

Hodnocení kvality služeb pedagogicko- psychologické poradny ve Vsetíně

Svatava Měříčková

Bakalářská práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Svatava MĚŘÍČKOVÁ**

Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Hodnocení kvality služeb
pedagogicko-psychologické poradny ve Vsetíně**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti poradenství.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu Hodnocení služeb PPP ve Vsetíně.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

VALENTA, J. Školské zákony s komentářem a prováděcí předpisy. Olomouc: ANAG, 2005. ISBN 80-7263-265-5.

PEŠOVÁ, I., ŠAMALÍK, M. Poradenská psychologie pro děti a mládež. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1216-4.

OPATŘILOVÁ, D. Pedagogicko-psychologické poradenství a intervence v raném a předškolním věku u dětí se speciálními vzdělávacími potřebami. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN 80-210-3977-9.

DRYDEN, W. Poradenství: Stručný přehled. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-371-0.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Pavla Andrysová, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **10. února 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **7. května 2010**

Ve Zlíně dne 10. února 2010

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně29.4. 2010

.....Měchlerová Irena.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce popisuje činnost pedagogicko-psychologického poradenství. Teoretická část je zaměřena na historii poradenství ve světě i u nás a dále na poradenský proces. Také zde uvádím poradenské přístupy a strategie. Praktická část se zabývá kvalitou poskytovaných služeb zkoumané pedagogicko-psychologické poradny ve Vsetíně.

Klíčová slova: poradenství, poradenský proces, diagnostika, pedagogicko-psychologická poradna, kvalita služeb pedagogicko-psychologické poradny

ABSTRACT

My bachelor's work describes the activity of teaching-psychological counseling. The theoretical part deals with the history of counseling in the world and here in the Czech Republic. Furthermore, it deals with the counseling process. Here I also present approaches to counseling and strategies. The practical part deals with the quality of tested services delivered by the teaching-psychological counseling center in Vsetín.

Keywords: counseling, counseling process, diagnosis, teaching-psychological center, quality of services of the teaching-psychological center

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Pavle Andrysové Ph.D. za odborné vedení, připomínky a cenné rady. Poděkování patří také vedoucí a všem pracovníkům pedagogicko-psychologické poradny ve Vsetíně, kteří mi věnovali nejen čas, ale i předali mnoho důležitých informací a rad pro zpracování této bakalářské práce. Touto cestou bych jim chtěla poděkovat za jejich ochotu a cenné praktické zkušenosti.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 OBLASTI PORADENSKÉ ČINNOSTI.....	12
2 PEDAGOGICKÉ PORADENSTVÍ.....	13
2.1 HISTORIE PEDAGOGICKO-PSYCHOLOGICKÉHO PORADENSTVÍ.....	13
2.2 DEFINICE PORADENSTVÍ	16
2.2.1 Služby v poradenství	17
2.2.2 Zásady v poradenství.....	18
2.3 OBLAST PORADENSTVÍ VE ŠKOLSTVÍ	19
2.3.1.1 Školní poradenská pracoviště	20
2.3.1.2 Pedagogicko-psychologické poradny.....	20
2.3.1.3 Speciálně pedagogická centra	21
2.3.1.4 Střediska výchovné péče.....	21
3 DIAGNOSTIKA V PEDAGOGICKO-PSYCHOLOGICKÝCH PORADNÁCH	23
3.1 PŘÍMÉ ZDROJE	23
3.1.1 Anamnéza.....	23
3.1.2 Pozorování.....	23
3.1.3 Rozhovor	24
3.1.4 Testování.....	24
3.1.5 Psychologické testy a zkoušky	24
3.1.6 Speciálně pedagogické testy a zkoušky.....	25
3.1.7 Didaktické testy a zkoušky.....	25
4 DIAGNOSTICKÉ POSTUPY V PPP.....	26
4.1 VÝVOJOVÉ PORUCHY.....	26
4.1.1 Specifické vývojové poruchy učení.....	26
4.1.1.1 Druhy poruch a jejich projevy.....	26
4.1.2 Specifické poruchy chování	27
4.2 ZDRAVOTNÍ ZNEVÝHODNĚNÍ	28
4.3 MIMOŘÁDNĚ NADANÉ DĚTI	29
4.4 ŠKOLNÍ ZRALOST	29
5 VYHODNOCENÍ VYŠETŘENÍ.....	30
5.1 NAVRHOVANÁ DOPORUČENÍ	30
5.2 DOPORUČENÍ K VYTVOŘENÍ INDIVIDUÁLNÍHO VZDĚLÁVACÍHO PLÁNU	30
6 PPP VE VSETÍNĚ.....	32
6.1 HISTORIE	32
6.2 SOUČASNOST.....	33
II PRAKTICKÁ ČÁST	35

7	VÝZKUM.....	36
7.1	CÍL VÝZKUMU	36
7.2	VÝZKUMNÝ VZOREK A ZPŮSOB VÝBĚRU.....	36
7.3	METODY VÝZKUMU	37
7.4	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	37
7.5	PŘÍPRAVA A ČASOVÝ PRŮBĚH VÝZKUMU.....	37
7.6	VÝSLEDKY ZÍSKANÝCH DAT OD RODIČŮ	38
7.7	VÝSLEDKY ZÍSKANÝCH DAT OD ZAMĚSTNANCŮ PPP.....	47
7.8	ZÁVĚR VÝZKUMU	48
	ZÁVĚR	50
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	51
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	53
	SEZNAM OBRÁZKŮ	54
	SEZNAM TABULEK.....	55
	SEZNAM PŘÍLOH.....	56

ÚVOD

Počet dětí s poruchami učení a chování se ve společnosti bohužel nezmenšuje, spíše naopak. Dnes už ale víme, že pokud se jim poskytne odpovídající včasná pomoc, mohou v mnoha případech dosáhnout vysokého stupně kvality života. A právě pomoc a radu mohou především rodiče, ale žáci a učitelé získat v pedagogicko-psychologických poradnách. Jejich hlavní náplní práce je podílet se na vzdělávacím procesu dětí a žáků, zvláště v případech, kdy je vzdělávání nějakým způsobem znesnadněno.

V rámci praxe ve druhém ročníku mého studia vysoké školy jsem měla příležitost blíže poznat činnost pedagogicko-psychologické poradny ve Vsetíně. Tuto poradnu jsem si vybrala záměrně, jelikož mne práce s dětmi naplňuje a chtěla jsem se ve své bakalářské práci zabývat něčím, co mne velmi zajímá. Setkávám se s dětmi, jenž mají poruchy učení a chování jak v rodině, tak i při mém působení na letních táborech a školách v přírodě. Proto jsem se o poruchách chování, způsobech jejich diagnostiky a o následných možnostech řešení chtěla dovědět co nejvíce.

Teoretickou část začínám popisem oblastí poradenské činnosti, kam patří i pedagogicko-psychologické poradenství, jehož historií a náplní se zabývám ve druhé kapitole. V další kapitole, která je zaměřena na diagnostiku, popisuji diagnostické postupy a vyhodnocení vyšetření a případná navrhovaná doporučení. Teoretickou část zakončuji informacemi o pedagogicko-psychologické poradně ve Vsetíně, včetně personálního složení.

Praktická část obsahuje kvantitativní výzkum zaměřený na hodnocení služeb a spokojenost s personálem pedagogicko-psychologické poradny ve Vsetíně. Na základě výsledků mého výzkumu v závěru práce navrhuji možnosti řešení zjištěných skutečností, které by se daly dále použít v praxi za účelem zkvalitnění služeb zkoumané poradny ve Vsetíně.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 OBLASTI PORADENSKÉ ČINNOSTI

V dnešní době poradenství pomáhá v různých životních situacích a dělí se na několik hlavních oblastí působnosti:

- lékařské poradenství - tento typ poradenství pomáhá klientovi především s úpravou životosprávy nebo životního stylu a zaměřuje se na určitá onemocnění;
- psychologické poradenství a psychoterapie - zde se řadí partnerské a rodinné poradenství (krizové situace v partnerských vztazích, klima rodiny, manželské a mezilidské vztahy) a krizová intervence (psychologická, psychiatrická, ale i sociální pomoc klientovi v kritické životní situaci).
- pedagogicko-psychologické poradenství - je zaměřeno na studijní poradenství (otázky volby povolání nebo dalšího studia a zvládání obtíží se studiem), výchovné poradenství (poruchy chování dětí, výchovné problémy žáků) a speciálně pedagogické poradenství (jde o ucelení výchovy, vzdělávání dětí a mládeže se zdravotním handicapem);
- profesní poradenství - zabývá se na volbou vhodného povolání či zaměstnání dle možností a nadání jedince, a také poradenstvím v nezaměstnanosti, které zajišťuje vzdělávací kurzy a rekvalifikace pro aktivizaci nezaměstnaných osob;
- sociálně-právní poradenství - řeší problémy týkající se sociálního zabezpečení, bydlení, zaměstnání a tak dále;
- resocializační poradenství, kurátorská činnost - nabízí pomoc osobám propuštěným z výkonu trestu odnětí svobody, ústavního ochranného léčení a podobně;
- další jsou například pastorační činnost (duchovní pomoc) a technické poradenství, které se zaměřuje na úpravu prostředí a kompenzačních pomůcek pro postižené a jiné (Pipeková, 2006).

2 PEDAGOGICKÉ PORADENSTVÍ

V obecném evropském pohledu je poradenství chápáno jako činnost, která ovládá základní zabezpečení ve vzdělávání a je vyzdviženo jako jeden z hlavních cílů v plánu rozvoje vzdělávání.

Pedagogicko-psychologická poradna je tvořena odborným týmem pracovníků ve složení speciálních pedagogů, psychologů a sociálních pracovníků.

2.1 Historie pedagogicko-psychologického poradenství

Počátek praktické pedagogicko-psychologické péče je uveden roku 1884 v Anglii. Cílem F. Galtona bylo prostřednictvím studia a poznání osobnosti dítěte poskytnout rady při výchově v rodině a ve škole a tak byla založena první psychologická výchovná poradna na univerzitě v Londýně, která v roce 1928 nesla název Child guidance clinic, dětská poradenská klinika. První poradenská klinika v USA při Pensylvánské univerzitě byla otevřena roku 1896 L. Wilmetem, který byl ovlivněn právě Galtonem.

S pedagogicko-psychologickým poradenstvím vznikalo poradenství pro volbu povolání a první specializovaná poradna s tímto zaměřením byla vytvořena roku 1908 v Bostonu Frankem Parsonsem. Na Harvardské univerzitě byla o rok později zřízena také první vysokoškolská psychotechnická poradna. Od roku 1956 se v psychologii termín psychotechnika nepoužívá.

První česká poradna pro volbu povolání začala fungovat 15.11. 1919 v Brně, psychotechnické oddělení budoval Otakar Chlup. V Praze vznikla poradna roku 1920 a téhož roku bylo založeno Ústředí poraden pro volbu povolání v Praze. V roce 1921 zahájil v Praze činnost Psychotechnický ústav Masarykovy akademie práce, který se zabýval otázkami filozofie a psychologie práce v průmyslu. Jeho ředitelem byl v té době František Šeracký.

Poradny pro volbu povolání provozovaly svoji činnost zejména při úřadech pro péči o mládež, byly však zřizovány i speciální poradny, například studentské (akademické) a vojenské.

Velké zásluhy o rozšíření poradenství měl Vilém Chmelař (1892-1989), jenž organizoval poradny od roku 1931. Vybuřoval přes 70 poraden. Taktěž se specializoval na učňovské

poradenství na Moravě a s ním i Jaroslav Koch (1910-1979) v Čechách. Zjišťovali dosažený psychický a fyzický stav uchazečů, věnovali pozornost duševnímu a tělesnému vývoji a sociálním podmínkám, za nichž tento vývoj probíhal.

Československé poradny pro volbu povolání byly organizačně nezávislé na školském systému, měly pouze účel ekonomicko-informativní a poradenský. Na Slovensku byla vytvořena první ústřední poradna povolání v Bratislavě roku 1928 při Psychotechnickém ústavu. V roce 1942 fungovalo na slovenském území 26 okresních poraden pro volbu povolání.

V Olomouci roku 1937 na zemském pracovním sjezdu psychologů - poradců pro volbu povolání vypovídala o cílech poraden například přijatá rezoluce, v níž se uvádí, aby byla návštěva poraden pro volbu povolání povinná pro všechny žáky, kteří vycházejí školu. Tato praxe se používala až do roku 1941.

V 50. letech po 2. světové válce bylo poradenství pro volbu povolání považováno za instituci, jenž brání rozvoji ekonomiky. Tyto názory se udržely až do 60. let i navzdory statistice, která to vyvracela. Poradenstvím pro volbu povolání se po roce 1948 zabývaly pouze školy, které však dávaly přednost ekonomicko-náborovým momentům a administrativně organizačním metodám práce.

Označení poradenská psychologie se začalo používat na počátku 50. let, kdy tak bylo rozhodnuto na konferenci Northwesternské univerzity v USA roku 1951.

Ve východní Evropě se začaly zabývat otázkami profesního a výchovného poradenství koncem 50. let. U nás byl vývoj poraden pro volbu povolání přerušen od 2. světové války až do roku 1957, kdy vznikly dětské psychologické poradny, psychologické výchovné poradny a kliniky.

První česká poválečná dětská psychologická poradna vznikla roku 1958 v Brně. Poradna byla současně výukovým zařízením katedry psychologie a pedagogiky filozofické fakulty univerzity v Brně a také zpracovala etický kodex poradce.

Od roku 1959 se ministerstvo školství začalo zabývat přípravou mládeže pro volbu povolání a došlo k závěru, že na škole by měl být pracovník s novým typem kvalifikace, který se bude věnovat výchovnému poradenství pro volbu povolání - výchovný poradce.

V roce 1961 byla ministerstvem školství zřízena ústřední komise pro výchovné poradenství. Pozornost začala být směřována i k výchově talentovaných žáků, zaostávajících žáků a mládeže s výchovnými problémy.

V roce 1967 vyšel první pokyn ministerstva školství ČSR „O zřízení krajských odborných psychologických výchovných pracovišť.“ Tato instituce vede ke vzniku nových poraden v Čechách. Ve stejném roce vznikla v Praze při Pedagogické fakultě UK Laboratoř sociálního výzkumu mládeže a výchovného poradenství, která byla zrušena po roce 1989.

V Bratislavě vznikl v roce 1968 na Filozofické fakultě Univerzity Komenského Ústav psychologie profesionálního vývinu a poradenstva, který vedl a školil pracovníky krajských středisek pro volbu povolání a také výchovné poradce. Do této doby lze začlenit počátky vysokoškolského poradenství. Ve stejném roce vzniká v Bratislavě první profesionalizovaná poválečná vysokoškolská poradna. První česká poválečná specializovaná poradna pro vysokoškolské studenty byla založena 14.11.1973 v Praze a její činnost trvala deset let.

Poprvé se o pedagogicko-psychologických poradnách, ne již o psychologických výchovných pracovištích, mluví od roku 1972. Nová terminologie se objevila v oficiálních českých materiálech zpracovaných F. Zemanem. V roce 1976 byla vydána Instrukce o soustavě výchovného poradenství v oboru působnosti ministerstva školství ČSR a ta znamenala větší prosazení pedagogů ve výchovném poradenství.

V roce 1994 byl ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy zřízen Institut pedagogicko-psychologického poradenství, který řeší aktuální koncepční otázky, zajišťuje spolupráci poradenského systému, vzdělávání poradenských pracovníků a přenos odborných a metodických informací z oblastí pedagogicko-psychologického poradenství.

Uspořádání pedagogicko-psychologického poradenství tvoří nejen výchovní poradci a státní, církevní a soukromé pedagogicko-psychologické poradny, ale od roku 1990 také speciálně pedagogická centra se zaměřením na péči o děti a mládež se smyslovým, tělesným a mentálním postižením a o děti a mladistvé s vadami řeči a tzv. střediska výchovné péče.

Pro poradenské pracovníky je při práci důležité dodržování etických zásad a principů profesí pomáhajících člověku, obzvláště respektovat důstojnost a sebeúctu klienta.

Každý psychologický poradce je zavázán dodržovat Etický kodex Českomoravské psychologické společnosti, jenž platí od roku 1999 (Kohoutek, 1999).

Podle Pipekové (2006) se v současné době mění požadavky na pedagogicko-psychologické poradenství. Hlavním cílem je v současné době optimalizovat síť poraden, zajištění funkční propojenosti mezi jednotlivými zařízeními a zvýšení spolupráce se školami a poskytnutí dalšího vzdělávání pro učitele a výchovné poradce.

V období od roku 1990 dochází ke vzniku nových typů zařízení a to především speciálně-pedagogická centra, rozvoj soukromých poradenských služeb a vznik nestátních neziskových organizací, které jsou pro poradenství velkým přínosem. Tyto instituce často směřují k preventivním programům a využívají metody práce s dětmi a mládeží (peer programy).

Cílem pedagogicko-psychologických poradenství je poskytování podpory a odborné pomoci při řešení osobních problémů žáků, zjištění a řešení obtíží a problémů psychického a sociálního vývoje žáků, při prevenci sociálněpatologických jevů a také při volbě povolání a profesní orientaci. Odborná pomoc je prováděna formou diagnostiky, intervence, konzultace nebo podáváním informací. Obsazení poradenského pracoviště personálem musí odpovídat oblasti jeho působení.

2.2 Definice poradenství

Britská společnost pro poradenství a psychoterapii (BSPP) zformulovala v listopadu 2003 definici poradenství (In Dryden, 2008):

Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pociťuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu. Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství „poslán“.

Když poradce pozorně a trpělivě naslouchá, může začít vnímat klientovy obtíže z jeho úhlu pohledu a může mu pomoci dívat se na situaci jasněji, třeba z jiné perspektivy. Poradenství je způsob, jak umožnit rozhodování, změnu nebo jak snížit dezorientaci. Nejedná se o poskytování rad ani o vybízení klienta, aby jednal určitým způsobem. Poradci své klienty nijak neodsuzují ani nezneužívají.

Na poradenských sezeních může klient zkoumat různé aspekty svého života a pocitů, svobodně a otevřeně o nich mluvit, tak jak je to pro něj jen zřídka možné s přáteli nebo rodinou. Nahromaděné pocity, jako např. hněv, úzkost, smutek a stud, se mohou stát velmi intenzivními a poradenství poskytuje příležitost je prozkoumat, dává možnost je snáze pochopit. Poradce podpoří vyjadřování pocitů navenek a v důsledku svého výcviku bude schopen přijmout a reflektovat klientovy problémy, aniž by se jimi nechal zahltit.

Přijetí klienta a úcta k němu jsou pro poradce prvořadé, a jak se rozvíjí vztah, tak se rozvíjí i důvěra mezi poradcem a klientem, což klientovi umožňuje sledovat mnoho stránek vlastního života, jeho vztahů a jeho samého, které možná doposud nezkoumal nebo jim nedokázal čelit. Poradce může klientovi pomoci podrobně prozkoumat chování nebo situace, které se ukazují jako problematické, a najít oblast, kde by bylo pro začátek možné iniciovat změnu. Poradce může klientovi pomoci, aby se podíval na svoje možnosti a rozhodl se pro tu nejlepší z nich.

Poradenství je záměrná, cílevědomá pomoc klientům, rodinám a všem, kdo s nimi spolupracují. Stojí na diagnostice, získávání údajů a informací o klientovi a tudíž se jedná o týmovou činnost (psychologickou, pedagogickou, sociální, neurologickou, právní a další). V dnešní době se již hranice mezi poradenstvím a psychoterapií překrývá, zejména ve speciálním školství.

2.2.1 Služby v poradenství

Hlavní součástí činnosti pedagogicko-psychologické poradny je přímá práce s dětmi a žáky předškolních zařízení, škol a školských zařízení ve věku od 3 let do ukončení středního, resp. vyššího odborného vzdělání a s jejich rodiči, a to jak formou individuální péče, tak formou skupinové práce.

Pedagogicko-psychologické poradny provádějí komplexní psychologickou, speciálně pedagogickou a sociální diagnostiku, zaměřenou na šetření školní zralosti, na zjištění příčin poruch učení a chování a dalších problémů ve vývoji osobnosti, výchově a vzdělávání dětí a mládeže, na zjištění individuálních předpokladů pro uplatňování a rozvíjení schopnosti a nadání dětí a mládeže a komplexní pedagogicko-psychologickou diagnostiku v souvislosti s profesní orientací žáků.

Provádějí psychologické a speciálně pedagogické poradenské činnosti zaměřené na rozvoj osobnosti, sebepoznávání, a rozvoj prosociálních forem chování dětí a mládeže. Specializují se také na prevenci školní neúspěšnosti a negativních jevů v sociálním vývoji dětí a mládeže, na nápravu poruch učení a chování a dalších problémů ve vývoji, výchově a vzdělávání dětí a mládeže a na vyjasňování osobních perspektiv dětí a mládeže.

Pedagogicko-psychologické poradny taktéž zpracovávají posudky aj. odborné podklady pro rozhodnutí orgánů státní správy ve školství o zařazování a přeřazování dětí a mládeže do škol a školských zařízení a o dalších vzdělávacích opatřeních v případech, stanovených školskými předpisy.

Poradny poskytují konzultace, odborné informace pedagogickým pracovníkům škol a školských zařízení při výchově a vzdělávání dětí a mládeže, jejichž psychickým vývoj, sociální vývoj, výchova, vzdělávání a profesní orientace vyžadují zvláštní pozornost. Mohou dále uskutečňovat vzdělávací činnost pro pedagogické pracovníky v otázkách pedagogiky, psychologie a poradenství.

Spolupracují s resortními i ostatními institucemi a organizacemi a s orgány státní správy na území své působnosti při prevenci sociálně patologických jevů a drogových závislostí. Zajišťují poradenské služby psychologů a speciálních pedagogů škol, které nemají tyto

služby ošetřeny jinak (Dostupné z WWW:

http://www.ippp.cz/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=4&Itemid=2).

2.2.2 Zásady v poradenství

Opatřilová (2006) ve své publikaci uvádí zásady, kompetence a profil pracovníka:

- nikdy nevyšetřuje, neposuzuje a neradí, pokud konkrétní případ nespadá do jeho kompetence;
- vždy využívá komplexní hledisko;
- zabývá se problematikou prevence, zvláště pak možnosti vzniku druhotných potíží;
- závěry a informace sděluje co nejšetrněji a objektivně;
- řeší otázky normality;

- mnohostranná podmíněnost případu: činitelé psychické, fyzické, sociální, ekonomické, kulturní ad.;
- individuální přístup: hlavní pracovní zásada.

Dovednosti, jenž jsou požadované pro výkon profese poradce v sociální práci, které jsou spjaty s osobnostní disciplinovaností, patří hlavně komunikační a interpersonální dovednosti - schopnost naslouchat, vést rozhovor, ovlivňovat, přesvědčovat, argumentovat, navazovat kontakt, utvářet a formovat mezilidské vztahy (Schneiderová, 2008).

2.3 Oblast poradenství ve školství

Oblast poradenství ve školství je velmi široká a různorodá. Uvádím některá poradenská zařízení v České republice, která poskytují poradenské služby: pedagogicko-psychologické poradny, speciálně pedagogická centra a školní poradenská pracoviště. Poradenská pracoviště zpravidla zajišťují krajské úřady, avšak jsou zřizována také zařízení soukromá nebo církevní (Pešová, Šamalík, 2006).

Systémem poradenství se zabývá organizace s celorepublikovou působností Institut pedagogicko-psychologického poradenství, která byla zřízena MŠMT ČR v roce 1994. Zabývá se řešením otázek pedagogicko-psychologického poradenství, zajišťuje koordinaci poradenského systému a vzdělávání poradenských pracovníků.

Dělení poradenských služeb dle Pipekové (2006)

Školní poradenská zařízení:

- výchovní poradci
- školní metodici prevence
- školní psychologové
- školní speciální pedagogové

Specializovaná poradenská zařízení:

- pedagogicko-psychologické poradny
- speciálně-pedagogická centra
- střediska výchovné péče

2.3.1.1 Školní poradenská pracoviště

Do této kategorie poradenství můžeme zařadit školní psychology a školní speciální pedagogy, kdy jejich působení na našich školách není doposud vymezeno a v praxi není příliš rozšířeno, dále výchovní poradci, jejichž činnost proberu v další kapitole a školní metodici prevence. Také mezi školní poradenská pracoviště řadíme střediska výchovné péče pro rodiny a mládež, dětská centra pro ohrožené a postižené děti a vysokoškolské poradny.

Výchovné poradenství

Výchovní poradci na základních a středních školách jsou prvním poradenským pracovníkem, ke kterému se mohou učitelé, rodiče i sami žáci v případě problému přihlásit. Mezi jejich hlavní úkoly patří řešit prospěchové, kázeňské, rodinné a zdravotní problémy, které vyplývají z klasifikačních porad, pedagogických rad nebo jsou založené na podnětu třídního učitele. Jejich náplní práce je poradit žákům nebo studentům v případě potíží s učením, vztahových, citových, sociálních či rodinných potíží a zprostředkování další odborné pomoci. Vyřizují dotazy a stížnosti rodičů, týkající se výchovného i vzdělávacího působení školy, na požádání jim poskytují rady ohledně výchovy v rodině, nebo hrozící potíže v chování žáka. Výchovní poradci se také zajímají o preventivní aktivity a společně s metodikem prevence zajišťují cílení přednášky. Měli by také poskytnout rady absolventům školy při rozhodování o profesní orientaci nebo dalším studiu a informovat je o možnostech dalšího vzdělávání (Pipeková, 2006).

2.3.1.2 Pedagogicko-psychologické poradny

Mezi nejznámější typ poradenského zařízení mezi veřejností lze zařadit pedagogicko-psychologické poradny. Nejčastěji patří pod školské úřady v okresech. Ve zlínském kraji se nachází pět pedagogicko-psychologických poraden a to ve Zlíně, Kroměříži, Uherském Hradišti a Valašském Meziříčí, pod které spadá elokované pracoviště ve Vsetíně.

Klienty obsluhuje odborný tým pracovníků ve složení psychologové, speciální pedagogové, metodik prevence a sociální pracovníci a někde i sociální pedagogové (Dostupné z WWW: <http://www.zkola.cz/zkedu/rodiceaverejnost/vybirameskolu/skolskazarizeni/29840.aspx>).

O konzultaci v poradně mohou žádat rodiče nebo zákonní zástupci dítěte, sám mladiství ve stáří 15-ti let a výše, dále výchovný poradce, ředitel školy, eventuelně třídní učitel, v případě učitelka mateřské školy a ošetřující lékař.

Rodiče nebo zákonní zástupci musí písemně podepsat souhlas s diagnostikováním. Ohledně návštěvy poradny mezi rodičovskou veřejností stále panují různé předsudky a obavy, kdy se rodiče snaží dítě na vyšetření připravit dle vlastních představ, ale neuvědomují si, že takto může dojít ke znehodnocení objektivnosti vyšetření. Proto je potřeba vzájemné důvěry poradců s rodiči, dostatečně je informovat, co se po dítěti v poradně bude požadovat a taktéž dodat informace o tom, jaké poznatky mohou rodiče vyšetřením získat (Novosad, 2006).

Je samozřejmé, aby PPP spolupracovaly s dalšími specializovanými školskými, zdravotnickými i sociálně-právními zařízeními, ambulancemi a institucemi, které případně pomohou přispět k řešení klientovy zjištěné poruchy nebo patologické situace.

2.3.1.3 Speciálně pedagogická centra

Centra se zaměřují na určitý typ zdravotního postižení či poruchy, tedy pracují s dětmi a mládeží se smyslově, tělesně nebo mentálně postiženými, případně s kombinovaným postižením a s klienty s vadami řeči. Speciálně pedagogická centra se zřizují při speciálních státních i nestátních školách. Nabízejí poradenské služby jiným školským zařízením, školám a domovům, případně jiným zařízením sociální péče, rodinám s dětmi s postižením, střediskům rané péče, pedagogicko-psychologickým poradnám, orgánům státní správy a jiným sdružením, která se účastní na aktivitách a službách pro osoby s postižením (Novosad, 2006).

2.3.1.4 Střediska výchovné péče

Řadí se do pedagogicko-psychologického poradenství od roku 1997. Cílem je nabídnout dětem a mládeži pomoc, radu nebo systematickou péči při zachycení prvních signálů výchovných problémů a předcházet tak dalším výchovným potížím a odstranit nebo zmírnit

vzniklé poruchy chování. Také rozvíjení spolupráce s rodinou, ochrana práv dítěte, poskytování poradenských služeb pedagogických pracovníků a odborných pracovníků v oblasti péče o výchovně ohrožené děti a mládež (Pipeková, 2006).

3 DIAGNOSTIKA V PEDAGOGICKO-PSYCHOLOGICKÝCH PORADNÁCH

Diagnostika je podle Přinosilové (2007) poznávacím procesem, který má cíl co nejdokonaleji poznat daný předmět nebo objekt našeho zájmu, a to všechny jeho důležité znaky, charakteristiky a jejich vzájemné vztahy a souvislosti. Výsledkem diagnostiky je diagnóza.

Diagnostika se skládá ze dvou oddílů při získávání informací. První jsou nepřímé diagnostické údaje, kam patří vlastní informace od rodičů, zdravotní dokumentace, informace ze školy a školní výkony. Druhým jsou přímé zdroje, které se získávají v pedagogicko-psychologických poradnách a proto se jimi budu blíže zabývat.

3.1 Přímé zdroje

3.1.1 Anamnéza

Je součástí každého vyšetření. Může probíhat formou anamnestického rozhovoru nebo anamnestického dotazníku, ten se však tolik nevyužívá. Sběr informací zajišťuje v poradně nejčastěji sociální pracovnice. Je důležité, aby se dotazující ptal citlivě a získané informace si průběžně zaznamenával. Z řeckého slova anamnéza znamená rozpomenutí, není tedy důležitá pro vytěžení co nejvíce informací o klientovi, ale pro získání dat, která by nás vedla ke skrytému problému (Zelinková, 2001).

3.1.2 Pozorování

Patří mezi nejstarší a stále nejpoužívanější psychologickou metodu. Dobře vedené pozorování často přinese lepší poznatky než výsledky některých psychologických testů. Je však důležité vést přesné zaznamenávání (protokoly o pozorování, schémata), které mohou být přínosem při revizních vyšetřeních, kdy je provádí jiný odborník. V poradenském procesu je nutno se zaměřit:

- na celkový dojem (to jak je dítě upraveno, oblečení, tělesná čistota, atp.),
- jak se dítě adaptovalo v prostředí,
- celkové chování dítěte včetně sociálního,

- spolupráce během vyšetření, chování dítěte v úkolové situaci,
- neverbální komunikaci a verbální projevy,
- emoční naladění dítěte (Zapletalová a kol., 2006).

3.1.3 Rozhovor

Je základní diagnostickou metodou. Vyžaduje důkladnou připravenost pro toho, kdo rozhovor povede. Je důležité také sledovat nonverbální projevy, které se stávají součástí komunikace.

Poradenský rozhovor dělíme na řízený a neřízený, kdy má dotazovaný volný výběr témat, rozhovor není nijak strukturovaný a plánovaný. Tato verze bývá používána například u dospívajících. Řízené interview je organizováno a ovlivněno cíli jenž má tazatel. Úvodní rozhovor by neměl trvat déle než 15 minut a diagnostický nepřesáhnout 45 minut (Zapletalová a kol., 2006).

3.1.4 Testování

Testové metody tvoří základ v psychologickém, ale také ve speciálně-pedagogickém vyšetření. Osoby, které provádějí diagnostiku, musí být řádně proškoleny a musí splňovat kritéria pro užívání testů. Tvořivost a vlastní přístup k testování může snížit přesnost testů a proto je nutné dodržovat stanovené požadavky autora testu, jedná se o standardizované testy (Přinosilová, 2007).

3.1.5 Psychologické testy a zkoušky

V pedagogicko-psychologické poradně pracuje podle typu zakázky na vyšetření psycholog a speciální pedagog.

Poradenská psychodiagnostika se zaměřuje obzvláště k:

- posouzení aktuálního stavu vývoje;
- posouzení příčin odlišností ve vývoji dítěte ve vztahu k jeho chování a podávání výkonu;
- stanovení prognózy dalšího vývoje;
- volba nápravných opatření.

K základním testovým metodám jsou řazeny testy inteligence, tvořící základ psychologického vyšetření (Zapletalová a kol., 2006).

3.1.6 Speciálně pedagogické testy a zkoušky

Na těchto testech se nejvíce podílí speciální pedagog, který se zabývá diagnostikou dílčích funkcí a diagnostikou v oblasti školního výkonu. Jeho postoj je zaměřen více kvantitativně než normativně, proto je možné stanovit si vlastní nástroje a neřídit se danou normou, používá tedy nestandardizované testy. Zjišťuje nejen negativní ale i pozitivní diagnostiku.

Speciální pedagog také dopomáhá k formulování zpráv pro rodiče a školu, především při specifikaci navazujících intervencí a doporučení, která jsou podkladem pro vytvoření individuálního vzdělávacího plánu (Přinosilová, 2006).

3.1.7 Didaktické testy a zkoušky

Nejčastěji se tyto testy využívají při žádosti o vyšetření výukových obtíží u žáka základní nebo střední školy. Součástí bývá také zjištění dosažené úrovně školních vědomostí a dovedností (Rádlová, 2004).

V dnešní době jsou ve shodě s transformací vzdělávání velké rozdíly mezi jednotlivými školami, ale i mezi žáky. Odlišná úroveň školáků ve vědomostech a dovednostech se bude do budoucna ještě více rozrůžňovat, a to i v případě se zaváděním tzv. školních vzdělávacích programů, nebo i při dalších alternativních metodách výuky čtení, psaní, počítání.

4 DIAGNOSTICKÉ POSTUPY V PPP

4.1 Vývojové poruchy

4.1.1 Specifické vývojové poruchy učení

Specifické poruchy učení jsou různorodou skupinou obtíží dítěte, projevujících se při zvládání školních nároků. Nezpůsobuje je postižení smyslových orgánů, motoriky, mentální postižení ani jiná psychická porucha nebo nepříznivé vlivy okolí. Vytvářejí se v důsledku nedostatku dílčích funkcí, které jsou důležité pro budování školních dovedností (tj. poruchy řeči, zrakového a prostorového vnímání, časového sledu, jemné a hrubé motoriky, grafomotoriky aj.)

U specifických vývojových poruch se používá předpona dys-, která znamená rozpor, deformaci. Například dysfunkce je špatná, deformovaná funkce. Z oblasti vývoje by se dalo říct, že dysfunkce znamená funkce neúplně vyvinutá. Mezi následujícími uvedenými pojmy znamená dys- nedostatečný nesprávný vývoj dovedností (Zelinková, 2009).

4.1.1.1 Druhy poruch a jejich projevy

Mezi nejznámější a nejčastější poruchy řadíme:

Dyslexie – jde o specifickou vývojovou poruchu čtení, při níž se jedinec potýká s problémy s rozpoznáváním a zapamatováním si jednotlivých písmen, zvláště pak s rozlišováním písmen tvarově podobných. Má potíže s rychlostí čtení, správností čtení a s porozuměním čtenému textu.

Dysgrafie - specifická porucha psaní postihující písemný projev, který bývá nečitelný a neuspořádaný. Dítě si nepamatuje tvary písmen, zaměňuje tvarově podobná písmena, píše pomalu a s námahou.

Dysortografie - specifická porucha pravopisu, která se projevuje tzv. specifickými dysortografickými chybami. Tato porucha často souvisí s dyslexií a dysgrafií.

Dyskalkulie - specifická porucha matematických schopností, která postihuje operace s čísly, matematické představy, prostorové představy apod.

Vedle těchto poruch se uvádí:

Dysmuzie - specifická vývojová porucha postihující schopnost vnímání a reprodukce hudby. Jedinec má problémy v rozlišování tónů, nepamatuje si melodii, není schopen reprodukovat rytmus.

Dyspinxie - specifická vývojová porucha kreslení, která je charakteristická nízkou úrovní kresby.

Dyspraxie - specifická vývojová porucha obratnosti.

Diagnostika takových poruch se provádí na prvním stupni základní školy a to ve 2. až 4. třídě, dříve není vhodná, problémy s osvojováním školních dovedností mohou mít pestré pozadí (adaptační potíže, školní nezralost, absence domácí přípravy aj.) (Dostupné z WWW: http://www.volny.cz/dyskalkulie/SPECPOR.htm#_Toc511399878).

4.1.2 Specifické poruchy chování

V současnosti se pracuje podle klasifikačních systémů diagnostických kritérií. Těmi jsou Mezinárodní klasifikace nemocí a Klasifikační systém Americké psychiatrické asociace. Oba systémy popisují příznaky pro specifické poruchy chování, kterými jsou nejčastěji nepozornost, hyperaktivita a impulzivita.

U dítěte se specifickou poruchou chování (ADD – porucha pozornosti, ADHD – hyperaktivita s poruchou pozornosti, hyperkinetická porucha), jenž bylo toto postižení potvrzeno psychologickým a speciálně pedagogickým vyšetřením, také doporučením odborného lékaře, lze na doporučení sestavit individuální vzdělávací plán.

Zkratka ADD znamená Attention Deficit Disorder a jde o poruchu pozornosti. ADHD znamená Attention Deficit Hyperaktivity Disorder, jde o poruchu pozornosti provázenou hyperaktivitou. Dítě se syndromem ADD často nemusí trpět také hyperaktivitou. Dalšími pojmy jsou ADHD s agresivitou a ADHD bez agresivity (Riefová, 2007).

O specifické poruše se hovoří, jakmile se více příznaků projevuje minimálně po dobu 3 měsíců.

Orientační diagnostická kritéria pro specifické poruchy chování jsou:

Lehká porucha

Převládá porucha pozornosti, projevuje se slabá koncentrace, délka a rozsah pozornosti, nedokáže odlišovat podstatné od nepodstatného. Škola zajišťuje individuální přístup a podpůrný výukový program.

Středně těžká porucha

Dominuje hyperaktivita a poruchy pozornosti. Dítě se projevuje neklidem, nesoustředěností, se sníženou sebekontrolou, nekoordinovanými pohyby, překotným chováním a častokrát i výkyvy emocí. Škola v tomto případě uplatňuje individuální přístup a podpůrný výukový program nebo zařazení žáka do speciálního vzdělávání v závislosti na stupni postižení žáka.

Těžká porucha

Mluví se o hyperaktivitě s poruchou pozornosti v kombinaci s impulzivitou. Dítě se projevuje silným neklidem se zvýšeným deficitem seberegulace, se sklonem k úrazům a rizikovému chování, sníženou odolností vůči zátěži, opožděním v oblasti socializace, zvýšenou kritičností a negativismem. S věkem taktéž u žáka narůstá míra agresivity a vzdoru. Takový žák bývá školu zařazen do režimu speciálního vzdělávání (Zapletalová a kol., 2006).

4.2 Zdravotní znevýhodnění

Individuální vzdělávání se v tomto okruhu zaměřuje především na míru tělesného znevýhodnění. Tento problém je popsán ve školském zákoně 561/2004 Sb., kdy podle odstavce (1) § 16 je žákem nebo studentem se speciálními vzdělávacími potřebami i osoba se zdravotním znevýhodněním. A podle odstavce (3) § 16 téhož zákona je zdravotním znevýhodněním zdravotní oslabení, dlouhodobá nemoc nebo lehčí zdravotní poruchy vedoucí k poruchám učení a chování, které vyžadují zohlednění při vzdělávání (Valenta, 2005).

Poradna má za úkol zjistit, jak onemocnění ovlivňuje důležité funkce pro vzdělávání dítěte, jako je pozornost, paměť a také tolerance k psychické zátěži.

4.3 Mimořádně nadané děti

Specifikovat mimořádně nadané dítě je složité a to z toho důvodu, že projevy mimořádně nadaných dětí mohou být zjevné i skryté a doposud neexistuje jednoznačná definice, jelikož nadání může představovat několik souborů různých schopností (kognitivních, uměleckých, pohybových, aj.), kterými může dítě dosáhnout vysokého průměru výkonu od běžné populace. V dnešní době se hovoří od 3 % do 10 % těchto nadaných dětí (Zapletalová a kol., 2006).

4.4 Školní zralost

V § 36 zákona č. 561/2004 Sb. odst. (3) se hovoří, že počátek povinné školní docházky začíná dnem školního roku, který následuje po dni, kdy dítě dosáhne šestého roku věku, pokud mu není povolen odklad; dítě, které dosáhne šestého roku věku v době od počátku školního roku do konce roku kalendářního, může být přijato k plnění povinné školní docházky již v tomto školním roce, je-li tělesně i duševně přiměřeně vyspělé a požádá-li o to zákonný zástupce (Valenta, 2005).

Při posuzování školní zralosti je potřeba se zaměřit na určité oblasti. Mezi ně patří:

- tělesný (somatický) vývoj a zdravotní stav, kdy tuto oblast posuzuje praktický či odborný lékař;
- úroveň vyspělosti poznávacích (kognitivních) funkcí. Zde patří vizuomotorika, grafomotorika, řeč , sluchové vnímání, zrakové vnímání, vnímání prostoru a času a základní matematické představy;
- úroveň práceschopnosti - pracovní předpoklady, návyky a také jde o pozornost a schopnost se soustředit;
- úroveň zralosti osobnosti, emocionálně-sociální (Bednářová, Šmardová, 2010).

5 VYHODNOCENÍ VYŠETŘENÍ

Vyšetření je zakončeno vyhodnocením výsledků diagnostických testových metod podle manuálu. Jde o porovnání výkonu klienta s výkony jeho věkové skupiny dle použitých přiměřených norem. Všechny použité metody musí být vyhodnoceny kvantitativně i kvalitativně a musí se brát v úvahu všechny okolnosti, které mohly výsledky vyšetření ovlivnit (Zapletalová a kol., 2006).

5.1 Navrhovaná doporučení

Poradci podílející se na navrhování závěru musí pracovat s aktuálním legislativním stavem, tedy s těmi kategoriemi, které uvádí školský zákon.

Nejčastěji jsou využívány tři úrovně doporučovaných opatření:

Je potřeba mít na paměti individuální vzdělávací potřeby dítěte, které však tolik nezasahují do běžného individuálního plánu, jaký je potřebný pro všechny žáky. Poradna proto musí potřeby žáka dostatečně popsat a navrhnout upravení vzdělávacího procesu, aby tyto změny škola zohledňovala. Stále ale nejde o speciální vzdělávací potřeby.

Ve druhém případě se hovoří o přítomnosti speciálních vzdělávacích potřeb, jedná se tedy o dítě, kdy je potřeba úprava vzdělávacího plánu a doporučení k vytvoření individuálního vzdělávacího plánu v některých případech ve všech předmětech. Potíže však nejsou tak závažného stupně jako je zdravotní postižení.

V posledním případě je již dosažen určitý stupeň zdravotního postižení, jedná se o žáka se speciálními vzdělávacími potřebami a je nutné přeřazení do speciálního vzdělávání. Provádí se formou individuální nebo skupinové integrace a ve škole zřízené pro žáky se zdravotním znevýhodněním (Zapletalová a kol., 2006).

5.2 Doporučení k vytvoření individuálního vzdělávacího plánu

Zpráva z vyšetření popisuje v odůvodněných případech individualizaci ve vzdělávání. Stanovení platnosti zprávy není nijak dané, proto školy žádají o nové často proto, že původní je „stará“. Lze tedy říci, že platnost končí tou dobou, kdy se změní individuální potřeby vzdělávání žáka. Výjimku dělají posudky, kde vyhláška 73/2005 Sb., v § 6 odst.(8) ukládá poradenským zařízením sledovat a dvakrát ročně vyhodnocovat dodržování postupů

a opatření stanovených individuálním vzdělávacím plánem. V těchto posudcích by měl být tedy uváděn termín pro přezkoumání a případně dodat návrh úpravy.

Doporučení k vytvoření individuálního vzdělávacího plánu musí obsahovat podklady, na jejichž základě škola může individuální vzdělávací plán vytvořit (Zapletalová a kol., 2006).

6 PPP VE VSETÍNĚ

6.1 Historie

V roce 1973 na základě předlohy Krajské pedagogicko-psychologické poradny v Ostravě – Porubě měla zahájit svou činnost Okresní pedagogicko-psychologická poradna Vsetín.

V budově ZDŠ Trávníky ve Vsetíně dne 1.9.1973 začala působit Okresní pedagogicko-psychologická poradna Vsetín, jež byla členěna na dvě oddělení a to profesní orientace a oddělení pedagogicko-psychologické péče, které zahrnovalo vyšetření školní zralosti, zjišťování vývojových poruch čtení a psaní, řešení případů žáků s poruchami chování a vřazování dětí do zvláštních škol. Těmito úkoly se zabýval psycholog. Mezi další zaměstnance patřila sociální pracovnice, zajišťující činnost v sociálně-právní oblasti a administrativu.

Chod oddělení profesní orientace byl úkol ředitelky, která měla spolupracovat s odborem pracovních sil ONV Vsetín a řídit činnost výchovných poradců na základních školách.

S rozvojem pedagogicko-psychologického oddělení byla v září 1974 přijata druhá psycholožka, zastávající oblast vyšetřování klientů na podkladě žádosti školy, týkající se odkladů školní docházky, poruch učení a chování, školní nepřizpůsobivosti, znaleckých posudků a metodické činnosti. První psycholožka se zabývala vývojovými poruchami učení, vyšetřováním školních zralostí, odbornou metodickou činností pro školy a vývojovými poruchami v předškolním věku. Sociální pracovnice nadále zajišťovala rodinné anamnézy, vyřizování žádostí škol o vyšetření svých žáků a administrativu. V září roku 1976 přichází speciální pedagog, kterého poradna neustále postrádala.

Pro nedostupnost poradny ze vzdálených míst okresu jsou zřízeny dvě elokovaná pracoviště, jedno v roce 1975 ve Valašském Meziříčí a druhé roku 1977 v Rožnově pod Radhoštěm.

Uzavření těchto elokovaných pracovišť proběhlo roku 1983 při změně sídla hlavní budovy Okresní pedagogicko-psychologické poradny Vsetín do Valašského Meziříčí, druhého největšího města okresu. Stěhování do nové budovy, která byla společná s krytým bazénem Zvláštní školy ve Valašském Meziříčí, proběhlo v létě 1983. Pedagogicko-psychologická poradna má zde své místo dodnes.

Ale pro zdlouhavé dojíždění rodičů s dětmi, ze vzdálené oblasti jihovýchodní části okresu na toku Horní Bečvy a jižní části v okolí Francovy Lhoty, požádala v roce 1993 poradna Valašské Meziříčí o vybudování elokovaného pracoviště ve Vsetíně. To svou činnost zahájilo 1.9. toho roku v budově Školského úřadu ve Vsetíně. V lednu 1994 pracuje poradna v nových prostorech na sídlišti Hrbová ve Vsetíně.

Do dnešní doby na tomto místě setrvává, pouze s tou změnou, že na základě usnesení Zastupitelstva Zlínského kraje ze dne 16. 12. 2009, bylo schváleno sloučení příspěvkových organizací - pedagogicko-psychologických poraden ve Zlíně, Kroměříži, Uherském Hradišti a Valašském Meziříčí. Nově vzniklá organizace má název Krajská pedagogicko-psychologická poradna Zlín, se sídlem Louky, Zlín. Ostatní poradny se staly odloučenými pracovišti KPPP Zlín.

6.2 Současnost

Poradna stojí na klidném místě, je vybavena čekárnou a kancelářemi jednotlivých pracovníků a také prostornou zasedací místností.

V současnosti pracuje v pedagogicko-psychologické poradně ve Vsetíně šest zaměstnanců: sociální pracovníce, dva speciální pedagogové, dva psychologové a metodik prevence.

Zde uvádím přibližnou náplň jejich práce:

Dopoledne psycholog a speciální pedagog diagnostikuje klienty a musí vést důkladné zaznamenávání zjištěných skutečností viz. Příloha Záznam o pedagogickém vyšetření a Záznam o psychologickém vyšetření. Probíhá také rozbor anamnestických rodinných a osobních dat i školních údajů formou školních dotazníků. Po vyšetření je důležitý závěrečný pohovor s rodiči problematického žáka, který někdy bývá náročnější než samotné diagnostikování. Cílem diagnostiky je najít příčiny výukových a výchovných obtíží, zformulování konečné diagnózy i nastínění forem a metod v oblasti přístupu a nápravy ve škole i doma. Vedle diagnózy jsou důležité i příčiny, které vedou k oslabení či poruše výukových či výchovných obtíží (např. snížený intelekt, školní nezralost, neurotické symptomy, slabší rodinné zázemí či skutečně specifické vývojové poruchy učení). Komplexní psychologická a speciálně pedagogická diagnostika je dlouhodobý proces, často vyžadující kontrolní vyšetření, důkladné konzultace s rodičem, dítětem a samozřejmě i se školou.

Kromě diagnostiky a náprav jsou v poradně časově náročné i administrativní práce. Z každého vyšetření se zpracovávají psychologické a speciálně pedagogické zprávy, které jsou předávány rodičům a s jejich souhlasem i školám. Zprávy jsou podrobně vypracované a jsou přínosné pro pedagogickou práci vyučujícího a tvorbu individuálních vzdělávacích plánů.

Poradna pomáhá řešit základní problémy vývojových období, zejména:

- nerovnoměrnosti a poruchy psychického vývoje
- školní zralost (poslední dobou méně, v současné době posuzuje školní zralost lékař)
- výukové problémy včetně specifických poruch učení
- výchovné problémy (poruchy pozornosti, LMD, hyperaktivní děti, záškoláctví, šikanování ad.)
- profesionální orientace

Nabízí také nápravné programy KUPOZ (program postupného upevňování pozornosti) a KUPREV (primárně preventivní program pro školní neúspěšnosti) vhodné zejména pro děti s některými výše uvedenými problémy.

Poradna poskytuje pomoc také rodičům v náročných životních situacích, do nichž se děti a dospívající mládež dostávají. Obracet se na ni mohou všichni, kdo tuto pomoc potřebují – děti, mládež, rodiče, učitelé i instituce.

V neposlední řadě se poradna podílí na přípravě Peer programů pro školy.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 VÝZKUM

7.1 Cíl výzkumu

Cílem mého výzkumu je zjistit, jak jsou rodiče dětí, kteří navštěvují pedagogicko-psychologickou poradnu ve Vsetíně, spokojeni nejen se službami poradny, ale i s jejím vybavením. Také se zaměřím na hodnocení personálu, který se nejen dětem, ale i rodičům po dobu návštěv věnuje. Předpokládám, že poradna i personál v ní bude hodnocen převážně pozitivně.

Svým výzkumem chci poskytnout pracovníkům poradny zpětnou vazbu a tím umožnit případné zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Výzkumný problém:

Jaká je kvalita poskytovaných služeb pedagogicko-psychologické poradny Vsetín očima rodičů dětí, kteří navštěvují toto pracoviště?

Výzkumné otázky:

- Z jakého důvodu rodiče s dětmi navštěvují pedagogicko-psychologickou poradnu?
- Dělá dítě pokroky po návštěvách poradny?
- Jak hodnotí rodiče personál dané poradny?
- Jak hodnotí rodiče vybavenost poradny?
- Jak jsou rodiče spokojeni s informovaností od personálu?
- Jak hodnotí průběh a metody diagnostikování?

7.2 Výzkumný vzorek a způsob výběru

Jako výzkumný vzorek jsem si zvolila rodiče, jejichž děti navštěvují pedagogicko-psychologickou poradnu Vsetín. Byl zvolen záměrný dostupný výběr – již zmiňovaní rodiče, kteří byli osloveni při návštěvě pedagogicko-psychologické poradny mnou a především sociální pracovníci zkoumaného pracoviště.

7.3 Metody výzkumu

Pro svůj výzkum jsem použila metodu dotazníku, který se skládal z uzavřených a polouzavřených otázek v celkovém počtu 16. Dotazník jsem zvolila vzhledem ke značné pracovní vytíženosti personálu poradny, pro jeho časovou nenáročnost a zachování anonymity respondentů, viz. Příloha Dotazník pro rodiče.

Pro možnost komplexního zhodnocení výzkumu jsem také pracovníkům poradny položila několik otázek formou dotazníku. Zvolila jsem stejnou metodu a provedla tak další dotazníkové šetření. Položila jsem jim 12 jednoduchých otázek, celý dotazník viz. Příloha Dotazník pro zaměstnance PPP.

7.4 Způsob zpracování dat

V dotaznících jsem vyhodnotila každou otázku zvlášť. Nejdříve jsem získané hodnoty sepsala do tabulek a tyto pak použila v grafech.

7.5 Příprava a časový průběh výzkumu

Po sestavení dotazníků a konzultaci s vedoucí poradny jsem začala se sběrem dat od respondentů. Dotazníky jsem rozdala v období od února asi do poloviny dubna. Měla jsem připraveno 70 dotazníků pro rodiče, z toho bylo vráceno 44 řádně vyplněných. Každý z pracovníků vyplnil jeden dotazník určený pro zaměstnance PPP.

7.6 Výsledky získaných dat od rodičů

Vyhodnocení otázky č. 1

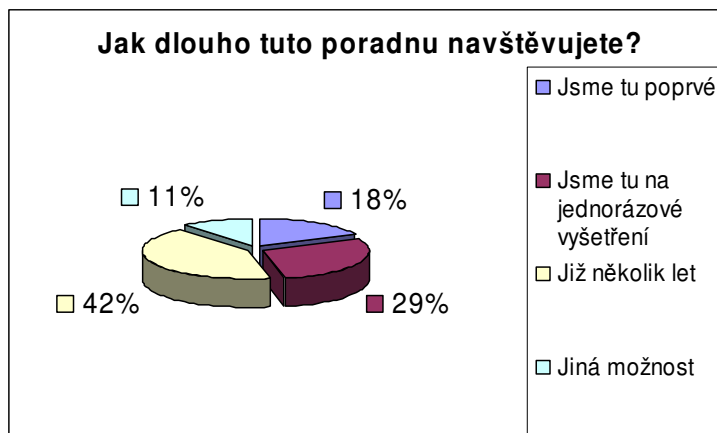
V první otázce jsem se rodičů ptala, z jakého důvodu navštěvují poradnu. Na doporučení školy odpovědělo 61 % rodičů, z vlastní iniciativy navštívilo poradnu 32 % dotázaných a jiná možnost byla uvedena ve 4 % a to ta, že je návštěva PPP podmínkou při požadavku pro domácí vzdělávání. Domnívám se, že většina klientů přichází do poradny na doporučení školy z toho důvodu, že na řadu potíží se přijde až při plnění školních povinností.



Obr. 1. Vyhodnocení otázky č. 1

Vyhodnocení otázky č.2

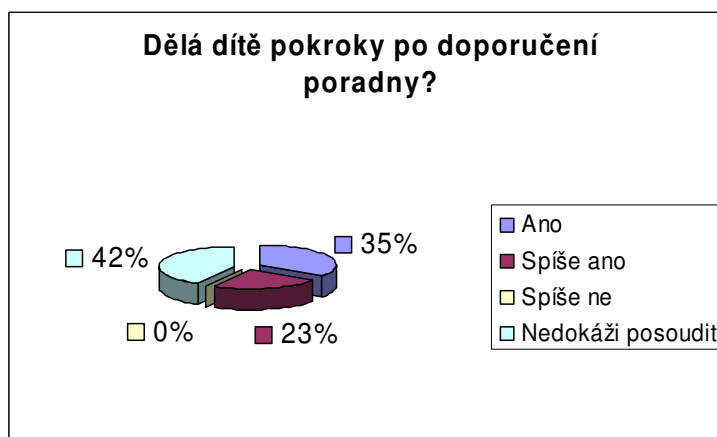
Ve druhé otázce většina, tj. 42 % rodičů s dětmi, navštěvuje poradnu již několik let. Tuto odpověď lze zhodnotit tak, že v případě zjištění potíží je potřeba dlouhodobě s klientem pracovat, aby došlo ke zlepšení. Dále 29 % dotázaných přišlo na jednorázové vyšetření, může jít o vyšetření školní zralosti nebo volba povolání. 18 % rodičů přišlo na první vstupní vyšetření a tudíž v případě diagnostikování nějaké poruchy nebo problému bude potřeba dalších návštěv. 11 % odpovědělo na jinou možnost a to tak, že jsou v poradně podruhé.



Obr. 2. Vyhodnocení otázky č. 2

Vyhodnocení otázky č. 3

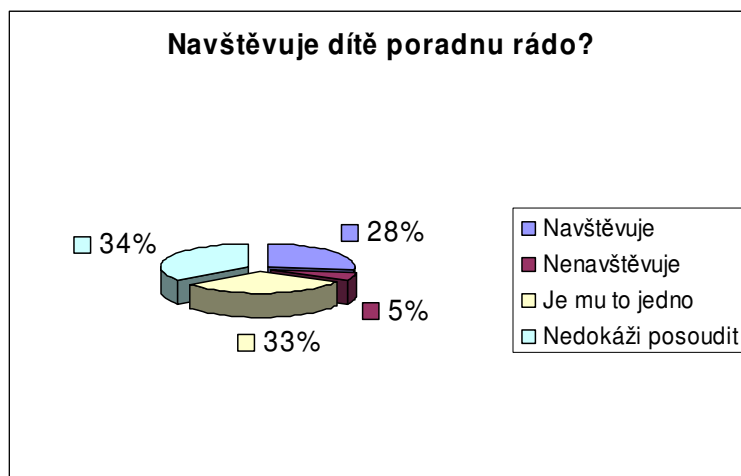
Velká část rodičů, tedy 42 % odpověděla, že nedokáže posoudit, zda dělá dítě po návštěvě PPP pokroky. Domnívám se, že jde o laxní přístup rodičů, kteří zřejmě nepřikládají návštěvám poradny dostatečný význam, jelikož poradna vždy píše zprávu a doporučení, jak postupovat pro zlepšení stavu dítěte nebo žáka. Dalších 35 % uvedlo, že dítě dělá pokroky a zbylých 23 % se přiklonilo k možnosti odpovědi spíše ano.



Obr. 3. Vyhodnocení otázky č. 3

Vyhodnocení otázky č. 4

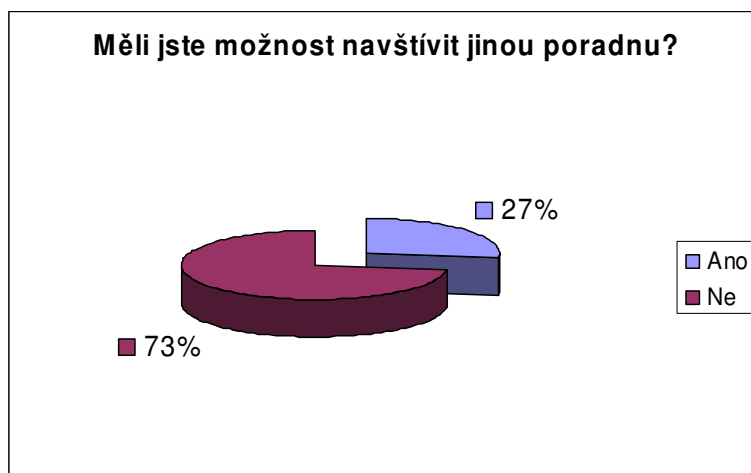
V této otázce jsem se ptala na to, zda dítě navštěvuje poradnu rádo, kladně odpovědělo 28 % respondentů. Pouze 5 % rodičů uvedlo, že dítě poradnu nenavštěvuje rádo. 33 % respondentů uvedlo, že je to dítěti jedno a nejvíce odpovědí bylo uvedeno u možnosti, kdy rodiče nedokáží posoudit, což částečně souvisí s předchozí otázkou, kdy taktéž rodiče uvedli, že nedokáží posoudit pokrok dítěte.



Obr. 4. Vyhodnocení otázky č. 4

Vyhodnocení otázky č. 5

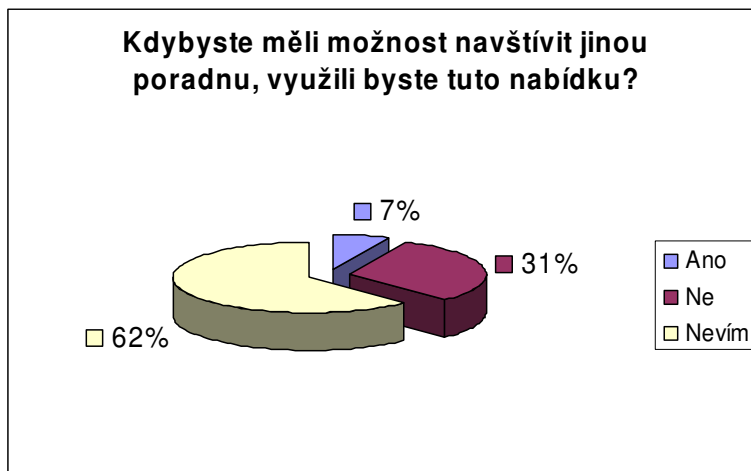
V páté otázce při dotazu zda měli možnost navštívit jinou poradnu většina tedy 73 % odpověděla ne a 27 % tuto možnost mělo. Rodiče nejspíš neví, že mají možnost si poradnu sami zvolit.



Obr. 5. Vyhodnocení otázky č. 5

Vyhodnocení otázky č. 6

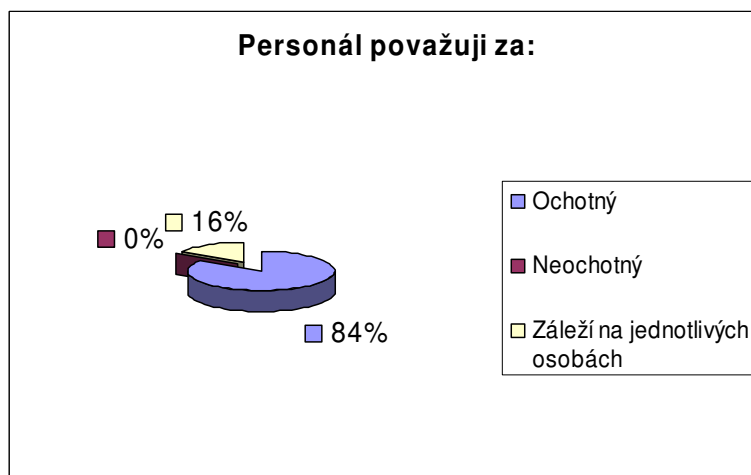
Tato otázka navazuje na předchozí, kdy by možnosti změny poradny využilo jen 7 %. Nevyužilo by ji 31 % dotázaných rodičů a největší část, tedy 62 % respondentů neví, zda by této nabídce využili. Domnívám se, že řada z nich nemá přehled jaké služby PPP v okolí nabízí, proto šli tam, kam byli posláni, např. školou nebo zvolili poradnu nejbližší jejich bydlišti.



Obr. 6. Vyhodnocení otázky č. 6

Vyhodnocení otázky č. 7

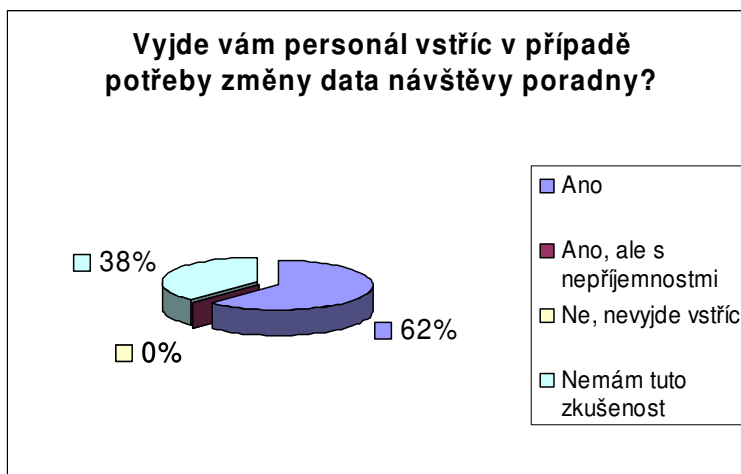
Při dotazu na ochotu personálu s kladným hodnocením souhlasilo 84 % rodičů a 16 % uvedlo, že záleží na jednotlivých osobách. Ve většině si tedy rodiče na personál nestěžují. Ne každý si však s druhým hned porozumí a proto může dojít ke konfliktu.



Obr. 7. Vyhodnocení otázky č. 7

Vyhodnocení otázky č. 8

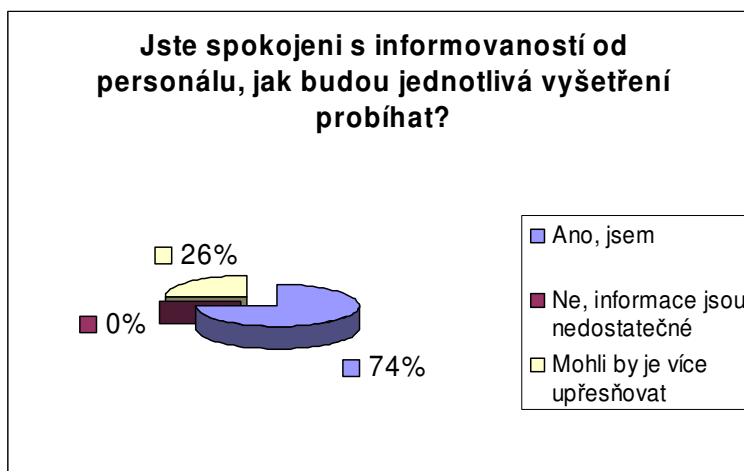
Otázka, zda rodičům vyjde personál vstříc při potřebě změny návštěvy vyzněla ve velkém počtu, v 62 %, kladně ve prospěch poradny. 38 % uvedlo, že doposud nemá zkušenost se změnou termínu.



Obr. 8. Vyhodnocení otázky č. 8

Vyhodnocení otázky č. 9

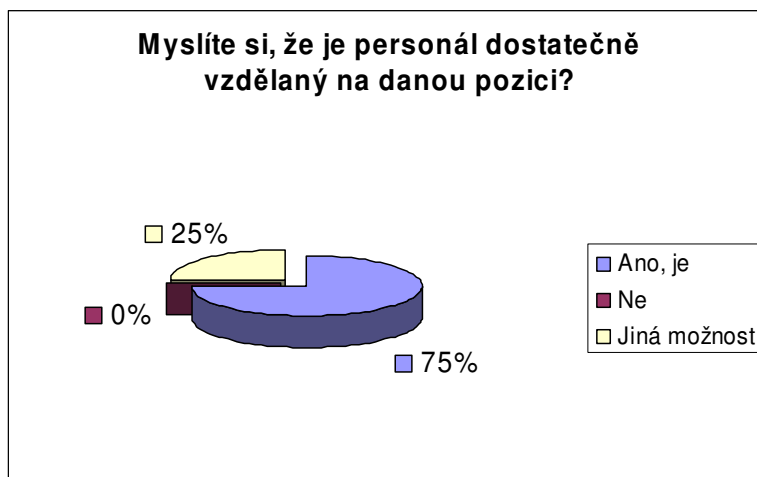
Stejně jako u předchozí otázky odpověděla převážná část rodičů pozitivně. 26 % mělo připomínku na nedostatečnou informovanost k prováděným vyšetřením, což už je podle mne dost velké procento nespokojených. Problém může být pravděpodobně způsoben nedostatečnou komunikací a nebo způsobem podávání informací, např. případ, kdy je jich najednou tolik, že si je rodiče nestihnou všechny zapamatovat.



Obr. 9. Vyhodnocení otázky č. 9

Vyhodnocení otázky č. 10

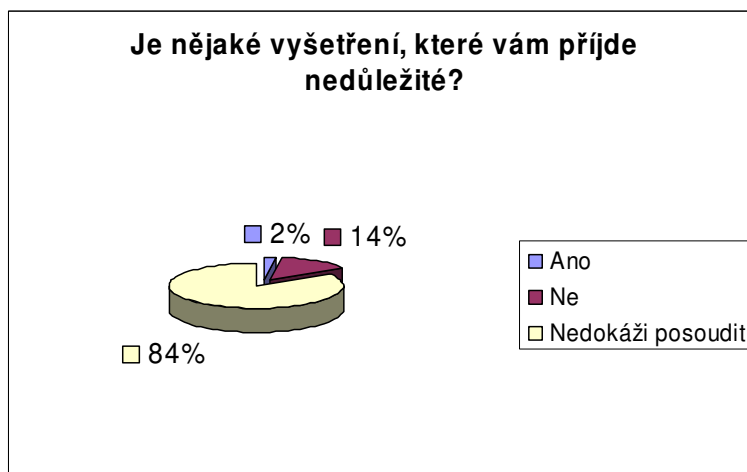
Z této otázky vyplývá, že personál je z pohledu rodičů dostatečně kvalifikovaný. 23 % dotazovaných uvedlo v jiných možnostech odpověď „nevím“, protože nejspíš nemají srovnání s jinými poradnami a nebo pro ně není tato informace důležitá.



Obr. 10. Vyhodnocení otázky č. 10

Vyhodnocení otázky č. 11

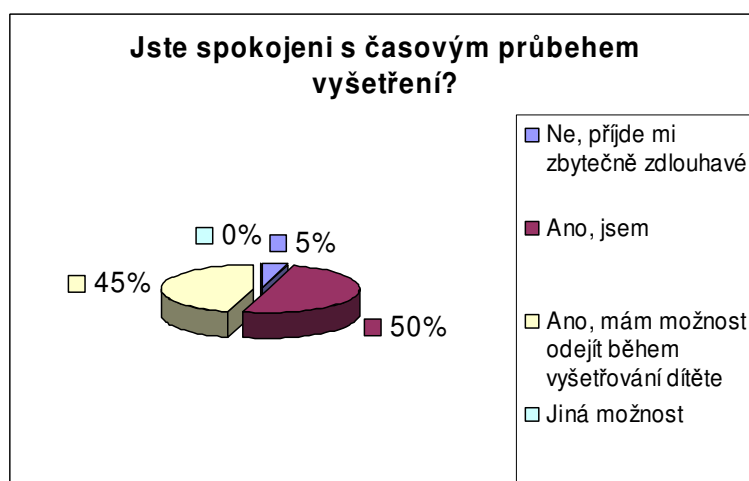
Při tomto dotazu se mi dostalo odpovědi, že 84 % respondentů nedokáže posoudit důležitost jednotlivých vyšetření, jelikož dle mého mínění lze většinu rodičů v tomto směru považovat za laiky. 14 % nepovažuje žádné vyšetření za nedůležité. Pouze 2 % uvedla nedůležitost některého vyšetření, avšak už neuvádla které.



Obr. 11. Vyhodnocení otázky č. 11

Vyhodnocení otázky č. 12

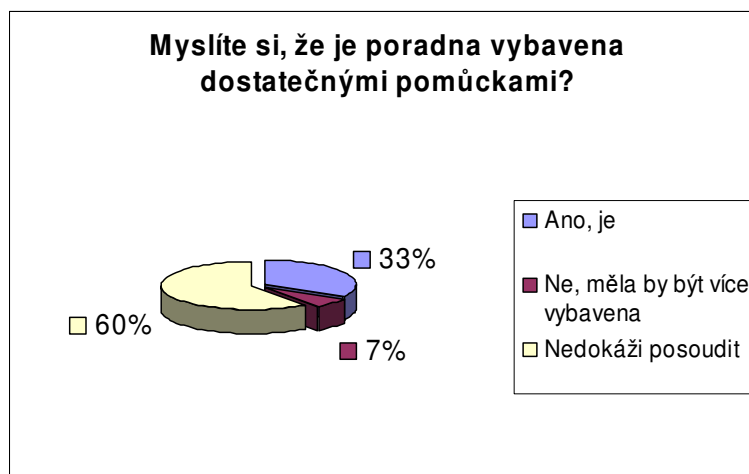
I v tomto dotazu se našlo malý počet a to 5 % nespokojených respondentů s časovým průběhem vyšetření. Zbývající uvedli, že jsou spokojeni, případně využijí možnost odejít v průběhu diagnostikování dítěte, což je v této situaci zřejmě nejvhodnější. Dítě není znervózňováno rodičem v případě, že udělá při nějakém úkolu chybu.



Obr. 12. Vyhodnocení otázky č. 12

Vyhodnocení otázky č. 13

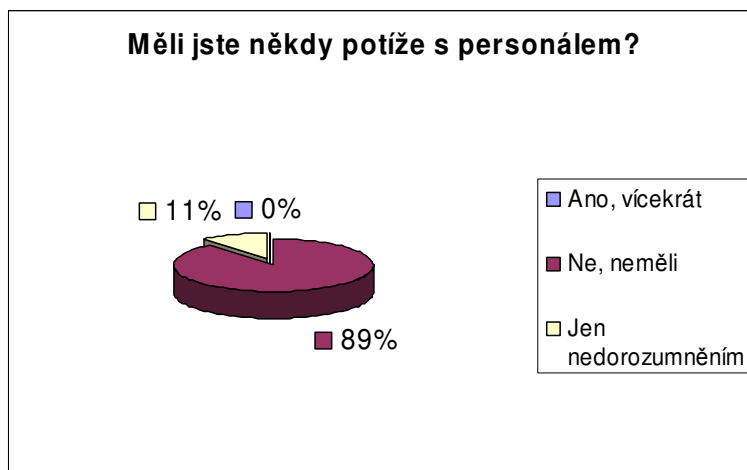
Co se týká vybavenosti poradny 60 % rodičů nedokáže posoudit, zda je dostatečně vybavená pomůckami, 33 % se domnívá, že je vybavena dostatečně a 7 % dotázaných by uvítalo lepší vybavení. Poradna by měla být vybavena tak, aby zpříjemnila rodičům čekání a zároveň zabavila děti. Odpovědi odrážejí to, že rodiče nejspíš nemají srovnání s jinými poradnami.



Obr. 13. Vyhodnocení otázky č. 13

Vyhodnocení otázky č. 14

Naprostá většina tedy 89 % respondentů nemělo žádné potíže s personálem poradny, považují ho tedy za nekonfliktní. Pouze 11% řešilo potíže vzniklé nedorozuměním, nejspíše vlivem špatné komunikace.



Obr. 14. Vyhodnocení otázky č. 14

Vyhodnocení otázky č. 15

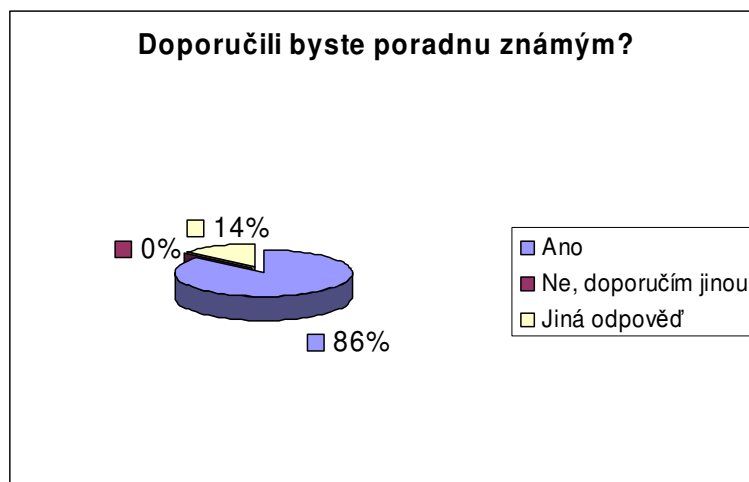
U tohoto dotazu 14 % rodičů uvádí, že je personál informuje o diagnostických metodách velmi stručně a v rychlosti, což může být způsobeno časovým vytížením zaměstnanců. 2 % odpověděla, že neví nic a zbývajících 84 % jsou spokojeni, to je podle mne důležitý ukazatel pro personál poradny, který značí, že pracovníci poskytují v tomto směru dostatečné informace.



Obr. 15. Vyhodnocení otázky č. 15

Vyhodnocení otázky č. 16

Při otázce, zda by doporučili rodiče poradnu známým, uvedlo 86 % jednoznačně ano. To považuji za pozitivní reakci, která značí, že poradna plní svou funkci dobře. Zbývajících 14 % si není jistých a v možnosti jiná odpověď uvedli „nevím“, myslím si, že je to zřejmě nerozhodností rodičů nebo laxním přístupem při vyplňování dotazníku.



Obr. 16. Vyhodnocení otázky č. 16

7.7 Výsledky získaných dat od zaměstnanců PPP

Vyhodnocení jsem tentokrát, vzhledem k rozsahu bakalářské práce neprováděla graficky, ale pouze shrnutím otázek a odpovědí do přehledné tabulky, viz. Tab. 1.

Tab. 1. Souhrn dotazníku pro zaměstnance PPP

Otázky	Odpovědi					
	vedoucí speciální pedagog	psycholog	okresní metodik prevence	psycholožka	sociální pracovníce	speciální pedagog
Pracovní pozice						
Jaké máte dosažené vzdělání?	VŠ	VŠ	VŠ	VŠ	SŠ	VŠ
Uvažovali jste někdy o rozšíření studia?	ano	ano	ano	ano	ano	ano
Zajišťuje vám nadřízený orgán možnost dalšího vzdělávání?	ano	ano	občas	ano	občas	ano
Jak dlouho pracujete v této profesi?	17 let	9 let	3 roky	3 měsíce	16 let	21 let
Jak dlouho pracujete v této poradně?	17 let	6 měsíců	3 roky	3 měsíce	16 let	16 let
Zajímáte se sami o další vzdělávání ve vaší profesi?	školení samostudium	výcviky v diagnostických metodách	občas zjišťuji nové poznatky	knihy, test. metody, školení, stáže	občas zjišťuji nové poznatky	semináře kurzy, odborné přednášky samostudium
Měli jste s rodiči někdy nějaký spor?	ano, ale vše dopadlo dobře, běžný chod	několikrát	ano, ale vše dopadlo dobře	ne, neměla	ano, ale vše dopadlo dobře	ne, neměla
V případě získávání informací jsou rodiče?	je to individuální	velmi ochotní	spíše ochotní	spíše ochotní	spíše ochotní	je to individuální
Považujete poradnu za dostatečně vybavenou?	ano, ale v rámci možností	má všechno co má mít	ano, ale v rámci možností	má všechno co má mít	ano, ale v rámci možností	ano, ale v rámci možností
Po návštěvě klienta se vůči němu převážně cítím	spíše prospěšný	spíše prospěšný	spíše prospěšný	spíše prospěšný	prospěšný	prospěšný
Tato práce mne	naplňuje	naplňuje	naplňuje	naplňuje	naplňuje	naplňuje

Personál z mého pohledu působí profesionálně, ochotně a vždy mi vyšel vstříc. Každý z pracovníků uvažoval o rozšíření studia, zajímá se o další získávání informací a to znamená, že mají zájem o poskytování co nejlepších služeb. Abych mohla zhodnotit spolupráci z obou stran, položila jsem stejnou otázku rodičům i personálu. Zajímalo mě, jestli je spolupráce bezkonfliktní. 89 % rodičů uvedlo, že neměli potíže s personálem, naopak personál ve většině případů uvedl, že spory a nedorozumění jsou na denním pořádku. I tak nemají vliv na negativní hodnocení poradny ze strany rodičů.

Některé otázky mohou být rodičům nepříjemné a proto na ně nechtějí přímo odpovídat. Možná právě proto personál uvádí, že respondenti jsou při získávání informací spíše ochotní.

Z odpovědí i z mých návštěv v poradně vyplývá, že všechny zaměstnance práce naplňuje a cítí se po návštěvách klientů prospěšnými.

7.8 Závěr výzkumu

V období od února do dubna 2010 jsem osobně nebo prostřednictvím personálu PPP rozdala rodičům 70 dotazníků. Přestože můj výzkumný vzorek nebyl příliš velký, z počtu 70-ti rozdaných dotazníků se mi vrátilo 44 řádně vyplněných, úspěšnost návratu dotazníků je 63%, tudíž lze získané data interpretovat na celou zkoumanou skupinu, v mém případě rodičů dětí navštěvující PPP ve Vsetíně. K tomuto závěru jsem došla na základě toho, že většina otázek byla rodiči zodpovězena shodně. Z personálu mi dotazníky vyplnilo všech šest zaměstnanců. Pro malý počet respondentů by byl vhodnější rozhovor, ale pro velké pracovní vytížení zaměstnanců poradny jsem použila dotazník.

Celkově hodnotí rodiče poradnu kladně, nemají vážnější výhrady ke způsobu práce, používaným diagnostickým metodám a pomůckám a také přístupu personálu ke klientům. Hodnotí personál jako ochotný, vstřícný a dostatečně kvalifikovaný. Pouze malá část rodičů (7 %) uvedla, že kdyby měli možnost, navštíví i jinou poradnu.

Poradna sídlí na klidném místě, kde není mnoho rušivých elementů. Je útulná i když ne příliš prostorná, ale dle personálu má vše co má mít, jen 7 % respondentů s vybavením není spokojeno.

Vyhodnocení dotazníku také ukázalo pro mne zarážející zjištění, že velká část rodičů nedokáže posoudit, zda jejich dítě dělá po návštěvě PPP pokroky a taktéž, že nedovedou jednoznačně odpovědět na otázku, zda dítě navštěvuje poradnu rádo. Tady se nabízí další postup řešení, zeptat se samotných dětí, jak na ně PPP působí, zda tam chodí rádi, nebo je návštěva poradny pouze zatěžuje. Tato otázka je však nad rámec rozsahu mojí bakalářské práce.

Doporučuji personálu PPP více působit na rodiče problémových dětí za účelem zvýšení zájmu o pokroky svých dětí a tím zlepšit kvalitu jejich života. Také zvýšit motivaci rodičů

a více na ně apelovat, neustále zdůrazňovat, proč je důležité s dítětem doma pracovat a cvičit podle doporučení poradny. Provádět přednášky o poradně a její funkci ve školách pro učitele a rodiče, z důvodů zlepšení informačních toků PPP → třídní učitel → rodič → dítě a tím zmírnit nedostatečnou informovanost.

ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo zhodnotit kvalitu služeb PPP ve Vsetíně a tím poskytnout zaměstnancům zpětnou vazbu pro jejich další práci.

V teoretické části jsem se zabývala historií poradenství ve světě i u nás, dále jsem popsala poradenský proces a jeho systémy v oblasti školství zejména v pedagogicko-psychologické poradně. Také jsem se zmínila o diagnostice, jejich postupech v poradnách, vyhodnocení vyšetření a navrhovaná doporučení. V závěru mé práce jsem uvedla něco málo z historie a současnosti PPP ve Vsetíně.

V praktické části se věnuji výzkumnému šetření, kdy se rodičů ptám, jak jsou spokojeni s kvalitou služeb. Také jsem se zaměřila na hodnocení personálu. Jako nejvhodnější metodu pro zjištění zkoumaných dat jsem zvolila kvantitativní výzkum, konkrétně formou dotazníkového šetření. Výsledky dotazníků jsem převedla na procentuální vyjádření a zpracovala do grafů. Můj předpoklad, že poradna i personál v ní bude hodnocen převážně pozitivně, byl potvrzen.

Bakalářská práce mě vedla k zamyšlení nad otázkou přístupu rodičů ke vzdělávání svých dětí. Další poznatek pro zamyšlení je otázka, jak rodiče chápou samotný pojem poradna. Jestli si jdu jenom pro radu, jak svému dítěti pomoci, nebo jdu jako k lékaři a myslí si, že on je ten, kdo jejich problém za ně vyřeší. Dřív byla návštěva této poradny chápána veřejností, jako něco ponižujícího, poradnu navštěvovaly povětšinou jenom děti, které měly opravdu vážné poruchy chování a učení. V dnešní době není již ničím výjimečným např. to, že několik dětí ze stejné třídy základní školy navštěvuje pedagogicko-psychologickou poradnu ze stejných nebo různých příčin. V některých případech slouží potvrzení z PPP pouze jako omluvenka proto, že dítě nemá na základní škole dost vlastní snahy a pro rodiče je jednodušší přijít s potvrzením nějaké poruchy učení, než hledání jiného řešení. Tento problém, domnívám se, je celospolečenský a souvisí z řadou jevů, kterých jsme v současnosti svědky. Na druhou stranu ale může dětem hlavně s poruchami učení a chování pomoci zdárně zvládat povinnou školní docházku a tím jim neuzavřít cestu k vyššímu vzdělání.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BEDNÁŘOVÁ, J., ŠMARDOVÁ, V. *Školní zralost: co by mělo dítě před vstupem do školky umět*. Brno: Computer Press, 2010. ISBN 978-80-251-2569-4.
- [2] DRYDEN, W. *Poradenství*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-371-0.
- [3] KOHOUTEK, R. *Historie pedagogicko-psychologického poradenství*. Brno: Akademické nakladatelství CEMR, 1999. ISBN 80-7204-115-0.
- [4] NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-174-3.
- [5] PEŠOVÁ, I., ŠAMALÍK, M. *Poradenská psychologie pro děti a mládež*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1216-4.
- [6] PIPEKOVÁ, J. (ed.). *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno: Paido, 2006. ISBN 80-7315-120-0.
- [7] PŘINOSILOVÁ, D. *Diagnostika ve speciální pedagogice: texty k distančnímu vzdělávání*. Brno: Paido, 2007. ISBN 978-80-7315-157-7.
- [8] RÁDLOVÁ, E. a kol. *Speciálně pedagogická diagnostika*. Ostrava : Montanex, 2004. ISBN 80-7225-114-7.
- [9] RIEFOVÁ, S., F. *Nesoustředěné a neklidné dítě ve škole: praktické postupy pro vyučování a výchovu dětí s ADHD*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-257-7.
- [10] SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství: učební text pro distanční studium*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-523-2.
- [11] ZAPLETALOVÁ, J. *Obligatorní diagnózy a obligatorní diagnostika v pedagogicko-psychologických poradnách*. Praha: Institut pedagogicko-psychologického poradenství ČR, 2006. ISBN 80-86856-29-1.
- [12] VALENTA, J. *Školské zákony a prováděcí předpisy s komentářem*. Olomouc: ANAG, 2005. ISBN 978-80-7263-530-6.
- [13] ZELINKOVÁ, O. *Pedagogická diagnostika a individuální vzdělávací program*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-544-X.

- [14] ZELINKOVÁ, O. *Poruchy učení: dyslexie, dysgrafie, dysortografie, dyskalkulie, dyspraxie, ADHD*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-514-1.
- [15] KŘENKOVÁ, J. *Dyskalkulie a její reedukace : Druhy poruch a jejich projevy* [online]. 2001 [cit. 2010-04-12]. Specifické vývojové poruchy učení. Dostupné z WWW: <http://www.volny.cz/dyskalkulie/SPECPOR.htm#_Toc511399878>.
- [16] VODÁKOVÁ, J. *Zkola : Informační a vzdělávací portál školství Zlínského kraje* [online]. 28.7.2009 [cit. 2010-02-05]. Školská poradenská zařízení. Dostupné z WWW:
<<http://www.zkola.cz/zkedu/rodiceaverejnost/vybirameskolu/skolskazarizeni/29840.aspx>>.
- [17] *Služby pedagogicko-psychologické poradny* [online]. 2010 [cit. 2010-02-25]. Institut pedagogicko-psychologického poradenství ČR. Dostupné z WWW:
<http://www.ippp.cz/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=4&Itemid=2>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

PPP Pedagogicko-psychologická poradna

Tzv. takzvaně

Aj. a jiné

Ad. a další

Tab. tabulka

Obr. obrázek

Viz. Jmenovitě

Resp. respektive

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1. Vyhodnocení otázky č. 1</i>	38
<i>Obr. 2. Vyhodnocení otázky č. 2</i>	39
<i>Obr. 3. Vyhodnocení otázky č. 3</i>	39
<i>Obr. 4. Vyhodnocení otázky č. 4</i>	40
<i>Obr. 5. Vyhodnocení otázky č. 5</i>	40
<i>Obr. 6. Vyhodnocení otázky č. 6</i>	41
<i>Obr. 7. Vyhodnocení otázky č. 7</i>	41
<i>Obr. 8. Vyhodnocení otázky č. 8</i>	42
<i>Obr. 9. Vyhodnocení otázky č. 9</i>	42
<i>Obr. 10. Vyhodnocení otázky č. 10</i>	43
<i>Obr. 11. Vyhodnocení otázky č. 11</i>	43
<i>Obr. 12. Vyhodnocení otázky č. 12</i>	44
<i>Obr. 13. Vyhodnocení otázky č. 13</i>	44
<i>Obr. 14. Vyhodnocení otázky č. 14</i>	45
<i>Obr. 15. Vyhodnocení otázky č. 15</i>	45
<i>Obr. 16. Vyhodnocení otázky č. 16</i>	46

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Souhrn dotazníku pro zaměstnance PPP.....</i>	<i>47</i>
--	-----------

SEZNAM PŘÍLOH

Dotazník pro rodiče

Dotazník pro zaměstnance PPP

Záznam o pedagogickém vyšetření

Záznam o psychologickém vyšetření

PŘÍLOHA: DOTAZNÍK PRO RODIČE

Dobrý den,

jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, obor Sociální pedagogika. Chci Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, jenž byl vytvořen za účelem získání informací, které budou použity pro moji bakalářskou práci na téma Spokojenost rodičů s pedagogicko-psychologickou poradnou. Dotazník je anonymní, a proto Vás prosím o pravdivé zodpovězení otázek.

Děkuji Vám za čas, ochotu a trpělivost, kterou budete věnovat vyplnění dotazníku.

Svatava Měříčková

1. Proč navštěvujete pedagogicko-psychologickou poradnu?

- a) Doporučení školy
- b) Vlastní iniciativa
- c) Jiný důvod- Jaký?.....

2. Jak dlouho tuto poradnu navštěvujete?

- a) Jsme tu poprvé
- b) Jsme tu na jednorázové vyšetření
- c) Již několik let
- d) Jiná možnost - Jaká?.....

3. Dělá dítě pokroky po doporučení poradny?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Nedokáží posoudit

4. Navštěvuje dítě poradnu rádo?

- a) Navštěvuje
- b) Nenavštěvuje
- c) Je mu to jedno
- d) Nedokáží posoudit

5. Měli jste možnost navštívit jinou poradnu?

- a) Ano
- b) Ne

6. Kdybyste měli možnost navštívit jinou poradnu, využili byste tuto nabídku?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

7. Personál považují za:

- a) Ochotný
- b) Neochotný
- c) Záleží na jednotlivých osobách

8. Vyjde vám personál vstříc v případě potřeby změny data návštěvy poradny?

- a) Ano
- b) Ano, ale s nepříjemnostmi
- c) Ne, nevyjde vstříc
- d) Nemám tuto zkušenost

9. Jste spokojeni s informovaností od personálu, jak budou jednotlivá vyšetření probíhat?

- a) Ano, jsem
- b) Ne, informace jsou nedostatečné
- c) Mohli by je více upřesňovat

10. Myslíte si, že je personál dostatečně vzdělaný na danou pozici?

- a) Ano, je
- b) Ne
- c) Jiná odpověď- Jaká?

11. Je nějaké vyšetření, které vám přijde nedůležité?

- a) Ano. Které?
- b) Ne
- c) Nedokáží posoudit

12. Jste spokojeni s časovým průběhem vyšetření?

- a) Ne, přijde mi zbytečně zdlouhavé
- b) Ano, jsem
- c) Ano, mám možnost odejít během vyšetřování dítěte
- d) Jiná možnost - Jaká?.....

13. Myslíte si, že je poradna vybavena dostatečnými pomůckami?

- a) Ano, je
- b) Ne, měla by být více vybavena
- c) Nedokáží posoudit

14. Měli jste někdy nějaké potíže s personálem?

- a) Ano, vícekrát
- b) Ne, neměli
- c) Jen nedorozuměním

15. Vysvětluje vám personál, jaké diagnostické metody zde používají a proč?

- a) Ano, vysvětluje
- b) Ne, nevím nic
- c) Jen velmi stručně a v rychlosti

16. Doporučili byste tuto poradnu známým?

- a) Ano
- b) Ne, doporučím jinou
- c) Jiná odpověď - Jaká?

PŘÍLOHA: DOTAZNÍK PRO ZAMĚSTNANCE PPP

1. Jaké máte dosažené vzdělání?

- a) Méně než střední škola
- b) Střední odborná škola s maturitou
- c) Vyšší odborná
- d) Vysoká škola- titul:.....

2. Uvažovali jste někdy o rozšíření studia?

- a) Ano
- b) Ne

3. Zajišťuje vám nadřízený orgán možnost dalšího vzdělávání?

- a) Ano
- b) Občas
- c) Ne

4. Zajímáte se sami o další vzdělávání ve vaší profesi?

- a) Občas zjišťuji nové poznatky
- b) Vzdělávám se. Jak?.....
- c) Nijak zvlášť se nezajímám
- d) Jiná odpověď:

5. Jak dlouho pracujete v této profesi?

.....

6. Jak dlouho pracujete v této poradně?

.....

7. Měli jste s rodiči někdy nějaký spor?

- a) Několikrát
- b) Pouze jednou
- c) Ano, ale vše dobře dopadlo
- d) Ne, neměl/a

8. V případě získávání informací jsou rodiče:

- a) Velmi ochotní
- b) Spíše ochotní
- c) Neochotní
- d) Je to individuální

9. Považujete poradnu za dostatečně vybavenou?

- a) Má vše co má mít
- b) Ano, ale v rámci možností
- c) Ne
- d) Jiná možnost:

10. Po návštěvě klienta se vůči němu převážně cítím:

- a) Prospěšný
- b) Spíše prospěšný
- c) Spíše neprospěšný
- d) Neprospěšný
- e) Jiná možnost:

11. Tato práce mne:

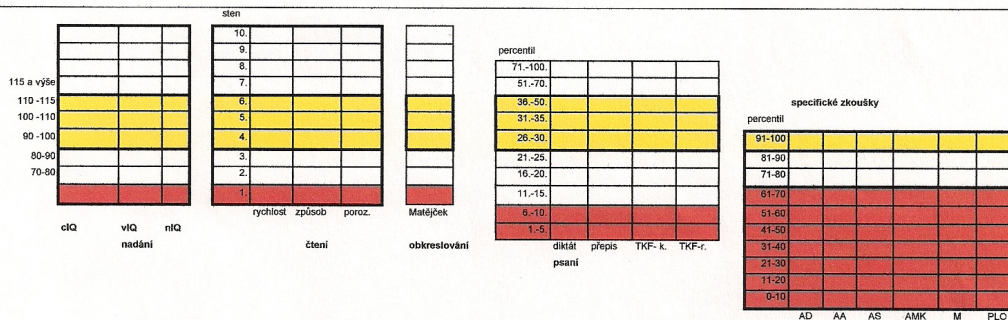
- a) Naplňuje
- b) Nenaplňuje
- c) Chtěl/a bych změnit pracovní místo
- d) Jiná možnost:

12. Pracuji zde na pozici:

PŘÍLOHA: ZÁZNAM O PEDAGOGICKÉM VYŠETŘENÍ

Záznam o pedagogickém vyšetření

Jméno a příjmení :			
Škola:	Třída :	Dat.vyšetření :	
Třídní učitel :			
Poslední klasifikace :	JČ :	M:	jazyk : Další :
Důvod vyšetření :			
Chování dítěte při vyšetření:			
Čtení : IQ :	Latyš:	rychlost:	sten:
ČQ :		způsob:	sten:
rozdíl :		porozumění :	sten:
počet slov:			
Písemný projev /lateralita, držení, tempo, a pod. /			
grafická složka :			
gramatická složka – orientace v gramatice :			
aplikace při diktátech, typické chyby :			



Matematika:
Závěr vyšetření
Doporučení :

Vyšetřil /a/ :

PŘÍLOHA: ZÁZNAM O PSYCHOLOGICKÉM VYŠETŘENÍ

Záznam o psychologickém vyšetření

Jméno a příjmení:	
Datum vyšetření:	
Datum narození:	Věk:
Škola:	Třída:
Kdo vyšetření žada:	
Důvod vyšetření:	
Anamnéza - významné údaje :	
RA:	
OA:	
Objektivní projevy pozorovatelné v chování:	
Zvláštnosti ve verbálním projevu:	
Kvality pozornosti:	
Kvalita spolupráce:	
Výsledky použitých metod:	
Závěr:	
Doporučení (psychologického) vyšetření :	
Vyšetřil/a:	

Závěry vyšetření:		
<input type="checkbox"/> poruchy učení	specifická porucha učení nespecifická porucha učení	
<input type="checkbox"/> poruchy chování	specifická porucha chování nespecifická porucha chování	
<input type="checkbox"/> poruchy sociálního systému	v rodině ve škole jinde	
<input type="checkbox"/> poruchy intelektu	hraniční pásmo mentální retardace	
<input type="checkbox"/> psychopatologie	neuróza, neurot. symptomat. LMD, ADHD alkohol, drogy disharmonický vývoj osobn. emoční poruchy psychosomatické poruchy neurolog. onemocnění jiné	
<input type="checkbox"/> speciální vzdělávací potřeby	zdravotní postižení zdravotní znevýhodnění sociální znevýhodnění	
<input type="checkbox"/> mimořádně nadání		
<input type="checkbox"/> vývojové obtíže	předškolní věk školní věk dospívání	
<input type="checkbox"/> bpn		
<input type="checkbox"/> diferenciálně dg problémy		
<input type="checkbox"/> jiné		
Opatření		
<input type="checkbox"/> jednorázová porada vedení psychologem	poradenské vedení rodinné konzultace intervence ve škole kontrolní psych. vyšetření	
<input type="checkbox"/> vedení pedagogem	poradenské vedení kontr. ped. vyšetření intervence ve škole	
<input type="checkbox"/> vzdělávací opatření	odklad ŠD zaškolení dodatečný odklad zařazení do ZŠ s jiným vzd. progr. IVP u nadaného žáka speciální vzdělávací potřeby změna školy individuální vzdělávání jiné	
<input type="checkbox"/> speciální vzdělávací potřeby	ind. integrace / nové a prodl / skup. integrace / spec. třídy / zařazení do spec. MŠ, ZŠ, SŠ individuální vzdělávání IVP změna kategorie sp.vzd. potřeb potvrzení režimu sp.vzd. potřeb ukončení režimu spec.vzd. potřeb předání do péče SPC	
<input type="checkbox"/> spolupráce s jiným odb.		