

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Petra Ploháková, DiS.

**Způsoby a formy komunikace mezi speciálně pedagogickými
centry a základními školami v Moravskoslezském kraji**

Olomouc 2018

vedoucí práce: **Mgr. Kamil Janiš, Ph.D.**

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Způsoby a formy komunikace mezi speciálně pedagogickým centry a základními školami v Moravskoslezském kraji zpracovala samostatně, pod odborným vedením Mgr. Kamila Janiše, Ph.D. a že jsem čerpala z pramenů uvedených v seznamu zdrojů, který je součástí práce.

V Olomouci dne

.....

Bc. Petra Ploháková, DiS.

Poděkování

Na tomto místě bych ráda vyjádřila své poděkování vedoucímu mé bakalářské práce Mgr. Kamilu Janišovi, Ph.D. za trpělivost, cenné připomínky a odborné vedení. Děkuji také pracovnícím speciálně pedagogických center a základních škol, které mi umožnily prostřednictvím rozhovorů získat data pro potřeby diplomové práce. Děkuji také své rodině, která mi byla oporou.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Bc. Petra Ploháková, DiS.
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Kamil Janiš, Ph.D.
Rok obhajoby:	2018
Název práce:	Způsoby a formy komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami v Moravskoslezském kraji
Název v angličtině:	Ways and Forms of Communication between Special Pedagogical Centres and Primary Schools in the Moravian-Silesian region
Anotace práce:	<p>Diplomová práce se zabývá tématem komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami v Moravskoslezském kraji. Práce se dělí na část teoretickou a praktickou.</p> <p>V teoretické části jsou definovány stěžejní pojmy diplomové práce, popisuje školská poradenská zařízení, konkrétně se věnuje speciálně pedagogickým centrům a v neposlední řadě také komunikaci. Cílem práce bylo zjistit jakými způsoby a formami spolu komunikují speciálně pedagogická centra a základní školy v Moravskoslezském kraji. K dosažení cíle byl zvolen kvalitativní výzkum proveden prostřednictvím rozhovorů s pracovníky speciálně pedagogických center a základních škol v Moravskoslezském kraji.</p>
Klíčová slova:	komunikace, speciálně pedagogické centra, základní školy

Anotace v angličtině: The thesis deals with the topic of Communication between Special Pedagogical Centres and Primary Schools in the Moravian-Silesian region. The thesis is divided into theoretical and practical parts.

The theoretical part defines key concepts of the thesis, describes educational counselling centres, special pedagogical centres and last but not least the communication. The aim of the thesis was to find out in what ways and forms the special pedagogical centres and primary schools in Moravian-Silesian region communicate with each other. Quantitative research in the form of interviews with the staff of special pedagogical centres and primary schools in the Moravian-Silesian region was chosen as the method of achieving the goal.

Klíčová slova v angličtině: Communication, Special Pedagogical Centres, Primary Schools

Přílohy vázané k práci: Přepis rozhovoru s učitelkou základní školy

Rozsah práce: 79 stran

Jazyk práce: český

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 ŠKOLSKÁ PORADENSKÁ ZAŘÍZENÍ.....	10
1.1 Střediska výchovné péče.....	11
1.2 Pedagogicko-psychologické poradny	13
1.3 Speciálně pedagogická centra	14
1.4 Školská poradenská pracoviště	15
2 CHARAKTERISTIKA SPECIÁLNĚ PEDAGOGICKÝCH CENTER.....	17
2.1 Standardní činnosti SPC	18
2.2 Formy péče SPC	20
2.3 Typy speciálně pedagogických center	21
2.4 Odborní pracovníci ve SPC	21
2.4.1 Speciální pedagog ve SPC.....	22
2.4.2 Psycholog v SPC	22
2.4.3 Sociální pracovník ve SPC	23
3 KOMUNIKACE MEZI ZÁKLADNÍMI ŠKOLAMI A SPECIÁLNĚ PEDAGOGICKÝMI CENTRY V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI	24
3.1 Proces komunikace	24
3.2 Cíle komunikace	25
3.3 Způsoby a formy komunikace	27
3.3.1 Verbální komunikace.....	27
3.3.2 Neverbální komunikace.....	28
3.3.3 Další způsoby a formy komunikace	29
3.3.4 Styly komunikace	30
3.3.5 Internet jako komunikační nástroj	31
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	34
4.1 Speciálně pedagogická centra v Moravskoslezském kraji.....	34
4.2 Cíl šetření a výzkumné otázky.....	40
4.3 Výběr metody sběru dat, charakteristika výzkumného vzorku a popis průběhu sběru dat 40	
5 INTERPRETACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	44
5.1 5.1 Analýza získaných dat	44

5.2	Shrnutí, závěry výzkumného šetření.....	63
5.2.1	Vyhodnocení cílů.....	65
5.2.2	Doporučení pro praxi.....	66
ZÁVĚR.....		68
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....		70
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK		73
SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK A OBRÁZKŮ		74
SEZNAM POUŽITÝCH GRAFŮ		75
SEZNAM PŘÍLOH		77

ÚVOD

Tématem diplomové práce jsou způsoby a formy komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami v Moravskoslezském kraji. Téma diplomové práce autorka zvolila na základě několikaleté praxe ve speciálně pedagogickém centru. Komunikace s jednotlivými pracovníky speciálně pedagogického centra i základními školami tak byla na denním pořádku. Autorku práce k volbě tématu vedla zejména zvědavost jak vzájemnou spolupráci mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami hodnotí samotní pracovníci z obou institucí.

Diplomová práce si klade za cíl zjistit jaké způsoby a formy využívají ke vzájemné komunikaci speciálně pedagogická centra a základní školy v Moravskoslezském kraji. Už roky se speciálně pedagogická centra nejen v Moravskoslezském kraji potýkají s nedostatkem pracovníků a nárůstem počtu klientů. Autorka práce předpokládá, že tato situace se podepisuje i na kvalitě komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami. Stejnou měrou se zvyšuje i počet žáků základních škol se specifickými vzdělávacími potřebami a na učitele jsou tak kladeny čím dál větší nároky na odbornost zaměřenou speciálně pedagogickým směrem.

Současná situace ve vzdělávání žáků se specifickými vzdělávacími potřebami sebou s prudkým nárůstem žáků se specifickými vzdělávacími potřebami nese spoustu potíží. Učitelům se nedostává příliš velké podpory v oblasti vzdělávání, aby celý proces začleňování proběhl co možná nejsnadněji. Nápomocnou mu má být síť speciálně pedagogických center, jejichž odborníci by měli učitelům poskytnout potřebnou pomoc a podporu při metodickém vedení.

Aby měla spolupráce smysl, fungovala a přinášela pozitivní výsledky, je třeba vzájemné komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami. Je žádoucí, aby se v prostředí školství nevytrácela empatie a naslouchání. Jaro Křivohlavý uvedl ve své knize Povídej – naslouchám tři způsoby naslouchání a to očima, ušima a srdcem, což je pro pedagogickou praxi velice důležité. Je žádoucí, aby pedagogové uměli naslouchat a citlivě své poznatky aplikovat při zkvalitňování pedagogické péče nejen v případě žáků se specifickými vzdělávacími potřebami.

Diplomová práce se věnuje interakci speciálně pedagogických center a základních škol a vynechává další subjekty (jako jsou například klient, jeho rodinné prostředí, lékaři a další odborníci), které do kvalitně nastavených podpůrných opatření pro žáka se specifickými vzdělávacími potřebami bezesporu také patří.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou a je členěna na jednotlivé kapitoly. V teoretické části se práce zabývá školskými poradenskými zařízeními, charakteristikou speciálně pedagogických center a komunikací. Praktická část je věnována výzkumnému šetření, které má charakter kvalitativní formy výzkumu provedeného prostřednictvím rozhovorů s pracovníky speciálně pedagogických center a základních škol v Moravskoslezském kraji. Hlavní cíl práce je podložen několika dílčími cíli. Průběh šetření je pak popsán a vyhodnocen v závěrečné části diplomové práce.

1 ŠKOLSKÁ PORADENSKÁ ZAŘÍZENÍ

V první kapitole se autorka práce bude zabývat školskými poradenskými zařízeními, mezi která patří střediska výchovné péče, pedagogicko-psychologické poradny a speciálně pedagogická centra.

Kapitola je doplněna ještě o školská poradenská pracoviště, která rovněž slouží jako poskytovatelé poradenských služeb dětem, žákům, studentům¹, jejich zákonným zástupcům, školám a školským zařízením. Zákon vymezuje jednotlivé činnosti zařízení: „*Školská poradenská zařízení zajišťují pro děti, žáky a studenty a jejich zákonné zástupce, pro školy a školská zařízení informační, diagnostickou, poradenskou a metodickou činnost. Školskými poradenskými zařízeními jsou poskytovány odborné speciálně pedagogické a pedagogicko-psychologické služby, preventivně výchovná péče a napomáhají při volbě vhodného vzdělávání dětí, žáků nebo studentů a přípravě na budoucí povolání. Školská poradenská zařízení spolupracují s orgány sociálně právní ochrany dětí a orgány péče o mládež a rodinu, poskytovateli zdravotních služeb, popřípadě s dalšími orgány a institucemi*“ (§ 116 zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) ve znění pozdějších předpisů).

Systém školských poradenských zařízení (dále ŠPZ) v České republice tvoří propracovanou síť. Své služby soustředí na děti, žáky, studenty se specifickými vzdělávacími potřebami, rodinné příslušníky klientů a také pedagogy, kteří s nimi pracují. Poradenské služby poskytují pedagogicko-psychologické poradny, speciálně pedagogická centra a střediska výchovné péče. Ve školách poskytují poradenství školská poradenská pracoviště (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014; Pipeková, J., 2010).

Nyní se autorka práce bude blíže zabývat popisem jednotlivých poradenských zařízení.

¹ *Dítětem, žákem a studentem se speciálními vzdělávacími potřebami se rozumí osoba, která k naplnění svých vzdělávacích možností nebo k uplatnění nebo užívání svých práv na rovnoprávném základě s ostatními potřebuje poskytnutí podpůrných opatření. Podpůrnými opatřeními se rozumí nezbytné úpravy ve vzdělávání a školských službách odpovídající zdravotnímu stavu, kulturnímu prostředí nebo jiným životním podmínkám dítěte, žáka nebo studenta. Děti, žáci a studenti se speciálními vzdělávacími potřebami mají právo na bezplatné poskytování podpůrných opatření školou a školským zařízením (§ 16 zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) ve znění pozdějších předpisů).*

1.1 Střediska výchovné péče

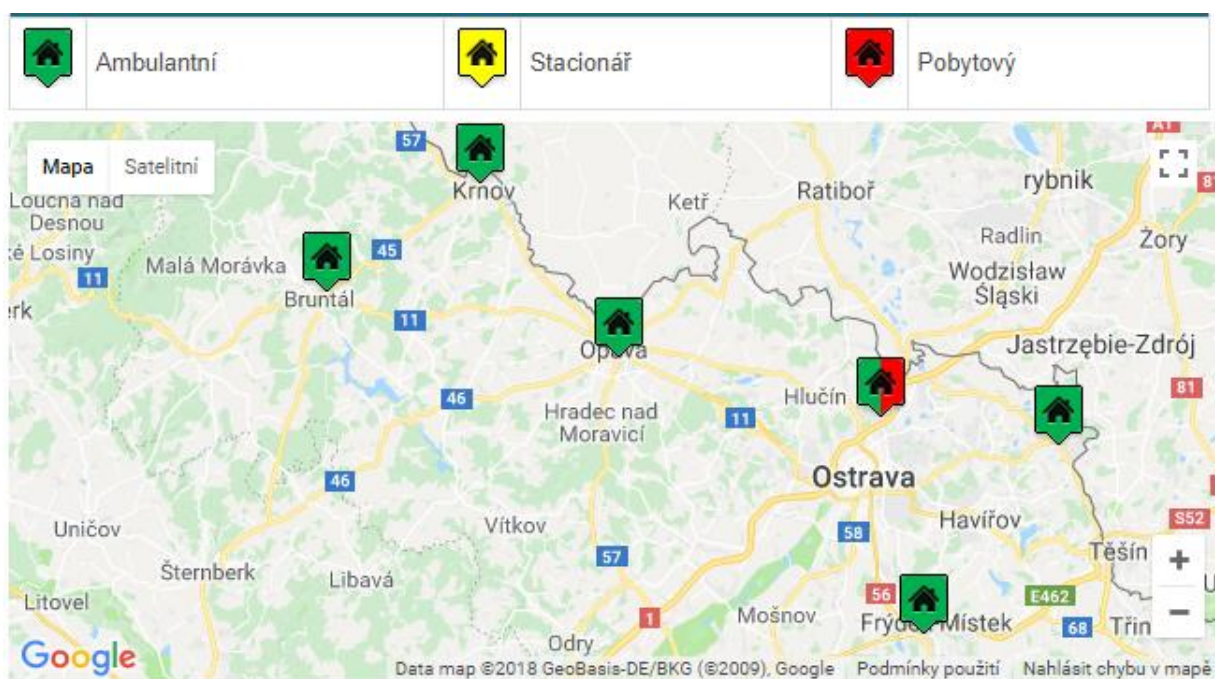
Střediska výchovné péče (dále jen SVP nebo středisko) mají za úkol předcházet vzniku a rozvoji negativních projevů chování dětí nebo narušení jejich zdravého vývoje. Cílem je zmírnit nebo odstranit příčiny nebo důsledky již rozvinutých poruch a negativních jevů v sociálním vývoji a přispívat ke zdravému osobnostnímu rozvoji dětí. Střediska výchovné péče poskytují intervenci rodičům nebo školám a zajišťují preventivně-výchovnou péči pro děti, žáky a studenty s rizikem vzniku a vývoje poruch chování. Ve střediscích působí pedagogičtí pracovníci, speciální pedagogové, psychologové, vychovatelé a sociální pracovníci, kteří poskytují služby diagnostické, preventivně-výchovné a poradenské. Střediska jsou ambulantní nebo internátní výchovná zařízení poskytující krizovou pomoc i střednědobé terapeutické programy. Některá střediska poskytují i azylové ubytování (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

Střediska poskytují služby:

- poradenské – konzultace, pomoc a odborné informace klientům, orgánu sociálně-právní ochrany dětí, školám, jiným orgánům a organizacím, které se věnují rodinné problematice;
- terapeutické s cílem urychlení integrace původní rodiny;
- diagnostické, kdy se zjišťuje úroveň klienta pomocí pedagogických a psychologických činností, aby mohla být vydána doporučení školám a školským zařízením;
- vzdělávací, kdy se zjišťuje úroveň dosažených znalostí a dovedností, v rámci rozvoje osobnosti klienta se posuzují specifické vzdělávací potřeby, vše s ohledem na věk a individuální předpoklady a možnosti klienta;
- speciálně pedagogické a psychologické, mající za cíl nápravu poruch v sociálních vztazích a v chování, vedoucí k integraci klienta a jeho rodiny;
- výchovné a sociální, zaměřující se na osobnost klienta, jeho rodinnou situaci a nezbytnou sociálně-právní ochranu dětí;
- informační, kdy jsou zprostředkovávány kontakty klientovi i s jinými orgány a subjekty, které se podílejí na realizaci opatření sociálně-právní ochrany dítěte nebo za účelem zajištění dalších služeb (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

Střediska pomáhají dětem², žákům³ a studentům⁴, jejich rodinám, školám a školským zařízením, spolupracují s jinými službami a poradenskými pracovišti. Komplexně se věnují problematickému chování dětí a dospívajících v rámci svých regionů. Práce střediska spočívá zejména v práci se třídami přímo ve školách, spolupracuje rovněž s probační a mediační službou, pedagogicko-psychologickými poradnami (dále jen PPP), speciálně pedagogickými centry (dále jen SPC), orgánem sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), Policií České republiky (dále jen PČR) a soudy. Střediska se ale setkávají s přetížeností a nedostatečným zastoupením ve všech regionech (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

V Moravskoslezském kraji se nachází celkem 6 SVP a to ve městech Bruntál, Krnov, Opava, Ostrava-Koblov, Frýdek-Místek a Karviná-Fryštát.



Obrázek č. 1 Mapa středisek výchovné péče v Moravskoslezském kraji

Zdroj: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/strediska-vychovne-pece>

² Dítětem se pro účely diplomové práce rozumí osoba vzdělávající se v předškolním vzdělávání, ve věku od 2 let do zahájení povinné školní docházky.

³ Žákem se pro účely diplomové práce rozumí osoba vzdělávající se ve středním vzdělávání.

⁴ Studentem se pro účely diplomové práce rozumí osoba vzdělávající se ve vyšším odborném vzdělávání.

1.2 Pedagogicko-psychologické poradny

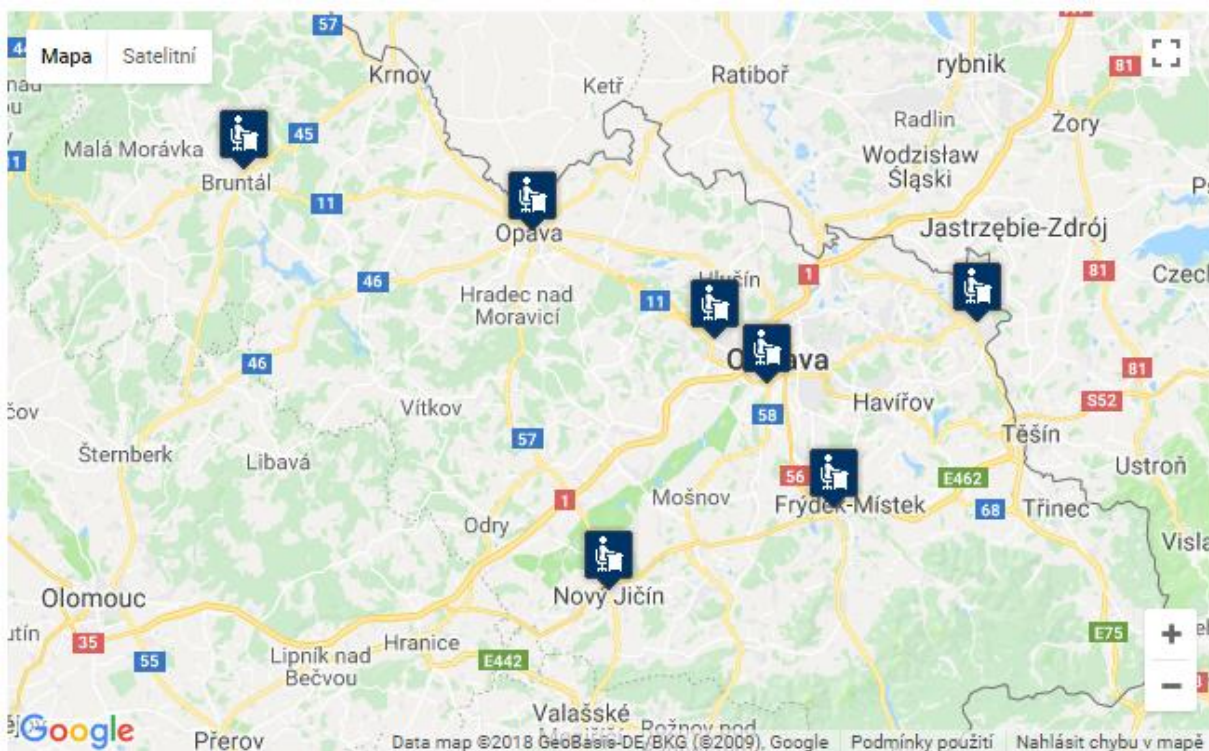
Pedagogicko-psychologická poradna je školské poradenské zařízení, poskytující služby poradenství pedagogicko-psychologického a speciálně pedagogického, dále poskytuje odbornou pomoc při výchově a vzdělávání dětí, žáků a studentů a napomáhá při jejich přípravě a volbě budoucího povolání (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

Poradny se věnují dětem od 3 let věku, žákům a studentům. Zajišťují pro ně diagnostické, konzultační, intervenční, terapeutické a metodické činnosti. Své služby pedagogicko-psychologická poradna nabízí ambulantně a terénně formou návštěv pracovníků poraden ve školách, školských a jiných zařízeních. Mají zásadní pozici v procesech při zařazování dětí do škol se speciálním vzdělávacím programem nebo pro stanovení individuálního vzdělávacího plánu (dále jen IVP) v běžné základní škole (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

Mezi poradenské služby, které poradny poskytují, se řadí diagnostika, intervence, metodická podpora pedagogických pracovníků v oblastech posuzování školní zralosti, nerovnoměrného vývoje dítěte, výukových problémů (včetně specifických poruch učení, neprospívajících žáků), posuzování mimořádného nadání, problémů v adaptaci a výchovných problémů (včetně specifické poruchy chování), osobnostních nebo sociálně-vztahových problémů, profesního poradenství (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

V každém regionu České republiky je pedagogicko-psychologická poradna, aby byly služby ještě více dostupnější, mají ve svém regionu i další detašovaná pracoviště, čímž jsou dostupné v rámci celého kraje. Poradny spolupracují s řadou institucí. Mimo ostatní školská poradenská zařízení spolupracují i s resortem zdravotnictví, kdy jsou potřebné informace a podklady od obvodního lékaře pro děti a mládež, neurologa, klinického psychologa nebo dětského psychiatra. Poradny spolupracují i s OSPOD (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

V Moravskoslezském kraji se nachází celkem 7 PPP a to ve městech Bruntál, Opava, Nový Jičín, Ostrava-Poruba, Ostrava-Zábřeh, Frýdek-Místek a Karviná-Ráj.



Obrázek č. 2 Mapa pedagogicko-psychologických poraden v Moravskoslezském kraji

Zdroj: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/moravskoslezsky-kraj-2>

1.3 Speciálně pedagogická centra

Prostřednictvím speciálně pedagogického centra se realizuje proces integrace resp. inkluze dětí, žáků a studentů se speciálně vzdělávacími potřebami do běžného vzdělávání. Cílem činnosti SPC je zajistit podporu této integrace a inkluze⁵ a pomoc rodinám při řešení náročných životních situací převážně v oblasti vzdělávání. V poslední době jsou na činnost SPC kladeny čím dál větší nároky, čímž se rozšiřuje i oblast působnosti. Příčinou je hlavně rozvoj inkluzivního vzdělávání a

⁵ Inkluze se snaží o nastavení systému vzdělání umožňující všem dětem bez rozdílu plnit povinnou školní docházku, resp. navštěvovat školu nebo školské zařízení nejlépe v místě bydliště. Hlavním cílem inkluze jsou rovné šance všech dětí na vzdělávání (Lechta, V., 2016).

vyšší počty žáků se zdravotním postižením a znevýhodněním oproti minulosti, kteří se vzdělávají v běžných školách (Čadová, E., 2014).

„Speciálně pedagogická centra poskytují péči žákům se zdravotním postižením a žákům se zdravotním znevýhodněním⁶ integrovaným ve školách a školských zařízeních, dále žákům se zdravotním postižením⁷ a znevýhodněním ve školách, třídách, odděleních nebo studijních skupinách s upravenými vzdělávacími programy, žákům se zdravotním postižením v základních školách speciálních a dětem s hlubokým mentálním postižením“ (vyhláška č.72/2005 Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních ve znění pozdějších předpisů).

Zřizovateli speciálně pedagogických center jsou krajské úřady, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, obce a nestátní neziskové organizace. Speciálně pedagogická centra jsou ve většině případů součástí školy pro žáky se zdravotním postižením. Rozmístění, počet a jejich zaměření dle druhu postižení se v jednotlivých krajích liší. Vzhledem k tématu diplomové práce se bude výše uvedeným autorka zabývat v praktické části a to pouze v Moravskoslezském kraji (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

1.4 Školská poradenská pracoviště

Ve školách mohou klienti využít služeb školních poradenských pracovišť, která slouží k poskytování poradenských a konzultačních služeb pro žáky, jejich zákonné zástupce a pedagogy.

Odborně a metodicky podporují poradenské pracovníky ve škole pedagogicko-psychologická poradna, speciálně pedagogická centra a střediska výchovné péče. Školní psychologové jsou podporováni také Asociací školních psychologů.

⁶ Zdravotním znevýhodněním se rozumí zdravotní oslabení, dlouhodobá nemoc nebo lehčí zdravotní poruchy vedoucí k poruchám učení a chování vyžadující zohlednění při vzdělávání (zákon č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) ve znění pozdějších předpisů).

⁷ Zdravotním postižením se rozumí mentální, tělesné, zrakové nebo sluchové postižení, vady řeči, souběžné postižení více vadami, autismus a vývojové poruchy učení nebo chování (zákon č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) ve znění pozdějších předpisů).

Ve školním poradenském pracovišti zajišťují poradenské služby školní psycholog nebo školní speciální pedagog, výchovný poradce (kariérový poradce), školní metodik prevence a asistent speciálního pedagoga

(<http://www.nuv.cz/t/pedagogicko-psychologicke-poradenstvi/skolni-poradenska-pracoviste>).

2 CHARAKTERISTIKA SPECIÁLNĚ PEDAGOGICKÝCH CENTER

Speciální pedagogika má několik století trvající vývoj. Postupně vznikaly stovky institucí, vydaly se stovky zákonů a předpisů a objevily se desítky pojmů a termínů, škol a zařízení, z nichž některé se udržely dodnes (Voženílek, V., Michalík, J., 2013).

Počátky poradenské činnosti ve školství v našich končinách sahají do 60. let minulého století. Tehdy začalo budování pedagogicko-psychologických poraden. Na počátku 90. let 20. století byly stávající pedagogicko-psychologické poradny doplněny novým poradenským zařízením – speciálně pedagogickým centrem. Speciálně pedagogické centrum bylo určeno zejména pro potřeby vzdělávání dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením. Speciálně pedagogické centrum od počátku pomáhalo svým klientům s výběrem vhodného vzdělávání a s pomocí předem stanovených podmínek i s integrací do běžných škol. Byly znatelné i konkurenční boje a nedůvěra ze strany pedagogicko-psychologických poraden, které měly obavy o přebírání klientů speciálně pedagogickými centry. Časem se ale přišlo na to, že obě pracoviště mají svůj opodstatněný význam a vzájemně se doplňují. Správná diagnostika speciálních vzdělávacích potřeb a kvalitní prognóza vzdělávání každého dítěte jsou velmi důležité pro jeho vzdělávání i další život (Voženílek, V., Michalík, J., 2013).

Existence a činnost speciálně pedagogických center je v souladu s platnou legislativou, do které spadá:

- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 197/2016 Sb., kterou se mění vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných, ve znění pozdějších předpisů.

V této kapitole se autorka zaměřuje na jednotlivé činnosti speciálně pedagogických center, formy péče, typy speciálně pedagogických center a v neposlední řadě také na odborné pracovníky a jejich náplň práce.

2.1 Standardní činnosti SPC

Mezi standardní činnosti speciálně pedagogických center se řadí:

- Vyhledávání žáků se zdravotním postižením – což je cílená forma depistáže prováděná centrem ve spolupráci s lékaři, pedagogy a orgánem sociálně právní ochrany dětí.
- Komplexní diagnostika žáka (speciálně pedagogická a psychologická) – pomocí standardizovaných diagnostických nástrojů probíhá diagnostika obligatorních diagnóz.
- Tvorba plánu péče o žáka (strategie komplexní podpory žáka, pedagogicko-psychologické vedení apod.). Služby SPC jsou poskytovány týmovým a transdisciplinárním přístupem.
- Přímá práce s žákem (individuální a skupinová) zahrnuje edukaci, reedukaci, intervenci zvolenou na míru potřeb žáka.
- Včasná intervence je klientovi poskytována v době zjištění speciální vzdělávací potřeby, která může nastat po narození i v rané dospělosti.
- Konzultace pro zákonné zástupce, pedagogické pracovníky, školy a školská zařízení mohou probíhat osobně, telefonicky, písemně či elektronicky.
- Sociálně právní poradenství (sociální dávky, příspěvky apod.) je poskytováno sociálními pracovníky speciálně pedagogického centra.
- Krizová intervence je první pomocí, která je poskytována odborným a vyzrálým pracovníkem speciálně pedagogického centra.
- Metodická činnost pro zákonné zástupce, pedagogy (podpora při tvorbě individuálního vzdělávacího plánu) je dominantní úloha pracovníků speciálně pedagogického centra.

- Kariérové poradenství pro žáky se zdravotním postižením pomáhá nasměrovat jejich školní a profesní orientaci.
- Zapůjčování odborné literatury klientům, jejich zákonným zástupcům a případně i pedagogům.
- Zapůjčování rehabilitačních a kompenzačních pomůcek probíhá na základě smlouvy o zápůjčce. Může se jednat o speciální nábytek, vozíky, čtecí lupy atd.
- Ucelená rehabilitace pedagogicko-psychologickými prostředky, do kterých se zařazují podpůrné terapie, např. canisterapie, muzikoterapie, arteterapie atd.
- Pomoc při integraci žáků se zdravotním postižením do mateřských, základních a středních škol, instruktáž a úprava prostředí jsou stěžejními činnostmi vztahujícími se k integrovanému až inkluzivnímu vzdělávání.
- Všestranná podpora optimálního psychomotorického a sociálního vývoje žáků se zdravotním postižením v duchu tzv. ucelené rehabilitace (využívání prostředků pedagogicko-psychologických, léčebných, sociálních a pracovních), úkolem je tedy komplexní péče mířená na žáka, ale i na celou jeho rodinu. Jedná se o péči komplexní, která je koordinovaná pracovníky speciálně pedagogického centra zaměřená na všestrannou podporu.
- Vedení dokumentace centra a příprava dokumentů pro správní řízení.
- Koordinace činností s poradenskými pracovníky škol, s pedagogicko-psychologickými poradnami a středisky výchovné péče při potřebě spolupráce s více poradenskými zařízeními. Může se jednat například o tzv. „hraniční“ klienty nebo ty, jejichž speciální potřeby vyžadují péči více poradenských zařízení.
- Zpracování návrhu k zařazení do režimu vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami je plně v kompetenci speciálních pedagogů.
- Zpracování návrhů individuálních vzdělávacích plánů. Pracovníci SPC konzultacemi pomáhají utvářet IVP.

- Tvorba, návrhy a nabídka speciálních pomůcek podle individuálních potřeb žáků. Pracovníci SPC dokážou díky své kreativitě vymyslet a vytvořit pomůcky, které nejsou k dispozici z běžného trhu (Michalík, J. a kol., 2013).

Výstupem výše uvedených činností speciálně pedagogického centra jsou zpráva z vyšetření a doporučení, které obsahují návrhy úprav ve vzdělávání žáka (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

2.2 Formy péče SPC

Speciálně pedagogické centrum poskytuje své služby terénně nebo ambulantně a jednorázově nebo opakovaně. Jak bude péče o klienta probíhat, záleží na jeho individuálních potřebách (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

Ambulantní formy péče se dělí na jednorázové, opakované a pravidelné.

- Jednorázová forma péče pomáhá při řešení aktuálního problému, poskytuje se poradenství rodičům a probíhá speciálně pedagogické, logopedické nebo psychologické vyšetření, na základě kterého je vydáno doporučení.
- Opakovaná forma péče bývá nejčastěji poskytována formou kontrolního vyšetření.
- Pravidelná forma péče je realizována dojížděním dítěte, žáka či studenta do SPC nebo pracovníkem za klientem v pravidelných intervalech. Při pravidelných návštěvách jsou prováděny reedukace a edukace (Michalík, J. a kol., 2013).

Terénní formy péče zahrnují výjezdy do škol, výjezdy do rodin, případně do zařízení pečujících o žáky se zdravotním postižením nebo se zdravotním znevýhodněním, kdy pracovník SPC pracuje s klientem v jeho přirozeném prostředí (Mikulková, G., Šrahůlková, K., 2014).

Do terénu vyrážejí všichni odborní pracovníci SPC, tedy speciální pedagog, psycholog i sociální pracovník. Co se týče četnosti výjezdů, nejvíce výjezdů má na kontě speciální pedagog, následuje ho psycholog a nejméně často vyjíždí sociální pracovník.

2.3 Typy speciálně pedagogických center

Speciálně pedagogická centra jsou zakládána pro děti, žáky a studenty s různými typy zdravotního postižení. Poskytují poradenské služby klientům s jedním zdravotním postižením nebo s více druhy.

Zaměření speciálně pedagogických center:

- SPC pro klienty s mentálním postižením – zaměřuje se na klienty s mentálním postižením, poskytuje služby samotným klientům, jejich zákonným zástupcům, školám a školským zařízením,
- SPC pro klienty s tělesným postižením – poskytuje služby klientům se všemi druhy tělesného postižení, jejich zákonným zástupcům, školám a školským zařízením,
- SPC pro klienty se sluchovým postižením – se věnuje sluchově postiženým klientům, jejich zákonným zástupcům, školám a školským zařízením, kde se klienti vzdělávají,
- SPC pro klienty s kombinovaným postižením – poskytuje služby klientům s vícečetným postižením, jejich zákonným zástupcům, školám a školským zařízením
- SPC pro klienty se zrakovým postižením – nabízí své služby zrakově postiženým klientům, jejich zákonným zástupcům, školám a školským zařízením,
- SPC pro klienty s řečovým postižením – pečuje o klienty s narušenou komunikační schopností, poskytuje služby jejich zákonným zástupcům, školám a školským zařízením,
- SPC pro klienty s poruchou autistického spektra – se věnuje klientům s diagnózou poruchy autistického spektra, jejich zákonným zástupcům, školám a školským zařízením (Voženílek, V., Michalík, J., 2013).

2.4 Odborní pracovníci ve SPC

Speciálně pedagogické centrum je složené z týmu odborníků, které tvoří speciální pedagogové, psychologové a sociální pracovníci. Podle specifikace mohou být tyto týmy doplněny o další odborné pracovníky. Pro výkon své profese musí pracovníci SPC dokonale znát problematiku daného postižení, ale také speciálních vzdělávacích potřeb obecně, důležitým faktorem je také praxe získaná při práci s dětmi a žáky v základních a mateřských školách atd., jelikož nestačí pouze poznatky ze studia na vysoké škole.

Pracovník SPC musí umět pracovat v týmu, protože důkladná péče o klienta v sobě zahrnuje spolupráci rodiče, speciálního pedagoga, psychologa, sociálního pracovníka, pedagoga ve škole, lékaře a další odborníky. Všichni pracovníci SPC vždy konají v nejlepším zájmu žáka (Michalík, J. a kol., 2013).

Každá z profesí pracovníků SPC v něm má své nezastupitelné místo a bez vzájemné spolupráce mezi jednotlivými pracovníky by SPC nemohlo efektivně fungovat jako celek. V této kapitole autorka práce představí jednotlivé pracovníky.

2.4.1 Speciální pedagog ve SPC

Speciální pedagog ve SPC se věnuje primárně speciálně pedagogické diagnostice žáka, posuzuje školní zralost, tvoří plán péče o klienta, věnuje se přímé práci s klientem (individuální či skupinové), včasné intervenci a konzultuje se zákonnými zástupci i pedagogickými pracovníky. Poskytuje metodickou činnost zákonným zástupcům i pedagogům, kariérové poradenství, zapůjčuje odbornou literaturu či rehabilitační a kompenzační pomůcky. Napomáhá ucelené rehabilitaci, pomáhá při integraci žáků do školských zařízení. Vede dokumentaci centra, podporuje a pomáhá při stimulaci vývoje dítěte v rodině a při jeho výchově. Speciální pedagog by měl pro klienta umět uplatnit vhodnou diagnostickou, reedukační i edukační metodu a doporučit vhodnou úpravu vzdělávacích podmínek (Michalík, J. a kol., 2013).

Speciální pedagog je důležitým článkem SPC, obrací se na něj klienti, jejich zákonní zástupci i školy. Je žádoucí, aby uměl propojit všechny subjekty ve prospěch klienta a jeho bezproblémového vzdělávacího procesu, což není vždy snadný úkol.

2.4.2 Psycholog v SPC

Náplní práce psychologa ve SPC je vývojové hodnocení a doporučení stimulačních opatření, posuzování školní zralosti, kariérové poradenství, práce s rodinou na vhodnosti výchovných přístupů, pomoc při integraci dětí a žáků do škol, výběr vhodné školy a zajištění podmínek pro odpovídající vzdělávání. Dále dle zaměření a možností centra provádí skupinové činnosti s dětmi, žáky a studenty a psychoterapii. Psycholog v SPC musí být trpělivý, kreativní, měl by mít správnou intuici, umět diagnostikovat, kombinovat různé diagnostické nástroje a umět maximálně využít možnosti a potenciál klienta. Měl by umět určit vývojový stupeň, zjistit příčinu

odchylky ve vývoji od věkové normy, popsat individualitu klienta a prognózu vývoje. Dále pak musí mít znalosti a dovednosti související s daným typem postižení (Michalík, J. a kol., 2013).

Psycholog má ve SPC rovněž své nezastupitelné místo. V současné době, kdy je v Moravskoslezském kraji zoufale nedostačující počet dětských psychologů i psychiatrů je na psychology SPC kladen zvýšený tlak ze strany klientů, kteří se mnohdy dožadují péče nad rámec jejich pracovních kompetencí. Psycholog SPC úzce spolupracuje s klinickými psychology, psychiatry a dalšími odborníky.

2.4.3 Sociální pracovník ve SPC

Kompletní souhrn odborných profesí v SPC uzavírá sociální pracovník. Sociální pracovník ve SPC poskytuje klientům individuální konzultace a podporu ambulantně či v terénu přímo v rodinách nebo školském zařízení. Věnuje se sociálnímu poradenství, pomáhá s výběrem rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, které i zapůjčuje, stejně jako odbornou literaturu. Vede dokumentaci, archiv, spolupracuje s dalšími odborníky, poskytuje informace o navazujících službách atd. Sociální pracovníci pomáhají rodině klienta i školám. Kvalitní a zkušený sociální pracovník jsou základem práce s klientem ve SPC. Sociální pracovníci bývají mnohdy prvním pracovníkem SPC, se kterým se klienti setkávají, proto je důležité, aby uměli navázat s klienty kontakt a vzbudit v nich důvěru a zájem o spolupráci (Michalík, J. a kol., 2013).

Ač to tak na první pohled nemusí vypadat, sociální pracovníci jsou důležitým článkem ve SPC. Jejich úkolem mimo jiné totiž je fungovat jako stěžejní komunikační bod či pilíř ve SPC. Přijímají poštu, kterou distribuují dále mezi ostatní pracovníky, často jsou prvními osobami, které přijímají telefonické hovory. Mají tak přehled o celkovém dění ve SPC, dokáží odborně poradit i odkázat na žádanou pomoc. Je důležité, aby pozici sociálního pracovníka vykonával člověk, který je trpělivý, empatický a má multioborové znalosti a výborné komunikační dovednosti.

Všichni pracovníci SPC se pro co nejlepší provázanost služeb jednotlivých profesí scházejí na pravidelných poradách, kde mimo jiné projednávají aktuální záležitosti, plánují výjezdy a utužují spolupráci. Tým pracovníků SPC doplňuje ještě administrativní pracovnice, tuto pozici, ale nemají obsazena všechna SPC, v menších SPC ji zastupuje sociální pracovnice. Podstata náplně práce jednotlivých pracovníků SPC je sice jiná, ale vzájemně se všechny prolínají.

3 KOMUNIKACE MEZI ZÁKLADNÍMI ŠKOLAMI A SPECIÁLNĚ PEDAGOGICKÝMI CENTRY V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI

Základní školy a speciálně pedagogická centra jsou spolu v kontaktu téměř denně. Komunikace probíhá různými způsoby a formami a oba subjekty by se měly snažit o co nejefektivnější spolupráci, která vyústí ve spokojeného a zaopatřeného žáka ve vzdělávacím procesu.

V kapitole věnující se komunikaci mezi základními školami a speciálně pedagogickými centry se autorka věnuje komunikaci jako takové, zmíní se o komunikačním procesu, cílech, formách a způsobech komunikace, o stylech komunikace a internetu jako komunikačním nástroji.

3.1 Proces komunikace

Komunikace je dorozumívací proces mezi osobou sdělující a přijímající. Všichni účastníci komunikace jsou ve vzájemné interakci (Hrubošová, L., 2011).

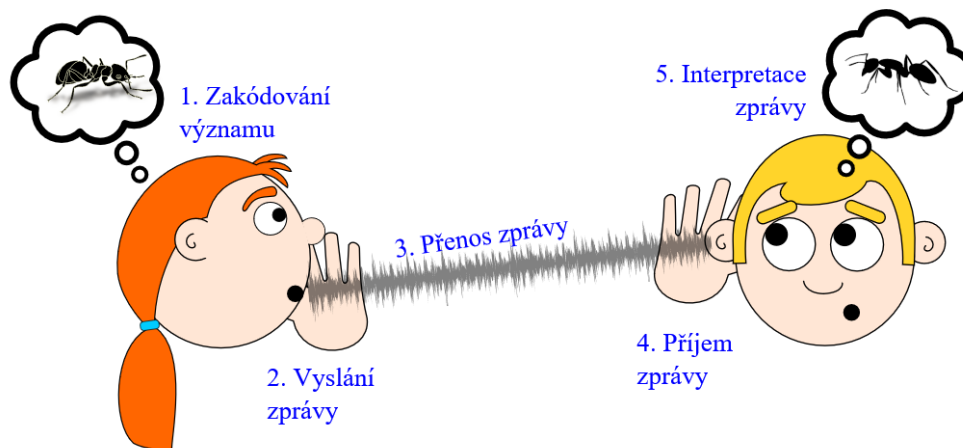
Komunikovat znamená podle Špátenkové (2013, s. 7) „*společně s někým na něčem participovat – spolupodílet se s někým na něčem, sdílet navzájem a činit něco společným*“. Proces komunikace probíhá vysláním odesílatele (komunikátora) zakódované sdělení směrem k příjemci (komunikantovi). Příjemce si pak sdělení dekoduje. Sdělení může mít formu verbální nebo neverbální (Špátenková, N., 2013).

Janáčková (2009, s. 11) definuje komunikaci jako „*sdělování informace prostřednictvím signálů a prostředků: ústně, písemně, mimikou, gesty a dalším neverbálním chováním*.“

Pomocí komunikačního kanálu (médiu) probíhá přenos obsahu sdělení (komuniké) mezi sdělujícím (komunikátorem) a příjemcem (komunikantem) V průběhu komunikace zastávají komunikující role, které jsou ovlivněny situací. Komunikační role jsou komunikujícím známé⁸ nebo neznámé, což může vést ke komunikačním chybám. Role účastníků se mohou měnit a vést ke změně v chování jak verbálního, tak neverbálního (Schneiderová, A., Schneider M., 2008).

⁸ dané všeobecně známými standardy chování – formálními i neformálními (Schneiderová, A., Schneider, M., 2008)

Účastníky komunikace jsou v případě spolupráce speciálně pedagogických center a základních škol (dále jen ZŠ) jejich zaměstnanci, kteří jsou ve vzájemné interakci. Komunikaci nelze vnímat odděleně, jelikož ji ovlivňuje hned několik faktorů.



Obrázek č. 3 Komunikační proces

Zdroj:

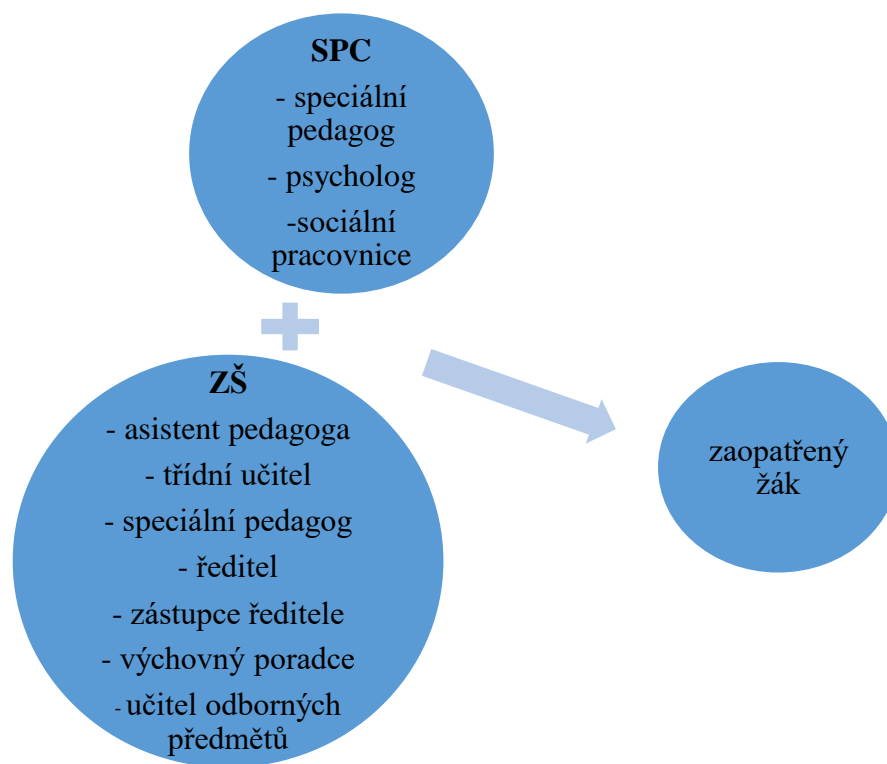
[https://popelka.ms.mff.cuni.cz/~lessner/mw/index.php/U%C4%8Debnice/Informace/%C3%9Avo
d_a_komunikace](https://popelka.ms.mff.cuni.cz/~lessner/mw/index.php/U%C4%8Debnice/Informace/%C3%9Avo
d_a_komunikace)

3.2 Cíle komunikace

Každá komunikace má dle Hrubošové (2011) svůj cíl. Autorka práce pro účely předložené diplomové práce vybrala 4 cíle, které se v interakci ZŠ – SPC objevují:

- Učit se – získávat znalosti o druhých i o sobě je v případě účelu komunikace mezi SPC a ZŠ důležitým cílem. Účastníci komunikace si předávají informace a vzájemně se tak učí.
- Spojovat – pravidelná spolupráce mezi SPC a ZŠ vede k vytváření vztahů, kdy na sebe vzájemně komunikující reagují. Dobré vztahy přispívají ke zlepšení komunikace.
- Pomáhat – vzájemné naslouchání si a nabízení řešení je bezesporu velice důležitým cílem.
- Ovlivňovat – Posilovat či měnit postoje a chování ostatních je častým cílem komunikace mezi SPC a ZŠ.

Při komunikaci je důležité vědět CO, KDY, KDE a JAK. Je třeba vědět, co chceme říct, kdy informaci podáme, zvážit kde budeme sdělovat a jak nejlépe informaci předložíme. Zpráva by měla být jasná, srozumitelná, sdělená odpovídajícím tónem a přiměřeným tempem. Sledujeme také pocity komunikačního partnera, jeho mimoslovní projev i to zda byla naše informace přijata a správně pochopena. Musíme dbát i na to, aby se mohl komunikační partner dostatečně vyjádřit (Janáčková, L., 2009). Hrubošová (2011, s. 7) uvádí, že komunikace je „*systémem zpětných vazeb a vzájemných interakcí*“. Poskytované zpětné vazby mohou být kladné nebo záporné. Platí zde pravidlo, že pozitivní zpětná vazba komunikační signál posiluje a záporná utlumuje. Níže uvedený diagram znázorňuje aktéry komunikace mezi SPC a ZŠ, jejichž vzájemná spolupráce vede k zaopatření žáka ZŠ ve vzdělávacím procesu, což bývá nejčastějším cílem jejich komunikace.



Obrázek č. 4 Účastníci komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami

Zdroj: vytvořeno autorkou diplomové práce

3.3 Způsoby a formy komunikace

Existuje řada způsobů a forem komunikace, pro účely diplomové práce vybrala autorka jen ty, které považuje vzhledem k charakteru práce za vhodné zmínit.

3.3.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace probíhá slovy. Pomocí slov, skládáme věty, což dává řeči smysluplný a úplný význam. V interakci si komunikující sdělují nejen slovy, ale i mimoslovně, neverbálně. Pro dosažení úspěchu při verbální komunikaci je potřeba ovládat všechny složky verbální komunikace. Tempo řeči se různí z rozličných důvodů. Člověk může být nervózní, může mít málo času na sdělení informací. Záleží i na intonaci, hlasitosti, výšce hlasu a pomlčkách. Je třeba si dávat pozor na embolická (parazitní) slova. Neměla by se podceňovat ani rovnocennost partnerů v komunikaci. Znakem dobré a efektivní komunikace je také jednoduchost (kdy je vše řečeno jasně a srozumitelně), stručnost (má význam zejména v písemném styku), srozumitelnost (sdělení podstaty věci), vhodná doba a adaptabilita (přizpůsobení terminologie a stylu komunikace) (Kelnarová, J., Matějková E., 2014).

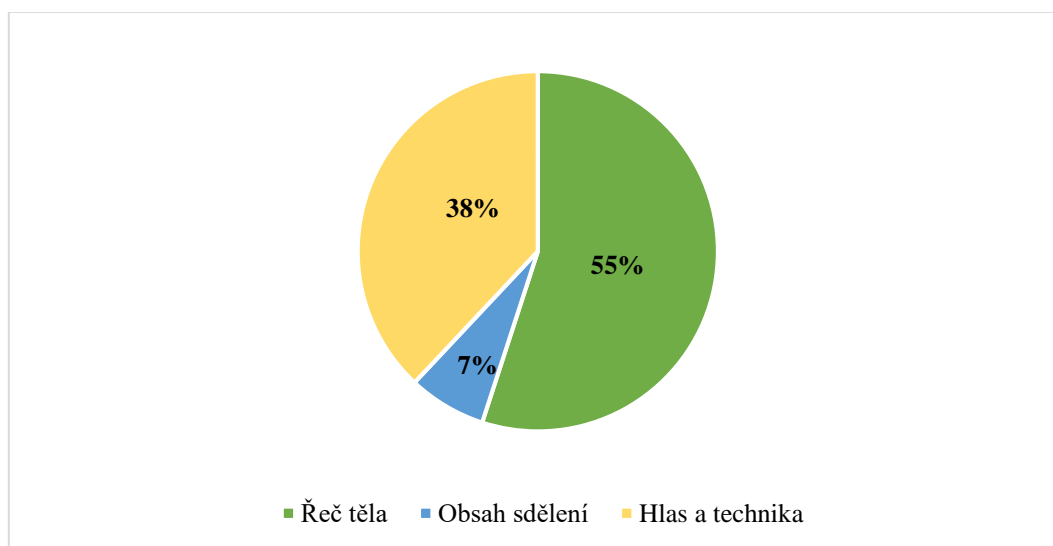
Při spolupráci SPC a ZŠ dochází velmi často k verbální formě komunikace. Pracovníci SPC učitelům vysvětlují jak pracovat s žákem, doporučují různé metody práce a je žádoucí, aby si obě strany vzájemně porozuměly. Hrubošová (2011) doporučuje používat následující prvky verbální komunikace:

- Pestrost – čeština oplývá bohatou slovní zásobou (přibližně 250 000 slov), je tedy dobré používat synonyma, příměry, metafory, přívlastky atd. Doporučuje se také střídát delší věty s krátkými, aby pozornost posluchače neskomírala a přenos sdělované informace tak byl efektivní.
- Stručnost a výstižnost – vzhledem k tomu, že učitelé ani pracovníci SPC nemají na vzájemnou komunikaci příliš mnoho času, je vhodné se vyjadřovat stručně a výstižně. Přednost by měly dostat krátké a přímé věty, které jsou srozumitelné a snadněji zapamatovatelné.
- Pozitivní výrazy – pozitivní věty jsou srozumitelnější a lépe se pamatují než ty záporné. Věty, kde se objevuje hned několik negativních výrazů za sebou, je lepší formulovat opačně, tedy bez záporu.

- Psychopřestávky – při dialogu učitele a pracovníka SPC může jejich vzájemná pozornost časem upadat, je-li rozhovor delší než 5-10 minut. Aby si vzájemně obě strany ze sdělení odnesly co nejvíce, je vhodné pozornost posluchače oživit např. příkladem z praxe, konkrétní ukázkou apod.
- Paralingvistika – zrychlené tempo řeči nebo naopak ticho je pro oba účastníky komunikace nepřijemné a může zvyšovat napětí, což je v případě spolupráce školy i SPC zcela nežádoucí.

3.3.2 Neverbální komunikace

Neverbální (nonverbální), mimoslovní komunikace zahrnuje mimiku, gesta, pohledy očí i úpravu zevnějšku a další. Řeč těla je v mezilidském kontaktu velmi důležitá. Asi jen 7 % porozumění je odvozeno z toho, co je skutečně řečeno, 38 % je zachyceno z tónu hlasu a 55 % ze signálů řeči těla. Řeči těla jsou sdělovány emoce, postoje a hodnocení (Schneiderová, A., Schneider M., 2008).



Graf č. 1 Účinek jednotlivých složek komunikace

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

Kelnarová, a Matějková (2014) uvádějí, že neverbální komunikace je sdělována prostřednictvím viziky (sdělování pohledy a očí), mimiky (sdělování výrazem tváře), kineziky (pohyby těla, hlavy a končetin), posturologie (sdělování fyzickými postoji), gestiky (mimoslovní projevy vázané na určitou kulturu), haptiky (doteky, tělesné kontakty), proxemiky (sdělování vzdáleností - přiblížením nebo oddálením), úpravy zevnějšku. V komunikačním procesu mezi SPC a ZŠ probíhá celá řada neverbálních projevů, které napomáhají k rozklíčování sdělované informace.

3.3.3 Další způsoby a formy komunikace

Pro účely předložené diplomové práce z množství způsobů a forem komunikace představí autorka v krátkosti ještě ty, které se při spolupráci SPC a ZŠ uplatňují:

- **Komunikace činem**

Činem dokážeme sdělit mnohé srozumitelněji než verbálně či neverbálně. K některým činům nejsou slova potřebná, naopak existují slova, která mohou být činem a mají svou hodnotovou stránku (Kelnarová, J., Matějková E., 2014). Činem lze komunikovat v prostředí školství a konkrétně mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami například tak, že speciální pedagog názorně ukáže učiteli jak má svou práci vykonávat, jak má se žákem pracovat, jaké metody a pomůcky použít atd. Nemusí nic říkat, nijak se tvářit, stačí vše jen názorně předvést.

- **Písemná komunikace**

Písemná komunikace je komunikace mezi pisatelem a čtenářem skrze text. Výsledný text je produktem, prostředkem i předmětem komunikace. Písemný komunikační akt má několik fází:

1. Motivace pisatele
2. Záměr pisatele
3. Smysl textové zprávy pro pisatele
4. Rozhodování pisatele o podobě textové zprávy a její psaní (kódování).

5. Textová zpráva s věcným obsahem
6. Rozhodování čtenáře o přijetí textové zprávy a její čtení (dekódování)
7. Smysl textu pro čtenáře
8. Odhad záměru pisatele čtenářem
9. Efekt textové zprávy na čtenáře (Janoušek, J., 2015).

Písemná komunikace mezi SPC a ZŠ probíhá nejvíce elektronickou formou prostřednictvím e-mailu či datových schránek. Poštou jsou zasílány různé zprávy, hodnocení žáků a jiné dokumenty. S rozvojem používání datových schránek začíná být klasická poštovní korespondence pomalu na ústupu (což ale neplatí pro doručování zpráv a doporučení zákonným zástupcům klientů).

- **Telefonická komunikace**

Telefonická komunikace při spolupráci SPC a ZŠ probíhá denně. Prostřednictvím telefonu si pracovníci domlouvají schůzky, návštěvy škol, předávají si informace a poskytují odborné rady a pomoc. Samozřejmostí by mělo být, že se pracovníci vždy pozdraví, představí, jasně sdělí záměr hovoru, mluví v klidu, zřetelně a k věci.

3.3.4 Styly komunikace

Komunikace a její průběh také záleží na tom, s kým komunikujeme. Práce v oblasti speciální pedagogiky sebou nese i nutnost přizpůsobit komunikaci s klienty danému typu postižení. Je třeba zvolit i správný vyjadřovací styl. Hrubošová (2011), rozlišuje 3 druhy vyjadřovacích stylů:

- Měkký styl je typický používáním zdvořilých, velkého množství zdvořilostních frází, velkého objemu řeči, podmiňovacího způsobu a trpného rodu. U silných komunikačních partnerů vyvolává měkký styl pocity nepřiměřené nadřazenosti. Nadměrné využívání pak může působit až neprofesionálně. Pracovníci SPC i ZŠ by se mu tedy měli vyvarovat.

- Střední styl je charakterizován používáním oznamovacího způsobu, přiměřeným používáním zdvořilostních frází, mírou empatie a využíváním kooperativního plurálu (my).
- Silný styl je typický příliš stručným vyjadřováním, používáním rozkazovacího způsobu, častým používáním zájmena JÁ a nízkou mírou empatie.

V interakci ZŠ – SPC je nejvhodnější užívat střední styl, měkký styl není vhodný, je až neprofesionální a silný působí příliš direktivně.

3.3.5 Internet jako komunikační nástroj

Pro komunikaci je v současné době velice důležitý i internet, kde je možno vyhledat rozličné druhy informací. Internetové stránky mají odlišnou úroveň, vzhled, aktuálnost, funkčnost a přehlednost.

Autorka předložené práce se zaměřila na internetové stránky jednotlivých speciálně pedagogických center v Moravskoslezském kraji a analyzovala jejich obsah a dostupné informace pro návštěvníky webových stránek. Všechna speciálně pedagogická centra mají své webové stránky. SPC jsou dohledatelná na webových stránkách základních škol, při kterých jsou zřízena. Samostatné webové stránky, čistě jen pro SPC, nemá žádné ze zkoumaných. Prozkoumáno bylo všech 9 webových stránek speciálně pedagogických center v Moravskoslezském kraji. Nehodnotil se samotný vzhled stránek ani jejich zpracování, ale dostupnost informací, které webové stránky poskytovaly. Autorka se zaměřila především na informace, které považuje za důležité a jako návštěvník v roli učitele či klienta by je na stránkách vyhledávala.

Speciálně pedagogická centra v Moravskoslezském kraji	Kontakty			Provozní doba	Všeobecné informace o SPC	Aktuality	Nabídka služeb	Informace o kompenzačních pomůckách	Materiály ke stažení
	Jména pracovníků	Telefony na jednotlivé pracovníky	Mail na jednotlivé pracovníky						
SPC Bruntál	x	x			x		x		x
SPC Frýdek-Místek	x		x	x	x	x	x	x	x
SPC Karviná	x				x		x		x
SPC Nový Jičín	x		x	x	x		x	x	x
SPC Opava	x				x		x		x
SPC Srdce Opava	x			x	x	x	x	x	x
SPC Ostrava-Poruba	x		x		x		x	x	x
SPC Ostrava-Slezská Ostrava	x		x		x		x	x	
SPC Ostrava-Zábřeh	x		x	x	x	x	x		x

Tabulka č. 1 Analýza webových stránek speciálně pedagogických center

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

Výše uvedená tabulka vyobrazuje dohledatelné informace z webových stránek jednotlivých SPC. Jména pracovníků jsou uvedena na všech webových stránkách, telefonický kontakt na jednotlivé odborníky uvádí pouze SPC Bruntál. Ostatní SPC mají uvedena centrální telefonní čísla pro celé SPC. Mailové kontakty na jednotlivé pracovníky jsou uvedeny jen u 5 SPC, zbylé mají uveden jeden centrální e-mail. Důležitou informací, kterou autorka práce vyhledávala na webových stránkách SPC, byla provozní/pracovní doba, kdy je možné SPC navštívit nebo se do něj třeba jen dovolat. Jen 4 SPC mají na svých stránkách uvedeno, kdy je v provozu. Zcela ovšem

chybí informace o tom, kdy mají například pravidelné porady, což v praxi znamená, že v tu dobu nejsou pracovníci přítomni na telefonu. Všeobecné informace o SPC a nabídka služeb jsou uvedeny na všech stránkách. SPC Frýdek-Místek, SPC Srdce Opava a SPC Ostrava-Zábřeh informují návštěvníky stránek i o aktuálním dění spojeném se SPC. Jelikož jsou s fungováním SPC spjaty i kompenzační pomůcky, nabízí se možnost dohledat informace o nich na webových stránkách SPC. Zmínka o kompenzačních pomůckách se objevuje celkem na 5 webových stránkách SPC. Materiály ke stažení nabízí 8 SPC, mimo různé dokumenty jako jsou například formuláře pro ZŠ o hodnocení žáka atd., je v sekci ke stažení k nalezení celá řada materiálů vztahujících se ke speciální pedagogice. Některá SPC mají na svých stránkách i mapy, kde se přesně nachází pro lepší orientaci zájemce o jejich služby. SPC Srdce dokonce nabízí odkaz na blog, kde je mnohem více informací než na samotných webových stránkách SPC.

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V této kapitole se autorka bude zabývat výzkumným šetřením. Cílem práce je zjistit jakými způsoby a formami spolu komunikují speciálně pedagogická centra a základní školy v Moravskoslezském kraji. Na následujících řádcích autorka diplomové práce popíše cíl šetření a výzkumné otázky, dále se bude věnovat výběru metody sběru dat, charakteristice výzkumného vzorku a popisu průběhu sběru dat.

Výzkumné šetření má stanovený hlavní cíl, který je doplněn několika dílčími cíli. Na základě získaných dat budou tyto cíle vyhodnoceny. Výsledek šetření bude poskytnut spolupracujícím speciálně pedagogickým centrům a základním školám, s jejichž zaměstnanci proběhly rozhovory k získání dat.

Jak samotný název diplomové práce napovídá, výzkumné šetření proběhlo v Moravskoslezském kraji v prostředí základních škol a speciálně pedagogických center.

4.1 Speciálně pedagogická centra v Moravskoslezském kraji

Moravskoslezský kraj je třetím nejlidnatějším krajem v České republice (<http://www.msk.cz/cz/pocty-obyvatel-v-jednotlivych-krajich-9737/>). Dle Českého statistického úřadu je k 9.4.2018 počet obyvatel v Moravskoslezském kraji 1 205 886 (<https://www.czso.cz/csu/xt>).

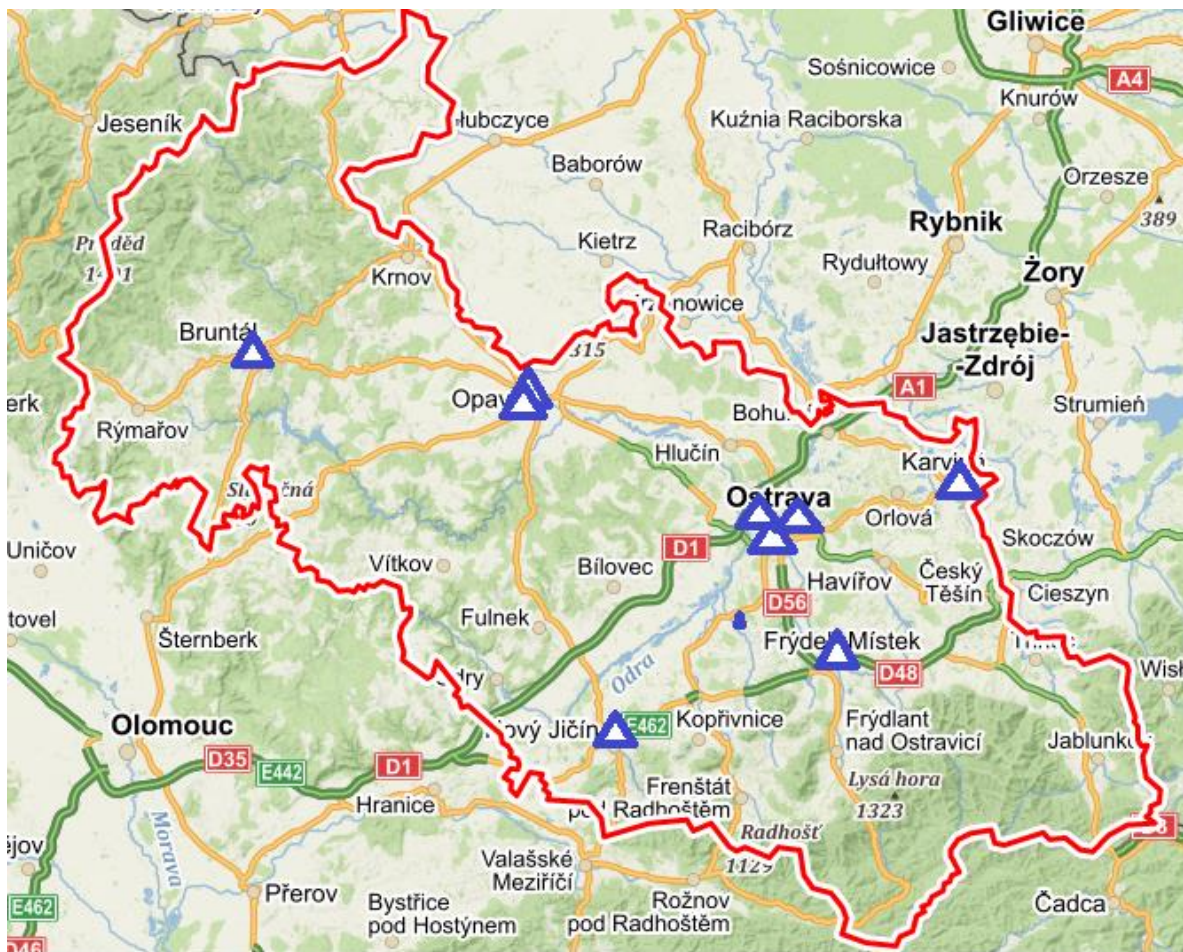
Moravskoslezský kraj má 22 správních obvodů obcí s rozšířenou působností, pod které spadá 300 obcí, z toho 42 je měst. 6,9 % území České republiky zaujímá právě Moravskoslezský kraj svými 5 427 km².

Moravskoslezský kraj je dělen na okresy Bruntál, Frýdek-Místek, Karviná, Nový Jičín, Opava a Ostrava-město (https://www.czso.cz/csu/xt/charakteristika_moravskoslezskeho_kraje).

V Moravskoslezském kraji je zřízeno 438 základních škol, ve kterých se vzdělává přes 103 000 žáků (https://www.czso.cz/csu/xt/lide_a_spolecnost).

K 31.12.2016 žilo v Moravskoslezském kraji 181 261 občanů do 15let (<https://www.czso.cz/staticke/animgraf/cz080/index.html?lang=cz>).

V Moravskoslezském kraji je zřízených celkem 9 speciálně pedagogických center.



Obrázek č. 5 Mapa speciálně pedagogických center v Moravskoslezském kraji

Zdroj:

<https://mapy.cz/zakladni?x=18.0402609&y=49.8806536&z=9&source=regi&id=12&q=moravskoslezsk%C3%BD%20kraj>, upraveno autorkou diplomové práce

V Ostravě se nachází tři speciálně pedagogická centra:

- SPC Ostrava-Poruba, Spartakovců 1153 pro sluchové postižení, které pečuje o klienty v rámci celého Moravskoslezského kraje.
- SPC Ostrava-Zábřeh, Kpt. Vajdy 1a pro vady řeči (pečuje o klienty v okresech Nový Jičín, Frýdek-Místek a Ostrava) a pro poruchy autistického spektra věnující se klientům celého Moravskoslezského kraje.
- SPC Ostrava, Těšínská 98 pro klienty s mentálním postižením v okresech Frýdek-Místek a Ostrava

V Opavě jsou zřízena dvě speciálně pedagogická centra:

- SPC Opava, Havlíčkova 1 pro klienty s vadami řeči v okrese Opava a pro klienty se zrakovým postižením v rámci celého Moravskoslezského kraje.
- SPC Srdce, Opava, Slezského odboje 5 pro klienty s mentálním postižením v okrese Opava a pro klienty s tělesným postižením v okrese Bruntál a Opava.

Dále jsou v Moravskoslezském kraji zřízená SPC:

- SPC Bruntál, Rýmařovská 15 pro klienty s mentálním postižením a vadami řeči v okrese Bruntál.
- SPC Karviná, Komenského 614 pro klienty s mentálním postižením a vadami řeči v okrese Karviná.
- SPC Nový Jičín, Komenského 64 pro klienty s mentálním postižením a tělesným postižením v okrese Nový Jičín
- SPC Frýdek-Místek, 28. října 1884 pro klienty s tělesným postižením v okresech Frýdek-Místek, Karviná, Ostrava

	Bruntál	Frýdek-Místek	Karviná	Nový Jičín	Opava	Ostrava
SPC Opava, Havlíčková 1	ZP	ZP	ZP	ZP	ZP, VŘ	ZP
SPC Ostrava-Poruba, Spartakovců 1153	SP	SP	SP	SP	SP	SP
SPC Bruntál, Rýmařovská 15	MP, VŘ					
SPC Ostrava-Zábřeh, Kpt. Vajdy 1a	PAS	VŘ, PAS	PAS	VŘ, PAS	PAS	VŘ, PAS
SPC Karviná, Komenského 614			MP, VŘ			
SPC Srdce, Opava, Slezského odboje 5	TP				MP, TP	
SPC Nový Jičín, Komenského 64				MP, TP		
SPC Ostrava, Těšínská 98		MP				MP
SPC Frýdek-Místek, 28. Října 1884		TP	TP			TP

Legenda k tabulce: MP – mentální postižení
PAS – poruchy autistického spektra
SP – sluchové postižení
TP – tělesné postižení
VŘ – vady řeči
ZP – zrakové postižení

Tabulka č. 2 Speciálně pedagogická centra v Moravskoslezském kraji

Zdroj: vytvořeno autorkou diplomové práce

Výše uvedená tabulka znázorňuje působnost jednotlivých SPC v okresech. Některá SPC působí v rámci celého kraje pro daný typ postižení, jiná pouze pro svůj okres, ve kterém se nachází. Každý okres ovšem má své spádové SPC pro jednotlivý typ postižení. SPC Opava pro zrakové postižení působí v celém Moravskoslezském kraji, stejně tak SPC Ostrava-Poruba pro sluchové postižení a SPC Ostrava-Zábřeh pro poruchy autistického spektra, jsou zaměřena na celý Moravskoslezský kraj. SPC Bruntál je zaměřeno pouze na okres Bruntál a věnuje se klientům s mentálním postižením a vadami řeči, stejně tak SPC Karviná je zaměřeno pouze na okres Karviná a věnuje se stejným typům postižení jako SPC Bruntál. O tělesně postižené klienty pečuje SPC Srdce Opava, které se zaměřuje na okres Opava a Bruntál. Na okresy Frýdek-Místek, Karviná a

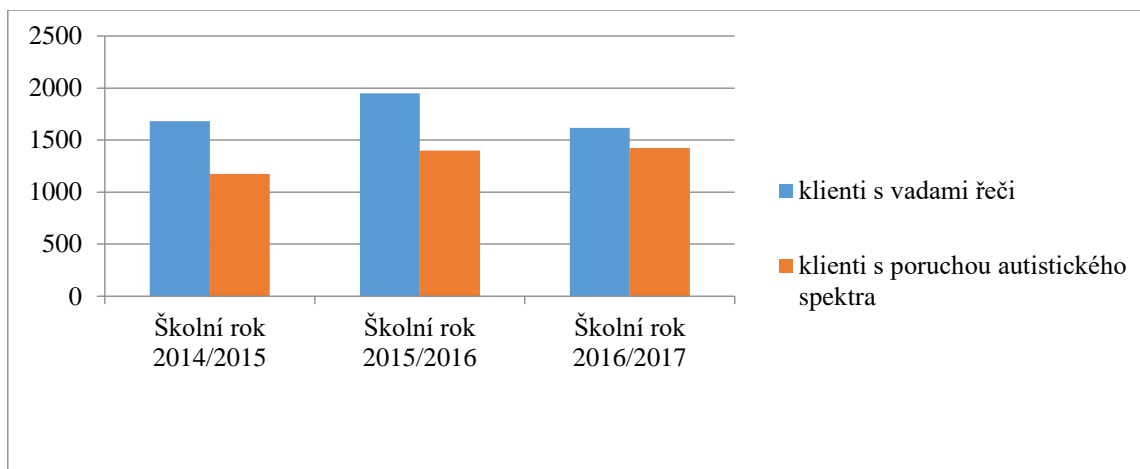
Ostrava se v rámci tělesného postižení soustředí SPC Frýdek-Místek. Nový Jičín obhospodařuje SPC Nový Jičín, které má na starosti ještě klienty s mentálním postižením ve svém okrese. SPC Ostrava pro mentální postižení působí v okrese Ostrava a Frýdek-Místek.

Největší SPC z hlediska počtu klientů i zaměstnanců v Moravskoslezském kraji je SPC Ostrava-Zábřeh pro poruchy autistického spektra a vady řeči. Za minulý školní rok 2016/2017 dle statistických údajů, které autorce poskytla sociální pracovnice, jež statistiku zpracovává, mělo SPC celkem 3044 klientů. Z toho 1619 je klientů s vadami řeči a 1425 s poruchou autistického spektra.

Z důvodu zkvalitňování služeb pro klienty SPC Ostrava-Zábřeh, byla zřízena 3 detašovaná pracoviště v těchto městech:

- Karviná – působí zde jeden speciální pedagog pro poruchy autistického spektra.
- Nový Jičín – na detašovaném pracovišti jsou k dispozici hned dva pracovníci SPC, logoped pro vady řeči a speciální pedagog pro poruchy autistického spektra.
- Bruntál – klienti SPC se mohou obracet na speciálního pedagoga pro poruchu autistického spektra.

SPC Ostrava-Zábřeh v loňském školním roce 2016/2017 zaměstnávalo 8 logopedů a 8 speciálních pedagogů. V průměru tedy na jednoho logopeda připadá přes 202 klientů a na speciálního pedagoga přes 178 klientů. Dle Asociace pracovníků speciálně pedagogických center (<http://www.apspc.cz/sites/www.apspc.cz/files/attachments/aktualita/year-2017/node-556/personalnavyisenispc.pdf>) je optimální počet klientů na jednoho speciálního pedagoga 80 až 100 klientů za rok, na logopeda pak 100 až 150 klientů za rok. Je tedy zřejmé, že jsou pracovníci SPC přetěžováni.



Graf č. 2 Počet klientů Speciálně pedagogického centra Ostrava-Zábřeh v jednotlivých školních rocích

Zdroj: vytvořeno autorkou diplomové práce

Graf znázorňuje počet klientů SPC Ostrava-Zábřeh v jednotlivých školních rocích, kdy lze vysledovat, že počet klientů s poruchou autistického spektra stoupá a naopak počet klientů s vadami řeči klesá. Pokles logopedických klientů je zapříčiněn změnou ve vyšetřování odkladů školní docházky, kdy většina dětí byla odkázána na vyšetření v PPP. Počty žádostí o vyšetření v SPC ovšem každým rokem stoupají. V tabulce i grafu jsou uvedena pouze čísla klientů, kteří byli vyšetřeni. Kapacitně zaměstnanci SPC svým počtem i přes navýšení stále nevyhovují, aby pokryli požadavky na všechna vyšetření.

	Klienti s vadami řeči	Klienti s poruchou autistického spektra	Počet klientů celkem
2014/2015	1682	1174	2856
2015/2016	1949	1399	3348
2016/2017	1619	1425	3044

Tabulka č. 3 Počet klientů speciálně pedagogického centra Ostrava-Zábřeh v jednotlivých školních rocích

Zdroj: vytvořeno autorkou diplomové práce

Školní rok	Logopedi	Speciální pedagogové	Celkem zaměstnanců
2014/2015	6	5	11
2015/2016	7	6	13
2016/2017	8	8	16

Tabulka č. 4 Počet zaměstnanců SPC Ostrava-Zábřeh v jednotlivých školních rocích

Zdroj: vytvořeno autorkou diplomové práce

4.2 Cíl šetření a výzkumné otázky

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, zda je komunikace v rámci spolupráce mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami v Moravskoslezském kraji z pohledu pracovníků jednotlivých subjektů efektivní.

Autorka práce se zaměří na zjištění rozsahu spolupráce mezi výše uvedenými subjekty.

Dílčí cíle výzkumu:

- Zjistit způsoby a formy komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami v Moravskoslezském kraji.
- Zjistit jakým formám komunikace dávají zúčastněné subjekty přednost.
- Zjistit zda komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami přináší pozitivní výsledky v oblasti spolupráce obou subjektů.

4.3 Výběr metody sběru dat, charakteristika výzkumného vzorku a popis průběhu sběru dat

Pro účely výzkumného šetření autorka zvolila jako metodu sběru dat rozhovor. Dle Švaříčka (2007, s. 159) je hloubkový rozhovor „nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu, jež lze definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka

výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek“. Příprava na výzkumné šetření zahrnovala studium literatury věnující se metodologii kvalitativního pedagogického výzkumu.

Autorka zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru s předem připravenými otázkami. Rozhovor jako metoda výzkumného šetření má své výhody i nevýhody. Mezi výhody se řadí přímý kontakt výzkumníka s respondentem, volnost a pružnost kladení otázek, případné dovysvětlení otázky z obou stran účastníků rozhovoru. Rozhovor pak eliminuje případné obtíže respondenta při psaném projevu a jako bonus je možné sledovat verbální i neverbální reakce respondenta, které mohou komplexně dotvářet odpovědi. Nevýhodou rozhovoru je rozhodně časová náročnost, obtížnější záznam odpovědí, oproti jiným metodám menší soubor respondentů a obtížnější vyhodnocení (Skutil, M., 2011).

Rozhovory byly realizovány se zaměstnanci speciálně pedagogických center a základních škol v rámci celého Moravskoslezského kraje. V rámci speciálně pedagogických center byli vybráni zástupci za jednotlivé profese, tedy osoby z řad psychologů, speciálních pedagogů a sociálních pracovníků. Celkem se šetření zúčastnilo celkem 13 respondentů, z toho 7 respondentů ze speciálně pedagogických center a 6 ze základních škol. V prostředí základních škol se jednalo ve všech případech o učitele. Přehled profesního zastoupení respondentů ze SPC je uveden v tabulce níže.

Pracovníci SPC	psycholog	speciální pedagog	sociální pracovníce	celkem
Počet pracovníků	2	3	2	7

Tabulka č. 5 Respondenti ze speciálně pedagogických center

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

Oslovení jednotlivých respondentů probíhalo elektronickou formou – e-mailem a telefonicky. Přestože byli osloveni i muži, finálního uskutečnění rozhovorů se zúčastnily pouze ženy.

Jednotlivým respondentům bylo položeno celkem 12 předem připravených otázek, které byly v přípravě na výzkumné šetření položené jedné z budoucích respondentek a následně lehce

upravené tak, aby byly co nejsrozumitelnější pro všechny následné respondenty. Rozhovory by měly být uskutečňovány na klidném, tichém místě, bez rušivých elementů (Gavora, P., 2010). Probíhaly tedy na předem domluveném místě a v dojednaný čas, ve všech případech se jednalo o pracoviště respondentů a jejich kanceláře. Rozhovory trvaly průměrně půl hodiny. Atmosféra i průběh rozhovorů byly v přátelské atmosféře, respondenti odpovídali otevřeně a nenuceně. Téma rozhovoru někdy přesahovalo vytýčenou oblast a obsahově měly některé respondentky tendenci „utíkat“. Vždy se ale po dohodě s tazatelkou vrátily k původnímu tématu. Spolupráci s respondentkami hodnotí autorka diplomové práce velice kladně.

Na počátku tazatelka respondentům stručně představila cíl výzkumného šetření a jeho účel. Celý průběh rozhovorů byl nahráván na diktafon. S nahráváním respondenti souhlasili, což potvrdili ústně i na nahrávku. Respondentům bylo sděleno, že celé šetření je anonymní, v souladu s ochranou osobních údajů, nikde nebudou jejich identifikační údaje sděleny a výstupy z jednotlivých rozhovorů slouží pouze po účely diplomové práce. V příloze diplomové práce je uvedena ukázka jednoho přepisu rozhovoru s učitelkou základní školy, která souhlasila se zveřejněním samotného textu bez identifikačních údajů. Po úvodní fázi se přistoupilo k samotnému kladení otázek.

Otázky pro respondenty z prostředí základních škol:

1. Jak často komunikujete se speciálně pedagogickými centry?
2. Jaký způsob komunikace je pro Vás osobně nejpřínosnější?
3. Se kterými osobami se v průběhu spolupráce se speciálně pedagogickými centry setkáváte?
4. Jakou formu komunikace volíte nejčastěji a proč?
5. Jak probíhá komunikace se speciálně pedagogickými centry z Vaší strany?
6. Jak hodnotíte vzájemnou komunikaci se speciálně pedagogickými centry?
7. Co ve vzájemné komunikaci postrádáte?
8. Co vnímáte jako přínosné při spolupráci se speciálně pedagogickými centry?
9. Jak často při komunikaci využíváte internet – webové stránky, Facebook, e-mail, Skype atd.?
Vyhovuje Vám tento způsob komunikace?
10. Pokud je to možné, volíte raději osobní setkání? Proč?
11. Z hlediska efektivního využití času, využíváte nejraději jaký způsob komunikace?
12. Máte nějaká doporučení pro zlepšení v rámci komunikace?

Otázky pro respondenty ze speciálně pedagogických center:

1. Jak často komunikujete se základními školami?
2. Jaký způsob komunikace je pro Vás osobně nejpřínosnější?
3. Se kterými osobami se v průběhu spolupráce se základními školami setkáváte?
4. Jakou formu komunikace volíte nejčastěji a proč?
5. Jak probíhá komunikace se základními školami z Vaší strany?
6. Jak hodnotíte vzájemnou komunikaci se základními školami?
7. Co ve vzájemné komunikaci postrádáte?
8. Co vnímáte jako přínosné při spolupráci se základními školami?
9. Jak často při komunikaci využíváte internet – webové stránky, Facebook, e-mail, Skype atd.?
Vyhovuje Vám tento způsob komunikace?
10. Pokud je to možné, volíte raději osobní setkání? Proč?
11. Z hlediska efektivního využití času, využíváte nejraději jaký způsob komunikace?
12. Máte nějaká doporučení pro zlepšení v rámci komunikace?

5 INTERPRETACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Rozhovory byly přepsány do textového dokumentu, aby mohla být zpracována získaná data. Následovalo kódování, kdy byly odpovědi zařazeny do jednotlivých kategorií a následně proběhlo vyhodnocení celého šetření.

Pro analýzu získaných dat zvolila autorka jako techniku otevřené kódování. Získané údaje z rozhovorů byly rozdělené na jednotky – konkrétní věty a slova, každé jednotce byl pak přidělen kód kdy se jednalo buď o slovo nebo krátkou frázi. Po vytvoření seznamu kódů autorka práce přistoupila ke kategorizaci. Podle podobnosti byly jednotlivé kódy seskupovány a technikou „vyložení karet“ byl kategorizovaný seznam kódu přetvořen v souvislý text.

5.1 Analýza získaných dat

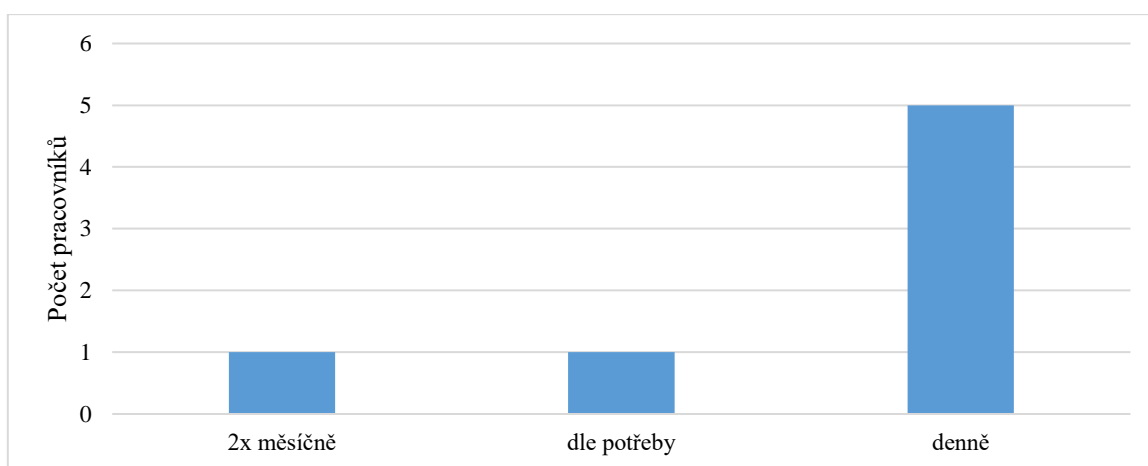
Analýza získaných dat prostřednictvím rozhovoru s pracovníci speciálně pedagogických center.

- **Otázka č. 1 Jak často komunikujete se základními školami?**

Odpovědi respondentů byly rozděleny do tří kategorií. Vzhledem k charakteru různých profesí se měnily i odpovědi jednotlivých pracovníků. Nejčastěji a tedy každodenně komunikují se základními školami speciální pedagogové, což dokazuje i odpověď jedné z respondentek: „*Se základními školami komunikuji téměř denně. ZŠ nás kontaktují často ohledně vzniklých potíží při vzdělávání jejich žáků...*“ Oproti tomu psychologové komunikují se základními školami v různých časových intervalech, což vyplývá z odpovědi další respondentky: „*...konzultuji každé doporučení, které vydávám, ale doporučení vydávají většinou speciální pedagogové, takže zase tak často ne, ale dalo by se to shrnout, že v průměru jednou za dva týdny. Také komunikuji se školou, jestli jedu vyšetřovat dítě do základní školy, tak tam vždy mluvím s třídním učitelem a s výchovným poradcem. A při běžném vyšetření komunikuji se školou prostřednictvím Hodnocení žáka ZŠ⁹ – škola pošle písemné hodnocení a já s ním dále při diagnostice pracuji.*“ Několikrát denně

⁹ Formulář, který používá SPC pro diagnostiku žáka. Je zasílán ZŠ, kde ho vyplní nejčastěji třídní učitel, případně další učitelé a ti ho následně předají zpět SPC.

komunikují se základními školami i sociální pracovníce, jelikož jsou mimo administrativní pracovníce osobami, které přijímají příchozí hovory do SPC. Jedna ze sociálních pracovníček uvedla: „Vzhledem k tomu, že jsem hned jako první „na ráně“ tak denně (telefon, spisovka, datovka)... Ale co se týká sociální práce, tak nemám příliš velkou potřebu se základní školou komunikovat, při sepisování sociální diagnostiky nahlížím do Hodnocení žáka. Se základní školou komunikuji například v případě, že se nemůžu dovolat rodiči, abych objednala dítě k vyšetření, ale situace jsou různé...“ Sociální pracovníce ve SPC zodpovídá i různé dotazy volajících, v případě, že jsou dotazy příliš konkrétní, předá hovor kompetentní osobě. Jednotlivé kategorie odpovědí a jejich početní zastoupení je zobrazeno v grafu uvedeném níže.



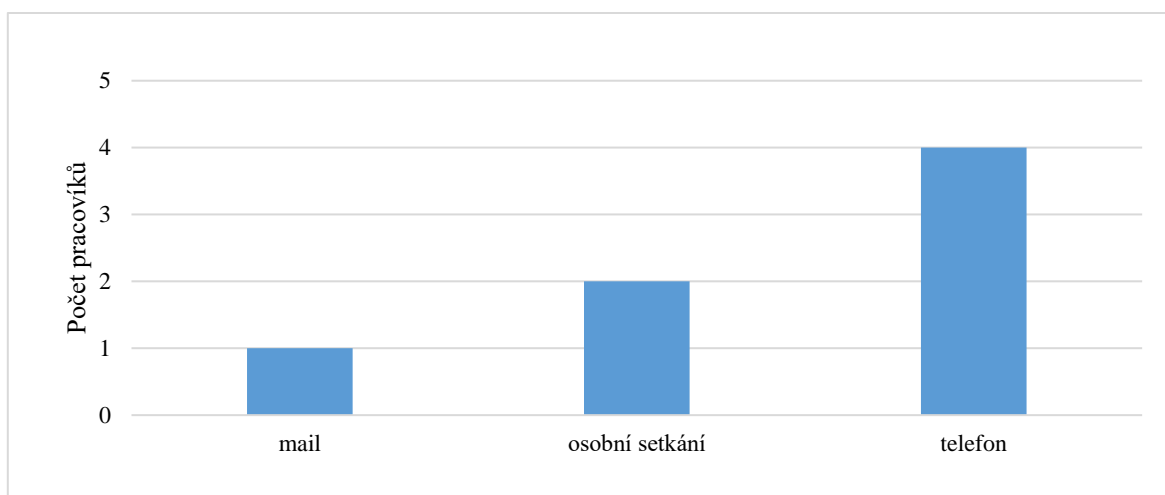
Graf č. 3 Četnost komunikace pracovníků speciálně pedagogických center se základními školami

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 2 Jaký způsob komunikace je pro Vás osobně nejpřínosnější?**

Jako nejpřínosnější se ukázala telefonická komunikace. Jedna z respondentek uvedla: „Za nejpřínosnější bych označila telefonickou konzultaci, protože je nejrychlejší. Problémem je, že pokud potřebuje člověk mluvit s učitelem, který má volno jen o přestávkách a po výuce jde domů, má problém jej sehnat...“ narazila zde na potíže s časovým prostorem pro telefonickou komunikaci s učitelem, další respondentky reagovaly podobně a dle výpovědí se v případě nespojení se s konkrétním učitelem uchylují k mailové konverzaci. Na problematiku telefonické konzultace

reagovala i další respondentka, která poukázala i na nutnost dělat si zápis z telefonické konzultace: „Vzhledem k obrovské vytiženosti, kterou pociťuji, telefonicky, je to rychlý způsob, informace mám k dispozici většinou hned. Je však nutné udělat si zápis z telefonické konzultace, aby bylo vše podloženo a poznámky mohly být využity k případné budoucí konfrontaci, což už se mi bohužel několikrát stalo. Vzhledem k tomu silně zvažuju, že se školami začnu více komunikovat e-mailem. A pošlu rovnou na vedení, protože učitelé často nereagují a mají na všechno dost času.“ Respondentky uváděly, že by nejraději komunikovaly jen osobně, ale vzhledem k jejich vytiženosti je tento způsob často nereálný, proto volí komunikaci telefonickou či mailovou.



Graf č. 4 Nejprínosnější způsob komunikace pro pracovníky speciálně pedagogického centra

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 3 Se kterými osobami se v průběhu spolupráce se základní školou setkáváte?**

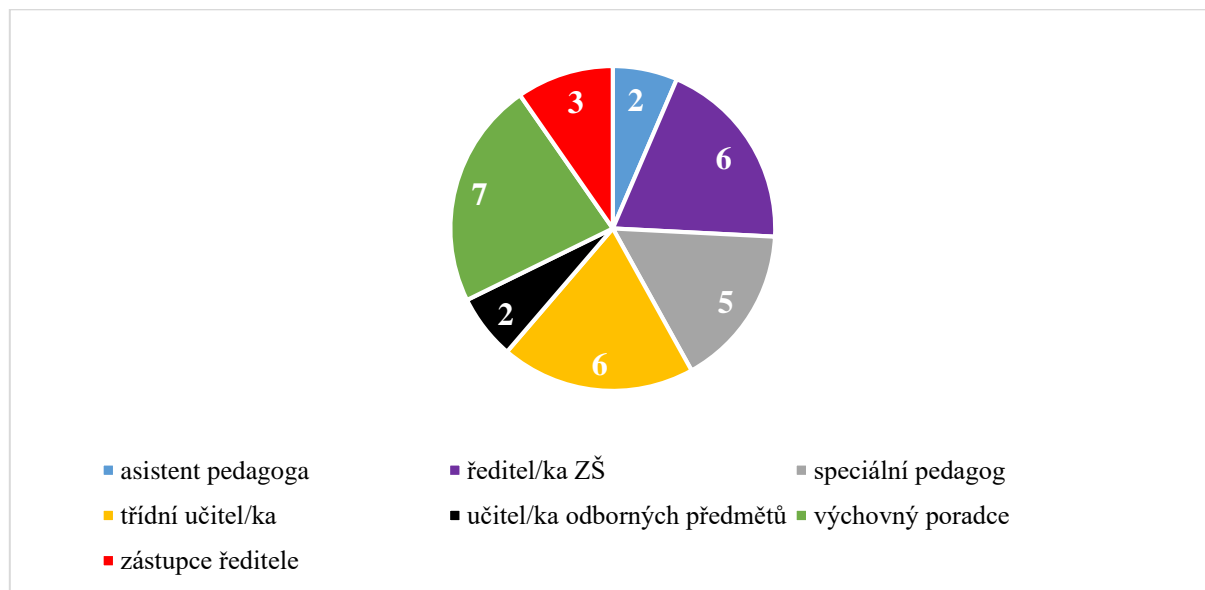
Pracovníci SPC se setkávají s různými zaměstnanci škol. Nejčastěji uváděli spolupráci s výchovnými poradci, řediteli a třídními učiteli. Následující tabulka zobrazuje, s kým jednotlivé respondentky komunikují při své práci. S nejvíce osobami pak komunikují poslední dvě z uvedených respondentek.

	asistent pedagoga	ředitel/ka ZŠ	speciální pedagog	třídní učitel/ka	učitel/ka odborných předmětů	výchovný poradce	zástupce ředitele
Respondentka 1		x		x	x	x	
Respondentka 2	x	x	x	x		x	
Respondentka 3			x	x		x	
Respondentka 4		x				x	x
Respondentka 5		x	x	x		x	
Respondentka 6		x	x	x	x	x	x
Respondentka 7	x	x	x	x		x	x
Celkem	2	6	5	6	2	7	3

Tabulka č. 6 Přehled zaměstnanců základních škol, se kterými komunikují pracovníci speciálně pedagogického centra

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

Graf navazuje na předchozí tabulku a vyobrazuje počty jednotlivých pracovníků ZŠ, se kterými se v rámci spolupráce nejčastěji setkávají zaměstnanci SPC.

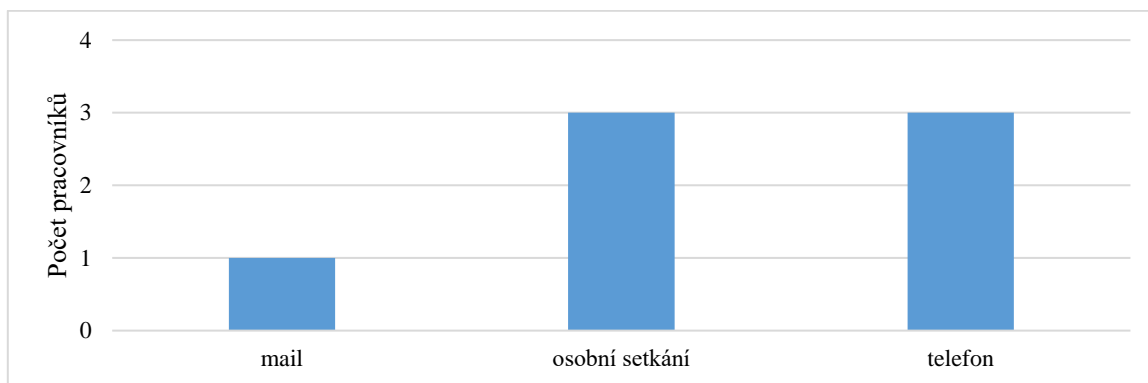


Graf č. 5 Zaměstnanci základních škol, se kterými komunikují pracovníci speciálně pedagogického centra

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 4 Jakou formu komunikace volíte nejčastěji a proč?**

Osobnímu kontaktu dávají přednost 3 respondentky, jelikož je to „...možnost probrat dané téma z více stran...“ a „...nejrychlejší forma výměny informací navíc s osobním kontaktem, který se takto utužuje pro další spolupráci“. Telefon rády volí další 3 respondentky „...protože je to nejrychlejší způsob jak se spojit se ZŠ“ jak uvedla jedna z nich. Telefonátem ale nekončí řešení dané situace ve všech případech, jak uvedla respondentka č. 6: „V návaznosti na telefonické spojení někdy použiji e-mail k dojednání a navíc mám důkaz, že nějaká komunikace proběhla včetně data odeslání, přečtení, odepsání.“ Pouze jedna respondentka volí nejčastěji e-mail „z důvodu podkladů pro další řešení“.



Graf č. 6 Nejčastěji volená forma komunikace pracovníků speciálně pedagogického centra se základními školami

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 5 Jak probíhá komunikace se základními školami z Vaší strany?**

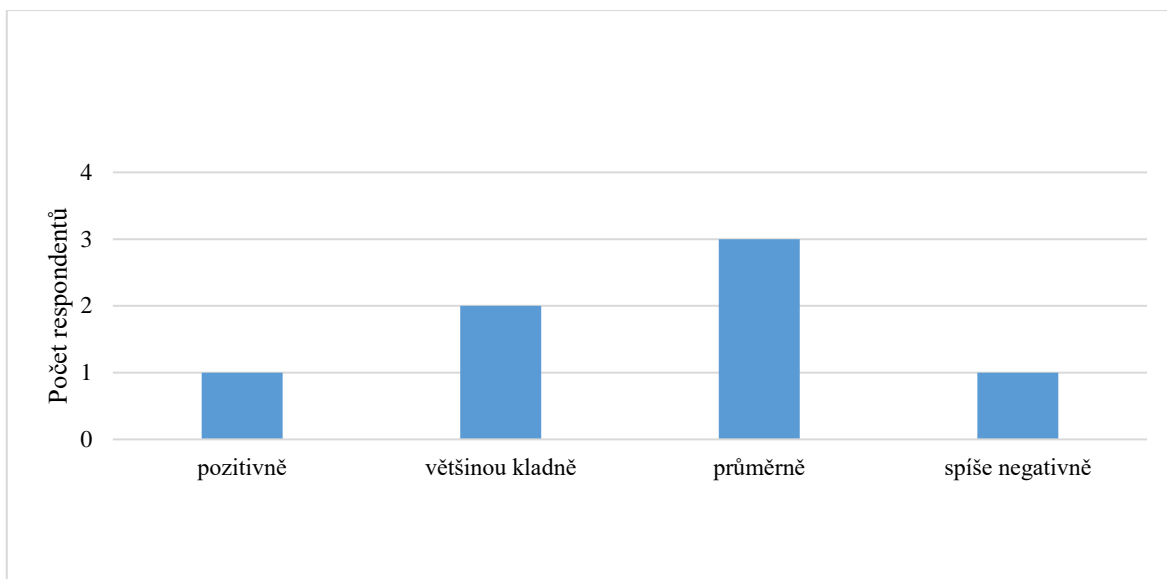
Všechny dotazované respondentky komunikují se základními školami pomocí mailu a telefonu, osobně se pracovníkům základních škol věnuje 6 respondentek ze 7 a 2 využívají ke komunikaci také písemnou formu.

	mail	osobně	písemně	telefonicky
Respondentka 1	x	x		x
Respondentka 2	x	x		x
Respondentka 3	x		x	x
Respondentka 4	x	x	x	x
Respondentka 5	x	x		x
Respondentka 6	x	x		x
Respondentka 7	x	x		x
Celkem	7	6	2	7

Tabulka č. 7 Průběh komunikace se základními školami ze strany pracovníků speciálně pedagogického centra Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 6 Jak hodnotíte vzájemnou komunikaci se základními školami?**

Hodnocení komunikace mezi SPC a ZŠ je velice subjektivní, jelikož komunikaci mimo jiné mohou ovlivňovat i vzájemné sympatie či antipatie. Čistě pozitivní zkušenost má jen jedna z respondentek, další označují spolupráci jako průměrnou, kdy například „...některé školy nejsou svolné ke komunikaci, k setkání, pobavení se o žákovi. Pro některé jsme v SPC „vetřelci“, kteří přijdou, vykecají si to svoje ve škole, napíšíou potřebné papíry a je zase chvíli klid. Naopak někde spolupráce funguje výborně, školy mají zájem a často se na nás obracejí s žádostí o pomoc, rady, nebo naopak nám pomohou, jak můžeme s žákem pracovat.“. Jedna z respondentek vnímá vzájemnou komunikaci jako špatnou „...naše doporučení nerespektují, dětem neposkytují potřebnou podporu, nekomunikují.“. Naopak se najdou i pozitivní reakce kdy má respondentka dle svých slov „...výborné zkušenosti s některými základními školami v okolí Trince – příjemné, vstřícné jednání, vzájemná komunikace zaměřená na pomoc dítěti...“.

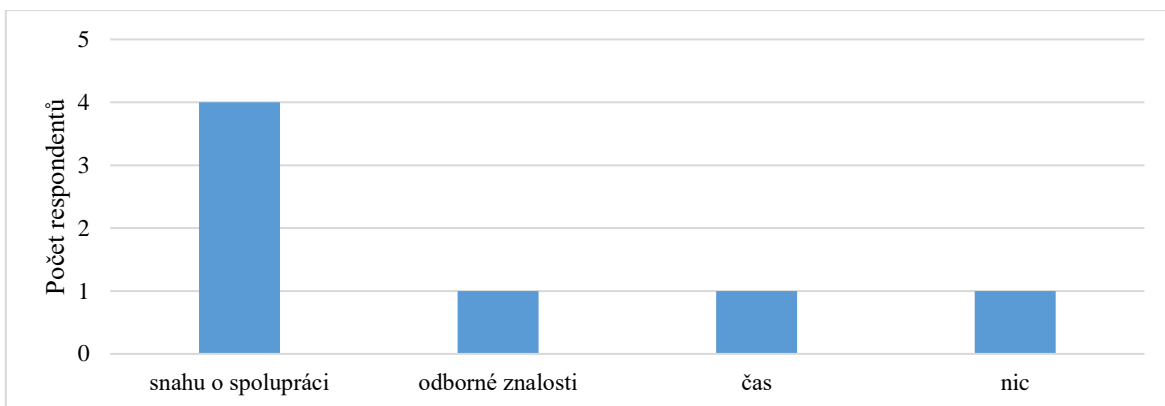


Graf č. 7 Hodnocení vzájemné komunikace se základními školami z pohledu pracovníků speciálně pedagogického centra

Zdroj: Vytvořenou autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 7** Co ve vzájemné komunikaci postrádáte?

Pracovnice SPC postrádají mimo toleranci, pochopení, empatii a ochotu zejména snahu o navázání kontaktu: „...je mi líto, že se někdy škola neozve, pokud nějaký problém nastane a nepokouší se to společně s námi řešit...“, dále si stěžují na čas, kterého mají málo na potřebné sdělení všeho důležitého, respondentka č. 5 se vyjádřila takto: „...osobně to nejde vždy, odpovědi na maily trvají, telefonicky se milionkrát nemůžeme dovolat, písemně přes formulář je to neosobní, kolikrát ty zprávy jsou u všech žáků stejné, nikdo nemá čas....“. Jen jedna respondentka uvedla, že ve vzájemné komunikaci nic nepostrádá a je spokojená, další pak vnímá jako problém to, že se setkává s nedostatkem odborných znalostí ze strany personálu základních škol.

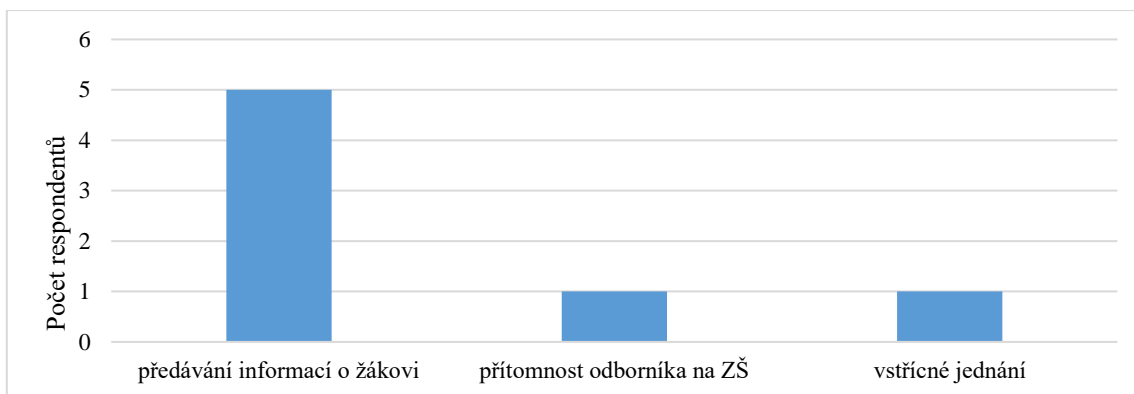


Graf č. 8 Co ve vzájemné komunikaci postrádají pracovníci speciálně pedagogických center?

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 8 Co vnímáte jako přínosné při spolupráci se základními školami?**

Respondentky sdělily, že je velkým přínosem přenos informací o žákovi, které napomáhají diagnostice, stanovení opatření a následnému vypracování doporučení. Respondentka č. 5 uvedla, že: „...škola ví, jak to dítě každodenně pracuje, jak to zvládá v kolektivu, jestli se dokáže prosadit atd. Často klient u vyšetření v SPC vykazuje úplně jiné výsledky než ve větším kolektivu ve škole. Proto je spolupráce se základkou tak důležitá, každý člověk je individuál a má své dobré i špatné dny. Pouze z jednorázového vyšetření v SPC nelze jasně stanovit jeho potřeby ve škole.“ Další respondentka pak vítá přítomnost speciálních pedagogů na školách „...ve většině případů má všechny potřebné informace (dříve: „Ježíš, to nevím, musím to zjistit u paní ředitelky...“ a komunikace se tak prodlužovala) ... fakt, že na školách přibývá speciálních pedagogů, kteří se orientují v potřebách dětí mnohem lépe než učitelé či ředitelé a výchovní poradci hodnotím velice kladně. Často je vnímám jako spojence, pokud chci dosáhnout změny v přístupu učitele k žákovi.“. Respondentka č. 7 oceňuje hlavně vstřícné jednání a ochotu.

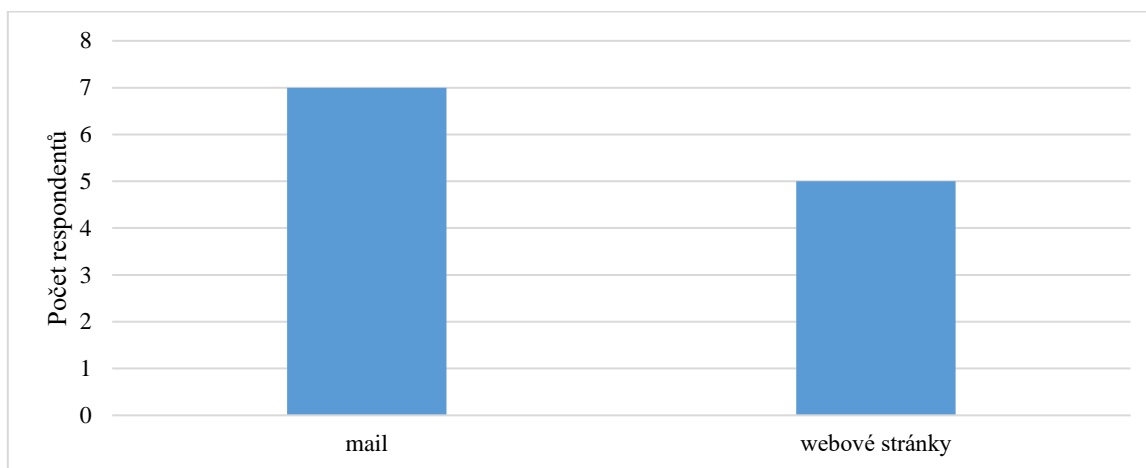


Graf č. 9 Přínos spolupráce se základními školami?

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 9 Jak často při komunikaci využíváte internet – webové stránky, Facebook, e-mail, Skype atd.? Vyhovuje Vám tento způsob komunikace?**

Všechny respondentky, které využívají pro komunikaci webové stránky, na nich hledají pouze kontakty, nic dalšího nevyhledávají. Žádná z respondentek pracovní nevyužívá Skype, Facebook a další sociální sítě. Všechny z dotazovaných využívají pro komunikaci e-mail prakticky denně a všem respondentkám tento způsob komunikace vyhovuje.

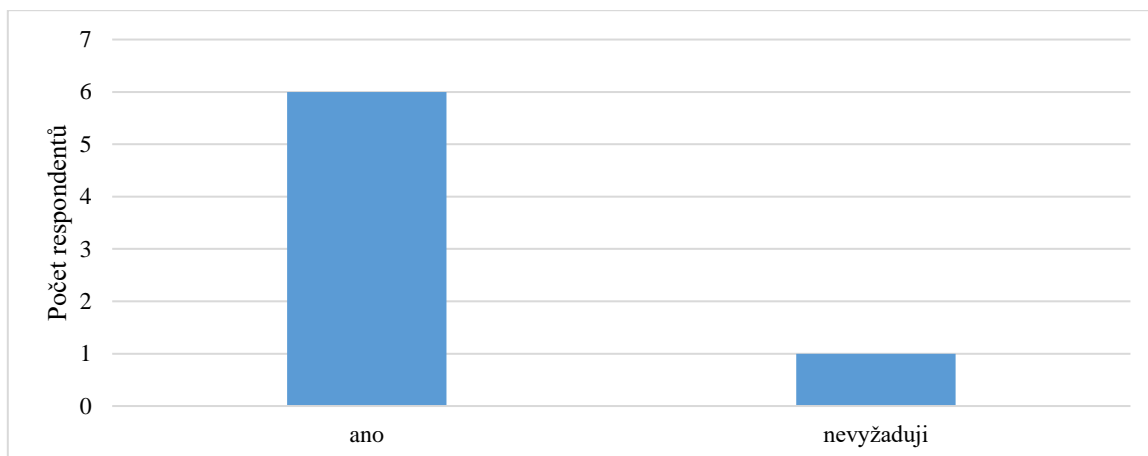


Graf č. 10 Využívané komunikační prostředky v rámci internetu

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 10 Pokud je to možné, volíte raději osobní setkání? Proč?**

Osobní setkání volí nejraději 6 ze 7 respondentek. Dle respondentky č. 1 „komunikace při osobním setkání může probíhat komplexně, můžeme vnímat vše, i to co, skrze média nevidíme, ale je časově náročnější“. Respondentka č. 8 pak vyzdvihuje „větší možnost získání více podrobností o případech, setkání se s více osobami, získání většího přehledu, lepší zjištění podstaty potíží při osobní komunikaci, jinou formou může dojít ke špatnému pochopení - nedorozumění.“

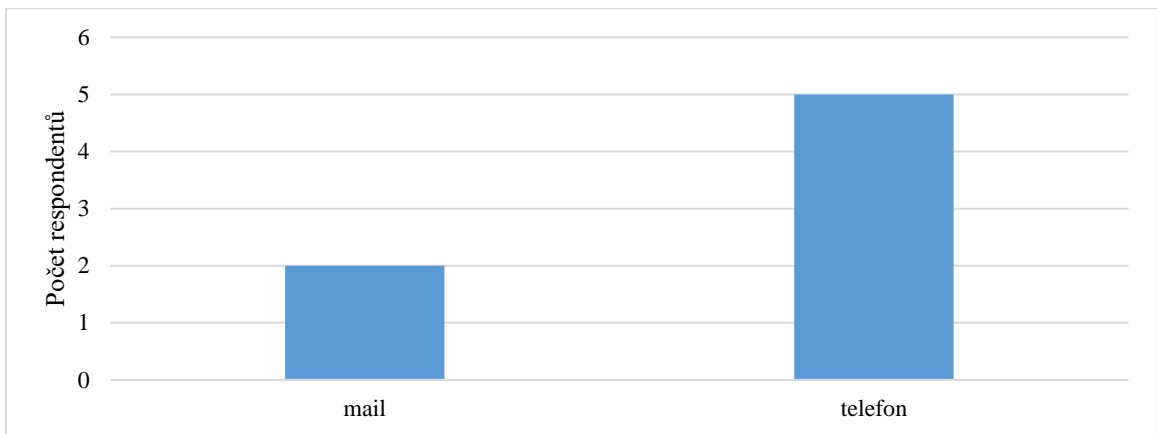


Graf č.11 Volba osobního setkání

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 11 Z hlediska efektivního využití času, využíváte nejraději jaký způsob komunikace?**

Celkem 5 respondentek využívá nejraději telefonický kontakt, ale mají k němu výhrady. Například respondentka č. 4 uvedla: „Nejrychlejší je určitě telefonická komunikace, pokud tedy nestrávíte celý den tím, že naháníte člověka, se kterým chcete mluvit.“. Respondentka č. 7 pak zase preferuje e-mailovou cestu: „...napíšu, odešlu, jde to rychleji, mohu oslovit více účastníků...“.

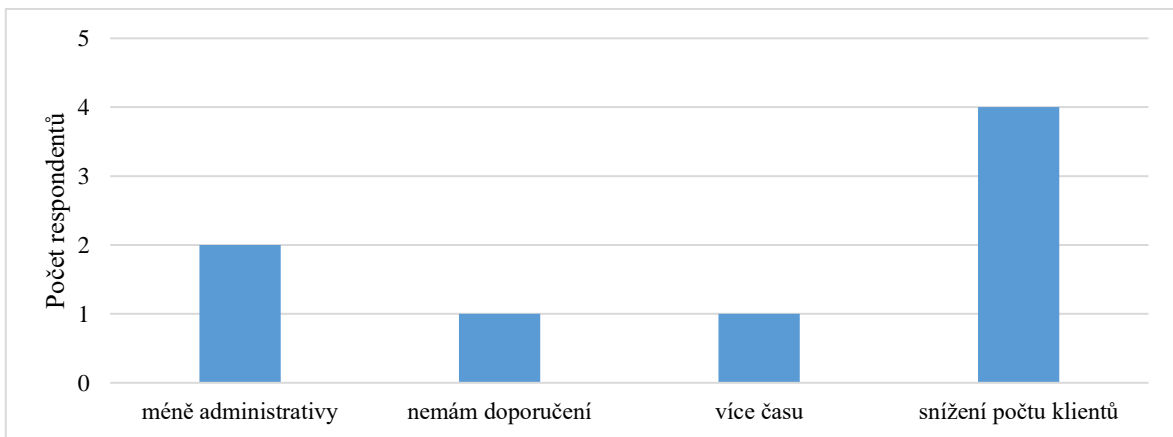


Graf č. 12 Způsob komunikace při efektivním využití času

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 12 Máte nějaká doporučení pro zlepšení v rámci komunikace?**

Jedna z respondentek je spokojena s průběhem dosavadní komunikace, ostatní by si změnu přály. Trápí je zejména nedostatek času, vysoký počet klientů a přemíra administrativy, což shrnula respondentka č. 8: „*V naší poradenské činnosti, asi změna počtu klientů, je jich moc, mohli bychom pak opravdu řešit se školami důkladněji a častěji některé záležitosti.*“



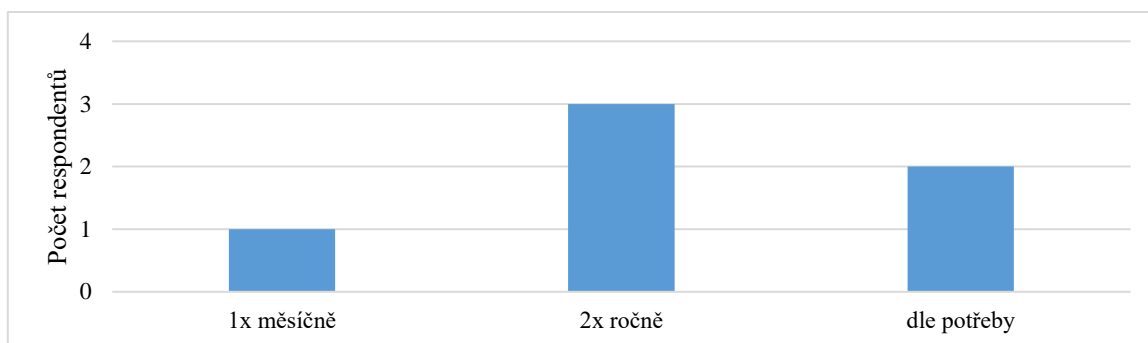
Graf č. 13 Doporučení pracovníků speciálně pedagogických center pro zlepšení v rámci komunikace

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

Analýza získaných dat prostřednictvím rozhovoru s učiteli základních škol.

- **Otázka č. 1 Jak často komunikujete se speciálně pedagogickými centry?**

Všechny respondenty jsou se SPC v pravidelném kontaktu. Respondentka č. 1 uvedla: „...záleží na tom, kolik mám dětí ve třídě, přibližně jednou měsíčně, když potřebuji poradit.“, další 3 respondenty pak dvakrát za rok, zbytek dle potřeby. Respondentka č. 4 kontaktuje SPC „Vždy, když se potřebuji poradit s návrhy individuálních vzdělávacích plánů...“, IVP jsou nejčastěji konzultovaným tématem dle výpovědi respondentek. Všechny respondenty uvedly, že v případě potřeby kontaktují SPC kdykoliv v průběhu školního roku.

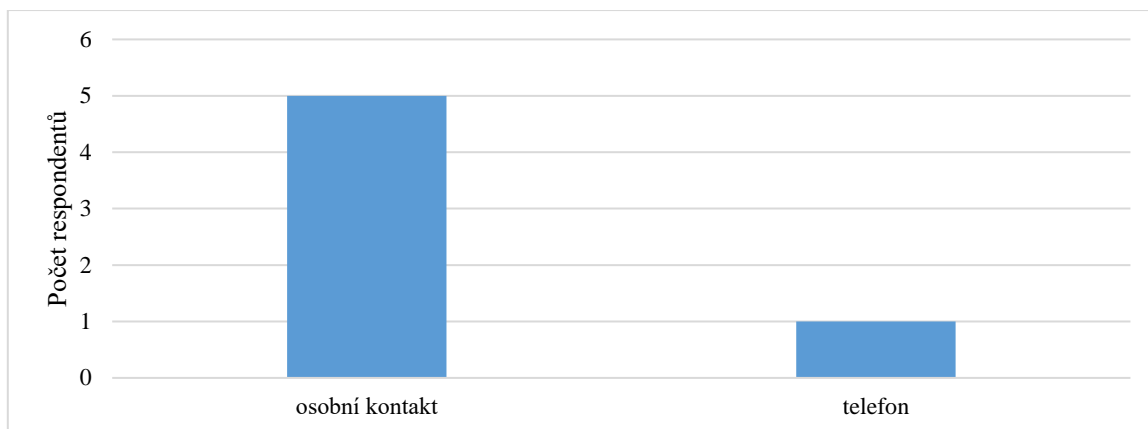


Graf č. 14 Četnost komunikace učitelů základních škol se speciálně pedagogickým centrem

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 2 Jaký způsob komunikace je pro Vás osobně nejprínosnější?**

Téměř všem respondentkám vyhovuje osobní kontakt, jak uvedla respondentka č. 1: „Nejprínosnější pro mne je, když za mnou pracovníci SPC přijedou rovnou do školy, na žáka se podívají a můžeme spolu vše rozebrat.“ Respondentce č. 4 vyhovuje nejvíce telefonický či mailový kontakt.



Graf č. 15 Nejprínosnější způsob komunikace pro učitele ZŠ

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 3 Se kterými osobami se v průběhu spolupráce se speciálně pedagogickými centry setkáváte?**

Ze všech respondentek komunikuje polovina z nich se všemi odbornými pracovníky SPC, pouze respondentka č. 3 si v komunikaci vystačí jen s jedním pracovníkem a to se speciálním pedagogem SPC.

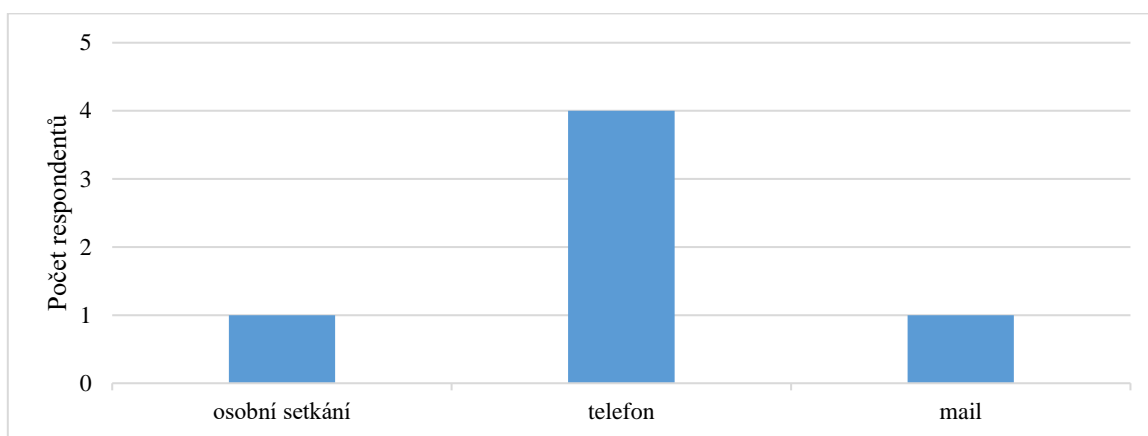
	psycholog	sociální pracovníce	speciální pedagog
Respondentka 1	x	x	x
Respondentka 2	x		x
Respondentka 3			x
Respondentka 4		x	x
Respondentka 5	x	x	x
Respondentka 6	x	x	x
Celkem	4	4	6

Tabulka č. 8 Přehled pracovníků speciálně pedagogických center, se kterými komunikují učitelé základních škol

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 4 Jakou formu komunikace volíte nejčastěji a proč?**

Nejvíce respondentek dává přednost komunikaci prostřednictvím telefonu. Respondentka č. 6 uvedla: „*Nejčastěji volím telefonickou komunikaci, kdy se domluvíím s daným pracovníkem SPC na dalším postupu, případně návštěvě osobního charakteru.*“ Osobní konzultace nejvíce vyhovuje jedné respondentce, stejně jako jiné vyhovuje zase komunikace prostřednictvím mailu. Co se týče telefonické a mailové formy komunikace, vyhovují respondentkám z důvodu rychlého řešení vzniklé situace.



Graf č. 16 Nejčastěji volená forma komunikace učitelů základních škol se speciálně pedagogickými centry

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 5 Jak probíhá komunikace se speciálně pedagogickými centry z Vaší strany?**

Většina respondentek oslovuje SPC telefonicky. Respondentka č. 5 na otázku zareagovala takto: „*Nejčastější a nejrychlejší způsob konzultace pro potřeby intervence je telefonická konzultace, v případě větších výukových obtíží pak návštěva speciálního pedagoga SPC ve třídě.*“ Respondentka č. 6 situaci řeší podobně: „*SPC oslovím v případě, že si s něčím nevím rady nebo potřebuji nějakou informaci. Nejčastěji pak používám telefon, když se nedovolám, tak mail.*“ Pouze respondentka č. 4 využívá všechny tři nejčastěji zmíněné formy komunikace, tedy kontakt mailový, osobní i telefonický.

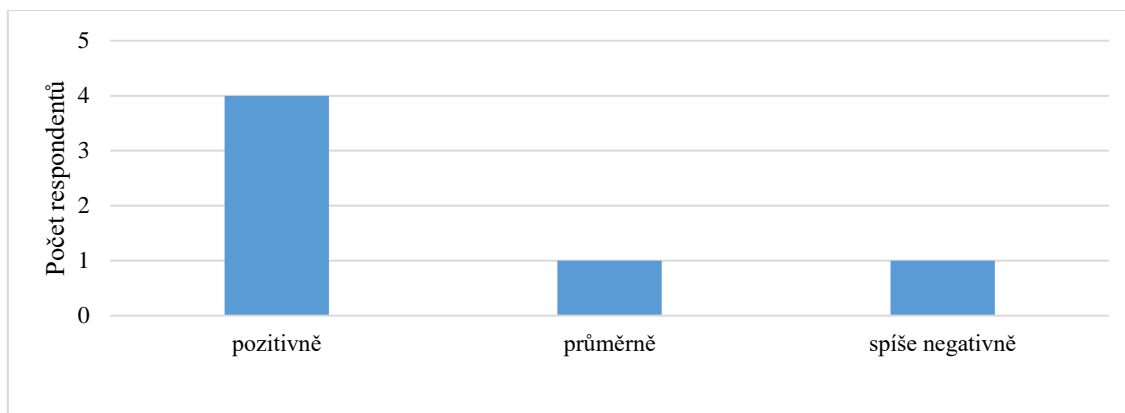
	mail	osobně	telefonicky
Respondentka 1			x
Respondentka 2		x	x
Respondentka 3	x		
Respondentka 4	x	x	x
Respondentka 5		x	x
Respondentka 6	x		x
Celkem	3	3	5

Tabulka č. 9 Průběh komunikace se speciálně pedagogickými centry ze strany učitelů základních škol

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 6 Jak hodnotíte vzájemnou komunikaci se speciálně pedagogickými centry?**

Učitelé základních škol jsou s komunikací se speciálně pedagogickými centry spíše spokojeni. Najde se ale pár slabin, například respondentka č. 1 uvádí, že: *„komunikace je dobrá, problémem bývá samotného pracovníka sehnat, ale jinak mi vždycky vyjdou vstříc.“*, respondentce č. 2 vadí, že je komunikace *„...často příliš formální...“*. Odpověď respondentky č. 6 zahrnuje veškeré sdělení ostatních respondentek: *„Ráda bych uvítala pracovníky SPC u nás ve škole častěji, ale chápu, že jsou přetížení a časově to nelze vždy zvládnout. Mám ale štěstí, že se setkávám se vstřícnými lidmi a jsou mi kdykoliv nápomocni alespoň po telefonu či mailu. Někdy ale bývá problém je sehnat telefonicky, což dávám za vinu asi častým výjezdům. Oceňuji ale, že i sociální pracovnice, se kterými hovořím po telefonu nejčastěji, když se dovolám do SPC, jsou schopné mi často poradit.“*

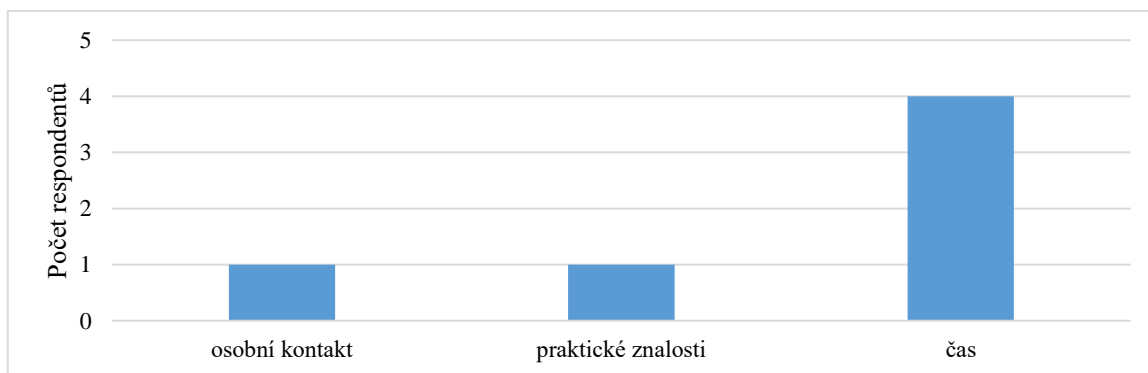


Graf č. 17 Hodnocení vzájemné komunikace se speciálně pedagogickými centry z pohledu učitelů základních škol

Zdroj: Vytvořenou autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 7** Co ve vzájemné komunikaci postrádáte?

Učitelé ZŠ shledávají největší problém v časovém prostoru pro komunikaci, například respondentka č. 1 uvedla: „*Samotný čas na komunikaci, mám hodně dětí na starosti a nemám tolik časového prostoru pro to, abych se mohla věnovat speciálními pedagogy.*“, časový nedostatek potvrzuje i respondentka č. 6: „*Rozhodně více času, návštěvy pracovníka SPC probíhají tak, že zde vyšetří hned několik dětí a nedostane se sem tak často, takže někdy bych potřebovala mnohem delší konzultaci a vidím i snahu pracovníka, že by rád pomohl, ale časový prostor nám to nedovoluje.*“.

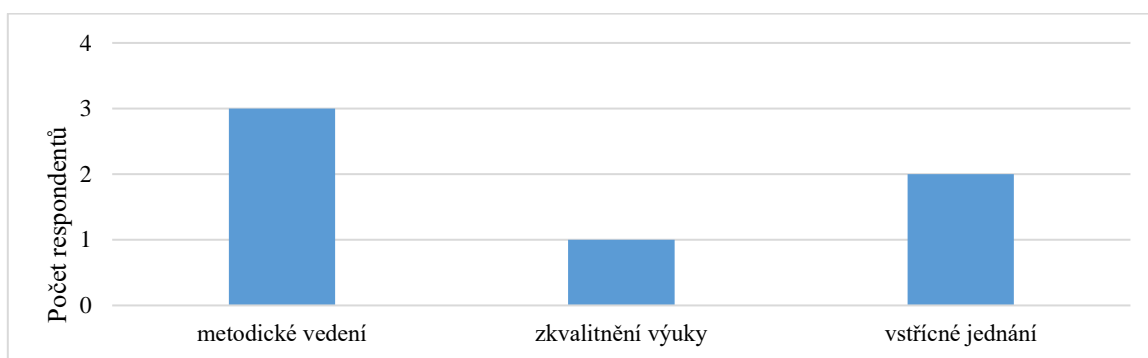


Graf č. 18 Co ve vzájemné komunikaci postrádají učitelé základních škol?

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 8 Co vnímáte jako přínosné při spolupráci se speciálně pedagogickými centry?**

Učitelé ve svých odpovědích uvedli, že oceňují zejména metodické vedení, které jim poskytují speciální pedagogové při návštěvách ZŠ, jak uvedla například respondentka č. 1: „...ukáže mi, jak mám s dítětem jednat. Často nevím jak k němu přistupovat, jak na něj mluvit, protože poruch je spousta a já nejsem odborník úplně na všechny. Oceňuji, že mi speciální pedagog dokáže doporučit například různé pomůcky...“. Jedna z učitelek ZŠ neopomenula důležitý fakt zkvalitnění výuky a zbylé dvě zase vyzdvihují vstřícné jednání pracovníků SPC.



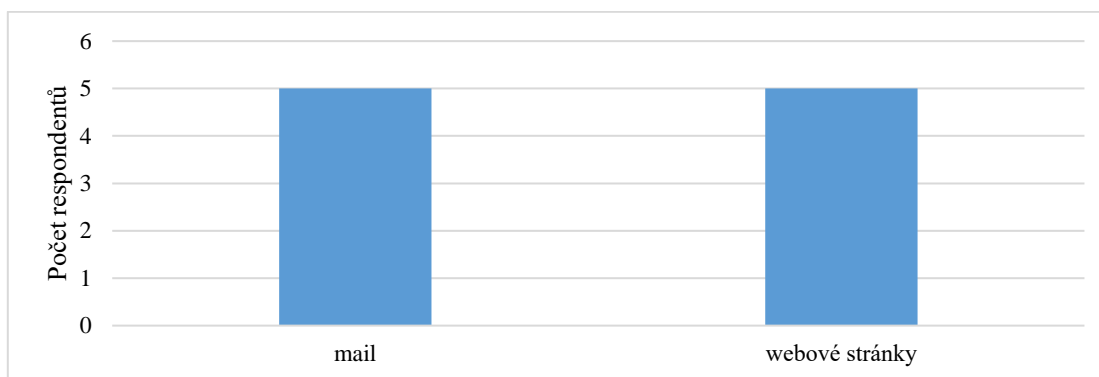
Graf č. 19 Přínos spolupráce se speciálně pedagogickými centry?

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 9 Jak často při komunikaci využíváte internet – webové stránky, Facebook, e-mail, Skype atd.? Vyhovuje Vám tento způsob komunikace?**

Téměř všechny respondentky využívají internet ke komunikaci a vyhledávání informací. Co se týče četnosti využívání, všechny se shodly, že internet využívají dle potřeby nepravidelně. Na webových stránkách SPC hledají nejčastěji kontakty na jednotlivé pracovníky SPC a dokumenty ke stažení. Facebook, Skype a jiné sociální sítě vůbec nepoužívají. K mailové komunikaci se vyjádřila respondentka č. 6: „Tento způsob mi vyhovuje, je přehledný, odpovědi jsou jasně dané a můžu se k nim kdykoliv vrátit. Někdy ovšem trvá, než mi pracovník SPC odpoví, takže se nedá říci, že by byla rychlá. Co se týče webových stránek, tak ty využívám k tomu, abych

našla kontakt na pracovníky, které třeba ještě neznám nebo si ze stránek SPC stahují různé formuláře atd. Skype a Facebook používám pouze v soukromém životě.“

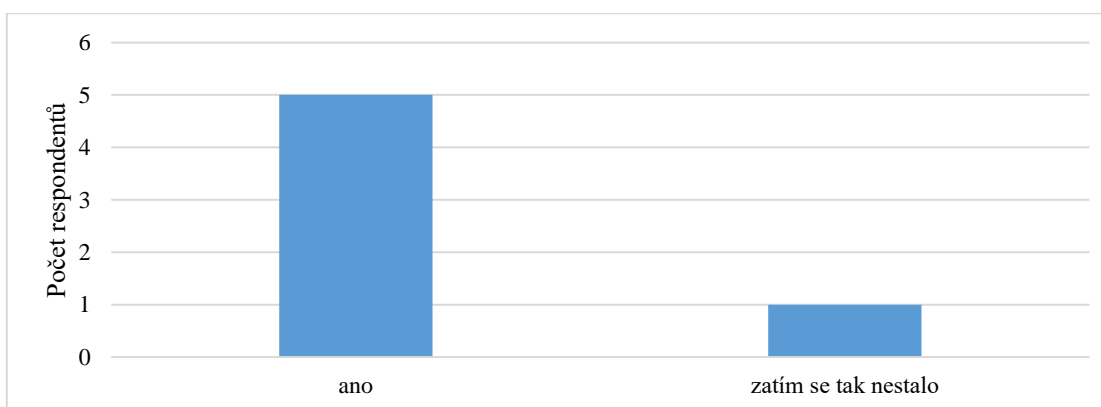


Graf č. 20 Využívané komunikační prostředky v rámci internetu

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 10 Pokud je to možné, volíte raději osobní setkání? Proč?**

Všechny respondentky se shodly na tom, že by volily raději osobní setkání, ale jedna z nich zatím neměla tu čest. Respondentka č. 5 uvedla, že volí osobní setkání „...z důvodu možnosti lepšího náhledu na danou problematiku, setkání s dalšími zúčastněnými, naslechu žáka ve třídě.“, respondentka č. 6 má osobní setkání ráda, jelikož: „...spolupráce probíhá jednodušeji, rychleji, prakticky hned vše vyřešíme, získáme zároveň i okamžitou zpětnou vazbu, problém je ale v čase.“

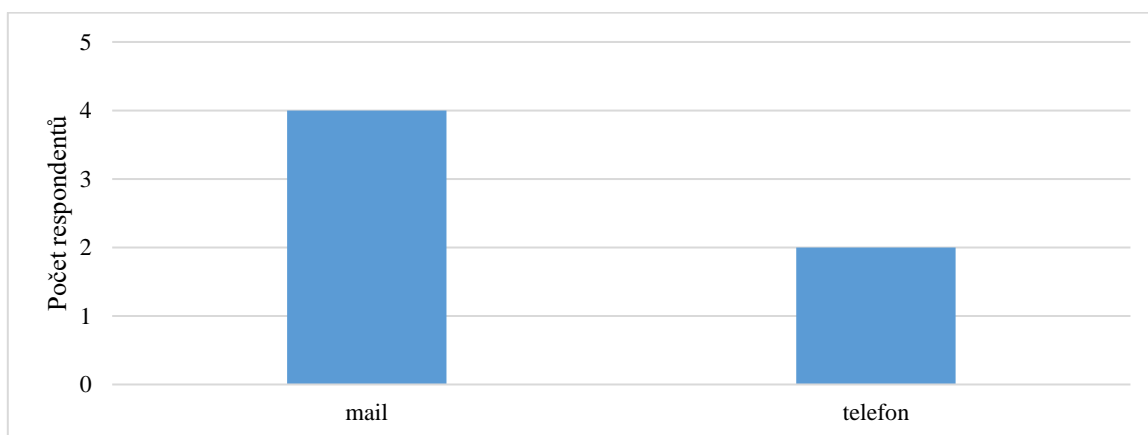


Graf č. 21 Volba osobního setkání

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 11 Z hlediska efektivního využití času, využíváte nejraději jaký způsob komunikace?**

Učitelé volí raději mailovou komunikaci, než telefonickou. Respondentka č. 1 tvrdí, že „...nejrychlejší je dle mého názoru telefonický způsob komunikace, ale e-mailová komunikace má výhodu v tom, že mám potvrzení a důkaz o tom, co jsem s daným člověkem projednávala.“, na negativum tohoto způsobu upozorňuje respondentka č. 6: „...mám vše evidováno a uchováno, pokud pracovník SPC odpoví rychle, tak je to i časově výhodný způsob komunikace, ale je neosobní.“.

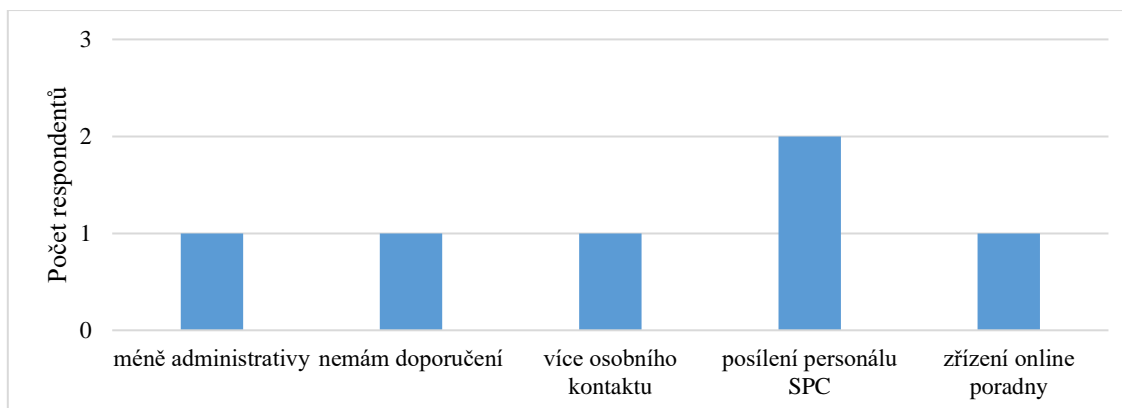


Graf č. 22 Způsob komunikace při efektivním využití času

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

- **Otázka č. 12 Máte nějaká doporučení pro zlepšení v rámci komunikace?**

V závěrečné otázce se odpovědi respondentek dost lišily. Jedna nemá žádné doporučení, další dvě by přivítaly posílení personálu SPC. Zajímavým doporučením je nápad respondentky č. 5 a to zřízení online poradny na webových stránkách v SPC, ale otázkou zůstává, kdo by při velké vytíženosti pracovníků SPC poradnu obsluhoval? Dále pak učitelům ZŠ chybí více osobního kontaktu a naopak by raději ubrali na administrativě.



Graf č. 23 Doporučení učitelů základních škol pro zlepšení v rámci komunikace

Zdroj: Vytvořeno autorkou diplomové práce

5.2 Shrnutí, závěry výzkumného šetření

V této části diplomové práce autorka shrne výstupy odpovědí všech respondentek.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami probíhá v pravidelných intervalech. Na otázku Jak často spolu speciálně pedagogická centra a základní školy komunikují, odpověděla většina pracovníků SPC, že denně, jedna 2x měsíčně a jedna dle potřeby. Základní školy vyhledávají kontakt se SPC v průměru dvakrát ročně a to zejména při sestavování IVP pro konkrétní žáky. V případě potřeby se ale na SPC obrátí kdykoliv v průběhu školního roku.

Nejpřínosnějším způsobem komunikace se pro pracovníky SPC ukazuje telefonický kontakt. I přesto, že by pracovnice daly přednost osobnímu setkání, které je ale časově náročné. Pro učitele ze ZŠ je nejvýhodnější osobní kontakt s pracovníky SPC, jelikož získají okamžitou zpětnou vazbu a mohou řešit veškeré záležitosti ihned a na míru.

V průběhu spolupráce SPC a ZŠ se nejčastěji při komunikaci se ZŠ setkávají pracovníci SPC s výchovným poradcem, ředitelem, třídním učitelem a speciálním pedagogem ZŠ. Zaměstnanci škol nejčastěji vyhledávají kontakt se speciálním pedagogem SPC. Spolupracují i s psychology a sociálními pracovníky, ale nejdůležitější osobou je pro ně právě speciální

pedagog. Pracovníci SPC si pochvalují přítomnost speciálních pedagogů na ZŠ, což zkvalitňuje celkový průběh spolupráce.

Nejčastěji volenou formou komunikace je ze strany SPC telefon a osobní setkání. Telefonickému kontaktu dávají pracovnice přednost z důvodu časové úspory, osobní kontakt zase rády volí pro jeho komplexnost a přímý kontakt. Učitelé ZŠ volí nejčastěji telefonický kontakt, kdy získají potřebnou radu, pomoc atd. okamžitě, případně si naplánují s pracovníkem SPC konkrétní termín návštěvy v ZŠ.

Všechny respondentky ze SPC uskutečňují kontakt se ZŠ pomocí mailu a telefonu, mimo jednu pracovnici je pro všechny samozřejmostí i osobní kontakt. V odpovědích uvedly 2 pracovnice i občasný písemný kontakt. Většina dotazovaných učitelů ZŠ oslovuje SPC telefonicky, polovina z nich pak kontaktuje SPC osobně či e-mailem.

Vzájemná komunikace je ze strany ZŠ hodnocena pozitivně. Ze strany SPC už odpovědi tak jednoznačné nejsou. Nejčastěji byla komunikace mezi oběma institucemi hodnocena jako průměrná, celkově se ale přiklání spíše k pozitivnímu hodnocení. Pouze jedna pracovnice hodnotí komunikaci negativně.

Ve vzájemné komunikaci pracovníci SPC postrádají zejména snahu ZŠ o spolupráci. Učitelé ZŠ zase vnímají jako nevyhovující nedostatek časového prostoru.

Přínosným je v rámci spolupráce se SPC pro učitele zejména metodické vedení, oceňují i vstřícné jednání. To oceňuje i jedna z respondentek ze SPC, největší přínos ale pracovníci SPC celkově spatřují v kvalitním předávání informací o žákovi.

Internet využívají všechny dotazované respondentky. Ve SPC využívají všechny pracovnice pro komunikaci e-mail a větší část z nich využívá také webové stránky základních škol, kde hledají pouze kontakty. Rovněž učitelé ze ZŠ využívají e-mail a webové stránky SPC pro vyhledávání kontaktů a navíc pro stahování potřebných dokumentů. Skype, Facebook a jiné sociální sítě nevyužívá pro pracovní komunikaci žádná z respondentek.

Téměř všechny respondentky volí raději osobní setkání, jen dvě (jedna ze SPC a jedna ze ZŠ) osobní kontakt nevyžadují.

Z hlediska efektivního využití času přistupují respondentky ze SPC nejčastěji k telefonické komunikaci, následně pak k mailové. Přesně naopak je tomu v případě učitelů ZŠ, kdy volí raději mailovou korespondenci a až pak telefon. Shodují se však, že mailová korespondence je výhodnější v tom, že mají k dispozici jakési potvrzení (důkaz) o tom, co a kdy bylo projednááno.

Respondentky si často stěžovaly na nedostatek času v rámci vzájemné komunikace. Jako doporučení pro zlepšení se respondentky shodují na snížení počtu klientů a administrativy. Učitelé ze ZŠ by pak ještě navrhovali zvýšení počtu zaměstnanců ve SPC a tím i osobního kontaktu. Zajímavým nápadem je zřízení online poradny na webových stránkách SPC.

5.2.1 Vyhodnocení cílů

Výzkumné šetření diplomové práce si kladlo za cíl zjištění, zda je komunikace v rámci spolupráce mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami v Moravskoslezském kraji z pohledu pracovníků jednotlivých subjektů efektivní.

Dílčí cíle výzkumu:

- Zjistit způsoby a formy komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami v Moravskoslezském kraji.

Speciálně pedagogická centra a základní školy v Moravskoslezském kraji mezi sebou komunikují telefonicky, mailově, osobně a také písemně. Internet je využíván zejména k vyhledávání kontaktních informací na webových stránkách. Nejčastěji volenou formou komunikace je telefonický hovor, který přináší výhodu v rychlosti spojení a úspory času. Telefonickému kontaktu dávají přednost hlavně z důvodu časové úspory. Respondentky ale připisují nejlepší hodnocení osobnímu kontaktu, na který jim bohužel nezbyvá tolik času, kolik by bylo ideální. V rámci komunikace se setkávají speciální pedagogové, psychologové a sociální pracovníci ze strany SPC a výchovní poradci, třídní učitelé, ředitelé, zástupci ředitelů, speciální pedagogové, asistenti pedagoga a učitelé odborných předmětů ze strany ZŠ.

- Zjistit jakým formám komunikace dávají zúčastněné subjekty přednost.

Respondentky dávají přednost telefonické a mailové komunikaci. Kdy u telefonické vyzdvihují rychlost a u mailové evidenci kontaktu. Jako nejideálnější se ale jeví osobní kontakt, kterému by dala přednost většina dotazovaných, pokud by na něj byl dostatek časového prostoru.

- Zjistit zda komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami přináší pozitivní výsledky v oblasti spolupráce obou subjektů.

Subjekty výzkumného šetření spolu komunikují v pravidelných intervalech. Díky vzájemné spolupráci poskytují pracovníci SPC učitelům ZŠ metodické vedení, které učitelé hodnotí pozitivně. Fungující je také proces předávání informací o žákovi, který probíhá buď ústní, nebo písemnou formou. V celém procesu stojí v ústředí žák ZŠ se specifickými vzdělávacími potřebami, který potřebuje podporu při svém vzdělávání. Tu mu díky kvalitní spolupráci mohou nabídnout jak pracovníci SPC, tak učitelé na ZŠ, proto je důležité, aby byla komunikace mezi nimi efektivní. I přesto, že situace není dokonalá, převažují pozitivní reakce. Nedostatky nejsou až tak zapříčiněny chybou v lidském faktoru pracovníka, ale v nedostatku času, který je jim na práci díky přetíženosti systému vymezen.

Komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami v Moravskoslezském kraji z pohledu pracovníků jednotlivých subjektů se dá hodnotit jako efektivní s výhradami. Jak zaměstnanci základních škol, tak pracovníci speciálně pedagogických center projevují snahu o spolupráci a vzájemnou komunikaci.

5.2.2 Doporučení pro praxi

Jako doporučení pro praxi vidí autorka diplomové práce jednoznačně posílení personálu SPC, aby se zkvalitnila nabídka jejich služeb. Zmenšení počtu klientů jednotlivých pracovníků, kteří by se rozprostřeli mezi ostatní pracovníky, by prospělo oboustranné komunikaci. Bylo by na ni více času, vznikl by prostor pro prohloubení spolupráce i vzájemných vztahů. Téměř všechna SPC vyjádřila dlouhodobý nedostatek pracovníků.

Dalším doporučením je založení internetové poradny na webových stránkách, o čemž se zmínila jedna z respondentek SPC. Možnost zřízení poradny ale navazuje na předchozí bod a to navýšení počtu pracovníků SPC, aby měl případnou poradnu kdo obsluhovat.

V rámci zlepšení komunikace a informovanosti by bylo vhodné zřízení facebookových profilů pro jednotlivá SPC. V dnešním světě sociálních sítí by profily mohly odvést dobrou službu. Většině webovým stránkám SPC by prospěla i renovace a doplnění více informací, které nejsou dohledatelné a přitom důležité.

ZÁVĚR

Aktuální doba si žádá, aby společnost respektovala zdravotní stav osob se zdravotním postižením či znevýhodněním. Škola by pak měla jít všem příkladem a citlivě reagovat na potřeby svých žáků, což sebou nese potřebu rozsáhlé komunikace napříč různými spektry institucí.

Cílem diplomové práce bylo zjistit jakými způsoby a formami probíhá komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami v Moravskoslezském kraji. Z výzkumu vyplynulo, že se jako největší problém jeví časová tíseň a nedostačující personální obsazení speciálně pedagogických center.

Odborní pracovníci speciálně pedagogického centra si stěžují, že již nemají tolik času na přímou práci s klienty a nemohou se jim věnovat tak jako dříve. S neustále komplikovanější administrativou, která se stává čím dál náročnější, ztrácejí spoustu drahocenného času, který by rádi věnovali samotným klientům či jejich blízkým, školám apod. Všechny tyto okolnosti vedou k tomu, že péče o klienta a vzájemná spolupráce nemůže z dlouhodobého hlediska vést k pozitivnímu výsledku. Na straně klienta může vzniknout riziko nedostačující, neprofesionální péče o něj, na straně vzdělávacích institucí může docházet k nedostatečné podpoře ze strany speciálně pedagogických center a na straně odborných pracovníků speciálně pedagogických center může dojít k syndromu vyhoření. Respondenti, kteří poskytli formou rozhovoru data pro výzkumné šetření, mají ale i přes ne vždy příznivé podmínky snahu a chuť spolu komunikovat a spolupracovat. I přes systémové potíže hodnotí komunikaci kladně a mají zájem na ní participovat.

Nabízí se otázka, jestli by nebylo na místě provést funkční změny v systému vzdělávání osob se specifickými vzdělávacími potřebami, zjednodušit administrativu a ušetřit tak práci a čas odborníkům, kteří by se mohli věnovat stěžejní náplni své práce.

Pro fungující a efektivní spolupráci je důležité, aby spolu pracovníci speciálně pedagogických center i základních škol uměli komunikovat, řešili pružně nastalé situace a nezapomínali na to se i dále vzdělávat. Samozřejmostí by měl být dostatek lidského přístupu, empatie a selského rozumu.

Výstup z diplomové práce může sloužit jako sebereflexe pro zúčastněné subjekty výzkumného šetření, tedy pro učitele základních škol a pracovníky speciálně pedagogických center v Moravskoslezském kraji. Doporučení pro praxi může sloužit jako inspirace pro zdokonalování nabízených služeb a posílení spolupráce.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

ČADOVÁ, E. a kol. *Standardní postupy ve speciálně pedagogickém centru*. 1. vyd. Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků, 2014. 138 s. ISBN 978-80.7841-043-5.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2. rozšířené vyd. Brno: Paido, 2010. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

HRUBOŠOVÁ, L. *Komunikace pro praxi*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. 63 s. ISBN 978-80-244-3024-9.

JANÁČKOVÁ, L. *Praktická komunikace pro každý den*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 111 s. ISBN 978-80-247-2479-9.

JANOUSEK, J. *Psychologické základy verbální komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2015. 384 s. ISBN 978-80-247-4295-3.

KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník*. 2. vyd. Praha: Grada, 2014. 144 s. ISBN 978-80-247-5203-7.

KUSÁ, J. *Vybrané aspekty komunikační výchovy*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. 70 s. ISBN 978-80244-4776-6.

LECHTA, V. *Inkluzivní pedagogika*. 1. vyd. Praha: Portál. 2016. 463 s. ISBN 978-80-262-1123-5.

MICHALÍK, J. a kol. *Speciálně pedagogické centrum*. 2. rozšířené a doplněné vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 116 s. ISBN 978-80-244-3487-2.

MICHALÍK, J. a kol. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. 512 s. ISBN 978-80-7367-859-3.

MIKULKOVÁ, G., ŠRAHŮLKOVÁ K. (eds.) et al. *Integrovaná síť školních a školských poradenských služeb postupy a doporučení jejího rozvoje*. 1. vyd. Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků, 2014. 114 s. ISBN 978-80-7481-061-9.

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. Střediska výchovné péče. [online]. [cit. 2018-03-21]

Dostupné: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/strediska-vychovne-pece>

PIPEKOVÁ, J. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Brno: Paido, 2010. 401 s. ISBN 978-807-3151-98-0.

SCHNEIDEROVÁ, A., SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*. 2. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 86 s. ISBN 978-80-7368-268-2.

SKUTIL, M. (Ed.) *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. 256 s. ISBN 978-80-7367-778-7.

ŠPÁTENKOVÁ, N. *Vybrané problémy sociální komunikace*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 74 s. ISBN 978-80-244-3654-8.

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

URBAN, J. *Řízení lidí v organizaci: personální rozměr managementu*. 2. rozš. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. 276 s. ISBN 978-80-7357-925-8.

VOŽENÍLEK, V., MICHALÍK, J. et al. *Atlas činnosti speciálně pedagogických center v České republice*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 144 s. ISBN 978-80-244-3464-3.

ZAPLETALOVÁ, J. ŠKOLNÍ PORADENSKÁ PRACOVISTĚ (ŠPP). *Národní ústav pro vzdělávání* [online]. [cit. 2018-02-10] Dostupné z <http://www.nuv.cz/t/pedagogicko-psychologicke-poradenstvi/skolni-poradenska-pracoviste>

Legislativní zdroje

ČESKO. Vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů

ČESKO. Zákon č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) ve znění pozdějších předpisů

ČESKO. Vyhláška č. 197/2016 Sb., kterou se mění vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů

ČESKO. Vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných, ve znění pozdějších předpisů

Internetové zdroje

Národní ústav pro vzdělávání: Pedagogicko-psychologické poradenství. *Školní poradenská pracoviště* [online]. [cit. 2018-02-23]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/pedagogicko-psychologicke-poradenstvi/skolni-poradenska-pracoviste>

Moravskoslezský kraj: *Počty obyvatel v jednotlivých krajích*. [online]. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <http://www.msk.cz/cz/pocty-obyvatel-v-jednotlivych-krajich-9737/>

Český statistický úřad: *Počet obyvatel v jednotlivých krajích*. [online]. [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xt>

Český statistický úřad: *Charakteristika Moravskoslezského kraje*. [online]. [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xt/charakteristika_moravskoslezskeho_kraje

Český statistický úřad: *Lidé a společnost*. [online]. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xt/lide_a_spolecnost

Český statistický úřad: *Lidé a společnost*. [online]. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/staticke/animgraf/cz080/index.html?lang=cz>

Asociace pracovníků speciálně pedagogických center: *Personální navýšení SPC*. [online]. [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <http://www.apspc.cz/sites/www.apspc.cz/files/attachments/aktualita/year-2017/node-556/personalinavysenispc.pdf>

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

apod.	a podobně
atd.	a tak dále
IVP	individuální vzdělávací plán
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
např.	například
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
PČR	Policie České republiky
PPP	Pedagogicko-psychologická poradna
resp.	respektive
SPC	Speciálně pedagogické centrum
SVP	Středisko výchovné péče
ŠPZ	Školské poradenské zařízení
tzv.	takzvaně
ZŠ	základní škola

SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK A OBRÁZKŮ

Tabulka č. 1 – Analýza webových stránek speciálně pedagogických center

Tabulka č. 2 – Speciálně pedagogická centra v Moravskoslezském kraji

Tabulka č. 3 – Počet klientů Speciálně pedagogického centra Ostrava-Zábřeh v jednotlivých školních rocích

Tabulka č. 4 – Počet zaměstnanců Speciálně pedagogického centra Ostrava-Zábřeh v jednotlivých školních rocích

Tabulka č. 5 – Respondenti ze speciálně pedagogických center

Tabulka č. 6 - Přehled zaměstnanců základních škol, se kterými komunikují pracovníci speciálně pedagogického centra

Tabulka č. 7 – Průběh komunikace se základními školami ze strany pracovníků speciálně pedagogického centra

Tabulka č. 8 - Přehled pracovníků speciálně pedagogických center, se kterými komunikují učitelé základních škol

Tabulka č. 9 - Průběh komunikace se speciálně pedagogickými centry ze strany učitelů základních škol

Obrázek č. 1 – Mapa středisek výchovné péče v Moravskoslezském kraji

Obrázek č. 2 – Mapa pedagogicko-psychologických poraden v Moravskoslezském kraji

Obrázek č. 3 – Komunikační proces

Obrázek č. 4 – Účastníci komunikace mezi speciálně pedagogickými centry a základními školami

Obrázek č. 5 – Mapa speciálně pedagogických center v Moravskoslezském kraji

SEZNAM POUŽITÝCH GRAFŮ

Graf č. 1 – Účinek jednotlivých složek komunikace

Graf č. 2 – Počet klientů Speciálně pedagogického centra Ostrava-Zábřeh v jednotlivých školních rocích

Graf č. 3 - Četnost komunikace pracovníků speciálně pedagogických center se základními školami

Graf č. 4 - Nejprínosnější způsob komunikace pro pracovníky speciálně pedagogického centra

Graf č. 5 - Zaměstnanci základních škol, se kterými komunikují pracovníci speciálně pedagogického centra

Graf č. 6 - Nejčastěji volená forma komunikace pracovníků speciálně pedagogického centra se základními školami

Graf č. 7 - Hodnocení vzájemné komunikace se základními školami z pohledu pracovníků speciálně pedagogického centra

Graf č. 8 - Co ve vzájemné komunikaci postrádají pracovníci speciálně pedagogických center?

Graf č. 9 - Přínos spolupráce se základními školami?

Graf č. 10 - Využívané komunikační prostředky v rámci internetu

Graf č. 11 - Volba osobního setkání

Graf č. 12 - Způsob komunikace při efektivním využití času

Graf č. 13 - Doporučení pracovníků speciálně pedagogických center pro zlepšení v rámci komunikace

Graf č. 14 - Četnost komunikace učitelů základních škol se speciálně pedagogickým centrem

Graf č. 15 - Nejprínosnější způsob komunikace pro učitele ZŠ

Graf č. 16 - Nejčastěji volená forma komunikace učitelů základních škol se speciálně pedagogickými centry

Graf č. 17 - Hodnocení vzájemné komunikace se speciálně pedagogickými centry z pohledu učitelů základních škol

Graf č. 18 - Co ve vzájemné komunikaci postrádají učitelé základních škol?

Graf č. 19 - Přínos spolupráce se speciálně pedagogickými centry?

Graf č. 20 - Využívané komunikační prostředky v rámci internetu

Graf č. 21 - Volba osobního setkání

Graf č. 22 - Způsob komunikace při efektivním využití času

Graf č. 23 - Doporučení učitelů základních škol pro zlepšení v rámci komunikace

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Přepis rozhovoru s učitelkou základní školy

Příloha č. 1

Ukázka přepisu rozhovoru s učitelkou základní školy

13. Jak často komunikujete se speciálně pedagogickými centry?

Pravidelně minimálně jednou až dvakrát ročně, dle potřeby individuálně dle předchozí telefonické nebo e-mailové konzultace.

14. Jaký způsob komunikace je pro Vás osobně nejpřínosnější?

Osobní konzultace ve škole se speciálním pedagogem SPC, který má osobně na starost mé žáky.

15. Se kterými osobami se v průběhu spolupráce se speciálně pedagogickým centrem setkáváte?

Nejčastěji se setkávám se speciálním pedagogem, psychologem a sociální pracovnící

16. Jakou formu komunikace volíte nejčastěji a proč?

Nejčastější a nejrychlejší způsob konzultace pro potřeby intervence je telefonická konzultace, v případě větších výukových obtíží pak návštěva speciálního pedagoga SPC ve třídě.

17. Jak probíhá komunikace se speciálně pedagogickým centrem z Vaší strany?

Zatelefonuji do SPC, že něco potřebuji, pokud mi stačí telefonické řešení mého problému, tak tím to pro mne hasne, pokud potřebuji řešit něco složitějšího, domluví si osobní schůzku.

18. Jak hodnotíte vzájemnou komunikaci se speciálně pedagogickým centrem?

Preferovala bych častější návštěvy SPC ve škole. Jinak oceňuji profesionální a laskavý přístup všech pracovníků SPC.

19. Co ve vzájemné komunikaci postrádáte?

Více času na rozboru problémového chování žáků a celkově na řešení všech záležitostí. Chybí prostě čas.

20. Co vnímáte jako přínosné při spolupráci se speciálně pedagogickým centrem? Odbornou radu a podporu. SPC mi vždycky vycházela vstříc a byla vidět snaha a maximální úsilí při naší spolupráci.

21. Jak často při komunikaci využíváte internet – webové stránky, Facebook, e-mail, Skype atd.? Vyhovuje Vám tento způsob komunikace?

Internet využívám často, prakticky denně a ano vyhovuje mi. Nejčastěji volím e-mailovou komunikaci, ojediněle webové stránky pro vyhledávání informací a kontaktů.

22. Pokud je to možné, volíte raději osobní setkání? Proč?

Ano volím a ráda, z důvodu možnosti lepšího náhledu na danou problematiku, setkání s dalšími zúčastněnými (rodina, učitelé, další pracovníci SPC), náslechu žáka ve třídě. Je to nejideálnější.

23. Z hlediska efektivního využití času, využíváte nejraději jaký způsob komunikace?

Rozhodně e-mail, je to rychlé, vidím, co jsem kdy a komu poslala, prostě super.

24. Máte nějaká doporučení pro zlepšení v rámci komunikace?

Ano, stálo by za to zvážit na webových stránkách SPC zřízení online poradny. Já bych ji rozhodně hojně využívala.