



*Asociace pracovníků*

*pedagogicko – psychologických poraden*



**ASOCIACE PRACOVNÍKŮ SPECIÁLNĚ PEDAGOGICKÝCH CENTER**

Brno, Pod Horkou 463/16, PSČ 635 00

#### **Poznámky a připomínky asociací ApPPP a APSPC ke kritériím ČSI pro hodnocení ŠPZ 2018:**

Předem bychom rádi sdělili, že chápeme potřebnost inspekční činnosti v rámci udržování a zlepšování kvality fungování školského systému. Realisticky zaměřenou a pomocí objektivizujících parametrů nastavenou inspekční činnost vnímáme i my jako žádoucí a užitečnou. K tomu, aby jako taková mohla opět začít fungovat i v ŠPZ bychom chtěli v rámci již zahájeného dialogu za obě naše odborné asociace také přispět. Jsme přesvědčeni, že pokud se nám podaří tento dialog dále rozvíjet i za použití našich poznámek a připomínek k stávajícím kritériím hodnocení, tak by takováto spolupráce mohla být oboustranně užitečná a prospěšná současně i pro rozvoj kvality celého systému péče o žáky se SVP.

Jelikož ne všechny myšlenky a návrhy lze optimálně vyjádřit písemně, ocenili bychom, kdybychom se mohli k sepsaným konkretizujícím připomínkám opět setkat, jak bylo předběžně dohodnuto a dle potřeby si některé sporné otázky vysvětlit a hledat možnosti bližší shody a pokroku v této věci.

**Obecně k celému textu:** Jsme přesvědčeni, že méně kontroverzí a otázek by vyvolával dokument úspornější a střízlivěji zaměřený (alespoň prozatím do začátku provádění inspekční činnosti v ŠPZ) na parametry nyní opravdu objektivně hodnotitelné (tedy jasné a objektivně uchopitelné jak z hlediska předmětu, tak i způsobu v provádění hodnocení).

#### **Tematický uspořádaný, obecnější souhrn připomínek a návrhů:**

*(Zcela konkrétně specifikované připomínky, které blíže ilustrují níže uvedený souhrn, jsou pak zpracovány formou poznámek v textu Kritérií hodnocení ČSI pro ŠPZ, který také přikládáme)*

- **Některá kritéria jsou v úrovni „Výborná“ nastavena tak, že definovaná výborná úroveň je úroveň zcela ideální a tudíž de facto tedy nedosažitelnou.** Což implikuje předpoklad, že de facto ŠPZ a jeho vedení nemůže být v dané oblasti reálně hodnoceno jako „výborné“  
- **Kritéria hodnocení ŠPZ a jejího vedení by měla být splnitelná, tedy kopírovat současně možnosti, které se mohou vždy pohybovat pouze v limitech nastavených vnějšími podmínkami**

(pod což zahrnujeme především zajištění financí na personální a materiální vybavení a funkční legislativu)

- **Často však kritérium pro nižší úrovně kvality působí tak, že z něj není zřejmé, zda se jedná o „nekvalitu“ ŠPZ a jejího vedení anebo o nedostatek, který objektivně vyplývá z podmínek, které pracovníci ani vedení ŠPZ nemohou ovlivnit.** – Například zda má dané ŠPZ k dispozici automobil, nebo některé další kvality v materiálním vybavení apod. - **Nejsme si jisti, zda bude v Inspekčních hodnotících zprávách dostatečně rozlišeno, co jde na vrub řízení dané organizace a co jde na vrub nedostatečně vytvořených podmínek** (ať již státem, či zprostředkovaně místním krajským zřizovatelem)
- **Některá kritéria se dle informací, které o sobě navzájem jako ŠPZ máme, zcela míjí s nám známou realitou, ve které jednotlivá ŠPZ fungují v ČR (včetně nám známých případů tzv. dobré praxe)** Jedná se například o požadavek na mobilní telefony, dlouhodobé vize a koncepce, zapůjčování kompenzačních pomůcek a literatury klientům, stáže pracovníků na jiných pracovištích ... více viz poznámky v textu Kritéria hodnocení)
- **Některá z kritérií působí svým způsobem naformulování jako velmi obecný popis ideálního stavu. Tento způsob popisu však působí až příliš jako jakási proklamace ideálu, než konkretizující popis požadované úrovně. Z našeho hlediska si lze těžko představit nástroje, kterými by bylo možno ze strany inspekce takto popsána kritéria objektivním způsobem operacionalizovat a tím i vyhodnotit.** Takovým typickým kritériem je například kritérium pro hodnocení způsobu komunikace a spolupráce poradenských pracovníků s klientem: *„Poradenští pracovníci ŠPZ komunikují s klienty i všemi ostatními, kteří jsou zapojeni do péče o klienta, zdvořilým a přátelským způsobem. Reagují citlivě na složitost situace, která přivedla klienta do poradenského zařízení, na sociální, emocionální, kognitivní a fyzické potřeby klientů. Všechny osoby zúčastněné na poradenském procesu naslouchají a projevují vstřícnost, zájem a respekt ke každému z nich. Poradenští pracovníci ŠPZ jednájí s rodiči dětí, kolegy a dalšími členy komunity s respektem. Respektují případná sociální, národnostní a etnická specifika klientů. Krizové situace jsou schopni řešit bezodkladně a ve prospěch klienta. Svým vlastním jednáním modelují a podporují prosociální chování.“*  
Totéž se týká i kritéria č. 3.3 zaměřeného na spolupráci pracovníků.
- **U některých kritérií úvodní (modrý) text nekoresponduje sémanticky zcela (někdy se zdá, že i dost podstatně) s následným podrobnějším popisem a rozlišením kvality – tedy jednotlivých úrovní.** – Například efektivita je v kritériu 4.3 v podrobnějším popisu způsobu hodnocení výlučně spojena s hodnocením ze strany klientů a škol, což je samo o sobě kritérium velmi diskutabilní, má-li být podřazen takovýto způsob hodnocení pod hodnocení EFEKTIVITY. Daleko více by se hodil takovýto způsob hodnocení služeb ŠPZ pod nadpis kritéria: „SPOKOJENOST klientů s poskytovanými službami“.  
Nebo v kritériu 1.1, které je zaměřeno na zpracování Vize a na strategii rozvoje je opakovaně směřována (při porovnávání s reálným poskytováním služeb) vize a plán rozvoje s popisem (schématem) současného fungování služeb. (Více viz poznámky v textu Kritéria hodnocení)
- **Kritérium Efektivita poskytovaných služeb vyvolává řadu otázek jak ve věci samotného předmětu hodnocení, na který může být nahlíženo z více úhlů pohledu tak i ve věci způsobu objektivního a korektního posuzování.** – Z popisu jednotlivých úrovní (kvalit) však reflexe této komplexnosti a složitosti otázek hodnocení EFEKTIVITY služeb nijak nevyplývá. Naopak působí jako by byla redukována na hodnocení ze strany klientů, respektive jejich škol a rodičů (tedy spíše otázky spokojenosti s poskytovanými službami - více viz poznámky v textu Kritérií hodnocení)
- **Často se ve vyjádření jednotlivých úrovní (splňování kritérií) objevují nejasné popisy rozdílů, které by měly rozlišovat kvalitativně mezi jednotlivými úrovněmi.** – Vůbec zde není jasné, jak lze pro hodnocení takto naformulovaných kritérií použít nějaké objektivizující operacionalizace. –

například: Termín „přiměřený“ může být vykládán různými pracovníky ČŠI velmi různě – viz např. kritérium pro výbornou úroveň: „Aktivně se **přiměřenou formou** a v **přiměřeném rozsahu** vzdělává v dovednostech relevantních k činnosti ŠPZ a systematicky je uplatňuje“ Nebo kritérium:

„Pracovníci ke své práci přistupují profesionálně, jsou dlouhodobě schopni vést s klienty i jejich rodiči konstruktivní dialog“ ...nebo: „Pracovníci jsou ..., profesně zdatní, profesionálně vystupující, vstřícní a zodpovědní. Jsou otevření výměně zkušeností, konstruktivně spolupracují s kolegy“ –

Pomocí jakých objektivizujících nástrojů nebo podle jakých uchopitelných údajů se něco takového dá během týdne až dvou objektivně vyhodnotit?

- Tyto popisy potom na nás působí tak, že dávají mnohem větší prostor pro subjektivní pocity hodnotitele, než pro nějaké objektivní rozlišení kvalitativní hranice mezi splněním či nesplněním daného kritéria pro danou úroveň kvality. (Pracovníci ŠPZ pracují denně s nástroji, na které jsou takovéto požadavky nezbytné objektivizace různého posuzování a hodnocení kladeny. O to více si těchto nedostatků všímají a poukazují na ně...)

- **Vágnost a výše popsané znaky neobjektivit vyvolává obavy vedoucích pracovníků z možnosti subjektivně zkreslujícího poškození při hodnocení kvality jejich práce, proti kterému bude velmi obtížné se bránit** (nejsou-li dost pevně založeny na jasných a objektivně vyhodnotitelných parametrech. - Roli v těchto obavách hraje i kontext nedávné kauzy kolegy ředitele v Praze, který byl na základě zprávy ČŠI odvolán)
- **V kritériích k užívání diagnostických nástrojů a jejich standardizace (4. 1.) se vyskytuje dle našeho názoru řada problematických výroků z hlediska odborného (psychometrického) – zde by bylo vhodné je upravit – nejde jen o formulace v textu jako takové, ale i o podstatné parametry kvality diagnostické práce, které lze poměrně objektivně hodnotit.** Předpokladem je zde však velmi dobrá znalost současné psychometrické problematiky, aby zde nedocházelo na základě nevhodně či chybně naformulovaných kritérií k zmatečnému hodnocení či k nedorozuměním (více viz poznámky v textu Kritéria hodnocení).

#### **Na závěr:**

Jsme si vědomi nejednoduchosti nastavení standardů a kritérií pro hodnocení práce a služeb ŠPZ. Zvláště i proto, že v řadě aspektů je činnost těchto školských organizací odlišná od činnosti škol a že po delší pauze se odvíjí celý postup hodnocení podmínek a průběhu poradenských služeb téměř od nuly.

V provedených připomínkách jsme se nyní zaměřili na místa dle našeho názoru sporná či problematická. Zůstávají ale určitě naformulované oblasti a způsoby hodnocení, ke kterým nemáme zásadnější připomínky a dalo by se na nich při zahájení inspekční činnosti v ŠPZ stavět a případně je postupně na základě získaných zkušeností rozvíjet a doplňovat. I o nich jsme připraveni konstruktivně na dalším setkání hovořit a podpořit je jako užitečné.

Velmi bychom také ocenili, kdyby se ČŠI při hodnocení průběhu a podmínek poskytování poradenských služeb zaměřila opravdu významnou část své pozornosti na vyhodnocování těch podmínek, které bychom mohli nazvat jako systémové. - Máme zde na mysli podmínky vytvářené a zajišťované státem, tedy personální, materiální a legislativní zabezpečení služeb a činností, které mají ŠPZ obligatorně dle platných školských předpisů poskytovat. Zde sledujeme v posledních dvou letech výrazné systémové zhoršení, vyplývající z nekvalitně provedených změn legislativy a z následných vzájemných negativních zpětných vazeb mezi všemi třemi (výše uvedenými) parametry. Toto zhoršení nastavení systémových parametrů se daří v rámci možností vedení a pracovníků ŠPZ jen velmi obtížně kompenzovat, a to i přes jejich zvýšené pracovní nasazení (vedoucí nezřídká v posledním roce a půl k opouštění školního poradenství zkušenými zapracovanými kolegy, zvýšené specifické nemocnosti vyplývající ze zvýšené pracovní zátěže a stresu, častějším projevům syndromu vyhoření apod.). – Velmi bychom proto ocenili, kdyby tyto příčiny a **širší systémové souvislosti**

dnešních problémů v školním poradenství a celém systému péče o žáky se SVP byly správně identifikovány a pro úspěšnější další správu a regulaci tohoto systému popsány a nedošlo k jejich izolovanému a neadekvátnímu přičítání k tíži jednotlivých pracovišť.

Jsme přesvědčeni - a vede nás k tomu dobrá zkušenost z vyhodnocující práce ČSI právě k těmto systémovým aspektům v posledních dvou letech – že akcent na právě toto systémové zaměření inspekční činnosti může velmi významně přispět k hledání a nastavování funkčnějších pravidel a podmínek pro poskytování poradenských služeb i pro celý systém péče o žáky se SVP v českém školství.

Dne 21. 5. 2018

Za ApPPP předsedkyně:  
Mgr. Soňa Baldrmannová

Za APSPC předseda:  
PaedDr. Petr Petráš