

Univerzita Palackého v Olomouci

Pedagogická fakulta

Ústav speciálněpedagogických studií

**Spokojenost klientů pedagogicko-psychologické
poradny**

Bakalářská práce

Štěpán Vacek

Olomouc 2019

vedoucí práce: Mgr. Pavel Svoboda, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracoval samostatně, použil jsem pouze podklady uvedené v příloženém seznamu a postup při zpracování a dalším nakládání s prací je v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Olomouci dne 23. 4. 2019

Štěpán Vacek

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé bakalářské práce Mgr. Pavlu Svobodovi, Ph.D. za pomoc a podnětnou konzultaci, kterou mi během práce poskytoval, pracovníkům poraden, své rodině, která mi umožnila veškeré zázemí pro mé studium a nakonec děkuji svému nezlomnému úsilí dokončit tuto práci.

Štěpán Vacek

Obsah

ÚVOD.....	6
I TEORETICKÁ ČÁST	8
1 Pedagogicko-psychologická poradna	8
1.1 Pracovníci v pedagogicko-psychologické poradně.....	10
1.1.1 Speciální pedagog.....	10
1.1.2 Metodik prevence	10
1.1.3 Sociální pracovník	11
1.1.4 Psycholog.....	11
1.2 Etika pracovníků v poradnách	12
1.2.1 Zneužití moci poradce nad klientem.....	13
1.2.2 Ochrana práv klienta.....	13
2 Pedagogicko-psychologické poradenství a služby.....	14
2.1 Definice poradenství, poradce a klienta.....	14
2.1.1 Poradenství	14
2.1.2 Klient	17
2.1.3 Poradce	17
2.2 Služby v poradně	18
2.2.1 Školní zralost a její vyšetření.....	19
2.2.2 Vyšetření deficitu dílčích funkcí	22
2.2.3 Specifické vývojové poruchy učení a jejich vyšetření	23
2.2.4 Vyšetření laterality.....	29
2.2.5 Vyšetření zaměřené na poruchy chování.....	30
2.2.5.1 Nesoustředěnost	30
2.2.5.2 Hyperaktivita.....	31
2.2.5.3 ADHD a ADD.....	31
2.2.6 Práce s cizinci	32
3 Životní spokojenost a osobní pohoda	32
3.1 Faktory ovlivňující spokojenost klientů poradny	33
3.1.1 Idealizace služeb a pracovníka	33
3.1.2 Demografické faktory	34

3.1.3 Vliv osobnosti klienta	35
3.1.3.1 Temperament	36
3.1.3.2 Charakter	36
3.1.3.3 Inteligence	37
4 Legislativní vymezení pedagogicko-psychologické poradny.....	38
4.1 Školská poradenská zařízení	38
4.1.1 Funkce pedagogicko-psychologické poradny z pohledu zákona.....	39
4.1.1.1 Služby poradny	39
4.2 Dokumentace poraden	41
4.2.1 Zpráva a Doporučení	41
4.2.2 Hodnocení škol, školských zařízení a vzdělávací soustavy.....	43
4.3 Klienti pedagogicko-psychologické poradny	43
II PRAKTICKÁ ČÁST	44
5 Průzkum spokojenosti klientů pedagogicko-psychologické poradny	44
5.1 Cíl výzkumu.....	44
5.2 Metodologie výzkumu	44
5.2 Výzkumné otázky	45
5.3 Popis testovaného vzorku	45
5.4 Analýza dotazníkového šetření.....	47
5.5 Diskuse	67
ZÁVĚR	68
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY	70
SEZNAM OBRÁZKŮ	76
SEZNAM TABULEK.....	77
SEZNAM GRAFŮ	78
SEZNAM PŘÍLOH.....	80
ANOTACE	90

ÚVOD

Tématem mé bakalářské práce je spokojenost klientů pedagogicko-psychologických poraden. Rád se podělím o to, proč jsem si toto téma vybral. Žijeme v době markantně se zvyšujícího tempa. Tato skutečnost jde ruku v ruce s moderními technologiemi. V kontextu technologií nelze nezaznamenat fakt, že dostupnost informací je mnohem větší, než tomu bylo dříve. Vzhledem k tomu, že je snadnější informace dohledat, se zvýšilo i riziko nalézt nesprávné či zavádějící informace, a tak i celková orientace v tomto směru je těžší. Dalším rizikem je přemíra podnětů nebo jejich nesprávný výběr v určité vývojové etapě.

Tyto domněnky mne vedly k zamyšlení, zdali to nejsou důvody vzrůstajícího počtu dětí, žáků a studentů se specifickými poruchami učení, chování atd. Protože osoby výše zmíněné jsou klientelou pedagogicko-psychologické poradny, zajímalo mě, mimo jiné, také to, zdali se zvyšující počet klientů neodráží na kvalitě služeb poraden, a do jaké míry jsou se službami klienti spokojeni.

Dalším důvodem zájmu byl fakt, že jsem byl také klientem tohoto zařízení, když jsem byl vyšetřován pro školní zralost. Vybavuji si příjemný personál, ale pro dítě nepříjemné, neútné a nezajímavé prostředí. Již v čekárně nízký výběr činností, které lze při čekání na vyšetření provádět, a i samotná vyšetřovací místnost na mne tehdy působila smutně a monotónně, což u mě vedlo k vyššímu nezájmu o průběh vyšetření a psychickému napětí. Nutno říct, že je to samozřejmě individuální, ale tato vzpomínka mě motivovala zjistit i jiné názory a tím získat nové připomínky, které by mohly vést ke zkvalitnění služeb v tomto odvětví. Samozřejmě nejsem toho názoru, že služby poraden jsou v alarmujícím a hrozném stavu, ale vždy je co zlepšovat a jenom díky pohledu jiných očí můžeme vidět tu pestrost možných změn. Zvláště, když hodnocení probíhá na základě připomínek klientů.

Dle mého názoru zatíženost poraden ještě poroste z důvodu již probíhající inkluze ve školách. Už v prvním ročníku zde na vysoké škole jsem často slýchal problematiku týkající se rostoucího počtu pracovních povinností pracovníků a zároveň nedostatek osob ve školských poradenských zařízeních, které by tuto práci odvedly. Vede to k velké pracovní vytíženosti, hlavně z důvodu přibývajících počtu klientů. I z tohoto důvodu je dobré se touto problematikou zabývat.

Hlavním zaměřením a cílem této práce bude mapovat spokojenost klientů v poradnách. Budou zde obsaženy i možné příčiny poruch chování a učení (a dalších oblastí, které jsou předmětem práce poraden), ale pouze okrajově. Zmapováním spokojenosti zjistíme jak nedostatky poraden, tak jejich pozitiva. Ve výzkumu, který bude probíhat formou dotazníků, bude dost prostoru pro vlastní úvahu respondentů a tedy nový přínos návrhů, které v mnoha případech nenapadnou pracovníky z důvodu jiného úhlu pohledu na věc, tedy z pohledu zaměstnance a ne klienta.

Nutno hned v úvodu říct, že klientem se v práci nemyslí pouze dítě, žák, student, ale i zákonný zástupce nebo rodič, který ho v poradně zastupuje. Je tedy zřejmé, že dotazníky budou v převážné většině vyplňovat rodiče a zákonní zástupci dítěte, a to hlavně z důvodu jistých rozumových nároků, které by většina nezletilých klientů ve své vývojové úrovni nesplňovala.

I TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části se zaměříme na vymezení pojmu pedagogicko-psychologická poradna, složení zaměstnanců uvnitř zařízení a jejich etické zásady. Definujeme si pedagogicko-psychologické poradenství a služby, které si zmíníme podrobněji, abychom věděli, s jakým typem klientely poradna pracuje a stručně jaké metody vyšetření používá. Jelikož naše práce má primární cíl zmapovat spokojenost klientů poraden, podíváme se na definici spokojenosti a osobní pohody a na faktory, které mohou ovlivnit vnímání spokojenosti. V poslední kapitole teoretické části práce se podíváme na legislativní ukotvení poraden, kde bude seznam služeb, povinností a dalších důležitých informací o pedagogicko-psychologické poradně, které jsou, dle našeho názoru, důležité vědět, abychom si dokázali vytvořit ucelenou teoretickou představu o zmíněném zařízení.

1 Pedagogicko-psychologická poradna

Pedagogicko-psychologická poradna (dále jen poradna) je v povědomí rodičů, veřejnosti a státní správy již od 70. let 20. století. Od této doby se dá datovat odborná péče o děti předškolního a školního věku, kterým okresní pedagogicko-psychologické poradny, zřízené ministerstvem školství, poskytují odbornou pomoc v případě problémů ve vzdělávání a v chování.

Odborné poradenství se věnovalo nejasnostem o dominanci ruky pro optimální nácvik písemného projevu a následně i vývoje vlastní řeči. Byly zde dále řešeny důležité otázky optimální připravenosti dítěte na školní výuku, tedy školní zralosti.

Poradny pomáhaly řešit i výchovné problémy dětí v mateřských školách a školách základních. Tato péče byla po odborném vyšetření dítěte řešena konzultacemi výsledků s rodičem nebo zákonným zástupcem dítěte. Po vyšetření byla zpracována zpráva s doporučením pro školu a zákonného zástupce. Toto doporučení bylo pro další činnost učitelů závazné. Zároveň poradny zajišťovaly proškolení učitelů základních škol pro výukovou speciálněpedagogickou péči, která byla určena pro zmírňování obtíží – reedukaci při zjištěných poruchách učení či chování. Rodičům byla, vyšetřením dispozic k profesnímu zaměření dítěte, poskytována i pomoc při volbě povolání dítěte, tzv. kariérové poradenství.

Dále poradna zajišťovala vedení výchovných poradců, zpočátku výrazněji zaměřených na zjišťování informací o studijních oborech a doporučování vhodných učebních oborů žákům. Později jim byla svěřena i koordinace péče školy o žáky s výukovými či výchovnými problémy. Následně byla poradna orientována nově i na prevenci rizikového chování na školách zavedením učitelů – metodiků prevence.

V současnosti se náplň práce v poradnách v tomto směru nezměnila, ale v souvislosti s Úmluvou o právech dítěte a dle doporučení EU pro legislativu ve školství (o rovných příležitostech ve vzdělávání) se nyní poradny zaměřují na to, jak pomáhat všem dětem v co nejoptimálnější začlenění do běžného proudu vzdělávání, realizovaném inkluzí. Aktuální legislativa proto přesně specifikuje tzv. podpůrná opatření, která jsou po odborném vyšetření dítěte, nutná realizovat v jeho škole (tj. míru odborné pomoci dítěti dle závažnosti jeho obtíží). Dále byly navýšeny finanční prostředky ve státním rozpočtu jak pro materiální pomoc, tak i pro zvýšené nároky na financování personální péče dospělými.

Personální pomoc dítěti na podporu zvládnutí školní látky je aktuálně možná pedagogickou intervencí učitele nad rámec výuky - reedukační péčí k vyrovnání handicapu poruch učení (předměty speciálně pedagogické péče). V závažných případech lze personální pomoc provést i doporučením asistenta pedagoga pro výpomoc učiteli při výuce

dětí se zjištěnými závažnými specifickými vzdělávacími potřebami – podpůrná opatření 3. a vyššího stupně. V současné době je zcela respektována role rodiče (nebo zletilého klienta) v jeho rozhodnutí, zda v poradně navrženou doporučenou péči chce adresovat škole a realizovat tak tato opatření, či nikoliv.

1.1 Pracovníci v pedagogicko-psychologické poradně

V pedagogicko-psychologických poradnách jsou pracovní pozice obsazeny psychology, speciálními pedagogy, metodiky prevence a sociálními pracovníky, někde jsou na pracovním poli poradny i sociální pedagogové. (Pešová, Šamalík, 2006)

Zmíníme pouze výše uvedené pracovní pozice, jelikož ty jsou dané zákonem. Je možné, že některé z poraden budou mít i jiné pracovní pozice, to ovšem záleží na vedení dané poradny a nemusí se tedy shodovat s ostatními poradnami. Z tohoto důvodu je zde neuvedeme. V popisu zmíněných pracovních pozic nebude uvedena veškerá jejich pracovní náplň. Jednak se opět trochu liší v jednotlivých poradnách, a také, dle našeho názoru, pracovníci dělají spoustu práce mimo jejich zákonem dané pracovní povinnosti.

1.1.1 Speciální pedagog

Speciální pedagog posuzuje úroveň školských dovedností a kvalitu percepčních funkcí klientů, které jsou podkladem specifických poruch učení. Doporučuje vhodná opatření do výukového procesu i pro domácí přípravu, může nabídnout reedukační péči. (<http://ppp-olomouc.cz/odborni-pracovnici-ppp/>, 2019, online)

Podle zákona 563/2004 Sb. o pedagogických pracovnících získá odbornou kvalifikaci speciální pedagog vysokoškolským vzděláním, konkrétně v akreditovaném magisterském studijním programu v oblasti věd pedagogických, které jsou podrobně popsány ve výše uvedeném zákoně v paragrafu 18.

1.1.2 Metodik prevence

Obecné vymezení metodika prevence lze nalézt ve vyhlášce 72/2005 Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, §5, odstavce 3, písmene i. Vyhláška říká, že: „*poradna prostřednictvím metodika prevence zajišťuje prevenci rizikového chování, realizaci preventivních opatření a koordinaci školních metodiků prevence.*“

V příloze č. 5 k vyhlášce č. 72/2005 Sb. Je uvedeno, že metodik prevence v poradnách zajišťuje specifickou prevenci rizikového chování, tvorbu preventivních

opatření, koordinuje a metodicky podporuje metodiky prevence ve školách, a to tvorbou seminářů, poradami a individuálními odbornými konzultacemi. Na žádost školy a školského zařízení se zabývá, v koordinaci se školním metodikem prevence a dalšími pedagogickými pracovníky, aktuálními problémy, ze kterých vyplývá výskyt rizikového chování. Je v kontaktu se všemi, kteří jsou v kraji v prevenci rizikového chování součinní, a vytváří aktualizace sítě odborných zařízení.

Zákon udává požadavek na kvalifikaci metodika prevence: „*Metodik prevence v pedagogicko-psychologické poradně získává odbornou kvalifikaci vysokoškolským vzděláním získaným studiem v akreditovaném studijním programu.*“ (Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně dalších zákonů, §19a)

1.1.3 Sociální pracovník

Sociální pracovník v poradně provádí odbornou práci v oblastech sociálních. Můžeme si pod tímto termínem představit například sociální intervenci, sociální a sociálně právní poradenství a sociální šetření. Jeho další náplní práce je komunikace s klienty a jejich zákonnými zástupci, spolupráce a podílení se na vytváření návrhu podpůrných opatření a získávání podkladů potřebných k poradenské službě. V neposlední řadě spolupracuje s lidmi, kteří svou činností ovlivňují poskytování poradenských služeb, poskytuje poradenství sociálního druhu a o sociálních službách. (příloha č. 4 k vyhlášce 72/2005 Sb.)

1.1.4 Psycholog

Psycholog se zabývá diagnostikou rozumových schopností, pracovních a osobnostních charakteristik klientů, výchovnými a vztahovými problémy ve školním i rodinném prostředí, posuzuje připravenost dětí do školy a řeší studijní předpoklady a možnosti u vycházejících žáků ZŠ. (<http://ppp-olomouc.cz/odborni-pracovnici-ppp/>, 2019, online)

Taktéž provádí psychologickou intervenci a diagnostiku v případech výchovných a vzdělávacích problémů, psychologickou prevenci, reedukaci, poradenské vedení, a to hlavně v případech žáků se sociálně vztahovými problémy a s obtížemi v adaptaci

na školské prostředí, a metodickou pomoc školám s těmito žáky. Poskytuje poradenské služby zákonným zástupcům, zpracovává zprávy a doporučení z vyšetření. (příloha č. 4 k vyhlášce 72/2005).

„Psycholog získává odbornou kvalifikaci vysokoškolským vzděláním získaným studiem v akreditovaném magisterském studijním programu psychologie“ (zákon č. 563/2004 Sb. o pedagogických pracovnících, paragraf 19).

1.2 Etika pracovníků v poradnách

Každá poradenská práce by se měla řídit etickými zásadami, které jsou obsaženy v etických kodexech různých poradenských sdružení (komory, svazy, společnosti, asociace atd.). V tomto etickém kodexu by měly být obsaženy všechny potřebné instrukce pro zajištění bezpečnosti klienta, ochrany poradce a profesionálního statutu dané instituce.

Morální zodpovědnost pracovníků v poradenských oblastech spočívá v tom, že klient by měl být informován o všech podmínkách spolupráce s poradcem ještě dřív, než začne poradenská práce. Poradce, ačkoliv to jeho pojmenování evokuje, by měl jen v minimální míře poskytovat rady; spíše hledat přístupy, aby klient dosáhl schopnosti vytvářet změny a naučil se kontrole nad vlastním životem. Zásadní je dodržování hranic vztahu s klientem; klienta nesmí zneužít emocionálně ani sexuálně a měl by udělat vše pro to, aby klient nebyl poškozen. Informace o klientovi jsou důvěrné, a proto by se neměly dostat k jiné osobě bez souhlasu klienta. Ovšem poradce má povinnost informovat příslušnou instituci, je-li někdo ohrožen na životě. (Gabura, Pružinská, 1995)

Klient má dále právo vědět o písemném záznamu z konzultace, případně, že konzultaci pracovník nahrává na audio- či videozáznam, a co s daným materiálem udělá. Poradce musí mít od klienta souhlas ke konzultaci s jinými odborníky. Poradce neponižuje své kolegy na veřejnosti ani před klientem. Poradce má povinnost rozšiřovat své profesionální kompetence a rozvíjet své odborné znalosti. Měl by pracovat pouze v rámci svých kompetencí a ty nepřekračovat. Optimalizaci práce poradců, odborný růst a ochranu klienta by měla zabezpečovat odborná supervize. Pracovat bez supervize se považuje za porušení etiky. (Gabura, Pružinská, 1995)

1.2.1 Zneužití moci poradce nad klientem

Moc je něčím, co je důležitým aspektem pomáhání. Klient, ať už jakýkoliv, přichází s problémem a je v nevýhodném postavení vůči pracovníkovi už jen díky tomu, že něco potřebuje. Je důležité moc nezneužít, ale použít ji v klientův prospěch. Často se bohužel stává, že moc je zneužita a má to negativní efekt na spokojenost a celkové psychické zdraví klienta. Míra tohoto zneužití je individuální, může to být pouze nevlídnost, neomalenost, ale také krutost, kdy pracovník úmyslně ponižuje klienta. Tento způsob chování souvisí s mnoha faktory, kterými se nebudeme podrobněji zabývat. Na co se zaměříme, jsou zdroje moci. Moc může být vytvořena autoritou člověka, ale konkrétně v pedagogicko-psychologické poradně je moc přidělena institucí. Zde je riziko, že klient sám nepozná, kdy poradce svou moc zneužívá, jelikož si může myslet, že je to ještě v jeho pracovních kompetencích. Fungovat to může i obráceně, ačkoliv profesionalita pracovníka a jeho zkušenosti by tomu měly zabránit. Příčinou přebírání moci může být nadměrná vyčerpání, emocionální zaujatost, temperament poradce nebo jednoduše špatná nálada. Každý by měl mít své osvědčené strategie, jak tomu předejít - může to být včasný výběr pracovní dovolené, zájmová činnost atd. V poradnách se tomu snaží předcházet supervizemi. (Kopřiva, 2013)

1.2.2 Ochrana práv klienta

Jak již bylo zmíněno v kapitole o Etice pracovníků v poradnách, klient dává informovaný souhlas s poskytnutím osobních údajů. V případě pochyb zákonného zástupce klienta nebo zletilého klienta s nakládáním s osobními údaji může uplatnit svá občanská práva a kontaktovat školní inspekci, policejní orgán a případně další instituce, orgány, které se zabývají občanskými právy.

2 Pedagogicko-psychologické poradenství a služby

V této kapitole si uvedeme pedagogicko-psychologické poradenství a další služby, které poskytuje. Definujeme si pojem poradenství, klient a poradce. Nakonec se podíváme na jednotlivé služby, které jsou poskytovány v poradně.

2.1 Definice poradenství, poradce a klienta

Pokud se budeme věnovat práci v pedagogicko-psychologické poradně, bylo by nanejvýš vhodné definovat, co je poradenství, poradce a klient. Z pohledu našeho výzkumu se hlouběji zaměříme pouze na tuto oblast. Definice profesí jako takových je uvedena v samostatné kapitole této práce.

2.1.1 Poradenství

Poradenská služba existuje velmi dlouho, avšak chyběla jí formální ustanovení. Vždy lidé hledali někoho, kdo se jim zdál zkušenější a od koho mohli očekávat skutečně dobrou radu. Tyto lidi nespojovaly tituly a hodnosti, ale životní zkušenost, inteligence a důvěryhodnost. Samozřejmě laické poradenství trvá nadále, ale dá se očekávat, že klienti jej již vyhledali před příchodem k odbornému poradenství. (Matějček, 2011)

Poradenství je proces, který je velmi těžko vymezit, shledáváme tuto skutečnost pravdivou z důvodu často odlišných definic z různých zdrojů. Nicméně i přes názorové odlišnosti hlavní myšlenku lze pochopit z definic od Ulehly a Matouška.

„Úkolem profesionálního pomáhání je přispět k tomu, aby se lidem žilo lépe.“ (Úlehla, 2005, s. 9)

„Příčemž pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.“
(Matoušek, 2003, s. 85)

Gabura (1995) ve své knize *Poradenský proces* mluví o nepřiměřeném očekávání od poradenského procesu, přičemž klienti očekávají, že poradce odvede všechnu vyčerpávající práci a oni nebudou muset do řešení problému investovat čas a energii. Úlohou poradců je tedy tento pohled změnit na reálný a poskytnout jim právě informace, aby jejich očekávání nebyla zkreslená. V první řadě mluví Gabura o aktivní účasti klienta na poradenském procesu a poradce je primárně v úloze katalyzátoru, který se podílí na

analýze diskutovaných problémů. Pomáhá klientovi lépe poznat sám sebe, pochopit motivaci a kauzalitu svého vyjadřování a hledat nový systém fungování, což je podle našeho názoru velmi důležité zmínit, jelikož na spokojenosti klientů se může odrazit i fakt, že měli nepřiměřené očekávání, které se nenaplnilo.

Definice dle BSPP (Britská společnost pro poradenství a psychoterapii) z listopadu roku 2003, kterou dobře rozvádí Dryden (2008), nám definuje poradenství takto:

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

Než budeme v definici pokračovat, je dobré zmínit, že poradenství v pedago-gicko-psychologické poradně je samozřejmě dobrovolné, na žádost dotyčné osoby. Nicméně z velké části je za klienta rozhodováno rodiči nebo zákonnými zástupci, kteří tak činí na základě jejich rodičovské odpovědnosti, lásky a starosti o dítě. S tím souvisí i vnímání problému, který nemusí vnímat jen klient, ale i okolí. V praxi to jsou např. učitelé, rodiče a spousta dalších, již méně častých pozorovatelů problému.

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

Současná poradenská péče o děti a mládež se vyznačuje tendencí k zaměření se na specializaci k určité problematice a specifické klientele. Pedagogicko-psychologické poradny jsou široce zaměřeny na problematiku dětí a mládeže od 3 let (tj. od nástupu do mateřské školy - potažmo školského systému) přes žáky základních škol až po studenty středních škol, včetně vyšších odborných škol. Problematika práce je v nemalém měřítku - můžeme ji rozdělit na oblast problémů výchovných, obtíží ve vzdělávání či obtíží ve vyučovacím procesu. Setkáme se však i s mnoha dalšími oblastmi problémů, které rodiče, pedagogická veřejnost, různé instituce či samotní dospívající mohou mít, potažmo se na ně dotazovat. (Pešová, Šamalík, 2006)

Klientovy cíle v poradenství

Podle Drydena (2008) klient, který vyhledá poradenskou pomoc má představu o tom, čeho chce na setkáních dosáhnout. Cíle mohou být vyřčené nebo nevyřčené, ale jejich existenci nelze popírat.

Důvody příchodů klientů jsou různé, ale všechny spojuje to, že mají naději na vyřešení problému, a ten, kdo jim má pomoci, je poradce. Možností, jak se dívat na problémy klientů je několik, jednou z nich je ptát se na jejich představu eliminace čili řešení tohoto problému. Pojem deklarovaný problém označuje počáteční problém, se kterým klient přichází do poradny. Ať je závažný či nikoliv, je potřeba vyhýbat se extrémním názorům (např. že je velice závažný, nebo naopak vůbec). Je důležité je brát vážně a na klienty reagovat empaticky při jejich sdělování - v konečném důsledku to způsobí větší otevřenost a odhalení hlubších a závažnějších problémů, pokud existují. (Dryden, 2008)

Důležité je i zjistit, zdali jsou cíle klientů vnitřní nebo vnější. Vnitřní cíle se týkají převážně jejich duševních procesů, u kterých mají přímou kontrolu (jejich myšlenky, pocity a chování). Oproti tomu vnější cíle se týkají toho, nad čím by klienti chtěli mít přímou kontrolu, ale nemají (myšlenky, pocity a chování druhých lidí). Z toho nevyplývá, že vnější cíle nelze ovlivnit, pouze jsou ovlivnitelné chováním klienta, a to je potřeba připomenout, a tedy pracovat na jejich realizaci skrz vnitřní cíle. Vše záleží na tom, jak dosažitelné a nedosažitelné cíle klientů jsou. V případě neschopnosti realizovat klientův cíl je vhodné a nutné klientovi oznámit jeho nereálnost a případně navrhnout jiné řešení. Někdy je dosažitelnost cíle závislá i na tom, zdali tento cíl je klientův, nebo požadavek jeho okolí. Je důležité se na to klienta zeptat, jelikož tím může být ohrožena motivace klienta cíl naplnit. Neúspěch by se mohl objevit i tehdy, kdyby tento jeho cíl nebyl skutečný. Důležité je říci, že klient o nepravosti svého cíle nemusí sám vědět, na tento fakt by měl přijít poradce. (Dryden, 2008)

2.1.2 Klient

Jsou dvě příčiny, kvůli kterým se může člověk stát klientem v poradenském procesu. První je, že klient má nějakou svou vnitřní nespokojenost, ze které se stává problém a ohrožuje tak ve vývoji sebe i okolí. Může tím narušovat danou normu skupiny nebo instituce a stát se rizikem. Druhou možností, méně pravděpodobnou, je, že se stane klientem pro doplnění a rozšíření svých vědomostí o řešeném tématu. (Dryden, 2008)

Při práci s dětmi se poradenská práce nevztahuje pouze na děti samé, ale i na okruh jejich nejbližších lidí. Zahrnout tak můžeme rodinu a další sociální skupiny. Vyšetření bývá často požadováno školou či lékařem, popřípadě jinou institucí. Výsledek vyšetření tedy nesměruje jen k dítěti, ale k jeho rodičům a učitelům, případně i lékaři. Pokud klient nedosáhl plnoletosti, musí být vždy přítomen písemný souhlas od rodičů či zákonných zástupců s tímto vyšetřením, jedná se tak dle vyhlášky 72/2005 Sb. Jsou případy, kdy není potřebný souhlas rodičů, jak je stanoveno předpisy - dle zákona 359/1999 Sb. (Pešová, Šamalík, 2006)

2.1.3 Poradce

Jak uvádí Dryden v knize *Stručný přehled poradenství* (2008), poradce by měl vyjadřovat ryzí přání být klientům prospěšný; pokud klient tuto zásadu poradce nevnímá, může si myslet, že poradcova motivace je procvičení svých poradenských dovedností nebo sbírání odpracovaných hodin.

Další nedílnou součástí charakteristiky dobrého poradce je schopnost naslouchat a rozumět psychické bolesti klientů z jejich úhlu pohledu. Je to základní předpoklad, kterým dokáže pracovník vytvořit prostředí, ve kterém se klienti budou cítit bezpečně. I vyjadřování a reakce na problém jsou klíčové (např. odsouzení klienta), protože potom se budou cítit nepochopeni a úspěch poradenské aktivity je vážně ohrožen. V knize *Jako zabít ptáčka* od Harper Lee (1994) je napsáno, že neporozumíme člověku, dokud neujdeme jednu míli v jeho mokasínech. Schopnost empatie je zásadním profesním předpokladem v osobnosti poradce.

Osobnost poradce

Zdeněk Matějček ve své knize *Praxe dětského psychologického poradenství* (2011) píše o osobnosti poradenského psychologa a také o tom, jak by měla jeho práce vypadat. Jelikož charakteristiku, kterou uvádí, lze převést i na speciálního pedagoga, budeme tedy hovořit obecně ve vztahu k pedagogicko-psychologické poradně. Je samozřejmě mnoho definic, které mluví o určité struktuře inteligence nebo o zralé a vyrovnané osobnosti, které jsou bezpochyby důležité, ale nic konkrétního si z nich neodnese.

Úspěšnost pedagogického nebo psychologického pracovníka dozajista závisí na jeho chování. Jeho chování by nemělo být ironické, zdůrazňující jeho roli, ačkoliv jeho situace se může zdát podobná situaci herce - poradce by neměl „hrát“. Zaměřovat by se měl na porozumění k druhým, zbytečně nepřehánět, jelikož to budí nedůvěru. Uvědomit si své limity, sklony, možnosti a slabiny, aby mohl pozitivně přijímat sám sebe a pracovat na svých nedostatcích, z čehož vyplývá sebejistota, ale ne přepjaté sebevědomí. V průběhu života by mu nemělo být cizí systematicky pracovat, nikdy nebýt hotov s učením se a neustále se vzdělávat účastí na kurzech, ale i svou vlastní iniciativou. Poradcovo poznání života by mělo být hluboké. Jeho znalosti by měly obsahovat jak negativní, tak pozitivní stránky života, a tím zajistit mnohem větší šanci na úspěch celého poradenského procesu. Měl by také věnovat čas prevenci syndromu vyhoření (tzv. burnout syndrom). Je to stav, kterému se dostává výzkumné pozornosti od osmdesátých let a dle Gabury a Pružinské (1995) se může objevit po dlouhodobé práci s klienty a projevuje se snižováním zájmu o klienta a o vykonávání profese. Vzniká díky vypotřebování energických zásob a z důvodu pochybností o své schopnosti pomáhat a o smyslu své činnosti. (Matějček, 2011)

2.2 Služby v poradně

Klienti se většinou nejprve setkají se sociální pracovnící, která je uvede a informuje, s kým dále budou hovořit. Pokud se jedná o první setkání, je vhodné se představit všem přítomným a informovat o problému, se kterým přicházejí. Podle situace se učiní rozhodnutí, zdali je vhodnější vést rozhovor nejprve s rodiči/zákonným zástupcem (v některých situacích se to zdá být lepší volbou, jelikož dítě by mohlo interpretaci problému vnímat jako negativní hodnocení vůči sobě) nebo i s dítětem.

Ať jsme se rozhodli vést první rozhovor pouze s rodiči nebo nikoliv, seznámíme je s průběhem vyšetření, tzn., jak bude vyšetření probíhat, co budeme s dítětem dělat a kolik času bude potřeba. Zjistíme si, pokud možno, všechny potřebné informace, které nám pomohou v naší práci. V neposlední řadě rozhodneme, jak se dále bude vyšetření vést, jestli s rodiči nebo pouze s dítětem. (Pešová, Šamalík, 2006)

2.2.1 Školní zralost a její vyšetření

Věkem, ve kterém je pro dítě vhodné nastoupit do základní školy, se u nás zabýval již J. A. Komenský. Jsou dvě podmínky, které by mělo dítě splňovat před nástupem do školy. Na místě prvním je podmínka umět vše, co by se mělo naučit v mateřské škole, stručně řečeno, mít znalosti a návyky, které se od něj ve škole očekávají. Na místě druhém, neméně významném, je schopnost soustředit se na otázky a odpovědi, tedy dozrát do přiměřené intelektové schopnosti. (Šulová, 2012)

V definici Pedagogického slovníku se o školní zralosti říká:

„Školní zralost v pedagogicko-psychologickém pojetí znamená stav dítěte, který mu umožňuje adaptaci na prostředí školy.“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2009, s. 304)

Jak bylo zmíněno, školní zralostí se zabýval již J. A. Komenský, který pojem školní zralosti definoval ve své knize Velká didaktika. Termín jako takový vychází z vídeňské psychologické školy Ch. Bühlerové (Schulreife) z dvacátých let dvacátého století. Závažným sociálním problémem se stala školní zralost od šedesátých let.

Někdy můžeme slyšet i pojem školní připravenost, toto spojení se zatím nevžilo, propagovali jej více pedagogičtí psychologové - z důvodu zdůraznění aktivní složky ve výchově a přípravě na školu. Tradiční pojem „zralost“ má tedy blíže k biologii, avšak vliv životních podmínek a vnějšího prostředí samozřejmě zahrnuje. (Matějček, 2011)

- **Tělesná (biologická zralost)**

O biologické zralosti jen krátce, jelikož v rámci předškolních zdravotních prohlídek posuzuje tělesnou zralost pediatr. Posouzení je důležité, protože se vztahuje k předpokladům nezbytným ke zvládnutí nároků, které škola klade na dětský organismus. (Říčan, 2004)

Tělesná stránka dítěte souvisí úzce s genetickou výbavou, která může být podpořena výživou, životním stylem rodiny, celkovým zdravím dítěte, jeho osobním vývojovým tempem apod. Hlavní charakteristikou je přiměřená koordinace pohybů

(jemná i hrubá motorika), růst dítěte do výšky, zvětšování jeho hmotnosti a patrně nejdůležitějším znakem je dozrávání CNS. (Šmelová, 2018)

- **Kognitivní (duševní, rozumová) zralost**

Tato oblast připravenosti je výrazně ovlivněna vrozenými dispozicemi, rodinným prostředím a celkovým dosavadním průběhem života dítěte. Pozitivní vliv na rozvoj této oblasti má osvojování si návyků v mateřské škole.

Opožděná připravenost na školu bývá častá zejména u dětí z málo podnětného prostředí, dále i u dětí vychovávaných od útlého věku v ústavní péči. (Šmelová, 2018)

Před nástupem do školy je významná oblast vnímání, zraková a sluchová diferenciací. (Vágnerová, 2008)

Kolem 6. roku dítěte můžeme pozorovat významné změny v poznávací oblasti. Charakteristický je přechod od celostního vnímání k pročleněnému. Tento pokrok umožňuje diferencovat vizuální a zvukové prvky, což je nevyhnutelný předpoklad úspěchu ve čtení, psaní a počítání. Schopnost rozložit a opět složit celek se nazývá analyticko-syntetická činnost. Je opět charakteristická pro školní věk a je nesmírně důležitá, celek je vnímám jako soubor detailů, mezi nimiž jsou nějaké vztahy. Šestileté zralé dítě začíná logicky uvažovat, což se nazývá dle Kohlberga jako stadium konkrétních logických operací. K dalším předpokladům úspěšného školního procesu patří úmyslné zapamatování, což je pro dítě víceméně novinkou, na kterou si musí zvyknout. Tato schopnost souvisí i s vůlí ovládanou koncentrací pozornosti – ve vyučování je žák nucen se aktivně soustředit. (Šmelová, 2018)

Vágnerová (2005) je toho názoru, že pozornost je velmi citlivým ukazatelem funkčnosti CNS. Narušení pozornosti a problémy v sebeovládání mohou být důsledkem opožděného zrání frontální mozkové kůry. Poruchy pozornosti samozřejmě negativně ovlivňují výkon dítěte, neúspěšnost tak tkví v neschopnosti inteligenci využít, ne v jejím nedostatku. Poruchy pozornosti bývají diagnostikovány nejpozději do 7 let, mluvíme tak o syndromech ADHD a ADD, o kterých se zmíníme v samostatné podkapitole.

Dalším ukazatelem kognitivní a rozumové zralosti je řeč. Školsky zralé dítě mluví ve větách a jednodušších souvětích, bez agramatismů, lze se s ním bez problémů domluvit, vše potřebné dítě umí sdělit. Na této zralosti by měli pracovat opět rodiče, ale i učitelé v mateřských školách. Měli by děti podněcovat ke spontánnímu mluvení a chuti k mluvení, zdokonalovat mluvní plynulost, rozvíjet jejich smyslové vnímání, slovní zásobu, tvořivé myšlení, představivost i fantazii. (Krejčíková, Kaprová, 1999)

„Nezralé děti často nedovedou správně vyslovovat všechny hlásky. Tato dětská patlavost, tzv. dyslálie, by měla být v období nástupu do školy překonána. Praktické zkušenosti však naznačují, že asi 20% až 30% dětí prvních tříd vykazuje drobné vady výslovnosti.“ (Šmelová, 2018, str. 80)

V této souvislosti Říčan (2004) zmiňuje spojitost sociokulturního prostředí. Děti vzdělanějších rodičů mají zpravidla větší slovní zásobu, více užívají obecné pojmy, gramaticky složitější věty, atd.; a tím získávají náskok proti dětem z méně podnětného sociokulturního prostředí.

Přibližně jednu třetinu variability vývoje rozumových schopností nelze na počátku školní docházky odhadnout. Spolupůsobí tu totiž i další objektivní a subjektivní faktory. Individuální specifická struktura rozumových schopností se může v průběhu vývoje měnit, známé jsou i rozdíly ve struktuře inteligence chlapců a dívek. Inteligence je pouze předpokladem, jehož uplatnění závisí na mnoha dalších vlivech. Dítě může mít příznivé schopnosti, avšak nemusí je umět nebo chtít plně využít, a tím neprospívá na úrovni svých rozumových schopností. (Vágnerová, 2005)

- **Emocionální, motivační a sociální zralost**

Když dítě nastoupí do školy, mělo by se umět podřídit příkazům učitele a dělat to, co je nutné. U dítěte je očekávána emoční stabilita a s tím související schopnost se odpoutat od matky a dalších členů rodiny. (Šmelová 2012) V této souvislosti Šulcová (1989) uvádí, že na tuto složku není dostatečně zaměřena pozornost. Klade se důraz hlavně na vzdělání a rozvoj intelektu. Emoce jsou cíleně potlačovány.

Obecná školní zdatnost zahrnuje i schopnost zvládnout roli spolužáka, což je adaptace na třídu a dosažení určité pozice v rámci ní. Odmítané a neoblíbené bývají především děti odlišné. (Vágnerová 2008) Přirozeně jsou pak školní povinnosti hůře zvládnutelné pro děti výchovně zanedbané, musí se toho naučit příliš mnoho, k čemuž nemají předpoklady a motivaci.

Často pro rodinu dítěte není školní úspěšnost důležitá a největším poskytovatelem motivace je učitel. (Vágnerová, 2005) Proto je velmi důležité, aby dítě bylo dobře motivováno. Dle Golemana (1997) je silnou emoční inteligencí výrazně zvýšena životní úspěšnost, přičemž se její složky rozvíjejí především v raném dětství.

Emoční a sociální zralostí je tedy myšlena přiměřená kontrola citů a impulzů. Schopnost bez úzkosti pobývat mimo svou rodinu v kolektivu spolužáků, umět s nimi vytvářet kontakt, přijmout novou roli a podřídit se autoritě učitele. Dítě by mělo být

schopno odložit momentální přání v rámci podřízení se režimu, omezit svůj pohyb, nedožadovat se zvýšené pozornosti v rámci řešení společného cíle. Musí umět čelit hodnocení a srovnávání výkonů dítěte učitelem. Dítě může vnímat pocit ohrožení sebecitu.

„Subjektivní pocit zátěže, který dítě ve škole zažívá, je vývojově užitečný, protože stimuluje rozvoj strategií, jak se s problémem vyrovnat.“ (Vágnerová, 1999, s. 182)

Kromě vrozených dispozic a rodinného prostředí je rozvoj dítěte pozitivně ovlivněn i v mateřské škole, která všestranně rozvíjí osobnost a připravuje dítě do školy. Mnohdy plní i kompenzační funkci, což může dítěti pomoci předcházet emoční nezralosti. (Šmelová, 2012)

- **Vyšetření školní zralosti**

Děti, které byly vytipovány jako problematické, čeká podrobnější odborné psychologické vyšetření. Jsou to děti, které po dovršení šestého roku nejsou fyzicky, psychicky a sociálně zralé a připravené. Těmto dětem může být odložena vzdělávací povinnost o jeden rok. (Kropáčková, 2008 aj.)

Školský zákon: *„Není-li dítě po dovršení šestého roku věku tělesně nebo duševně přiměřeně vyspělé a požádá-li o to písemně zákonný zástupce dítěte, odloží ředitel školy začátek povinné školní docházky o jeden školní rok, pokud je žádost doložena doporučujícím posouzením příslušného školského poradenského zařízení a odborného lékaře. Začátek povinné školní docházky lze odložit nejdéle do zahájení školního roku, v němž dítě dovrší osmý rok věku.“ (zákon č. 561/2004 Sb.)*

2.2.2 Vyšetření deficitu dílčích funkcí

Deficitem dílčích funkcí nebo také nápadně nerovnoměrným vývojem jednotlivých mentálních funkcí rozumíme takové nerovnoměrnosti, které překračují běžné výkony jednotlivých mentálních funkcí. Nejedná se o diagnostiku lehké mentální retardace, přestože pedagogicko-psychologická poradna s touto problematikou také pracuje. V případě další diagnostiky lehké mentální retardace je klient poslán do speciálně pedagogického centra - SPC.

Graichen definuje tento deficit jako (in Pokorná, 2001, s. 95): „*Snížení výkonu jednotlivých faktorů nebo prvků v rámci většího funkčního systému, který je nezbytný ke zvládnutí určitých komplexních procesů adaptace.*“

Podle pohledu neuropsychologie mají v převážné většině případů dílčí deficity organický podklad. Vzácnější jsou případy, kdy tento stav vzniká v důsledku psychické deprivace.

S tímto stavem lze pracovat pomocí tří složek: ochranné, rehabilitační a povzbuzovací. Ochranná složka je určena k tomu, aby dítě pro své nerovnoměrné nadání netrpělo posměchem, tresty a sociální diskriminací. Rehabilitační složka se zaměřuje na nedokonale vyvinuté funkce a pomocí ní je poskytován návod k záměrnému cvičení. Poslední složka, povzbuzovací, si klade za cíl, aby dítě nadále prožívalo uspokojení v činnostech, ve kterých se cítí dobře a které mu jdou. (Matějček, 2011)

Diagnostiku provádí speciální pedagog, který zjišťuje úroveň nebo stav specifických mimointelektových předpokladů (např. sluchová analýza a syntéza hlásek, fonemický sluch, úroveň rytmického vnímání a reprodukce, úroveň jemné motoriky a grafomotoriky).

2.2.3 Specifické vývojové poruchy učení a jejich vyšetření

V této podkapitole budeme hovořit o specifických poruchách učení. Je to termín, který označuje různorodou skupinu obtíží, které se objevují při psaní, čtení a verbálních projevech, v naslouchání, při matematických a kresebných nebo hudebních dovednostech. Co se týče příčin, většina autorů se shodla na podílu dědičných faktorů, mozkových chorob spojených s dědičností a nejasné etiologie (výzkum Otakara Kučery v 60. letech 20. stol.).

Nutno říci, že se neprojevují jen v oblasti, kde je defekt nejvíc vidět, ale mají řadu společných projevů. Použitím tohoto pojmu ukazujeme na vzájemnou návaznost jednotlivých druhů poruch učení. Specifické poruchy učení nepostihují pouze osvojování počítání, psaní nebo čtení, ale postihují i chování, citový a sociální vývoj, což je velmi závažné, jelikož jedinec může trpět nepochopením, méněcenností a může mít problémy v sociálních interakcích. Často to může vést k negativním kompenzacím. Učitelé nebo

rodiče nemusejí tento jev správně pochopit a mohou dítě vnímat jako lenivé, nepozorné nebo hloupé. (Zelinková, 2015)

Do specifických vývojových poruch učení řadíme: dyslexii, dysgrafii, dysortografii, dyskalkulii, dyspraxii a dysmúzií.

Předpona dys- znamená jistou deformovanost, nesprávný vývoj dovednosti. Můžeme to demonstrovat na pojmu dysfunkce, což je špatný průběh funkce. Jinak řečeno, vyskytující se ve výrazné odchylce od normy, což je považováno za abnormalitu. Druhá část pojmu je přejata z řečtiny a označuje tu dovednost, ve které se vyskytuje onen špatný průběh funkce, vyžadující zvýšenou pozornost a případné řešení. (Zelinková, 2015)

- **Dyslexie**

Dyslexie je patrně nejznámější poruchou učení z celé skupiny dysfunkcí. Domníváme se, že je to z toho důvodu, že vždy nejnápadněji ovlivňovala úspěch dítěte ve škole. Za velmi srozumitelnou definici se dá považovat definice od Z. Matějčka:

„Dyslexie je jednou z více výrazných poruch učení. Jde o specifickou řečovou poruchu konstitučního původu, která se vyznačuje potížemi při dekódování jednotlivých slov, odrážející obvykle nedostatečnou schopnost fonologického zpracování. Tyto potíže při dekódování jednotlivých slov se často objevují nečekaně vzhledem k věku a dalším kognitivním a akademickým schopnostem. Nejsou výsledkem generalizované vývojové poruchy nebo smyslového poškození. Dyslexie se projevuje obtížemi různého druhu s různými formami jazyka a vedle potíží se čtením často zahrnuje i nápadné problémy při osvojování dovednosti psát a dodržovat pravopisnou normu.“ (Matějček, 1996, s. 18)

Diagnostika pracuje s tím, že porucha se projevuje v základních znacích čtenářského výkonu, přičemž platí, že znaky čtenářského výkonu mohou být postihnuty různě, proto pouhé vyšetření čtení je jen jeden z kroků při diagnostice dyslexie.

- **Rychlost** - jedinec luští písmena a hláskuje, velice dlouze slabikuje nebo čte ukvapeně a domýšlí slova. Je možné, že i dítě, které čte rychle, má diagnostikovanou dyslexii; je to v případech, kdy nechápe obsah a slova jen převádí do zvukové podoby.
- **Chybavost** - jedná se o záměnu písmen, které jsou si tvarem (b-d), zvukem (z-s) podobné i zcela nepodobné. Ne vždy je to projevem poruchy, začínající čtenáři také často vývojově zaměňují např. b-d.

- **Technika čtení** - je to nápadné hlavně v případech, kdy dítě čte metodou tzv. dvojího čtení - nejdřív si čte slovo potichu po hláskách a poté místo toho, aby ho spojilo, to ne vždy dokáže.
- **Porozumění** – je závislé na ostatních ukazatelích (rychlé a mrštné dekódování, atd.) (Matějček, 1996)

- **Dysgrafie**

Termín dysgrafie označuje specifickou poruchu psaného projevu. Tato porucha má nejčastěji podklad v poruše motoriky, ve větší míře v jemné, ale objevuje se i v kombinaci s motorikou hrubou. Je zde zúčastněna i porucha motorické a senzomotorické koordinace a porucha automatizace pohybů. V mnoha případech je dysgrafie způsobena v raném dětství díky nedostatečně dlouhému období lezení, špatným způsobem lezení nebo absencí těchto pohybů. Velkou roli na této poruše má i dědičnost. Příčinou dysgrafie nejsou, jak by se mohlo zdát, vnější vlivy (není zde postižena ruka jako orgán), ale vlivy vnitřní, v tomto případě je to způsobeno poruchou přenosu signálu do centra mozku z výkonného orgánu a zpět pomocí motorických drah. Z této poruchy tedy plyne svalové napětí, které neovlivňuje pouze psaný projev, ale i sezení v lavici při psaní, atd. Dále má tato porucha spoluúčast na nedostacích v prostorové orientaci, zrakovém vnímání, popř. paměti (problém se zapamatováním správných tvarů, směru pohybů aj.), nicméně hlavním problémem osob postižených touto poruchou je zapamatování, osvojování si a pohotové vybavování si písmen, zachovávání jejich správných tvarů, převod tiskacích písmen na psací, udržování písmen na řádku a stejných mezer mezi slovy. (Jucovičová, Žáčková, 2009)

Diagnostika dysgrafie je v poradně běžnou věcí, ne vždy se ale opravdu jedná o dysgrafii. K nesprávné diferenciací diagnóze dochází vzhledem k tomu, že se může zanedbat příprava do školy, dítě je nevyzrálé na školní proces (nemá dostatečně vyzrálé zrakové vnímání, zrakovou a tvarovou paměť), atd. Dalšími případy, kdy se nemusí jednat o tuto poruchu, je ve škole rychlost tempa při nácviu psaní, které dítě nestíhá, nebo není dohlíženo na úchop tužky a způsob sezení. (ibid)

Poradna při odborném vyšetření zjistí příčiny nezdaru, přičemž důležitým zdrojem informací jsou anamnestické údaje, díky kterým lze posoudit míru dědičnosti, nepříznivé vlivy při těhotenství a také údaj o vývoji lateralizace (užívání primárně levé ruky či

pravé). O lateralizaci (a tím i možných obtížích) bude více v kapitole o vyšetření a o diagnostice laterality, nicméně je důležité zmínit, že zkouška laterality je nedílnou součástí diagnostiky dysgrafie. Dalšími postupy jsou pozorování průběhu psaní dítěte u písemného testu, ve kterém se nachází opis, přepis a diktát, skvělou metodou je i test obkreslování či samotná kresba (velice známým testem je kresba postavy). Nedílnou součástí jsou i rozborů přinesených písemných prací dítěte či pedagogické diagnostiky ze školy, vytvářené pedagogickými pracovníky. (Jucovičová, Žáčková, 2009)

- **Dysortografie**

Dysortografie se projevuje hlavně v oblasti tzv. specifických dysortografických projevů. Aplikace a osvojování gramatických pravidel je až druhotně postižena. Vývojem teorie a praxe se tento pojem vydělil spolu s dysgrafií z pojmu dyslexie (pokud není třeba bližší specifikace, používá se pro uvedené poruchy pojem právě dyslexie). Dysortografie je tedy specifická porucha pravopisu. Dříve se předpokládalo, že porucha nepostihuje užívání gramatických pravidel, ale hlavně rozlišování slabik (ny-ni, ty-ti), krátkých a dlouhých samohlásek, charakteristickým rysem je přidávání a vynechávání písmen, obtížné rozlišování sykavek. (Zelinková, 2015)

Z naší praxe a zahraniční literatury vyplývá, že problémy jsou rozsáhlejší. Problémy nastávají i u aplikace a osvojování syntaktických a gramatických pravidel. Tzv. specifické dysortografické chyby mají příčiny v nedostatečně rozvinutém sluchovém vnímání, nedostatečném rozvoji grafomotoriky, v nedozrálém vnímání a reprodukci rytmu a srozumění se s obsahem psaného textu. Chyby, které se objevují při užívání gramatických pravidel, mají příčiny v jazykovém citu a v celkově nedostatečném rozvoji řeči, osvojení si mateřského jazyka a jeho systému. Mezi společné příčiny můžeme zařadit oslabení sluchové paměti a například i poruchy soustředění. (tamtéž)

Při nápravě, reedukaci dysortografie, se tedy bude často pracovat např. na nácviku, rozlišování krátkých a dlouhých samohlásek, na správném rozhodnutí o pozici délky při jinak stejné skladbě slabiky, slova (pis-pís, dra-há, drá-ha), často se zde pro zpřesňování rytmického vnímání používá bzučák. Jak je již zmíněno výše, podobnost s dyslexií, co se týče diagnostických kritérií, je značná, tudíž se i při reedukaci dysortografií bude používat i mnoho cvičení pro dyslektiky. (Zelinková, 2015)

- **Dyskalkulie**

Dyskalkulie patří mezi specifické poruchy učení. Lze říct, že jsou to zvýšené obtíže v matematických schopnostech, ovšem je nutno dodat, že definovat dyskalkulii způsobem, kde jsou jasně daná měřítka, není možné. Při řešení matematických úloh se uplatňuje mnoho faktorů, například prostorový (geometrie), verbální (kde figuruje psaný i mluvený projev), numerický, faktor usuzování a mnoho dalších. Je tedy samozřejmé, že každý dyskalkulik bude mít odlišné schopnosti a výkony v matematických operacích. Je důležité zmínit, že ačkoliv řešení matematických úloh vyžaduje určitou míru rozumových schopností, nelze z nich jednoznačně vyvozovat úroveň zvládnutí matematiky. Existují jedinci s poměrně vysokou inteligencí, kteří mají v matematice problémy. (Zelinková, 2015)

Diagnostika specifických vývojových poruch matematických schopností je vhodná, jak uvádí Simon (2006), například především zaměřenými testy. Vyhodnocením testů se pracovník snaží zjistit, zdali klient pochopil zejména písemné sčítání a je proto důležité vybrat vhodný testovací prvek - například házení kostky.

Testů je mnoho, jen na okraj jmenujme Jeana Piageta, který se jako jeden z prvních vývoji matematických schopností dětí věnoval. Navrhoval zaměřit se na vývoj chápání pojmu čísla, který ve zkratce vývojově funguje na logickém usuzování. Test pracuje s předpokladem vyzrálých matematických (předčíselných) představ a posléze se dále zaměřuje na funkční počítání či přiřazování kostek dvou druhů barev. (Simon, 2006) Piaget rozlišuje 4 období vývoje rozumových schopností:

1. senzomotorické stadium,
2. předoperační stadium,
3. stadium konkrétních operací,
4. stadium formálních operací (Šimíčková-Čížková, 2010).

V novější diagnostice se postupuje např. dle diagnostiky zpracované J. Novákem (Matematické předpoklady dětí, 2010) nebo Traspem a Skálkovou (DISMAS - diagnostika struktury matematických schopností, 2013). Aktuální nejnovější podklad pro diagnostiku je Diagnostika matematických schopností a dovedností (pro 1. -2. třídu, 3. - 4. třídu) vydaná v roce 2017, jejichž autorkou je J. Bednářová.

- **Dyspraxie**

Pojem dyspraxie byl u nás používán již v osmdesátých letech I. Lesným. Za vystihující definici můžeme považovat tuto:

„Dyspraxie je specifická porucha pohybu charakteristická obtížemi v provádění učení se komplexním motorickým dovednostem, které jsou důsledkem obtíží v ideaci (co chci udělat) nebo plánování pohybů a jeho sekvenci nebo provádění úkolů. Tyto obtíže jsou často spojeny se slabší vizuální nebo auditivní nebo kinestetickou percepcí.“ (Boon, 2010, s. 8)

Kolář P. (2009) rozlišuje tři základní typy dyspraxie:

- **Ideativní dyspraxie** je propojena se zpracováváním informací jednoho nebo více smyslových systémů (sluch, hmat, zrak, vestibulární nebo propioceptivní modalita). Je vázána na kognitivní procesy. Dítě nedokáže naplánovat pohyb a ani netuší, zdali daný pohyb udělalo správně. Dále je neschopné integrovat informace současně z různých smyslů.
- **Motorická, též výkonná, exekutivní dyspraxie** se vyznačuje poruchami rovnováhy, silového působení, poruchami hybnosti, rychlosti a rytmu pohybů, porušenou relaxací, poruchami pohybového odhadu. Dítě si je vědomo, jaký typ pohybu má provádět, dokáže ho naplánovat, ale nedokáže ho provést.
- **Ideomotorická dyspraxie** se projevuje v obou, výše zmíněných, oblastech pohybových schopností, což je provádění i plánování pohybů. Do této skupiny patří většina dětí.

Jak uvádí Zelinková (2010), příčiny dyspraxie se jeví ve většině případů jako neznámé. Dá se očekávat spíše nezralost CNS (centrální nervová soustava) než její postižení. Co se týče genetických faktorů, tak ty jsou potvrzené tím, že se tato porucha vyskytuje u více členů rodiny. Nicméně pravděpodobný je i podíl nízké porodní váhy a předčasného porodu. Dle Kirbyové, jak během své přednášky v roce 2006 v Praze uvedla, lze očekávat častější výskyt dětí s touto poruchou z důvodu nezdravého životního stylu a nesprávných výchovných způsobů.

Poznat dítě s dyspraxií lze metodou pozorování, kterou provádí ve své podstatě kdokoliv, kdo je v kontaktu s dítětem. Mohou to být rodiče, trenéři, pedagogové, atd. Nápadná je totiž nešikovnost pohybu v porovnání s vývojovou etapou, ve které se nachází, ale i vyhýbáním se sportovním aktivitám. Diagnostika nahlíží na daný věk jedince a z hlediska normy na běžnou obratnost v populaci v jeho vývojové etapě (např. v 19.-21. měsíci dítě chodí po schodech s držením za jednu ruku, běhá).

Jakožto velmi vhodnou diagnostickou pomůcku nesmíme opomenout zmínit Testovou baterii MABC-2. Ta je od roku 1966 vyvíjena ve Velké Británii a USA a patří

k nejčastěji používaným metodám, a to i v České republice. Díky práci prof. Rudolfa Psotty a jeho spolupracovníků je tento nástroj k dispozici i s českými normami. Ve stručnosti je test určen pro tři věkové skupiny (3-6 let, 7-10 let a 11-16 let), měří se rychlost provádění úkolů a hodnotí se projevy dětí při jejich provádění. Na test je potřeba mít odpovídající proškolení. (Zelinková, 2017)

- **Dysmúzie**

Dysmúzie je porucha hudebních dovedností. Vyskytuje se docela často, ačkoliv mnoho lidí ani neví, že se jedná o poruchu. Dalo by se říct, že ze všech poruch učení má nejmenší důsledky na úspěšnost, jak ve škole, tak v životě. Porucha může být v receptivní složce (neschopnost rozpoznat určité hudební nástroje poslechem, neschopnost rozpoznání melodií a tónu) nebo ve složce expresivní (neobratnost při prstokladu, v zacházení se smyčcem, nesprávné hlasové vyjádření tónu a melodií aj.). (Gošová, 2011)

Diagnostika této specifické poruchy učení v zásadě neprobíhá. V poradnách se neseťkávají s požadavkem o vyšetření tohoto druhu.

2.2.4 Vyšetření laterality

Lateralita je primární užívání jednoho z párových orgánů hybných (nohy, ruky) nebo smyslových (ucha, oka). Lateralita se projevuje dominancí odpovídajících korových polí mozku. Podle převahy používaného orgánu rozlišujeme ambidextrii (nevyhraněná lateralita - obourukost), praváctví a leváctví. To, jaká ruka je preferována, má nejvýznamnější vztah k nesouměrnostem stran v mozku. Například poslech řeči spouští u praváků levou hemisféru, ale u leváků aktivuje obě hemisféry. Nutno říct, že se vrozená lateralita nemusí projevit navenek. Zjišťuje se i lateralita smyslových orgánů, v momentě shodném s přednostním užíváním (pravá ruka, pravé oko) můžeme mluvit o souhlasné lateralitě, pokud nastane neshodnost stran smyslového orgánu a ruky, tak se jedná o zkříženou lateralitu. (Zelinková, 2015)

Příčiny laterality jsou otázkou zkoumání a úvah, převaha praváků může být z důvodu genové mutace. Již při sledování lidského plodu si lze všimnout vkládání palce pravé ruky do úst nebo plod pohybuje pravou paží, nicméně vyhraněnost ruky se může ještě změnit, nejčastěji se tak mění od jednoho roku do pěti let. (tamtéž)

Diagnostikou laterality se zabýval jako první u nás V. Příhoda v roce 1936, později Miloš Sovák v roce 1962. V současné době se používá zkouška laterality Z. Matějčka a Z. Žlaba, která byla vydána již v roce 1972. Pracovat s ní může lékař, psycholog i pedagog a lze ji použít jak u dětí, tak i u dospělých. Obsahem zkoušky je 12 úkolů pro horní končetiny, přičemž jsou to úkoly, které nepodléhají nácviku (např. zasun klíč do zámku, sáhní si na nos atd.). Již menší počet úkolů je určen pro dolní končetiny, kde se pracuje se 4 úkoly (např. posouvání předmětu po čáře), dva úkoly slouží k určení laterality očí a poslední pro určení dominance ucha. (ibid)

2.2.5 Vyšetření zaměřené na poruchy chování

V této podkapitole budeme hovořit o poruchách chování. Porucha chování by se dala vymezit jako výrazná odchylka od normy, která vytváří ve společnosti problém a jeví se jako nežádoucí.

2.2.5.1 Nesoustředěnost

Nesoustředěnost se nejčastěji objevuje ve spojitosti se školou, je to zcela běžný jev, který se vyskytuje hlavně u dětí na začátku školní docházky. S postupem žáků do vyšších tříd těchto problémů ubývá a ty, které zůstanou, jsou diagnostickým vodítkem pro ADD (porucha pozornosti bez hyperaktivity) nebo ADHD (porucha pozornosti s hyperaktivitou). (Matějček, 2011)

Pozornost je vlastnost nervového systému - není to věcí inteligence, morálky nebo vůle. Pojem nepozornost, který často používají rodiče, neexistuje, jelikož existuje jen pozornost, která se zaměřuje jinde, než by se mohlo očekávat. Běžně se člověk dokáže zaměřit na určitý objekt a sledovat ho, ovšem dítě, které je bezbranné vůči vnímání okolních podnětů i slabších intenzit, to má mnohonásobně těžší. Tomuto jevu říkáme „vázanost na podněty“. V těchto případech musíme brát zřetel na tento fakt a přizpůsobit tomu prostředí. To znamená vyloučení všech nepotřebných vedlejších podnětů, pokud je to možné. Je vhodné dělat osvěžující přestávky a udržovat tělesný kontakt, zde platí pravidlo, méně a častěji než jednou a dlouho. (ibid)

2.2.5.2 Hyperaktivita

Bližším rozbohem anamnézy i chování dítěte se v poradně podaří diferencovat projevy, kterými jsou čilost, nervozita a vlastní neklid. (Matějček, 2011)

Čilostí rozumíme označení pro temperament dítěte se zvýšenou pohyblivostí ještě v rámci normy, která vzniká radostí ze života. Nervozitou myslíme neklidné chování vyplývající z neurotického napětí, vlastní neklid je zpravidla nepřekonatelný, a když jej dítě ovládne, tak jen na chvíli. Podrobněji o tom, jak s ním poradna pracuje, se můžeme dočíst v podkapitole o ADHD a ADD níže. (tamtéž)

Čilost je ovladatelná. Při činnosti, která dítě baví, se uklidní a do práce se dokáže zabrat a není potřeba pohybového uvolnění. Činnosti jsou cílevědomé. Nervozita se projevuje z pravidla v situacích, ve kterých dítě cítí napětí vzhledem ke zvýšenému tlaku. Pod vlivem zmatenosti dítě začne z nejistoty a napětí běhat, divočít. Doprovázeno je to i vegetativními projevy (zčervenání, potivost), intenzita vyjadřování emocí je zvýšena (sklon k přepjatému smíchu nebo pláči). Předvádivé chování, šaškování má v těchto případech funkci uvolňování napětí. (Matějček, 2011)

Opět je pro základní vyšetření vhodný test Termana - Merrillové. (tamtéž)

2.2.5.3 ADHD a ADD

ADHD (porucha pozornosti s hyperaktivitou) a ADD (porucha pozornosti bez hyperaktivity) se v poradnách diagnostikují jako poruchy chování a soustředění a její míru posuzuje a následně vyjádří psycholog v tzv. identifikátoru (formuláře doporučení). Vychází z pozorování v průběhu vyšetření, běžných testů a speciálně zaměřených testů, jako je test cesty, posuzovací škála ADHD IV nebo test koncentrace pozornosti. Lékařskou diagnózu (dle MKN-10) provádí klinický psycholog pracující ve zdravotnictví nebo odborný lékař - psychiatr.

2.2.6 Práce s cizinci

V současné době se v souvislosti změn příležitostí pracovního trhu navyšuje odborný zájem o vzdělávání dětí cizinců, kteří zde mají děti ve školním věku. Tyto děti mají proto své speciální vzdělávací potřeby dané jiným mateřským jazykem. Je nutné pro jejich vzdělávání zjistit, jak podpořit rychlé začlenění do školní výuky.

Toto zajišťují pedagogicko-psychologické poradny. Jejich úkolem zjistit úroveň rozumových předpokladů a případné dispozice k poruchám učení či chování. Proběhne psychologické vyšetření a speciálně pedagogické vyšetření za přítomnosti překladatele. Je vypracována Zpráva o průběhu vyšetření (popisuje psychologické a speciálně pedagogické vyšetřovací metody), v Doporučení pro školní vzdělávání jsou navrženy metody a organizace výuky a způsob hodnocení. Obvykle je navýšen rozvrh o dvě hodiny pedagogické intervence (doučování) pro pomoc běžnému vzdělávání, v případě zjištěných poruch učení je navržena péče předmětem speciálně pedagogické péče. Velmi často je v případě výuky již druhého dalšího cizího jazyka doporučeno tento čas v rozvrhu věnovat místo toho rozvoji českého jazyka, slovní zásoby a komunikace. Je důležité zmínit, že tyto děti by měly navštěvovat mimo vlastní školu i školu místně určenou pro výuku češtiny - vyučuje se podle speciálních učebnic pro vzdělávání cizinců.

3 Životní spokojenost a osobní pohoda

V naší práci se zabýváme spokojeností klientů se službami poradny. Proto se pojd'me podívat, jak literatura nahlíží na pojem „životní spokojenost“. Definicí životní spokojenosti získáme základní informace k tomuto pojmu a zaměříme se na faktory, které spokojenost ovlivňují ze strany klienta.

Termín životní spokojenost nemá přesnou definici, avšak psychologii toto téma není cizí, naopak věnuje mu hodně pozornosti. S pojmem životní spokojenost souvisí mnoho dalších slov, které opět nemají jasné ohraničení a deskripce a jejich definice se různí napříč autory. Jedním z oněch souvisejících slov je „osobní pohoda“ (well-being),

dokonce se pod tento pojem řadí životní spokojenost jako jeden z jeho komponentů. Často se tyto dva pojmy zaměňují, nebo dokonce berou jako synonyma. (Blatný, 2005)

Osobní pohodu lze jednoduše popsat jako déletrvající a přetrvávající emoční stav, ve kterém je projektována celková satisfakce života daného jedince. Z hlediska širšího pohledu lze na osobní pohodu nahlížet ze dvou složek a těmi jsou kognitivní a emoční složky. Kognitivní složka vyjadřuje vědomé hodnocení svého života. Emoční složka je definována jako souhrn emocí, afektů a nálad. Míru spokojenosti mohou lidé prožívat, aniž by si ji uvědomovali. Za komponenty v emocích jsou považovány dlouhotrvající pozitivní a negativní emoční stavy a štěstí - představují spokojenost ve významných oblastech života a v sebehodnocení. (Diener a kol., 1999, Blatný a kol., 2010)

Důležité je si uvědomit, že záleží hlavně na frekvenci a intenzitě prožívané emoce. Pozitivní emoční stav je výsledkem působení pozitivních afektů, nálad a emocí, přičemž se vyskytují v minimální míře emoce negativního rázu. V kontextu osobní pohody je nezbytné zmínit i další z jejich komponentů, a tím je „štěstí“, které je zjednodušeně definováno jako převaha kladných emocí nad zápornými. (Blatný a kol., 2010)

3.1 Faktory ovlivňující spokojenost klientů poradny

Zde budou uvedeny možné příčiny, které mohou mít podíl na nespokojenosti klientů poradny. Uvedené příčiny mohou a nemusí ovlivňovat klientovu spokojenost, případně kvalitu práce pracovníků v poradně. Nutno říct, že zde nebudou uvedeny všechny - ve své podstatě to ani není možné. Budou zde uvedeny jen ty nejčastěji se vyskytující.

3.1.1 Idealizace služeb a pracovníka

Klientova idealizace služeb, pracovníka a samotného procesu, který klienta čeká, může vytvářet mylné představy a tím způsobené zklamání.

Ideál je totiž imaginace dokonalé hodnoty a v tom je i jeho zásadní problém, protože zjednodušuje hodnotové vztahy tak, aby vyhovovaly danému jedinci. Ideál je skutečnosti vzdálený, ale dokonale žádaný. Je to z toho důvodu, že ideál chceme mít, chceme v něj věřit, vytváří nám pocit jistoty, ale vytváří také něco jiného - nebezpečí. Může se stát

měřítkem samotné reality. V představách člověka pak může vzniknout iluze dokonalosti, která nemůže být nikdy naplněna a způsobí opakované zklamání. Většinou lidé využívají pozitivní přínos ideálů a „negativa“ vnímají méně, pro mnoho lidí je důležitá skutečnost vlastnictví ideálů a jejich opatrovnictví.

Za největší problém ideálů se dá považovat to, že se nevyvíjejí, místo toho zaniknou a vytvoří se nové. To se ovšem neděje tak často, k tomu, aby ideál zanikl, s ním musí něco pořádně zatřást. Ideál je totiž postaven na dokonalých základech a struktuře. Je potřeba říct, že ideály mají i mnoho pozitivních přínosů. V krizových situacích nám pomáhají se něčeho držet a tím, že jsou abstraktní, tak setrvávají i v případech, kdy se jistoty založené na realitě boří. V případech, kdy se nám zdá, že nastává něco, co je naprosto nepřijatelné, není na škodu se zamyslet, zdali se nám jen nebortí ideál a vše je ve skutečnosti v pořádku. (Brožík, 1969)

3.1.2 Demografické faktory

Demografickými faktory máme na mysli pohlaví, vzdělání, věk, rodinný stav, příslušnost k sociální vrstvě, příjem, zdravotní stav, víru, zaměstnání, podmínky bydlení a příslušnost k etniku či rase. Demografické faktory mohou být příčinou osobní nepohody a tím i nespokojenosti klienta, tento předpoklad byl potvrzen studií W. Wilsona, avšak zároveň potvrdil, že vliv demografických faktorů je daleko menší, než by se mohlo předpokládat. Dle statistických výzkumů přispívají demografické faktory k osobní pohodě jen z 5-20%, zbytkový podíl procent mají jiné zdroje. (Blatný a kol., 2010)

Pojďme se podrobněji zaměřit na ty demografické faktory, u kterých lze vliv na osobní pohodu očekávat. Začneme zdravím - je jednoduché si představit, že zdravotní problémy značně ztíží život a ovlivní spokojenost člověka. Bude možná překvapením zjištění od Breetvelta a Van Dama (1991), že osobní pohoda lidí těžce nemocných a zdravých lidí se odlišuje velmi málo. Je to díky kognitivním strategiím, s jejichž pomocí lidé zvládají zátěž a přesunou pozornost jinam. (Diener a kol., 1999, Wood, Taylor, Lichman, 1985 in Blatný a kol. 2010).

Dalším výrazně ovlivňujícím faktorem osobní pohody by se mohla zdát ekonomická situace, ale ta také nemá příliš velký vliv na osobní pohodu. Diener v mnoha výzkumech zjistil, že příslušníci bohatých národů jsou sice o něco spokojenější než příslušníci národů chudých, ale vyšší příjmy nevedou zákonitě k větší osobní pohodě.

Dokonce lidé, kteří jsou více materiálně zaměřeni, jsou méně šťastní než ti, pro které nejsou peníze důležitou složkou života. (Diener a kol. 1999 in Blatný a kol. 2010)

Významným faktorem osobní pohody je zaměstnání. To, zdali člověk má zaměstnání a je v něm spokojený, má zásadní vliv na osobní pohodu. Dává to smysl, jelikož dospělý člověk v zaměstnání tráví mnoho času, seberealizuje se, uspokojuje svou potřebu sociálních kontaktů a smyslu života. (Tait, Padgett, Baldwin, 1989 in Blatný a kol. 2010)

Co se týče vzdělání, tak lidé s vyšším vzděláním jsou spokojenější, mají většinou větší finanční možnosti, lepší zaměstnání a větší životní rozhled. (Diener a kol., 1993 in Blatný a kol. 2010) O vlivu pohlaví na osobní pohodu se zmiňovat nebudeme, protože zde není zjištěn výrazný vliv, jsou však jisté odlišnosti, které určují životní pohodu. (Blatný a kol., 2010)

Posledním demografickým faktorem, který má výraznější vliv na osobní pohodu, jsou osobní vztahy. Nemůže být pochyb o tom, že dobré vztahy, plné důvěry a vřelosti, výrazným způsobem pozitivně ovlivňují osobní pohodu. Troufáme si říct, že jde o nejsilnější faktor. (Argyle, 1987; Myers, 1999; Šolcová, Kebza, 1999 in Blatný a kol., 2010)

Nejvýznamnějším typem sociální opory je partnerský vztah. Důkaz o tomto tvrzení můžeme nalézt v celé řadě národních studií, jmenujme například Priorovou a Hayesovou (2003), které díky datům ze sčítání lidu ve Velké Británii v letech 1921-1991 potvrdily pozitivní vztah mezi fyzickým zdravím a manželstvím. Potvrzením jejich teorie bylo využívání lůžek v různých typech zdravotních zařízení a zařízeních sociální péče. Sezdaní lidé v různých věkových rozmezích, kdy probíhalo sčítání lidu, nevyužívali zdravotních zařízení a sociálních zařízení tak hojně, jako lidé žijící osaměle. Mezi lidmi, kteří žili osaměle, se nacházely skupiny se zvláštní náchylností ke zdravotním problémům - např. u mužů produktivního věku, kteří nebyli nikdy ženatí, nebo u vdov starších 65 let. (Blatný a kol. 2010)

3.1.3 Vliv osobnosti klienta

Osobnost má velký vliv na osobní pohodu. Definic osobnosti je velké množství a výrazně se od sebe liší. I z tohoto důvodu není jednoduché osobnost stručně vymezit.

Za velmi jednoduchou a pro naše účely dostačující považujeme definici Raymonda Cattella, který ji popisuje jako to, co působí na individuální rozdíly mezi lidmi. (Říčan, 2010)

V rámci naší práce se podíváme na některé složky osobnosti, které ji utvářejí. Bude mezi ně patřit temperament, charakter a inteligence, která se tradičně přidává mezi vlastnosti osobnosti českými a slovenskými autory. (Blatný, 2010)

3.1.3.1 Temperament

Významný vliv na spokojenost s jakýmkoli službami může mít temperament. Důvodů je několik, ale tím nejzásadnějším důvodem je ten, že temperament spoluvytváří osobnost, a tím i vrozené mechanismy chování v určitých situacích. Pojmem temperament tedy označujeme vrozené charakteristiky osobnosti. Lze u nich definovat biologický základ. Temperamentové vlastnosti jsou velmi málo ovlivnitelné výchovou, také do značné míry nepodléhají volní kontrole. Hippokrates jako první řadil mezi temperamentové osobnostní typy cholera (sklon k výbuchům hněvu), sangvinika (přizpůsobivý, veselý), melancholika (pesimismus, hlubší prožitky) a flegmatika (vyrovnaný, apatický). (Blatný, Plháková, 2003)

3.1.3.2 Charakter

Termín charakter má původ v řeckém slově, které znamená vrávat. V tomto kontextu tedy znamená povahu. Nutno říct, že s podobou charakteru se člověk nerodí, ale utváří si ho během života. Jádrem charakteru je morálka, ale neznamena to, že je jeho jediná složka, jelikož některé jeho rysy jsou eticky neutrální (vytrvalost, přesnost). Samotnou podstatou charakteru je svědomí, které pracuje s pocity, jakými jsou hrdost, vina, povinnost, lítost a stud. (Nakonečný, 1993)

Je tedy zřejmé, že tato složka osobnosti bude hrát významnou roli ve vnímání spokojenosti, jelikož dotyčný může vnímat své nedostatky a nepřisuzovat je pracovníkovi v poradně.

3.1.3.3 Intelligence

Inteligenci lze velmi jednoduše definovat jako individuální kvalitu a úroveň myšlenkových pochodů, které jsou v interakci s každodenními situacemi. Laici, kteří nemají obsáhlejší znalosti v oboru psychologie, se domnívají, že intelligence je praktická schopnost řešit problémy, pohotové vyjadřování, velká slovní zásoba a sociální kompetence, což je tolerance k druhým lidem. Dle pohledu expertů specializujících se na oblast intelligence je laický pohled nesprávný pouze v sociálních kompetencích. (Blatný, Plháková, 2003, Sternberg aj., 1981)

Intelligence má tedy obrovský význam nejenom v psychologické teorii, ale v každodenním rozhodování a proto se těší velké pozornosti napříč celou populací. Můžeme říct, že intelligence se stala symbolem úspěchu a kvality a považuje se za nedílnou součást vybavení, díky kterému dosáhneme vyššímu vzdělání, ale neznamená imunitu vůči předsudkům a intoleranci. Tato informace jistě není ničím novým, této skutečnosti si lze povšimnout již ve starém Řecku. Inteligentní lidé často pohrdají lidmi méně schopnými, než jsou oni sami. (Ruisel, 2000) To znamená, že vliv intelligence na spokojenost je diskutabilní a rozhodně nelze určit jeho sílu působení.

4 Legislativní vymezení pedagogicko-psychologické poradny

V této kapitole se podíváme na legislativní vymezení pedagogicko-psychologické poradny. Zejména na její definici, vymezení činnosti, služeb a kooperaci se školou v rámci zákona. Nutno upozornit, že zde nebude uvedena veškerá legislativa vztahující se k poradně. Bude zde uvedeno jen to, co považujeme za důležité zmínit z hlediska našeho výzkumu a také to, co je nezbytné pro pochopení činnosti poradny z laického pohledu. Vymezení pedagogicko-psychologických poraden (a dalších školských poradenských zařízení) upravuje Školský zákon (č. 561/2004 Sb.), vyhláška č. 27/2016 Sb., a zejména pak vyhláška č. 72/2005 Sb. a její novela vyhláška č. 116/2011Sb.

4.1 Školská poradenská zařízení

První zmínka o činnosti pedagogicko-psychologické poradny je v rámci definice školského poradenského zařízení. Tuto definici nalezneme v Zákoně 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním a vyšším odborném a jiném vzdělávání (dále jen školský zákon) a to v §7 a jeho 5. odstavci. Zde se mluví o typech školských zařízení a mezi nimi je i uvedeno školské poradenské zařízení. Aby mohlo jakékoliv školské poradenské zařízení fungovat, musí být zapsáno ve školském rejstříku.

„Školská poradenská zařízení zajišťují pro děti, žáky a studenty a jejich zákonné zástupce, pro školy a školská zařízení informační, diagnostickou, poradenskou a metodickou činnost, poskytují odborné speciálně pedagogické a pedagogicko-psychologické služby, preventivně výchovnou péči 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.“ (561/2004 Sb., § 116)

Konkrétní rozdělení typů školských poradenských zařízení (dále jen ŠPZ) nalezneme ve vyhlášce č. 72/2005 Sb. (Vyhláška o poskytování poradenských služeb ve školách a školských zařízeních). Tato vyhláška v §3 rozděluje ŠPZ na dva typy: speciálně pedagogické centrum (centrum) a **pedagogicko-psychologickou poradnu (poradna)**.

4.1.1 Funkce pedagogicko-psychologické poradny z pohledu zákona

O službách a jejich poskytování pedagogicko-psychologickou poradnou se mluví v zákoně následovně: „*Poradna poskytuje služby pedagogicko-psychologického a speciálně pedagogického poradenství a pedagogicko-psychologickou a speciálně pedagogickou pomoc při výchově a vzdělávání žáků.*“ (Vyhláška č. 72/2005, § 5, odst. 1) Uskutečnění činnosti poradny je ambulantní na pracovišti poradny, případné návštěvami zaměstnanců, kteří vykonávají činnost poradny ve školských zařízeních a školách. (Vyhláška č. 72/2005 Sb.)

4.1.1.1 Služby poradny

Pro kompletní a přesnější uvedení služeb poradny je vhodnější se podívat do zákona (konkrétně do Vyhlášky 72/2005 a její přílohy č. 1). Uvedené nabízené služby poradny nebudou vypsány všechny a budou vypsány tak, aby byly zběžně popsány, nikoliv přesně opsané ze zákona, ale jejich smysl bude zachován.

Standardními činnostmi poradny jsou:

I. Komplexní/zaměřená psychologická a speciálně pedagogická diagnostika

Poradna zjišťuje školní připravenost žáků na povinnou školní docházku skrze vyšetření školní zralosti. Hlavní prostředek, který poradna používá, je individuální psychologická a speciálně pedagogická diagnostika, díky které jsou zjištěny speciální vzdělávací potřeby (dále jen SVP) dětí, žáků a studentů (dále jen žáků) škol. Na základě této diagnostiky vypracovává PPP zprávu a doporučení podpůrných opatření pro školy – od škol mateřských až po střední školy. V těchto případech je užívána individuální diagnostika. Dle diagnostikovaného stavu vzdělávacích možností dále navrhuje přearozování žáků se závažnými vývojovými poruchami učení nebo chování do škol, tříd, oddělení pro toto vzdělávání dle ŠVP určených. Zpracovává i doporučení škole při zjištění SVP mimořádně nadaného žáka. Skupinová (ale i individuální) diagnostika se používá například i k pomoci žákům při výběru povolání či další školy. Poradna po realizaci příslušné diagnostiky vytváří návrhy, podklady pro programy, určené pro prevenci rizikového chování a tvorbu nápravných programů školy. (Příloha č. 1 k vyhlášce č. 72/2005 Sb.)

II. Psychologická a speciálně pedagogická intervence

Intervencí se rozumí zásah nebo zákrok v něčí prospěch. V případě poradny je to samozřejmě intervence u klientů, zákonných zástupců, případně pedagogických pracovníků v životní krizi či nouzi. Je tedy zapotřebí individuální pomoci při překonání této krize, jelikož hrozí negativní ovlivnění vzdělávání žáka. Včasná poradenská péče a dlouhodobé vedení má velký význam u žáků s nerovnoměrným vývojem, zejména s problémy v adaptaci, sociálně vztahovými problémy a chováním s rizikovými faktory a potížemi, které negativně působí na jejich edukaci.

Osobám, které vyžadují mimořádně náročnou speciálně pedagogickou péči, poskytuje poradna individuální a skupinovou reedukaci (reedukace = zaměření se na nedostatky). Poskytována je poradenská konzultace ve formě vedení zákonných zástupců a rodin, pakliže negativně ovlivňují vzdělání žáka, a vedení pedagogických pracovníků, kteří pracují s jedinci, kterým je poskytována péče poradny. (Příloha č. 1 k vyhlášce č. 72/2005 Sb.)

III. Informační a metodická činnost a příprava podkladů pro vzdělávací opatření a dokumentace

PPP zajišťuje metodické vedení rodičů a pedagogů při edukaci nadaných a mimořádně nadaných žáků, při uplatňování podpůrných opatření a při rozvoji komunikačních schopností a školních dovedností v návaznosti na dodržování vzdělávacích programů. Poradna poskytuje metodickou pomoc při vytváření preventivních programů k omezení rizikového chování a podílí se na programech školy preventivního typu. Spolupracuje a metodicky vede školní metodiky prevence a výchovné poradce a další pedagogické pracovníky v základních a středních školách. Poradny spolupracují také se středisky výchovné péče a jejich pedagogickými pracovníky a se zákonnými zástupci žáků, kteří nastoupili do střediska výchovné péče. (Příloha č. 1 k vyhlášce č. 72/2005 Sb.)

4.2 Dokumentace poraden

Jako každé školské poradenské zařízení, tak i pedagogicko-psychologická poradna si vede dokumentaci. Obsahem této dokumentace jsou žádosti o poskytování služeb a odmítnutí nebo přerušení poskytování poradenské služby, výsledky vyšetření a v souvislosti s tím dokumentace formulářů Zprávy a Doporučení (i jejich případné revize). Dále potom zpracovává dokumenty o součinnosti se školami a školskými zařízeními, o komunikaci a spolupráci s orgány veřejné moci. (Vyhláška č. 72/2005 Sb. § 4, odst. 1, a-h, Vyhláška č.116/2011 Sb.)

4.2.1 Zpráva a Doporučení

Výsledkem poradenské pomoci ŠPZ jsou dokumenty Zpráva a Doporučení pro vzdělávání žáka. Ve Zprávě jsou uvedeny skutečnosti podstatné pro doporučení podpůrných opatření a v Doporučení jsou uvedeny závěry vyšetření a podpůrná opatření prvního až pátého stupně, přičemž stupeň podpůrného opatření je doporučen v závislosti na zjištěných schopnostech a možnostech dítěte (přesnou podobu dokumentů Zprávy a Doporučení lze nalézt v příloze práce).

Oba dokumenty obdrží osoba, která byla součástí poradenské pomoci - jako zák. zástupce nebo klient. Škola nebo školské zařízení, ve kterém se daný jedinec vzdělává, obdrží pouze Doporučení. Pokud je žák v péči klinického psychologa nebo odborného lékaře, přihlíží se k tomu při vypracovávání zpráv a doporučení, bere se tedy v potaz klinická diagnóza a léčebná opatření odborného lékaře - pokud tyto podklady zákonný zástupce nebo žák poradně předá. V opačném případě, pokud sama poradna má podezření na klinickou diagnózu žáka, doporučí mu posouzení jeho zdravotního stavu prostřednictvím poskytovatele zdravotní služeb v příslušném oboru, nebo případné další vyšetření. Zpracování Zpráv a Doporučení probíhá v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. (561/2004, příloha č. 1 k vyhlášce 72/2005)

ŠPZ poskytne doporučení orgánu veřejné moci, pokud uložil dítěti, žákovi, studentovi nebo zákonnému zástupci povinnost využít odbornou pomoc tohoto typu. V jiném případě může poskytnout doporučení orgánu sociálně právní ochraně dětí, pokud je o to výše zmíněný orgán písemně požádá. (Zákon č. 561/2004 Sb.)

Pokud se dítě, žák, student nebo zákonný zástupce domnívají, že škola nebo školské zařízení nepostupuje dle pokynů ŠPZ, může řediteli školy výše uvedeného institutu navrhnout, aby s ním případ projednal spolu s pověřeným zaměstnancem daného školského poradenského zařízení a ředitel má povinnost jednání bez zbytečných odkladů svolat. Při pochybách o dodržování instrukcí poskytnutých škole nebo školskému poradenskému zařízení v Doporučení lze také podat podnět k přešetření České školní inspekci. (Zákon č. 561/2004 Sb.)

O době, kdy klient dostane z vyšetření Zprávu a Doporučení mluví zákon následovně: *„Zpráva a doporučení se vydávají do 30 dnů ode dne ukončení posuzování speciálních vzdělávacích potřeb žáka, nejpozději však do 3 měsíců ode dne přijetí žádosti o poskytnutí poradenské pomoci školským poradenským zařízením; tato lhůta se prodlužuje o dobu nezbytnou k obstarání posouzení podstatných skutečností ke stanovení podpůrných opatření jiným odborníkem.“* (Vyhláška č. 27/2016 Sb., § 13, odst. 3)

Revize Zprávy a Doporučení

Do 30 dnů ode dne obdržení Zprávy nebo Doporučení školského poradenského zařízení může dítě, žák, student a zákonný zástupce požádat právnickou osobu, která je pověřena a zřízena ministerstvem pro provádění revizí, o jejich revizi (obvykle se nachází na revizním pracovišti). V žádosti musí být uvedeno, z jakého důvodu požaduje revizi, označení pracoviště, které zprávu a doporučení vydalo a samozřejmě přiložení dokumentu, kterého se revize bude týkat. Škola, školské zařízení nebo orgán veřejné moci, který svým rozhodnutím uložil povinnost využít službu odborné poradenské pomoci, případně Česká školní inspekce, mohou také do 30 dnů od obdržení doporučení požádat o revizi výše uvedenou osobu. (Zákon č. 82/2015 Sb.)

Do 60 dnů od obdržení žádosti vydá výše uvedená právnická osoba revizní zprávu, která může obsahovat novou Zprávu nebo Doporučení a v tomto případě ty původní plně nahrazuje. Revizní zpráva se zasílá na výše uvedené adresáty, dle toho, kdo o revizi požádal, případně požádal. (Zákon č. 82/2015 Sb.)

4.2.2 Hodnocení škol, školských zařízení a vzdělávací soustavy

Ve školských zařízeních provádí hodnocení vzdělávací činnosti Česká školní inspekce. Dále potom: „*Hodnocení vzdělávací soustavy v kraji provádí krajský úřad ve zprávě o stavu a rozvoji vzdělávací soustavy v kraji. Hodnocení vzdělávací soustavy České republiky provádí ministerstvo ve zprávě o stavu a rozvoji vzdělávací soustavy České republiky a Česká školní inspekce ve své výroční zprávě.*“ (zákon č. 561/2004 Sb., paragraf 12, odstavec 4)

Nutno říct, že hodnocení školského zařízení může provádět i jeho zřizovatel, nicméně musí předem zveřejnit kritéria. Další možné zhodnocení služeb máme uvedeno výše, a to revizi Zprávy a Doporučení.

4.3 Klienti pedagogicko-psychologické poradny

O tom, jakým skupinám jsou poskytovány služby, jsme již psali. Nicméně poskytnutí poradenské pomoci školského poradenského zařízení dítěti, žákovi nebo studentovi vznikne na základě:

- žádosti rodiče/zákonného zástupce,
- žádosti dítěte, žáka, studenta samotného,
- rozhodnutí orgánu veřejné moci podle jiného právního předpisu,
- doporučení školy nebo školského zařízení zákonnému zástupci dítěte.

Poradenská pomoc může být samozřejmě poskytnuta i rodiči nebo zákonnému zástupci. (561/2004 Sb.)

II PRAKTICKÁ ČÁST

V této kapitole budou rozebrány výsledky výzkumu, který byl prováděn v pedagogicko-psychologických poradnách. Pro naše potřeby byla využita metoda dotazníku, který vyplňovali rodiče nebo zákonní zástupci v zastupující pozici za své děti.

5 Průzkum spokojenosti klientů pedagogicko-psychologické poradny

V této kapitole nalezneme informace o cíli, metodologii výzkumu, popis testovaného vzorku a analýzu našeho dotazníkového šetření.

5.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit míru spokojenosti klientů pedagogicko-psychologických poraden a možné návrhy, jak změnit podmínky k jejich větší spokojenosti. Vyplňujícím respondentem zde byl rodič, případně zákonný zástupce.

5.2 Metodologie výzkumu

Praktickou část jsme se rozhodli tvořit pomocí kvantitativního přístupu, a to přesněji dotazníkovým šetřením. Vyhodnotili jsme tuto metodu jako nejlépe vyhovující z hlediska našich cílů a celkové proveditelnosti výzkumu. Dotazník lze definovat jako písemnou podobu rozhovoru, která může mapovat různé oblasti zájmu. Hlavní výhodou této metody je to, že respondent není ovlivněn tazatelem a v našem případě ani informací, která by prozrazovala jeho identitu, je tedy zaručena anonymita.

Jsou tři typy dotazníků. První z nich je **volný (nestrukturovaný)**, který má často podobu prázdného papíru, kde je zadáno pouze téma, ke kterému se respondent volně vyjadřuje, což v porovnání s rozhovorem, lze brát jako výhodu (uspořádanější text), ale i jako nevýhodu, díky většímu času na odpověď. Dalším typem je dotazník **polostrukturovaný**, který je typický tím, že otázky lze zodpovídat v jakémkoliv pořadí, což nese rizika podobná jako u prvního typu. Třetím typem je **strukturovaný dotazník**, který je charakteristický pevně daným pořadím otázek, na které je potřeba odpovědět,

skládá se opět z odpovědí volných, polotevřených a v nejmenší míře složením uzavřených odpovědí. V našem případě je použit **strukturovaný dotazník**, ale užívaný v **kvantitativním šetření**, který se liší tím, že obsahuje otázky volné, polouzavřené otázky a v největší míře otázky uzavřené. Naše podoba dotazníku je specifická tím, že není zcela běžná, protože polouzavřených a volných otázek obsahuje více, než je běžné. (Reichel, 2009)

Znění otázek se často měnilo, hlavně z důvodu snahy vymyslet přesně směřující otázky, které nám poskytnou údaje s kvalitní vypovídající hodnotou. S finální podobou dotazníku jsme tedy spokojeni. Jak je zmíněno výše, dotazník obsahuje více otevřených položek, než je běžné, a to z důvodu poskytnout větší volnost a kreativitu při odpovědích, u kterých se nám to zdálo vhodné. Jsou to otázky zaměřené na návrhy změn v oblasti vybavení poraden, s čím byli obecně nespokojeni a jejich názoru, co by měl splňovat pedagogický pracovník.

5.2 Výzkumné otázky

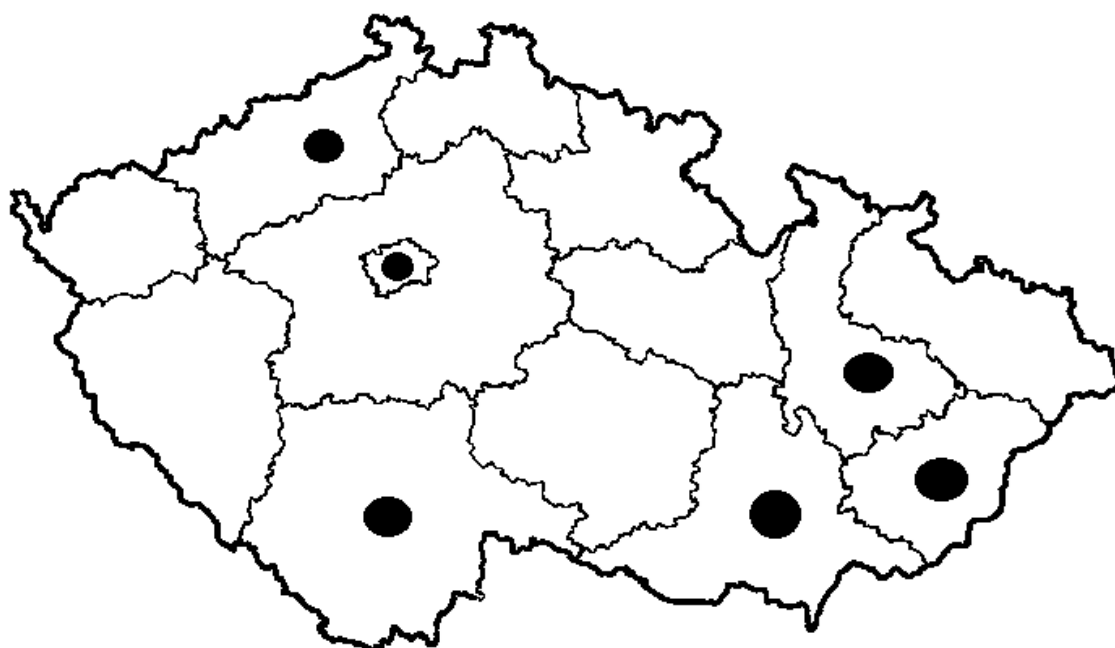
Předpokládáme, že daná spokojenost je velice individuální, na základě rozdílných faktorů působících před, po a během navštívení pedagogicko-psychologické poradny. Dalším předpokladem, který je očekáván, je míra nespokojenosti vůči neprofesionálnímu jednání pracovníků či jinak negativně jevícím se rysům osobnosti, se kterými je klient konfrontován. V souvislosti s počtem klientů, velkou mírou administrativy a přetížeností již zmíněného školského poradenského zařízení je předpokládána delší doba čekání na vyšetření a tím i možná zvýšená nespokojenost klientů.

5.3 Popis testovaného vzorku

Pro účast na našem výzkumu bylo osloveno 9 pedagogicko-psychologických poraden z různých krajů, ve většině případů oslovení proběhlo prostřednictvím elektronické pošty, případně pomocí telefonních čísel, které měly uvedeny na svých internetových stránkách. Obsahem odeslané zprávy či hovoru byl formálně strukturovaný dotaz, ve znění, zda by se nepodíleli na našem výzkumném šetření, a to způsobem předkládání našich dotazníků zákonným zástupcům klientů v jejich poradně. Poradnám byla zaručena a slíbena anonymita. Samotný výběr proběhl na základě snahy pestrého sběru budoucích dat. Pouze 2 poradny z celkově dotázaných souhlasily s výzkumem a jsou tedy zdroji našich dat. Poradny, které vyjádřily nesouhlas s výzkumem, v mnoha

případech neuvedly důvod a pokud ho uvedly, týkal se jejich nelibosti vůči formulaci otázek. Domníváme se, že možnou motivací nesouhlasu byly obavy, zda by vyhodnocený dotazník nepoškodil jejich prestiž (ačkoliv byla zaručena anonymita). Na základě dohody nebudou uvedeny konkrétní poradny a jejich pole působnosti, bude však možné nahlédnout do slepé mapy, kde budou vyznačeny ty kraje, ve kterých se nacházejí všechny dotázané poradny pro možnou spolupráci.

Na níže uvedené mapě České republiky tedy můžeme vidět vyznačené kraje. Nutno upozornit, že bod na mapě znamená vyznačení kraje, nikoliv poradny. V jednotlivém kraji se mohlo nacházet i více poraden dotázaných pro spolupráci.



Obrázek 1 – Mapa České republiky a kraje, kde byly osloveny pedagogicko-psychologické poradny ke spolupráci

Zdroj obrázku: <http://www.mapaceskerekrepubliky.cz/slepa-mapa-cr>

Celkový počet otázek v dotazníku byl stanoven na 13, přičemž první tři dotazy jsou úvodní. Dotazníky byly podávány k vyplňování cca od 12. 12. 2018 do 14. 3. 2019.

Výzkumný vzorek lze charakterizovat těmito údaji:

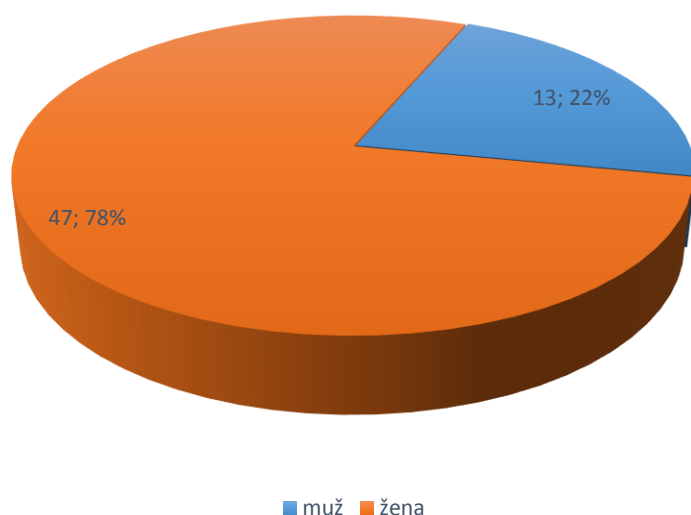
Zařízení, které poskytovalo dotazníky klientům	Počet získaných dotazníků v daném zařízení
pedagogicko-psychologická poradna A	29
pedagogicko-psychologická poradna B	31

Tabulka 1 – Bližší specifikace vyplněných dotazníků

5.4 Analýza dotazníkového šetření

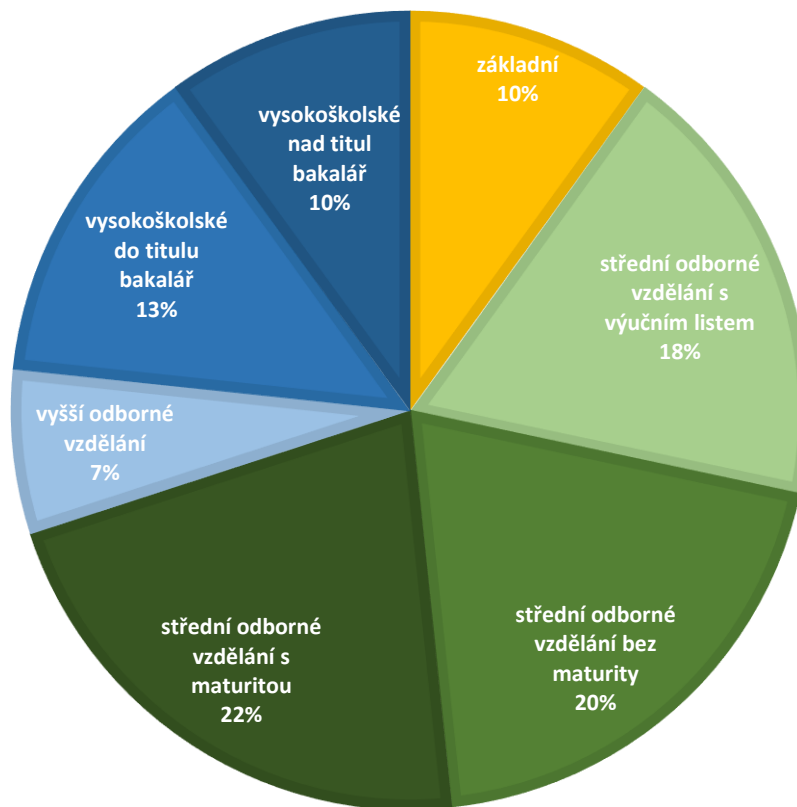
Tato podkapitola obsahuje analýzu dotazníkového šetření. Vždy bude uvedena položka v dotazníku vzestupně od první položené a následovat bude její analýza. Pro přesnou podobu dotazníku je možné nahlédnout do příloh. Celkový počet vyplněných dotazníků je 60. Dotazník byl vyplňován, jak již bylo mnohokrát zmíněno, zákonnými zástupci dítěte. První tři otázky nemají číslo, jelikož byly vytvořeny jako orientační.

Zakroužkujte prosím pohlaví:



Graf 1: Pohlaví respondentů

Jaké máte vzdělání:

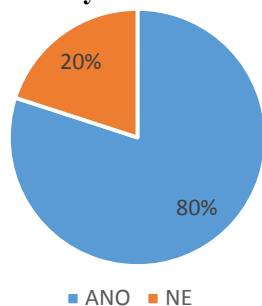


Graf 2: Vzdělání respondentů

V pořadí druhá úvodní položka zjišťovala vzdělání respondentů. Počet respondentů se základním vzděláním se vyšplhal na 10 %, oproti tomu typ středního vzdělání se vyskytoval v 60 %. V míře přesně poloviční, v 30 %, měli respondenti vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. O tom, zdali má vzdělání vliv na spokojenost se službami v poradně, jsme již hovořili v teoretické části. Následující série grafů bude mít za úkol ukázat výsledek této úvahy v našem pozorovacím vzorku. Provedeno to bude pomocí 3,4, 6 a 8 položky, které jsou součástí dotazníku.

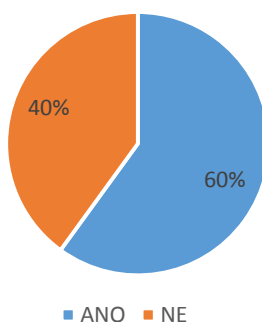
ad 1) Spokojenost lidí se základním vzděláním s prostředím a službami

**Položka č. 3 - Měli jste možnost
smysluplně využít čas při čekání na
vyšetření?**



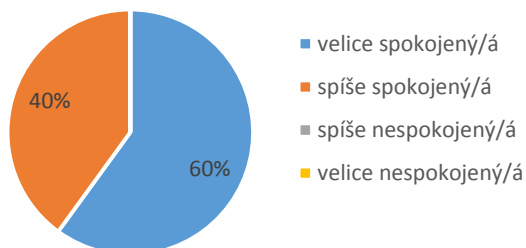
Graf 3: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 1

**Položka č. 4 - Byli jste spokojeni s
čekárnou a jejím vybavením?**



Graf 4: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 2

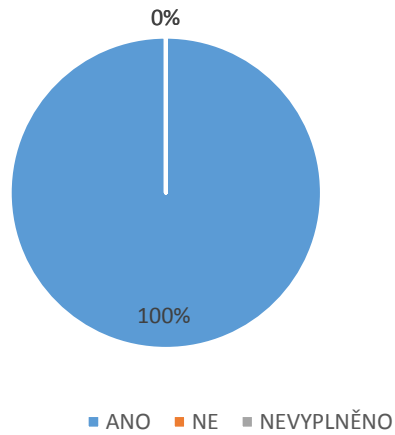
**Položka č. 6 - Jak hodnotíte místnost, kde probíhalo
vyšetření?**



Graf 5: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 3

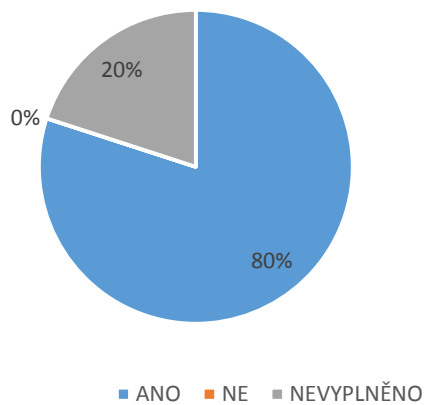
Položka č. 8 - V rámci konzultace výsledků vyšetření a vzdělávacího doporučení:

a) byly mi dostatečně vysvětleny příčiny obtíží:



Graf 6: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 4

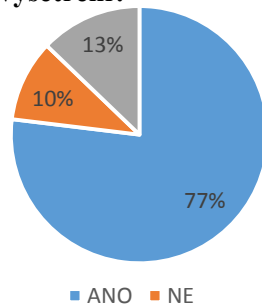
b) obdržel jsem základní informace o nutnosti domácí péče/přípravy



Graf 7: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 5

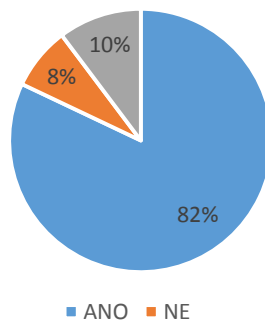
ad 2) Spokojenost lidí se středním vzděláním s prostředím a službami

**Položka č. 3 - Měli jste možnost
smysluplně využít čas při čekání na
vyšetření?**



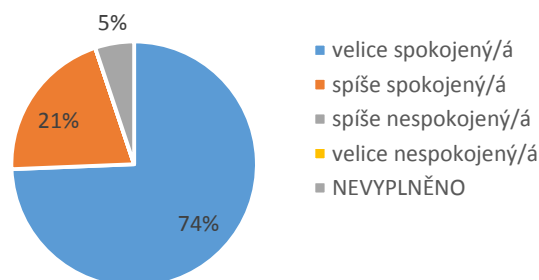
Graf 8: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 6

**Položka č. 4 - Byli jste spokojeni s
čekárnou a jejím vybavením?**



Graf 9: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 7

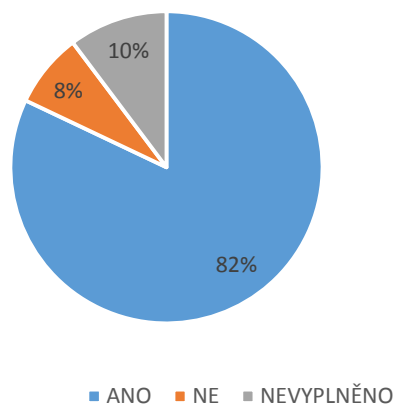
**Položka č. 6 - Jak hodnotíte místnost, kde probíhalo
vyšetření?**



Graf 10: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 8

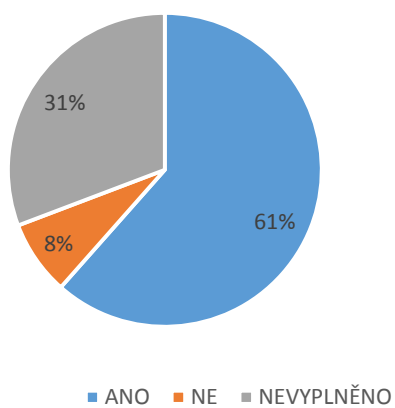
Položka č. 8 - V rámci konzultace výsledků vyšetření a vzdělávacího doporučení:

a) byly mi dostatečně vysvětleny příčiny obtíží:



Graf 11: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 9

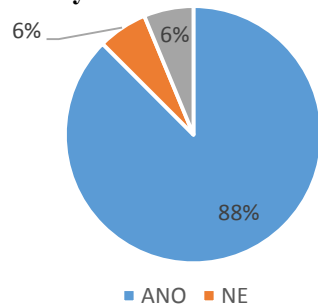
b) obdržel jsem základní informace o nutnosti domácí péče/přípravy



Graf 12: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 10

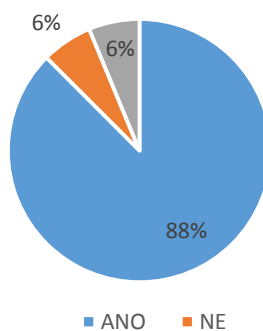
ad 3) Spokojenost lidí s vyšším odborným a vysokoškolským vzděláním s prostředím a službami

**Položka č. 3 - Měli jste možnost
smysluplně využít čas při čekání na
vyšetření?**



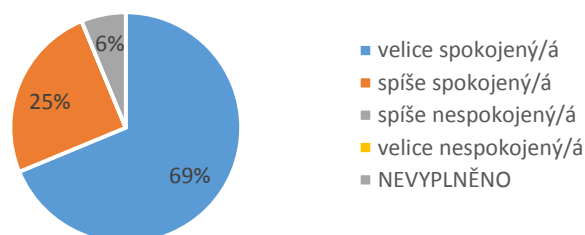
Graf 13: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 11

**Položka č. 4 - Byli jste spokojeni s
čekárnou a jejím vybavením?**



Graf 14: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 12

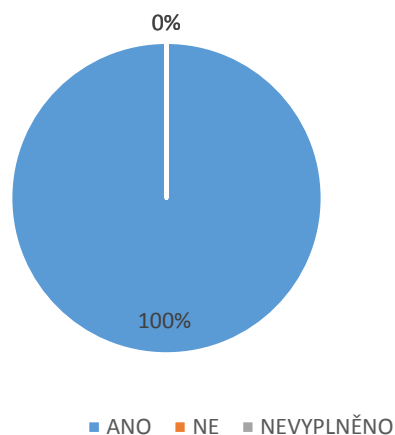
**Položka č. 6 - Jak hodnotíte místnost, kde probíhalo
vyšetření?**



Graf 15: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 13

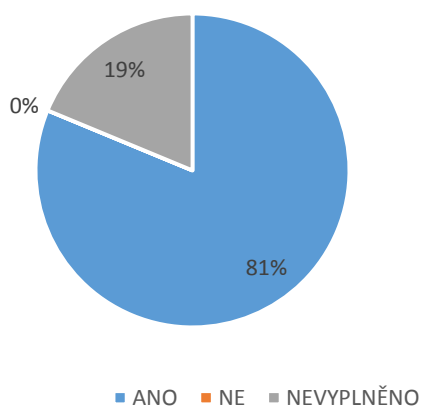
Položka č. 8 - V rámci konzultace výsledků vyšetření a vzdělávacího doporučení:

a) byly mi dostatečně vysvětleny příčiny obtíží:



Graf 16: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 14

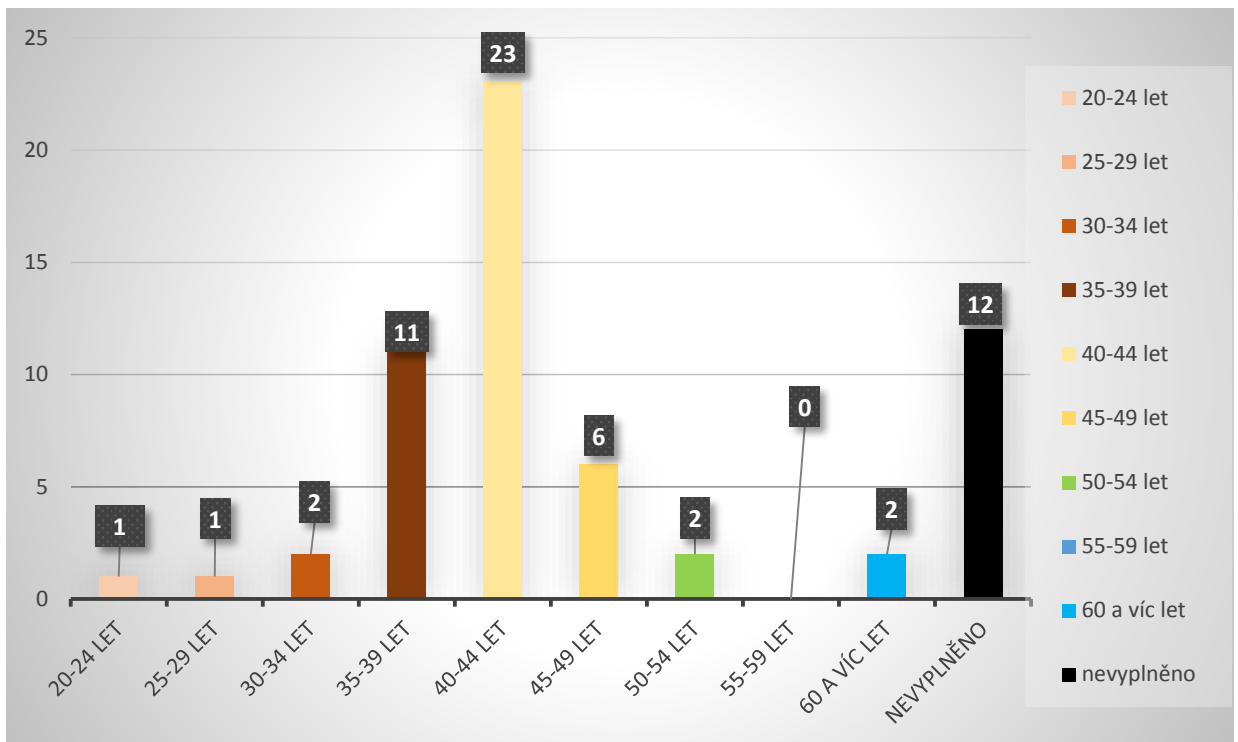
b) obdržel jsem základní informace o nutnosti domácí péče/přípravy



Graf 17: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 15

Tento velký počet grafů, mapujících spokojenost u třech typů úrovní vzdělání nám prozradil, že v našem výzkumném vzorku nelze ve větší míře prokázat vliv vzdělání na celkovou spokojenost.

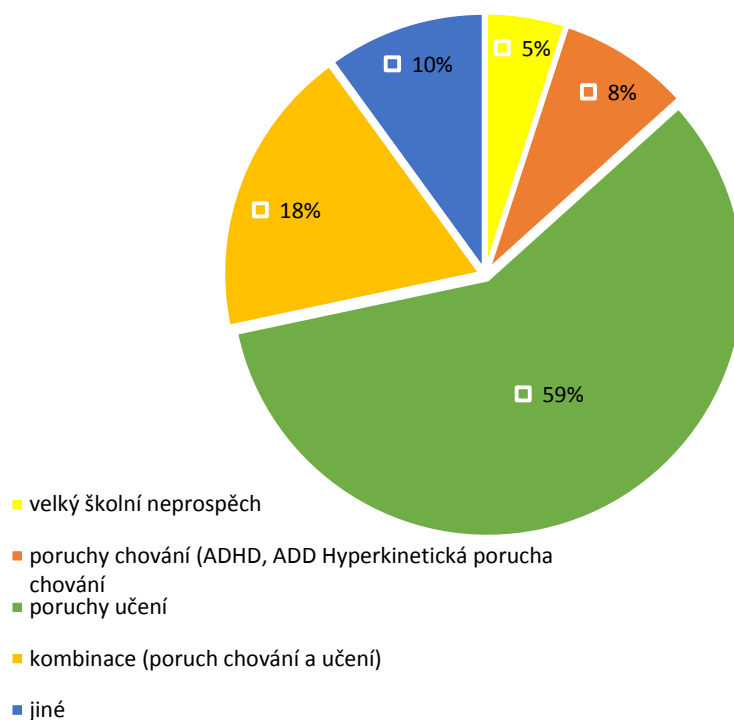
Kolik je Vám let:



Graf 18: Věk respondentů

Vyjma výše uvedených údajů jsme zjistili, že muži nevedli svůj věk v 15 % a ženy ve 21 % případů.

1) V průběžné péči poradny jste aktuálně pro:



Graf 19: Příčina navštěvování poradny zákonných zástupců s dětmi

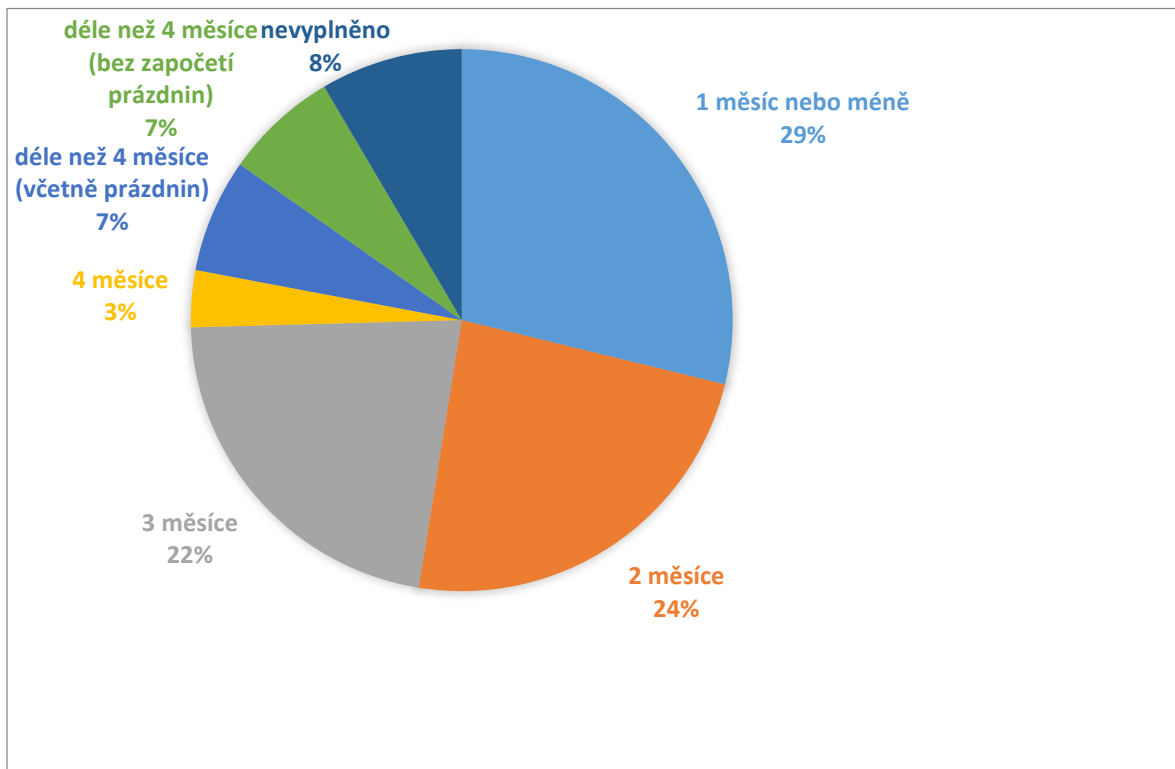
Jiné:

Vyšetření na doporučení dětského psychiatra.
Na doporučení neurologa po vyšetření v nemocnici.
Poruchy nálad.
Čas navíc k přijímacím zkouškám na střední školu.
Zjištění školní zralosti.
Zkřížená laterálita.

Tabulka 2 – Doplnění Grafu 19

Informace tohoto druhu nejsou příliš zásadní pro náš výzkum. Jedná se spíše o zajímavost a doplnění celku.

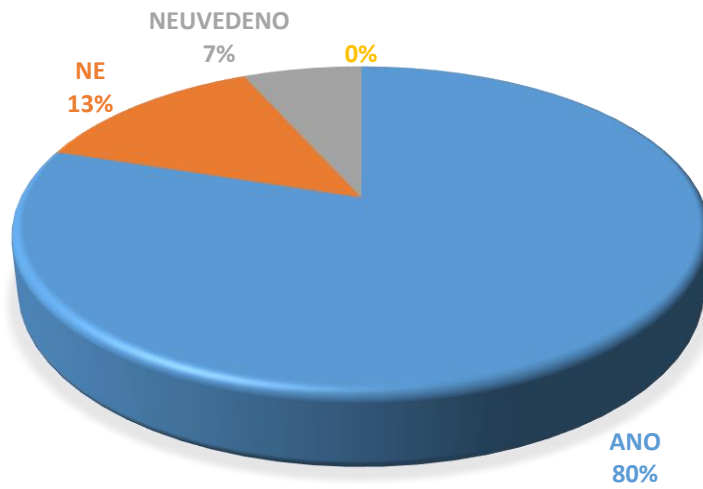
2) Jak dlouho jste čekali na vyšetření?



Graf 20: Doba čekání na vyšetření

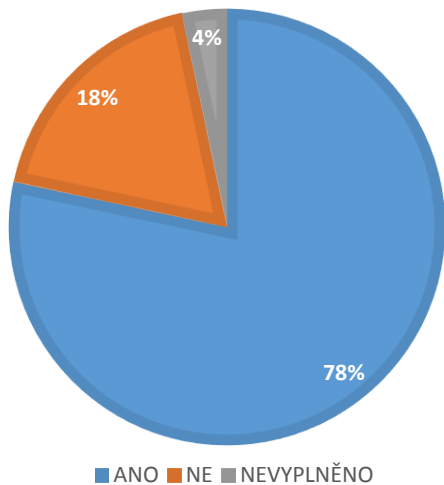
Tato položka mapovala dobu, kterou respondenti čekali na vyšetření. V úvodu naší práce je uvedeno, že zvyšující se počet klientů a nízký počet pracovníků v poradnách může vést k delší době čekání na vyšetření a ovlivní tak spokojenost. Z celkového počtu vyplněných dotazníků vyplývá, že necelá jedna třetina čekala na vyšetření pouze měsíc, menší polovina 2 – 3 měsíce a pouze více než 17 % osob čekalo déle než 3 měsíce. Ze zjištěných údajů vyplývá, že tato doba čekání neměla větší vliv na spokojenost.

3) Měli jste možnost smysluplně využít čas při čekání na vyšetření?



Graf 21: Možnost smysluplně využít čas při čekání na vyšetření

4) Byli jste spokojeni s podobou čekárny a jejím vybavením?



Graf 22: Podoba čekárny

Ad 1) Respondenti, kteří odpověděli na výše zmíněnou otázku ANO, odpověděli v 74,47% na doplňující otevřenou otázku PROČ, následovně:

Proč jsou spokojeni:	Výskyt tohoto typu odpovědi:
Pohodlný gauč, křeslo	2
Informační tabule a letáky	2
Útulnost, příjemné prostředí	12
Možnost kreslení, hračky, knihy, hlavolamy pro děti	6
Klid	2
Neshledán důvod k nespokojenosti	3
Čistota	2
Koutek/zábava pro děti (blíže nespecifikováno)	5
Zajímavá barva nátěru stěn	1
Žlutá uklidňující barva čekárny	1

Tabulka 3 – Důvody respondentů vedoucí ke spokojenosti s podobou čekárny

Ad 2) Respondenti, kteří odpověděli na výše zmíněnou otázku NE, odpověděli v 45,45% na doplňující otevřenou otázku PROČ, následovně:

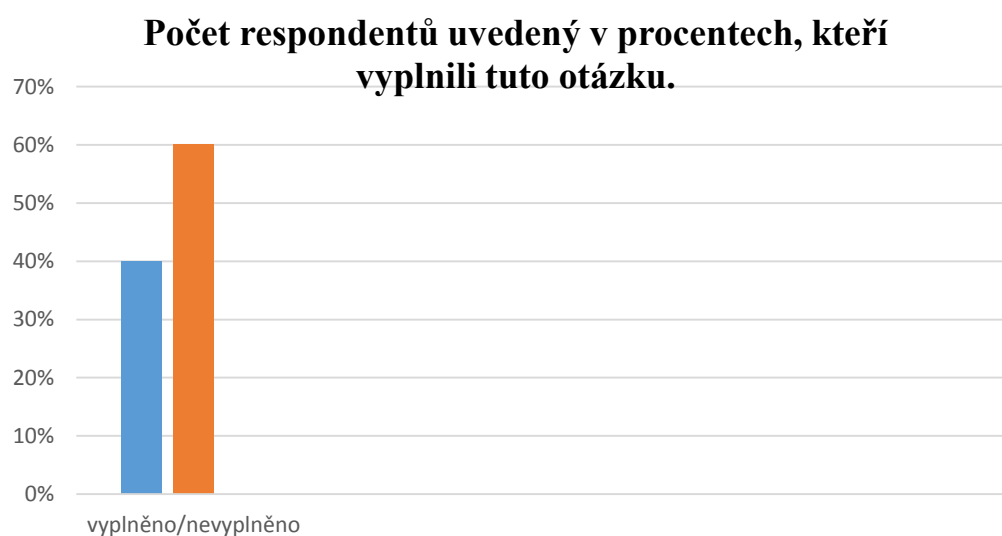
Proč jsou nespokojeni:	Výskyt tohoto typu odpovědi:
Málo místa	1
Chybí stolek	1
Málo osvětlení	2
Chybí automat na kávu/pití	3
Vybavení pro malé děti	2

Tabulka 4 – Důvody respondentů vedoucí k nespokojenosti s podobou čekárny

Tyto zjištěné údaje považujeme za zásadní. V našem výzkumu se nesnažíme pouze zjistit spokojenost, ale i faktory, které pomohou aktuální stav (ať je jakýkoliv) zlepšit. Zjistili jsme, že kromě výše zmíněných faktorů, které pomáhají utvářet spokojenost, jsou faktory, které respondentům vadí natolik, že se rozhodli je uvést do dotazníku. Nejčastěji si respondenti stěžovali na to, že chybí automat na kávu/pití, na slabé osvětlení a na

vybavení čekárny pro malé děti. V menším výskytu poukazovali na malé prostory čekárny a na absenci stolku.

5) Dle Vašeho názoru, co by bylo vhodné do čekárny opatřit?

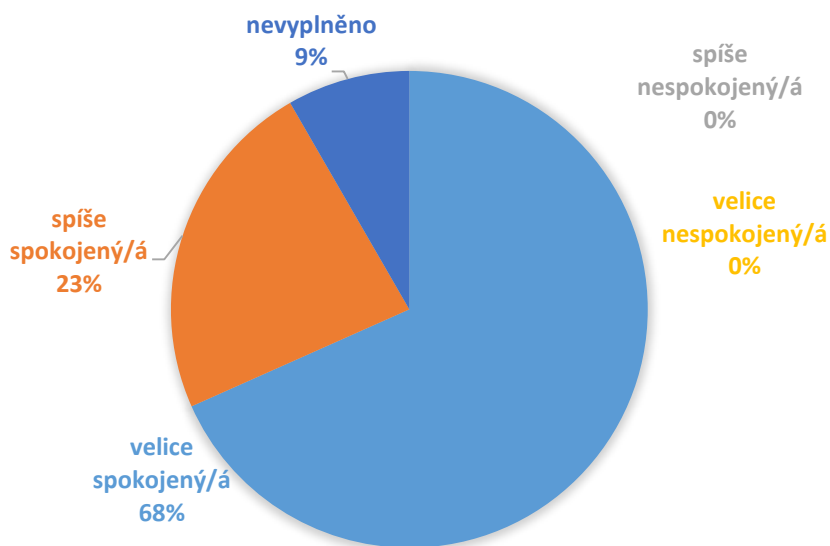


Graf 23: Co do čekárny v poradně opatřit, četnost vyplnění této otázky

Uvedená odpověď	Počet výskytu odpovědi:
Pochutiny	2
Automat na nápoje	10
Stůl a židle	4
Televize	1
Knihovna	1
Wi-Fi	1
Hry pro starší děti	3

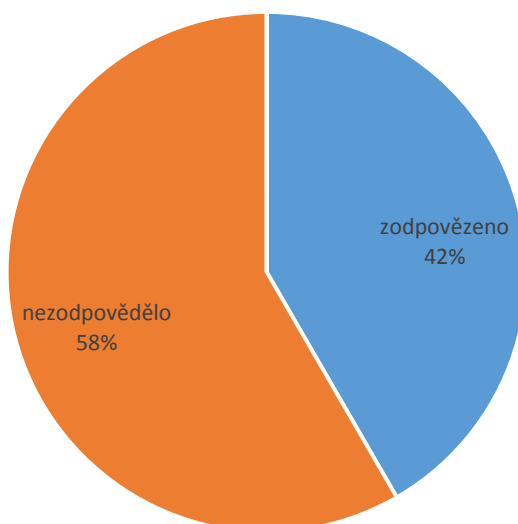
Tabulka 5 – Uvedené odpovědi respondentů k doporučenému vybavení čekárny v poradně

6) Jak hodnotíte místnost, kde probíhalo vyšetření?



Graf 24: Hodnocení místnosti, kde probíhalo vyšetření dítěte

7) Zamyslete se prosím nad vzhledem a vybavením vyšetřovací místnosti. Je něco, co by mohlo být v místnosti pro Vaše dítě přínosem (například pro klid a otevřenost dítěte nebo lepší výsledky vyšetření)?



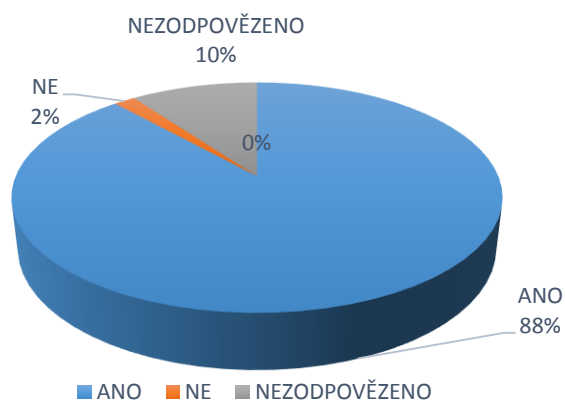
Graf 25: Četnost odpovědí u otázky ohledně vybavení, kterým by mohla být vybavena vyšetřovací místnost, aby byla pro dítě přínosnější

Odpověď respondentů	četnost odpovědi
Vše v pořádku.	15
Koberec, kde si dítě může sednout a skákačí míč.	1
Nižší teplota.	1
Prostředí zaměřit víc na dítě, místnost působila jako lepší kancelář.	1
Nevím, zdali by něco pomohlo, samotný název vyšetřovací místnost zní hrozně.	1
Nedokážu posoudit	1
Nevím	4

Tabulka 6 – Doporučení respondentů na vybavení vyšetřovací místnosti pro větší přínos dítěti, které může zajišťovat větší otevřenost a klid

8) V rámci konzultace výsledků vyšetření a vzdělávacího doporučení:

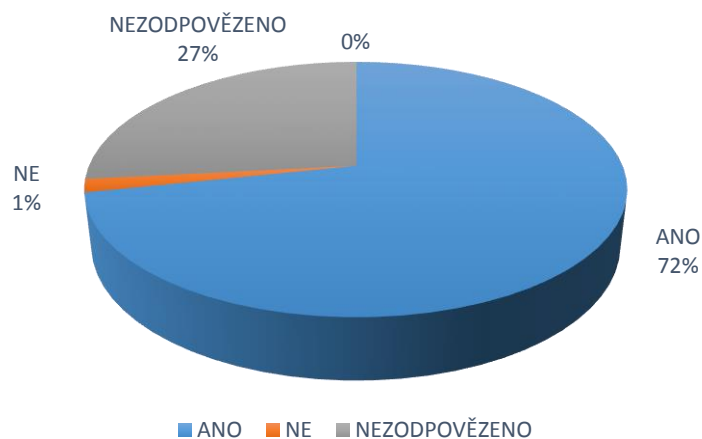
a) Byly mi dostatečně vysvětleny příčiny obtíží:



Graf 26: Konzultace výsledků a vysvětlení příčin obtíží

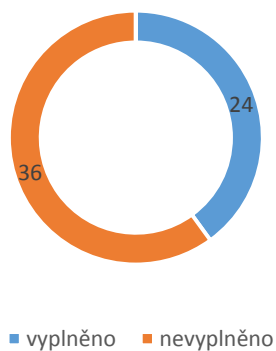
Vidíme, že 88 % respondentům byly vysvětleny příčiny obtíží jejich dítěte. Dominoval větší počet těch, kteří tuto otázku nezodpověděli, než těch, kterým příčiny obtíží jejich dítěte vysvětleny nebyly.

b) Obdržel jsem základní informace o nutnosti domácí péče/přípravy:



Graf 27: Konzultace výsledků a informovanost o nutnosti domácí péče/přípravy

9) Napište, prosím, s čím dalším jste (případně) byli spokojeni a/nebo nespokojeni:



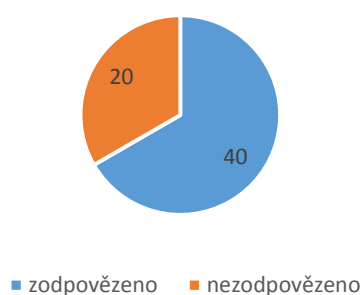
Graf 28: Četnost odpovědí na otázku s čím dalším byli respondenti spokojeni a/nebo nespokojeni

V grafu jsme výjimečně zobrazili údaje v počtech osob, nikoliv v procentech. Odůvodněním této změny je fakt, že velmi malý počet vyplňujících osob projevilo nespokojenost. Z celkových 24 respondentů, kteří uvedli, s čím byli spokojeni/nespokojeni, dali najevo nespokojenost pouze 3 respondenti.

odpovědi vyjadřující spokojenost:	četnost:
milé a vstřícné chování personálu/vyhovoval mi přístup personálu	17
spokojenost (nespecifikováno)	5
profesionální přístup	3
klidné prostředí	2
cenné rady	2
snaha dětem pomoci	1
služby nad rámec nezbytného	1
odpovědi vyjadřující nespokojenost:	četnost:
netaktní jednání	2
nespokojenost s upozorněním na nadváhu dítěte	1
dlouhé čekání na vyšetření	1
dlouhé čekání na zprávu	1
nedostatečná informovanost ohledně domácí péče	1

Tabulka 7 – Doplnující odpovědi vyjadřující spokojenost/nespokojenost respondentů v kontextu služeb a prostředí v poradně

10) Zamyslete se prosím nad profilem budoucího pedagogického pracovníka pedagogicko-psychologické poradny, co by měl nejvíce splňovat (napište slovy 1-3, dle pořadí důležitosti):



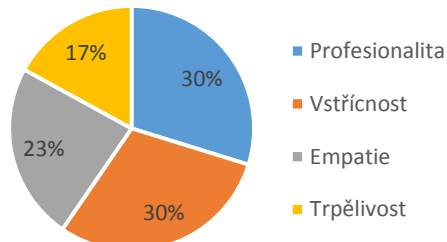
Graf 29: Počet vyplněných otázek mapujících názor respondentů na profil budoucího pedagogického pracovníka

1. v pořadí	jeho četnost v uved. pořadí	2. v pořadí	jeho četnost v uved. pořadí	3. v pořadí	jeho četnost v uved. pořadí
Profesionalita	7x	Vstřícnost	7x	Empatie	4x
Empatie	6x	Profesionalita	4x	Profesionalita	3x
Vstřícnost	5x	Trpělivost	4x	Optimismus	2x

Tabulka 8 – Vlastnosti a jejich uvedený počet respondenty nad profilem budoucího pedagogického pracovníka

Lze vidět, že na první místě uvedlo nejvíce respondentů profesionalitu, empatii a vstřícnost. Na místě druhém uvedli nejčastěji vstřícnost, profesionalitu a ochotu naslouchat. A na posledním, třetím místě se nejčastěji umístila empatie, profesionalita a optimismus.

Čtyři nejčastěji vypsané vlastnosti uvedené nezávisle na pořadí:



Graf 30: Nejčastěji vypsané vlastnosti uvedené nezávisle na pořadí

Četnost odpovědí na otázky 4, 5, 7, 9, 10 (tzv. otevřené otázky) v závislosti na pohlaví, věk a vzdělání

pohlaví	Množství zodpovězených položek
muži	70 %
ženy	52 %
celkově	61 %

Tabulka 9 – Četnost odpovědí na otevřené otázky v závislosti na pohlaví respondentů a celkově za součet obou pohlaví vyplňujících

Věk	Množství zodpovězených položek
25 - 29 let	60 %
30 – 34 let	80 %
35 – 39 let	53 %
40 – 44 let	57 %
45 – 49 let	72 %
50 – 54 let	70 %
55 let – 59 let	-
60 a víc let	55 %

Tabulka 10 – Četnost odpovědí na otevřené otázky v závislosti na věku respondentů

vzdělání	Množství zodpovězených položek
základní	46 %
střední	58 %
Vyšší nebo vysokoškolské	48%

Tabulka 11 – Četnost odpovědí na otevřené otázky v závislosti na vzdělání respondentů

5.5 Diskuse

Primárním cílem praktické části práce bylo zjistit stav spokojenosti/nespokojenosti klientů pedagogicko-psychologických poraden. Průběh šetření byl již nastíněn v tabulkách a grafech. S jistotou můžeme říct, že celková spokojenost klientů v poradnách A a B je na vysoké úrovni. Respondenti byli velice spokojeni s přístupem personálu i s prostředím, zároveň nám poskytli mnoho informací o tom, co by se dalo zlepšit a tak ještě zvýšit nynější spokojenost. Za velmi přínosnou považujeme velkou nápaditost a rozdílnost v uvedených návrzích na zlepšení podoby čekárny a vyšetřovací místnosti. Přínosné byly taktéž názory na podobu budoucího pedagogického pracovníka poradny, jelikož nám nastínily, které vlastnosti na pracovníkovi považují respondenti za klíčové pro to, aby dobře odváděl svou práci a rozuměl klientům, se kterými pracuje.

I přes velkou míru spokojenosti vyplývající z nasbíraných dat se našlo malé množství osob, které bylo nespokojeno se službami nebo prostředím, údaje od těchto osob považujeme taktéž za velmi přínosné a lze je v mnoha případech považovat za určité upozornění pro pracovníky v poradnách a jako doporučení, co změnit nebo eliminovat pro jejich větší spokojenost s činností poradny.

Během vyhodnocování dotazníků jsme zjistili, že některé formulace otázek mohly být pro respondenty nesrozumitelné, soudíme tak i proto, že respondenti odpověděli na 61 % celkového počtu otevřených otázek. Nicméně je to čistý dohad, jelikož faktorů mohlo být více, například únava respondentů nebo počet položek v dotaznících.

ZÁVĚR

Hlavním tématem práce byla spokojenost klientů pedagogicko-psychologické poradny. V teoretické části jsme se snažili co nejlépe nastínit poradnu, aby si kdokoliv mohl udělat představu o tomto zařízení. Snažili jsme se o jasný popis poradny, jehož míra srozumitelnosti bude limitovat co nejméně lidí. Nastínit, co to je poradenský proces, kdo to je poradce a kdo je klientem. Uvedli jsme složení pracovníků a jejich náplň práce. Dotkli jsme se témat o ochraně práv klienta a etiky poradenských pracovníků, což hraje velice významnou roli v jakékoliv interakci dvou a více osob tam, kde je vyžadována profesionální odbornost alespoň jednoho z nich. V pokračování jednoho z našich mnoha sekundárních a terciálních cílů - v hlubší deskripci poradenských služeb, jsme detailně hovořili o jednotlivých službách, kde byly informace zjišťovány nejen odbornou literaturou, ale i konzultací s pracovníky poraden. Tímto popisem služeb jsme tedy více přiblížili klientelu poraden a také velmi stručně popsali práci poradenských pracovníků.

Další velice důležitou složkou teoretické části byla definice životní spokojenosti nebo tzv. osobní pohody, podívali jsme se i na možné faktory, které mohou spokojenost klientů a jejich zákonných zástupců v poradnách ovlivnit.

Poslední epizodou teoretické části byl pohled na poradnu z hlediska zákona. Jako každý z nás, i pracovníci pedagogicko-psychologických poraden se musí řídit zákony, naším předmětem zájmu bylo, které specifické zákony musí dodržovat. Sledovali jsme tedy ty zákony, které mají přímou souvislost s činností poraden. Zaměřili jsme naši pozornost hlavně na definici pedagogicko-psychologické poradny, služeb, které poskytuje a prvky, které definují klienta. V souvislosti s tím i na neoddělitelnou část práce v poradnách, a to dokumentaci. Možnou motivací kapitoly o legislativě bylo ukázat, že pracovníci odvádějí spoustu práce, která je ne vždy viditelná, ale neoddělitelná od jejich pracovních povinností a čistě ve spekulativní rovině je i možnou překážkou v dynamice jejich práce.

Cílem praktické části bylo mapování a zjištění spokojenosti se službami, které poskytuje pedagogicko-psychologická poradna a spokojenost s prostředím, ve kterém jsou tyto služby poskytovány. Praktickou část jsme začali údaji o cílech, metodách a postupu práce při našem výzkumném šetření. Osvětlili jsme náš záměr a touhu zjistit, jak by bylo možné spokojenost klientů zvýšit a eliminovat jevy, které klienti a zákonní zástupci negativně vnímají. Bohužel musíme zmínit, že nás zklamala účast oslovených

poraden ve výzkumu. Naše očekávání byla odlišná od finálního průběhu šetření. Díky těmto okolnostem byla výrazně snižena celková kvalita a pestrost výzkumu. Přesto velice děkujeme těm poradnám, které se na výzkumu podílely, jelikož nám zprostředkovaly kvalitní sběr dat.

V teoretické části jsme prostřednictvím odborné literatury informovali o faktorech, které mohou ovlivnit spokojenost. V souvislosti s těmito okolnostmi jsme zkoumali některé z těchto faktorů, abychom potvrdili nebo vyloučili možnost platnosti i v našem výzkumu.

Informace, které považujeme, za velmi užitečné pro možné zvýšení kvality služeb jsou ty, které jsme nasbírali v největším počtu z otevřených položek. Udávaly nám přesné požadavky či faktory klientů a jejich zákonných zástupců pro zvýšení jejich spokojenosti.

Závěrem musíme říci, že cíle byly naplněny, informace získané z výzkumného šetření jsou přínosné jak pro pracovníky pedagogicko-psychologických poraden, tak i pro rodiče klientů poraden.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY

Argyle, M. (1987). *The Psychology of Happiness*. London: Methuen.

BLATNÝ, Marek a Alena PLHÁKOVÁ. *Temperament, inteligence, sebepojetí: nové pohledy na tradiční témata psychologického výzkumu*. Brno: Psychologický ústav Akademie věd ČR, 2003. ISBN 80-86620-05-0.

BLATNÝ, Marek. *Psychosociální souvislosti osobní pohody*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. ISBN 80-86633-35-7.

BLATNÝ, Marek. *Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3434-7.

BOON Maureen (2010). *Understanding Dyspraxia. A Guide for Parents and Teachers*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

Breetvelt, I.S. - Van Dam, F.S.A.M (1991). Underreporting by cancer-patients: The case of response-shift. *Social Science & Medicine*, 32, s. 981-987

BROŽÍK, V. *Hodnoty, normy a projekty světa*. Bratislava: Epoque, 1969. Filozofické aktuality (Epoque).

CATTELL, Raymond B. *The scientific analysis of personality*. Chicago: Aldine Pub. Co, 1965.

Diener - N. Schwarz (eds.). *Well-Being: The Foundations of Hedonic Psychology*. New York: Russell Sage Found, s. 374-391.

Diener, E. - Sandvik, E. - Seidlitz, L. - Diener, M. (1993). The relationship between income and subjective well-being: Relative of absolute? *Social Indicators Research*, 28, s. 195-223.

Diener, E. - Suh, E. M. - Lucas, R.E. - Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, s. 276-302.

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

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-85850-10-9.

GOŠOVÁ, Věra. Dismúzie. *Rvp.cz: Metodický portál, inspirace a zkušenosti učitelů* [online]. 2011 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: https://wiki.rvp.cz/Knihovna/1.Pedagogicky_lexikon/D/dysmuzie

Gošová Věra, 2011 Pedagogicko-psychologická poradna. [Http://wiki.rvp.cz](http://wiki.rvp.cz) [online]. -: -, 2011 [cit. 2018-07-13]. Dostupné z: [http://wiki.rvp.cz/Knihovna/1.Pedagogicky_lexikon/P/Pedagogicko-psychologická_poradna#Doporu.c4.8den.c3.a1_literatura_a_odkazy_ke_studiu.3a](http://wiki.rvp.cz/Knihovna/1.Pedagogicky_lexikon/P/Pedagogicko-psychologicka_poradna#Doporu.c4.8den.c3.a1_literatura_a_odkazy_ke_studiu.3a)

JUCOVIČOVÁ, Drahomíra a Hana ŽÁČKOVÁ. *Dysgrafie*. 2., rozš. vyd. Praha: D + H, 2009. Metody reedukace specifických poruch učení. ISBN 978-80-903869-9-0.

KOLÁŘ, Pavel. *Rehabilitace v klinické praxi*. Praha: Galén, c2009. ISBN 978-80-7262-657-1.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.

KREJČÍKOVÁ, Jarmila a Zuzana KAPROVÁ. *Náměty pro logopedickou prevenci: hrátky se slovíčky pro kluky a pro holčičky*-. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2000. ISBN 80-7168-691-3.

KROPÁČKOVÁ, Jana. *Budeme mít prvňáčka: pro rodiče dětí od 5 let*. Praha: Portál, 2008. Rádci pro rodiče a vychovatele. ISBN 978-80-7367-359-8.

KUČERA, Otakar. *Psychopatologické projevy při lehkých dětských encefalopatiích*. Praha: SZdN, 1961.

LEE, Harper. *Jako zabít ptáčka*. 3. vyd. Přeložil Igor HÁJEK, přeložil Marcela MAŠKOVÁ. Praha: Knižní klub, 1994. ISBN 80-7176-063-3.

MATĚJČEK, Zdeněk. *Co, kdy a jak ve výchově dětí*. Praha: Portál, 1996. Rádci pro rodiče a vychovatele. ISBN 80-7178-085-5.

MATĚJČEK, Zdeněk a Jarmila KLÉGROVÁ. *Praxe dětského psychologického poradenství*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0000-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

Myers, D. G. (1999). Close relationships and quality of life. In D. Kahneman - E.

NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie osobnosti*. Praha: Management Press, 1993. ISBN 80-85603-34-9.

NAKONEČNÝ, Milan. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0993-0.

ODBORNÍ PRACOVNÍCI PPP. [Http://ppp-olomouc.cz/](http://ppp-olomouc.cz/) [online]. 2019 [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <http://ppp-olomouc.cz/odborni-pracovnici-ppp/>

PEŠOVÁ, Ilona a Miroslav ŠAMALÍK. *Poradenská psychologie pro děti a mládež*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1216-4.

POKORNÁ, Věra. *Teorie a náprava vývojových poruch učení a chování*. Vyd. 3., rozš. a opr. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-570-9.

Prior, P.M. - Hayes, B.C. (2003). The relationship between marital status and health: An empirical investigation of differences in bed occupancy within health and social care facilities in Britan, 1921-1991. *Journal of Family Issues*, 24, s. 124-148

RUISEL, Imrich. *Základy psychologie inteligence*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-425-7.

ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3133-9.

SIMON, Hendrik. *Dyskalkulie: jak pomáhat dětem, které mají potíže s početními úlohami*. Praha: Portál, 2006. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7367-104-2.

STERNBERG, Robert J. Intelligence and nonentrenchment. *Journal of Educational Psychology*, 73(1), 1-16. 1981.

ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled vývojové psychologie*. 3., upr. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010. ISBN 978-80-244-2433-0.

Školská poradenská zařízení (ŠPZ). *Www.nuv.cz* [online]. Praha [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/pedagogicko-psychologicke-poradenstvi/skolska-poradenska-zarizeni>

ŠMELOVÁ, Eva a Michaela PRÁŠILOVÁ. *Didaktika předškolního vzdělávání*. Praha: Portál, 2018. ISBN 978-80-262-1302-4.

Šolcová, I. - Kebza, V. (1999). Sociální opora jako významný protektivní faktor. *Československá psychologie*, 43, s. 19-38

ŠULOVÁ a kolektiv autorů. *Diagnostika školní zralosti*. Praha: Raabe, c2012. ISBN 978-80-87553-52-7.

Tait, M. - Padgett, M.Y. - Baldwin, T.T. (1989). Job satisfaction and life satisfaction: A reexamination of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, s. 502-507.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-36-6.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Školní poradenská psychologie pro pedagogy*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-1074-4.

VÁGNEROVÁ, Marie a Jarmila KLÉGRVÁ. *Poradenská psychologická diagnostika dětí a dospívajících*. Praha: Karolinum, 2008. ISBN 978-80-246-1538-7.

Vyhláška č. 116/2011 Sb., Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních.

[online] 2011 [cit. 2019-4-7]. Dostupné také z:

<http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/vyklad-vyhlasiky-c-72-2005-sb-o-poskytovani-poradenskych>

Vyhláška č. 27/2016 Sb. o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných: ve znění vyhlášky č. 270/2017 Sb., vyhlášky č. 416/2017 Sb. a vyhlášky č. 244/2018 Sb. [online] 2016 [cit. 2019-4-8] číslo 27. Dostupné také z:

<http://www.msmt.cz/dokumenty-3/vyhlasiky-ke-skolskemu-zakonu>

Vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních. [online] 2005 [cit. 2019-3-15] Dostupné také z:

<http://www.msmt.cz/dokumenty-3/vyhlasiky-ke-skolskemu-zakonu>

Wood, J.V. - Taylor, S.E. - Lichman, R.R. (1985). Social-Comparison in adjustment to breast-cancer. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, s. 1169-1183.

Zákon č. 561/2004 Sb., O předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) [online] 2004 [cit. 2019-3-15.] Dostupné také z:

http://www.msmt.cz/uploads/skolsky_zakon.pdf

Zákon č. 563/2004 Zákon o pedagogických pracovnících. [online] 2004, [cit. 2019-4-12] Dostupné také z: <http://www.msmt.cz/file/38850/>

Zákon č. 82/2015 Sb., Zákon, kterým se mění zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. [online] 2015 [cit. 2019-4-7]. Dostupné také z: <http://www.msmt.cz/dokumenty-3/konsolidovany-text-skolskeho-zakona-a-doprovodny-material>

ZELINKOVÁ, Olga. *Dyspraxie: vývojová porucha pohybové koordinace*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1266-9.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Mapa České republiky a kraje, kde byly osloveny pedagogicko-psychologické poradny ke spolupráci.....	46
--	----

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Bližší specifikace vyplněných dotazníků.....	47
Tabulka 2 – Doplnění Grafu 19	56
Tabulka 3 – Důvody respondentů vedoucí ke spokojenosti s podobou čekárny	59
Tabulka 4 – Důvody respondentů vedoucí k nespokojenosti s podobou čekárny	59
Tabulka 5 – Uvedené odpovědi respondentů k doporučenému vybavení čekárny v poradně.....	60
Tabulka 6 – Doporučení respondentů na vybavení vyšetřovací místnosti pro větší přínos dítěti, které může zajišťovat větší otevřenost a klid	62
Tabulka 7 – Doplnující odpovědi vyjadřující spokojenost/nespokojenost respondentů v kontextu služeb a prostředí v poradně	64
Tabulka 8 – Vlastnosti a jejich uvedený počet respondenty nad profilem budoucího pedagogického pracovníka	65
Tabulka 9 – Četnost odpovědí na otevřené otázky v závislosti na pohlaví respondentů a celkově za součet obou pohlaví vyplňujících	66
Tabulka 10 – Četnost odpovědí na otevřené otázky v závislosti na věku respondentů..	66
Tabulka 11 – Četnost odpovědí na otevřené otázky v závislosti na vzdělání respondentů	66

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Pohlaví respondentů	47
Graf 2: Vzdělání respondentů	48
Graf 3: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 1	49
Graf 4: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 2	49
Graf 5: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 3	49
Graf 6: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 4	50
Graf 7: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 5	50
Graf 8: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 6	51
Graf 9: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 7	51
Graf 10: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 8	51
Graf 11: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 9	52
Graf 12: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 10	52
Graf 13: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 11	53
Graf 14: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 12	53
Graf 15: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 13	53
Graf 16: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 14	54
Graf 17: Mapování spokojenosti na základě vzdělání 15	54
Graf 18: Věk respondentů	55
Graf 19: Příčina navštěvování poradny zákonných zástupců s dětmi	56
Graf 20: Doba čekání na vyšetření	57
Graf 21: Možnost smysluplně využít čas při čekání na vyšetření	58
Graf 22: Podoba čekárny	58
Graf 23: Co do čekárny v poradně opatřit, četnost vyplnění této otázky	60
Graf 24: Hodnocení místnosti, kde probíhalo vyšetření dítěte	61
Graf 25: Četnost odpovědí u otázky ohledně vybavení, kterým by mohla být vybavena vyšetřovací místnost, aby byla pro dítě přínosnější	61
Graf 26: Konzultace výsledků a vysvětlení příčin obtíží	62
Graf 27: Konzultace výsledků a informovanost o nutnosti domácí péče/přípravy	63
Graf 28: Četnost odpovědí na otázku s čím dalším byli respondenti spokojeni a/nebo nespokojeni	63

Graf 29: Počet vyplněných otázek mapující názor respondentů na profil budoucího pedagogického pracovníka	64
Graf 30: Nejčastěji vypsané vlastnosti uvedené nezávisle na pořadí	65

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Výzkumný dotazník

Příloha č. 2 – Fotografie všech dotazníků

příloha č. 3 - Doporučení pro vzdělávání žáka se speciálními vzdělávacími potřebami ve škole

Příloha č. 4 - Zpráva školského poradenského zařízení

Příloha č. 1 – Výzkumný dotazník

Anonymní dotazník: Spokojenost klientů se službami, které poskytuje Pedagogicko-psychologická poradna

Vážený respondente,

dotazník je realizován v rámci průzkumu souvisejícího s bakalářskou prací s názvem: **Spokojenost klientů se službami, které poskytuje Pedagogicko-psychologická poradna. Jeho vyhodnocení povede ke zkvalitnění služeb a odborné pomoci Vašemu dítěti v PPP. Předem Vám děkuji za vyplnění tohoto anonymního dotazníku.**

Zakroužkujte prosím pohlaví:

muž žena

Jaké máte vzdělání:

- a) základní vzdělání
- b) střední odborné vzdělání s výučním listem
- c) střední odborné vzdělání bez maturity
- d) střední odborné vzdělání s maturitou
- e) vyšší odborné vzdělání
- f) vysokoškolské do titulu bakalář
- g) vysokoškolské nad titul bakalář

Kolik je Vám let:

1) V průběžné péči poradny jste aktuálně pro:

- a) velký školní neprospěch
- b) poruchy chování (ADHD, ADD Hyperkinetická porucha chování...)
- c) poruchy učení
- d) kombinace (poruch chování a učení)
- e) jiné, uveďte jaké.....

2) Jak dlouho jste čekali na vyšetření?

- a) 1 měsíc (nebo méně)
- b) 2 měsíce
- c) 3 měsíce
- d) 4 měsíce
- e) déle než 4 měsíce (včetně prázdnin)
- f) déle než 4 měsíce (bez započtení prázdnin)

3) Měli jste možnost smysluplně využít čas při čekání na vyšetření?

- a) ANO
- b) NE

4) Byli jste spokojeni s podobou čekárny a jejím vybavením?

- a) ANO - proč:.....
- b) NE - proč:.....

5) Dle Vašeho názoru, co by bylo vhodné do čekárny opatřit?

6) Jak hodnotíte místnost, ve které probíhalo vyšetření?

- a) velice spokojený/á
- b) spíše spokojený/á
- c) spíše nespokojený/á
- d) velice nespokojený/á

7) Zamyslete se prosím nad vzhledem a vybavením vyšetřovací místnosti. Je něco, co by mohlo být v místnosti pro Vaše dítě přínosem (například pro klid a otevřenost dítěte nebo lepší výsledky vyšetření)?

8) V rámci konzultace výsledků vyšetření a vzdělávacího doporučení:

a) byly mi dostatečně vysvětleny příčiny obtíží (zakroužkujte): ANO - NE

b) obdržel jsem základní informace o nutnosti domácí péče/přípravy (zakroužkujte):

ANO - NE

9) Napište, prosím, s čím dalším jste (případě) byli spokojeni a/nebo nespokojeni:

10) Zamyslete se prosím nad profilem budoucího pedagogického pracovníka Pedagogicko-psychologické poradny, co by měl nejvíce splňovat (napište slovy 1-3, dle pořadí důležitosti)

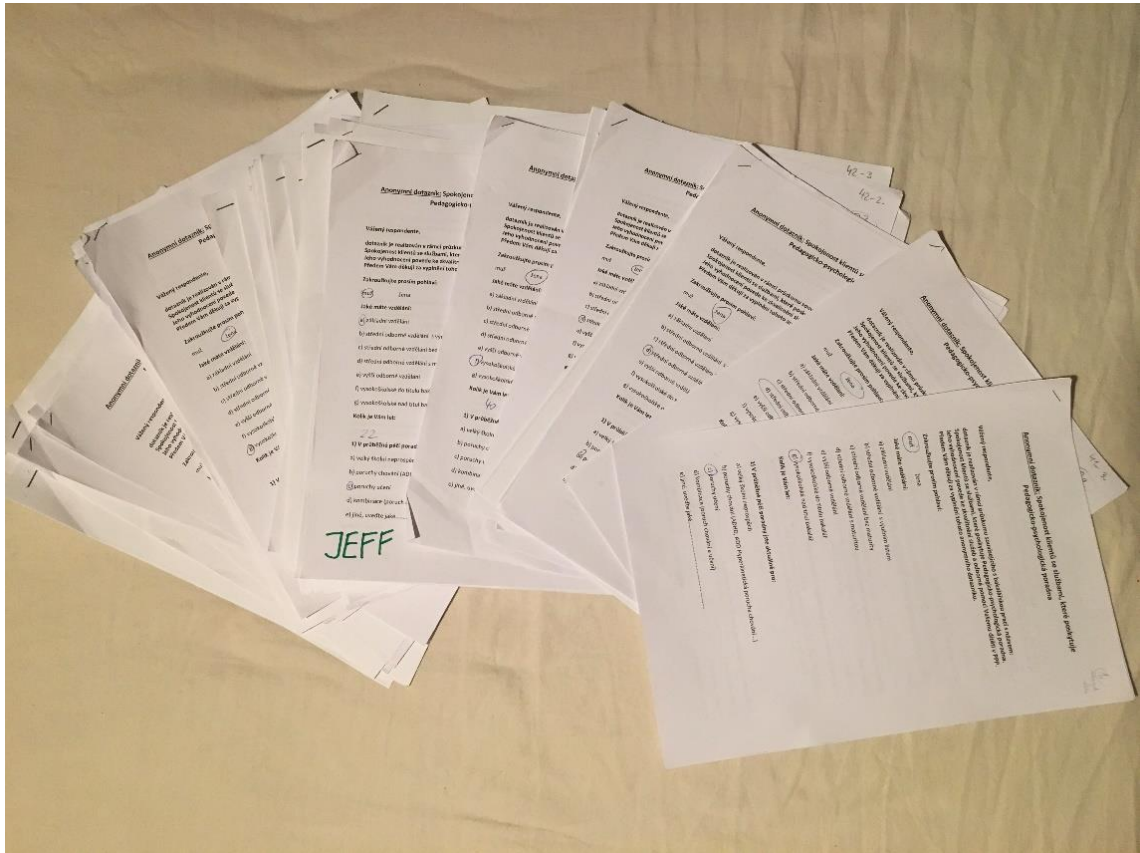
Děkuji za Váš čas při vyplňování tohoto anonymního dotazníku.

Štěpán Vacek, student PdF UPOL

kontakt: email:

XXXXXXXXX@upol.cz, tel. 6X8 2X2 8X9 – cenzurováno pouze v bakalářské práci

Příloha č. 2 – Fotografie všech dotazníků



Příloha č. 3 - Doporučení pro vzdělávání žáka se speciálními vzdělávacími potřebami ve škole

A) Doporučení pro vzdělávání žáka se speciálními vzdělávacími potřebami ve škole

Dítě/žák/student:

Jméno a příjmení

Datum narození

Bydliště

Škola

Ročník 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.

Souhrnné údaje k vyšetření a stanoveným PO:

Převažující stupeň PO	2. 3. 4. 5.	Identifikátor znevýhodnění
	1. X (stupeň neurčen)	
Návrh organizační formy vzdělávání	<input type="checkbox"/> bez IVP <input type="checkbox"/> třída, oddělení, studijní skupina zřízená podle § 16 odst. 9 ŠZ <input type="checkbox"/> s IVP <input type="checkbox"/> zařazení do školy, která vzdělává žáky podle §16 odst. 9 ŠZ (doložit žádost zákonného zástupce nebo zletilého žáka) <input type="checkbox"/> vzdělávání v základní škole speciální podle RVP ZŠS díl 1 <input type="checkbox"/> vzdělávání v základní škole speciální podle RVP ZŠS díl 2	
Datum přijetí žádosti o poskytnutí poradenské pomoci	
Datum vyšetření v ŠPZ	Datum konzultace se školou
Platnost doporučení do		Termín nového posouzení speciálních vzdělávacích potřeb
Návrh zahájení poskytování podpůrných opatření	

I. Závěry vyšetření žáka podstatné pro vzdělávání a pobyt žáka ve škole**II. Vyhodnocení Plánu pedagogické podpory (pokud byl poskytován)****III. Podpůrná opatření (Doplňte konkrétní postupy v těch kategoriích podpůrných opatření, které mají být aplikovány)**

Metody výuky, úpravy obsahu vzdělávání	Stupeň PO
--	-----------

Forma vzdělávání ¹	Stupeň PO
-------------------------------	-----------

Úprava očekávaných výstupů vzdělávání ²	Stupeň PO
--	-----------

Organizace výuky (úpravy v organizaci výuky ve školní třídě případně i mimo ni; požadavky na práci pedagogů; podpora žáků, u kterých nelze zajistit domácí přípravu; požadavky na specifika domácí přípravy)

Požadavky na organizaci výuky ve škole	Stupeň	Počet hodin	Kód podmíněné NFN ³
<input type="checkbox"/> Předměty speciálně pedagogické péče:			
<input type="checkbox"/> Pedagogická intervence (podpora přípravy na školu)			
Uzpůsobení forem komunikace a zprostředkování informací (AAK, Braillovo písmo)			
ANO – NE			viz pomůcky

Personální podpora – pedagogická	Stupeň	Počet hodin	Kód NFN ⁴
<input type="checkbox"/> Asistent pedagoga			
<input type="checkbox"/> Pedagog			
<input type="checkbox"/> Školní speciální pedagog			
<input type="checkbox"/> Školní psycholog			

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

² § 16 odst. 2 písm. e) zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) ve znění pozdějších předpisů.

³ Kód podmíněné NFN – kód normované finanční náročnosti v souladu s resortním číselníkem podpůrných opatření (RAPP) zveřejněným způsobem umožňujícím dálkový přístup; škola vykáže toto podpůrné opatření, pouze pokud nelze žákovi poskytnout podpůrné opatření v rámci stávající skupiny.

⁴ Kód NFN – kód normované finanční náročnosti v souladu s resortním číselníkem podpůrných opatření (RAPP) zveřejněným způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Personální podpora – nepedagogická		Stupeň	Počet hodin	Kód NFN
<input type="checkbox"/>	Tlumočnick českého znakového jazyka			
<input type="checkbox"/>	Přepisovatel pro neslyšící			

Personální podpora – přítomnost další osoby		Stupeň	Počet hodin	Kód NFN
<input type="checkbox"/>	Osobní asistent			
<input type="checkbox"/>	Zdravotní pracovník			
<input type="checkbox"/>	Jiné			

Hodnocení žáka (kritéria hodnocení, specifika forem hodnocení podle charakteru obtíží žáka) Stupeň PO

Zařazení žáka do školy, třídy, oddělení, skupiny podle 16 odstavec 9 ŠZ (odůvodnění zařazení) Stupeň PO

Pomůcky Stupeň PO

Kompenzační pomůcky (uvedte také období užívání pomůcky a případné investiční a neinvestiční náklady)	Stupeň	Forma pořízení ⁹	Kód NFN
---	--------	-----------------------------	---------

.....

Speciální učebnice a pomůcky (uvedte také období užívání pomůcky a případné investiční a neinvestiční náklady)	Stupeň	Forma pořízení	Kód NFN
--	--------	----------------	---------

.....

Softwarové a IT vybavení (uvedte také období užívání pomůcky a případné investiční a neinvestiční náklady)	Stupeň	Forma pořízení	Kód NFN
--	--------	----------------	---------

.....

Prodloužení délky vzdělávání Stupeň PO

IV. Podpůrná opatření jiného druhu (respektovat zdravotní stav, zátěžovou situaci v rodině či škole - vztahové problémy, postavení ve třídě; v jakých činnostech, jakým způsobem)

V. Úprava podmínek přijímání ke vzdělávání a ukončování vzdělávání (uvedte stupeň podpůrného opatření)

Zpracoval Vedoucí
(jméno a podpis) pracoviště
Adresa a název
pracoviště
vystavujícího
doporučení Datum

Poučení: Žák nebo zákonný zástupce žáka může do 30 dnů ode dne, kdy obdržel toto doporučení školského poradenského zařízení, požádat právnickou osobu zřízenou a pověřenou ministerstvem prováděním revizí o jeho revizi. O revizi tohoto doporučení může požádat také škola, školské zařízení nebo orgán veřejné moci, který svým rozhodnutím uložil zákonnému zástupci dítěte nebo žáka, dítěti, žákovi nebo studentovi povinnost využít odbornou poradenskou pomoc ve školském poradenském zařízení, do 30 dnů ode dne, kdy doporučení obdržely.

VI. Převzetí	
Datum	Podpis žáka nebo jeho zákonného zástupce

VII. Žádost o povolení vzdělávání podle individuálního vzdělávacího plánu	
V případě doporučení podpůrného opatření spočívajícího ve vzdělávání podle individuálního vzdělávacího plánu žádám o jeho zpracování školou.	
ANO	NE
Datum	Podpis žáka nebo jeho zákonného zástupce

VIII. Informovaný souhlas zákonného zástupce nebo žáka s poskytováním doporučených podpůrných opatření ve škole

Prohlašuji, že

- výslovně souhlasím s poskytováním v doporučení uvedených podpůrných opatření,
- byl/a jsem informován/a o důsledcích, které vyplývají z poskytování podpůrného opatření, zejména o změnách ve vzdělávání v souvislosti s poskytováním podpůrného opatření,
- byl/a jsem informován/a o organizačních změnách, které v souvislosti s poskytováním podpůrných opatření mohou nastat, a
- podpisem stvrzuji, že jsem informacím uvedeným v písmenech b) a c) porozuměl/a.

Vyjádření informovaného souhlasu	ANO	NE	S VÝHRADAMI
----------------------------------	-----	----	-------------

Datum	Podpis žáka nebo jeho zákonného zástupce
-------	--

Příloha 4 - Zpráva školského poradenského zařízení

Zpráva školského poradenského zařízení

Č.j.:

Pouze pro žáka nebo zákonného zástupce!

Vdne

Jméno a příjmení dítěte/žáka/studenta (dále jen „žák“):

Datum narození:

Věk v době vyšetření:

Bydliště:

Škola, ročník:

Důvod vyšetření:

Zpráva je určena (uvést komu):

Podklady pro stanovení podpůrných opatření ve vzdělávání:

Anamnéza:

Průběh vyšetření: (záznam o průběhu vyšetření, popis použitých postupů a diagnostických nástrojů, záznam konzultace s dalšími subjekty, které se podílejí na péči o žáka)

a) Část psychologická

b) Část speciálně- pedagogická

c) Část pedagogická (vyhodnocení plánu pedagogické podpory)

Závěr z vyšetření:

Termín kontrolního vyšetření:

Žák nebo zákonný zástupce byl s výsledky vyšetření a s navrhovaným doporučením pro vzdělávání žáka osobně seznámen. Dále byl seznámen s dalšími postupy, které jsou nezbytné pro úpravu průběhu vzdělávání žáka, způsobem pro žáka nebo jeho zákonného zástupce srozumitelným.

Informovaný souhlas zletilého žáka nebo jeho zákonného zástupce

Poučení:

Žák nebo zákonný zástupce může do 30 dnů ode dne, kdy obdržel tuto zprávu školského poradenského zařízení, požádat právnickou osobu zřízenou a pověřenou ministerstvem prováděním revizí o její revizi.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Štěpán Vacek
Katedra:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce:	Mgr. Pavel Svoboda Ph.D.
Rok obhajoby:	2019

Název práce:	Spokojenost klientů pedagogicko-psychologické poradny.
Název v angličtině:	Client satisfaction of educational and psychological counselling centres.
Anotace práce:	Tématem této bakalářské práce je spokojenost klientů se službami poskytovanými v pedagogicko-psychologických poradnách.
Klíčová slova:	poradna, speciální pedagog, pedagogika, spokojenost
Anotace v angličtině:	The subject of bachelor's thesis is client satisfaction with the services provided by educational and psychological counselling centres.
Klíčová slova v angličtině:	Counselling centre, special pedagogue, pedagogy, satisfaction
Přílohy vázané v práci:	Příloha č. 1 – Výzkumný dotazník Příloha č. 2 – Fotografie všech dotazníků příloha č. 3 - Doporučení pro vzdělávání žáka se speciálními vzdělávacími potřebami ve škole Příloha č. 4 - Zpráva školského poradenského zařízení
Rozsah práce:	90 stran
Jazyk práce:	Český