



### **KA1 Poznání potřeb ve spolupráci se školami**

Do aktivity bylo dle plánu zapojeno 12 škol z kutnohorského a kolínského regionu, a to střední i základní úrovně. KA zajišťovala interní expertka spolu s garantem projektu. V rámci spolupráce se školami probíhaly na začátku projektu seznamovací setkání (nejčastěji s vedením škol), díky kterým byly získány základní informace o fungování jednotlivých škol, organizaci a potřebách. Potřeby se u jednotlivých škol měnily a témata se různila. Opakovaně se ale RT setkával s organizačními nejasnostmi v rámci školního prostředí i kolektivu. Jednalo se především o rozdělení kompetencí v rámci detekce rizikového chování i práce se žáky. Na některých školách je více angažováno vedení, které aktivně řeší vzniklé problémy, někde je nejvíce angažováno ŠPP, někde jsou tyto situace řešeny ve spolupráci vedení a ŠPP. Se zástupci z jednotlivých škol se RT setkával pravidelně v intervalu cca 1 měsíce. Na jednotlivých setkáních byla opakovaně probírána témata týkající se problémového chování žáků a třídních kolektivů a způsoby jejich řešení. Opakovaný kontakt se školami se ukázal být důležitým zdrojem informací a pojištěm mezi oběma stranami. Dle plánu bylo se školami probráno 6 témat stanovených v KA1, jejich přístup a míra problematičnosti se u jednotlivých škol různí. S těmito oblastmi je tedy třeba pracovat individuálně dle situace dané školy.

Nejvíce probíraným, opakujícím se a nejzásadnějším problémem/tématem (č.6 KA1) byly služby ŠPP, a to především v souvislosti s nejasností v oblasti kompetencí na různých úrovních - vedení, ŠPP, pedagog. Tento problém se pak projevuje jako přetížení jednotlivých pracovníků a pocitem, že je nutné problém okamžitě vyřešit, a že je právě jejich zodpovědností, anebo naopak se projevuje rigidními způsoby řešení problémů. Hlavní rozkol mezi ŠPP a pedagogickým sborem spočívá v tom, že pracovníci ŠPP se snaží o edukaci nejen žáků, ale i pedagogů. Od pedagogů tak požadují větší iniciativu, která je z pohledu ostatních pedagogů jen zatěžující. Opakuje se absence motivace pedagogů.

Téma (č.3) týkající se vztahů školy s rodiči žáků a vzájemné komunikace, která v případě řešení psychosociálních zakázek dětí hraje zásadní roli, je převážně v modelu, kdy škola s rodiči komunikuje až ve chvíli, kdy je problém eskalován. Vyznačuje se častou nejistotou při jednání s rodiči ze strany pedagogů i vedení.

Společným ukazatelem pro téma 1, 2 a 4 (prolnutí problémů do třídnických hodin, závislosti, sebepoškozování a vztahy) je rigidní přístup k primární prevenci, kdy jsou programy realizovány často jen proto, aby byl splněn primárně-preventivní program, ale efekt je často opomíjen.

Ze setkání vyplynulo nové téma, které v původních 6 nebylo uvedeno, a tou je finanční oblast, resp. získávání prostředků na inovativní metody práce s třídními kolektivy i pedagogy. I s tímto se snaží interní expertka a garant pracovat.

Z výše uvedeného zatím pro druhou polovinu projektu vyplývají podněty, se kterými je v rámci společných setkání potřeba pracovat, tj. fokus na roli ŠPP, jejich kompetence a jasnost služeb s vědomím tlaku, který je na ně vyvíjen v oblasti diagnostické práce a administrace jak pro potřeby komunikace s OSPOD nebo pro potřeby financí na asistenta, a také role samotného asistenta a učitele, jejich vztah a náročnost.

### **KA2 Testování modelu spolupráce**

KA zajišťovali interní expertka, garant a lektorka. V rámci zaváděcí fáze na jednotlivých školách volili odlišné způsoby zaškolování v rámci poskytování služeb Lehkost.cz i vzdělání v rámci kurzu třídnických hodin. Na některých školách probíhalo zaškolení v rámci celého školního sboru, na dalších bylo zaškoleny vedení, nebo pouze ŠPP, případně kombinace - zaškolení vedení školy a následně pedagogického sboru.

V rámci průběžné fáze pilotujeme na některých z vybraných škol působení zaměstnance nebo zaměstnanců Prostor plus, tzv. pracovníků péče a podpory (sociální pracovník/psycholog), kteří

doplňují kapacity ŠPP a zároveň dále vzdělávají pedagogické pracovníky v detekci rizikového chování, nefunkčního sociálního kontextu žáka a rodiny, atd.

Jako efektivní se ukazuje opakovaný kontakt s vybranými pracovníky školy (klíčová osoba pro Lehkost na škole, která je zaměstnancem školy), se kterými jsou pravidelně probírány zakázky, jež byly do našich služeb odeslány, a způsoby, jakými je lze řešit.

Z dosavadní spolupráce se školami zatím vyplývá, že jednotliví pedagogičtí pracovníci se často hůře orientují v oblasti poskytovaných sociálních služeb a ve způsobech, jakými je jako škola mohou využít. V začátcích často přicházely zakázky ze strany školy, které nebyly jasné, nebo byly směřované do jiné sociální služby, než která by dané problematice odpovídala. Na základě těchto zkušeností se snažíme prostřednictvím zpětné vazby a opakovaného zaškolování pedagogické pracovníky zkompetentnit v rozpoznání oblasti zakázky, a to i prostřednictvím příkladů a kazuistik. Jako významný prozatimní výstup vnímáme důležitost klíčového pracovníka/pověřené osoby nebo skupiny osob, která se v rámci školy ujímá úlohy detekování problémových situací, která dokáže dobře popsat zakázku a zároveň podporuje i ostatní kolegy ve včasné detekci. Důležitá je i naše role, která by měla být na pozici partnera, který pomáhá škole se ve složitých situacích orientovat. Realizovali jsme tak např. i případové konference nebo úvodní schůzky se zástupci školy, kde byla lépe definována zakázka a zároveň ujasněna nabídka služeb, které v této oblasti můžeme škole/rodině nabídnout.

Ve sledovaném období jsme tedy rovněž testovali práci se zakázkou, její očištění v osobním sezení a následném předání do služeb, a zpětnou práci s kazuistikou a souhrnnými daty.

Na základě dosavadních zkušeností vnímáme potřebu intenzivnější práce s jednotlivými školami, respektive zástupci škol a jejich dalšího vyvzdělání v oblasti sociálních služeb, právě formou kazuistik a pravidelných školení. Chtěli bychom tak dosáhnout toho, aby pedagogický pracovník nejen detekoval problém - což se v mnoha případech daří, ale aby na základě zkušeností a vědomostí lépe definoval problém a zakázku, díky čemuž by pak předávání klienta do služeb bylo efektivnější.

### **KA3 Rozvoj kapacit příjemce**

V rámci nastavování interních procesů postupně rozvíjíme metodiky a formujeme procesy v rámci organizace. Vnímáme potřebu jasného nastavení procesních postupů v rámci služeb poskytovaných školám. V tomto ohledu je důležité, aby každá ze služeb, která se svým přístupem a prací s klientem může lišit, s jistotou věděla, jak v dané situaci postupovat. V průběhu rozvoje Lehkosti jsme tak lépe formovali smluvní podmínky pro školy, upravili GDPR dokumenty a nastavili trojstranné dohody mezi námi, školou a rodiči, aby tak mohlo docházet k vzájemnému informování. Dále vnímáme jako velkou potřebu vzájemného propojení a informování napříč službami - i proto, že v některých případech je předpokládána spoluúčast několika týmů. Zavedli jsme pravidelné intervize v intervalu jednoho měsíce, kdy společně reflektujeme průběh procesů a potřeby jedinců i celých týmů. Nejen na základě těchto intervizních setkávání tvoříme metodiky, které neustále doplňujeme. Kromě intervizí jsme zavedli též týmovou supervizi, která bude probíhat přibližně 6x za rok, a slouží k vzájemnému sladění a utváření v přítomnosti nezaújaté osoby. Vzhledem k náročnosti některých případů je každému k dispozici též individuální supervize dle potřeby.

Pojítkem mezi plněním zadání/zakázky ze školy a navázání spolupráce s klientem je správná definice a popis řešeného problému. V tomto ohledu se snažíme co možná nejvíce vyladit proces předávání klienta do služby, která reaguje na jejich potřeby. Z jedné strany je důležité správné zadání a popis problému od školy, resp. pověřeného pracovníka, který službu pro klienta objednává, a následné předání klienta do služby určené k řešení daného problému. K tomu, aby směřování klientů do služeb bylo co možná nejpružnější, byla vytvořena pozice koordinátora objednávek, který jednotlivé objednávky školy zpracovává a deleguje do služeb. V začátcích byla role koordinátora objednávek Lehkosti především delegační - na základě popisu problému v objednávce navázání na klienta. Z praxe ale vycházelo, že je často daný problém nedostatečně popsán, případně se liší zakázka školy a klienta. Z toho důvodu se koordinátor ujímá hlubší komunikace se školou - se kterou případně nejasné zadání více specifikuje a zároveň komunikace s klientem, kdy před samotným navázáním na službu realizuje

krátký rozhovor s klientem pro zmapování situace a zakázky. Na základě podrobnějších zjištění pak přesněji odkrývá potřeby klienta a navazuje jej na službu/y, které na jeho potřeby mohou reagovat.

## **PŮLROČNÍ POZNÁNÍ, ZÁVĚRY, HYPOTÉZY, které prostupují všemi KA projektu**

Z 6ti měsíční praxe inovačního projektu, jež doplnila naše zkušenosti, jsme dospěli k tomu, že:

- příklady táhnou, pro komunikaci funguje „jazyk kazuistik“ odeslaných do lehkosti a zpětný reporting do škol (komparace mezi školami navzájem, počet zakázek a jejich zaměření, proč jiná škola tento problém nemá, neví o něm, zavírá oči, problém není, není motivovaná..atd?)
- míra reportu do lehkosti odpovídá dobrému zapojení ŠPP nebo jednotlivce (klíčová osoba – ideálně z ŠPP)
- detekce a předávání klientů je rovněž determinována vztahem s rodiči, respektive existencí třídnických hodin, trojstranných schůzek anebo kvalitou předávání informací o problému dítěte na ŠPP
- psycholog je využíván školou a mnohdy rodičem pro posudkovou činnost - nálepkování problému však není nositelem vlastního řešení. Skrytým manažerským/provozním důvodem je v tomto i návaznost posudků na následné získání asistenta. Zájem dítěte je druhořadý. Je-li role psychologů tímto stylem posouvána směrem k diagnostice, opět to ukazuje na potřebnost sociální práce, terapie, která reálně pracuje na případu/v zájmu dítěte.
- ŠPP mají spoustu metodik, administrativy a na nic jiného jim nezbyvá čas (práce s učiteli a klienty)
- odesílání klientů na OSPOD, který je přetížen, vytváří další tlak na školní diagnostickou práci - OSPOD chce komplexně popsat zakázku
- nedaří se detekce a směřování do služeb v oblasti závislosti na sítích, hrách a mobilech
- zakázky škol jsou až na výjimky strohé, je nutné je více strukturovat pro následné předání, to lze i po telefonu (proces jež bude zkoušen v 2.pol.roku: PREúvodní pohovor - zpřesňující zakázky, úvodní hovor/sezení, konzultace – motivace)
  - pomohla by konzultační anamnestická linka pro učitele? (návaznost na call script předání do služby)
- do terapie by mělo jít užší procento zakázek z lehkosti, ostatní poradenství ve službách
- faktor motivace odesílaného klienta: terapie bude nabízena pouze motivovaným klientům - ostatním poradenství: reflexe problému a hledání motivace
- další směr spočívá:
  - v práci s ŠPP
    - vycházíme z toho, že výjma škol do max 250 dětí, ředitel nemá kapacitu detekovat děti a posílat je skrz systém, naopak ŠPP je na to zvyklá; ředitelé jsou přetížení a nemají tolik času vnímat dítě, učení, chování, nesbírají data/informace od učitelů a ŠPP, jsou ale častěji v kontaktu s rodiči
    - většina ŠPP nemá jasně nastavené služby pro pedagogy (nevyjasněná očekávání od těchto služeb)
  - v hlubším provázání hypotéz a dat ze škol a služeb (př. důvody propadávání, detekce míry ohrožení klienta ala “toto dítě má 70% pravděpodobnost, že v 9. třídě začne kouřit a propadne, zároveň bude šikanovat mladší a méně vyspělé spolužáky”)
  - v práci s pedagogy, kdy jako efektivní se ukazuje oblast práce s třídním kolektivem (opřené o data, výsledky, kazuistiky), nikoliv jen obecná setkání, která sklouzávají k hořekování nad problémy školství, rodičů i dětí a bezvýchodností situace
  - v rozkrývání „posudkové války“, kdy při nesouladu/problémech obě strany (rodič vs. škola) přes posudek psychiatra/psychologa/výchovného poradce shání materiál, který by obhájil jejich pohled a tím se vzájemně “mlátí”, psycholog a další odborník je tak

používán jen jako nástroj pravdy, ale ne jako řešitel smíru - ve prospěch dítěte nebo celé situace – analýza praxe s detekcí THC či jiných drog: pozitivní test usvědčuje, ale práce tím teprve začíná, jelikož bez práce je jen usvědčení

- v práci v oblasti detekce: nadále přetrvává spíše pozdní detekce od učitelů spočívající v dlouhodobém přehlížení problému dítěte (“to by si měl řešit rodič, ne škola nebo dokonce já coby učitel”), rovněž trvá časté jednání “detekuji problém, posílám na OSPOD, přestože vím, že mi nepomůže”