

Ali in kako se je spremenilo delo šolske svetovalne službe v času epidemije covida-19?

Neža Ceglar

Univerza na Primorskem

ceglarneza@gmail.com

Mojca Kukanja Gabrijelčič

Univerza na Primorskem

mojca.k.gabrijelcic@upr.si

Šolska svetovalna služba (v nadaljevanju ŠSS) zaseda enega izmed temeljnih področij vzgoje in izobraževanja, namen njenega delovanja pa je, da bi bili vsi udeleženci v šolskem prostoru čim uspešnejši pri uresničevanju temeljnih, splošnih in posebnih vzgojno-izobraževalnih ciljev. Kot sestavni del vsake vzgojno-izobraževalne institucije je dnevno vpletena v kompleksno reševanje številnih pedagoških, psiholoških in socialnih vprašanj. Ob prehodu na izobraževanje na daljavo je tudi delo ŠSS doživelo veliko sprememb, ki jih podrobneje predstavljamo v prispevku. Na podlagi rezultatov ugotavljamo, da so se v času epidemije spremenile vse tri osnovne vrste dejavnosti ŠSS. Najbolj pereči težavi sta bila pomanjkanje osebnega stika z učenci, starši in učitelji ter neodzivnost učencev. Korenito se je spremenila tudi vsebinska in organizacijska vloga ŠSS, v ospredju je bila posvetovalna vloga v sodelovanju z učitelji in vodstvom, svetovalno delo z učenci pa ni bilo realizirano. V prihodnje bi bilo smiselno več pozornosti nameniti pripravi ustreznih smernic in priporočil za delo na daljavo tudi za področje svetovalnega dela.

Ključne besede: šolska svetovalna služba, epidemija covida-19, izobraževanje na daljavo, informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT), dejavnosti svetovalne službe

Iz ustaljenega šolskega ritma v nepredvidljivo in zahtevno stanje ...

V Republiki Sloveniji je bila 12. marca 2020 razglašena epidemija covida-19 (Odredba o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) na območju Republike Slovenije 2020). Na podlagi razglašene epidemije in preprečevanja širjenja nalezljive bolezni so se s 16. marcem 2020 po vsej Sloveniji zaprle vzgojno-izobraževalne ustanove (Odredba o dopolnitvi odredbe o prepovedi zbiranja ljudi v zavodih s področja vzgoje in izobraževanja ter univerzah in samostojnih visokošolskih zavodih 2020). Izobraževanje je še naprej

potekalo v skladu s šolskim koledarjem, vendar na daljavo (Zakon o interventnih ukrepih za zaježitev epidemije COVID-19 in omilitev njenih posledic za državljane in gospodarstvo 2020). Vzgojno-izobraževalni delavci so imeli na voljo le nekaj dni za pripravo na začetek izobraževanja na daljavo, ki je za vse deležnike vzgojno-izobraževalnega procesa pomenilo korak v nove, neznane in zahtevne okoliščine.

Izobraževanje na daljavo je pomenilo, da bo delo potekalo v ločenih prostorih, kjer učitelj ter učenec nista v neposrednem stiku (Lapuh Bele 2011). Za izvajanje takšnega izobraževanja je potrebno vsem zagotoviti ustrezno tehnologijo, dostopno virtualno učno okolje, interaktivna učna gradiva, usposobljene pedagoške delavce, pedagoško svetovanje, tehnično podporo, razvoj in organizacijo, dobro administracijo in menedžment ter evalvacijo (Lapuh Bele 2011), prišlo pa je do kaotičnega stanja, saj smo imeli optimalno zagotovljenih le nekaj od naštetih pogojev. Raziskave so namreč pokazale, da informacijsko-komunikacijsko tehnologijo (v nadaljevanju IKT) učitelji uporabljajo predvsem za shranjevanje, kodiranje, pripravo gradiva, pošiljanje, pridobitev, uporabo gradiv ipd. (Masagca in Londerio 2008) in ne za druge, tehnološko zahtevnejše oblike dela (komunikacija, posredovanje znanja) z učencem oziroma učenci. Oblikovanje učnega gradiva za izobraževanje na daljavo pa je zahtevno opravilo, saj zahteva določeno računalniško pismenost vseh uporabnikov gradiv.

Poleg modelov izobraževanja na daljavo je bila na voljo tudi alternativna oblika komunikacije pri tem izobraževanju, ki je lahko potekala sinhrono (učitelj in učenec sta prisotna sočasno) in asinhrono (učitelj in učenec nista prisotna sočasno). V novejšem času se je razvila hibridna komunikacija, ki združuje sinhrono in asinhrono prakso (Rupnik Vec idr. 2020).

Pristojne službe s področja šolstva so vsem vzgojno-izobraževalnim (v nadaljevanju VIZ) ustanovam poslale priporočila za izvajanje dela na daljavo ter vzpostavile koordinacijsko skupino, ki je usmerjala in koordinirala podporo šolam za izvajanje izobraževanja na daljavo. Na Zavodu Republike Slovenije za šolstvo so organizirali tudi dodatne kratke webinarje (spletne seminarje ali e-urice) v podporo učiteljem. Na voljo so bili tudi seminarji za učitelje, ki še nikoli niso uporabljali spletnih učilnic ali delali na daljavo (Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport 2020). Predlagali so naslednje oblike dela na daljavo: uporabo učbenikov, delovnih zvezkov, učnih listov in drugih učnih gradiv ter uporabo digitalnih didaktičnih pripomočkov – e-učbenikov, e-gradiv, portalov z videovsebinami, mobilnih aplikacij, spletnih učilnic (npr. Moodle, Teams v Office 365, Google Classroom itd.) in drugih e-skupnosti (socialna omrežja, videokonference itd.). Šole so bile tako primorane preko noči name-

niti posebno pozornost organizaciji pouka na daljavo, pri čemer so bili nekateri pedagoški delavci prisiljeni v bolj ali manj improviziran pristop. Večina šol je oblikovala podporno mrežo računalničarjev in učiteljev z dobrim poznavanjem IKT, ki so pomagali vsem udeleženi v VIZ za optimalno izvedbo pouka na daljavo.

Vloga in pomen šolske svetovalne službe

Šolska svetovalna služba (v nadaljevanju ŠSS) je del šolskega sistema in eden od podsistemov vzgojno-izobraževalne ustanove, ki deluje na prvih treh stopnjah vzgoje in izobraževanja v Sloveniji: predšolski vzgoji, osnovni šoli in srednji šoli (Krek in Vogrinc 2012). Njeno vlogo in delovanje opredeljujejo razni zakonski akti, ki se nanašajo na delovanje, financiranje in organizacijo vzgojno-izobraževalnih ustanov. Tako je v Zakonu o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (2007, čl. 67) ŠSS opredeljena kot služba, ki »svetuje otrokom, učencem, vajencem, dijakom, učiteljem in staršem ter sodeluje z vzgojitelji, učitelji in vodstvom šole pri načrtovanju, spremljanju in evalvaciji razvoja vrtca oziroma šole in opravljanju vzgojno-izobraževalnega dela ter opravlja poklicno svetovanje«. ŠSS sicer nima formalne moči, ima pa izreden neformalni vpliv, saj poseduje veliko informacij in podatkov, pridobljenih kot rezultat sodelovanja z vsemi udeleženci vzgoje in izobraževanja (Resman idr. 1999 v Jurič Rajh 2013).

Podrobnejše vsebine, obseg, razporeditev in delo ŠSS določi vsaka vzgojno-izobraževalna ustanova v svojem letnem delovnem načrtu, ki ga sprejme vsako novo šolsko leto (Zakon o osnovni šoli 2006). Svetovalna služba se vključuje v kompleksno reševanje pedagoških, psiholoških in socialnih vprašanj v vrtcu oziroma šoli preko treh osnovnih, med seboj povezanih in pogosto prepletenih vrst dejavnosti (Nagode 2008, 15), ki so pomembne za operacionalizacijo, vrednotenje ter zagotavljanje celostnosti in kontinuiranosti prispevka svetovalne službe pri reševanju individualnih, skupinskih in drugih kompleksnih problemov vrtca oziroma šole. Prav zato predstavljajo bistven pogoj za kvalitetno opravljeno delo in ustvarjalni razvoj tako same svetovalne službe kot vrtca oziroma šole v celoti. Temeljne funkcije ŠSS pa so: (i) svetovanje, (ii) posvetovanje in (iii) koordinacija.

ŠSS torej zajema številne in raznolike dejavnosti ter pokriva veliko različnih področij delovanja vzgojno-izobraževalne ustanove, kot npr. (Nagode 2008): (i) učenje in poučevanje; (ii) šolsko kulturo, vzgojo, klimo in red v VIZ ustanovi; (iii) telesni, osebni (spoznavni in čustveni) in socialni razvoj; (iv) šolanje in poklicno orientacijo (poklicno informiranje, diagnosticiranje, poklicno svetovanje, poklicna vzgoja, namestitve, zastopanje, povratno informiranje

in spremljanje svetovancev oziroma sprejem otrok v vrtec in njihov prehod v šolo) ter (v) področje socialno-ekonomskih stisk. Temeljna vloga ŠSS pa je delo z otroki. Pomemben cilj ŠSS je, da se otrok v vzgojno-izobraževalnem zavodu čim optimalneje razvija (Krek in Vogrinc 2012). ŠSS ključno prispeva k razvoju ustanove kot celote, neposredno sodeluje pri vzgojno-izobraževalnem procesu, deluje svetovalno in ponuja pomoč vsem udeležencem v vzgojno-izobraževalnem procesu, sooblikuje sistemske rešitve na področju VIZ ter zagotavlja ustrezno implementacijo teh rešitev v prakso (Gregorič Mrvar idr. 2019).

Delovanje ŠSS v času epidemije

Ob prehodu na izobraževanje na daljavo se je modificiralo tudi področje dela ŠSS. Svetovalna služba je imela namreč ključno vlogo pri ohranjanju kakovostnih odnosov med odraslimi (učitelji in starši) in otroki oziroma mladostniki, pomagala je osmisliti in izboljšati bivanje, delo in učenje tudi v času izobraževanja na daljavo. Poseben poudarek je bil predvsem na učencih in družinah, ki prihajajo iz ranljivejših skupin. Raziskava, opravljena v obdobju epidemije, je pokazala, da je velika večina svetovalnih delavcev svoje delo opravljala od doma (88 %). Ostali so bili na čakanju ali so koristili letni dopust. Vsi respondenti so potrebovali teden ali dva za prilagoditev na nove razmere, svoje delo pa so ocenili kot dobro (Gregorič Mrvar idr. 2020). Kot prednosti dela na daljavo so izpostavili predvsem naslednje: delo, ki se opravlja vnaprej; več časa za delo (ni prevoza, odmorov); manj administrativnega dela; pridobljena so nova znanja in spretnosti; večja povezanost znotraj kolektiva. Kot slabosti pa so izpostavili: manjkajoč osebni stik; učenci so bili zadržani; prisoten je bil občutek nemoči; manj kakovostno pedagoško delo; učenje na daljavo je poglobljalo že obstoječe razlike med učenci; učenci/starši niso imeli dostopa do IKT; nepoznavanje in slaba usposobljenost drugih pri uporabi IKT; nepoznavanje in slaba usposobljenost svetovalnih delavcev za delo z IKT; tehnične težave pri uporabi IKT in vprašljiva ustreznost IKT za takšno delo. V nadaljevanju so opozorili predvsem na zagotovitev enakih učnih in delovnih pogojev za vse učence in učitelje, neodzivnost nekaterih učencev ter izvajanje preverjanja in ocenjevanja znanja (Gregorič Mrvar idr. 2020).

Izpostaviti moramo pomembno dejstvo, da je ŠSS med prvimi, ki posreduje pri aktualnih problemih, kjer je zelo pomemben osebni stik s svetovancem. Svetovalni delavci tako učencu nudijo ustrezno pedagoško ali psihološko obravnavo/svetovanje. Druge pomembne naloge, ki sodijo v ta kontekst, so npr. pomoč pri učenju in poučevanju, pomoč pri zagotavljanju šolske kulture, vzgoje, klime in reda, spremljanje telesnega, osebnega (spoznavnega in

čustvenega) in socialnega razvoja, dejavnosti šolanja in poklicne orientacije ter svetovanje na področju socialno-ekonomskih stisk (Nagode 2008).

ŠSS je pomembna stalnica in kot taka vpeta v vsako vzgojno-izobraževalno institucijo po celotni vertikali. V kompleksno reševanje psiholoških, socialnih in pedagoških vprašanj pa se vključuje preko treh osnovnih vrst dejavnosti (Nagode 2008, 14): (1) dejavnost pomoči, ki zajema vse tiste dejavnosti, projekte in naloge svetovalne službe, ki so odgovor na potrebo po pomoči kogar koli od možnih udeležencev vzgojno-izobraževalnega dela v šoli; (2) razvojne in preventivne dejavnosti, ki so del razvojnih nalog ustanove (ŠSS se vključuje v razvojno-analitično delo, z njegovo pomočjo pa spremlja in ugotavlja obstoječe stanje, sodeluje pri načrtovanju sprememb, izboljšav, vodi in koordinira različne projekte ter izvaja različne preventivne ukrepe); (3) načrtovanje in evalvacija, ki se prepletata z dejavnostmi pomoči kot tudi z razvojnim in s preventivnim delom (dejavnosti načrtovanja in evalvacije so pomembne za vrednotenje, operacionalizacijo ter zagotavljanje celostnosti in kontinuiranosti prispevka svetovalne službe pri reševanju individualnih, skupinskih ter tudi drugih kompleksnih problemov v ustanovi).

Če je veljalo, da ŠSS vse dejavnosti ustrezno načrtuje znotraj svojega letnega delovnega načrta, je fleksibilna in pripravljena na nenehne spremembe znotraj dnevne rutine, se je s prehodom na delo od doma to spremenilo. Svetovalni delavci so v prvih raziskavah, izvedenih med prvim valom epidemije, poročali, da je bilo v času izobraževanja na daljavo veliko več dela, da je le-to napornejše (za vse udeležene) in da se je mnogim ustaljen delavnik raztegnil čez ves dan (Gregorčič Mrvar idr. 2020). Pri tem so glasno opozarjali na pomembno spremembo svoje dejavnosti, ki se je nanašala na področje svetovalnega dela, kjer je bila kakovost komunikacije zaradi neosebnega stika s svetovanci ohromljena ter manj učinkovita. Hkrati pa je bila ponovno poudarjena potreba po delu v timih, udeležbi v podpornih skupinah in večji podpori krovnih strokovnih ustanov pri delu svetovalnih delavcev (Gregorčič Mrvar idr. 2020). Če je prišlo do večjih negativnih sprememb pri nekaterih osnovnih dejavnostih (kot so npr. dejavnosti pomoči, razvojne in preventivne dejavnosti), je delo na daljavo omogočilo tesnejše povezovanje med strokovno službo, vodstvom institucije in pedagoškimi delavci. Takšna podporni mreža znotraj vzgojno-izobraževalnih ustanov je bistvena za doseganje kakovostnega vzgojno-izobraževalnega dela (Gregorčič Mrvar idr. 2020).

Navsezadnje velja izpostaviti dejstvo, da bo posledice manj učinkovitega svetovalnega in posvetovalnega ter drugega dela ŠSS čutiti kasneje (kot npr. na področjih povečanega medvrstniškega nasilja, težav pri učenju, tesnobe učencev, razdražljivosti, anksioznosti, težav v duševnem zdravju ipd.), s sle-

dnjim pa se bo morala spoprijeti ravno ŠSS. Izhajamo iz premise, da bo čez leto ali dve svetovalna služba bolj obremenjena kot v času pred epidemijo.

Metodologija

S 16. marcem 2020 so se po vsej Sloveniji zaprle vzgojno-izobraževalne ustanove, kar je tudi za ŠSS predstavljalo velik izziv. Zato smo se odločili raziskati: (i) kakšna je bila vloga ŠSS v času epidemije pri delu z učenci, učitelji, s starši; (ii) s katerimi težavami so se šolski svetovalni delavci pri delu na daljavo najpogostejše srečevali; (iii) kako je potekalo delo ŠSS v času epidemije covida-19.

V raziskavi smo uporabili kvalitativno metodo raziskovanja. Za zbiranje empiričnih podatkov smo v okviru izvedbe kvalitativnega raziskovanja uporabili deskriptivno in kavzalno-neeksperimentalno metodo pedagoškega raziskovanja. Raziskavo smo izvedli med zaposlenimi v ŠSS v šolskih letih 2020/2021 in 2021/2022. Vključili smo trideset oseb ($n = 30$), ki so v času epidemije covida-19 delale v ŠSS¹ na 24 osnovnih šolah v Republiki Sloveniji. Izbira šol v vseh fazah raziskave je bila statistično regijsko porazdeljena. Vsi intervjuvanci so bili ženskega spola, povprečna starost je bila 40,9 leta (24 in 64 let; $\sigma = 11,36$). Način vzorčenja je bil neslučajnostni, namenski. Raziskavo smo izvedli v obliki polstrukturiranega intervjuja. Osnovni raziskovalni dokument je bil stenogram intervjuja. Analiza polstrukturiranih intervjujev je potekala po načelu kodiranja glede na zastavljena raziskovalna vprašanja.

Rezultati in razprava

Spremenjen potek dela ŠSS v času epidemije covida-19

Respondentke navajajo, da so imele večinoma nedefiniran urnik dela na daljavo. 25 intervjuvank (83,3 %) navaja, da niso imele konstantnega urnika in so se delu prilagajale po potrebi. Tri svetovalne delavke (10 %) navajajo, da je bil njihov delovnik razporejen čez celoten dan, dve (6,7 %) pa, da sta imeli povsem definiran in dogovorjen urnik, ki sta se ga običajno držali, z občasnim prilagajanjem drugim, saj »so se zaradi neznane nove situacije medsebojno vsi prilagajali«. Zaposlene v ŠSS so si v času izobraževanja na daljavo delo organizirale različno. Nekatere so si delo razdelile glede na profil, s katerim sodelujejo (op.: učenec, starš, učitelj, vodstvo, zunanje institucije), druge so se prilagajale sodelavcem in zasebnemu življenju. 15 respondentk (50 %) je navedlo, da so si delo razporedile na dopoldanski in popoldanski čas (npr.,

¹ Gre za različne strokovne profile – šolski pedagog, psiholog, inkluzivni pedagog, socialni pedagog, izvajalka DSP.

zjutraj so sodelovale z učenci, dopoldne pa je bilo namenjeno administrativnemu delu in sodelovanju s starši ter z učitelji, popoldne so potekale priprave na naslednji dan). Vse respondentke (100 %) pa so izpostavile, da »so se delu prilagajale po potrebi in so ga usklajevale z zasebnim življenjem in ostalimi obveznostmi«. Delovne obveznosti, ki so se jim v tem času še bolj posvetile, so bile prilagoditve in pomoč otrokom s posebnimi potrebami ter reševanje socialnih stisk.

Skorajda vse svetovalne delavke (93,3 %) pravijo, da se je spremenilo izvajanje osnovnih dejavnosti s področja rednega dela ŠSS, kjer izpostavljajo predvsem svetovalno delo z učenci. Krek in Vogrinc (2012) ugotavljata, da so najpomembnejše naloge skrb za deprivilegirane otroke, ugotavljanje posebnosti v telesnem, osebnem ali socialnem razvoju, poklicna vzgoja, razvijanje metod, tehnik in strategij učenja, oblikovanje in evalvacija individualiziranih programov (v nadaaljevanju IP) ter vzdrževanje ustrezne kulture in klime na šoli.

Kot težavo so respondentke izpostavile tudi vzpostavljanje stika oziroma odnosa z učenci in pomanjkanje osebnega stika. Respondentke so izpostavile tudi zmanjšanje kvantitete nalog in preventivnih dejavnosti. Dejavnosti pomoči so potekale z uporabo IKT-aplikacij, kjer so uporabljale predvsem videokonferenčna orodja, mobilne aplikacije, elektronsko pošto. Večinoma so pri delu svetovalnih delavk prevladovala sinhrona aplikacije.

Tudi razvojno-preventivne dejavnosti so se izvajale v spremenjeni obliki. Nekatere respondentke (33,3 %) jih niso izvajale. Razvojno-preventivne dejavnosti so potekale predvsem v obliki tedenskih sestankov z učiteljskim zborom (slednje navaja 50 % svetovalnih delavk), delo na projektih pa je večinoma stagniralo. Dejavnosti načrtovanja in evalvacije so potekale v sodelovanju z učiteljskim zborom in vodstvom. Pri tem so respondentke uporabljale različne pristope: tabele v IKT-aplikacijah za beleženje dela učencev, sestanke z vodstvom po videokonferenčni povezavi, sestanke s posameznimi učitelji, sestanke z ISP- in DSP-izvajalci, pripravo navodil za starše in učence, izvajanje ankete med starši in učenci pri delu na daljavo. Nekatere dejavnosti evalvacije so jim pomagale pri načrtovanju nadaljnega vzgojno-izobraževalnega dela.

Vloga ŠSS pri delu na daljavo z učenci, učitelji in s starši

Respondentke so definirale svojo vlogo v času dela na daljavo, kjer smo jih usmerjali z vprašanji, ki so jim omogočala ustrezno samopresojo. Večina svetovalnih delavk (83,3 %) je svojo vlogo definirala kot »zmes različnih vlog« – svetovalne, posvetovalne, preventivne in kurativne, najpogosteje pa so izpo-

stavljale posvetovalno vlogo. Kurativna in preventivna vloga se v odgovorih pojavita manj pogosto (10 %). Preventivna vloga se je nanašala predvsem na področje priprave dokumentacije, dostopnost ŠSD otrokom in staršem ter pisanje dopisov učencem in staršem. Kurativna vloga je bila osredotočena na področji hitrega in optimalnega nudenja pomoči učencem z učnimi težavami (UT) ter reševanja socialnih stisk in aktualnih problemov. Ena izmed respondentk je svojo vlogo videla tudi kot učiteljsko – torej vlogo, ki v osnovi ne pripada ŠSS, vendar ugotavljamo, da se je v času dela na daljavo povečala potreba po nadomestnih učiteljih.

Temeljna vloga pri svetovalnem delu se je korenito spremenila, saj je bil povsem onemogočen fizični stik s svetovancem. To izpostavljajo vse svetovalne delavke (100 %). Prvi stik pri svetovalnem delu je namreč izrednega pomena, saj določa odnos in potek svetovalnega razgovora. Začetna etapa svetovalnega razgovora je namreč obeležena z opazovanjem, vzpostavljanjem odnosa zaupanja in varnosti. Kasneje prihajata v ospredje vsebina dela in reševanje težav (Željeznov Seničar 2003). Na podlagi interpersonalne komunikacije se namreč lahko oblikuje medosebni odnos med svetovalcem in učenecem/staršem/učiteljem, skozi katerega si izmenjujeta povratne informacije, utrjujeta in gradita obstoječi medosebni odnos, rešujeta težave in konflikte. Za interpersonalno komunikacijo so pomembni kontakt, pozornost, informacije in utrjevanje. V tako usmerjenem svetovalnem razgovoru je osnovni podarek na komunikaciji (Kukanja Gabrijelčič in Kuntner 2021). V svetovalnem odnosu je zelo pomembna tudi neverbalna komunikacija, s katero na osebni ravni izražamo svoja čustva, namere, pričakovanja ter odpiramo sebe drugim. Na odnosni ravni izražamo svoja stališča, jih opredeljujemo in vzdržujemo odnose. Na vplivni ravni pa – tako verbalna kot neverbalna – komunikacija predstavlja močno sredstvo ozaveščanja in vplivanja naših sporočil, pospešuje ali upočasnjuje povratno informacijo ali dialog (Kukanja Gabrijelčič in Kuntner 2021).

Respondentke so navedle, da je bilo sodelovanje z učitelji in vodstvom dobro, z vodstvom in učitelji so sodelovale minimalno vsaj enkrat na teden, nekatere celo vsakodnevno (kar 70 %). Sodelovale so predvsem v okviru učiteljskih zborov, timskih sestankov, dnevnih srečanj, aktivov oziroma po potrebi. Za komuniciranje so uporabljale IKT-orodja (videokonferenčne aplikacije, elektronsko pošto in mobilni telefon itd.). Z vodstvom so večinoma obravnavale aktualne teme, povezane predvsem z organizacijo in izboljšanjem dela na daljavo ter s področjem optimalnega nudenja pomoči učencem in staršem. V nadaljevanju so navedle tudi pomembno dejstvo, da je bilo vodstvo zelo podporno (83,3 %). Z učitelji so večinoma obravnavale aktualne

teme, ki so se nanašale na tehnično in organizacijsko pomoč, način usvajanja znanja, spodbujanje in motivacijo učencev. Najpogosteje so obravnavale problematiko neodzivnih učencev in slabše komunikacije (slabše odzivnosti oziroma neodzivnosti) staršev. Pravijo, da so bili učitelji zmedeni in pogosto v stiski, zato so včasih potrebovali samo pogovor in podporo (86,6 %), ki ju sicer v normalnih razmerah niso potrebovali v tolikšni meri. Tako se je osebni odnos med ŠSS in učitelji poglobil ter izboljšal.

Zanimiva je tudi informacija, da so šole pričakovale veliko sodelovanja med svetovalno službo in starši, v realnosti pa ga je bilo malo: »Mislili smo, da bomo s starši zelo veliko sodelovali, se je pa izkazalo, da so potrebovali najmanj naše pomoči,« je pogosta dikcija zaposlenih v ŠSS (kar v 80 %). Svetovalne delavke razloge iščejo predvsem v preobremenjenosti staršev, tudi v odnosu do šole oziroma strahu pred neznanjem pri uporabi IKT. Kjer so vzpostavile ustrezen stik oziroma komunikacijo s starši, so slednjim nudile podporo in pomoč predvsem pri uporabi IKT-opreme, nabavi računalniške opreme, motivaciji in spodbujanju otrok za šolsko delo ter pri vprašanjih, ki so se navezovala na duševno zdravje otrok in socialne stiske.

Težave ŠSS pri delu na daljavo

Težave z opravljanjem delovnih obveznosti so imele vse respondentke. Največje težave zaznavamo pri opisu narave dela z učenci in s starši (slabša odzivnost oziroma neodzivnost staršev, pomanjkanje motivacije za učno delo, spremenjena delovna rutina, težave otrok pri učenju in spremljanju pouka). Poleg teh težav so respondentke navedle še časovno stisko ter usklajevanje družinskega in profesionalnega življenja. Podobno ugotavljajo tudi v raziskavi Petre Gregorič Mrvar idr. (2020), kjer svetovalni delavci pričajo, da so se pri delu od doma soočali s težavami in z ovirami pri vzgojno-izobraževalnem ter svetovalnem delu. Svetovalne delavke kot manj obremenjujoče težave navajajo sodelovanje z vodstvom in učitelji. Opozarjajo tudi (v 40 %), da nekateri učenci niso imeli podpore s strani staršev (tehnična podpora, fizična prilagoditev učnega okolja ali psihična podpora), kar je zaskrbljujoč podatek.

Na področju uporabe IKT vse respondentke izpostavljajo (100 %), da so imele pri svojem delu z učenci in s starši težave z uporabo IKT-aplikacij. Razlogi za to so različni: osnovne tehnične težave, pomanjkljivo znanje oziroma neznanje o uporabi IKT-aplikacij, zmedenost uporabnikov, težave pri organizaciji dela. V odgovorih smo zasledili, da so imele težave tako mlajše kot tudi starejše generacije uporabnikov (učenci, starši in nekatere svetovalne delavke). Čeprav se IKT-tehnologija v slovenski vzgojno-izobraževalni pro-

stor vpeljuje od leta 1972, raziskave kažejo, da se učitelji ne poslužujejo njene uporabe in se zanjo počutijo neusposobljeni, k temu pa pripomorejo zunanji (podpora ravnatelja, opremljenost šol) in notranji dejavniki (samoizobraževanje ...) (Pajk 2014).

Kar 19 zaposlenih v svetovalni službi (63,33 %) je dejalo, da so imele na začetku težave in so se morale priučiti uporabe določenih računalniških aplikacij oziroma modelov. Ker je delo ŠSS interdisciplinarno, so morale respondentke svoj urnik in delo oziroma izvajanje osnovnih dejavnosti prilagajati učiteljem, staršem, učencem in vodstvu, pri tem pa nemoteno uporabljati različno IKT-tehnologijo pri izobraževanju na daljavo oziroma različne modele, kot so: korespondenčni model; avdiomodel; televizualni model; na računalniški tehnologiji temelječi multimedijski modeli; na spletu temelječi modeli idr. Komunikacija pri izobraževanju na daljavo je torej potekala na hibriden način, ki je združeval sinhrono in asinhrono delovno prakso.

Svetovalne delavke so navedle, da je bilo pri delu na daljavo zelo težko vzdrževati optimalne pogoje, na trenutke celo nemogoče (slednje je potrdilo 83,3 % respondentk). Optimalne pogoje so poskušale vzdrževati v sodelovanju z učitelji, s stalnim spremljanjem dela in stanja učencev ter stalno dosegljivostjo. Kurativna vloga je bila osredotočena na učne težave, nudenje ustrezne učne pomoči, reševanje socialnih stisk ter reševanje aktualnih problemov. Respondentke so izpostavile (70 %), da »so bili učenci nemotivirani, v stiski, počutili so se nemočne, doživljali so večjo tesnobo in stisko, nekateri so priznali, da jim je delo od doma prenaporno«. Imeli so tehnične težave in težave z organizacijo dela in učenja, prav tako niso imeli dovolj znanja za uporabo IKT-aplikacij. Nekateri učenci pa so se v tem obdobju še posebej učno in motivacijsko izkazali ter so se zelo dobro prilagodili izobraževanju na daljavo.

Sklepne ugotovitve

Ugotavljamo, da se delo ŠSS razlikuje glede na ustanovo, kjer služba deluje, zato so razlike v organizaciji urnikov v času dela na daljavo pričakovane. Respondentke so imele namreč v veliki večini povsem nedefiniran urnik dela. To pomeni, da so lahko starši, učenci, učitelji ali pa vodstvo z njimi stopili v stik tudi izven uradnega delovnega časa. Intervjuvanke (80 %) so izpostavile, da to za njihovo zasebno življenje in psihofizično zdravje ni bilo najoptimalnejše. V nadaljevanju navajajo, da je bilo delo na daljavo naporno (kar 93,3 % zaposlenih). Med negativnimi vidiki izpostavljajo predvsem: stres, preobremenitev, občutek stiske, občutek nekoristnosti in nemoči. Kot razloge za frustracijo pa navajajo predvsem specifično novih okoliščin, neznanje pri uporabi IKT-orodij, večji zaostanek pri izvajanju tradicionalnih nalog ŠSS, slabši

vpogled v delo z učenci, neodzivnost učencev ter način pridobivanja ocen med delom na daljavo. Tiste intervjuvanke, ki nimajo družine (23,3 %) oziroma imajo že odrasle otroke (30,3 %), so izpostavile, da je bilo usklajevanje med zasebnim in profesionalnim življenjem lažje.

Ugotovili smo, da je kar 11 zaposlenih (36,6 %) v ŠSS doživljalo znake negativnega stresa oziroma začetne sindroma adrenalne izgorelosti, navajajo pa naslednje znake: utrujenost, motnje spanja, bolečine v ušesih, glavobole, občutek nemoči, potenje, tresenje, razbijanje srca, telesni nemir, vrtoglavico, odpor do dejavnosti in oseb ter začetne znake izčrpanosti. Stres je v pedagoškem poklicu pogosta stalnica, saj se od pedagoškega delavca pričakuje nenehno pripravljenost, ažurnost in učinkovitost pri delu, uresničevanje učnih idr. vzgojnih zahtev, spoprijemanje z učenčevim razočaranjem ob neuspehu, pomoč učencu na vseh področjih razvoja ter ubranitev pred napadi javnosti na šolski sistem kot celoto (Slivar 2013). Do izgorelosti pride, če je posameznik dlje časa izpostavljen stresu na delovnem mestu, pri katerem gre za stanje, ko zahteve na delovnem mestu posameznika preobremenijo. Tudi raziskava Petre Gregorič Mrvar idr. (2020) kaže, da so zaposleni v ŠSS potrebovali nekaj časa, da so se prilagodili na spremembe, kar je vplivalo tudi na njihovo psihofizično zdravje.

V vprašanjih smo se osredotočili tudi na izvajanje treh osnovnih dejavnosti ŠSS: razvojnih in preventivnih dejavnosti, dejavnosti pomoči ter dejavnosti načrtovanja in evalvacije. Ugotovili smo, da se je spremenilo predvsem izvajanje osnovnih dejavnosti, tj. delo oziroma svetovalno delo z učenci. Zelo pomembno je namreč, da je ŠSS dostopna vsem in najde pot do tistih posameznikov, ki potrebujejo pomoč, a sami ne zaprosijo zanjo (Krek in Vogrinc 2012). Nekatere intervjuvanke (40 %) so izpostavile tudi zmanjšanje kvantitete nalog in preventivnih dejavnosti. Odgovori kažejo, da so se razvojno-preventivne dejavnosti izvajale v spremenjeni obliki, dejavnosti po letnem delovnem načrtu (LDN) pa niso bile v celoti izpeljane. Zaskrbljujoče je predvsem dejstvo, da nekaterih dejavnosti niso izvedle (npr. usmerjanje otrok s posebnimi potrebami, odkrivanje in delo z nadarjenimi učenci, priprava OIN in INDEP idr.).

Ugotavljali smo tudi, kakšna navodila za delo so bila podana s strani pristojnih organov. Vse svetovalne delavke so navedle, da so bila navodila za prehod na delo na daljavo sprva zelo nejasna in zmedena, njihova pogosta dikcija je bila: »MIZŠ je pred nas postavljalo mogoče in nemogoče izzive, prevečkrat smo bili učitelji, strokovni delavci in vodstvo prepuščeni sami svoji iznajdljivosti.« Pristojne krovne institucije so sicer organizirale podporo učiteljem preko seminarjev, webinarjev, uporabe e-učbenikov in e-gradiv. Po-

sebnih priporočil za delo ŠSS pa ni bilo, kar potrjujejo tudi odgovori respondentov (Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport 2020). Z zunanjimi institucijami ni sodelovalo 65 % intervjuvank, tiste, ki so pritrdile, so sodelovale predvsem: z zunanjimi izvajalci DSP, s svetovalnimi centri, z zdravstvenimi domovi, s pedopsihiatri, kliničnimi psihologi, centri za socialno delo in z Zavodom Republike Slovenije za šolstvo.

Med delom na daljavo so šole oblikovale tudi nekatere predloge oziroma izboljšave za nadaljnje delo. Svetovalne delavke so navedle, da so se rešitve iskale in predvsem vzpostavljale na ravni posameznih šol, ne pa tudi širše. Znotraj šol so se oblikovali boljši sistemi uporabe IKT-orodij in izvajanje pouka preko videokonferenčnih orodij. Poudarjajo, da pouk na daljavo nikakor ne more nadomestiti osebnega stika, so pa videokonference še najboljši približek temu. Uporaba IKT je torej pri izobraževanju na daljavo zelo pomembna, najpogosteje pa so uporabljale računalnik, digitalni projektor, interaktivno tablo, tablični računalnik, medmrežje in e-gradiva.

Med delom na daljavo so zaposlene v ŠSS vrednotile tudi, ali so IKT-orodja pri izobraževanju na daljavo primerna. Večinoma se strinjajo in potrjujejo primernost/ustreznost tehnologije (80 %), kljub temu pa izpostavljajo nekatere ključne pomanjkljivosti, kot npr.: sistem uporabe IKT ni poenoten; ni holističnega pristopa pri delu z učencem; ni osebnega stika; ni takojšnje povratne informacije; pomanjkanje socialnih odnosov/stikov; ni vpogleda v delo otroka; težave se ne razrešujejo sproti; težave pri usvajanju in razumevanju šolske vsebine; pomanjkljiv način preverjanja/ocenjevanja znanja; učenci izgubijo občutek varnosti in pojavi se več vedenjskih sprememb.

Čeprav je epidemija prinesla veliko pomanjkljivosti, pa svetovalne delavke izpostavljajo tudi nekatere prednosti dela na daljavo kot npr.: otroci se šolajo v svojem varnem okolju; manj možnosti za odsotnost otroka od pouka; pridobivanje novih znanj – predvsem v povezavi z IKT; več komunikacije z učitelji na dnevni ravni in skupno iskanje rešitev; fleksibilnejši urnik. Pri tem izpostavljamo dejstvo, da vseh dejavnosti, ki sodijo v okvir dela ŠSS, nikakor ne moremo izvesti na daljavo. Sem sodijo seveda individualno svetovano delo (pri zahtevnejših vsebinah in težavah učenca), DSP, ISP, odkrivanje nadarjenih idr. naloge (kot poklicno usmerjanje, vpis prvošolcev).

Epidemija je korenito spremenila ustaljen, kontinuiran način delovanja ŠSS. Posledice izobraževanja na daljavo bodo vidne še veliko časa, tako na individualni kot tudi skupinski ravni, v kognitivnem razvoju otroka, na čustveni oziroma socialni ravni, pri duševnih stiskah in težavah pri vzpostavljanju ustreznega odnosa s svetovalno službo. Obstaja torej upravičen strah, da bo daljši premor od neposrednega šolanja, ki so ga bili deležni sloven-

ski učenci, pustil posledice v znanju in ga bo težko nadoknaditi. Ta luknja v znanju se bo namreč odražala tudi v odraslem življenju učencev (OECD 2020). Prav tako se bodo svetovalni delavci v prihodnosti spopadali z večjimi psihičnimi težavami otrok in mladostnikov. Preventivno bi se morali osredotočiti na zaščitne dejavnike, ki bodo odpravili nekatere psihične simptome, kjer izpostavljamo predvsem njihovo pomembno vlogo pri izbiri intervencij, ki bodo učence opolnomočile ter sprožile in vzdrževale nadaljnje interventne ukrepe (Sheridan in Gutkin 2000).

V času pandemije s(m)o morali vsi v izobraževalnem sistemu stopiti iz svoje cone udobja in se optimalno potruditi, da se je šolsko leto uspešno zaključilo. Raziskava je kot najkritičnejša področja izobraževanja identificirala naslednja: raven kakovosti izobraževanja; ustreznost podpore učencem, ki imajo učne, socialne in/ali finančne težave; podporo učencem, ki nimajo dovolj tehnoloških znanj in/ali opreme; opolnomočenje pedagoških in strokovnih delavcev; skrb za zdravje vseh udeležencev v vzgoji in izobraževanju. Slovenska nacionalna raziskava pa je pokazala, da so imeli največ težav pri izobraževanju otroci s posebnimi potrebami in z učnimi težavami ter učenci, ki doma nimajo ustrezne opore (Gregorič Mrvar idr. 2020).

Za nadaljnje pedagoško in raziskovalno delo predlagamo: (i) pripravo novih programskih izhodišč s področja dela ŠSS na daljavo; (ii) vzpostavitev ustreznega sistema svetovanja med otroki, starši in ŠSS v času dela na daljavo; (iii) vzpostavitev ustreznega sistema, ki bo zaposlenim omogočal boljšo komunikacijo z vsemi deležniki; (iv) oblikovanje povezovalne skupine, ki bo skrbela za ustrezen pedagoško-psihološki in didaktično-metodični odziv ter strategijo odziva na morebitno ponavljajočo se epidemijo; (v) preoblikovanje kurikulumov in učnih načrtov glede na dano situacijo; (vi) zagotovitev ustrezne podpore svetovalnim in pedagoškim delavcem; (vii) zagotovitev zadostne podpore za najranljivejše skupine učencev (njihovih družin); (viii) spodbujanje komunikacije med učenci (izmenjava informacij, skupno učenje itd.); (ix) iskanje ustreznih kanalov in možnosti komunikacije z vsakim učencem, učiteljem, staršem na dnevni bazi; (x) izvajanje preventivnih dejavnosti na področju poučevanja učencev in staršev glede varne uporabe računalnika ter interneta in (xi) ustrezen načrt za optimalno, podporno ter spodbudno virtualno okolje vseh deležnikov.

Literatura

Gregorič Mrvar, P., J. Mažegon, B. Šteh, M. Šarič in K. Jeznik. 2019. »Pomen in vloga pedagoga kot svetovalnega delavca v vzgojno izobraževalnih ustanovah – zaključki okrogle mize.« *Sodobna pedagogika* 70 (136): 108–111.

- . 2020. »Soočanje šolskih svetovalnih delavk in delavcev z epidemijo covid-19.« Zveza društev pedagoških delavcev Slovenije. https://zdpds.si/wp-content/uploads/2020/06/SSS_epidemija_raziskava_FF_2020.pdf
- Jurič Rajh, A. 2013. »Sodelovanje pedagoga in ravnatelja pri nalogah, opredeljenih v Programskih smernicah za svetovalno službo v osnovni šoli.« *Sodobna pedagogika* 64 (130): 88–106.
- Krek, J., in J. Vogrinc. 2012. *Delovanje svetovalne službe: analiza ključnih dejavnikov zagotavljanja znanja v vzgojno-izobraževalnem sistemu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Kukanja Gabrijelčič, M., in M. Kuntner. 2021. *Nekatere izbrane teme in aktualna problematika šolskega svetovalnega dela*. Koper: Založba Univerze na Primorskem.
- Lapuh Bele, J. 2011. »Izhodišča za pripravo smernic za izvajanje študija na daljavo.« Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport, Ljubljana.
- Masagca, J., in N. M. Londerio. 2008. »Teachers' Perspective on the Integration of Information and Communication Technologies (ICT) in School Counseling.« *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology* 4 (4): 35–49.
- Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. 2020. »Priporočila osnovnim in srednjim šolam za izvajanje izobraževanja na daljavo.« 13. marec. <http://www.gov.si/novice/2020-03-13-priporocila-osnovnim-in-srednjim-solam-za-izvajanje-izobrazevanja-na-daljavo/>.
- Nagode, A., ur. 2008. *Programske smernice: svetovalna služba v osnovni šoli*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Odredba o dopolnitvi odredbe o prepovedi zbiranja ljudi v zavodih s področja vzgoje in izobraževanja ter univerzah in samostojnih visokošolskih zavodih. 2020. *Uradni list Republike Slovenije*, št. 22. <https://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?sop=2020-01-0549>.
- Odredba o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) na območju Republike Slovenije. 2020. *Uradni list Republike Slovenije*, št. 19. <https://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?sop=2020-01-0532>.
- OECD. 2020. *A Framework to Guide an Education Response to the COVID-19 Pandemic of 2020*. Pariz: OECD Publishing.
- Pajk, T. 2014. »Ugotavljanje digitalnih kompetenc pri učiteljih razrednega pouka v letu 2014.« V *Vzgoja in izobraževanju v informacijski družbi – zbornik referatov*, ur. B. Rajkovič, M. Bernik in U. Rajkovič, 153–158. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
- Resman, M., J. Bečaj, T. Bezić, G. Čačinovič Vogrinčič in J. Musek. 1999 *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Rupnik Vec, T., B. Slivar, R. Zupanc Grom, T. Deutsch, M. Ivanuš-Grmek, M. Mi-thans, S. Kregar, A. Holcar Brunauer, S. Preskar, V. Bevc, V. Logaj in K. Musek

- Lešnik. 2020. *Analiza izobraževanja na daljavo v času epidemije covid-19 v Sloveniji*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Sheridan, S. M., in Gutkin, T. B. 2000. »The Ecology of School Psychology: Examining and Changing Our Paradigm for the 21st Century.« *School Psychology Review* 29 (4): 485–501.
- Slivar, B. 2013. *Na poti k dobremu počutju: obvladovanje stresa v šoli – teoretični vidik. Knjiga za ravnatelje in učitelje o obvladovanju stresa na ravni šole in na ravni posameznika*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Zakon o interventnih ukrepih za zaježitev epidemije COVID-19 in omilitev njenih posledic za državljane in gospodarstvo (ZIUZEOP). 2020. *Uradni list Republike Slovenije*, št. 49. <https://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?sop=2020-01-0766>.
- Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (ZOFVI-UPB5). 2007. *Uradni list Republike Slovenije*, št. 16. <https://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?sop=2007-01-0718>.
- Zakon o osnovni šoli (ZOs). 2006. *Uradni list Republike Slovenije*, št. 81/06. <https://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?sop=2006-01-3535>.
- Željeznov Seničar, M. 2003. »Svetovalni razgovor.« Magistrsko delo, Univerza v Ljubljani.

Has, and How Has, the Work of School Counselling Changed during the COVID-19 Epidemic?

The School Counselling Service (hereafter SSS) is one of the fundamental areas of education, and the purpose of its work is to make all participants in the school environment as successful as possible in achieving basic, general, and special education goals. As an integral part of any educational institution, it is involved on a daily basis in the complex resolution of many educational, psychological, and social issues. During the transition to distance education, the work of the SSS has also undergone many changes, which are presented in more detail in this article. Based on the results, we note that all three basic types of SSS activities changed during the epidemic. The most pressing problem was the lack of personal contact with students, parents, and teachers, and the lack of student responsiveness. The substantive and organizational role of the SSS also changed radically, focusing on the advisory role in collaboration with teachers and management, and advisory work with students was not realized. In the future, it would be useful to pay more attention to the development of appropriate guidelines and recommendations for telework, including counselling.

Keywords: school counselling service, COVID -19 epidemic, distance education, ICT technology, work of school counselling service