



Financováno
Evropskou unií

Metodika programu péče a podpory na školách

reg. č. projektu: CZ.03.02.02/00/22_027/0001223

2025

Mgr. Alena Pavelová

PROSTOR PLUS O.P.S.

Projekt Program péče a podpory, reg. č. projektu: CZ.03.02.02/00/22_027/0001223, je financován Evropskou unií z OP Zaměstnanost plus.



Financováno
Evropskou unií

Toto dílo „Metodika programu péče a podpory na školách“ je licencováno pod licencí Creative Commons CC BY 4.0. Licenční podmínky navštivte na adrese [CC BY 4.0 Právní ujednání](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) | Uvedte původ 4.0 Mezinárodní | Creative Commons.



Použité zkratky	4
Cíle programu péče a podpory na školách	5
Kdo je pracovník péče a podpory?	5
Cílová skupina PPP	6
Náplň činnosti PPP	6
Kompetence a vzdělání PPP	7
Postavení PPP ve školním poradenském pracovišti	8
Etický kodex PPP	10
Metodické vedení, supervize a intervize	13
Intervizní podpora	13
Supervizní podpora	14
Zavádění pozice do škol	15
Podmínky pro zavedení služby	16
Faktory ovlivňující využití služby	16
GDPR a dokumentace PPP	18
Postup při vytváření dokumentace	18
Metody práce PPP	20
Typický klient PPP a kdo není klientem	20
Navázání spolupráce a mapování situace klienta	20
Individuální konzultace	21
Skupinové konzultace a třídnické hodiny	21
Výchovná komise, případová konference	22
Předání klienta do návazných služeb	23
Vytvoření zakázky, její vyhodnocování monitoring a koordinace	23
Kapacita služby, nastavení limitu klientů	24
Ukončení spolupráce s klientem	24
Kdy odmítnout klienta	25
Spolupráce s ŠPP	27
Spolupráce s dalšími aktéry	29
Rizika zavádění	30
Evaluace	32
Příklady dobré praxe	35
Příklad špatné praxe	39
Závěrečná doporučení	41
Použité zdroje	44



Použité zkratky

NZDM - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OSPOD - Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

P+- Prostor Plus, o. p. s.

PBIS - Positive Behavioral Interventions and Supports

PČR - Policie České republiky

PPP - Pracovník péče a podpory

SAS - Sociálně aktivizační služba

SVP - Středisko výchovné péče

ŠPP - Školní poradenské pracoviště

ŠPZ - Školské poradenské zařízení

ZZS - Zdravotnická záchranná služba



Cíle programu péče a podpory na školách

Projekt s názvem Program péče a podpory realizovaný organizací Prostor Plus o.p.s. má za cíl **provázet děti s duševními obtížemi, rizikovým chováním a rodiny se sociálními problémy na odborné formy pomoci – služby sociální prevence a sociálního poradenství**. Účelem je nabídnout sociální služby v rané fázi problému klienta a předejít rozvoji rizikového chování či prohlubování špatné sociální situace a sociálního vyloučení. Provázání klientů a sociálních služeb probíhá na základě spolupráce škol a sociálních služeb a to prostřednictvím **pracovníků péče a podpory na školách**.

Primárním cílem služby podpory a péče na školách je navázání užší spolupráce sociálního sektoru se školami, rozšíření povědomí pedagogických pracovníků, žáků i jejich rodičů o možnostech a formách poskytování sociálních služeb. Dále také edukování pedagogických pracovníků v rozpoznání a prevenci v oblasti sociálního a duševního zdraví, podpoření včasného zachytu obtíží na školách a navázání žáků a jejich rodin na služby, které mohou včas reagovat na oblasti jejich problémů (nizkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, kontaktní centra, poradny pro závislosti a dluhové poradny, odborné sociální poradenství, terénní adiktologické programy, terénní sociální programy a další). Dalším cílem je propojení mezi jednotlivými sociálními službami a poskytování co možná nejkomplexnější péče. Jako žádoucí vedlejší efekt a sekundární cíl je také zvýšit odolnost a zlepšit duševní zdraví dětí a mladých lidí.

Kdo je pracovník péče a podpory?

Pracovník péče a podpory (dále jen PPP) je *poradenským pracovníkem* (viz odstavec Kompetence a vzdělání PPP). Není pedagogickým pracovníkem a jeho činnost není ve školství legislativně ukotvena¹. Je externím pracovníkem školy. Náplň jeho práce absorbuje některé kompetence *sociálního pedagoga, metodika prevence, výchovného poradce i školního psychologa*. **Doplňuje kapacity školního poradenského pracoviště** (dále jen ŠPP). Poskytuje služby psychologické, pedagogické i sociální, je si vědomi hranic svých kompetencí, nepřekračuje je a na jejich posilování systematicky pracuje ve spolupráci s ostatními odborníky.

Působení PPP ve škole stojí na empatii, naslouchání, autentickém vystupování a navozování atmosféry důvěry a respektu. Není mentorem, ani výchovným poradcem. Snaží se u žáků budovat sebedůvěru, psychickou odolnost, pozitivní sebehodnocení a pozitivní motivaci při zvládání školních povinností. Podporuje je v nácviku seberegulace a duševní hygieny. V případě řešení obtíží doprovází žáka, případně jeho rodinu a nabízí svou pomoc a metodické vedení také pedagogickým pracovníkům. Je schopen poskytovat sociální poradenství, dobře se orientuje ve službách sociální prevence a péče a je schopen klienty na tyto služby navázat. Orientuje se v psychopatologii a je schopen vyhodnotit potřebu psychoterapeutické, psychologické či psychiatrické péče a klienta na tuto péči navázat.

¹ Ideální by bylo budoucí ukotvení této pozice ve vyhlášce č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, případně jako školní sociální práce v rámci zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.



Cílová skupina PPP

Primární cílovou skupinou PPP je žák základní či střední školy. Při řešení obtíží se PPP vždy orientuje především podle *nejlepšího zájmu dítěte* a snaží se o jeho maximální možnou participaci při řešení problémů. Při uplatňování nejlepšího zájmu zároveň zohledňuje etnické, náboženské, kulturní, ale i jazykové prostředí dítěte, ve kterém vyrůstá a posuzuje jej v kontextu života jeho rodiny. Pokud to situace vyžaduje a není to v rozporu s přáním dítěte, sekundárně se cílovou skupinou PPP zároveň stávají rodiče a zákonní zástupci dítěte, pracovníci školních poradenských pracovišť, pedagogové, ostatní pracovníci škol a školských zařízení.

Z pohledu koordinované péče při řešení obtíží žáka, je ve školním prostředí zásadní *spolupráce s pedagogem*. Se souhlasem žáka je pedagog (nejčastěji výchovný poradce, metodik prevence či třídní učitel) rámcově informován o povaze řešených obtíží, o tom, jaká podpora a pomoc je žáku poskytována, případně mu PPP předá doporučení pro práci s ním nebo metodickou pomoc. Pedagog je také důležitým zdrojem anamnestických a diagnostických informací o žáku a klíčovým aktérem pro zapojení žáků do třídního kolektivu. Zákonný zástupce je informován vždy, pokud je akutně ohroženo zdraví či vývoj dítěte. Na tuto skutečnost je žák vždy na začátku spolupráce upozorněn.

Náplň činnosti PPP

Pracovník péče a podpory především doplňuje kapacity školních poradenských pracovišť, jeho působení může pokrývat širokou škálu oblastí a činností a jeho pozice ve škole je vždy "šitá na míru". Základní oblasti činnosti PPP jsou:

- formou **podpůrného rozhovoru** (pro účely tohoto dokumentu dále jen "konzultace") poskytuje poradenství v oblasti duševního a sociálního zdraví,
- poskytuje **krizovou intervenci** žákům, rodičům i pedagogům v akutní krizi, z důvodu psychických obtíží či rodinné situace, asistenci, doprovázení, přivolání ZZS,
- dbá na **ochranu dítěte** v případě, kdy je dlouhodobě či akutně ohroženo, doprovází ho, koordinuje součinnost se školou, OSPOD, PČR, rodinou, případně jinými orgány ochrany dítěte,
- podílí se na prevenci a řešení vzdělávacích a výchovných obtíží, různých forem rizikového chování formou **skupinových konzultací** či třídnických hodin,
- intervenuje ve třídách, podporuje žáky vyčleňované z kolektivu, pracuje s třídním kolektivem, poskytuje poradenství a metodické vedení při realizaci **třídnických hodin**,
- provádí **depistáž ohrožených žáků**,
- může provádět **sociometrická šetření**, či **screening třídního klimatu**,
- **mapuje a analyzuje sociální situaci dítěte**, odkazuje na odborné služby,
- dojednává spolupráci s dalšími institucemi a organizacemi a navrhuje postup intervence (střediska výchovné péče, školská poradenská zařízení, OSPOD, organizace zajišťující sociální služby...),
- může organizovat **případová setkání**,
- iniciuje **trojstranná jednání** školy a rodičů s cílem co nejlepší podpory dítěte.



Tematická oblast podpory PPP je obtížně uchopitelná a nemůže být jasně stanovena. PPP může intervenovat všude tam, kde je z různých důvodů narušena psychická pohoda a duševní zdraví žáků. Z praxe lze vyvodit, že nejčastěji PPP působí spíše v oblasti psychických a emočních obtíží, sociálních problémů a rizika sociálního vyloučení a v oblasti etopédie, tedy rizikového chování a problémů v chování. Nemůže však sám podat komplexní podporu, jeho spolupráce s dalšími odborníky je zpravidla nutná.

Oblasti podpory PPP:



Zdroj: Vlastní analýza

Kompetence a vzdělání PPP

Pracovník péče a podpory by měl čerpat své znalosti ze studia oborů *speciální pedagogiky*, *sociální pedagogiky*, *sociální práce* a *psychologie*. Předpokladem pro výkon pozice je tedy dosažení vysokoškolského vzdělání v některém z těchto oborů. Kromě těchto oblastí by se před svým působením v rámci úvodního zaškolení měl orientovat v těchto oblastech:

- znalost základů psychohygieny a sebediagnostiky
- základy krizové intervence
- základní orientace v psychopatologii dětí a dospívajících
- vedení poradenského a podpůrného rozhovoru s dítětem a rodičem
- orientace v principech a metodách primární prevence
- práce s náročným chováním a PBIS
- znalost struktury vzdělávacího systému a školské legislativy
- znalost služeb sociální prevence, péče a podpory
- facilitace případových setkání



Postavení PPP ve školním poradenském pracovišti

PPP by měl být *rovnocenným členem školního poradenského pracoviště*. Jeho rolí je především *doplňovat kapacity pracoviště*, tam, kde není možno z různých důvodů jeho funkce zcela pokrýt. Iniciuje pravidelné schůzky ŠPP a jejich spolupráci s dalšími subjekty mimo školu. V praxi často pracovníci ŠPP nemají dostatečné kapacity, protože jejich pozice zahrnuje kromě výchovného poradenství či metodiky prevence také vyučovací činnost, nebo třídnictví. Náročné také může být splnit kvalifikační předpoklady, což může být další bariérou například pro vykonávání činností školního psychologa. Pozice sociálního pedagoga a jiných podpůrných pozic (kariérní poradce, asistent pro integraci...) nejsou stále systémově ukotveny a jsou financovány z krátkodobých grantů nebo dotačních programů, jako jsou šablony, proto v týmu ŠPP často zcela chybí.

PPP může zastávat některé funkce vymezené pro ostatní pracovníky ŠPP. Jeho působení spočívá především v *pravidelné individuální poradenské a konzultační činnosti s žáky*. Vzniká tak dostatečný prostor pro řešení osobních a vztahových problémů žáků, možnost terapeuticky pracovat s rizikovými jevy jako například sebepoškozování a úzkosti přímo ve školním prostředí, mapování duševního zdraví a sociální situace žáka a jeho rodiny a hledání řešení přímo při poradenství, případně zprostředkování pomoci dalších aktérů a organizací. Podle potřeb školy a jejího charakteru se může dále věnovat *práci s kolektivy, především formou realizací třídnických hodin a skupinových konzultací*, případně spoluprací na jejich realizaci.

Vymezení činností pracovníků ŠPP, činností PPP a jeho postavení v péči o dítě zobrazují následující schémata²:

² Vymezení činností dle: NÁRODNÍ PEDAGOGICKÝ INSTITUT ČESKÉ REPUBLIKY. Metodický portál RVP. Online. 2024. Dostupné z: <https://rvp.cz>. [cit. 2024-11-15].



METODIK PREVENCE (sociálně patologické jevy)

minimální preventivní program školy
(realizace, kontrola, evaluace)

realizace a koordinace akcí
zaměřených na prevenci rizikového
chování

koordinace vzdělávání zaměřeného na
prevenci rizikového chování

práce s žáky v riziku, s problémy v
adaptaci a se sociálními a vztahovými
problémy

spolupráce s třídními učiteli při
zachycování varovných signálů rozvoje
rizikového chování

integrace cizinců a žáků s poruchami
chování

VÝCHOVNÝ PORADCE (speciální vzdělávací potřeby)

kontakt pro školská poradenská zařízení

kariérové poradenství

podpůrná opatření pro žáky s SVP
(speciální vzdělávací potřeby)

poradenství žákům s SVP a jejich rodičům

prevence výukových obtíží

svolávání výchovné komise

ŠKOLNÍ PSYCHOLOG

depistáž specifických poruch učení

diagnostika při výukových a výchovných
problémech žáků

depistáž a diagnostika nadaných dětí

screening sociálního klimatu ve třídě

péče o integrované žáky

individuální práce se žáky v osobních
problémech

krizová intervence

prevence školního neúspěchu

techniky a hygiena učení

skupinová a komunitní práce s žáky

SOCIÁLNÍ PEDAGOG (komunikace, mediace, péče)

obhajoba žáka, jeho práv a důstojnosti

mediace v rámci komunikace žáků,
učitelů a rodičů

iniciace spolupráce s ostatními
výchovně-vzdělávacími institucemi a
soc. službami

organizace volnočasových projektů a
preventivních aktivit

včasné zachycení sociálně
patologického jednání či rizikového
chování a sekundární a terciární
prevence

intervenční programy, preventivní
programy, třídnické hodiny, kohezivní
programy, adaptační programy

navázání spolupráce s rodinou žáka s
potřebou podpory

PRACOVNÍK PÉČE A PODPORY (komunikace, psychická podpora, péče)

obhajoba žáka, jeho práv a důstojnosti

mediace v rámci komunikace žáků, učitelů
a rodičů

iniciace spolupráce s ostatními výchovně-
vzdělávacími institucemi a soc. službám

práce s žáky v riziku, s problémy v adaptaci
a se sociálními a vztahovými problémy

individuální poradenská a konzultační
práce se žáky

realizace akcí zaměřených na prevenci
rizikového chování

spolupráce s třídními učiteli při zachycování
varovných signálů rozvoje rizikového
chování

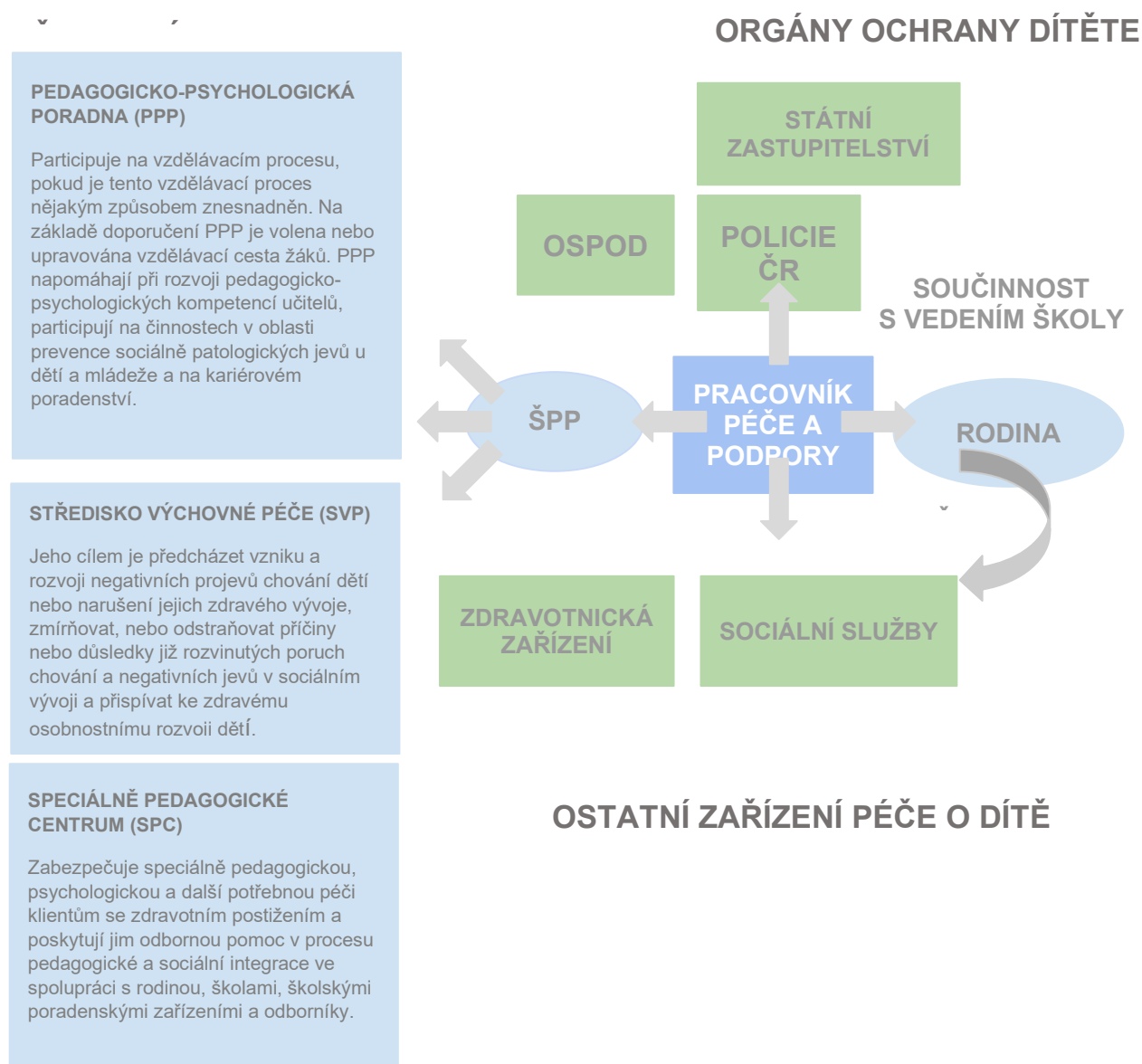
screening sociálního klimatu ve třídě

SPECIÁLNÍ PEDAGOG

diagnostika speciálních vzdělávacích
potřeb -stanovení individuálního plánu
podpory

úpravy školního prostředí, zajištění
speciálních pomůcek a didaktických
materiálů

metodika výuky žáků dle druhu a stupně
zdravotního postižení, návrhy metod a
forem práce s těmito žáky



Zdroj: Vlastní analýza



Etický kodex PPP

Etický kodex PPP vychází z Etického kodexu pracovníků ŠPZ³ a z vyhlášky č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů.

Kompetence

- Poradenští pracovníci poskytují pouze ty služby, které spadají do oblasti jejich odborné kompetence. Svoji kompetenci, kvalifikaci, vzdělání a zkušenosti nezkreslují. Poradenští pracovníci si jsou vědomi omezení, která patří k jejich profesi a v případě potřeby spolupracují s odborníky jiných profesí. Je nutné, aby znali oblast kompetencí jiných odborníků, které žádají o spolupráci.
- Poradenští pracovníci mají přehled o cílech a principech fungování školského systému a institucí, v jejichž rámci působí. Pokud pracují s rodinami, snaží se seznámit s hodnotami, jimiž se tyto rodiny řídí, aby jim mohli pomáhat co nejúčinněji.

Profesionální odpovědnost

- Poradenští pracovníci jsou seznámeni se základními legislativními a metodickými dokumenty v oblasti jejich působení a řídí se jimi (mezinárodní úmluvy práva a svobody občanů, školský zákon a příslušné směrnice, vyhlášky, doporučení a metodické pokyny MŠMT a MPSV)
- Poradenští pracovníci vědomě ovlivňují, aby jejich osobní názory nebo předsudky ovlivnily jejich profesionální rozhodování a nedopouštěli se diskriminace, ať už z důvodu rasové příslušnosti, postižení klienta, jeho věku, pohlaví, sexuální orientace, sociální nebo třídní příslušnosti, národnosti, náboženského vyznání.
- Poradenští pracovníci respektují jedinečnost každého klienta či jeho zákonného zástupce a kulturní zvláštnosti toho prostředí, ve kterém pracují. Citlivě vnímají kulturní rozdíly a tím adaptují i způsoby poskytování svých služeb klientům v multikulturním prostředí.
- Poradenští pracovníci chrání zájem dětí a mládeže, rodičů, pedagogů, kolegů, zaměstnavatelů a jednájí v souladu s jejich zájmy. Ochrana zájmu dětí a mládeže, jejich rodičů, učitelů a pedagogů je pro poradenské pracovníky prvořadou záležitostí. Pokud nastane konflikt zájmů, poradenští pracovníci preferují zájmy dětí a mládeže. Poradenští pracovníci poskytují své služby dětem se souhlasem jejich rodičů nebo zákonných zástupců. Tento souhlas nemusí být získán předem v případě, kdy nastane kritická situace (např. když jednání dítěte nebo jeho stav může být nebezpečný pro něj samotného nebo pro jiné osoby).

³ ZAPLETALOVÁ, Jana; KOVAŘÍKOVÁ, Jeanette a DURMEKOVÁ, Světlana. Jednotná pravidla pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních – obecná a personální část. Online. Národní ústav pro vzdělávání, 2020. Dostupné z: https://archiv-nuv.npi.cz/uploads/poradenstvi/JP_pro_SPZ/B_Obecna_a_personalni_cast.pdf. [cit. 2025-01-30].



Důvěrnost informací a mlčenlivost

- Poradenští pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o informacích, které získali při výkonu svého působení. Klientské deníky a jiná dokumentace o dětech a mládeži jsou uchovávány na bezpečném místě tak, aby byla zaručena jejich ochrana. Mlčenlivost je také zachovávána v případě, kdy si žáci či studenti starší 14 let nepřejí informovat o obsahu spolupráce zákonné zástupce (výjimku tvoří informace podléhající oznamovací povinnosti v souladu s právními předpisy).
- Poradenští pracovníci poskytují důvěrné informace o dětech a mládeži teprve tehdy, mají-li k tomu informovaný souhlas (písemný) zákonných zástupců a zletilých klientů. Poskytnutí důvěrných informací bez souhlasu je možné pouze v případě, že tak stanovují jiné právní předpisy (zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů). Důvěrné informace o klientech se mohou stát předmětem diskuse jen těch odborníků, kteří k danému případu mají jasný profesionální vztah.

Odbornost

- Pokud se v přednáškách nebo publikacích používají případové studie, poradenský pracovník je povinen zajistit, aby žádná z osob nemohla být podle popisu případu identifikována.
- Poradenští pracovníci se průběžně odborně vzdělávají. V případě, kdy naráží na limity své odborné znalosti, problematiku konzultují v individuálních či skupinových intervizích, či požádají o supervizi.
- Poradenští pracovníci nepoužívají psychodiagnostické metody bez odpovídajícího vzdělání nebo kvalifikace.

Profesionální vztahy

- Zájem dětí a mládeže považují poradenští pracovníci za prvořadou a klíčovou záležitost. Poradenští pracovníci zajišťují, aby děti a mládež v souladu s jejich rozumovými schopnostmi chápali podstatu a cíl poskytované služby.
- Poradenští pracovníci nevyužívají ke svému osobnímu prospěchu profesionální vztahy, které mají s dětmi, rodiči, učiteli, jinými klienty.
- Poradenští pracovníci vysvětlují zákonným zástupcům podstatu každé profesionální intervence, která se týká jejich dítěte.
- Poradenští pracovníci sdělují průběžně informace o průběhu spolupráce a konzultací zákonným zástupcům v rozsahu, který stanovují na základě souhlasu dítěte a způsobem, který je jim srozumitelný.
- Poradenští pracovníci projednávají se zákonnými zástupci plány podpory zacílené na pomoc dítěti a podpory jeho duševního zdraví. Nevyhýbají se konfliktům, zejména v případech, kdy snaha vyhnout se konfliktu by mohla mít za následek ohrožení či nedostatečnou pomoc dítěti.
- Poradenští pracovníci se snaží rozvíjet harmonické a kooperativní pracovní vztahy s kolegy i ostatními pracovníky školy při zachování své profesionality. Aktivně se snaží o pozitivní působení na klima školy a kultivaci kultury školy.



Financováno Evropskou unií

- Poradenští pracovníci se snaží navázat a udržet kooperativní pracovní vztahy také s odborníky příbuzných profesí, a jinými spolupracujícími subjekty a předávají jim potřebné informace pravdivě, bez prodlení a v souladu s legislativou a souhlasem klienta.
- Poradenští pracovníci neposkytují své odborné služby osobám, jimž pomáhá jiný odborník. Výjimkou jsou případy, kdy daný odborník k tomu dá souhlas nebo o spolupráci sám požádá, anebo případy, kdy profesionální vztah mezi danou osobou a příslušným odborníkem již skončil.



Metodické vedení, supervize a intervize

Intervizní podpora

V počáteční fázi svého působení by PPP měl mít zajištěnou neustálou možnost **intervizních konzultací se svým vedoucím pracovníkem** a dostat podporu ve vedení případů, svých kompetencí a hranic svého působení ve školním prostředí.

Intervize v týmu PPP má velmi podstatnou roli jako nástroj prevence syndromu vyhoření, nástroj koordinace početného týmu pracovníků, je místem sdílení vytvořeného know-how a nových poznatků a postupů a nutná platforma pro formování metodiky činnosti PPP.

Z těchto důvodů je realizována každý měsíc a účast všech pracovníků je chápána jako nutná. Vede ji koordinátor týmu společně s metodikem. Může představovat také formu supervize bez vedení externím odborníkem.

Formy intervize mohou být specificky zaměřeny na konkrétní případy (případová), na optimalizaci pracovních procesů (procesní), přinášení nových poznatků a zkušeností (vzdělávací), případně posilovat týmovou spolupráci a komunikaci (týmová).

Forma:

- v závislosti na velikosti skupiny je minimální čas intervize 120 minut
- je plánována s několikaměsíčním předstihem a v pravidelných intervalech (ve stejný den a dobu)
- jsou stanovena pravidla důvěrnosti, rovnosti a prostoru pro vyjádření každého účastníka
- účastníci skupiny jsou stálí (celý tým PPP), podle potřeby skupinu navštěvují další přizvaní kolegové a odborníci

Obvyklá struktura intervize zahrnuje:

1. vzájemné naladění
2. mapování, témat, účastníci sdělují, s čím dnes přišli a zda chtějí něco konkrétního řešit, případně jak moc důležité pro ně je, aby se jejich téma řešilo
3. intervizor plánuje, kolik témat bude možné stihnout, a rozhoduje, která témata se budou řešit
4. práce na jednotlivých tématech podle předem zvoleného pořadí
5. závěrečná rekapitulace a uzavírání

Doplňující formy setkání:

- jednou za 3 měsíce zpětnovazební setkání
- kolegiální sdílení (účastníci mluví o subjektivně významných pracovních událostech, kolegové aktivně naslouchají a citlivě a nehodnotícím způsobem události komentují).



- facilitovaná diskuse na intervizotřem zvolené téma
- zážitková aktivita (na úvod či závěr setkání)

Pro koordinaci týmu, náhled na kvalitu a směřování služby a detailnější řešení obtížných pracovních situací využívá koordinátor pravidelná **individuální intervizní setkání** s pracovníky péče a podpory, která se realizují každé dva měsíce. Sebehodnocení pracovníka s pomocí koordinátora týmu může probíhat v následujících oblastech:

- sebehodnocení, schopnost sebereflexe, aspirační úroveň
- schopnost pracovat se zpětnou vazbou
- schopnost týmové spolupráce
- otevřenost a ochota sdílet neúspěch a nejistotu
- schopnost zvládat zátěž
- rigidita/flexibilita myšlení a schopnost odstupu od expertní role
- samostatnost a zodpovědnost
- ochota vzdělávat se

Supervizní podpora

Supervizní podpora je důležitým nástrojem pro udržení kvality služby. Vzhledem k charakteru pracovní pozice jsou pracovníci péče a podpory velmi ohroženi syndromem vyhoření, spásitelským komplexem a jinými psychopatologiemi. Je také důležité, aby měli dobrý náhled na své kompetence (hranice mezi terapeutickou činností, psychologickým poradenstvím a mediací může být velmi nejasná). Také psychohygiena a sebediagnostika by měla přejít do rutiny této pracovní pozice. Supervize je také místem rozvíjení profesních dovedností a nacházení řešení problematických situací. Z toho důvodu je supervizní podpora nastavena poměrně intenzivně.

- **Týmové supervizní setkání:** Probíhá každé dva měsíce a je vedeno zkušeným externím supervizorem se specializovaným výcvikem. V závislosti na počtu členů týmu je jeho časová dotace od 120 do 240 minut. Formou jsou tato setkání převážně *kazuistická*.
- **Individuální supervize:** Každý pracovník péče a podpory by měl alespoň jednou za 6 měsíců absolvovat individuální supervizní setkání s externím supervizorem. Ve finančním zajištění této služby by měla být rezerva i pro individuální setkání v případě akutní potřeby.



Zavádění pozice do škol

Pro úspěšný proces zavedení této pozice do školního prostředí je podstatná **úroveň motivace vedení, povědomí o potřebnosti služby a dobrá informovanost všech pracovníků školy**. Následující kroky mohou proces velmi usnadnit:

- společně s vedením školy naplánovat, jak budou PPP představení žákům a pedagogům
- vytvořit harmonogram náslechu ve všech třídách
- umožnit PPP setkání se všemi třídními učiteli
- představit PPP na třídních schůzkách, či setkání rodičů
- informovat o vytvoření pozice včetně popisu pracovní náplně možnosti konzultací na webových stránkách školy, případně prostřednictvím soc. sítí
- zaslat rodičům informační mail o charakteru a podmínkách služby PPP
- funkčně zapojit PPP do realizace třídnických hodin, ať už jako asistenta, či realizátora programu

1. etapa

PPP je koordinátorem týmu představen vedení školy, případně pracovníkům ŠPP. Je stanovena styčná osoba (obvykle výchovný poradce, metodik prevence, či zástupce ředitele), která bude fungovat jako “gatekeeper”, uváděcí osoba, prostředník v komunikaci s ostatními zaměstnanci a hlavní kontakt v případě nepřítomnosti PPP. Jsou stanoveny základní pravidla spolupráce a podmínky pro působení PPP (místo a doba, po kterou bude PPP přítomen na škole, způsob vykazování činnosti, harmonogram společných setkání se styčnou osobou). Podle domluveného plánu postupně během vyučování prochází všechny třídy, kde se představí a popíše svou práci.

2. etapa

PPP se seznamuje s prostředím školy. Pozoruje žáky o přestávkách, vnímá klima školy. Oslovuje členy ŠPP, nastavuje své kompetence v rámci ŠPP a začíná monitorovat situaci a mapovat oblasti, kde může pomoci. Seznamuje se s pedagogy, nabízí konzultace třídním učitelům k metodické podpoře primární prevence a duševního zdraví, nabízí pomoc s realizací třídnických hodin. Individuálně se domlouvá na realizaci náslechu ve všech třídách. V ideálním případě ve třídě tráví více vyučovacích hodin i přestávky a navazuje kontakt s žáky. Prostřednictvím propagačních materiálů a příspěvků na webu a sociálních sítích šíří povědomí o důležitosti péče o duševní zdraví a o možnostech péče a podpory. Vytváří časový harmonogram pravidelných informačních setkání se styčnou osobou, případně pracovníky ŠPP. Dle časových možností se účastní třídních schůzek, schůzek ŠPP, výchovných komisí a konzultací s rodiči a třídním učitelem.

3. etapa

Prostřednictvím depistáže při realizaci náslechu a konzultací s třídními učiteli a členy ŠPP aktivně kontaktuje žáky a jejich rodiny, kteří potřebují podporu. Nabízí individuální i skupinové konzultace a podporu při následném využití navazujících služeb. Vyhodnocuje zakázku žáka či rodiny



a je schopen prostřednictvím platformy Lehkost (www.lehkost.cz) navázat rodinu na dostupnou síť zdravotních, terapeutických i sociálních služeb. Nabízí žákům možnost jednorázových i dlouhodobějších individuálních konzultací. Aktivně se pokouší ovlivňovat klima ve škole, předcházet rizikovým jevům a posilovat socio-emoční dovednosti žáků formou třídnických hodin.

PPP iniciuje pravidelné schůzky se styčnou osobou, kde reflektuje svoje působení a poskytuje škole zpětnou vazbu. O svém působení také pravidelně reportuje koordinátorovi týmu. Vytváří dokumentaci, sbírá data o využití služby, píše zprávy o svém působení.

4. etapa

Pozice PPP je plně etablovaná. Všichni zaměstnanci školy i žáci jsou informováni o jeho možnostech a dostupnosti. PPP je považován za pracovníka školy, je součástí ŠPP, podílí se na vytváření koncepce školy v oblasti primární prevence a wellbeingu, pravidelně reflektuje a reportuje svou činnost styčné osobě. Svým působením přesahuje působnost školy, je součástí širší sítě podpory žáka (sociálních a terapeutických služeb).

Podmínky pro zavedení služby

Pro úspěšné působení pracovníků péče a podpory je nutné *vytvořit bezpečný, dostupný a příjemný prostor*, kde může dítě (případně zákonný zástupce nebo pedagog) svěřit své obtíže a nalézt podporu. Místnost pro poskytování péče a podpory by měla ideálně sloužit jen k tomuto účelu. V praxi se neukázalo jako efektivní službu poskytovat ve třídě, sborovně, nebo sdíleném kabinetu pedagogů. Velmi důležité je, poskytnout na tomto místě dostatečné soukromí po dostatečně dlouhou dobu (po celou pracovní dobu PPP). Svým vybavením prostor nejvíce připomíná terapeutickou místnost, měl by tu být prostor pro relaxaci a terapeutické pomůcky.

Služba musí nabídnout *dostatečnou časovou dotaci*. Jako minimum pracovní doby PPP ve škole se ukázalo 4 - 8 hodin týdně, které by pokryly dobu vyučování i dobu po skončení vyučování. V průběhu výuky je PPP dostupný pro krizovou intervenci, pro předem domluvené konzultace s žáky s akutními potížemi, pro vedení třídnických hodin a následky, pro porady s pedagogy a ŠPP. V době po vyučování může být k dispozici pro pravidelné konzultace s žáky, kteří nechtějí či nemohou být uvolněni z vyučování, případně chtějí službu využít diskrétně bez vědomí pedagogů.

Pro snadnou *dostupnost služby* by kontaktní údaje PPP měly být dostupné nejen na pracovišti, ale také na webu, nebo ve školním systému. Využití PPP na středních školách zvyšovalo také vytvoření elektronického rezervačního systému, kde kromě objednání služby bylo možné sledovat její dostupnost či obsazenost.

Faktory ovlivňující využití služby

Z dosavadní praxe vyplývá, že se využití programu péče a podpory na jednotlivých školách liší. Byly definovány faktory, které ovlivňují míru využití služeb PPP:



- *Na škole již působí školní psycholog či tým duševního zdraví.* Míra individuální práce PPP s žáky tedy logicky klesá. PPP může klást těžiště své práce do skupinových intervencí, aktivit primární prevence či třídnických hodin.
- *Podpora ŠPP a ochota aktivně ovlivňovat duševní zdraví žáků.* Pokud je styčná osoba PPP odborně kompetentní a otázky duševního zdraví považuje za prioritní, má to také pozitivní dopad na vnímání služby PPP a na vyšší míru jejího využití.
- *Zkušenost jakékoliv formy podpory duševního zdraví ve škole.* Na školách, kde dosud neprobíhala žádná forma péče o duševní zdraví žáků je využití služeb PPP velmi pozvolné a budování povědomí a důvěry podstatně míru využití z počátku snižuje.
- *Hodnotové nastavení a typ školy.* Ochota využít služeb PPP se může také podstatně lišit dle typu a hodnotového zaměření školy. Na školách, které jsou vnímány jako výběrové či výkonové (typicky gymnázia) je využití obecně nižší a žáci v obavě ze stigmatizace a selhání navštěvují PPP spíše v případě krizové intervence a preferují krátkodobý a anonymizovaný kontakt.
- *Kultura a klima školy.* Typ klimatu školy může také významně ovlivnit úspěšnost služby a v krajním případě znemožnit její implementaci. Autoritativní či konzervativní klima snižuje úspěšnost, oproti tomu na školách s demokratickým, progresivním a otevřeným typem klimatu je využití zpravidla vysoké.
- *Velikost školy* může proporčně ovlivňovat také počet klientů PPP.
- *Stupeň vzdělávání* ovlivňuje činnost PPP v tom smyslu, že na základních školách je potřeba spíše v práci s třídním kolektivem zatímco na středních školách v individuální práci.



GDPR a dokumentace PPP

Veškerá dokumentace, která obsahuje osobní údaje, je v elektronické podobě uložena ideálně jako zaheslovaný soubor v počítači PPP. V tištěné podobě jsou dokumenty uloženy na zabezpečeném (uzamčeném) místě.

- **Plán práce:** Vede ho každý PPP individuálně. Je to především nástroj sebeřízení a plánování, může obsahovat úkoly a poznámky k intervizi atd.
- **Klientský deník:** Vede ho každý PPP individuálně. Obsahuje poznámky ke konzultacím, ale také Individuální souhlas s využitím služby případně jiné relevantní dokumenty (kopie odborných zpráv a doporučení, diagnostický materiál...). Měl by obsahovat zápis z každé schůzky s klientem (datum, obsah schůzky, výstupy ze schůzky), zakázku, anamnestické informace, případně informace o zdravotním stavu klienta.
- **Generální souhlas:** Umožní žákovi přijít na úvodní konzultaci bez vědomí rodiče. Školám ho předává koordinátor projektu a ty zajistí jeho potvrzení zákonnými zástupci. Je uložen u pověřeného zaměstnance školy. PPP by měl mít k dispozici seznam dětí, které pod tento souhlas nespádají a v případě potřeby by bylo nutné souhlas získat dodatečně. Tento souhlas lze kdykoliv odvolat či potvrdit.
- **Individuální souhlas pro nezletilé:** PPP ho předá zástupcům prostřednictvím dítěte (či třídního učitele) ihned po zahájení spolupráce. První tři konzultace mohou probíhat bez jeho podpisu. Jedná se o formu krizové intervence, na kterou má dítě nárok podle zákona 108/2006 Sb.
- **Individuální souhlas pro zletilé:** Potvrdí sám zletilý žák při spolupráci s PPP.
- **Evaluační tabulka:** Slouží ke sběru dat, přehledu plnění cílů projektu a evaluaci.

Postup při vytváření dokumentace

1. PPP vyžádá od pověřeného pracovníka seznam žáků, jejichž zákonní zástupci poskytl **Generální souhlas**. Eviduje ho, může ho průběžně aktualizovat (souhlas lze později odvolat i potvrdit).
2. Při první konzultaci s žákem není nutné vyžadovat osobní údaje. Pokud bude chtít žák pokračovat v konzultacích, PPP mu předá **Individuální souhlas** a vyžádá si jej podepsaný na příštím setkání. Pokud žák není zletilý, zároveň kontaktuje zákonného zástupce. Formuláře souhlasů a mohou být k dispozici také u pracovníků ŠPP, či je PPP může rodiči předat e-mailem, osobně...



Financováno
Evropskou unií

3. Konzultaci, termín dalšího setkání, případně připomenutí nutnosti souhlasu, si může PPP zaznamenat v **Plánu práce**. V **Klientském deníku** zaznamená zápis ze schůzky, datum, obsah schůzky, výstupy ze schůzky.



Metody práce PPP

Typický klient PPP a kdo není klientem

Klientem služeb péče a podpory na školách se rozumí **žák školy** (dítě, nebo zletilá osoba), jehož psychické, emoční či sociální obtíže způsobují, nebo mohou způsobit jeho nepříznivou sociální situaci. Je primární osobou, jejíž potřeby utváří zakázku poradenských a sociálních služeb. Sekundárními osobami, které do služby vstupují, ale nejsou v tomto smyslu chápány jako klienti služby, jsou zákonní zástupci a rodinní příslušníci žáka, pedagogové a ostatní pracovníci školy.

Navázání spolupráce a mapování situace klienta

Klient (v tomto případě dítě) může navázat spolupráci s PPP několika cestami:

- vyhledá ze své iniciativy PPP osobně v době, kdy PPP na škole působí
- kontaktuje PPP prostřednictvím e.mailu, telefonu či rezervačního systému
- ke spolupráci žáka doporučí, či přímo přivede pedagog
- na PPP se obrátí zákonní zástupci žáka
- PPP sám osloví žáka při náslechu a nabídne mu podporu

Při první konzultaci, která je většinou formou *podpůrného rozhovoru*, PPP mapuje klientovu situaci, jeho duševní stav, vede klienta k formulování zakázky, aby mohl vyhodnotit, zda je nutné přizvat další odborníky.

Prvním rozhovorem podpora obvykle pouze začíná, PPP otevírá a nabízí možnost dalšího setkání. Se souhlasem dítěte informuje PPP o navázání spolupráce třídního učitele a zákonné zástupce.

Pokud je to součástí zakázky, společně hledají způsoby řešení obtíží a PPP nabízí *související či návazné služby*. Pokud to situace umožňuje, do řešení jsou vždy přizváni i zákonní zástupci.

Během mapování PPP zkoumá *následující oblasti*: symptomy psychických obtíží, psychické zdroje, podpůrné osoby a sociální síť, zdravotní stav a životní styl dítěte, školní úspěšnost, rodinná situace, sociální situace rodiny.

Postup při společném definování zakázky:

1. PPP vysvětlí klientovi smysl a obsah služby způsobem, který je přiměřený jeho intelektuálním schopnostem a ověří, zda tomu klient rozumí.
2. PPP připomene pravidla služby, svou mlčenlivost a limity oznamovací povinnosti a to, že služba je dobrovolná a lze ji kdykoliv ukončit a možnost podat stížnost.
3. Klient a PPP společně definují zakázku a konzultují.



4. Pokud PPP pokládá za nutné sdělit informace, které při rozhovoru zjistil zaměstnanci školy, nebo rodiči, vždy nejprve žádá souhlas klienta.⁴
5. PPP nabídne možnosti další návštěvy či jiných návazných služeb.

Individuální konzultace

Z počátku navázání spolupráce je *case managerem* klienta PPP. Má přehled o zakázce, společně s klientem ji definuje a reviduje, pomáhá klientovi nalézt odpovídající služby, případně mu poskytuje poradenství a psychickou podporu sám. Podpora PPP se realizuje formou individuálních konzultací ve frekvenci zpravidla *jedenkrát týdně v délce 30 - 45 minut*. Tato forma podpory je efektivní při řešení mírných obtíží nevyžadujících odbornou pomoc a obvykle má *rozsah 5 až 10 konzultací*. Individuální konzultace mohou nabídnout klientovi podporu také v době, než se podaří nalézt jinou formu pomoci (kapacity psychoterapeutických a zdravotnických služeb momentálně nabízí čekací dobu v řádu týdnů či spíše měsíců).

Skupinové konzultace a třídnické hodiny

Třídnické hodiny nabízí nejen příležitost k seznámení žáků s pracovníkem a navázání důvěry, ale také možnost screeningu rizikových jevů a klimatu třídy, prevenci rizikových jevů, případně intervenci v případě, kdy je jimi třída již zasažena. Otevírají také spolupráci s třídním učitelem. PPP proaktivně nabízí realizaci těchto hodin dle aktuálních metodik a doporučení, případně nabízí asistenci třídnímu učiteli. Jelikož se PPP kontinuálně ve vedení třídnických hodin vzdělává, lobuje za jejich pravidelnou realizaci a poskytuje metodickou spolupráci.

V případě, že se v třídním kolektivu vyskytne problém, který se týká více žáků, PPP nabízí či přímo indikuje skupinovou konzultaci, ve které formou poradenského rozhovoru, případně facilitace pomáhá s řešením. Opět s vědomím, či účastí třídního učitele. I pro tuto formu konzultací platí to, co pro individuální konzultace, tedy dobrovolnost, mlčenlivost, bezpečné prostředí a možnost kdykoliv konzultaci ukončit.

Omlouvání žáků z vyučování

Pokud se žák neúčastní výuky z důvodu návštěvy PPP, jedná se o účast na akci, která je organizována školou, podobně jako při návštěvě školního psychologa či jiného poradenského pracovníka. Nejedná se tedy o klasickou absenci. Ve školních systémech a v elektronické třídní knize lze tento druh absence označit jako "nezapočtenou" a nezahrnuje se do počtu omluvených či neomluvených hodin žáka.

⁴ Netýká se tzv. oznamovací povinnosti podle § 167 (tzv. povinnost oznámit trestný čin) a § 168 (tzv. povinnost překazít trestný čin) trestního zákona (Zákon. č. 40/2009 Sb.) a v případě kdy je ohroženo zdraví či život dítěte.



Systém omlouvání žáka je vždy individuální a na jeho nastavení se podílí vedení školy, ŠPP i pracovník péče a podpory. Liší se také podle stupně vzdělávání a z toho vyplývající intenzity dohledu nad žákem.

Na prvním stupni základní školy je spolupráce dítěte a PPP většinou iniciovaná pedagogem či rodičem a stejně tak plánování návštěv je na dohodě mezi ním a PPP. PPP po domluvě s učitelem vyzvedává dítě o přestávce a doprovází ho do konzultační místnosti a zpět. Administrativně nejjednodušší je takovou nepřítomnost nezapisovat do třídnice, ale například do sdílené tabulky plánovaných konzultací s PPP, do které mají možnost nahlížet členové ŠPP a která umožňuje také dlouhodobější plánování podpory dítěte.

Na druhém stupni základní školy už často vyhledávají žáci PPP samostatně. Ideální způsob je, že dítě kontaktuje třídního učitele se záměrem navštívit PPP a požádá ho o omluvu. Třídní učitel buď absenci запиše do elektronické třídnice jako nezapočtenou, nebo bere informaci pouze na vědomí. Pokud žák vyhledá PPP samostatně a přeje si třídního učitele obejít, PPP pak omlouvá jeho absenci třídnímu učiteli sám. V případě, že se neneviduje důvod žákovi nepřítomnosti se škola sice pohybuje v "šedé zóně", ale dává žákům prostor pro nízkoprahové a diskrétní využití služby a snižuje strach ze stigmatizace.

Na středních školách žáci preferují navštěvovat individuální konzultace po vyučování. Oceňují, že o jejich návštěvě nikdo jiný neví a také to, že nemusí dohánět učivo. Pokud PPP působí na škole i v době vyučování, většinou tento prostor věnuje řešení akutních obtíží, konzultacím s pedagogy, náslechům a realizaci třídnických hodin a skupinových aktivit. V případě, že navštíví PPP v době vyučování, platí stejné podmínky jako v případě omlouvání na druhém stupni základní školy.

Výchovná komise, případová konference

V případě potřeby může PPP svolat výchovnou komisi či případové setkání a koordinovat podporu klienta tam, kde je to nutné. Oproti pracovníkům ŠPP disponuje PPP dostatečnou časovou kapacitou a také znalostí služeb sociální prevence a péče a kompetencemi facilitátora. Praxe ukázala, že čím dříve se možnosti případového setkání využije, tím efektivnější péče je klientovi nabídnuta.

Předání klienta do návazných služeb

Aby byla podpora dítěte maximálně efektivní a komplexní, je třeba vytvořit dostatečnou síť návazných služeb, která je vždy navržena podle aktuální potřeby klienta, využitelné kapacity a možnosti vzájemné spolupráce.

Předání klienta do návazných služeb se ideálně realizuje prostřednictvím platformy Lehkost. Pokud služba není v platformě smluvně zajištěna, je třeba, aby PPP či klient sám kontaktoval službu externí.



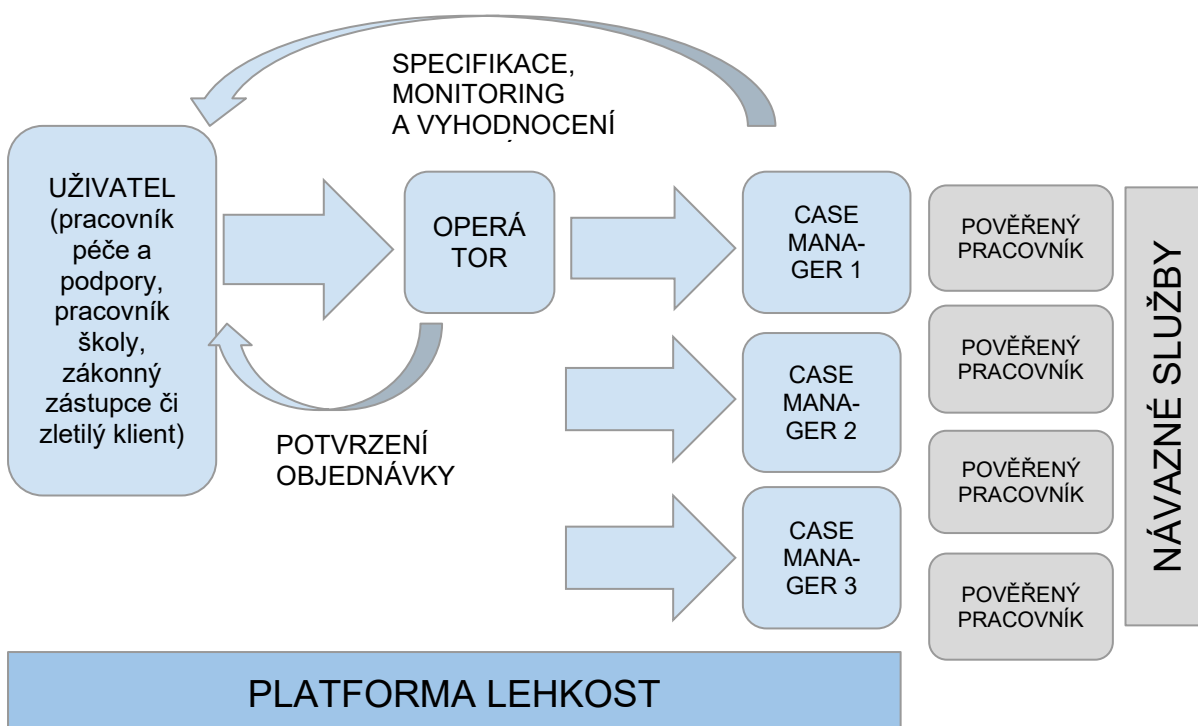
Pokud je žák a jeho rodina následně navázán na sociální službu, pak se pozice case managera přenáší na sociálního pracovníka. PPP by pak měl zůstat v týmu, který o klienta pečuje a měl by být informován o průběhu poskytování služby a o jejím ukončení.

Vytvoření zakázky, její vyhodnocování monitoring a koordinace

Platforma Lehkost nabízí portálové řešení využití celé škály služeb. Slouží jako nástroj pro zadávání zakázek a zprostředkování kontaktu mezi školami a návaznými sociálními službami. Platforma je koncipována jako hlavní prostředek systémového propojení školského a sociálního sektoru. Služby jsou logicky děleny na ty poskytované *zdarma* (pomoc s dluhy, sociální práce v rodinách, boj se závislostmi a drogami, poradna pro děti a dospívající, poradna pro lidi z Ukrajiny, rodinná asistence pro Romy) a služby *placené* (preventivní programy a besedy, školní psycholog, terapeut nebo poradce, vzdělávání a pomoc pro pedagogy, supervize a mentoring pro pedagogy, Snooper - kurz digitální gramotnosti, vzdělávání v oblasti životního prostředí). Speciální kategorií jsou *služby, které mohou využít sami žáci* (individuální konzultace s pracovníkem péče a podpory na školách).

Prostředí platformy umožňuje vytvořit on-line objednávku a sledovat její průběh až do ukončení. Objednávku může vytvořit sám klient, případně s jeho souhlasem PPP, či pracovník školy. Platforma je místo, kde se monitoruje stav zakázky a její časový průběh. Je zde zaznamenána komunikace s klientem i mezi pracovníky služeb.

Postup koordinace zakázky v platformě Lehkost zaznamenává následující schéma:



Zdroj: Vlastní analýza



Kapacita služby, nastavení limitu klientů

Příliv klientů v průběhu školního roku obvykle dost kolísá. Nejvíce je kapacita PPP využita s nástupem podzimních a jarních měsíců, případně v období uzavírání klasifikace. Podstatnou roli hraje také prostředí a typ školy. I v rámci typově stejných škol může být míra využití velmi rozdílná. Jako velmi účinné se ukázalo nastavit:

- maximální počet aktivních klientů (při 4 hodinové týdenní pracovní době PPP na škole je to okolo 8 klientů)
- maximální limit podpory (pro většinu klientů je to 10 setkání)
- optimální frekvenci (u lehčích obtíží a v případě nedostatečných kapacit PPP je to jednou za 14 dnů, v ostatních případech jednou týdně)

Ukončení spolupráce s klientem

Spolupráce s PPP je ukončena převážně na přání klienta či jeho zákonného zástupce. Jestliže se klient opakovaně nedostaví na domluvenou konzultaci, je vhodné, aby PPP ověřil, zda chce ve spolupráci pokračovat. PPP může spolupráci ukončit na základě hrubého porušování domluvených pravidel, či agresivního a nepřijatelného chování žáka v průběhu konzultace. Pokud je spolupráce ukončena, měli by o tom vědět zákonní zástupci, případně třídní učitel či výchovný poradce. PPP může v tomto případě předat kontakty na návazné služby a případná doporučení.

Kdy odmítnout klienta

PPP má etickou a profesionální povinnost odmítnout klienta v několika situacích, aby zajistil bezpečnost a účinnost péče pro obě strany. Zde jsou hlavní důvody:

- **Nedostatečná kompetence:** Pokud PPP nemá dostatečné znalosti, zkušenosti nebo specializaci pro specifické problémy klienta (například klienti s duševními poruchami, závislostmi, nebo traumaty), je jeho povinností klienta odmítnout a doporučit mu jiného odborníka.
- **Střet zájmů:** Jestliže existuje jakýkoli osobní nebo profesní vztah mezi PPP a potenciálním klientem mimo terapeutický kontext (například jsou rodina, přátelé, či mají jiný vztah), terapeut by měl klienta odmítnout. Střet zájmů může narušit objektivitu a důvěrnost procesu.
- **Ohrožení bezpečnosti:** Pokud klient představuje bezprostřední hrozbu pro sebe nebo pro druhé a PPP nemá prostředky nebo kompetence k zvládnutí takové krize (například v případě akutních sebevražedných tendencí nebo agresivity), je nutné klienta odmítnout a případně zajistit okamžitou krizovou intervenci nebo hospitalizaci.
- **Nedostatečná motivace klienta:** Poradenský proces vyžaduje aktivní spolupráci klienta. Pokud klient není motivovaný ke změně, odmítá spolupracovat, nebo přichází do péče pod nátlakem, proces nemůže být efektivní.



- **Kapacitní důvody:** PPP má omezenou časovou dotaci. Pokud je jeho kapacita plná, měl by klienta odmítnout a nabídnout mu místo na čekací listině nebo doporučit jinou službu.
- **Zneužití služby:** Pokud klient opakovaně porušuje hranice a pravidla, služby využívá k tomu, aby se vyhnul účasti na vyučování, nebo se chová nevhodně, PPP má právo klienta odmítnout.
- **Překryv péče:** Pokud je klient v péči jiného odborníka (například terapeuta či psychologa), je spolupráce s PPP na dobrém zvažení a jen v nejnutnějších případech. Rizikem je protichůdnost působení, narušení důvěry a přenosu v procesu. V takovém případě lze pokračovat ve spolupráci jen v případě vzájemné koordinace a komunikace a při jasném definování rolí.

Vždy je nutné, aby odmítnutí bylo provedeno citlivě a profesionálně, s nabídkou doporučení na jiného vhodného odborníka, pokud je to možné. Cílem je vždy ochránit nejen klienta, ale také pracovníka péče a podpory a zajistit, aby klient získal nejlepší možnou péči.

Podávání stížností

Klient, i když se jedná o dítě či dospívajícího člověka, by měl mít možnost vyhodnotit, zda nedošlo k neoprávněnému zásahu do jeho práv a zájmů a měl by mít také možnost kontroly celého procesu služby. Je tedy dobré nastavit jednoduchý a přehledný systém podávání stížností na službu péče a podpory, který dítě může využít.

O možnosti podat stížnost a o podmínkách jejího vyřízení by měl být klient informován již při prvním kontaktu a měli by o ní vědět také pracovníci ŠPP a ostatní pedagogičtí pracovníci.

Formy stížnosti

Stížnost může být podána ústně i písemně, obě formy jsou rovnocenné. Ústní stížnost zaznamená PPP (či jiný pracovník, který stížnost přijímá) v co nejdoslovnějším znění. Písemnou stížnost může klient předat přímo PPP, jakémukoliv zaměstnanci ŠPP, třídnímu učiteli, nebo vhodit do školní schránky důvěry.

Pro písemnou stížnost je v organizaci k dispozici písemný formulář, který by měl být k dispozici také na každé škole, kde PPP působí.

Vyřízení stížnosti

Zaznamenanou ústní stížnost či písemnou stížnost PPP předá koordinátorovi programu. Ten přijetí stížnosti a identifikační údaje zaznamená do tabulky k tomu určené (datum podání stížnosti, jméno a příjmení stěžovatele, na koho/na co je stížnost podána, předmět stížnosti, jméno pracovníka, který stížnost vyřizoval, případné návrhy na řešení a datum vyrozumění). Pokud se stížnost týká koordinátora, je adresována jeho přímému nadřízenému.

Povinnost PPP

PPP má povinnost potvrdit přijetí stížnosti do 1 týdne od jejího přijetí (pokud je znám oznamovatel) a zahájit řešení stížnosti do 2 týdnů od přijetí. Měl by také spolu se stížností předložit plán řešení, který zahrnuje: analýzu situace a shromáždění relevantních informací a návrh opatření ke zmírnění řešeného problému. Plán řešení projedná koordinátor programu a vedoucí služby dle



**Financováno
Evropskou unií**

organizační struktury P+ na nejbližší poradě. Konečné rozhodnutí o stížnosti bude předáno oznamovateli (pokud není anonymní) do 1 měsíce od jejího přijetí.



Spolupráce s ŠPP

Pro dobrou **spolupráci pracovníka péče a podpory v rámci školního poradenského pracoviště** je klíčová pravidelná a otevřená komunikace, jasné vymezené role a kompetence a efektivní předávání informací. Patří sem i společné konzultace, zapojení dalších odborníků a sdílení zkušeností. Důležité je vytvářet prostředí, kde se tým cítí podporovaný, oceňovaný a má prostor pro profesní růst, kolegiální sdílení i supervizi. V posílení funkce pracoviště lze uvažovat v těchto čtyřech okruzích:

1. Posílení personálního zajištění školního poradenského pracoviště (ŠPP):

Kvalitně fungující ŠPP by mělo mít ve svém týmu všechny klíčové odborníky – školního speciálního pedagoga, školního psychologa, výchovného poradce a metodika prevence.

- Posílit tým může externí pracovník, jako například PPP. Pokud není možné zaměstnat všechny odborníky na plný úvazek, lze využít **sdílené pracovní pozice** mezi více školami nebo externí spolupráci s pedagogicko-psychologickou poradnou či neziskovými organizacemi.
- Škola může také usilovat o **projekty financované z ESF nebo OP JAK**, které často umožňují financovat pracovní místa pro školní psychology a speciální pedagogy. Externí partner v podobě neziskové organizace může pomoci s přípravou projektů, nebo sám zajistit dotační podporu.

2. Vytvoření funkčního systému pro sdílení informací:

Je nezbytné zajistit, aby důležité informace o potřebách a podpoře žáků byly dostupné všem členům ŠPP i učitelům, kteří se žákem pracují.

- Zavést **pravidelné porady ŠPP**, např. jednou za 14 dní, nebo pravidelná krátká ranní “stand-up” setkání, na kterých se systematicky sdílí informace o žácích a domlouvá jednotný postup. Síťovací setkání a kulaté stoly může pomoci organizovat partnerská nezisková organizace.
- Informace sdílet přes **školní informační systém (např. Bakaláři, Edookit, Škola Online)**.
- Vytvořit **jednoduchý komunikační protokol**, aby bylo jasné, kdo a jakým způsobem informuje učitele o podpůrných opatřeních a poskytované podpoře (např. přes třídní učitele).

3. Zajištění adekvátního prostoru a zázemí pro práci ŠPP:

Členové školního poradenského týmu potřebují vhodné prostředí, které jim umožní pracovat individuálně i skupinově se žáky, setkávat se s rodiči a konzultovat s pedagogy.

- Zajistit **klidnou místnost pro individuální konzultace**, která není průchozí a poskytuje soukromí a pocit bezpečí.



- Vedení školy by mělo členům ŠPP poskytnout **jasný časový prostor v rozvrhu**, aby se mohli plně věnovat své odborné činnosti.

4. Podpora profesního rozvoje členů ŠPP:

Členům týmu by měla být pravidelně nabízena možnost účasti na odborných školeních, kurzech či konferencích. Sdílení zkušeností a kazuistik mezi pracovišti jednotlivých škol může pomoci vytvořit účinnou znalostní síť. Taková síť může pak být efektivně metodicky podporována školskými poradenskými pracovišti. Neméně významná je i možnost supervize.

- Domluvit **pravidelnou supervizi s externím odborníkem**, ideálně jednou měsíčně nebo alespoň čtvrtletně, případně využít technik, které může zajistit sama škola (kolegiální sdílení, skupinová reflektivní metoda Wanda)
- Podporovat členy ŠPP v zapojení do **odborných sítí a asociací** (např. Asociace školní psychologie, Asociace speciálních pedagogů), které nabízejí výměnu zkušeností i aktuální metodickou podporu. Podporovat síťovací setkání členů ŠPP v regionu. Vytvářet prostor pro pořádání kulatých stolů s ostatními aktéry (poradenská pracoviště, OSPOD, policie)
- Spolupráce koordinovaná neziskovou organizací může nabídnout kapacitu po vytváření **komplexní multioborové sítě podpory a ochrany dětí**.



Spolupráce s dalšími aktéry

Program péče a podpory na školách je úzce navázán na další služby organizace Prostor Plus, ale i další externí poskytovatele sociálních, terapeutických a zdravotnických služeb. Spolupracuje také se školskými poradenskými zařízeními, orgány sociálně právní ochrany dítěte, s probační a mediační službou a PČR a dalšími. Při spolupráci zpravidla vzniká synergický proces a kvalita poskytované péče narůstá, proto je cílem PPP nejen kontakty na návazné služby neustále vyhledávat a aktualizovat, ale také rozšiřovat spolupráci.

Prostřednictvím platformy Lehkost jsou klienti navázáni nejčastěji na tyto služby:

- Poradna pro děti a dospívající
- Projekt KoPilot, který se zaměřuje na podporu duševního zdraví žáků a studentů
- Nízkoprahové centrum pro děti a mládež (NZDM)
- Poradna pro závislosti
- Sociálně aktivizační služby (SAS) v Kolíně a v Kutné Hoře
- Poradenství pro pěstouny
- Dluhová poradna
- Poradna pro Ukrajince

Externími spolupracovníky jsou především:

- školská poradenská zařízení (pedagogicko-psychologické poradny, střediska výchovné péče)
- OSPOD Kolín
- Policie ČR, státní zastupitelství, Probační a mediační služba
- dostupné psychoterapeutické, psychologické a psychiatrické služby pro děti a mládež ve Středočeském kraji
- krizová centra a krizové linky
- zařízení ústavní výchovy a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc



Rizika zavádění

Zavádění zcela nové interdisciplinární pozice na pomezí školství a sociálních služeb s sebou přirozeně nese některá rizika. V průběhu projektu byla analyzována následující:

- **Široké pole potřeby ze strany škol, velká očekávání, přetížení a vyhoření:** Riziko vyhoření je v případě této pozice velmi významné. Pozice PPP musí mít jasně stanovené kompetence už od počátku spolupráce, musí být všestranně respektován pravidla fungování služby, PPP potřebuje pro prevenci vyhoření pravidelnou intervizní a supervizní podporu.
- **Vnášení odlišných hodnot do prostředí škol a možný hodnotový konflikt:** Střet odlišných prostředí může přinášet také neakceptaci či přímo střet hodnot. Prostředí školství je tradičně spíše konzervativní a strukturované, zatímco PPP ze své pozice vnáší hodnoty rovnosti, respektu a otevřené komunikace.
- **Riziko komplexu spasitele a překračování kompetencí:** Pracovníci péče a podpory by měli mít kompetenci v sebehodnocení a duševní hygieně. Pozice koordinátora týmu, který má náhled na činnost PPP a případná práce v tandemu jsou žádoucí prevencí.
- **Střet zájmů žák x rodič x pedagog:** Protože je práce PPP zaměřena především na obtíže, které s sebou přináší silné a negativní emoce, často se setkává také se střetem potřeb a zájmů žáků, rodičů i pedagogů. PPP se vždy orientuje podle nejlepšího zájmu dítěte, ale s ostatními aktéry jedná respektujícím a nesoudícím způsobem a nabízí podporu také jim. Etický kodex PPP a jeho důsledné dodržování je základem.
- **Střet kompetencí s pracovníky ŠPP a nastavení jasných rolí:** Jasné nastavení rolí v týmu ŠPP a pracovních procesů, dodržování dohodnutých pravidel, otevřená komunikace a pravidelná zpětná vazba jsou pro fungování pozice zásadní.
- **Zahlcení návazných služeb:** PPP provádí také depistáž a screening rizikových jevů. Identifikování případů, které vyžadují odbornou pomoc, s sebou může přinést následné zahlcení sociálních, terapeutických i zdravotních služeb. Je třeba sledovat jejich kapacity, mít dobré povědomí o jejich dostupnosti a alternativách.
- **legislativní bariéry** na straně nutnosti souhlasu zákonného zástupce s poradenskou činností. V současném legislativním nastavení dítě nemůže samo souhlasit s poradenskou činností, což přináší konflikt především v případě, kdy je ohroženo ze strany rodičů, nebo jeho obtíže vyplývají přímo ze vztahu k nim. Nutnost souhlasu zákonného zástupce také narušuje nízkoprahovost a důvěrnost služby.
- **Nízká míra metodického vedení a sdílení činnosti ŠPP:** Školy mezi sebou obvykle nesdílí informace o nastavení svých pracovišť a chybí jim metodické vedení. Pozice výchovného poradce a metodika prevence často není dostatečně časově a personálně zajištěna a to s sebou přináší nízké kompetence, nedostatečnou motivaci a kvalifikaci. To vše stěžuje spolupráci s PPP, nastavování nových procesů a podporu duševního zdraví.
- **Nedostatečná časová dotace.** Limitem přijetí služby je i nízká časová dotace, během které se pracovník péče a podpory nemá kapacitu věnovat se veškeré potřebné agendě, zajistit plnou podporu žákům, účastnit se důležitých akcí školy a etablovat se do kolektivu.



- **Neochota pedagogů ke spolupráci:** Pokud nejsou pedagogové dostatečně informováni o potenciálu pozice PPP a motivováni, nemají dostatečnou podporu a na nového pracovníka pohlíží jen jako na zdroj komplikací a práce navíc v již tak náročném povolání, může to vyústit v nezdar celého programu. Pedagogové pak nesdílí stejné cíle, nejsou ochotni ke komunikaci a spolupráci, nechtějí pouštět na konzultaci děti ve svých hodinách, ale také nejsou ochotni připustit, že v jejich třídách se problémy vyskytují. Roli hrají také jejich předsudky či obavy. Je nutné při zavádění pracovat také s pedagogickým sborem, zdůraznit, že pracovník péče a podpory není kontrolní autoritou, ale podpůrným článkem
- **Neochota rodičů ke spolupráci:** Rodiče při řešení obtíží svých dětí či rodinné situace vystupují často v obranné pozici. Konflikty a násilí v rodinách mají vysokou míru latence. Prostředí školy obvykle nevzbuzuje důvěru k přiznání vlastního selhání, iniciativa problém řešit je obvykle vzbuzována "tvrdou" cestou kázeňských opatření a postihů. Žáci i rodiče mají velké obavy ze stigmatizace v tomto formálním sociálním prostředí. To poukazuje na nutnost posílit nástroje a strategie, které školy, pracovníci péče a podpory i sociální služby používají při práci s rodiči – a zároveň otevřít debatu o tom, jak strukturovaně a bezpečně řešit situace, kdy spolupráce s rodičem selhává.
- **Uzavřenost vůči změně:** Spolupráce s několika školami v průběhu projektu byla ukončena. Neúspěšnost zavedení pozice měla několik společných charakteristik. Nejvýraznější z nich byla uzavřenost vůči externí službě (změně) a již od počátku slabá motivace školy pro spolupráci. Významným faktorem byla také negativní atmosféra v pedagogickém sboru a rozkol ve vztazích na pracovišti. Ve stavu tohoto negativního a obranného nastavení pracovníci preferovali řešení problémů vlastními silami, management školy byl zahlcen interními problémy a nemotivoval pedagogy k otevřenosti novým procesům a službám.



Evaluace

Díky evaluaci projektu jsme získali široké spektrum poznatků o průběhu realizace i o dopadech na poskytování sociálních služeb organizace Prostor Plus. Tyto poznatky mohou být základem pro rozvoj dalších programů péče a podpory. Podkladem evaluace byla data získaná z těchto zdrojů: **fokusní skupina se zástupci zapojených škol, skupinové rozhovory s pracovníky péče a podpory a polostrukturované individuální rozhovory, dotazníkové šetření zapojených škol a analýza kvantitativních dat z databází projektu a služeb.**

Zkušenosti škol s působením pracovníků péče a podpory byly vesměs velmi pozitivní. Pracovníci si rychle získali důvěru žáků i odborných pracovníků škol a v mnoha případech se stali důležitou součástí podpůrného systému školy. K jejich hladkému usazení přispěla především dobrá spolupráce se školním poradenským pracovištěm, podpora vedení školy a jasné představení jejich role všem aktérům ve škole.

Na některých školách se objevily počáteční obavy ze strany pedagogického sboru, a to zejména kvůli nejasnostem ohledně kompetencí pracovníka nebo obavám, že bude hodnotit práci učitelů. Tyto obavy však většinou postupně odezněly, a to především díky pozitivní osobní zkušenosti a viditelným výsledkům práce pracovníků. Nejčastěji zmiňovanou překážkou pro efektivní působení byla nízká časová dotace, která omezovala rozsah činností, a zejména na větších školách limitovala možnost pracovat s třídními kolektivy, neboť převahu zaujímaly individuální konzultace. Školy, které se do projektu zapojily, mají v naprosté většině zájem pokračovat ve spolupráci i po skončení jeho realizace.

Způsob práce pracovníků péče a podpory se liší podle typu školy, přítomnosti školního psychologa a velikosti instituce. Na základních školách převládá kombinace individuální práce s žáky a podpory třídních kolektivů, často se zaměřením na chování, vztahy a rodinné zázemí. Na středních školách převažuje individuální konzultační činnost, zejména v oblasti duševního zdraví (úzkosti, deprese, školní stres). Školy, které mají školního psychologa, využívají pracovníka péče a podpory především pro práci s kolektivy a metodickou podporu pedagogů. Naopak tam, kde psycholog chybí, je pracovník často jediným odborným kontaktem pro žáky i rodiče, přičemž individuální konzultace jsou zde výrazně častější. Velikost školy ovlivňuje dostupnost podpory – na menších školách je péče flexibilnější, na větších vznikají dlouhé čekací doby a je nutné stanovovat priority.

Velký počet zapojených klientů (855) svědčí o výrazném zájmu o služby pracovníků péče a podpory. Hlavními tématy konzultací byly problémy v oblasti duševního zdraví, školní neúspěšnost, konfliktní vztahy ve třídách a složité rodinné situace. Celkem 70 žáků bylo prostřednictvím pracovníků navázáno na služby organizace Prostor Plus, přičemž nejčastěji došlo k zapojení do Poradny pro dospívající (projekt KoPilot) zaměřené na sociálně-terapeutickou podporu. Méně často byli klienti směřováni do nízkoprahových zařízení, adiktologických služeb, dluhové poradny či sociálně aktivizačních služeb. Za významnou překážku pro navázání do těchto služeb se ukazuje neochota rodin ke spolupráci, která zpomaluje efektivní poskytnutí podpory.

Platforma Lehkost slouží jako technický nástroj pro zadávání a párování zakázek mezi školami a sociálními službami. Byla hodnocena pozitivně všemi uživateli – školy oceňují její přehlednost, obsahovou i spolehlivost. Zároveň však byly identifikovány možnosti dalšího zlepšení



platformy, které by usnadnily práci uživatelů jak na straně škol, tak služeb, a umožnily by analytické využití dat. Dále byla identifikována potřeba zavést systematický způsob zadávání zpětné vazby k zakázkám napříč službami organizace, který by eliminoval stávající nejednotnost a zlepšil přehled o aktuálním stavu jednotlivých zakázek.

Do služeb se prostřednictvím platformy dostávají klienti s různorodou mírou potíží. Vedle klientů s eskalovanými problémy přicházejí i ti, kteří se nacházejí v rané fázi obtíží. Díky programu a platformě Lehkost také přichází nová klientela – například rodiny, které řeší výchovné problémy, aniž by byly ohroženy sociálním vyloučením. Tyto rodiny se před zavedením platformy do systému sociální podpory téměř nedostávaly. Nejde o zásadní proměnu fungování jednotlivých služeb, avšak program prokázal, že včasná intervence realizovaná ve školním prostředí může být efektivním nástrojem sociální prevence a dokáže přivést do systému pomoci i novou skupinu klientů.

Evaluace potvrdila, že Program péče a podpory má potenciál být efektivním nástrojem včasné identifikace a podpory ohrožených dětí prostřednictvím spolupráce škol a sociálních služeb. Při zajištění odpovídajících podmínek může být tento typ intervence dlouhodobě přínosný pro školy, žáky i navazující síť sociálních a poradenských služeb.⁵

⁵ Zdroj: ZIKMUNDOVÁ, Magdalena. *Závěrečná evaluační zpráva projektu Program péče a podpory*. Online. Prostor Plus o.p.s., 2025.



Příklady dobré praxe

Jana – Cesta k sebepřijetí a podpoře

Jana (16 let) žije s matkou, otec odešel, když jí bylo 7 let. Starší sestra už bydlí samostatně. Jana nastoupila do 1. ročníku střední odborné školy a začala prožívat hlubokou osobní krizi – sebepoškozování, úzkosti, pocity studu, sociální izolaci a sebevražedné myšlenky. Dlouhodobě přemýšlela o své genderové identitě a zvažovala, že by chtěla být vnímána jako chlapec. Krátce před zapojením do služby prožila bolestný rozchod s dívkou, na kterou byla emočně silně vázána. Svá zranění skrývala před matkou ze strachu z nepochopení.

Průběh podpory

1. První kontakt – PPP

Jana sama vyhledala pracovníka péče a podpory. Ten ji přijal citlivě, respektoval její přání zatím nezahrnovat matku, a soustředil se na snížení akutního rizika. Proběhlo několik individuálních setkání, kde se otevřeně mluvilo o jejích pocitech a sebepoškozování.

2. Postupné zapojení rodiny

Po získání důvěry a snížení akutního rizika pracovník navrhl setkání i s matkou. Za jeho facilitace Jana matce sdělila, čím prochází, a co od ní potřebuje. Matka reagovala podporou a ochotou spolupracovat.

3. Odborná psychoterapie

Poradenský pracovník zajistil propojení s terapeutem přes platformu Lehkost s cílem dlouhodobé práce na tématech sebepoškozování, identity, vztahů a sebevědomí. Jana dochází pravidelně už půl roku, cítí důvěru a prostor pro řešení vlastní nejistoty, úzkosti a strachu.

4. Podpůrná skupina pro dospívající

Jana začala navštěvovat podpůrnou skupinu pro dospívající Prostor Plus, kde sdílí zkušenosti s vrstevníky. Po dvou měsících zde našla novou kamarádku, s níž se vídá i mimo skupinu.

5. Aktivizace a rozvoj zájmů

Na doporučení terapeuta začala chodit na lezeckou stěnu. Aktivita jí pomáhá překonávat strach, posiluje fyzickou a přináší radost.

Výsledky po 6 měsících

Sebevražedné myšlenky ustoupily, sebepoškozování je pod kontrolou. Vztah s matkou Jana hodnotí jako otevřenější a podporující. Má nové přátelství a sociální kontakty, které jí přináší naplnění a podporu. Aktivně se zapojuje do sportu a má zájem o další činnosti. Třídní učitel hodnotí její chování jako uvolněnější, více komunikuje a při hodinách se zapojuje.

Klíčové prvky dobré praxe



Pracovník netlačil na okamžité zapojení rodiny, ale budoval důvěru. Jana měla jistotu, že může sdílet citlivá témata bez odsouzení. Podařilo se využít multidisciplinární přístup – propojení ŠPP, rodiny, psychoterapie a podpůrné skupiny. Podpora Jany byla dlouhodobá, kombinovala individuální, rodinnou a skupinovou práci. Podpora se zaměřila také na rozvoj zájmů a aktivní trávení volného času posilující sebevědomí a psychickou odolnost.

Dominika - I drobné kroky mohou pomoci

Dominika, žákyně 9. ročníku, žije v neúplné rodině a po rozvodu se s matkou prakticky nevidá. Obrátila na pracovníci péče a podpory prostřednictvím své třídní učitelky, se kterou má důvěrný vztah. Učitelka zaznamenala změny v chování – zvýšenou uzavřenost, omezení kontaktu s vrstevníky a to, že přestala chodit na obědy. Někdy záměrně vynechává jídlo, cítí se smutná a izolovaná, hůře se motivuje ke školní docházce. Začala nosit volné a tmavé oblečení a přestala o sebe pečovat, protože se ve svém těle necítí dobře a nechce přitahovat pozornost. Dříve měla ve třídě blízké kamarádky, nyní se cítí od nich vzdálená a vnímá konflikty v kolektivu. Odpoledne tráví sama ve svém pokoji. Dříve aktivně sportovala, dělala gymnastiku, ale pak sama přestala.

Průběh podpory

1. První kontakt – třídní učitelka a následně PPP

Při úvodním rozhovoru Dominika sdělila obtíže spojené s negativním vnímáním svého těla, nízkým sebepřijetím a zhoršenými vztahy ve třídě.

2. Zajištění podpory rodiče

Se souhlasem Dominiky byl kontaktován otec, se kterým žije po rozvodu rodičů. Na společné schůzce byla doporučena psychoterapie a návštěva poradny pro poruchy příjmu potravy. Otec psychoterapeutickou péči odmítl, ale souhlasil s návštěvou poradny a s pokračováním podpory ve škole.

3. Návazná poradenská péče

PPP předala otci kontakt na pracoviště poradny Anabell a vysvětlila mu rizika spojená s poruchou příjmu potravy a upozornila na varovné symptomy. Přestože nebylo možné navázat psychoterapeutickou odbornou péčí, Míša zůstává v pravidelném kontaktu s pracovníci péče a podpory, což jí poskytuje bezpečný prostor pro sdílení a posiluje její důvěru v pomoc ze strany dospělých.

4. Podpora ze strany školy

Ve spolupráci s třídní učitelkou byla nastavena spolupráce zaměřená na podporu vztahů v kolektivu, rozvoj sociálních dovedností v rámci třídnických hodin, které metodicky zaštil PPP. Na školním kurzu byl realizován program selektivní prevence rizikového chování, která zajistil tým Prostor Plus.



Výsledky po 6 měsících

Míša se stále cítí jako na houpačce, ale z konzultací s PPP ví, jak poznat, když se její stav zhoršuje a jak tomu předcházet. Může PPP kdykoliv navštívit a s otcem se domluví, že budou navštěvovat poradnu pro poruchu příjmu potravy i nadále. Ve třídě už si po návratu z kurzu nepřipadá tak osamocená, zkouší zase obnovit přátelství se spolužáky.

Klíčové prvky dobré praxe

Odmítnutí odborné péče rodinou nemusí znamenat ukončení podpory – školní prostředí může poskytovat účinný mezičlánek mezi běžným životem a odbornou pomocí. Důležité je nastavit realistické cíle, které lze splnit v rámci dostupných možností školy. V některých případech rodina potřebuje více času k navázání důvěry a ochoty problém přijmout a aktivně řešit. Podpora vztahů ve třídě a sociálních dovedností má význam i při řešení individuálních psychických obtíží.

David - Jak udržet spolupráci i při zapojení OSPOD

David (16 let) se nacházel v kritické fázi svého dospívání, kdy se jeho problémy projevovaly ve všech oblastech života. Ve škole byl neúspěšný, hrozilo mu opakování ročníku a jeho chování vůči spolužákům i učitelům bylo hrubé, vulgární a nerespektující. Kázeňské prohřešky se opakovaly, což vedlo až k podmíněčnému vyloučení ze studia. Situaci komplikovalo podezření na užívání a distribuci návykových látek, což zapříčinilo, že škola kontaktovala Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Davidův osobní život byl ovlivněn absencí matky, která se dlouhodobě potýkala s drogovou závislostí a s rodinou nebyla v kontaktu. David žil sám s otcem, jehož schopnost poskytovat stabilní podporu byla pravděpodobně narušena situací v rodině a vlastními problémy.

Průběh podpory

1. První kontakt – třídní učitel informuje PPP

Třídní učitel, který v Davidově chování viděl spíše volání o pomoc, se obrátil na školního poradenského pracovníka jako na poslední možnost, jak by škola mohla Davidovi pomoci a zvrátit nepříznivý vývoj. Poradenský pracovník nabídl Davidovi osobní konzultace především formou motivačního rozhovoru. David souhlasil a skutečně na konzultace začal chodit. Místo okamžité změny chování PPP kladl důraz na naslouchání a hledání témat, která jsou pro Davida aktuálně důležitá a hledání toho, co by David sám chtěl změnit.

2. Zajištění podpory rodiče

Poradenský pracovník inicioval společnou schůzku Davida, jeho otce a výchovného poradce školy. Na této schůzce byly otevřeně diskutovány Davidovy školní obtíže, jeho chování, ale také komplexní rodinná anamnéza, včetně situace s matkou. Výchovný poradce vysvětlil otci povinnost školy kontaktovat OSPOD, ale nabídl maximální možnou podporu pro to, aby David na škole mohl zůstat.



3. Koordinovaná podpora

Škola a OSPOD se společně dohodli na jasných cílech (snížení absencí, zvládnutí reparátu, zlepšení chování) a určení odpovědných osob. Výchovný poradce Davidovi vytvořil plán pedagogické podpory a zajistil doučování s cílem zlepšit jeho prospěch a předejít reparátu. PPP na konzultaci s otcem předal praktické tipy, jak podpořit Davida při domácí přípravě do školy a jak reagovat na konfliktní situace bez eskalace a nabídl pomoc terénního sociálního pracovníka, který by rodině pomohl se stabilizovat.

Výsledky po 6 měsících

David má větší důvěru k poradenskému pracovníkovi a postupně přijímá více forem podpory. Uvažuje nad návštěvou adiktologické poradny. Jeho absence se snížily a prospěch se zlepšil díky doučování. Rodinu navštívil terénní sociální pracovník a rodina s ním nyní spolupracuje. OSPOD na situaci dohlíží a s otcem pravidelně konzultuje.

Klíčové prvky dobré praxe

U klientů s nízkou motivací a vysokou mírou odporu je klíčové budování důvěry postupnými kroky, nikoliv masivní nabídkou služeb hned na začátku. Aktivní udržování kontaktu a koordinace s OSPOD a dalšími subjekty je nezbytná, zejména u nezletilých s rizikovým chováním. Práce s rodinným systémem by měla být součástí podpory, nikoli jen formální doporučení. Dalším krokem bude posílení kompetencí otce a stabilizace rodinného prostředí.



Příklad špatné praxe

Anežka - Komplikovaná spolupráce bez pomoci case managementu

Anežka, osmnáctiletá studentka střední školy, žila v péči tety, se kterou měla napjatý vztah. S rodiči není v kontaktu a touží se osamostatnit. V průběhu konzultací s PPP vyšlo najevo, že má dluhy za elektřinu a zdravotní pojištění, o nichž nevěděla. Byla proto objednána do Dluhové poradny, kam PPP také doprovodil. Třídní učitelka ji současně doporučila občanskou poradnu. Ani jednu službu Anežka pravděpodobně nenavštívila, ale ani PPP, ani učitelka o tom neměli zprávu. Konzultace se zaměřily kromě psychické stabilizace také na hledání brigády a podporu finančního zdraví. Anežce byla nabídnuta terapeutická podpora, přišla na první setkání, domluvila si další schůzku, ale už znovu nedorazila. Její situaci dále zkomplikoval konflikt s tetou a následné stěhování k jiné příbuzné. PPP ztratil o Anežce přehled a nemá cestu, jak jí dále nabídnout podporu.

Popis špatné praxe:

1. Nedostatečná koordinace mezi službami

- PPP se nedozvěděl od Anežky ani od třídní učitelky, že byla objednána do jiné poradny (Občanská poradna).
- Chyběla snaha sladit a koordinovat podporu, takže Anežka dostávala překryvné či nejasné informace a zbytečně musela řešit podobné věci ve dvou institucích.

2. Pasivní přístup k řešení

- Anežka opakovaně nechodila na sjednané schůzky v Dluhové poradně a terapeutické podpoře, ale PPP tyto kroky neověřoval a dál nevyvíjel aktivní kroky k motivaci a návratu do služby.
- Chyběl krizový intervenční přístup při viditelném snižování motivace.

3. Přílišná závislost na klientově iniciativě

- Bylo ponecháno na Anežce, aby sama rozhodovala, kdy se ozve, místo aby pracovník aktivně udržoval kontakt, zvláště když už bylo zřejmé, že má nestabilní bydlení a omezenou schopnost plánovat.

4. Nedostatečné zapojení dalších podpůrných zdrojů

- Nebyla navázána komunikace s druhou tetou po přestěhování, aby se zajistila kontinuita podpory a prevence zhoršení situace.
- Chybělo propojení s OSPOD, sociální aktivizační službou či jinými relevantními aktéry.

5. Slabá práce s motivací k terapii

- Po vyřazení z pořadníku na terapii nebyl proveden žádný krok k opětovnému zapsání nebo nalezení alternativy.
- Neproběhla reflexe důvodů, proč k neaktivitě došlo, a co by pomohlo překonat bariéry (např. doprovod, flexibilní termíny).



Důsledky špatné praxe:

- Anežka nevyužila plný potenciál dostupných služeb.
- Dluhová situace se mohla zhoršit kvůli vynechaným konzultacím.
- Nedostala trvalou podporu při zhoršení vztahů v rodině a při změně bydliště.
- Riziko prohloubení psychických potíží zůstalo vysoké.

Doporučení pro praxi:

- Aktivní case management je u mladých lidí v krizové situaci klíčový.
- Koordinace mezi službami a sdílení informací (v souladu s GDPR) zabraňuje duplicitám a mezerám v podpoře.
- Motivace klienta se má průběžně posilovat a případné neúčasti řešit okamžitě, nikoli jen pasivně zaznamenávat.



Závěrečná doporučení

1. Komplexní přístup

Pro prevenci rizikových jevů a podporu wellbeingu žáků je nutné nabídnout podporu také ostatním aktérům vzdělávacího procesu, tedy také pedagogům, vedení školy i rodičům. Činnost PPP by měla být orientována na vnímání klimatu školy a na snahu o jeho příznivé ovlivňování. Ze své pozice "externího" a nezávislého odborníka může vnášet do konzervativního a strukturovaného prostředí školství hodnoty zakotvené v sociálních službách, tedy otevřenost, respekt a sociální spravedlnost. Měl by nabízet a aktivně prosazovat používání nástrojů monitorování a ovlivňování klimatu školy (evaluační a dotazníkové nástroje, techniky kolegiálního sdílení...).

PPP by měl ve školním prostředí lobovat za téma duševního zdraví a vnášet toto téma jako prioritní také to strategických dokumentů školy, do její vize a mise, do doporučení pro zřizovatele, vytvářet vzdělávací a osvětovou činnost pro pedagogy, přinášet aktuální poznatky a výsledků výzkumu z této oblasti do školní praxe, případně iniciovat vytváření pracovních skupin pro duševní zdraví.

2. Prohlubování odborných kompetencí

Pozice PPP otevírá ve školách široké pole potřeby. Na jedné straně je nutné jasně vymezovat hranice kompetencí této pozice, na druhé straně je nezbytné prohlubovat odbornost. Z praxe vyplývá možnost rozvíjet tuto pozici například do oblastí facilitace (v třídních kolektivech, v pedagogickém sboru i v setkávání s rodiči), motivačních rozhovorů, koučovacích technik a dalších.

3. Pravidelná mezioborová setkání

Jako velmi efektivní se v praxi ukázalo budování znalostní sítě prostřednictvím společných pravidelných intervizních a kazuistických setkávání všech aktérů péče o žáky. Taková mezioborová setkání mohou dále pomoci vyjasnit kompetence, posílit návaznost služeb a přispět k řešení složitých případů, kdy je třeba mezioborová spolupráce (například formou balintovských skupin). Dále nabízí možnost vzájemného podpoření činnosti a advokační sílu ve vztahu ke zřizovatelům, a tvůrcům politik. Vedle pravidelného setkání je úspěšný a žádaný i formát společného vzdělávání pracovníků péče a podpory, pedagogických pracovníků a pracovníků sociálních služeb.

4. Systematická koordinace případů (case management)

V mnoha případech řešení obtíží žáků je nezbytná komplexní podpora dítěte a jeho rodiny ze strany více aktérů a proto je nezbytné zajistit kvalitní mezioborovou koordinaci, ideálně formu case managementu. Doporučení tedy směřuje k vytvoření funkce koordinátora zodpovědného za sledování průběhu podpory, domluvu mezi jednotlivými službami a udržení kontinuity práce. Tato role může být zastávána koordinátorem zakázek, který bude disponovat přehledem o dostupných službách a kompetencí pro vedení mezioborové spolupráce.



Smysluplné je propojit na úrovni ORP tuto pozici s krajským koordinátorem péče o duševní zdraví a prevence násilí, který by je navázaný na platformu odborníků i dalších subjektů, či celé koordinační skupiny, kde jsou všichni stakeholderi zapojeni. Důležitým výsledkem koordinace případů by měl být také sběr a vyhodnocování dat o dostupné péči a potřebách v regionu.

Toto doporučení je úzce provázáno s úpravou systému Lehkost a optimálnější možností sledování a evidence průchodu zakázek systémem a možnosti propojení platformy se záznamy ze sociálních služeb a subjektivním hodnocením průběhu služby účastníky.

5. Evaluace

Vyhodnocení úspěšnosti a dopadu programu péče a podpory na školách se opíralo především o data z využití služeb, individuální rozhovory s PPP, dotazníková šetření a fokusní skupiny se zástupci škol. Doporučením v této oblasti je vytvoření nástroje dopadové evaluace pro ověření efektu na samotné klienty. Tento nástroj by mohl mít formu dotazníku pro sledování vstupního a výstupního stavu klienta s cílem umožnit záznam subjektivního hodnocení potíží klienta při zahájení spolupráce a po ukončení spolupráce.

6. Navázání spolupráce s rodinami

Oproti očekávání ve fázi tvorby projektu z evaluačního procesu nakonec vyplynulo nedostatečné propojení programu se sociálně aktivizačními službami (SAS). Ačkoliv PPP vyhodnocovali u některých klientů spolupráci se SAS jako potřebnou a nutnou, ve většině případů k navázání na tuto službu nedošlo. Důvodem byla ve velké většině nespolupráce rodičů, případně zábrany ze strany školy rodinu stigmatizovat a otevírat témata, která mohou být velmi citlivá. Proto z praxe programu vyplývá zvláštní důraz na systematické pojetí práce s rodinami již od počátku identifikace potíží. Pokud není na škole obsazená pozice sociálního pedagoga, je dobré věnovat zvýšenou pozornost edukaci pedagogů a členů ŠPP v oblasti sociální pomoci rodinám (především formou příkladů dobré praxe a kazuistik). Pro navázání kontaktu a získání důvěry rodičů se jeví jako vhodná přítomnost pracovníka SAS přímo ve školním prostředí, ať už na případových setkáních včetně následných revizních setkání, či na individuálních schůzkách s PPP, či na příležitostných informačních setkáních. Zásadní je důraz na preventivní a včasné zapojení sociálního pracovníka do pomoci rodině. Jako efektivní v získání důvěry se také ukázala účast PPP na rodičovských schůzkách či "rodičovských kavárnách". Pokud je spolupráce s rodinou z počátku odmítána, lze dítěti navrhnout návštěvu NZDM, která sama o sobě není vnímána jako stigmatizující a touto cestou dál mapovat situaci rodiny a dítěte, navazovat důvěru a nabízet vhodnou formu pomoci. Velmi účinné se jeví i posílení pravidelné metodické spolupráce s OSPOD na společném postupu v pomoci rodinám.

7. Koordinace práce PPP a týmu primární prevence

Činnost PPP spočívá také v prevenci rizikových jevů v třídních kolektivech a ve skupinových intervencích. V průběhu projektu byla v této oblasti identifikována potřeba užší koordinace s týmem primární prevence Prostor Plus. PPP může detekovat potřebu programů primární prevence, předat týmu potřebné informace o klimatu třídy a řešených problémech, ale také se programu zúčastnit a nabídnout v jeho průběhu individuální podporu.



Naopak tým primární prevence může v průběhu působení identifikovat žáky s potřebou individuální podpory. Pro podporu komunikace a spolupráce je vhodné pravidelné předávání informací a vzájemný přehled o realizovaných službách, řešených tématech, zapojení dalších aktérů atp.

8. Posílení časové dotace

Jak vyplynulo z evaluace projektu, jedním z nejčastěji zmiňovaných limitů programu byla právě nízká časová dotace působení PPP a to 4 hodiny týdně na školu. Polovina škol označila tuto kapacitu za nedostatečnou a uvítala by její navýšení. Krátká přítomnost pracovníka ve škole znesnadňovala navázání hlubší spolupráce s žáky, pedagogy i rodiči a často limitovala možnosti práce na úrovni třídních kolektivů. Jako optimální se ukázala přítomnost PPP ve škole alespoň 8 hodin týdně a to v průběhu vyučování (přítomnost v hodinách, na poradách, řešení akutních obtíží) i v čase po vyučování (pravidelná individuální setkání s žáky, případová setkání či konzultace s rodiči).



Použité zdroje

MATUŠOVÁ, Petra. *Analytická zpráva o rozvoji sociální pedagogiky v Praze 7: Čím přispívají sociální pedagogové v běžných spádových školách?* Online. In: MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 7. 2024. Dostupné z: <https://www.rizeniskoly.cz/prilohy/analyticka-zprava-o-rozvoji-socialni-pedagogiky.sm-9281.pdf>. [cit. 2025-08-08].

NÁRODNÍ PEDAGOGICKÝ INSTITUT ČESKÉ REPUBLIKY. Metodický portál RVP. Online. 2024. Dostupné z: <https://rvp.cz>. [cit. 2024-11-15].

SMETÁČKOVÁ, Irena; MARTANOVÁ, Veronika; FRANCOVÁ, Veronika; VIKTOROVÁ, Ida a FRANKE, Helena. *Techniky kolegiálního sdílení profesních zkušeností: když spolu vyučující mluví o práci..* 2021. ISBN 8076032776.

Vyhláška č. 72/2005 Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních. 2005. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-72>.

ZAPLETALOVÁ, Jana; KOVAŘÍKOVÁ, Jeanette a DURMEKOVÁ, Světlana. *Jednotná pravidla pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních – obecná a personální část.* Online. Národní ústav pro vzdělávání, 2020. Dostupné z: https://archiv-nuv.npi.cz/uploads/poradenstvi/JP_pro_SPZ/B_Obecna_a_personalni_cast.pdf. [cit. 2025-01-30].

ZIKMUNDOVÁ, Magdalena. *Závěrečná evaluační zpráva projektu Program péče a podpory.* Online. Prostor Plus o.p.s., 2025.