

**Výchovný poradce - zaměření na  
komunikaci při řešení problémů žáků**

**Bakalářská práce**

**Vedoucí bakalářské práce:**

**Mgr. Ivona Martínková**

**Vypracovala:**

**Martina Šikulová**

**Brno 2015**

Na této stránce bude vložen originální formulář Zadání bakalářské práce.  
Vystavený, podepsaný a orazítovaný formulář Vám připraví vedoucí bakalářské  
práce před jejím svázáním.

## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto práci: **Výchovný poradce- zaměření na komunikaci při řešení problémů žáků** vypracovala samostatně a veškeré použité prameny a informace jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s platnou *Směrnici o zveřejňování vysokoškolských závěrečných prací*.

Jsem si vědoma, že se na moji práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a že Mendelova univerzita v Brně má právo na uzavření licenční smlouvy a užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 Autorského zákona.

Dále se zavazuji, že před sepsáním licenční smlouvy o využití díla jinou osobou (subjektem) si vyžádám písemné stanovisko univerzity o tom, že předmetná licenční smlouva není v rozporu s oprávněnými zájmy univerzity, a zavazuji se uhradit případný příspěvek na úhradu nákladů spojených se vznikem díla, a to až do jejich skutečné výše.

V Brně dne 27. 5. 2015

---

### **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé práce Mgr. Ivoně Martínkové za odborné vedení, rady a připomínky při přípravě a zpracování této bakalářské práce.

Dále chci poděkovat všem respondentům a ostatním, kteří mi byli nápomocni při vzniku této práce.

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se zabývá způsobem komunikace výchovného poradce při řešení problémů žáků. Je rozdělena na dvě části, a to na teoretickou a na praktickou část. Práce vymezuje v teoretické části problematiku výchovného poradenství jako celku a funkce výchovného poradce, dále je zaměřena na pedagogickou komunikaci, která směřuje k dosažení pedagogických cílů. Metodami použitými pro zpracování teoretické části jsou studium odborných literárních zdrojů, tvorba výpisků a jejich analýza, syntéza a srovnávání.

Cílem praktické části je zjistit postoje a zkušenosti výchovných poradců s komunikací s učiteli a to jakými problémy se výchovný poradce nejčastěji zabývá a s kým komunikuje při jejich řešení. Metodou pro praktickou část je rozhovor s výchovnými poradci z různých středních odborných škol. Nástrojem analýzy získaných dat z rozhovorů je otevřené kódování. Pro pedagogickou praxi na výše uvedených středních odborných školách jsou určeny i závěry a doporučení vyplývající z výzkumu.

## **Klíčová slova**

Výchovný poradce, komunikace, pedagogická komunikace.

## **Abstract**

Bachelor thesis deals with the way of communication of educational consultant with the teachers. It is divided into two parts, theoretical and practical part. The work defines the issues in the theoretical part of educational counseling as a whole and the function of the education advisor and will focus on the pedagogical communication which will be focused on the achievement of pedagogical objectives. The methods used for the processing of the theoretical part of the study of literary sources, the creations of listings and their analysis, synthesis and comparison.

Objective of the practical part is position and experience of educational consultants with the teachers and what problems are most often dealt with by the Advisor and with whom he communicates in their solution. The method for practical

part is communication between the educational advisors and various high schools. The analysis of the data from the interviews is an open coding. For pedagogical practice on above listed high schools are designed also the conclusions and recommendations resulting from the research.

**Keywords**

Educational consultant, communication, pedagogical communication.

# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Cíle bakalářské práce</b>	<b>11</b>
2.1	Cíle teoretické části práce.....	11
2.2	Cíle praktické části práce.....	11
<b>3</b>	<b>Materiál a metodika zpracování</b>	<b>12</b>
3.1	Materiál a metodika zpracování teoretické části práce.....	12
3.2	Materiál a metodika zpracování praktické části práce.....	12
<b>4</b>	<b>Současný stav řešené problematiky</b>	<b>13</b>
4.1	Výchovné poradenství.....	13
4.1.1	Historie výchovného poradenství.....	14
4.1.2	Charakteristika současného poradenství.....	14
4.2	Výchovný poradce.....	16
4.2.1	Úkoly výchovného poradce.....	17
4.2.2	Osobnost výchovného poradce.....	17
4.3	Činnost výchovného poradce.....	18
4.4	Výchovné problémy.....	20
4.4.1	Záškoláctví.....	21
4.4.2	Šikana.....	22
4.4.3	Závislosti.....	22
4.4.4	Specifické poruchy učení.....	24
4.4.5	Specifické poruchy chování.....	25
4.5	Komunikace.....	26
4.5.1	Charakteristika komunikace.....	26
4.5.2	Druhy komunikace.....	26
4.6	Pedagogická komunikace.....	28

---

4.6.1	Obsah pedagogické komunikace .....	29
4.6.2	Funkce pedagogické komunikace .....	29
4.6.3	Pravidla pedagogické komunikace.....	30
4.7	Výchovný poradce a komunikace .....	30
4.7.1	Komunikace s žáky a rodiči.....	31
4.7.2	Komunikace s učiteli a vedením školy .....	31
4.7.3	Externí organizace.....	32
<b>5</b>	<b>Praktická část a výsledky práce</b>	<b>33</b>
5.1	Objekt a místo průzkumu .....	33
5.2	Metoda získání a zkoumání dat .....	35
5.3	Výsledky průzkumného šetření.....	37
5.4	Činnost výchovného poradce.....	37
5.5	Řešení problémů žáků.....	38
5.5.1	Rodiče .....	39
5.5.2	Škola.....	41
5.5.3	Ostatní .....	43
5.6	Prevence.....	45
<b>6</b>	<b>Diskuze</b>	<b>47</b>
<b>7</b>	<b>Doporučení pro pedagogickou praxi</b>	<b>49</b>
<b>8</b>	<b>Závěr</b>	<b>50</b>
<b>9</b>	<b>Seznam použité literatury</b>	<b>51</b>
<b>A</b>	<b>Příloha č. 1</b>	<b>55</b>



## Seznam tabulek

**Tab. 1** *Základní informace o respondentech*

**34**

# 1 Úvod

Výběr daného tématu byl pro mě jednoduchý, neboť výchovné poradenství mě na přednáškách velice zaujalo, a tak jsem se chtěla dané problematice věnovat více. Komunikace je nedílnou součástí našich životů a pro práci výchovného poradce je nezbytná.

Práce výchovného poradce je velmi důležitá. Často musí řešit závažné případy, kdy je nutné kvůli problémům žáků komunikovat například i s policií, ale to se týká až těch nejzávažnějších případů. Pro žáky střední školy, kteří se nachází v obtížném rozhraní svého života, je určitě výhodné, když na škole pracuje někdo, tedy výchovný poradce, na kterého se mohou kdykoliv obrátit se svými problémy.

Cílem bakalářské práce je získat povědomí o tom, jakým způsobem a hlavně s kým výchovný poradce na střední odborné škole spolupracuje, na koho se on sám obrací o pomoc, pokud si on sám neví rady.

V teoretické části bylo hlavním cílem za pomoci studia odborných zdrojů informovat o situaci výchovného poradenství, i o tom, jakých dosáhlo pokroků. Dále je teoretická část zaměřena přímo na výchovného poradce, jeho činnost, úkoly a jak je poradenství obecně i přímo práce výchovného poradce ustanovena v zákonech.

Praktickou část tvoří rozhovory s výchovnými poradci. Cílem bylo přiblížit si a prohloubit teoretické znalosti z jejich činnosti a hlavně přesvědčit se o tom, jak je pro jejich profesi komunikace významná.

## **2 Cíle bakalářské práce**

### **2.1 Cíle teoretické části práce**

Cílem teoretické části bakalářské práce je popis a analýza výchovného poradenství a shrnutí práce výchovného poradce a dalších pojmů týkajících se pedagogické komunikace a komunikace výchovného poradce ve škole i mimo ní.

### **2.2 Cíle praktické části práce**

Cílem praktické části bakalářské práce je zjistit, jakými problémy se výchovný poradce nejvíce zabývá a s kým a jakým způsobem komunikuje při jejich řešení.

## **3 Materiál a metodika zpracování**

Prvním krokem ke zpracování této bakalářské práce byla volba vhodného tématu. Následovalo prostudování vybrané problematiky a její následné zpracování. Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou část.

### **3.1 Materiál a metodika zpracování teoretické části práce**

Teoretická část popisuje stav řešené problematiky. Materiálem pro zpracování teoretické části jsou odborné publikace, zákony a vyhlášky MŠMT a další.

Metodami použitými pro zpracování teoretické části jsou studium odborných literárních zdrojů, tvorba výpisků a jejich analýza, syntéza a srovnávání.

### **3.2 Materiál a metodika zpracování praktické části práce**

V praktické části bakalářské práce byla použita metoda kvalitativního hloubkového rozhovoru. Otázky k rozhovorům nebyly stanoveny na základě žádných dříve použitých rozhovorů. Respondenty pro daný průzkum byli výchovní poradci středních odborných škol. Respondentům byly kladeny otázky týkající se výkonu jejich práce a komunikace na pracovišti.

Průcha (2003, s. 203- 204) uvádí, že rozhovor je „výzkumný prostředek používaný při dotazování, spočívající v přímé ústní komunikaci výzkumného pracovníka s respondentem či informantem. Je zaznamenáván na magnetofon či jinak, a pak analyzován z hlediska obsahu rozhovoru, chování respondentů aj.“

Data získaná z hloubkového rozhovoru byla dále analyzována a zpracována otevřeným kódováním. „Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 43). Kategorie pojmenovává sám badatel a jak uvádí Strauss a Corbinová (1999, s. 47) „vybrané pojmenování by obvykle mělo co nejvíce logicky souviset s údaji, které zastupuje, a mělo by být dostatečně názorné, aby rychle připomínalo to, nač odkazuje“.

## 4 Současný stav řešené problematiky

V teoretické části bakalářské práce jsem se nejprve zaměřila na výchovné poradenství, jeho historii a charakteristiky současného poradenství. V další části se věnuji výchovnému poradci, jeho osobnosti a činnosti, kterou výchovný poradce vykonává. Následující částí jsou výchovné problémy, se kterými se výchovný poradce v rámci svého působení na střední škole nejčastěji setkává. Následně se zaměřuji na komunikaci, což je pracovní prostředek výchovného poradce. Nejprve shrnuji komunikaci, její charakteristické znaky a druhy komunikace, dále navazuji na pedagogickou komunikaci, což je zjednodušeně komunikace probíhající v prostředí školy a v následující kapitole vymezuji komunikaci výchovného poradce v rámci svého působení na střední škole.

### 4.1 Výchovné poradenství

Organizované poradenství se soustřeďuje na specifické stránky, otázky a problémy školy a pedagogů při výchově a vzdělávání nových generací pro život a práci ve společnosti. Hadj- Moussová (2002) uvádí, že poradenství je záměrná, cílevědomá činnost, která je zakotvena v odborné pomoci mládeži, jak v osobních tak i v sociálních problémech. Poradenská činnost má tedy pomáhat jedinci při řešení problému, tak aby efektivně využil vlastní možnosti.

Výchovné poradenství plní svoje poslání vůči škole jako organická součást jejích výchovně-vzdělávacích programů a cílů. Z hlediska potřeb vzdělávací soustavy škola a výchovná zařízení využívají specifických oblastí poradenství a zaměřují ho na komplexní působení a všestranný rozvoj osobnosti, a na schopnost zvládat náročné situace v životě člověka.

Boroš (1978, s. 22) uvádí, že poradenství je nástrojem a pomocníkem k dosažení cílů školy. Výchovné poradenství je tedy určitým pomocníkem pedagogů, kteří ho využívají v každém vyučovacím předmětu. Klímová (1988, s. 29) uvádí, že „výchovné poradenství od počátků jeho existence tvořila a i dnes tvoří pomoc při řešení výukových a výchovných problémů dětí předškolních zařízení i žáků základních a středních škol“.

Dle Průchy (2003, s. 279) je výchovné poradenství definováno jako „v ČR organizovaná soustava speciálních odborných poradenských služeb pro výchovu a vzdělávání dětí a mládeže. Určeno dětem a mladistvým, pedagogickým pracovní-

kům a rodičům a pracovníkům institucí podléjících se na péči o děti a mládež a jejich zapojování do pracovního procesu. K hlavním úkolům patří pomoc při řešení problémů vznikajících v tomto procesu a při řešení pedagogických a psychologických otázek profesní orientace. Zařízeními výchovného poradenství jsou výchovný poradce a pedagogicko-psychologická poradna“.

#### **4.1.1 Historie výchovného poradenství**

Jak se zvyšovaly nároky na vzdělání a na odbornou přípravu pracovní síly, zvyšovaly se i nároky na plnění úloh a poskytování pomoci rodinám, rodičům, institucím i jednotlivcům při řešení jejich problémů. K tomu bylo využito poznatků nové vědecké psychologie, medicíny, forem práce pedagogiky a školy, úřadů a odborů.

Koncem 19. a v průběhu 20. století se z hovorového jazyka označení „poradenství“ začíná objevovat i v určitém specifickém významu (stává se odborným pojmem). Poradenství tedy bylo definováno jako interdisciplinární teoreticko-aplikační systém specifických poznatků, tzv. že zkoumá procesy osobního zpracování a individualizace sociálního od společenského.

Roku 1926 vznikla v Praze první psychotechnická poradna, ta sloužila jednotlivcům i školám. Největší rozmach v poradenství však zažilo Československo až v 60. letech. Tento rozvoj byl spojován především s vývojem sociologie a psychologie. Od roku 1962 se výchovné poradenství rozvinulo ve strukturovanou soustavu odborných zařízení, která tvoří společenský systém výchovy a vzdělávání (Klímová, 1988, s. 7).

#### **4.1.2 Charakteristika současného poradenství**

„Současná podoba poradenských služeb ve školství byla utvářena v devadesátých letech. Postupně vznikla koncepce, která je postavena na činnosti výchovného poradce a školního metodika prevence, nově na existenci školního poradenského pracoviště a jeho spolupráci se školskými poradenskými pracovišti (pedagogicko-psychologickými poradnami a speciálně-pedagogickými centry)“ (Knotová, 2014, s. 14).

Nebo můžeme současné poradenství charakterizovat dle Kohoutka (2008, s. 5) jako „interpersonální (interindividuální) komunikaci, proces a vztah, v němž jedna osoba (poradce, ať je to již pedagog, psycholog, lékař, nebo právník atp.) se pokouší svou vědecko-praktickou radou prokázat službu, pomoci či prospět, být

odborně užitečná tomu, komu radí, tedy jiné osobě (či osobám, jednotlivcům i skupinám). Cílem porady může být i prevence nehod, úrazů a onemocnění“.

Poskytování poradenských služeb ve školství jsou poskytovány na základě vyhlášky č. 116/2011 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních.

## „§ 2

### Účel poradenských služeb

Účelem poradenských služeb je přispívat zejména k

- a) vytváření vhodných podmínek pro zdravý tělesný a psychický vývoj žáků, pro jejich sociální vývoj, pro rozvoj jejich osobnosti před zahájením vzdělávání a v průběhu vzdělávání,
- b) naplňování vzdělávacích potřeb a rozvíjení schopností, dovedností a zájmů před zahájením a v průběhu vzdělávání,
- c) prevenci a řešení výukových a výchovných obtíží, projevů různých forem rizikového chování, které předchází vzniku sociálně patologických jevů a dalších problémů souvisejících se vzděláváním a s motivací k překonávání problémových situací,
- d) vytváření vhodných podmínek pro vzdělávání žáků se zdravotním postižením, zdravotním postižením, zdravotním znevýhodněním a sociálním znevýhodněním,
- e) vytváření vhodných podmínek, forem a způsobů práce pro žáky, kteří jsou příslušníky jiných kultur nebo etnických skupin,
- f) vytváření vhodných podmínek, forem a způsobů práce pro žáky nadané a mimořádně nadané,
- g) vhodné volbě vzdělávací cesty a pozdějšího profesního uplatnění,
- h) rozvíjení pedagogicko-psychologických a speciálně pedagogických znalostí a profesních dovedností pedagogických pracovníků ve školách a školských zařízeních,
- i) zmírňování důsledků zdravotního postižení, zdravotního znevýhodnění a sociálního znevýhodnění a prevenci jeho vzniku“ (MŠMT, 2011).

Odborná porada neboli konzultace, aby byla efektivní a měla praktický význam, musí splňovat několik předpokladů. Prvním předpokladem je někdo, kdo o takovou radu skutečně stojí, druhým předpokladem je, že je schopen radu pochopit a má snahu a dovednost ji realizovat a třetím předpokladem je, že radu dokáže zrealizovat (Kohoutek, 2008).

## 4.2 Výchovní poradce

Kdo je to vlastně výchovní poradce uvádí Knotová a kolektiv (2014, s. 29) takto: „Výchovní poradce je tradičním poskytovatelem poradenských služeb v základních i středních školách. Výchovní poradce je v současné škole stále především učitel. Aby mohl být nositelem změn a mohl obhajovat nejrůznější systematické změny, jež efektivní řešení problémů vyžaduje, musí to být učitel, který má respekt jak u kolegů, tak u žáků a rodičovské veřejnosti“.

Průcha (2003, s. 279) uvádí, že výchovní poradce je „učitel, který absolvoval specializační studium a působí v rámci systému výchovního poradenství na základních, středních a speciálních školách. Jeho hlavními úkoly jsou: 1. informační činnost pro žáky, rodiče, pedagogické pracovníky i pracovníky mimo resort školství; 2. sledování a hodnocení vývoje žáků včetně diagnostické činnosti; 3. vlastní návrhy na opatření v rámci výchovy a vzdělávání žáků ve škole; 4. konzultační služby pro žáky a rodiče; 5. metodická pomoc třídním učitelům a ostatním pedagogickým pracovníkům v daných oblastech“.

Odborná kvalifikace pro výkon funkce výchovního poradce je studium dané vyhláškou č. 317/2005 Sb., o dalším vzdělávání pedagogických pracovníků, akreditační komisi a kariérním systému pedagogických pracovníků.

### „§ 8

#### Studium pro výchovní poradce:

- (1) Studium pro výchovní poradce získává jeho absolvent specializaci v základním oboru zaměřenou na oblast pedagogiky, speciální pedagogiky a psychologie. Tato specializace je předpokladem pro výkon specializované metodologické činnosti výchovního poradce.
- (2) Studium se uskutečňuje v rámci programu celoživotního vzdělávání na vysoké škole v délce trvání nejméně 250 vyučovacími hodinami.
- (3) Studium se ukončuje obhajobou závěrečné písemné práce a závěrečnou zkouškou před komisí. Po jejím úspěšném složení získává absolvent osvědčení“ (MŠMT, 2005).

Výchovní poradce by měl podle Knotové (2014, s. 31) projednávat svůj návrh na fungování poradenských služeb s vedením školy. Výsledkem by pak měl být plán, jak tohoto návrhu dosáhnout a vedení školy by mělo výchovnímu poradci poskytnout potřebné pracovní podmínky a prostředky. Zájem vedení školy o správné fungování systému výchovního poradenství a úzká spolupráce je velmi důležitým předpokladem pro práci výchovního poradce.



#### 4.2.1 Úkoly výchovného poradce

Výchovný poradce:

- poskytuje odbornou pomoc třídním a ostatním učitelům,
- podílí se na zpracování dlouhodobého rámcového plánu a ročního plánu školy,
- poskytuje odborné konzultace žákům a rodičům,
- dává žákům doporučení k odbornému vyšetřování v PPP atd.,
- organizuje na škole profesionálně informační činnost pro žáky a rodiče,
- vytváří vhodné podmínky pro správný rozvoj vlastností žáků významných pro jejich další studium, přípravu na povolání a volbu povolání a poskytuje jim zároveň odbornou pomoc v tomto úseku,
- spolupracuje s lékaři, pracovníky PPP, se středními a vysokými školami apod. (Klímová, 1988, s. 56-57).

Úlohou výchovného poradce ve škole je vytvářet podmínky pro správný tělesný a psychický vývoj žáků, vyhýbat se některým vlivům, které je během jejich vývoje ovlivňují, jak při výchově a vzdělávání, výchově k povolání a jejich volbě rozvíjet svoji aktivitu a individuální schopnosti. Mají tedy za úkol připravit žáky pro jejich vlastní život, pro budoucí kariéru a pro jejich zařazení do sociální společnosti (Boroš, 1978, s. 102).

Boroš (1978, s. 103) dále uvádí, že do náplně práce výchovného poradce za-  
čleňujeme i jeho vlastní průzkumnou a výchovně-poradenskou starost o jednotlivce nebo o skupiny žáků, které mají problémy ve školním nebo profesním vývoji.

#### 4.2.2 Osobnost výchovného poradce

Pro efektivnost poradenské práce je velmi důležitá osobnost výchovného poradce. „Ředitel školy při výběru vhodného výchovného poradce musí zvažovat nejen jeho kvalifikační předpoklady, ale i charakterové vlastnosti, intelektuální úroveň, citové vybavení (mít rád mladé lidi, schopnost empatie), sociální vnímavost, komunikační schopnosti, pohotovost, schopnost orientace v konfliktních situacích, smysl pro přiměřenost (neustrannost, nenechat se strhnout soucitem, umět zachovávat odstup). Výchovným poradcem by měl být pedagog, který má lidskou i profesionální důvěru a autoritu u kolegů i u žáků, který dokáže svým působením prolomovat školní stereotypy, dokáže stimulovat a aktivizovat“ (Hadj- Moussová, 2002, s. 18).

### 4.3 Činnost výchovného poradce

Standardní činnost výchovného poradce určuje příloha 3 k vyhlášce č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských zařízeních, a to v oblasti poradenské a v oblasti metodické a informační.

„Příl. 3 Standardní činnosti školy  
I. Standardní činnosti výchovného poradce

Poradenské činnosti:

1. Kariérové poradenství a poradenská pomoc při rozhodování o další vzdělávací a profesní cestě žáků, tj. zejména:
  - a) koordinace mezi hlavními oblastmi kariérového poradenství - kariérovým vzděláváním a diagnosticko-poradenskými činnostmi zaměřenými k volbě vzdělávací cesty žáka,
  - b) základní skupinová šetření k volbě povolání, administraci, zpracování a interpretaci zájmových dotazníků v rámci vlastní odborné kompetence a analýzy preferencí v oblasti volby povolání žáků,
  - c) individuální šetření k volbě povolání a individuální poradenství v této oblasti (ve spolupráci s třídním učitelem),
  - d) poradenství zákonným zástupcům s ohledem na očekávání a předpoklady žáků (ve spolupráci s třídním učitelem),
  - e) spolupráce se školskými poradenskými zařízeními (poradna, centrum) a středisky výchovné péče při zajišťování poradenských služeb přesahujících kompetence školy,
  - f) zajišťování skupinových návštěv žáků školy v informačních poradenských střediscích úřadů práce a poskytování informací žákům a zákonným zástupcům o možnosti individuálního využití informačních služeb těchto středisek.
2. Vyhledávání a orientační šetření žáků, jejichž vývoj a vzdělávání vyžadují zvláštní pozornost a příprava návrhů na další péči o tyto žáky.
3. Zajišťování nebo zprostředkování diagnostiky speciálních vzdělávacích potřeb (vstupní a průběžné) a intervenčních činností pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami.
4. Příprava podmínek pro integraci žáků se zdravotním postižením ve škole, koordinace poskytování poradenských služeb těmto žákům školou a školskými poradenskými zařízeními a koordinace vzdělávacích opatření u těchto žáků.

5. Poskytování služeb kariérového poradenství žákům/cizincům se zřetelem k jejich speciálním vzdělávacím potřebám.

Metodické a informační činnosti:

1. Zprostředkování nových metod pedagogické diagnostiky a intervence.
2. Metodická pomoc pedagogickým pracovníkům školy v otázkách kariérového rozhodování žáků, integrace, individuálních vzdělávacích plánů, práce s nadanými žáky apod.
3. Předávání odborných informací z oblasti kariérového poradenství a péče o žáky se speciálními vzdělávacími potřebami pedagogickým pracovníkům školy.
4. Poskytování informací o činnosti školy, školských a dalších poradenských zařízeních v regionu, o jejich zaměření, kompetencích a o možnostech využívání jejich služeb žákům a jejich zákonným zástupcům.
5. Shromažďování odborných zpráv a informací o žácích v poradenské péči dalších poradenských zařízení a jejich zajištění v souladu s předpisy o ochraně osobních údajů.
6. Vedení písemných záznamů umožňujících doložit rozsah a obsah činnosti výchovného poradce, navržená a realizovaná opatření“ (MŠMT, 2005).

Při stanovení náplně práce výchovného poradce je důležité brát ohledy na to, kdo se na poskytování poradenských služeb ve škole podílí a jakým způsobem spolu jednotliví poradenští pracovníci pracují. Jak uvádí Knotová a kolektiv (2014, s. 31) „je vhodné, aby výchovný poradce, nejlépe ve spolupráci s dalšími poradenskými pracovníky ve škole a s vedením školy, zhodnotil úroveň poskytovaných služeb v jednotlivých oblastech daných vyhláškou č. 72/2005 Sb. (v § 7) a pro každou oblast stanovil, jaké konkrétní služby škola poskytuje, případně jak by se měl rozsah a obsah poskytovaných služeb proměnit.

„§ 7

Škola

1. Ředitel základní, střední a vyšší odborné školy zabezpečuje poskytování poradenských služeb ve škole zpravidla výchovným poradcem a školním metodikem prevence, kteří spolupracují zejména s třídními učiteli, učiteli výchov, případně s dalšími pedagogickými pracovníky školy. Poskytování poradenských

služeb ve škole může být zajišťováno i školním psychologem nebo školním speciálním pedagogem.

2. Ve škole jsou zajišťovány poradenské služby v rozsahu odpovídajícím počtu a vzdělávacím potřebám žáků školy zaměřené na:
  - a) prevenci školní neúspěšnosti,
  - b) primární prevenci sociálně patologických jevů,
  - c) kariérové poradenství integrující vzdělávací, informační a poradenskou podporu vhodné volbě vzdělávací cesty a pozdějšímu profesnímu uplatnění,
  - d) odbornou podporu při integraci a vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami, včetně žáků z jiného kulturního prostředí a žáků se sociálním znevýhodněním,
  - e) péči o vzdělávání nadaných a mimořádně nadaných žáků,
  - f) průběžnou a dlouhodobou péči o žáky s neprospěchem a vytváření předpokladů pro jeho snižování a
  - g) metodickou podporu učitelům při aplikaci psychologických a speciálně pedagogických poznatků a dovedností do vzdělávací činnosti školy“ (MŠMT, 2005).

#### 4.4 Výchovné problémy

Jedním ze zdrojů výchovných problémů může být zanedbalost výchovy. „Nedostatek kvalitní výchovné péče, v jejímž důsledku dochází k rozdílu mezi možnostmi jedince a skutečnou úrovní jeho mentálního a soc. rozvoje; včasným přemístěním do jiného prostředí lze u dítěte schodek vyrovnat, opožděným zásahem je možno jej vyrovnat částečně“ (Hartl, 2000, s. 697).

Má-li dítě problémy, je dobré zapojit do jeho řešení i rodinu dítěte tzv. rodinná terapie, obvykle jde totiž o problém celé rodiny. Za problémy dítěte je často zodpovědná rodina, za jejich vznik či prohlubování jeho potíží. (Fontana, 2003, s. 324)

Je třeba umět rozeznat typy rodičů a stanovit si postup, jak s nimi spolupracovat, stanovit efektivní formu a způsob komunikace. Rodičům škola nemůže nařizovat, co mají dělat, ale ani rodiče nemohou řídit školu a učitele. (Podlahová, 2004, s. 42)

Vališová (1998, s. 66) uvádí že, „v pedagogické teorii i výchovné praxi se stále více uplatňují humanistické principy. HUMANIZOVAT školu a rodinu znamená dát dětem důvěru, jednat s nimi otevřeně, dospěle a s úctou, dovolit jim účast na roz-

hodování spolu s určitou dávkou odpovědnosti. Někteří učitelé i rodiče se při tomto pojetí výchovy obávají ztráty autority, prestiže a respektu. Postupy založené na přirozené autoritě a vzájemném respektování pravidel soužití však napomáhají vytvářet v rodině i škole atmosféru příjemného, klidného, vyrovnaného a přátelského prostředí“. Příjemné prostředí a to že žák ví, že ho učitelé i rodina chápe, vede ke snižování výchovných problémů nebo alespoň k jejich zmírnění.

#### 4.4.1 Záškoláctví

Záškoláctví neboli pravé záškoláctví, jak uvádí Kyriacou (2005, s. 44, 45) znamená, že „žák se jednoduše ve škole neukazuje, ale rodiče si myslí, že do školy chodí“. Pokud žák nechodí do školy, má neomluvenou nepřítomnost, což je „nepřítomnost, k níž učitel nebo jiný oprávněný zástupce školy své svolení nedal“. Do neomluvené nepřítomnosti patří nevysvětlené a neomluvené absence. Pokud se jedinec dopouští záškoláctví, netrpí tím pouze on, ale i celá společnost. Důsledkem záškoláctví jsou totiž špatné studijní výsledky žáka ve škole, ale může to vést i dále k neúspěšnému zařazení žáka v životě či kriminální činnost. Záškoláctví také vrhá špatné světlo na školu.

Záškolák je tedy označení žáka, který má neomluvenou nepřítomnost, nemá pro své absence žádné legální vysvětlení. Záškoláctví je těžké zařadit do konkrétní kategorie, zda o záškoláctví jde nebo ne. Kyriacou (2005, s. 45) uvádí pět hlavních kategorií záškoláctví: pravé záškoláctví, záškoláctví s vědomím rodičů, záškoláctví s klamáním rodičů, útěky ze školy a odmítání školy.

Záškoláctví s vědomím rodičů: rodiče jsou informováni, že žák do školy nechodí, někdy ho nechávají doma záměrně, např. když potřebují s něčím pomoci nebo když má dítě narozeniny. V některých případech k tomu ani žádný důvod nemají a nechají dítě doma jen tak. V této kategorii záleží na typu rodičů. Mohou to být rodiče, kteří potřebují v domácnosti pomoc dítěte nebo mají ke škole nepřátelský vztah nebo se třeba bojí svému dítěti říci ne.

Záškoláctví s klamáním rodičů: tento typ záškoláctví je často těžké odlišit od předchozí kategorie záškoláctví s vědomím rodičů. Žáci své rodiče přesvědčí o tom, že je jim špatně nebo že se necítí dobře, něco je bolí a rodiče se nechají oklamat a napíší jim omluvenku.

Útěky ze školy (neboli interní záškoláctví): žák přijde do školy, nechá se zapsat a v průběhu dne odejde, třeba jen na pár hodin. V některých případech ani neopustí školu, nebo odejde jen na krátko, často odchází dříve například na poslední hodinu.

Odmítání školy: žákům dělá problémy představa chození do školy, často se jedná o psychické potíže. Žák se bojí neúspěchu, nebo toho, že bude šikanovaný ostatními žáky, může se také jednat o depresi, kterými žák trpí. V tomto případě rodiče nemají moc na výběr a je potřeba, aby požádali o pomoc odborníka. Ovšem je tu zase tenká hranice mezi žáky, kteří předstírají, a kteří jsou opravdu psychicky narušení.

Bylo prováděno několik studií, které zjišťovaly důvody záškoláctví. Jako nejčastější důvody byly uváděny tyto: nudné hodiny; práce v hodinách byla moc těžká; pocit, že škola žáky odmítá; šikana; přísná atmosféra školy; problémy s učiteli; škola nevěnovala žákům dostatek pozornosti; žákům se nelíbily učební osnovy; žáci chtěli být sami nebo trávit čas s kamarády.

#### **4.4.2 Šikana**

Šikanování dle Průchy (2003, s. 238) je „fyzické, psychické či kombinované ponižování až týrání žáků obvykle jinými žáky, vzácněji dospělými. Probíhá buď v dyádě, nebo ve skupině. Iniciátory šikanování bývají žáci vyšších ročníků, žáci starší, fyzicky vyspělejší, žáci osobnostně či sociálně narušení.“ Kyriacou (2005, s. 26) definuje šikanu jako „trvalé agresivní jednání jednoho žáka vůči druhému s úmyslem způsobit oběti utrpení“. Kyriacou uvádí tři druhy útoků: fyzické (bití), slovní (nadávky, urážení) a nepřímé (ignorování, přehlížení, vyloučení ze společnosti, urážení gesty).

Šikana se může na různých školách lišit, ale o šikaně se dá říci, že: ve většině případů šikanují chlapci, buď samostatně, nebo ve skupinách; ve skupinách jedná častěji dívky; šikanující bývají často stejně staří jako jejich oběti; fyzickou šikanu častěji užívají chlapci, dívky pak šikanu verbální či nepřímou (Kyriacou, 2005, s. 28).

Pokud se na škole objeví šikana, je nutné velmi rychle zasáhnout, učitel by se měl obrátit na pomoc odborníků. Odborníci např. právě výchovní poradci jsou v případech řešení šikany zkušenější. Každý případ šikany je vážný přestupek a měl by být exemplárně potrestán.

#### **4.4.3 Závislosti**

Hartl (2000, s. 699) uvádí, že závislost je „stav chronické nebo periodické otravy opakovaným použitím přirozené nebo syntetické drogy, která poškozují postiženého i společnost“. „Syndrom závislosti:

- Je silná, přemáhající, někdy nutkavá touha brát psychoaktivní látky, alkohol nebo tabák;
- přítomny potíže v kontrole užívání látky, pokud jde o začátek a ukončení n. množství látky;
- somatický odvykací stav při absenci látky, zvyšující se tolerance, zanedbávání zájmů;
- syndrom může být přítomen pro specifickou látku, třídu látek n. širší řadu různých látek“ (Hartl, 2000, s. 587).

Drogová závislost mladistvých je „důsledek pravidelného užívání drogy, které nutí jedince k jejímu trvalému konzumování. Drogou se obvykle rozumí chemická látka či alkohol. Rozlišují se druhy závislosti podle:

1. zneužívané drogy (alkohol, marihuana, kokain, opium, hašiš, morfin, kodein, pervitin, crack apod.);
2. stupně závislosti;
3. průběhu otravy (akutní, chronická);
4. zdravotních důsledků;
5. sociálních důsledků;
6. způsobu léčení“ (Průcha, 2003, s. 50).

Může se používat i termín zneužívání drogy, což můžeme definovat jako nižší stádium než závislost. U mladých lidí vzniká závislost mnohem rychleji a problémem je, že se drogy šíří stále mezi mladší věkové skupiny. „Drogová závislost má velmi vážné psychické, somatické i sociální důsledky, je často provázena rizikem AIDS, v řadě případů končí smrtí. Prevence je zatím u nás nedostatečná, léčení obtížné a procento úspěšnosti léčení nízké“ (Průcha, 2003, s. 50).

Další nejvyskytovanější závislostí je závislost na alkoholu tzv. alkoholismus. Hartl (2000, s. 31) uvádí, že „alkoholismus:

- choroba vznikající v důsledku opakovaného, častého a nadměrného požívání alkoholických nápojů;
- vzniká chorobný návyk, ztráta kontroly nad pitím, dále poruchy tělesného i duševního zdraví, mezilidských vztahů, osobnosti, popř. poruchy psychotické;
- většina definic dále zahrnuje neschopnost dlouhodobě abstinovat a ztrátu kontroly jako neschopnost dodržet předsevzetí o množství konzumovaného alkoholu, který si jedinec před začátkem pití stanovil;
- může být podmíněn dědičnými předpoklady“.

Alkohol je nejrozšířenější návykovou látkou, protože je velice snadno dostupný a legální. Závislost na alkoholu vzniká nenápadně, člověk má celou dobu pocit, že má pít pod kontrolou, ale pak dojde ke zvratu, kdy člověk už alkohol nedokáže ovládat, ale alkohol ovládá jeho (Janderková, 2011, s. 129, 131).

Mezi mladistvými se často objevuje závislost na konzumaci tabáku neboli nikotinismus. Mladí lidé často začnou kouřit pod vlivem party, spolužáků či jiných vrstevníků jenom proto, aby se zapojili do společnosti. Nikotin navozuje pocit uvolnění a lepší nálady, je to však jen fiktivní pocit. Lidé často kouří, pokud se nacházejí ve stresových situacích, nebo pokud se chtějí pobavit, často ve spojení s konzumací alkoholu (Kohoutek, 2008, s. 57). Vítek a kolektiv (1989, s. 44) v knize *Výchovné poradenství a sociální patologie* uvádějí, že „kouření dospívající mládeže a mladistvých je jedním z nejzlobnějších návyků vůbec. Účinek nikotinu na vyvíjející se organismus má drastičtější následky než u dospělého člověka. Kromě jiného se snižuje odolnost těla vůči infekcím a u mladých dívek se jejich nezdrženlivost v kouření stává vážným nebezpečím pro budoucí těhotenství. Někdy nastává také předčasné pohlavní dozrávání a často se setkáváme s tím, že kouření mládeže se přidružují i škody v oblasti morální. Kouří-li mladistvý více než 10 cigaret denně vytváří se u něj již pevný návyk“.

#### 4.4.4 Specifické poruchy učení

Dle *Psychologického slovníku* od Hartla (2000, s. 437) je uváděno, že předpokladem poruchy učení je určitá dysfunkce CNS. Do této skupiny patří dyslexie, dysgrafie, dysortografie, dyskalkulie či dyspixie.

Průcha (2003, s. 224) však uvádí, že specifické poruchy učení jsou „heterogenní skupina poruch, které se projevují obtížemi při nabývání a užívání dovedností, jako je mluvení, porozumění mluvené řeči, čtení, psaní, matematické usuzování nebo počítání, dále poruchy soustředění aj. Některé typy poruch vznikají na podkladě lehké mozkové dysfunkce“. LMD (lehká mozková dysfunkce) je „starší označení pro poruchy učení a chování u dětí s průměrnou až nadprůměrnou inteligencí“ (Průcha, 2003, s. 113).

„Porucha učení se školním dovednostem, tj. zejména čtení, psaní, gramatiky, počítání, která není důsledkem nedostatku příležitostí k učení, špatných učebních metod ani poškození nebo onemocnění mozku, nekorigované sluchové nebo zrakové vady, případně mentální retardace nebo výrazněji snížené inteligence. Předpokládá se, že jde o určitý typ blíže neurčené biologické dysfunkce, častější u hochů než u dívek. Projevuje se specifickým poškozením alespoň jedné školní dovednosti,



ve stupni, jenž lze očekávat u méně než 3 % školních dětí, tato vývojová odchylka byla naznačena již v předškolním věku“ (Hartl, 2000, s. 439).

Jak uvádí Janderková (2011, s. 95) tyto poruchy mívají většinou individuální charakter. Jsou to poruchy, které se objevují v jednom nebo více psychických procesech, které užíváme k řeči v mluvené či psané podobě. Pro žáky s touto poruchou to znamená velké obtíže ve vzdělávání.

Osladilová (1986) tvrdí že, „těžkosti ve školním učení mohou být začátkem narušeného vývoje osobnosti a ovlivňují sociální adaptaci. Úspěch či neúspěch v učení má negativní důsledky nejen pro budoucí vývoj jednotlivců, nýbrž také pro společnost. Neospívající žák není připraven pro vstup do náročnějšího povolání a současně bývají důsledkem nebo průvodním jevem neúspěchu v učení poruchy chování a nedostatky v morálním vývoji“.

#### **4.4.5 Specifické poruchy chování**

Osladilová (1986, s. 167) tvrdí, že „četné poruchy chování se vyskytují spolu s poruchami učení. Většinou jsou jejich důsledkem, někdy také příčinou“.

Specifické poruchy chování mohou být vrozené, chronické obtíže, ke kterým došlo poškozením CNS v prenatálním nebo perinatálním období. Tyto obtíže jsou celoživotní, ale s ohledem na věk a vývoj jedince se mohou měnit (Janderková, 2011, s. 95).

Dle Fischera a Škody (2008, s. 128) můžeme poruchy chování vymezit jako „vzorce chování, které jsou v dané sociokulturní normě nežádoucí, nechtěné nebo až nepřijatelné. Z vývojového hlediska je lze pak charakterizovat jako odchylku v oblasti sociálních vztahů, kdy jedinec není schopen respektovat normy a psaná i nepsaná pravidla chování na úrovni odpovídající jeho věku“. Poruchy chování „často souvisejí s negativním psychosociálním prostředím, s neuspokojivými vztahy v rodině, se školním selháním“ (Fischer, Škoda, 2008, s. 133). Mezi poruchy chování řadíme lži, záškoláctví, krádeže a další.

Poruchy chování dále definuje Průcha (2003, s. 170) jako, „projevy chování dětí a mládeže, které nerespektují ustálené společenské normy. Vyskytují se hlavně u sociálně narušené mládeže, ale také u jedinců s jiným typem postižení. K jejich vzniku přispívá vliv nevhodného nebo nedostatečného výchovného působení a vlivy sociální nebo určité dispozice osobnosti na podkladě centrálního nervového systému. Poruchy chování můžeme hodnotit podle jejich společenské závažnosti a důsledků pro život jedince.“

## 4.5 Komunikace

Průcha (2003, s. 104) uvádí, že komunikace rovná se „sdělování, dorozumívání. Z pedagogického hlediska je důležitá sociální komunikace, tj. sdělování a dorozumívání mezi lidmi. Mívá tuto strukturu: mluvčí – vlastní sdělení posluchač - interpretace obsahu a záměru mluvčího – reakce posluchače. Sociální komunikace vytváří základní souvislosti mezi hlavními stránkami sociálního styku lidí: mezi činností, interakcí a společenskými vztahy“.

Jak uvádí Hartl (2000, s. 265) z psychologického hlediska je to „především přenos myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby ke druhé“.

„Komunikačními prostředky mohou být jazyk, pošta, telegraf, telefon, počítač, rozhlas, televize, ale také autobusy, vlaky, letadla“ (Mikuláščík, 2003, s. 18).

Jak se říká, člověk je tvor společenský, proto se bez komunikace nemůže obejít, protože celá společnost je založena na komunikaci.

### 4.5.1 Charakteristika komunikace

„Komunikace není nic statického. Zachytit ji sice lze v podobě záznamu, ale její proměnlivost v čase je jednou z nejdůležitějších jejích charakteristik, protože je závislá na celé řadě podmínek a vlivů. Ze strany člověka ovlivňují komunikaci nejen určitá racionální schémata, ale i emoční stavy, které mohou určitou informaci změnit tak zásadním způsobem, že i sám komunikátor tím může být překvapen“ (Mikuláščík, 2003, s. 22).

Mikuláščík (2003, s. 26, 27) dále uvádí, že „komunikace není jenom mluvení, komunikace je také naslouchání, čtení, psaní, pohyby těla, činy. Porovnáme-li naslouchání, mluvení, čtení a psaní, může se poměr jejich zastoupení v komunikaci vyjádřit v následujícím procentuálním poměru:

- naslouchání 45%
- mluvení 30 %
- čtení 16 %
- psaní 09 %“.

### 4.5.2 Druhy komunikace

Komunikace můžeme dělit podle několika různých kritérií. Není třeba vyjmenovávat všechna hlediska a kritéria dělení komunikace, ale mezi nejznámější druhy komunikace patří verbální a neverbální komunikace, které se budu věnovat dále.

„Porovnáme-li neverbální komunikaci a komunikaci verbální, lze poměr vyjádřit v následujícím procentuálním vztahu:

- neverbální komunikace 45 %
- verbální komunikace 55 %.

Odlišné to bývá podle toho, jaká je náplň a prožitková hloubka prezentované zprávy. Věcná informace s logickými argumenty používá větší podíl verbalizované formy (asi 70 : 30 %). Prožitkové a emocionálně naplněné sdělení může obsahovat až 90 % podílu sdělované zprávy“ (Mikuláščík, 2003, s. 27).

### **Verbální komunikace**

V pedagogickém slovníku Průcha (2003, s. 271) uvádí, že „verbální komunikace je slovní sdělování. S verbální interakcí má společenský důraz na slovní podobu styku, liší se však tím, že nemusí jít o oboustranné, vzájemné sdělování. Při verbální komunikaci se uplatňuje mj. záměr mluvčího, jeho formulace sdělení (včetně volby jazykových prostředků, použitého slovníku), porozumění sdělovanému u příjemce, smysl sdělení pro příjemce, účinek na příjemce“.

Sup (1985, s. 47) uvádí, že „verbální komunikace může mít formu zvukovou nebo písemnou. První z nich se tedy realizuje hláskami, druhá písmeny. Činnosti, které se uskutečňují při zvukové komunikaci, jsou mluvení a poslouchání, při písemné komunikaci psaní a čtení“.

Komunikace verbální neboli slovní je dle Hartla (2000, s. 266) „komunikace zprostředkovaná slovy, jazykem. Podle odborníků z univerzity v Palo Alto z r. 1964, kteří se zabývali analýzou komunikačního kontextu, ji lze dělit do tří úrovní:

- a) suplementární – neustále vzájemné vyrovnávání informační, emocionální a prožitkové úrovně vyměňovaných sdělení, oba udržují rovnováhu, snaží se jeden před druhým se svými zážitky nezůstat pozadu (přítel-přítel);
- b) komplementární – jedna osoba je v direktivní, dominantní pozici vůči druhé (učitel-žák, rodič-dítě), oba účastníci takové rozdělení rolí respektují, žák, dítě ani pacient se nesnaží konkurovat dominantnímu partnerovi; tento typ komunikace je výhodný a účinný při předávání informací; proto se do tohoto modelu dnes řadí i komunikace s počítačem;
- c) metakomplementární – osoba, která je v dominantní pozici tuto možnost nevyužívá a úmyslně ji přenechává druhé osobě (terapeut-pacient), projevuje se umění naslouchat druhému, mlčet, lépe vniknout do problému a společně pak nalézt řešení.“

### **Neverbální komunikace**

Neverbální komunikace je „mimoslovní sdělování, vývojově starší než slovní komunikace. Má různé podoby, zejména: sdělování pohledy (řeč očí), sdělování výrazy obličeje (mimika), sdělování pohyby (kinezika), sdělování fyzickými postoji (konfigurací všech částí těla), sdělování gesty (gestika), sdělování doteky (haptika), zaujímání určité vzdálenosti (proxemika), sdělování úpravou zevnějšku (účes, oblečení, doplňky). Nonverbální komunikace doprovází, zpřesňuje, doplňuje verbální komunikaci. Slouží ke sdělování emocí, zájmů, postojů, záměrů, k přesvědčování lidí“ (Průcha, 2003, s. 137).

Ve škole se neverbální komunikace používá ve velké míře. Podle Supa (1985, s. 48) si neverbální signály člověk osvojuje podobně jako jazyk. Dobrý příkladem je komunikace s příslušníkem jiného národa, kdy používáme větší množství neverbálních signálů, zvláště v případě, nemáme-li cizí jazyk tolik osvojen.

Mikuláščík (2003, s. 123) tvrdí, že „neverbální komunikace je stejně tak jako komunikace verbální, ovlivněna kulturními vlivy (když před někým plivneme, je to považováno za urážku, ale u Masajů se takto vyjadřuje úcta; když před někým budeme syčet, tak to bude považováno za provokování, ale v Japonsku se takto vyjadřovala pokora a úcta vůči výše postavenému člověku“.

## **4.6 Pedagogická komunikace**

Jak uvádí Průcha (2003, s. 155) jedná se o „zvláštní případ sociální komunikace. Je zaměřena na dosažení pedagogických cílů, mívá vymezen obsah, sociální role účastníků, stanovena či dohodnuta komunikační pravidla. Odehrává se nejen ve škole, ale také v rodině, ve sportovních a zájmových zařízeních, ve výchovných a převýchovných zařízeních, v pracovním prostředí“.

„Jestliže pedagogickou komunikaci považujeme za zvláštní případ sociální komunikace, můžeme říci, že jde o komunikaci, jejímž prostřednictvím vychováváme a vzděláváme, sledujeme pedagogické cíle“ (Nelešovská, 2005, s. 26).

Podle Supa (1985, s. 43) je pedagogická komunikace „výměnou informací mezi účastníky výchovně vzdělávacího procesu, jejímž cílem je dosáhnout výchovně vzdělávací cíle. Informace se v pedagogické komunikaci zprostředkovávají jazykovými a nejazykovými prostředky. Pedagogická komunikace se řídí zvláštními pravidly, která určují pravomoci jejich účastníků. Má svoje prostorové a časové dimenze“. Pedagogická komunikace ve škole je zejména o předávání informací a vý-

chovných hodnot. Ve školní třídě můžeme vidět učitele, který komunikuje s žáky, nebo to může být naopak a žák hovoří k učiteli a svým spolužákům.

„Ve školním prostředí nabývá pedagogická komunikace řady podob. Jedna je oficiální, neboť její cíle, obsah i rozsah jsou určeny učebními osnovami, chování účastníků upravuje školní řád. Mimoto probíhá ve škole komunikace učitelů se žáky před vyučováním, o přestávkách, po vyučování. Objevuje se komunikace při mimoškolní práci, při zájmové činnosti atd.“ (Mareš, Křivohlavý, 1989, s. 34).

#### **4.6.1 Obsah pedagogické komunikace**

„Obsah pedagogické komunikace je dosti široký. Zahrnuje:

- výměnu učebních informací,
- předávání sociálních zkušeností,
- zprostředkování sociálních vztahů, postojů, emocionálních stavů,
- organizační otázky.

Jeho hlavní součástí je samotné učivo, které obsahuje jak rozumovou, tak i citovou a volní složku“ (Linhartová, 2001, s. 45). Učivo, jak se může zdát, není jediným obsahem pedagogické komunikace, ale je v centru komunikace se žáky.

Jak uvádí Mareš a Křivohlavý (1989, s. 36) „obsah komunikace prochází několika stavy, které jej mohou pozměnit. Pedagogická komunikace není jen předáváním sociální zkušenosti nebo výměnou učebních informací. Její obsah závisí na tom, kterou pedagogickou funkci právě plní. Může např. organizačně zajišťovat průběh společné činnosti, může zprostředkovávat mezilidské vztahy, postoje, emocionální stavy“. Během pedagogické komunikace zaleží také na vyučovaném předmětu a jeho obsahu a zvláštěnostech učiva. Pokud má učivo spíše logickou strukturu, učitel se méně zaměřuje na kontakt se žáky, více se soustředí na podání učiva. V tomto případě se komunikace stává stereotypní a fádni. Naopak komunikace se stává pestřejší a bohatší, pokud učivu dominuje názornost.

#### **4.6.2 Funkce pedagogické komunikace**

Linhartová (2001, s. 42) uvádí dle některých odborníků 6 základních funkcí pedagogické komunikace. „Mezi základní funkce pedagogické komunikace patří:

- zprostředkovává společnou činnost účastníků,
- zprostředkovává vzájemné působení účastníků,
- zprostředkovává osobní i neosobní vztahy,
- formuje všechny účastníky pedagogického procesu,

- je prostředkem k uskutečňování výchovy a vzdělání,
- konstituuje každý výchovně vzdělávací systém".

#### **4.6.3 Pravidla pedagogické komunikace**

Dle Mareše a Křivohlavého (1989, s. 38) má „pedagogická komunikace svá pravidla, počínaje oslovováním účastníků a konče určením místa, kde má probíhat. Část komunikačních pravidel je přesně formulována, část je stanovena obecnými pravidly chování v dané společnosti, část je výsledkem dohody mezi konkrétními účastníky. V čs. školním řádu nalezneme výslovně formulovaná pravidla pro žákovskou komunikaci. Není bez zajímavosti, že náš vnitřní řád školy počítá vlastně jen s komunikací při hromadném, frontálním vyučování a nezmiňuje se o jiných typech komunikace v rámci dalších organizačních forem vyučování.

Pravidla, která stanovuje určitá společnost, nemusejí na první pohled vypadat ničím významná. Pedagog však musí rozeznat rozdíly a chování žáků, které jsou dány jejich odlišnou kulturou či náboženským přesvědčením. Dá se říci, že „pravidla, která jsou dána výsledkem procesu střetu zájmů mezi učitelem a žáky se dlouho a složitě vyvíjejí“ (Nelešovská, 2003, s. 30).

Nelešovská (2003, s. 31) dále uvádí, že „vymezení pravidel je složitou a komplikovanou záležitostí. Učitel se musí vyvarovat toho, aby pravidla nebyla úzce vymezena a nebo naopak příliš obecná do té míry, že ztrácejí svou vypovídací hodnotu. V zásadě lze vymežit tři způsoby, jak pravidla vytvářet:

- pravidla stanoví učitel,
- o pravidlech rozhodují žáci,
- žáci vytvářejí pravidla společně s učitelem“.

#### **4.7 Výchovní poradce a komunikace**

Pro výchovného poradce je komunikace velice důležitým nástrojem jeho práce. Komunikovat musí neustále při své práci, komunikuje se žáky a rodiči např. při poradenství pro volbu povolání, či při řešení problémů žáků. V rámci školy komunikuje se svými kolegy a s vedením školy, kdy společně pracují na řešení kázeňských či jiných problémů žáků. Výchovní poradce samozřejmě komunikuje i s organizacemi mimo školu např. s pedagogicko-psychologickou poradnou či diagnostickými ústavy.

#### **4.7.1 Komunikace s žáky a rodiči**

„Na výchovné poradce se mnohdy obrazejí rodiče žáků jednoduše proto, že jsou nejsnadněji k dispozici, patří do školy, do které jejich potomek chodí, mnohdy dokonce jejich syna nebo dceru znají a učí. Jestliže učitele pokládají za kompetentního a důvěryhodného, zdá se jim výhodnější spojit se s ním než hledat pomoc u odborníků, s nimiž nemají žádnou zkušenost“ (Krejčová, 2014, s. 11).

Funkcí výchovného poradce je poradenství pro rodiče, ale neznamená to, že umí odpovědět na všechny dotazy a poradit s každou situací, s níž se na něj rodiče obrazejí. Je proto naprosto v pořádku, když rodiče odkáže na odbornou instituci, která se danou problematikou zabývá hlouběji. Výchovný poradce by pro tyto případy měl mít přichystaný seznam odborných institucí v okolí školy, na které může rodiče následně odkázat. Mezi instituce, na které může výchovný poradce odkázat rodiče, patří například poradna pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy, centra primární prevence či střediska výchovné péče. Když výchovní poradci řeší s rodiči žáků delší dobu nějaký určitý problém a průběžně se scházejí, pořádají se kvůli zhodnocení práce a případným změnám tzv. výchovné komise, které vedou výchovní poradci a účastní se jich i ostatní učitelé. Výchovný poradce si také vede průběžné záznamy o setkání s žáky a rodiči. K těmto záznamům se následně na setkáních vracejí a pozorují změny, které po dobu jejich setkávání nastaly (Krejčová, 2014, s. 11, 12).

#### **4.7.2 Komunikace s učiteli a vedením školy**

Jak tvrdí Krejčová (2014, s. 12) „významnou část práce výchovného poradce představují také metodické a informační činnosti, které jsou zpravidla intenzivně zaměřeny na kolegy z učitelského sboru i vedení školy, s nímž je nutné úzce spolupracovat“. Pro úspěšnou spolupráci výchovného poradce a vedení školy je nezbytné, aby se navzájem informovali o činnostech obou stran. Zároveň je důležité, aby vedení školy podporovalo výchovného poradce v jeho práci, ale pouze do té míry, aby nevznikl dojem, že je výchovný poradce jakýmsi zástupcem vedení školy. Spoustu své práce dělá výchovný poradce v součinnosti s dalšími učiteli, především s třídními učiteli. Třídní učitelé lépe znají své žáky, mohou tedy poskytnout výchovnému poradci potřebné informace. Tento vztah platí i naopak, výchovný poradce tedy řeší problémy žáků společně s jejich třídními učiteli. Kolegou v učitelském sboru, s nímž výchovný poradce komunikuje při své práci, je metodik prevence chování, s kterým úzce spolupracuje a často se jejich práce překrývá. Dále komunikuje také

se speciálními pedagogy či školními psychology. Každý z nich je odborníkem ve své činnosti, ale řadu aktivit řeší společně (Krejčová, 2014, s. 14).

### **4.7.3 Externí organizace**

Výchovný poradce je pověřen organizací aktivit pro žáky a pedagogy ve spolupráci s externími organizacemi, s kterými komunikuje jménem školy. „Výchovný poradce velmi intenzivně spolupracuje s pedagogicko-psychologickou poradnou, v níž má každá škola svého spádového psychologa a zpravidla i speciálního pedagoga, který vyšetřuje děti“ (Krejčová, 2014, s. 15). Výchovný poradce s těmito specialisty dále komunikuje o případné integraci a modifikaci učiva.

Dalšími organizacemi, se kterými výchovný poradce spolupracuje, jsou speciálně pedagogická centra pro osoby s různým typem postižení- zejména se jedná o speciálně pedagogická centra pro žáky s vadami zraku, sluchu, řeči, s tělesným či mentálním postižením či kombinovanými vadami. Komunikace s těmito centry je pro výchovného poradce významná, zejména je-li jejich klient žákem školy, na níž pracuje a podílí se na tvorbě jeho individuálního vzdělávacího plánu (Krejčová, 2014, s. 15).

Třetí institucí, se kterou přichází výchovní poradci do kontaktu, jsou střediska výchovné péče, jejichž klienty jsou žáci, kteří se dopouštějí záškoláctví, agrese, drobných krádeží či jsou členy problematické skupiny (Krejčová, 2014, s. 15).



## 5 Praktická část a výsledky práce

Praktická část bakalářské práce se zabývá širším okruhem práce výchovného poradce, ale zaměřuje se právě na to, s kým výchovný poradce komunikuje při řešení problémů žáků. Cílem průzkumu této práce je zmapovat činnost výchovného poradce, jeho hlavní náplň práce a s kým výchovný poradce spolupracuje.

V průzkumu se zajímám o názory výchovných poradců na jejich práci a s kým v průběhu své práce komunikují. Pro svůj průzkum jsem si vybrala výchovné poradce z různých středních odborných škol.

### 5.1 Objekt a místo průzkumu

Pro kvalitativní hloubkový rozhovor byli vybráni čtyři výchovní poradci z různých středních odborných škol. Jednalo se o školy s čtyřletými a tříletými studijními obory.

První rozhovor proběhl 6. března 2015 s výchovným poradcem na Vyšší odborné škole a Střední odborné škole zemědělsko-technické v Bystřici nad Pernštejnem, okres Žďár nad Sázavou. Škola nabízí výuku v 9 oborech, 4 leté a 3 leté studijní obory. Škola přijímá i žáky se specifickými poruchami učení. Na střední školu chodí 350- 400 žáků. Škola dále nabízí rekvalifikační kurzy výpočetní techniky, jazykové kurzy, výcviky autoškoly, svářečské kurzy či školení profesní způsobilosti řidičů. Výchovným poradcem na této škole je Ivo, který je zároveň zástupcem ředitele školy. Ivo učí téměř 30 let a jako výchovný poradce pracuje již pátým rokem. Vystudoval na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity v Brně Učitelství všeobecně vzdělávacích předmětů, aprobace geologie, chemie. V rámci specializace má několik kurzů a další vzdělání na VUT a postgraduál na Mendelově univerzitě.

Na druhý rozhovor, který proběhl 20. března 2015, jsem navštívila výchovnou poradkyni na SOU Tradičních řemesel a VOŠ, spol. s.r.o. v Brně. Tato škola má tříleté a čtyřleté obory, které se zaměřují na tradiční řemesla, umělecké i technické obory a služby a má 600- 650 žáků. Škola nabízí i další služby jako je autoškola, domov mládeže, prodej výrobků žáků či Obchodní akademii ELDO. Výchovná poradkyně Šárka, má 41 let, vystudovala bakalářské studium Daňové poradenství, inženýrské studium Podnikové finance a obchod a absolvovala i pedagogické minimum, Dále získala různé certifikáty včetně dvouletého studia školního metodika

prevence. Dříve několik let pracovala na této škole také jako školní metodik prevence a nyní již druhým rokem pracuje jako výchovná poradkyně.

Rozhovor číslo tři proběhl také 20. března 2015 na Obchodní akademii Brno, Kotlářská. SOŠ má čtyři obory studia - tři 4leté obory a jeden 5letý obor dálkového studia. Od 1. července 2013 je škola sloučena s Vyšší odbornou školou obchodní, Brno, Pionýrská. Od této doby má škola nový název Obchodní akademie, Střední odborná škola knihovnická a Vyšší odborná škola Brno a má 1150- 1200 žáků. Již 5 let na této škole vykonává funkci výchovného poradce Lenka, které je 41 let. Lenka vystudovala Filozofickou fakultu obor Historie, germanistika, následně si dodělala pedagogické minimum a vystudovala Výchovné poradenství na Pedagogické fakultě.

Čtvrtý rozhovor proběhl 23. dubna na Střední škole a základní škole Tišnov. Škola má dva tříleté obory se zaměřením na zemědělství a ošetrovatelství a jeden 4letý obor s technickým zaměřením. Škola má 250- 300 žáků a nabízí další služby jako je autoškola či zájmový kroužek techniky. Na střední škole v Tišnově dělá výchovného poradce Jitka. Vystudovala učitelství pro střední školy - matematiku a základy techniky a ve funkci výchovného poradce pracuje již 10 let.

Získané výsledky byly velice zajímavé zejména díky bohatým zkušenostem a spoustě zajímavých odpovědí všech respondentů.

Tab. 1: Základní informace o respondentech

<b>Jméno respondenta</b>	<b>Věk</b>	<b>Délka výkonu funkce výchovného poradce</b>
Ivo	51	5 let
Šárka	41	2 roky
Lenka	41	5 let
Jitka	44	10 let

## 5.2 Metoda získání a zkoumání dat

K získání dat pro praktickou část bakalářské práce byla použita metoda hloubkového rozhovoru. Kvale (1996, s. 5-6 in Švaříček, Šedová, 2007, s. 159) definuje hloubkový rozhovor jako metodu, „jejímž účelem je získat vylíčení žitého světa dotazovaného s respektem k interpretaci významu popsaných jevů“.

Jak uvádí Švaříček (2007, s. 13) „cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu (kvalitativní přístup)“. „Prostřednictvím hloubkového rozhovoru jsou tedy zkoumáni členové určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny s cílem získat stejné pochopení jednání událostí, jakým disponují členové dané skupiny“ (Švaříček, Šedová, 2007, s. 159).

Kořínek (1972, s. 34) tvrdí, že „dotazování spočívá v kladení otázek k získání výpovědí od dotazovaných osob“. To jaké a kolik informací od dotazované osoby získáme, závisí na jeho znalostech a kompetencích, dále na tom, jak je ochotná odpovídat a v neposlední řadě je důležité, jak jsou kladené otázky a jakým způsobem jsou zaznamenány odpovědi (Kořínek, 1972, s. 35).

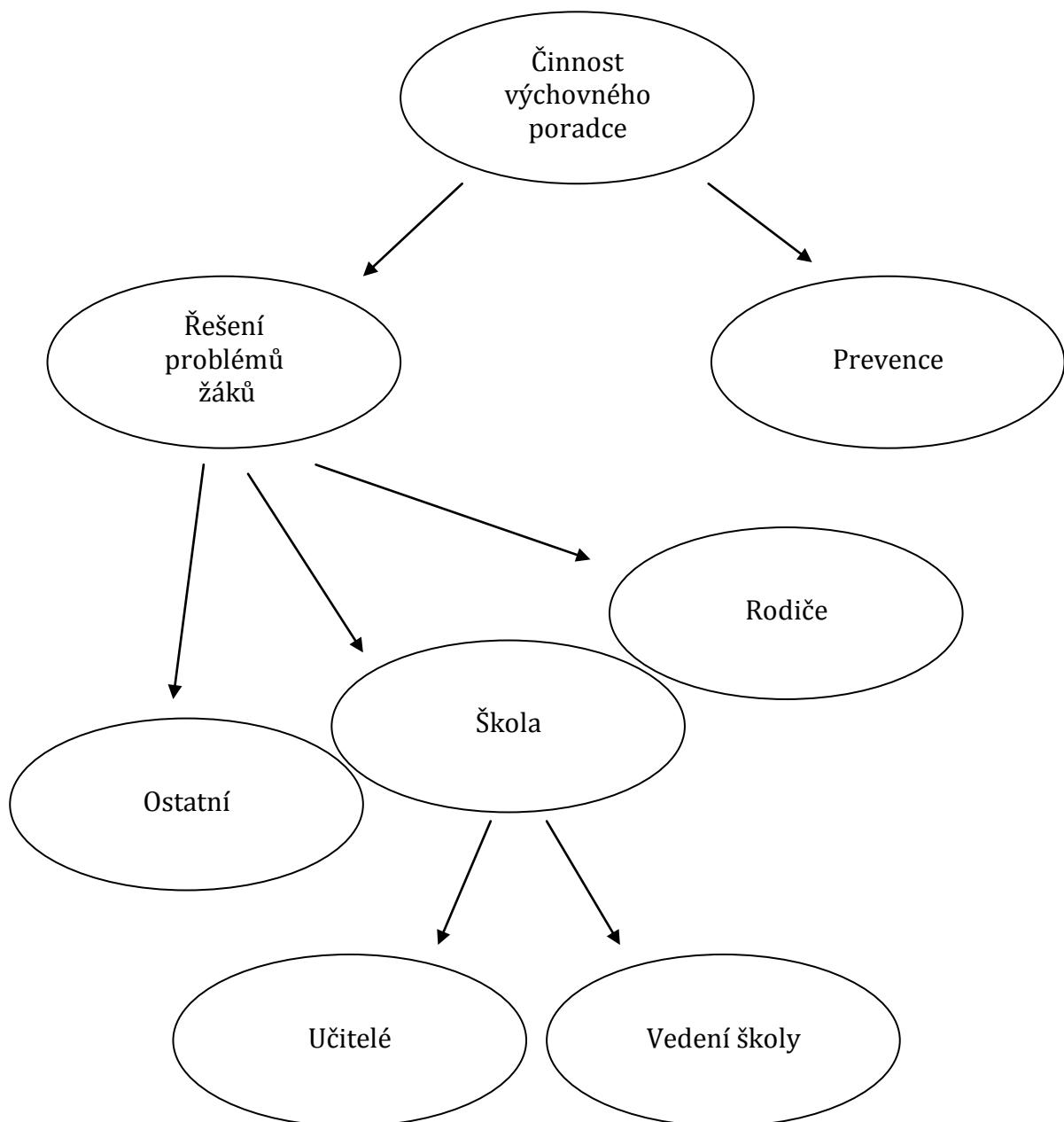
Jak už bylo řečeno, data získaná ke zpracování praktické části bakalářské práce byla získána metodou rozhovoru, tedy dotazování se osob. Všechny rozhovory proběhly na již výše uvedených školách a odpovědi výchovných poradců byly zaznamenány na diktafon. Následně pak byly odpovědi analyzovány a vyhodnoceny pomocí otevřeného kódování.

„Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje“ (Švaříček, Šedová, 2007, s. 211).

Otázky, které byly kladeny výchovným poradcům, jsou doloženy v příloze č. 1.

Díky informacím získaných od respondentů je sestaven model (Model č. 1), který informuje o činnostech výchovného poradce, jakým způsobem řeší problémové chování žáků a s kým a jakým způsobem probíhá komunikace při jejich řešení. Součástí činnosti výchovného poradce je také prevence.

Model č. 1: Způsob a komunikace při řešení problémů žáků



### 5.3 Výsledky průzkumného šetření

V této části jsou popsány všechny významné odpovědi získané z rozhovorů. Získané materiály byly zpracovány metodou otevřeného kódování a popisují práci výchovných poradců odborných středních škol a s kým a jakým způsobem komunikují při řešení problémů žáků.

Úvodem rozhovorů byly respondentům kladeny orientační otázky, které se týkaly jejich pohlaví, věku, vzdělání a délky jejich praxe. Tyto údaje jsou již uvedeny v kapitole 5.1 Objekt a místo průzkumu. Druhý okruh otázek byl zaměřen na činnost výchovných poradců, prevenci a preventivní programy, které v rámci výchovného poradenství uskutečňují na školách. Třetí okruh otázek byl zaměřen na komunikaci při řešení problémů žáků v rámci školy, tedy komunikace s učiteli (kolegy) a s vedením školy. A čtvrtý poslední okruh otázek byl zaměřen na ostatní komunikaci, jak následně vyplynulo z rozhovorů, ostatní komunikace se týká různých institucí, jako je například pedagogicko-psychologická poradna, nebo školního psychologa, policie a další.

### 5.4 Činnost výchovného poradce

Tato část průzkumu je zaměřena na to, jakým způsobem výchovní poradci vykonávají svoji práci a jaké problémy nejčastěji řeší. Předpokladem pro práci výchovného poradce je samozřejmě výskyt různých obtíží v průběhu školní docházky žáků na střední škole. Prací výchovného poradce je tedy mít povědomí o vyskytujících se problémech, následně musí zjistit důvod těchto obtíží a určitým způsobem pomoci při řešení problému.

Všichni respondenti uváděli na otázku co je hlavní náplní jejich práci dosti podobné odpovědi, i když se jednalo o školy s různými obory, různým počtem žáků nebo i o jiný kraj, ve kterém se dané školy nacházely. Okruh jejich práce je samozřejmě dost široký, ale nejčastěji uváděli, že se jedná o „veškeré řešení neomluvených absencí, záškoláctví, různé střety mezi učiteli a studenty“ (Šárka). „Jde o to sledovat problémové žáky, neprospěch, vysokou absenci a další problémy, které mají žáci se studiem nebo v rámci třídy. Nebo když mají osobní problémy, tak se zastavují a já jim dělám takového prostředníka, snažím se je směřovat i dál pro nějakou odbornou pomoc“ (Lenka). Můžeme tedy říci, že tohle je práce týkající se problémů žáků, ale to není veškerá náplň práce výchovného poradce.

Mezi další činnosti výchovného poradce patří kariérové poradenství, které uvádí Lenka i Ivo. Dále uvádí „evidenci dyslektiků, dysgrafiků, poruch učení, poradenskou činnost pro rodiče, spolupráce s PPP“ (Jitka) nebo „posuzování individuálních vzdělávacích plánů pro nějaké zvláštní případy jako jsou těhotné studentky, studenti, kteří mají sociální problémy a musejí třeba vydělávat, ale to je také poměrně široké spektrum“ (Ivo).

Takže je opravdu vidět, že jejich práce je velice pestrá, ale všichni dotazovaní se shodli, že nejvíce řeší výchovné problémy či problémy týkající se docházky. „Nejčastěji tady u nás na škole řešíme vysoké absence a z toho vyplývající neklasifikace, to je asi naše taková největší bolest, kterou se snažíme pořád nějak řešit. Občas nevhodné chování ve výuce, ale musím říct, že my tady tohle moc nemáme. S vysokou absencí souvisí samozřejmě i záškoláctví, které tu také řešíme“ (Lenka). „Nejčastěji jsou to kázeňské problémy a potom docházka, absence“ (Jitka).

## 5.5 Řešení problémů žáků

Jaké problémy respondenti (výchovní poradci) nejčastěji řeší, již víme, ale dále z průzkumného šetření vyšly i další problémy, které se objevují a to jakým způsobem a s kým tyto problémy výchovní poradce řeší.

U mladistvých se stále více objevují zkušenosti s návykovými látkami. Mladiství nejčastěji zkoušejí cigarety, alkohol, marihuanu a někteří i tvrdé drogy, jak uváděli i respondenti. „Teď jsme tu tedy měli i lehké drogy, ale to je jeden případ, kdy jsme žáka vyloučili, ale tam už jsme to věděli, že dlouhodobě bere drogy i tvrdé. Ale to je vždy jen jeden případ, pak možná ještě kouření, to taky řešíme neustále“ (Lenka).

„Teď jsou tady trošičku aktivnější studenti, co se týká kouření marihuany. Ale říkám, před 14ti dny jsem testovala jenom tak namátkově, slečna bohužel byla pozitivní, takže okamžité vyloučení ze školy a na začátku týdne jsem vběhla jenom tak do dvou tříd, říkám si, koho vyberu no a ejhle z 15ti žáků druhý den jich bylo 6, do konce týdne už ti ostatní nedojdou“ (Šárka). „Někdy se objeví nějaký alkohol, kouření je specifická záležitost“ (Ivo).

Způsob řešení je u všech respondentů podobný, ale téměř všichni uvádějí, že záleží na závažnosti řešeného problému. Ve většině případů se problém řeší se studentem, jeho rodiči a následně podle závažnosti se přizve třídní učitel nebo vedení školy. „Tak podle toho, jak je to závažné. Jestliže se jedná pouze, já nevím, že student vybouchne v hodině, nebo se děje něco takového, tak si samozřejmě zavo-

láme studenta a pohovoříme s ním. Pakliže se jedná o něco horšího, tak už přizveme i rodiče a děláme ze všeho zápis“ (Šárka).

Podle závažnosti problémů se také volí postup jeho řešení, ale nejčastěji se jedná o rozhovor s žákem, jeho rodiči, popřípadě s ostatními. „Většinou je to nějaký rozhovor, že se vlastně domluví schůzka přímo s žákem a většinou zveme i rodiče, když je třeba žák už plnoletý, tak už ne, tam záleží na závažnosti toho problému“ (Lenka).

„Ona je to trošku složitější záležitost, moje zásada je, že každý má dostat šanci, nicméně nesmí to přerůst nějaké hranice. Na druhou stranu není nutné, aby studovali na střední škole úplně všichni žáci, kteří se sem přihlásí, pokud nezvládnou stres ve skupině, kolektivu žáků a tak dále. Je jednodušší a efektivnější někoho zavčas vyhodit ze školy, zklidnit kolektiv, oni ti ostatní taky vidí, že tady nejsou navěky a že jim neprojde všechno“ (Ivo).

Výchovní poradci často při své práci uvítají pomoc například školního psychologa či metodika prevence a dalších odborníků. Na některých školách jsou zřizovány výchovné komise, kde jsou tito odborníci součástí školy. „U nás na škole to dělá výchovná komise, je tam vždy třídní učitel, v té komisi, je tam výchovný poradce, metodik prevence a potom jsou tam zváni žáci a rodiče“ (Jitka). Ovšem všechny školy nemají tolik odborníků mezi svými zaměstnanci, ale pomoc nebo názor jiného odborníka na řešené problémy by uvítaly. „Já bych třeba uvítala externě nějakou pomoc psychologa, to si myslím, že by bylo dobré“ (Lenka).

Jak je již výše uvedeno, výchovný poradce neřeší problémy žáků sám, ale pomáhají mu kolegové, vedení školy, školní psycholog či instituce jako je pedagogicko-psychologická poradna, policie či kurátor a další. „Tak určitě to začíná třídní učitel, který kontaktuje dále výchovného poradce a měla by proběhnout konzultace s žáky a rodiči“ (Lenka). Všichni respondenti uvedli v podstatě stejný názor na to, kdo má řešit problémy žáků. „Výchovný poradce ve spolupráci s třídními učiteli nebo s preventisty, psychology, které tady máme“ (Ivo). Na základě rozhovorů byly stanoveny tři kategorie lidí, s kterými výchovný poradce komunikuje při své práci.

### 5.5.1 Rodiče

Mezi činnost výchovného poradce patří i poradenská činnost pro rodiče, takže rodiče mohou kontaktovat výchovného poradce sami. „Ono se to někdy ani netýká žáků, ale jejich rodičů, ale to tady míváme tak jednou do měsíce něco“ (Jitka). To, že rodič sám kontaktuje výchovného poradce, většinou znamená, že potřebuje radu. Tato situace nastává například v okamžiku, když se rodiče rozvádějí nebo si se

svým potomkem nevědí rady, takže se obrátí na výchovného poradce o radu. „Tak jednou, dvakrát do měsíce píšeme posudky, pokud se objevují nějaké třenice nebo soudy o opatrovnictví se studentem“ (Šárka). Pokud si výchovný poradce neví s nějakým problémem rady, odkáže rodiče, aby se obrátili na pomoc jiného odborníka, nebo doporučí umístění žáka do specializovaného centra. „Já si myslím, že jsme to vždy nějak vymysleli ještě v rámci rodičů a pak třeba někteří rodiče si nevědí rady a umístí to dítě do diagnostického ústavu“ (Šárka).

Výchovný poradce kontaktuje rodiče, když se jedná o nějaký větší problém, který se týká jejich potomka. „Pakliže se jedná o něco horšího, tak už přizveme i rodiče a děláme ze všeho zápisy“ (Šárka). I další respondenti uvedli, že rodiče by měli být přítomni při řešení problémů. „Měla by vždy proběhnout konzultace s žáky a rodiči“ (Lenka).

Na to jakým způsobem kontaktují výchovní poradci rodiče, pokud s nimi potřebují něco řešit, co se týká jejich dětí, odpověděli všichni respondenti podobně. První kontakt probíhá většinou telefonicky nebo přes internetovou poštu. Následující postup už má každá škola stanovený trošku jinak. „Nejdříve telefonicky se s nimi spojím a domluvíme se, že se tady teda něco děje a kdy by mohli přijít. Většinou ty rodiče, co mají zájem, přijdou okamžitě a není problém“ (Šárka). „Každému žákovi dáváme na začátku osobní dotazník, kde nám uvedou kontakty, v podstatě dají tam telefonní číslo, dají tam e-mail, pokud ho používají. V první fázi kontaktujeme rodiče telefonicky nebo mailem, máme k tomu konec konců i komunikační systém, který vychází ze systému naší školy, který využíváme. Takže pokud je rodič komunikativní, tak takhle to probíhá“ (Ivo).

Jedna z respondentek uvádí, že rodiče nekontaktuje sama, ale požádá o kontakt třídního učitele žáka. „Bud' to přes třídního a většinou chceme osobní schůzku. Je to nejlepší, když si sedneme rodič, dítě, já a ten třídní a pak prostě vyplynou třeba na povrch různé věci a pak, když si to řekneme takhle vzájemně, tak často se to vyřeší už na prvním sezení. Takže osobní nějaká individuální schůzka, potom v rámci třídních schůzek, když vím, že tam jsou nějaké problémy, tak i ty třídní požádám, aby ty rodiče v rámci třídních schůzek za mnou poslali, ale i tady mám případy, že komunikujeme přes e-mail a telefonicky, když jsou to děti, kteří mají i individuální vzdělávací plán z nějakého důvodu“ (Lenka).

Tímto způsobem probíhá kontakt s rodiči, ovšem pouze s rodiči, kteří jsou přístupní a dostaví se do školy. Tedy pokud mají zájem na tom, aby se problém jejich dítěte vyřešil. Všichni rodiče, ale nejsou ochotni se dostavit do školy nebo zjednodušeně řešeno, je situace jejich dítěte ve škole nezajímá. „Pakliže rodiče nemají



moc zájem o to dítě a stává se, tak to nechají běžet. Oni ví, že tam je nějaký problém, ale neví si s tím rady, tak ať se stará škola“ ( Šárka). Jedná se o případy sociálně slabších rodin, neúplných rodin nebo se jedná o případ, kdy žák se svými rodiči již nežije. „Pokud selhává ten systém, jako že se často stává, že někdo neodpovídá, má vypnutý telefon nebo ho schválně nezvedá nebo nemají telefon, tak pošleme dopis, je ale otázka jestli to zabere, jestli si ho převezmou a podobně“ (Ivo). „Pokud se rodiče nedostaví, tak o tom vedeme zápis, ještě je pozveme podruhé a potom už je teda hlásíme na sociálku, aby se podívali, co se tam děje. Tuším, že v loni, tady u nás na škole pan Kudláček vydal takový dokument o tom, jak postupovat tady v tomhle tom případě, když potřebujeme s těmi rodiči něco řešit a nezvládneme to nebo je nemůžeme dostat do školy a tam v tom dokumentu je napsané, že je máme 2x vyzvat a potom kontaktovat sociálku“ (Jitka).

Respondentka Lenka uvedla, že se stává, že rodiče někdy odmítají komunikovat, ale většina těchto případů se týká žáků, kteří jsou již plnoletí. „Občas se vyskytne i případ, že rodiče nemají zájem s námi komunikovat, ale většinou je to u těch plnoletých, takže my už to pak řešíme jenom s tím žákem“ (Lenka).

### 5.5.2 Škola

Škola je nezbytnou součástí při práci výchovného poradce. Bez podpory vedení a spolupráce s třídními učiteli by jeho práce byla řekněme bezvýznamná.

#### Učitelé

Práce s učitelem je jednou z hlavních činností výchovného poradce. Samotný problém žáka odhalí nejčastěji třídní učitel, které své žáky nejvíce zná, takže by měl nejsnadněji poznat, že s žákem není něco v pořádku. Když má žák problémy u ostatních učitelů, třídní učitel je první, kdo se to dozví, až potom se informace dostávají k výchovnému poradci.

Součástí rozhovoru byl i názor respondentů na komunikaci s učiteli. Respondenti většinou uváděli, že v komunikaci s učiteli není problém, ale záleží na tom, jak to mají na škole zavedené a samozřejmě se to netýká všech učitelů. „U nás na škole to funguje. Ze začátku tu byly střety s kolegy, protože jsem řekla, ať mi dávají vědět o všech činnostech, co se děje ve škole, protože jsem se některé věci dozvíдалa pozdě a podle mého názoru už to mělo být dávno v řešení. Ale musím říct, že teď už se to zlepšuje, kolegové se snaží“ (Šárka).

Pokud si to výchovný poradce dobře nastaví, komunikace s ostatními učiteli funguje i ve větším kolektivu pedagogů. „Tak protože nás je tady skoro 80 vyučujících

cích, tak musím říct, že s některými je spolupráce velmi dobrá a opravdu, když je nějaký problém, přijdou, osloví mě a řešíme to společně, buď to vyřešíme pak s dítětem, nebo se pozvou i rodiče. Musím říct, že ve většině případů ti třídní učitelé, už jsem je to naučila, před těmi pěti lety to až tak nefungovalo, všechno se to tak nějak kopal pod koberec, když to řeknu v uvozovkách, ale během těch pěti let se ti třídní vždycky snaží mě vyhledat a osloví mě“ (Lenka).

I další respondent je spokojen s tím, jak to u nich na škole funguje a jakým způsobem spolupracuje se svými kolegy. „Jestli jsou vstřícní, jestli jsou komunikativní? Samozřejmě že ano. Každý si hájí svoje zájmy, každý hájí svoje žáčky. V podstatě asi by se to dalo shrnout spíš tak, že nám jde všem o stejnou věc a tím pádem máme i společnou řeč, protože víme, kdo z žáků na tom jak je, jaké má problémy a podle toho s ním asi jednáme“ (Ivo).

To, jak komunikace funguje, je individuální záležitost, ne vždy si každý s každým rozumí. Pokud to ale dělají kvůli žákům, žáci by pro ně měli být na prvním místě. Na menších školách je to jednodušší, ale jedna z respondentek nás přesvědčila, že to může fungovat i na větší škole. „My jsme malý kolektiv, dobré sociální klima. Když za mnou nějaký učitel přijde, tak to v podstatě hned řešíme, potkáváme se s těmi učiteli denně, my jsme kolektiv 13 ti učitelů, takže se vidíme každý s každým“ (Jitka). Jak vidíme, častý kontakt je velice důležitý, aby vztahy mezi učiteli a výchovným poradcem fungovali tak, jak mají.

Ovšem najdou se i učitelé, kteří nemají zájem řešit problémy žáků, buď vůbec, nebo se to snaží vyřešit sami, ale problém jim přeroste přes hlavu. „No tak někteří kolegové by se mohli ještě více snažit. Šlo by to určitě napravit“ (Šárka).

Čím dříve se výchovný poradce o všech problémech dějících se na škole dozví, tím lépe. „Setkávám se s tím, že někteří třídní učitelé to nechávají a myslí si, že se to vyřeší samo od sebe a pak většinou až je nějaká porada, tak já se na poradě dozvím o nějakých problémech, které jsou. Takto by to fungovat nemělo, to bych už před tou poradou měla mít zmapovaný ty problémy v rámci školy. Bohužel tohle je taková překážka trošku v té činnosti, někdy ta spolupráce není. To je právě to, že někdy to prostě opravdu ti třídní é jakoby neřeší. Čekají, že se to nějak vyřeší a pak se přijde na to, že holka má absence za půl roku třeba 250 hodin. Takže tohle mi trošku vadí a tím, že nás je 80, tak ani není v mých silách, abych si to všechno mapovala sama. Ale během těch 5 ti let, co tady dělám výchovného poradce, se to všechno zlepšuje“ (Lenka).

Učitelé mají hodně povinností a řeší spoustu věcí, které se týkají jejich práce, takže je pochopitelné, že některý problém přehlédnou nebo nemají čas ho řešit, ale

právě proto by měli požádat výchovného poradce o radu a pomoc. „Někdy z přemíry těch různých záležitostí co učitelé mají, tak třeba nemají čas tu situaci až tak dořešit úplně do konce. Zastaví se někde v půlce cesty a prostě potom už je to tak nějak vyřešeno, ale dál už se to nezkoumá, co bylo třeba příčinou a tak“ (Jitka).

### **Vedení školy**

Výchovní poradci spolupracují při řešení problémů se svými kolegy a samozřejmě i s vedením. „Někdy se tedy přizve i paní zástupkyně, aby tam byl zástupce vedení školy“ (Lenka).

Většinou s výchovnými poradci za vedení školy spolupracuje pouze zástupce školy, ale někdy se přidá na různá sezení, nebo do výchovné komise i ředitel/ka školy. „Spolupracují se mnou paní zástupkyně, my máme dvě paní zástupkyně, jedna má prváky a druháky a ta druhá má třetíáky a čtvrtáky. Ale musím říct, že třeba i pan ředitel se do toho vloží, když už je to nějaká vážná věc, to pak uděláme takové sezení i s účastí pana ředitele“ (Lenka).

Někteří učitelé zastávají na škole více funkcí, takže je možné, aby i výchovný poradce byl součástí vedení školy. „Já jsem součástí vedení, takže se mi prolíná práce výchovného poradce s tou funkcí zástupce, tak je to trošku složitější, ale kontakt s vedením není problém“ (Ivo). „Když se jedná o závažnější problém, tak ho řešíme i s vedením školy, tam mám výhodu, že jsem členem vedení školy, takže není problém začít cokoli řešit“ (Jitka).

### **5.5.3 Ostatní**

Pokud výchovný poradce zastává na škole více funkcí, nemusí být pouze součástí vedení. Jedna z respondentek dělá výchovnou poradkyni a zároveň školního metodika prevence, což má pro ni určité výhody při její práci. „Jako školní metodik prevence mám oprávněná testovat na omamné a alkoholické látky“ (Šárka).

Školní metodik prevence poskytuje poradenskou činnost stejně jako výchovný poradce. Pokud se na škole nachází výchovný poradce i školní metodik prevence, je nutné, aby měli jasně stanové, jakou činnost který z nich na škole dělá, ale zároveň musejí být schopni pracovat společně. Spoluprací se školním metodikem prevence a školním psychologem uvádějí všichni respondenti.

Respondenti dále uvádějí komunikaci s pedagogicko-psychologickou poradnou. Pedagogicko-psychologické poradny poskytují poradenské konzultace pro školy a napomáhají při vytváření preventivních programů škol. „Uvítala bych čas-

tější konzultace s poradnou, máme to jednou za 2 roky, tak tam bych uvítala, kdyby to bylo každý rok a byly nám řečeny novinky třeba v legislativě“ (Lenka).

Dalším orgánem, se kterým výchovný poradce spolupracuje, je OSPOD, což je orgán sociálně-právní ochrany dětí, tzv. sociálka. „OSPOD (orgán sociálně-právní ochrany dětí) nás taky kontaktuje, když se rodiče rozvádějí, tak od nás chtějí napsat posudek na žáka. Pak se mi i stalo, že mě kontaktovala kurátorka, ale to už se třeba táhne s těmi žáky od základní školy, mají svého kurátora a on sleduje jejich vývoj, ale to my se většinou ani nedozvíme, proč ho mají, protože na to nemáme nárok“ (Lenka).

Mohou nastat i situace, kdy musí výchovný poradce komunikovat s policií, hlavně v situacích, jedná-li se o nelegální činnost žáků. Na středních školách se to nejčastěji týká drog nebo krádeží. „To jsme tady měli právě teď, jak jsme vyloučili jednoho žáka, tak jsme volali policii, protože on tady vyhrožoval spolužákům a byly tady určité obavy. Za těch 5 let k tomu došlo dvakrát, že jsme volali policii a v obou případech šlo potom už o vyloučení toho žáka ze školy. Poprvé se jednalo o fyzické napadení a teď tady ten hoch. Takže dvakrát za těch 5 let, což si myslím na to, jak my jsme obrovská škola, je to docela dobré. Já teda musím říct, že my máme i dobré zkušenosti, já už jsem dvakrát volala na polici na tu PISKU, to je preventivně informační skupina, kdy jsem se třeba informovala, hlavně teď kvůli tomu klukovi, co bral ty drogy“ (Lenka).

„Policii jsem kontaktovala kvůli drogám. Někdy píšeme posudky na žáky, protože mají nějaké problémy nebo ono se to někdy ani netýká jich, ale jejich rodičů, ale to tady míváme tak jednou do měsíce něco. Ale když voláme policii, tak jde buď o krádeže, nebo o ty drogy. Loni jsme volali policii kvůli podezření na distribuci drog a předloni kvůli krádeži“ (Jitka).

Kontakt probíhá i naopak, že policie kontaktuje školu. „No stává se to, nechci říct často, spíš je to z pozice, že policie něco řeší, něco šetří a tím pádem nás kontaktují, když něco potřebují třeba se zkontaktovat s žákem, ve výjimečných případech sem přijedou a třeba si ho i odvezou. S policií komunikujeme spíše kvůli věcem jako je nahlášení krádeží, což se občas stává nebo ztráty, protože nemůžeme vždy říct, že se jedná o krádež. Někomu se něco ztratí a těžko odhalovat, jestli zapomněl peněženku doma nebo ji opravdu někdo ukradl. Že bychom ale my oznamovali nějaké jednání, které porušuje zákon, se zatím moc neobjevuje, nicméně nevylučuji to, i když je to naprosto ojedinělé, ale i to naše profese přináší, je to život“ (Ivo).

Někdy se nemusí jednat pouze o činy žáků, kvůli kterým probíhá kontakt s policií, ale může to být třeba kvůli nějakým posudkům či svědectví. „Asi dvakrát nebo třikrát se tady stalo, že si policie přijela pro studenta, že byl v podezření, ale my se pak nedozvíme, o co jde. Oni nám jen řeknou, ať s nimi jdeme do hodiny, protože tam nemohou sami, řeknou, ať jsme tam jako svědci a studenta si odvedou. Ale jinak, že by se tady něco stalo a my museli volat policii, tak to ne“ (Šárka).

## 5.6 Prevence

Díky informacím od respondentů byl sestaven model č. 1, ve kterém je činnost výchovného poradce rozdělena na řešení problémů žáků a na prevenci. Tato kapitola se tedy bude věnovat prevenci a preventivním programům v rámci výchovného poradenství na vybraných středních školách.

Na preventivním programu výchovný poradce většinou spolupracuje se školním metodikem prevence a preventivní program musím mít sestaven každá škola. „Na prevenci tu máme preventistku a s kolegyní samozřejmě spolupracujeme a ona má opravdu udělaný ten preventivní program“ (Lenka). „Obecně se toho nějak dotýkají preventivní programy, které děláme na základě plánu preventivní výchovy, vlastně ve spolupráci s preventistou“ (Ivo).

Jednou z forem prevence je i školní řád, který stanovuje základní práva a povinnosti žáků. „Jako prevenci užíváme školní řád, kázeňská opatření. V prvním ročníku děláme adaptační kurzy, i když pobyty spíš ne, protože máme žáky i sociálně slabší, takže spíš nějaké výjezdy, výlety a podobně. Přednášky z PPP, ve druhém ročníku děláme sociometrii a analýzu s PPP a to je asi tak všechno. Jsem Na jedné lodi, to je program PPP Brno-venkov tam jezdíme vždy s prváky, no a potom tu sociometrii a teď jsme si zažádali, protože se objevuje více těch problémů výchovných, tak jsme si zažádali o dotaci z kraje na školního psychologa, ale nevím, jak to vyjde“ (Jitka).

Programy v rámci výchovného poradenství má každá škola jiné, ale většinou se jedná o nějaké přednášky a různé další akce, to uvádějí i respondenti. „Teď chodíme do divadla Bolka Polívky, kde je každý měsíc akce. Spolupracujeme s organizací Světýlko, kde každý rok máme jednu až dvě akce, kdy nám sem do školy pošlou abstinujícího drogově závislého. Ten mluví v podstatě jako studenti, pro sprosté slovo taky nejde daleko, v podstatě je jim blíž a myslím, že to jim dá taky hodně“ (Šárka).

Téma přednášek v rámci prevence se liší, ale nejčastější témata jsou drogová prevence, šikana a další. „Pro všechny ročníky se dělají přednášky, v každém ročníku se to trochu liší, ať už je to protidrogová prevence, sexuální výchova, poruchy příjmu potravy, kyberšikana a další“ (Lenka).

Ne vždy se jedná přímo o preventivní programy, ale jsou to akce, na kterých se výchovní poradci podílejí. „No, že by to bylo zaměřeno vyloženě na výchovní poradenství, to asi nikoliv. Většinou jsou to aktivity studentů, kteří dělají své prezentace svých studijních oborů. Sem tam sem jezdí zemědělská univerzita, někdy se tu objeví i jiná univerzita třeba z Třebíče, nicméně to je asi ten základní rozsah, samozřejmě v rámci nějakých větších akcí v rámci nabídek vysokých škol viz Gaudeamus“ (Ivo).

## 6 Diskuze

V praktické části jsou, po řádné analýze a zpracování otevřeným kódováním, uvedeny informace získané od respondentů. Respondenti odpovídali na otázky týkající se jejich práce výchovného poradce na střední odborné škole. Po analýze dat byl vypracován model, podle kterého probíhalo následné zpracování praktické části bakalářské práce.

Podle získaných dat by se dala činnost výchovného poradce rozdělit na řešení problémů žáků a na druhé straně by stála prevence a preventivní programy. Činnost výchovného poradce byla popsána jak v teoretické části, tak byla i součástí zkoumání v praktické části bakalářské práce. Mezi hlavní činnost respondentů patří řešení výchovných či jiných problémů žáků. Ke stejným výsledkům ohledně zkoumání činnosti výchovného poradce došla ve svém výzkumu i Málková (2006), která uvádí, že na SŠ výchovní poradci nejčastěji spolupracují s problémovými žáky a nejvíce prostoru v práci výchovného poradce je věnováno nekázni, naopak nejméně (pod 5 % celkového času) je věnováno závislostem, šikaně a vztahům v rodinách.

Komunikace, je základním prostředkem pro řešení problémů žáků. Žítek (2011) ve své výzkumu uvádí, že „67% učitelů ve věku 35- 55 let zvládá pedagogickou komunikaci velmi dobře“. Rozmezí Žitkovy věkové kategorie odpovídá věku respondentů mé bakalářské práce, a ti také uvádějí, že s komunikací problém nemají.

Základním krokem při řešení problémů žáků je kontaktování jejich rodičů. Je důležité, aby rodiče měli povědomí, že má jejich dítě ve škole problémy. Výchovní poradci, kteří byli mými respondenty, uvádějí, že při řešení problémů záleží hlavně na tom, jaký přístup k dané situaci mají rodiče. Respondenti uvádějí, že s rodiči, kteří mají o své dítě zájem, nejsou problémy při řešení situace, ale objevují se i případy, kdy rodiče odmítají se školou spolupracovat. Dle výzkumu společnosti Perfect Crowd Vztah rodičů a školy jejich dítěte (2011) více než polovina rodičů (63 %) uvádí, že nespolupracuje více se školou z důvodu chybějících podmínek pro spolupráci ze strany školy. Podle rodičů by iniciátorem spolupráce mezi rodiči a školou měla být jednoznačně škola a zároveň je tato spolupráce pro 89 % respondentů nutnou podmínkou kvalitního vzdělání jejich dítěte.

Výchovný poradce by nebyl schopen vykonávat svoji práci bez podpory a pomoci školy. Důležitý je kontakt zejména s třídními učiteli. Ti totiž mají největší po-

vědomí, co se děje s jejich žáky a mohou výchovného poradce upozornit na vyskytující se problémy. Třídní učitel by měl být nadále součástí jakéhosi týmu, který řeší problém žáka. Měl by se podílet na sezeních s žáky a rodiči. Respondenti si myslí, že spolupráce s třídními učiteli nebo obecně s učiteli je dobrá. To potvrzuje i výzkum Málkové (2006) která uvádí, že „většina výchovných poradců udává, že spolupráce s třídními učiteli je dobrá a probíhá prakticky na všech úrovních činností zajišťovanými výchovným poradcem“.

Povědomí o práci výchovného poradce musí mít i vedení školy, které by mělo také patřit do tohoto našeho týmu. Vztah mezi vedením školy a výchovným poradcem musí být vzájemný a obě strany by měli být informovány o práci a plánech toho druhého. Málková (2006) uvádí, že „vztah k vedení školy udává výchovný poradce jako partnerský a konzultační“.

Respondenti během své práce komunikují s různorodými skupinami lidí jak přímo ve škole tak i mimo ni. Mimo školu jsou v kontaktu například s PPP či diagnostickými ústavami, ale na škole se objevují i situace, kdy musí výchovný poradce kontaktovat policii, nebo naopak policie kontaktuje výchovného poradce. Při kontaktu s policií se jedná o případy, kdy jsou žáci školy zapleteni do nelegální činnosti, může se jednat například o krádeže, ale mnohem častěji se to týká braní či dokonce prodeje drog. Stejně instituce spolupracující s výchovnými poradci uvádí i Málková (2006), která tvrdí, že „mezi instituce, s kterými výchovný poradce spolupracuje, patří pedagogicko-psychologické poradny, spolupráce s psychology a sociálními odbory a spolupráce s policií ČR“.

Co se týče prevence, tak jsem se od respondentů dozvěděla o nejrůznějších programech, které pro své žáky připravují. Jedná se o různé přednášky, návštěvy divadla, projekty a další. Prevence je velice důležitá, aby se předcházelo situacím, kdy se musí do školy volat dokonce i policie, proto myslím, že by se na prevenci měli výchovní poradci ve spolupráci s metodikou prevence více zaměřit a i samotné vedení školy by mělo mít v tomhle ohledu více snahy.



## 7 Doporučení pro pedagogickou praxi

Na základě průzkumného šetření o práci výchovných poradců vidím problémy hlavně v komunikaci s rodiči a s některými kolegy.

Výchovní poradci by se tedy měli více snažit zapojit rodiče do aktivit školy, aby nebyl první kontakt rodičů se školou až ve chvíli, kdy jejich dítě má nějaký problém. Rodiče mají zájem zúčastňovat se aktivit školy, nejčastěji, ale aktivit, které nevyžadují velké osobní zapojení. Dále doporučení pro rodiče, aby byli soudní k chování svých dětí, aby nenechávali řešení těchto problémů pouze na škole, a aby své dítě nehájili v takové míře, že jim vše prominou. Dobrým nápadem by určitě byla schránky, kam by rodiče i učitelé mohli dávat návrhy na zlepšení vztahů mezi školou a rodiči.

Doporučení pro učitele a celkově pro školy, aby se co nejvíce podíleli na spolupráci s výchovnými poradci, a byli jim co nejvíce nápomocni a informovali je opravdu o všech případech jakýchkoliv problémů, které řeší se svými žáky a zároveň by měli výchovné poradce podpořit při osobních schůzkách s rodiči a žáky, nejméně jejich přítomnosti. A v neposlední řadě, aby si vážili práce výchovných poradců.

## 8 Závěr

Ve své práci jsem řešila problematiku činnosti výchovného poradce na střední odborné škole a problémy v komunikaci při jeho práci.

Poznatky získané z teoretické i praktické části byly velice prospěšné a pomohly mi při naplnění cílů stanovených na začátku psaní bakalářské práce.

Díky studování odborných zdrojů pro zpracování teoretické části jsem získala správné povědomí o řešené problematice a bylo potom snadnější pustit se do průzkumného šetření a zpracování otázek pro hloubkový rozhovor, což byla jedna z metod praktické části bakalářské práce.

Praktická část byla realizována na základě informací získaných z rozhovorů s respondenty, jimiž byli výchovní poradci.

## 9 Seznam použité literatury

BOROŠ, Július. *Výchovné poradenstvo*. 1. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1978, 263 s.

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008, 205 s. ISBN 978-80-7387-014-0.

FONTANA, David. *Psychologie ve školní praxi: příručka pro učitele*. Vyd. 2. Překlad Karel Balcar. Praha: Portál, 2003, 383 s. ISBN 80-7178-626-8.

HADJ-MOUSSOVÁ, Zuzana. *Úvod do speciálního poradenství*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002, 77 s. Studijní texty pro distanční studium. ISBN 80-7083-659-8.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-X.

JANDERKOVÁ, Dita. *Speciální pedagogika*. Vyd. 1. V Brně: Mendelova univerzita, 2011, 190 s. ISBN 978-80-7375-501-0.

KLÍMOVÁ, Marta. *Aktuální otázky výchovného poradenství*. Praha: Ústav školských informací při MŠ ČSR, 1988, 73 s.

KNOTOVÁ, Dana. *Školní poradenství*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014, 258 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4502-2.

KOHOUTEK, Rudolf. *Výchovné poradenství*. 1. vyd. Brno: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně, 2008, 94 s. ISBN 978-80-7375-186-9.

KOŘÍNEK, Miroslav. *Metody a techniky pedagogického výzkumu: učební text pro studenty pedagogických fakult a pro postgraduální studium učitelů a školských pracovníků*. Praha, 1972.

KREJČOVÁ, Lenka. *Evaluaace práce výchovného poradce*. In: BERANOVÁ, Eva. *Metodický průvodce výchovného poradce*. Praha: Raabe, 2014, 133 s. Dobrá škola. ISBN 978-80-7496-090-1.

KYRIACOU, Chris. *Řešení výchovných problémů ve škole*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 151 s. ISBN 80-7178-945-3.

LINHARTOVÁ, Dana. *Pedagogická komunikace pro učitele*. V Brně: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita, 2001, 74 s. ISBN 80-7157-556-9.

MÁLKOVÁ, P. *Spolupráce výchovného poradce a třídního učitele na 2. stupni základní školy: diplomová práce*. Praha: Karlova univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra školní a sociální pedagogiky, 2006. Vedoucí diplomové práce Olga Opekarová.

MAREŠ, Jiří a Jaro KŘIVOHLAVÝ. *Komunikace ve škole*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 1995, 210 s., [12] s. obr. příl. ISBN 80-210-1070-3.

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Psychologie práce pro manažery*. Vyd. 2. nezměn. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2003, 114 s. ISBN 80-7318-118-5.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Dostupné z <http://www.msmt.cz/search.php?s%5Bsort%5D=date&query=z%C3%A1kony>

NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 171 s. ISBN 80-247-0738-1.

OSLADILOVÁ, Drahomíra. *Úvod do školního psychologického poradenství*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 1986, 212 s.

PERFECT CROWD. *Vztah rodičů a školy jejich dítěte*. 2011. Dostupné z [http://www.rodicevitani.cz/wpcontent/uploads/2011/06/Eduin\\_Vztah\\_rodicu\\_a\\_skoly\\_jejich\\_deti\\_Perfect\\_Crowd.pdf](http://www.rodicevitani.cz/wpcontent/uploads/2011/06/Eduin_Vztah_rodicu_a_skoly_jejich_deti_Perfect_Crowd.pdf)

PODLAHOVÁ, Libuše. *První kroky učitele*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2004, 223 s. První pomoc pro pedagogy. ISBN 80-7254-474-8.

PRŮCHA, Jan, Jiří MAREŠ a Eliška WALTEROVÁ. *Pedagogický slovník*. 4. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003, 322 s. ISBN 80-7178-772-8.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.

SUP, Jan. *Pedagogická komunikace a příprava učitele na vyučování odborných předmětů*. 1. vyd. Brno: Vysoké učení technické, 1985, 118 s. Učební texty vysokých škol.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole aneb Zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli*. Vyd. 3., upr. Jinočany: H & H, 1998, 181 s. ISBN 80-86022-41-2.

VÍTEK, Karel. *Výchovné poradenství a sociální patologie*. 1.vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1989, 143 s.

ŽÍTEK, J. *Komunikace na střední škole: bakalářská práce*. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra didaktických technologií, 2011. Vedoucí bakalářské práce Miroslav Janda.

# **Přílohy**

# A Příloha č. 1

## Otázky k rozhovoru

SV01- orientační otázky

T01- Jaké je Vaše vzdělání (včetně specializace)?

T02- Jak dlouho pracujete jako výchovný poradce?

SV02- Co je hlavní náplň Vaší práce?

T03- Kdo má podle Vás řešit problémy s chováním žáka?

T04- Jaké metody užíváte k řešení problémů s chováním žáků a jejich prevenci?

T05- Jaké programy v rámci výchovného poradenství uskutečňujete na Vaší škole?

T06- Co byste chtěl/a na Vaší práci výchovného poradce změnit?

SV03- Jaké máte zkušenosti v komunikaci s učiteli?

T07- Řešíte problémy s chováním žáků sami nebo spolupracujete s kolegy? Popřípadě s kterými?

T08- Když některý z Vašich kolegů (učitelů) řeší nějaký problém, požádá Vás o pomoc při jeho řešení?

Pokud ano, o jaké problémy se nejčastěji jedná?

T09- Jaké vidíte nedostatky v komunikaci?

SV04- S kým, kromě kolegů z Vaší školy, komunikujete při řešení výchovných problémů?

T010- Jakým způsobem komunikujete s rodiči problémových žáků?

T011- Musel/a jste někdy kvůli nějakému výchovnému problému komunikovat s policií?