó – információkat adhat, amelyek kedvező irányban befolyásolhatják a diagnosztikai és terápiás munkát egyaránt.

Ezek az információk származhatnak a korábbi, pedagógussal, szülővel folytatott konzultációból, az osztályok gyerekcsoportok megfigyeléséből, az itt végzett munkából, illetve származhatnak célirányos a klinikai pszichológus kérésére végzett megfigyelésekből.

Az együttműködés gyakori munkaformája a közös esetkezelés. Ilyenkor egy eset komplex megközelítése érdekében a klinikai pszichológus és iskolapszichológus tudatosan megosztja az esetből adódó feladatokat. Például a klinikai pszichológus terápiás segítséget ad a gyermeknek, az iskolapszichológus pedig rendszeresen konzultál a szülőkkel, segítséget nyújtva a gyermekük problémájának megértésében, az ezzel kapcsolatos érzelmi feszültség feldolgozásában vagy a megfelelő nevelői légkör kialakításában. Ez a munkamegosztás sokkal hatékonyabb felhasználását teszi lehetővé a gyermek terápiájára fordítható időnek.

- **Közös csoportvezetés**

Az iskolaérettségi vizsgálatokba bekapcsolódhat az iskolapszichológus is. Fontos azonban szem előtt tartani, hogy a saját intézményéből, óvodájából jövő kisgyereket ne ő vizsgálja. Ha egy kistérségben csak egy „utazó” pszichológus dolgozik, és az óvodákban is tevékenykedik, akkor inkább kerülendő, hogy bekapcsolódjon az iskolaérettségi vizsgálatba.

3. Az iskolapszichológus közvetítő, „híd” szerepe

Az iskolapszichológus közvetítő szerepet tölthet be az iskola pedagógusai és a nevelési tanácsadó klinikai pszichológusai, gyógypedagógusai, fejlesztőpedagógusai között. Természetesen a „híd” szerep információ közvetítést jelent mindkét irányban. Ennél a tevékenységnél az iskolapszichológusnak a pszichológusokra vonatkozó etikai normákat maximálisan figyelembe kell vennie.

Az iskolapszichológus közvetítő szerepe a következő területeken jelentkezhet:

Segítséget adhat a pedagógusoknak a nevelési tanácsadóból, szakértői bizottságoktól kapott szakvéleményben megfogalmazott megállapítások, javaslatok értelmezésében.

A magatartási, beilleszkedési nehézséggel küzdő gyermekek esetében a szakvéleményben megfogalmazott javaslatokkal összhangban bánásmódra vonatkozó javaslatokat adhat, amelyek az iskolai, családi kontextus ismeretében még életszerűbbek lehetnek, hatékonyabban segíthetik a gyermekek problémáinak megoldását.

A nevelési tanácsadóba beküldött gyermekek viselkedését gyakran ellentmondóan mutatják be a pedagógusok és szülők. A közösségben megmutatkozó magatartási, beilleszkedési problémák a kétszemélyes vizsgálati helyzetben nem mutatkozik meg. Jelentősen megkönnyíti, lerövidíti a megfelelő diagnózis kialakítását az iskolapszichológus saját megfigyelésein alapuló, illetve a pedagógustól nyert információ.

A súlyos magatartási problémával a nevelési tanácsadóban jelentkező gyermekek pszichoterápiás kezelése hosszadalmas munkát igényel. Ennek hatása csak lassan jelentkezik az otthoni vagy iskolai környezetben. Az a feszültség, ami a gyermek körül otthon, az iskolában, az osztályában kialakult azonnali csillapítást igényelne, ebben nagyon fontos szerepe lehet az intézményben dolgozó pszichológus munkájának, aki az esettől függően megválasztott, dolgozhat az osztállyal, vagy kisebb gyerekcsoporttal, konzultálhat a pedagógussal.

A tanulási problémánál orientálhatja a segítségkérés irányát, hogy elsősorban pszichológiai vagy pedagógiai kivizsgálást igényel-e az eset.

Az iskolapszichológus sokat segíthet azokban az esetekben, ahol egyértelműen pszichoterápiás segítségre van a gyermeknek szüksége, azonban akár a gyermekben, akár a szülőknél ellenállás, idegenkedés van ezzel szemben. A iskolapszichológus szakszerű útmutatásával, a pszichoterápiában rejlő lehetőségek megvalósításában segítheti a szülőt, gyermeket hogy ráhangolódjon erre az ellátási formára, és el menjen a klinikai pszichológus vizsgálatára és el tudja fogadni a klinikai pszichológus segítségét.

Mellékletek

a./ Munkaköri leírás minta

b./ Pszichodiagnosztikus protokollajánlás

c./Ajánlott szakirodalom jegyzék

d./ Dokumentáció:

d/1. jelenléti ív

d/2 .tanári igénylő lap

d/3 szülői igénylő lap

d/4. diák igénylő lap

d/5. hozzájárulási nyilatkozat

e./ Minőségbiztosítási kérdőív

Melléklet /a

Munkaköri leírás

1. A munkáltatói jogkör gyakorlója:

2. Munkáltató (szervezet) megnevezése:

3. A munkavégzés helye: *(valamennyi intézmény feltüntetése, amelyben a pedagógus munkakörben foglalkoztatott iskolapszichológus kötelezett a feladatellátásra)*

4. A munkakör megnevezése, beosztása:

5. A munkakört betöltő neve:

5.1 Iskolai végzettsége:

5.1.1. Szakmai képesítése:

5.1.2. Közalkalmazotti jogviszony kezdete:

6. Munkáltatói jogkör gyakorlása:

7. Munkaidő beosztása:

7.1. Heti munkaideje: 40 óra

7.1. Heti kötelező óraszám:

8. A pedagógus munkakörben foglalkoztatott iskolapszichológus megbízása:... időre szól

9. A pedagógus munkakörben foglalkoztatott iskolapszichológus jogköre, hatásköre:

11. A pedagógus munkakörben foglalkoztatott iskolapszichológus feladatai (kötelessége):

11.1 Prevenációs feladatok:

11.2 Korrektív feladatok:

11.3 Működési hatékonyság fejlesztése:

11.4 Adminisztratív(tanügyigazgatási) feladatok:

11.5 Egyéb feladatok:

12. Kapcsolatok

12.1. Az intézmény hatékony működtetése érdekében kapcsolatot tart fenn

12.2 Együttműködik

12.3 Részt vesz a munkakörével kapcsolatos értekezleteken, különböző szakmai fórumokon, rendezvényeken

13. A pedagógus munkakörben foglalkoztatott iskolapszichológus felelősségi köre

A munkaköri leírás az alábbi szabályzók alapján készült a jogszabályok felsorolása)

Kelt.....

P.H.

.....
Munkáltató

Záradék:

A munkaköri leírásban foglaltakat megismertem, tudomásul vettem, s magamra nézve kötelezőnek ismerem el. A munkaköri leírás munkavállalói és intézményi irattári példányát átvettem.

Kelt:.....

.....
Munkavállaló

Fenti munkaköri leírás 3 példányban készült.

Kapják: Munkáltató
Munkavállaló
Intézményi irattár

Melléklet /b.

Pszichodiagnosztikus protokoll ajánlás

Csoportos vizsgálatok

1. osztályosok tanulási zavar szűrő tesztbateriája

Figyelemvizsgálat (Szék-lámpa-teszt)

A téri pozíció észlelésének vizsgálata (Edtfeld-teszt)

A téri pozíció fejlettségének mérése Inisan 1. és 2. szubteszt (Mértani formák másolása, betűalakok felismerése, megkülönböztetése)

Szabadrajz vagy emberrajz

8. osztályosok pályaaorientációs vizsgálata

Pályaválasztási Kérdőív

OTIS II.

Pieron

Differenciált Érdeklődés Kérdőív, Holland-féle érdeklődés

Képességeim kérdőív

Egyéni vizsgálatok

Gondolkodási képességeket vizsgáló tesztek (RAVEN, OTIS I., OTIS II., IST)

Figyelemvizsgálat (Szék-lámpa-teszt, Pieron, Bourdon, Révész-Nagy)

Memóriavizsgálat (vizuális, auditív), Ranschburg-féle verbális emlékezet vizsgálat

Vizuális és auditív percepcióvizsgálat

Vizuomotoros-koordinációs teljesítmény vizsgálata (Bender B)

Testséma, lateralitás, téri és idői tájékozódás vizsgálata

Tennessee-énkép

Kreativitás vizsgálata

Kérdőívek:

STPI (állapot és vonásszorongás)

IFR (családi kapcsolatok)

IPR (kortárskapcsolatok)

Tanulási stílus kérdőív

Életvezetési szokások kérdőív

Melléklet /c.

Ajánlott irodalom:

Mészáros Aranka (szerk) : Az iskola szociálpszichológiai jelenségvilága
ELTE Eötvös Kiadó 2004. 3. javított kiadás

Martonné Tamás Márta (szerk) Fejlesztő Pedagógia
ELTE Eötvös Kiadó 2009. 3. javított kiadás

Martonné Tamás Márta (szerk) Integráció és inklúzió
ELTE Trefort Kiadó 2007.

Porkolábné Dr Balogh Katalin (szerk): Iskolapszichológia
ELTE Eötvös Kiadó 1988.

Iskolapszichológia Módszertani füzetek 1- 32. szám
ELTE Trefort Kiadó

Martonné Tamás Márta – Somogyi Mónika: A nevelési tanácsadóba integrált
iskolapszichológiai szolgáltatás modellje - Alkalmazott Pszichológia folyóirat
2001/4. szám

Az ajánlott irodalmak kedvezményes áron beszerezhetők az ELTE Pszichológiai
Intézet VI.ker. Izabella u. 46., az ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Kar VI.
Kazinczy u. 25. szám alatti Jegyzetboltjában, valamint az ELTE Eötvös
Kiadóban, az V.ker. Királyi Pál u. 18 szám alatt.

Melléklet /d.

d/1. „Mozgó” Jelenléti ív

Az iskolapszichológust foglalkoztató intézmény megnevezése, címe

Iskolapszichológusi jelenléti ív

Név:

2009. szeptember	Érk. ideje	Táv. ideje	Aláírás	A végzett tevékenység ²	Igazoló aláírás ³	Település

² Pl.: egyéni foglalkozás, osztályfoglalkozás, konzultáció, stb.

³ A „látogatott intézmény” aláírásra jogosult szignálása

Melléklet d/2.

. Igénylő/Kérdés-lap minták

Tanári igénylőlap

iskolapszichológiai szolgáltatás kérésére

A tanuló adatai:

Név: Szül.hely, idő:

Gondviselője neve:

Lakcím:

A gyermek iskolája: Osztály:

A probléma röviden:

A pedagógus kérdése, kérése:

Kelt:

pedagógus

Az igénylőlapot átvettem:

Megjegyzés:

Kelt:

a szolgáltatást nyújtó pszichológus

Melléklet d/3.

Szülői igénylőlap

iskolapszichológiai szolgáltatás kérésére

A tanuló adatai:

Név: Szül.hely, idő:

Gondviselője neve:

Lakcím:

A gyermek iskolája: Osztály:

A probléma röviden:

A szülő kérdése, kérése:

Kelt:

Szülő

aláírása

Napközbeni elérhetősége, telefonszáma:

Az igénylőlapot átvettem:

Megjegyzés:

Kelt:

a szolgáltatást nyújtó pszichológus

Melléklet d/4.

Igénylőlap diákoknak
iskolapszichológiai szolgáltatás kérésére

Adataim:

Név: Szül. hely, idő:

Gondviselőm neve:

Lakcímem:

Iskolám: Osztály:

A probléma röviden:

Kérdésem, kérésem:

Kelt:

aláírás

Az igénylőlapot átvettem:

Megjegyzés:

Kelt:

a szolgáltatást nyújtó pszichológus

Melléklet d/5.

Hozzájárulási nyilatkozat (szülő, gondviselő számára) minta

..... **Általános Iskola**
címe

Hozzájárulási nyilatkozat

Beleegyezem, hogy nevű, osztályos
gyermekem az iskolapszichológus vizsgálatán, foglalkozásain részt vehet.

Elfogadom, hogy az iskolapszichológussal folyó munka nem terápia, nem helyettesíti sem a
terápiás pszichológusi, sem a gyermekpszichiáteri munkát.

Vállalom az iskolapszichológussal való konzultációt gyermekem problémájának
megoldásának érdekében.

A titoktartásról szóló tájékoztatást megkaptam, hozzájárulok gyermekem adatainak bizalmas
kezeléséhez.

Az iskola, a Nevelési Tanácsadó a keletkezett iratokat az adatvédelmi tv. előírásainak megfelelően kezeli.

Kelt, 200.....

Szülő, gondviselő aláírása

Lakcíme:

Napközbeni elérhetősége telefonon:

Melléklet/e.

Minőségbiztosítási kérdőív az iskolapszichológusi szolgáltatásról (szülők, diákok, pedagógusok, segítő szakemberek számára)

Tisztelt Megkérdezett!

ANevelési Tanácsadó minőségirányítási programjának értékeléséhez kérjük a segítségét. A Kérdőív kitöltése önkéntes és név nélküli.

Együttműködését köszönjük!

A Kérdőívet kitöltő: Szülő Tanuló Pedagógus Más szakember

1. Az iskolapszichológus felkeresése

Önkéntes jelentkezés alapján

Pedagógus javaslatára

Más szakember javaslatára történt (.....)

Más:

2. Ha önként kereste fel az iskolapszichológust, ki ajánlotta?

Pedagógus

Szülő

Más szakember

Más:

3. Milyen segítséget várt első sorban az iskolapszichológustól?

.....
.....
.....

4. Teljesültek-e az elvárásai?

Igen

Nem, mert

.....

Részben, mert

.....

5. Mennyire elégedett a szolgáltatással? Kérjük, pontozza 1-től 5-ig!

(1= egyáltalán nem 2= inkább nem 3= igen is, nem is 4= inkább igen 5= teljes mértékig)

a. az időponttal 1 2 3 4 5

b. a helyszínnel	1	2	3	4	5
c. a tárgyi felszereltséggel	1	2	3	4	5
d. a bánásmóddal	1	2	3	4	5
e. a szakmai segítséggel	1	2	3	4	5
d. összességben mennyire elégedett a szolgáltatással	1	2	3	4	5

6. Egyéb észrevételek: