



# Metodika sociálního pracovníka ve škole

**Vypracováno jako výstup projektu „Sociální pracovník ve škole“**

Projekt: Sociální pracovník ve škole

Reg. č. CZ.03.2.X/0.0/0.0/17\_076/0011416

Vypracováno: září 2021

Vypracoval: Bc. Kristýna Krupová, Ing. Andrea Holubková



## Obsah

Úvod .....	3
Sociální pracovník ve škole .....	4
Role sociálního pracovníka .....	4
Práce sociálního pracovníka .....	5
Vztah mezi sociálním pracovníkem a rodičem .....	5
Vztah mezi sociálním pracovníkem a danými institucemi .....	5
Spolupracující instituce: .....	5
Nejčastější problémy při výkonu školní SP .....	5
Poslání práce .....	6
Respektování zákonných zástupců dětí a dětí .....	6
Etický kodex sociálního pracovníka .....	6
Kazuistiky ze školního prostředí .....	7
Kazuistika 1: dívka – L., 8 let .....	7
Rodinná anamnéza: .....	7
Osobní anamnéza: .....	7
Práce se sociálním pracovníkem: .....	7
Závěr: .....	7
Kazuistika 2: Chlapec – K. 12 let .....	8
Rodinná anamnéza: .....	8
Školní anamnéza: .....	8
Závěr: .....	8
Kazuistika 3: chlapec P. K., J. – 9let, 12 let a 13 let .....	9
Rodinná anamnéza: .....	9
Školní anamnéza: .....	9
Práce se školní, sociální pracovníci: .....	9
Kazuistika č. 4. – dívka 9 let .....	10
Struktura rodiny .....	10
O rodině .....	10
Zázemí domova .....	10
Aktivity .....	11
Školní aktivity a povinnosti .....	11
Příloha č.1: Komunikační strategie .....	13



## Úvod

Přelom tisíciletí s sebou přinesl nejen „dvojku na začátku“, ale také odstartoval stále silnější a viditelnější prohlubování sociálních a ekonomických problémů v rodinách. Toto prohlubování je znatelné napříč celou republikou. Dochází k nárůstu počtu lidí žijící ve vyloučených lokalitách, prohlubuje se nerovnost v přístupu ke vzdělávání. Rozdíly jsou o to patrnější, o co hojněji děti navštěvují víceletá gymnázia. V některých oblastech napříč celou republikou, tak dochází k citelnému odlivu chytřejších žáků ze základních škol. V klasických základních školách tak mohou v některých regionech zůstat méně nadaní a méně průbojnější jedinci. O to hůře, že vnímání školy jako instituce, která má přinášet vzdělání, rozvoj myšlení, rozvoj chování, přinášet sociální kontakty s vrstevníky se v mnoha rodinách, převážně se sociálními problémy, stala synonymem pro nutnost a zbytečnost. Pomyslné nůžky ve vzdělání se tak stále více a více rozevírají.

Rodiče a rodina jsou obecně tvůrci prvního sociálního chování dětí, což v aplikaci na školní prostředí je zcela citelné v tom, jaký názor na školu si dítě do školy samotně přináší. V samotné praxi se pak ukazuje, že někteří rodiče svým dětem předávají absolutní nedůvěru ve školu jako takovou, že nabízené vzdělávání je nekvalitní a není potřeba se jim příliš v životě zatěžovat. Děti takovýchto rodičů se pak ve školním prostředí mohou rovněž projevat tím, že svým chováním a svými názory vyjadřují svou nevoli vůči škole jako takové, a to verbálně či neverbálně, v hodinách samotných či mimo ně, či různými útoky na pedagogy. Svým chováním a svými názory mohou rovněž negativně ovlivňovat jiné děti, které mohou velice rychle podlehnout svodům nedůvěry ve školu. Naopak druzí rodiče pak mohou nastavovat svým dětem jejich vlastní hodnotu skrze školní úspěchy a v případě neúspěchu (což mohou být v očích těchto rodičů i známky „chvalitebně“) jim dávají zakusit svou nespokojenost. Někdy se tak stane i v případě, kdy dítě nemá dostatečné vlohy na to, aby bylo premiantem třídy ve všech předmětech. Tito rodiče prostě po svých dětech žádají více, než je možné, aby děti dokazovaly. I takovéto dítě je pak ve škole pod stresem, který může otočit proti sobě, nebo naopak se pak ve škole projevovat svou nevoli, když dostane pro něho špatnou známku nebo nespokojeností směrem k pedagogům. Je potřeba tyto situace odhalit a pomoci nejen těmto dětem, ale i daným rodičům.

Škola je instituce, která má vzdělávat a učitel by se měl hlavně věnovat učitelské práci. Ve spoustě věcí pomáhá na školách sociální pedagog nebo výchovný poradce. Jejich činnost je specifická, hodně odborná a zaměřená na práci přímo s konkrétními dětmi, s jejich konkrétními problémy. Jedná se především problémy s výukou, problémy s chováním nebo začleněním do kolektivu. Již není prostor na komunikaci s příslušnými úřady a institucemi. Zároveň není tolik prostoru na hlubší komunikaci s rodiči. A právě k hledání společné řeči mezi školou a rodiči v praxi pomáhá sociální pracovník. Už jen z důvodů, že se zvyšují sociální rozdíly ve školách, dochází k nárůstu počtu cizinců ve školách, přibývá dětí s výchovnými problémy, zvyšuje se agrese mezi dětmi a s tím je spojený nárůst agendy, na kterou učitelé a speciální pedagogové nemají tolik prostoru. Tím, že sociální pracovník převezme tuto komunikační roli, může se pak učitel plně soustředit na svou práci - učit a speciální pedagog zase pracovat s dětmi se specifiky a zaměřit se tak hlouběji na konkrétní problémy, které v rámci školního roku ve škole nastanou.

V dnešní době by mělo být standardem, že na školách by měl být sociálního pedagoga a výchovný poradce právě z důvodu nárůstu dětí ve třídách z různého sociálně – ekonomického prostředí, z důvodu nárůstu cizinců, nárůstu agrese, nevhodného chování atd. A z důvodu nárůstu agendy s tímto



spojené a nárůstu komunikace by mělo být standardem, že by na školách měl být také sociální pracovník.

Je důležité, aby nenásilná komunikace utvářela pozitivní vztahy mezi školou a rodinou.

## Sociální pracovník ve škole

### Role sociálního pracovníka

Tato role by měla být hlavně o komunikaci. Eliminovat problémy, které vyvstanou právě ze špatné komunikace. Být mezičlánkem mezi třídním učitelem, speciálním pedagogem a rodičem. Jeho role by měla být chápána jako role pomocná při komunikaci mezi školou a rodičem a komunikaci mezi školou a příslušnými úřady. Měl by být při prvotním odhalení problému a navázat prvotní komunikaci s třídním učitelem a zákonným zástupcem dítěte.

Při prvotním setkání se zákonným zástupcem dítěte by měl být nápomocný s předáním informací, které vedly k tomuto osobnímu jednání s ním. Měl by upozornit na možné problémy, které nastanou, pokud nedojde k nápravě. Měl by být nápomocen při osobním jednání třídního učitele a zákonného zástupce dítěte. Zde by měl vystupovat spíše v pozici „mediátora“, kde je potřeba odbourat komunikační bariéry mezi zúčastněnými stranami, zklidnit emoce mezi zúčastněnými, vytvářet příznivé prostředí pro jednání.

Vysvětlovat zúčastněným stranám, že na prvním místě je zájem dítěte a že dítě má dva světy, ve kterých tráví nejvíce času. Svět domácí, kde se cítí v bezpečí, většinou obklopený lidmi, kteří ho mají rádi. A pak svět školní, kde musí dítě plnit „něco“, co po něm vyžaduje rodič i škola a dítě kolikrát neví proč. Dítě ví, že musí a nechce zklamat. V každém takovém světě se dítě chová jinak. Je potřeba mezi těmito světy najít společný průnik, aby se dítě stabilizovalo a pochopilo nutnost školních povinností. Je potřeba vysvětlit, že každé dítě je jiné (i sourozenci mohou být každý jiný a praxe nám ukazuje, že tomu často tak je) a každé dítě k tomu, aby se vzdělávalo, potřebuje nastavit správnou motivaci. Dítě ani zákonní zástupci dítěte by neměli brát školu „jen“ jako nutný ústav, kde se musí chodit a kde mu dítě budou vychovávat. Nutno pochopit, že škola má vzdělávat a částečně vychovávat a k tomu, aby vše dobře fungovalo, je potřeba jak pomoc zákonného zástupce dítěte, tak vzájemná dobrá komunikace. Je potřeba rovněž odhalit, kdy dítě přichází z rodiny, kde převládá názor, že škola není důležitá a potřebná. Pak je potřeba komunikace se zákonným zástupcem ve věci osvětlení potřeby školního vzdělání a potřeba přesvědčit zákonného zástupce dítěte, aby i on změnil názor, který předá svému dítěti v podobě motivace, aby se vzdělávalo.

V případě, že se odhalí u dítěte hlubší problém, je potřeba, aby s dítětem následně začal pracovat speciální pedagog a/nebo výchovný poradce.



## Práce sociálního pracovníka

- úzká spolupráce s třídním učitelem, ale i ostatními učiteli
- úzká spolupráce se speciálním pedagogem a výchovným poradcem, popřípadě psychologem
- prvotní komunikace s rodiči a dítětem
- podpora komunikaci mezi třídním učitelem, zákonným zástupcem dítěte a dalšími pedagogy
- jednání se zákonnými zástupci dítěte ve škole, za účasti třídního učitele.
- komunikace s příslušnými úřady např. OSPOD, Přestupkové oddělení, Policie, soudy atd.
- podpora rodičům při zpracování různých návrhů, které vyvstanou z osobního jednání
- komunikace s neziskovými organizacemi, lékaři, PPP, SPC, SAS
- v případě nutnosti zajištění doprovodu
- vystupuje při jednání spíše v roli mediátora
- vede agendu k danému žákovi
- zapisuje veškerou komunikaci (se zákonnými zástupci dítěte, s učiteli, s příslušnými institucemi atd.)
- sepisuje zprávy k danému žákovi (OSPOD, SOUD, Policie atd.)
- účast na výchovných, kázeňských komisích a případně dle potřeby případových konferencí

## Vztah mezi sociálním pracovníkem a rodičem

- měl by získat důvěru zákonného zástupce dítěte, který se ocitl pro něho v nepříjemné situaci
- pracovník by měl být empatický
- měl by být vřelý a opravdový
- měl by být důrazný
- měl by umět naslouchat
- měl by se snažit najít řešení a umět doporučit ne nutit

## Vztah mezi sociálním pracovníkem a danými institucemi

- mít vzájemnou důvěru
- snažit se maximálně si vyjít vstříc
- komunikovat navzájem o problému
- nemělo by to být chápáno jen jako „úřadování“

## Spolupracující instituce:

OSPOD, Kurátor, SAS, SPP, SPC, SVP, Policie ČR, Soud, Neziskové organizace (doučování, volnočasové aktivity), lékaři a jiní odborníci

## Nejčastější problémy při výkonu školní SP

- Problematická komunikace a spolupráce se zákonným zástupcem dítěte
- Vysoká a neomluvená absence
- Zanedbávání školních povinností



- Nepřipravenost do školy
- Ne orientace v učivu
- Záškoláctví
- Agresivní chování, napadení spolužáků
- Problémy v třídním kolektivu
- Sociální znevýhodnění
- Návykové látky
- Nerespektování vyučujících a autorit školy
- Nezáměr zákonných zástupců dítěte o vzdělání dítěte
- Finance, sociální zázemí
- Zdravotní znevýhodnění
- Atd.

### Poslání práce

Mělo by být chápáno a vnímáno jako určitá pomoc a prvotní podpora lidem (rodičům, dětem a rodinám osobně), kteří se náhle ocitli v nemilé situaci, která je pro ně nová a způsobuje kvalitativní či kvantitativní změny v jejich životě (např. rozvod rodičů, ztráta nebo změna zaměstnání rodičů, nemoc v rodině, tj. obecně vše, co doléhá na děti jako takové a projevuje se následně také ve školním prostředí). Snažit se pomoci zákonným zástupcům dětí se s touto situací vyrovnat a snažit se v nich vyvolat zájem o změnu. Být vnímavý a chápavý k jejich situaci, ve které se najednou ocitli. Je potřeba uklidnit a vysvětlit, že i drobná změna v životě může v dítěti vyvolat změnu jak v prospěchu, tak i v chování ve školním prostředí.

### Respektování zákonných zástupců dětí a dětí

Je potřeba, aby sociální pracovník vždy přistupoval k zákonným zástupcům dětí a dětem s respektem, udělal si na ně čas a při komunikaci respektoval jejich názor. Může doporučovat a navrhnout různá opatření, ale nesmí vnucovat svůj názor.

### Etický kodex sociálního pracovníka

Sociální pracovník musí mít na paměti, že stále pracuje s velice citlivými daty. Veškeré náležitosti, které probírá se zákonnými zástupci dětí, s třídními učiteli, žáky samotnými zůstává pouze na půdě školy. Veškeré záznamy (např. zprávy na příslušné úřady, zpráva z jednání se zákonným zástupcem dítěte, atd.), které si sociální pracovník pořídí, jsou podmíněny GDPR a jsou dostupné pouze osobám, které mají oprávněný zájem s těmito informacemi pracovat. Sociální pracovník si zaznamenává úkony, které provádí s požadovanými tzv. pracovními záznamy žáka školy (např. telefonování s rodiči, důvody setkání s rodiči, komunikace s příslušnými úřady, atd.) – i tento záznam je uchováván, tak aby nedošlo k jeho zneužití, a nahlížet do tohoto záznamu mohou pouze osoby k tomuto pověřené.



## Kazuistiky ze školního prostředí

### Kazuistika 1: dívka – L., 8 let

#### Rodinná anamnéza:

L. se narodila jako nejmladší dítě. V současné době žije s otcem, bez matky, ta od rodiny odešla, má další dva starší sourozence – bratr a sestra. Matka rodinu opustila v prosinci těsně před Vánoci, protože odešla bydlet ke svému novému partnerovi. V dětství diagnostikováno ADHD, vývojová dysfázie a poruchy výslovnosti.

#### Osobní anamnéza:

Žákyně navštěvuje mateřskou školku, během předškolní docházky se u L. projevila zvýšená plačtivost, tichost, zvýšená unavitelnost, emoční labilita, plachost, málomluvnost, sociální distanc. Žákyně byla již jednou navracena zpět do MŠ, z důvodu školní nezralosti. Dívka se do sebe ještě více uzavřela po odchodu matky, přestala komunikovat, byla smutná. Primární problém byl u žákyně v komunikaci, špatné výslovnosti. Toto řešeno otci, doporučena návštěva klinického logopeda.

#### Práce se sociálním pracovníkem:

Třídní učitelkou byla oslovena školní sociální pracovnice, jelikož paní učitelka se domnívala, že otec nezvládá situaci, momentálně po odchodu matky toho bylo na něho hodně. Dívka má nastoupit na Základní školu, na otce bylo apelováno, aby urgentně sehnal logopeda, jinak dívka bude mít problémy se čtením. Do dnešního dne otec tak neučinil. Školní sociální pracovnice s otcem navázala spolupráci, ten jí podrobně nastínil rodinnou situaci. Skutečně na otce byl vyvíjen velký tlak, přišel o práci, měl na starosti 3 děti, o které se musel postarat sám, přičemž docházelo k problémové komunikaci mezi ním a matkou dětí. Ve spolupráci s otcem L. byl sestaven plán úkolů a cílů, které bude potřeba naplnit. Mezi úkoly společně zařadili – najít klinického logopeda pro dceru, docházet následně s dcerou na vyšetření, věnovat jí doma pozornost a také dalším dvěma dětem zejména při přípravě do školy. Další bod bylo vedení domácnosti, školní SP otce navedla, aby si s dětmi rozplánoval služby, zadal dětem úkoly, aby mu pomáhali s domácností. Na otce byly požadavky, aby dbal na správnou hygienu, jelikož i učitelky v MŠ si všimly, že dívka chodí ve stejném oblečení, mírně zanedbaném. Posledním bodem spolupráce bylo sepsání životopisu a hledání práce, otec je nešťastný, že přišel o práci.

Otec telefonicky zkontaktoval školní SP a požádal ji, zda by mu pomohla najít klinického logopeda pro dceru, protože mu byl odpojen internet v domácnosti z důvodu neplacení. Školní SP se s otcem domluvila, že vyjede seznam klinických logopedů v okolí, ale otec si je obvolá sám a domluví si termín. Při jednání se školní SP otec projevil zájem, zda by se mohla podívat na jeho životopis a případně jej upravit do modernější podoby. Společně tedy, vytvořili životopis, který otec poté mohl zoslat.

#### Závěr:

Ve spolupráci se školní SP se otci podařilo zajistit klinického logopeda pro dceru, v doprovodu se školní SP, došli na vyšetření, otec si sám vyjednal další termín návštěvy. Také se otci podařilo najít práci,



nastavit doma hranice a řád, kdy zapojil i ostatní děti do dění v domácnosti. Dívka dochází řádně na vyšetření ke klinickému logopedovi. S rodinou je nadále spolupracováno.

## Kazuistika 2: Chlapec – K. 12 let

### Rodinná anamnéza:

Chlapec je jedináček, žije s matkou, která je samoživitelkou, matka dochází do práce. Se synem má pevnou vazbu, je na něm závislá, u matky se projevuje přecitlivělost při tématu na problémové chování u syna.

### Školní anamnéza:

Chlapec je žákem druhého stupně, během distanční výuky byla oslovena školní SP třídní učitelkou, která si již nevěděla rady jak nadále pracovat s rodinou. Žák přestal během distanční výuky naprosto fungovat, nechodí do online hodin, neodevzdává úkoly, nevypracovává testové zadání. Matka byla již několikrát třídní učitelkou oslovena na toto téma. Matka přislíbila nápravu, třídní učitelce sdělila, že nevěřím tomu, že její syn nepracuje, ona ho vidí vždy při PC, jak studuje.

Došlo k situaci, kdy matka sama zkontaktovala třídní učitelku, jak si dovolila jejímu synovi dát známky – nehodnoceno a neprospěl. S matkou byl domluvený termín jednání. Třídní učitelkou v zoufalosti požádala školní sociální pracovníci, aby se účastnila tohoto jednání se ZZ.

Během jednání matka uvedla, že je samoživitelka, která řádně chodí do práce, na syna klade velké nároky, vždy se na něho mohla spolehnout. Matce bylo vysvětleno, že skutečně syn nefunguje, na online výuku nechodí, úkoly neodevzdává, a tudíž jej učitele nemají z čeho klasifikovat. Matka stále nemohla uvěřit těmto skutečnostem, proto ji byl ukázán přístup do aplikace Teams, kdy žáci mají odevzdávat vypracované úkoly, ve složce jejího syna nebylo nic.

S matkou bylo domluveno, že nejdříve se synem promluví, vysvětlí mu vážnost situace. Matka bude po práci kontrolovat jak absenci, tak zadání a vypracování úkolů u syna, když momentálně chlapec nefunguje. Žákovi také bylo nabídnuto možnost nápravy, má vypracovat úkoly, které mu zadají ostatní učitelé, aby mohl být klasifikován. Matka se vším souhlasila. Ještě v závěru jednání školní SP matce nabídla možnost zprostředkovat doučování pro syna, který zameškal učivo svou neúčastí. Doučování matka odmítla.

### Závěr:

Žák zadané úkoly nevypracoval, matka byla zoufalá, zkontaktovala se školní SP, aby jí poradila, co má dělat v této, pro ni bezvýhodné situaci. Na jednání dorazila i se synem. Během rozhovoru se odkrylo, že chlapec měl strach říct matce, že mu nejde matematika, jelikož zameškal úvodní hodiny, tak přestal rozumět učivu a bylo pro něho snazší na hodiny nechodit. Sám přiznal, že to nebylo správné a projevil zájem o nápravu. Matka usoudila, že se synem bude docházet na doučování, které jim školní SP nabídla. Ve spolupráci s neziskovou organizací, jim školní SP zařídila termín návštěvy a žák tak začal docházet na doučování. Dále s matkou bylo projednáno jak zapojit syna více do vedení domácnosti, nastavily se určité hranice, kdy matka bude nucena kontrolovat, zda syn plní veškeré zadané úkoly a jeho přípravu do školy.

Situace se následně zlepšila, žák si známky vylepšil, začal pravidelně docházet na doučování, zlepšila se i komunikace mezi matkou a třídní učitelkou. Spolupráce se školní SP byla ukončena.





### Kazuistika 3: chlapec P. K., J. – 9let, 12 let a 13 let

#### Rodinná anamnéza:

Jedná se o tři sourozence, kteří navštěvují základní školu – 2., 5., 6. třída. Žáci momentálně žijí pouze s otcem, matka je ve VTOS. Otec si přivydělává na různých brigádách, nemá stále zaměstnání. Rodina žije na ubytovně. Otec nemá ponětí jak vést domácnost, chlapci do školy chodí nepřipraveni, zanedbaní. U prostředního chlapce se vyskytuje agresivní chování – po škole dochází k napadení ostatních spolužáků. V hodinách neustále narušuje výuku. Celá rodina je vedena na příslušném OSPODu, škola spolupracuje s kurátorkou dětí.

#### Školní anamnéza:

S otcem je problematická komunikace, většinou nereaguje na telefonické kontaktování. Žáci chodí do školy nepřipraveni, bez svačín, neorientují se v učivu. Co se týká zásad hygieny, chodí zanedbaní ve špinavém oblečení, mají špinavé ruce zejména nehty, často u nich bývá výskyt vši. Zadané úkoly chlapci nevypracovávají, neorientují se v učivu, v hodinách nerespektují pokyny vyučujících. Mají vysokou neomluvenou absenci, bylo jim nařízeno dokládat omluvenky od lékaře, otec tak nečiní.

#### Práce se školní, sociální pracovníci:

Do péče dostala celou rodinu školní sociální pracovnice, nejdříve se zkontaktovala s kurátorkou dětí, aby získala stručný přehled o rodinné problematice. Poté probíhalo jednání se ZZ, kde se domluvili na vzájemné spolupráci, která by měla vést ke zlepšení situace u dětí zejména ve vzdělání, zmírnit jejich sociálně znevýhodnění a sociální distanc dětí na ZŠ. Na otce bylo primárně apelováno, že musí začít řádně komunikovat se školou, dokládat omluvenky od lékaře. Začít se více angažovat při přípravě dětí do školy – kontrolovat ŽK, deníčky s informacemi pro rodiče, úkoly (zadání i zpracování), chystání svačín, příprava na další den do školy (vybavení batohu, pouzdra, sešity, učebnice). Dalším krokem byla absence, všichni chlapci měli vysokou absenci, otcí bylo důkladně vysvětleno, že je nutné omluvenky dokládat lékařským potvrzením, také jestli chlapcům nic není, je důležité „, aby docházeli primárně do školy, protože zde čerpají informace pro jejich vzdělání a také aspoň otec ví, kde se dopoledne děti nachází. U žáků dochází k záškoláctví, proto mají i neomluvené hodiny, otec absolutně nemá přehled, kde seděti nachází během školy, ale ani po škole. S otcem byl řešen problém i adekvátního trávení volného času, kdy ve spolupráci s neziskovou organizací a SAS školní SP zajistila, aby chlapci začali docházet na volnočasové aktivity, kde budou adekvátně trávit svůj volný čas a ne se toulat městem. Také velkou problematikou byl prospěch žáků a jejich znalosti, proto otcí bylo nabídnuto doučování pro chlapce, otec projevil zájem, sdělil, že si to zajistí sám.

Dalším úkolem bylo zlepšit hygienické návyky rodiny, s otcem byl dopodrobna vytvořen plán jak vést domácnost, co je potřeba udělat, na co si dávat pozor, jak zapojit i chlapce do vedení domácnosti.

Otec také sdělil, že nemají moc peněz, proto chlapci nenosí do školy svačiny. Školní SP zapojila chlapce do projektu – Obědy do školy, kde daní žáci začali docházet na jídlo.

Co se týká agresivního chování u chlapců, ve spolupráci školní SP a kurátorkou bylo otcí nabídnuto, aby kluci docházeli do sekundární prevence. Bohužel stále docházelo k případům, kdy se žáci po výuce před školou napadali ostatní spolužáky. Škola podnikla tyto kroky, se souhlasem otce, byl nucen chlapci



docházet po výuce ke školní SP, kde společně plnili úkoly na doma a po jisté době mohli jít domů, časový interval byl v rámci bezpečnosti ostatních žáků, kteří již opustili ZŠ.

Závěr:

S rodinou je neustále spolupracováno, otec dochází na kontrolní setkání v rozmezí 14 dní až 1x měsíčně, kdy společně se školní SP projedou veškeré úkoly a jejich naplnění nebo nenaplnění, nastaví se nové, na kterých je potřeba zapracovat. U chlapců došlo ke zmírnění vysoké absence, otec žáky posílá do školy, jelikož ví, že zde jsou pod dohledem. Tím, že chlapci dochází na doučování a ke školní SP, zlepšila se i jejich příprava a vypracování úkolů. Prostřední chlapec začal docházet k psychiatrovi, kde mu bylo diagnostikováno ADHD, začal brát léky, došlo k mírnému zlepšení. Co se týká obědů, žáci jsou nadšení, pochvalují si je a jsou vděční za teplé jídlo.

## Kazuistika č. 4. – dívka 9 let

### Struktura rodiny

Děti (sourozenci): dívka – 9 let, chlapec – 12 let

Matka samoživitelka

Otec nežije s rodinou, rozvod

### O rodině

Matka pracuje jako prodavačka v obchodě, kde je zvyklá pracovat a komunikovat s lidmi. O děti se stará, tráví s nimi veškerý svůj volný čas, připravuje se s nimi do školy. Hodně ale pracuje na směny a při výchově dětí je to znát.

Děti jsou rozsudkem soudu svěřeny do péče matky. Otec v rodičovské odpovědnosti není omezen, přesto se školou nekomunikuje. Se školou komunikuje výhradně/zpravidla matka. Děti otce navštěvují sporadicky, po vzájemné dohodě s matkou. Děti čas strávený s otcem vnímají jako povinnost, ale nebrání se mu, ale ani ho dobrovolně nevyhledávají.

Chlapec: navštěvuje již druhý stupeň ZŠ, je více samostatnější při plnění úkolů, ale stále vyžaduje pomoc matky při domácí přípravě. Snaží se pomáhat s domácí přípravou do školy mladší sestře. Ve škole je zdatnější, více se projevuje v kolektivu, je komunikativnější než sestra. Prospívá s vyznamenání.

Dívka: projevuje se jako je introvert, hodně uzavřená do sebe. Při rozhovoru nevyhledává oční kontakt, bojí se promluvit, mluví tiše a pomalu. Jakoby měla strach pohlédnout někomu do očí. Aby začala komunikovat, potřebuje si vybudovat k druhému člověku důvěru. Nemá ráda kolem sebe větší množství lidí. Čím více lidí, tím její aktivita opadá, uzavírá se do sebe. Nevyhledává kolektivní akce, je hodně vázáná na rodinu. Sama dobrovolně nechodí na akce, kde je předpoklad, že bude více lidí, které nezná. Těžko navazuje komunikaci s cizími lidmi, těžko si hledá nové kamarády. Umí se smát i bavit, ale v menším počtu lidí (s těmito lidmi se ale už musí znát delší dobu, musí k nim mít už vybudovaný částečný vztah), málo kdy je otevřená a komunikativní na prvním setkání.

### Zázemí domova

Z interakcí mezi dětmi lze konstatovat, že děti mají mezi sebou pěkný sourozenecký vztah, jsou navzájem propojeni, pomáhají si. Matka s nimi dělá domácí úkoly, ale pouze v případě, že je doma a nemá službu v práci. Pak je školní příprava na dětech samotných. Jsou hodně samostatné, zvyklé



navzájem si pomoci, pokud je potřeba. Zároveň je tady možnost pro nicnedělání, když matka není doma. Dívka nerada pracuje sama. Potřebuje cítit, že u ní někdo sedí, věnuje se pouze jí, je na ní upřená pozornost a dohlíží se na ni. Je to vidět i v případě oblékání a úpravy do školy. V případě, že dívka odchází do školy za dozoru matky, přijde učesaná, pěkně upravená. V případě, že odchází do školy sama, moc práce si se svým zevnějškem nedá. Vždy ale přijde čistá. I když má s bratrem pěkný vztah, snaží se pozornost matky upoutávat pro sebe.

### Aktivity

Dívka miluje návštěvy u dědečka – otec matky, který si rád bere obě děti k sobě na venkov. Děti u něho rády tráví společný čas. Dědeček se snaží vypomáhat rodině i finančně v rámci možností. Dívka si ráda hraje s bratrem a s matkou, nevadí jí trávit společný čas. O aktivitách s otcem nemluví. Ráda se prochází. Nebaví jí ale číst. Nerada nasává nové informace, které nejsou pro ni hned pochopitelné. Na vše potřebuje čas, potřebuje se déle sžít s novou informací a pak sama vyhodnotí, zda jí přijme nebo ne. To je právě problém při učení, sama kolikrát vyhodnotí, že jí to nejen nezajímá, ale že to ani nepotřebuje a tím se učivo nenaučí.

Nenavštěvuje žádné kroužky. Matka ji zkoušela zapsat na sportovní kroužky, kreativní kroužky, ale dívka svým projevem dává hodně a jasně najevo, že jí to nebaví a nezajímá. Spíše je to dáno její povahou – nevyhledává akce v kolektivu a tím i také kroužky, které probíhají ve větším počtu dětí, raději tráví čas sama s rodinou.

### Školní aktivity a povinnosti

Škola: ve škole má jednu kamarádku, s kterou živě komunikuje. Jinak se ale v komunikaci moc neprojevuje. Většinou, když je v hodině vyvolána, mlčí nebo kouká upřeně do země nebo na tabuli, chybí oční kontakt s tím, kdo položil otázku. Když ale nastane situace, že je ve třídě menší počet dětí (dětí ve škole chybí z důvodu absence), nemá problém hovořit i před tabulí. Potřebuje i delší časový interval na to, aby otázku přijala, vyhodnotila v sobě a pak začne odpovídat. Dívka je v chování bezproblémová, je hodná. V kolektivu se nijak neprojevuje. Zároveň potřebuje mít k vyučujícímu i důvěru, musí jí být „sympatický“.

Školní povinnosti: ve škole patří k podprůměrným žákům. Je problém v rychlosti vypracování úkolů. Spoustu úkolů je schopna udělat, ale potřebuje větší časový prostor. Zatím je na první stupni, kde učivo není až tak náročné, ale za dva roky má přejít na druhý stupeň, kde se již předpokládá větší samostatnost dítěte při zpracování úkolů a rychlejší pochopení problematiky učiva. Domácí přípravu zvládá s přispěním matky. Matka ale ne každé učivo ovládá a ne ve všech předmětech jí dokáže pomoci, protože ne všemu učivu rozumí. Už pátá třída může způsobit u dívky problém. A to jak v porozumění náročnějšího učiva, tak v rychlosti zpracování úkolů.

Distanční výuka: tato forma výuky u dívky prohloubila neznalost učiva. Není schopná vstřebávat informace přes počítač, neudrží dlouho pozornost, po chvílce přestává vnímat, co vyučující říká. Tím, že matka nebývá doma z důvodu pracovního vytížení, tak sama se k učivu u počítače nepřinutí. Matka jí rovněž nedokáže některé učivo vysvětlit a dívka ztrácí návaznosti v látce.

Doučování: s dívkou, po dohodě s matkou, bylo domluveno doučování. Matka nevěřila, že dívka bude spolupracovat. Bylo potřeba získat u dívky důvěru a netlačit na ní. Bylo nutné pracovat pomalu, postupně a na dívku netlačit. Dívka nakonec sama poprosila, zda by jí učivo nemohlo být vysvětleno,



že ho nechápe. Každodenní chvilková práce přinesla své ovoce, dívka dohnala z větší části zameškané učivo a ve spolupráci s matkou si dodělala i všechny chybějící úkoly. Následně i sama napsala kontrolní testy s výsledkem „prospěla“.

#### Vyhodnocení:

Dívka je schopna učivu porozumět, dokáže vyhodnotit samostatně spoustu úkolů, ale potřebuje na řešení problému dostatek časového prostoru. Ten jí ale klasická výuka nedává. Dívka by potřebovala pracovat pod dozorem s někým, s kým naváže komunikaci, bude mu důvěřovat a ona bude vědět, že daný člověk se věnuje jen jí. Matce bylo doporučeno, aby navštívila psychologicko – pedagogické poradny, kde bude její vyšetření zaměřeno na objektivním posouzení schopností a nastavení opatření, které povedou k maximálnímu využití dívčina potencionálu. Takovým opatřením může být, buď přidělení asistenta pedagoga, nebo i přesun na speciální školu, kdy právě tato úroveň vzdělávání může dívce nabídnout dostatečný prostor. Je žádoucí, aby návštěva PPPD nebyla odkládána s ohledem na případný postup či nepostup do dalšího stupně ZŠ.

Rovněž by bylo vhodné dívce najít mimoškolní aktivitu, která by jí zaujala. Je potřeba skloubit zájem a počet osob v kroužku. Dívka by tak získala nové kamarády. Zároveň by trávila větší čas mimo rodinu. Snížila by se tak závislost na rodině, posílila se její sebedůvěra a zodpovědnost.



## Příloha č.1: Komunikační strategie

### Cíl a účel komunikačního plánu

Cílem komunikační strategie je informovat veřejnost nejen o probíhajícím projektu, ale především zvyšovat informovanost v sociální oblasti, sociálních službách, o jejich poskytovatelích. Jedná se nejen o základní školy, na kterých byly pozice sociálních pracovníků zřízeny, ale také o další příspěvkové organizace městského obvodu Ostrava-Jih, které působí v sociální oblasti, např. Centrum sociálních služeb Jih. Dílčí aktivity v rámci různých sociálních projektů uskutečňuje také samotný městský obvod. Důležitou součástí komunikační strategie je také práce s veřejností jako s potencionálními uživateli těchto služeb. Komunikační strategie by měla přispět k přesvědčení veřejnosti o smysluplnosti projektů sociálních projektů, zejména těch, které jsou zaměřeny na práci s dětmi a rodinami ohroženými sociálním vyloučením.

Komunikační strategie se snaží maximálně využít dostupných komunikačních kanálů pro prezentaci projektu, probíhajících aktivit a výstupů.

Hlavní principy komunikace:

- zajištění informovanosti cílových skupin:
  - o žáci základních a mateřských škol, kteří mohou spadnout mezi skupinu ohrožených dětí,
  - o rodiče výše uvedených žáků a dětí, případně další rodinní příslušníci (zpravidla se jedná o rodiny ve špatné sociální situaci, odlišného kulturního prostředí, nekvalitního a nestabilního ubytování)
  - o ubytovny, častého stěhování, změny školy, osoby s nízkou motivací ke vzdělávání, rodiče s nedostatečnými výchovnými kompetencemi
  - o pedagogičtí pracovníci škol a školských zařízení - jednotlivé školy a školská zařízení, organizace zájmového a neformálního vzdělávání (vedení škol a školských zařízení, učitelé, další pracovníci figurující ve vzdělávání);
  - o zaměstnanci zřizovatele škol a další zaměstnanci ve veřejném sektoru (např. pracovníci odboru sociálně právní ochrany dětí),
  - o veřejnost.
- informovanost musí být pro všechny srozumitelná, transparentní, přehledná a dostupná,
- pravidelný kontakt se všemi cílovými skupinami,
- volba vhodných komunikačních nástrojů pro jednotlivé cílové skupiny.

### Cílová skupina

Cílovou skupinou pro komunikaci jsou děti a rodiny, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Zpravidla se jedná o rodiny ve špatné sociální situaci, z odlišného kulturního prostředí, bydlící v nekvalitním a nestabilním ubytování (ubytovny), často se stěhují, mění školy, dále se jedná o osoby s nízkou motivací ke vzdělávání nebo rodiče s nedostatečnými výchovnými kompetencemi. Komunikaci je tedy nutné přizpůsobit specifickým potřebám i schopnostem osob z cílové skupiny.

Do pilotního projektu činnosti sociálních pracovníků ve školách byly zapojeny tyto školy: ZŠ a MŠ Mitušova 16, ZŠ a MŠ Šeříková 33 a ZŠ Jugoslávská 23. Celkový počet žáků, kteří školy navštěvují je aktuálně 1 309, jedná se převážně o žáky základní školní docházky, nicméně není vyloučeno, že službu využijí také předškolní děti a jejich rodiče (v takovém případě je však třeba komunikaci vhodně přizpůsobit). Podíl žáků, kteří mohou spadnout mezi skupinu ohrožených dětí se liší dle lokality,



nicméně je odhadován na 8 % - 15 % z celkového počtu žáků - nejedná se žáky, kteří jsou evidováni v OSPOD, ale spíše o potenciální skupinu, ze které se může rekrutovat skupina klientů. Do cílové skupiny patří také rodiče těchto žáků a dětí, případně další rodinní příslušníci.

Komunikace s osobami z cílové skupiny bude probíhat zejména při poskytování poradenství, doprovodu, účasti na jednáních či rodinných konferencích, tvorbě individuálních plánů a další spolupráce se školou nebo jinými zainteresovanými subjekty. Školský sociální pracovník bude motivovat děti a rodiče ke spolupráci např. tím, že bude budovat úzkou vazbu mezi školou, vytvářet bezpečné klima ve škole nebo vystupovat v roli důvěrníka.

Pilotní projekt by měl napomoci tomu, aby se formovaly postupy a pravidla komunikace jak s osobami z cílové skupiny, tak i s širokou veřejností. Veřejnosti by měly být vysvětleny přínosy sociálně zaměřených projektů s cílem přesvědčit veřejnost, aby tyto projekty podporovala a vymizely předsudky vůči osobám z jiných sociálních skupin.

### Nástroje komunikace

Uplatňování komunikačního procesu bude probíhat ve směru ke všem zmíněným cílovým skupinám v různých úrovních a se zvláštním důrazem na ohrožené žáky a jejich rodiče. Z tohoto ohledu mají největší význam kanály osobní komunikace s klienty, nicméně Informační kanály se mohou vůči cílovým skupinám prolínat. Pro zajištění šíření propagace a výstupů projektu jsou pak klíčové webové stránky zapojených škol a městského obvodu. Výstupy a zkušenosti z realizace projektu budou v elektronické podobě poskytnuty v elektronické podobě.

Komunikační kanály budou vybírány na základě sdělení, které je nutné předat veřejnosti. Využitelné jsou jak kanály osobní, tak i neosobní komunikace.

Kanály osobní komunikace – vzájemná komunikace (zejména osobní komunikace sociálního pracovníka s žáky a rodinnými příslušníky). Jedná se o neúčinnější formu komunikace, její využití je možné při menším počtu osob.

Kanály neosobní komunikace – jsou realizovány prostřednictvím média. Není zajištěna zpětná vazba, je však možné oslovit více klientů.

Hlavní komunikační nástroje základních škol a městského obvodu Ostrava-Jih, jakožto jejich zřizovatele:

1. Jižní listy – zpravodaj jižní listy vydává městský obvod Ostrava-Jih každý měsíc s výjimkou července, každé číslo v nákladu 50 tisíc výtisků. Do obsahové náplně patří i informace o činnosti škol a realizované projekty. Elektronická verze zpravodaje je volně ke stažení na <https://ovajih.ostrava.cz/cs/o-jihu/jizni-listy>. Kontakt na redakci: Mgr. Gabriela Gödelová, tel.: +420 599 430 490, mobil: +420 702 245 557, e-mail: [jizni.listy@ovajih.cz](mailto:jizni.listy@ovajih.cz).
2. TV zpravodaj - Expres Ostrava-Jih zveřejňuje reportáže a pozvánky, mapující aktuální dění našeho obvodu <https://polar.cz/.../e.../expres-ostava-jih-29-01-2019-16-43-55>. Reportáže vytváří televizní společnost TV POLAR. V pozemním vysílání je dostupná v multiplexu 24, dále také prostřednictvím kabelové televize a na internetu. Požadavky na zveřejnění reportáží jsou zajišťovány prostřednictvím oddělení vztahů s veřejností ÚMOB Ostrava-Jih. Kontakt: Mgr. Gabriela Gödelová, vedoucí odboru, [gabriela.godelova@ovajih.cz](mailto:gabriela.godelova@ovajih.cz), tel.: 599 430 490, mobil: +420 702 245 557.



3. webové stránky – informace budou zveřejňovány prostřednictvím webových stránek městského obvodu a prostřednictvím webových stránek jednotlivých škol.
  - a. [www.ovajih.cz](http://www.ovajih.cz)
  - b. [www.zsjugoslavska.cz](http://www.zsjugoslavska.cz)
  - c. [www.zsmitusova16.cz](http://www.zsmitusova16.cz)
  - d. <https://www.zsserikova.cz>
  
4. sociální síť - obvod disponuje vlastní stránkou na Facebooku pro zveřejňování aktualit a informací o projektech <https://cs-cz.facebook.com/mob.ovajih/>. Pro zveřejnění informací na FB je nutné kontaktovat zástupce odboru vztahů s veřejností (viz výše).
  
5. osobní kontakty – informace o samotném projektu poskytuje odbor strategického rozvoje ÚMOb Ostrava-Jih, Ing. Roman Jirsa, +420 599 430 356, roman.jirsa@ovajih. Řešení konkrétních životních situací projednávají jednotliví sociální pracovníci ze zapojených škol:
  - a. ZŠ Šeříková 33: Bc. Kristýna Krupová, kristyna.krupova@zsserikova.cz, tel: +420 702 216 972
  - b. ZŠ Mitušova 16: Bc. Klára Halamková, email: socialni.pedagog@zsmitusova16.cz, tel.: +420 739 065 612
  - c. ZŠ Jugoslávská 23: Ing. Andrea Holubková, holubkova@zsjugoslavska.cz, tel.: +420 555 558 690

Při prezentaci projektu v době realizace a udržitelnosti je nutné dodržet jednotnou vizuální identitu projektu, která se řídí Manuálem pro publicitu OP LZZ a ESF a dalšími souvisejícími dokumenty.