

ТЕХНОЛОГІЇ СУПРОВОДУ ТА СЕРВІСНОЇ ПІДТРИМКИ ЯК ІНСТРУМЕНТАЛЬНИЙ КЛАСТЕР РЕАЛІЗАЦІЇ ІНКЛЮЗИВНОЇ ОСВІТИ

Оксана Таранченко,
доктор педагогічних наук, старший науковий співробітник,
головний науковий співробітник
Інституту спеціальної педагогіки і психології
імені Миколи Ярмаченка НАПН України
E-mail: ukrtditor@ukr.net

Українська освітня система вже пройшла кілька важливих етапів втілення інклюзивної парадигми, тож бачення щодо багатовекторної взаємодії всіх суб'єктів в інклюзивному середовищі загалом сформувалося і реалізується в освітньому просторі в різних інституційних умовах. Подальший розвиток та удосконалення інклюзивного навчання відбуватиметься засобами кластерної дефрагментації існуючого та створення нового технологічного інструментарію (зادля оптимізації структури та функціоналу системи освіти, її якісної реструктуризації та подальшого розгалуження послуг сервісної підтримки). Наразі ми виокремлюємо кілька технологічних комплексів в освіті дітей з ООП (технології соціокультурного перетворення; технології менеджменту системи освіти / управлінські технології; технології співпраці / взаємодії; технології супроводу / сервісної підтримки; технології асистування / тьюторської підтримки; технології викладання / навчання), що охоплюють як освітні, так і педагогічні технології (а також і психологічні, корекційні та ін.). Ці взаємообумовлені і взаємопроникаючі кластери, складають потужний і дієвий технологічний ресурс, який забезпечуватиме подальший сталий розвиток української системи освіти (поширення інклюзивної практики та утвердження нової парадигми освіти осіб з ООП), належну якість послуг супроводу і підтримки для дітей з ООП в різних інституційних умовах, а також їхніх батьків і педагогів.

Стисло охарактеризуємо до прикладу один із цих технологічних кластерів. *Технології супроводу/сервісної підтримки* покликані забезпечити дієвість, ефективність, безпеку та наступність послуг (зокрема, корекційних, реабілітаційних, соціальних та ін.) суб'єктами, які надають їх дітям з ООП (а також їхнім сім'ям) незалежно від місця проживання і навчання. Цей технологічний комплекс охоплює сукупність специфічних інструментів і систем що ними послуговуються різнопрофільні фахівці, спрямованих на забезпечення ефективного навчання, соціального залучення та розвитку дітей з ООП (а також дорослих, чисельність яких за роки війни суттєво збільшилась). Кластер технологій супроводу/сервісної підтримки – це системи, інструменти, методи, спрямовані на надання допомоги особам з ООП у навчанні, повсякденному житті, професійній діяльності; вони забезпечують навчальну, психологічну, фізичну, соціальну та інші види підтримки, беручи до уваги потреби кожної особи. Така підтримка може включати використання спеціалізованих технологій, а також надання корекційних та ін. послуг у закладах освіти, громадах, соціальних установах.

Втілення цього технологічного кластеру відбувається з мультидисциплінарних позицій, що фокусує увагу на забезпеченні цілісного і, водночас, багатовекторного підходу до організації навчання й розвитку дитини з ООП, враховуючи її індивідуальні потреби. Серед очевидних завдань технологій супроводу/сервісної підтримки є забезпечення:

- доступу до якісної освіти, підтримка розвитку дітей з ООП, їхнє повноцінне соціальне та академічне інтегрування;
- розвитку соціальної дієздатності; психологічного комфорту;
- максимально можливої незалежності дітей з ООП у навчанні та житті; доступу до необхідних ресурсів;
- адаптації середовища і навчальних матеріалів відповідно до індивідуальних потреб;

- консультативної підтримки батькам і педагога. Тощо.

Спектр різноманітних послуг для задоволення особливих освітніх потреб дітей, спрямованих на їх залучення (академічне та соціальне) в загальноосвітнє середовище, значно розширився за останнє десятиліття і продовжує розгалужуватися в розмаїтті їх форм. Механізми надання послуг супроводу та підтримки, як в межах інклюзивного класу, так і поза ним, деталізуються в нормативних документах, які продовжують удосконалюватися.

Технології сервісної підтримки є важливою складовою процесу впровадження інклюзії, позаяк вони сприяють тому, щоб особи з ООП мали рівні можливості для навчання і розвитку, в тому числі й виступали в якості рівноправних суб'єктів в освітньому процесі. Поки всі варіанти супроводу (мультидисциплінарний, інтегрований, комплексний, педагогічний, психологічний, психолого-педагогічний, соціальний та ін.) більшою мірою орієнтовані на дитину з ООП / її батьків все ще як об'єктів, яким надається підтримка (послуги корекційні, реабілітаційні, розвиваючі та інші заняття) для забезпечення відповідних потреб. На сьогоденному етапі впровадження інклюзивної парадигми є необхідність переосмислення ролі учнів з ООП як суб'єктів і, відповідно, функціоналу інструментарію цього технологічного комплексу. В такому випадку сервісну підтримку можна буде характеризувати як сукупність певних прийомів і практичних засобів для надання дитині з ООП можливості індивідуального вибору, що сприяє повноцінному розкриттю її власного потенціалу.

Серед аспектів, які ще досі потребують належного переосмислення (як батьками, так і педагогами) та обов'язкового втілення варто виокремити такі:

- чітко сформульована мета залучення (інтегрування) дитини з ООП в освітнє середовище визначає пріоритет сервісу в академічному або соціальному плані;

- надання кожному учневі можливості самостійно (за допомогою педагога/батьків) визначати обсяг необхідного для вивчення матеріалу;
- гнучка система класних правил має давати змогу кожній дитині користуватися ними на демократичних засадах, а також бути співавтором їх створення;
- необхідне активне використання в освітньому закладі/інклюзивному класі тих форм комунікації, які дають можливість кожній дитині бути як суб'єктом створення емоційно комфортної атмосфери в класі, так і суб'єктом отримання відповідної емоційної підтримки від однокласників і педагогів тощо.

Технології супроводу/сервісної підтримки наразі перебувають у фокусі науково-теоретичної та науково-методичної розробки та активної різноваріативної практичної реалізації в українському освітньому просторі. Інструментарій цього технологічного кластеру має міждисциплінарний характер і базує на інтеграції підходів різних наукових галузей. Саме тому розроблення відповідних технологій, на нашу думку, має базуватися на комплексі теоретико-методологічних конструктів, серед яких ми звертаємо увагу потенційних розробників на низку підходів, які мають скласти належний фундамент:

❖ Гуманістичний підхід (В. Сухомлинський, К. Роджерс, А. Мослоу та ін.). Гуманістична педагогіка передбачає створення умов для повноцінного розвитку кожної дитини, незалежно від її можливостей та особливостей.

❖ З цих позицій: технології супроводу базуються на принципі прийняття дитини, врахування її індивідуальних потреб, забезпечення психологічної підтримки; сервісна підтримка спрямована на створення середовища, що сприяє комфортному процесу навчання (наприклад, технічну й організаційну допомогу).

❖ Системний підхід (Л. фон Берталанфі, Е. Ласло та ін.) розглядає дитину як частину складної взаємозалежної системи, що включає родину,

освітній заклад, громаду та інші соціальні інституції. З цих позицій: супровід забезпечує гармонійну взаємодію між усіма елементами системи, зокрема педагогами, батьками та спеціалістами; сервісна підтримка передбачає акумуляцію ресурсів (адаптивні навчальні матеріали, технічне обладнання тощо) та координацію дій усіх учасників процесу.

❖ Екосистемний підхід (У. Бронфенбреннер, М. Ангар, Т. Д. Вачс та ін.). Екосистемна теорія обстоює ідею, що розвиток дитини відбувається в контексті взаємодії з оточуючим середовищем (мікро, мезо-, макросистемами). З цих позицій: технології супроводу спрямовані на інтеграцію різних рівнів системи в єдине інклюзивне середовище; сервісна підтримка допомагає створити макросередовище (толерантне суспільство, належна нормативно-правова база тощо) для забезпечення прав дитини з ООП.

❖ Концепцію індивідуалізації (Жан-Жак Руссо, М. Мотессорі, К. Роджерс, Дж. Дьюї, В. Сухомлинський, О. Сухомлинська, В. Кремень, І. Бех та ін.). Індивідуальний підхід акцентує увагу на врахуванні індивідуальних здібностей, інтересів і потреб кожної дитини в навчанні. З цих позицій: супровід забезпечує до прикладу індивідуальне планування навчання, створення ІПР, контроль прогресу тощо; сервісна підтримка передбачає адаптацію середовища, матеріалів, надання індивідуальних технічних засобів (наприклад, пристроїв для альтернативної комунікації).

❖ Соціальний конструктивізм (Ж. Піаже, М.Коул, Б.Рогофф та ін.). Ідеї цієї течії підкреслюють важливість для навчання й розвитку дитини її взаємодію із соціальним середовищем. З цих позицій: технології супроводу акцентують увагу на активній комунікації, залученні дитини до навчального процесу і соціальної групи; сервісна підтримка спрямована на організацію тренінгів для педагогів і батьків для створення підтримуючої спільноти.

❖ Концепцію безбар'єрності (Р. Мейс, Р. Імрі, П. Холл, Е. Стейнфілд, Дж. Мейсіл та ін.). В освіті вона розглядається через призму універсального дизайну для навчання (Universal Design for Learning, UDL), доступності та рівного права на освіту. Ідеї універсального дизайну для навчання (UDL) спрямовані на створення умов, які є оптимальними для всіх дітей, незалежно від їхніх особливостей. З цих позицій: супровід забезпечує подолання бар'єрів у навчанні через адаптацію середовища, матеріалів, методів роботи тощо; сервісна підтримка передбачає технічне забезпечення, мобільні додатки, спеціальне обладнання для дітей з порушеннями слуху, зору та ін.

Беручи до уваги представлені вище теоретико-методологічні аспекти, а також стрімку цифровізацію у нашій країні, в межах цього технологічного кластеру нам бачиться за необхідне розробляти та удосконалювати окремі технологічні напрями. До прикладу:

- ✓ *Технології реагування на запити та інциденти (системи обробки запитів та інцидентів; віртуальні асистенти для первинної підтримки).*
- ✓ *Технології онлайн навчання та документації (онлайн-курси, відеоуроки, вебінари; системи створення та підтримки документації). Тощо.*

Варто акцентувати увагу на тому, що ретельно сплановані стратегії підтримки та супроводу, які враховують особливості та потреби користувачів, дають змогу застосовувати технології, які не лише забезпечуватимуть доступ до освіти для осіб з ООП, а й надаватимуть можливість для постійного індивідуалізованого моніторингу та адаптації навчального процесу для ширшого контингенту суб'єктів, котрі потребують таких послуг (внаслідок війни їх відсоток у популяції значно збільшився). Наприклад:

- ✓ *Технології адаптивного навчання та персоналізації:*

Адаптивні платформи навчання. Програмне забезпечення, яке дає змогу налаштувати контент відповідно до індивідуальних потреб учня (наприклад, зміна швидкості або рівня складності матеріалу).

Інтерактивні мультимедійні засоби. Використання відео, анімацій, інтерактивних задач, які можуть бути адаптовані для учнів з різними потребами (наприклад, для учнів з порушеннями слуху — субтитри, для учнів з порушеннями зору — голосове супроводження).

✓ *Технології доступності та інклюзивності:*

Інтерфейси доступності. Програмне забезпечення для корекції зору (екранні рідери, контрастні схеми) або слуху (субтитри, посібники для людей з глухотою).

Адаптивні пристрої. Спеціальні клавіатури, миші та інші пристрої, що допомагають учням з фізичними обмеженнями ефективно взаємодіяти з комп'ютерними програмами.

✓ *Технології моніторингу та підтримки прогресу:*

Системи моніторингу успішності. Використання онлайн-платформ, що дають змогу педагогам і батькам стежити за навчальним прогресом учнів з особливими освітніми потребами.

Аналіз результатів навчання. Автоматичний збір та аналіз даних про успішність учнів для коригування методів навчання.

✓ *Корекційно-розвиткові технології:*

Когнітивні тренажери та розвиваючі програми. Використання програмного забезпечення для розвитку когнітивних здібностей, пам'яті, уваги тощо.

Мобільні додатки для підтримки розвитку. Розроблення мобільних додатків для щоденних вправ, тренувань і реабілітації та ін.

Окремі з них вже увійшли у практику освітян, втім, варто відзначити, що не всі з них активно використовуються, позаяк потребують вільного володіння різним програмним забезпеченням, спеціальних навичок роботи, наявності сучасних технічних пристроїв, вільного доступу до інтернету тощо. Інші ж передбачають суттєве технічне переоснащення

більшості закладів освіти та осередків сервісної підтримки і супроводу. Це наразі складне завдання, зважаючи на всі наслідки війни та очевидні непрості виклики повоєнної відбудови. З огляду на це технологічний кластер супроводу/сервісної підтримки набуває надважливого значення не лише для дітей з ООП (як це бачилося у довоєнний період), а для широкого кола громадян нашої країни (і дітей, і дорослих) вже нині та у післявоєнний період. Передбачається як розширення кола структур (центрів, громадських організацій та ін.), фахівців, які надаватимуть відповідні послуги супроводу та сервісної підтримки, так і поповнення технологічного/методичного інструментарію (зважаючи на специфіку травм війни – фізичних, психічних, психологічних). Очевидно, що означені вище позиції розширюватимуться та деталізуватимуться у процесі практичної реалізації технологій цього кластеру в різних інституційних умовах.

Список використаних джерел:

1. Hasselbring T., Glaser C. (2000). «Use of Technology in Inclusive Classrooms». *Journal of Special Education Technology*, 15(4), 2000.
2. Мартинчук О. (2019). Практики сервісної підтримки в інклюзивній освіті: від концепції до реалізації. *Освіта України: виклики та рішення*, (7), 89-92.
3. Організаційно-методичні засади діяльності інклюзивно-ресурсних центрів/ Всеукраїнська благодійна організація «Благодійний фонд Порошенка», м. Київ, 2019. 250с.