

Reflexia prvého stretnutia rodiča, zákonného zástupcu žiaka s odborným zamestnancom školy

Autoevalvačný nástroj
na zhodnotenie prvého stretnutia
rodiča, zákonného zástupcu žiaka
s odborným zamestnancom školy

AUTOR:

Mgr. Anton Kalina

Popis autoevalvačného nástroja pre administrátora

Cieľ: Zhodnotiť spokojnosť z prvého stretnutia rodiča/zákonného zástupcu žiaka s odborným zamestnancom školy.

Cieľová skupina: Nástroj je určený rodičom/zákonným zástupcom žiakov, ktorí absolvovali prvé stretnutie s odborným zamestnancom školy.

Prvé stretnutie rodiča/zákonného zástupcu dieťaťa/žiaka s odborným zamestnancom je veľmi dôležité. Často určuje intenzitu a dĺžku spolupráce rodiča/zákonného zástupcu a jeho dieťaťa s odborným zamestnancom. Práve reflexia prvého stretnutia umožňuje upraviť vstupné aspekty spolupráce, ktoré by mohli pôsobiť na rodičov/zákonných zástupcov rušivo alebo negatívne. Úprava týchto aspektov umožňuje zvýšiť efektivitu spolupráce odborných zamestnancov s rodičmi /zákonnými zástupcami a ich deťmi.

Autoevalvačný nástroj umožňuje získať spätnú väzbu od rodičov/zákonných zástupcov žiakov na priebeh prvého stretnutia s odborným zamestnancom. Jeho administrácia môže byť realizovaná cielene na konci stretnutia, alebo formou dobrovoľného anonymného prezenčného či on-line hodnotenia po ukončení stretnutia.

Administrátorom nástroja môže byť riaditeľ/ka, vedúci zamestnanec, odborný zamestnanec alebo poverený zamestnanec školy. Je vhodné, aby formulár vyplnilo čo najväčšie množstvo rodičov/zákonných zástupcov, pre dostatočnú objektivitu hodnotenia. Vyhodnotením formulára je možné posúdiť úroveň efektivity prvého stretnutia odborného zamestnanca s rodičom/zákonným zástupcom. Úroveň efektivity sa hodnotí pomocou škály.

Formulár obsahuje 25 zatvorených a 1 otvorenú otázku. Otázky sú zamerané na oblasť časového manažmentu stretnutia, materiálnych, personálnych a informačných aspektov prvého stretnutia rodiča/zákonného zástupcu s odborným zamestnancom. V prípade potreby je možné zaznačiť svoj komentár do priestoru ku každej otázke.

Čas potrebný na vyplnenie formulára je 10 minút. Autoevalvačný formulár – vytlačíte a poskytnete respondentom na vyplnenie po odchode zo stretnutia. Požiadajte rodiča/zákonného zástupcu, aby formulár vyplnil mimo konzultačnej miestnosti a vyplnený vložil do zbernej schránky pred konzultačnou miestnosťou. Dôležité je upozorniť rodiča/zákonného zástupcu, či vyplnenie je anonymné a že zákonný zástupca/rodič jeho vyplnením môže prispieť k zvýšeniu kvality poskytovaných odborných služieb v škole.

Autoevalvačný nástroj môžete využívať podľa vašich potrieb a predstáv. Môžete vyberať tie otázky, ktorým sa chcete pri získavaní spätnej väzby o priebehu prvého stretnutia viac venovať. Nástroj je možné dopĺňať otázkami, ktoré ste vo formulári nenašli, ak potrebujete získať odpovede rodičov /zákonných zástupcov k určitej oblasti, situácii alebo téme.

Na administrátorovi záleží, či bude nástroj zadávať anonymne alebo budú respondentom vyplnené potrebné údaje. Zdieľanie výsledkov autoevalvácie a prípadná diskusia je vo vašich rukách, po dohode s respondentmi a vedením zariadenia.



Popis autoevalvačného nástroja pre respondenta

Autoevalvačný nástroj „Reflexia prvého stretnutia rodiča/zákonného zástupcu žiaka s odborným zamestnancom školy“ – je formulár určený vám, rodičom/zákonným zástupcom, ktorí ste absolvovali prvé stretnutie s odborným zamestnancom školy a máte záujem reflektovať priebeh tohto stretnutia, pre zvýšenie kvality poskytovaných odborných služieb v škole.

Autoevalvačný nástroj umožňuje získať spätnú väzbu na priebeh prvého stretnutia s odborným zamestnancom školy. Formulár obsahuje 25 zatvorených a 1 otvorenú otázku. Otázky sú zamerané na oblasť časového manažmentu stretnutia, materiálnych, personálnych a informačných aspektov prvého stretnutia rodiča s odborným zamestnancom školy.

Čas potrebný na vyplnenie formulára je 10 minút. Autoevalvačný formulár v tlačenej podobe, ktorú ste dostali od odborného zamestnanca, vyplňte podľa nižšie uvedených pokynov po odchode z prvého stretnutia. Vyplnený formulár vložte do zbernej schránky pred konzultačnou miestnosťou. Vo formulári uveďte len meno a priezvisko odborného zamestnanca, s ktorým ste absolvovali prvé stretnutie.

Prečítajte si jednotlivé otázky uvedené v inventári a zakrúžkovaním označte jednu z odpovedí, ktoré sú uvedené pod otázkami. Formulár obsahuje aj 1 otázku, na ktorú môžete voľne odpovedať v priestore pod príslušnou otázkou. V prípade potreby môžete svoje komentáre alebo postrehy napísať aj do priestoru ku každej otázke.

Cieľom práce s autoevalvačným nástrojom je získanie spätnej väzby ohľadom vašej reflexie na prvé stretnutie s odborným zamestnancom v škole, analýzu predchádzajúceho a aktuálneho stavu, nastavenie priorít na nasledovné obdobie so zámerom zvýšenia kvality práce v systéme poradenstva a prevencie v príjemnom a bezpečnom prostredí pre každého respondenta.

Zdieľanie výsledkov autoevalvácie a prípadná diskusia je vo vašich rukách, po dohode s administrátormi. Na administrátorovi záleží, či bude nástroj zadávať anonymne alebo bude potrebné vyplniť všetky údaje. Vyplnený formulár odovzdajte na vopred určené miesto označené osobou, ktorá vám ho dala vyplniť, alebo elektronicky zašlite podľa inštrukcie administrátorovi.

**Za vyplnenie formulára vopred ďakujeme,
pretože nám pomáhate zvýšiť kvalitu poskytovaných služieb v našej škole.**



Autoevalvačný nástroj

Reflexia prvého stretnutia rodiča/ZZ žiaka s odborným zamestnancom školy

Autoevalvačný formulár hodnotenia priebehu prvého stretnutia rodiča/ZZ žiaka s OZ

Meno a priezvisko OZ, s ktorým ste absolvovali stretnutie:.....

1. Vyhovoval vám spôsob, akým vás odborný zamestnanec kontaktoval a dohodol stretnutie?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

2. Bolo možné dohodnúť si termín stretnutia v čase, ktorý vám vyhovoval?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

3. Nerobilo vám problém nájsť priestory, kde sa stretnutie uskutočnilo?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

4. Vyhovovali vám priestory, kde ste čakali na stretnutie?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

5. Pozval vás odborný zamestnanec do konzultačnej miestnosti načas?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

6. Predstavil sa vám odborný zamestnanec pri vstupe do konzultačnej miestnosti?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....



7. Dal vám odborný zamestnanec priestor na predstavenie sa?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

8. Pôsobili na vás priestory konzultačnej miestnosti príjemne?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

9. Dostali ste informáciu, ako dlho bude stretnutie trvať?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

10. Informoval vás odborný zamestnanec o celi vášho stretnutia?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

11. Mali ste priestor pre pomenovanie ťažkostí vášho dieťaťa, kvôli ktorým ste navštívili OZ?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

12. Prebehlo stretnutie bez narúšania vonkajšími vplyvmi (hluk, svetlo, teplotné podmienky, ...)?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

13. Mali ste v konzultačnej miestnosti počas stretnutia súkromie?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....



14. Bola počas stretnutia vytvorená bezpečná a príjemná atmosféra medzi vami a OZ?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

15. Boli ste spokojný/á so spôsobom, akým odborný zamestnanec s vami komunikoval?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

16. Mohli ste počas stretnutia otvorene komunikovať o ťažkostiach vášho dieťaťa?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

17. Pociťovali ste dôveru voči odbornému zamestnancovi, s ktorým bolo stretnutie realizované?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

18. Akceptoval odborný zamestnanec váš postoj k ťažkostiam, pre ktoré ste absolvovali stretnutie?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

19. Používal odborný zamestnanec výrazy, ktorým ste rozumeli?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

20. Mali ste dojem porozumenia, ústretovosti, ochoty zo strany odborného zamestnanca?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....



21. Udržoval s vami odborný zamestnanec očný kontakt?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

22. Dostali ste v priebehu stretnutia všetky relevantné informácie, ktoré ste potrebovali?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

23. Odpovedal odborný zamestnanec ochotne a zrozumiteľne na vaše otázky?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

24. Bol vám vysvetlený ďalší postup odbornej starostlivosti o vaše dieťa?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

25. Odporučili by ste stretnutie s odborným zamestnancom svojim známym?

- áno
- nie

Vaše postrehy, komentáre, stanovisko:

.....

26. Uvedte, prosím, vaše pripomienky alebo návrhy súvisiace so stretnutím s OZ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Ďakujeme vám za spoluprácu pri zvyšovaní kvality poskytovaných služieb
v našej škole.**



Vyhodnotenie

Odpovede na otázky 1 až 25 sa hodnotia nasledovne:

- áno - 1 bod
- nie - 0 bodov

Body spočítame. Úroveň efektivity prvého stretnutia rodiča/zákonného zástupcu s odborným zamestnancom školy určíme podľa škály:

Bodové hodnotenie	Úroveň spokojnosti z prvého stretnutia rodiča/ZZ a OZ
0 - 8 bodov	Nízka
9 - 17 bodov	Priemerná
18 - 25 bodov	Vysoká

Nízka úroveň spokojnosti z prvého stretnutia môže byť zodpovedná za predčasné ukončenie spolupráce rodiča/zákonného zástupcu a jeho dieťaťa s odborným zamestnancom školy. Dôležité je zistiť, ktoré otázky boli zodpovedané negatívne a podrobne preskúmať všetky aspekty, ktoré ovplyvnili priebeh a hodnotenie prvého stretnutia rodiča/zákonného zástupcu s odborným zamestnancom školy. Nízka úroveň spokojnosti z prvého stretnutia rodiča/zákonného zástupcu s odborným zamestnancom školy vedie často rodičov/zákonných zástupcov k tomu, že prestanú riešiť a zaujímať sa o prezentované ťažkosti svojich detí alebo k oddiaľovaniu ich riešenia. Je veľmi pravdepodobné, že rodič/zákonný zástupca vyhľadá odbornú starostlivosť v niektorom zo zariadení v systéme PaP, napriek tomu, že efektívne riešenie určitých ťažkostí a životných situácií žiakov súvisí priamo s prostredím školy.

Priemerná úroveň spokojnosti z prvého stretnutia indikuje dobrý začiatok spolupráce rodiča/zákonného zástupcu a jeho dieťaťa s odborným zamestnancom školy. Predpokladáme, že pri priemernej úrovni spokojnosti začne rodič/zákonný zástupca so svojím dieťaťom v prípade potreby s odborným zamestnancom intenzívne spolupracovať. Je vhodné zamerať sa na odpovede, ktoré indikujú možné rezervy a nedostatky v procese prvého stretnutia rodiča/zákonného zástupcu s odborným zamestnancom školy a zabezpečiť ich saturáciu.

Vysoká spokojnosť z prvého stretnutia je predpokladom pre úzku a dlhodobú spoluprácu rodiča/zákonného zástupcu s odborným zamestnancom školy. Je vysoko pravdepodobné, že v prípade riešenia rozličných výchovno-vzdelávacích ťažkostí dieťaťa/žiaka bude rodič/zákonný zástupca efektívne spolupracovať na ich riešení s odborným zamestnancom školy.

Informácia o úrovni spokojnosti z prvého stretnutia nie je definitívnym posúdením kompetencie odborného zamestnanca nadväzovať spoluprácu s rodičom/zákonným zástupcom žiaka. Je to však dôležitá informácia pre odborného zamestnanca a vedenie školy, ktorá môže prispieť k zvýšeniu efektivity priestorového, časového, osobného a informačného aspektu realizovaných prístupov odborných zamestnancov v procese poradenskej a intervenčnej činnosti v prostredí školy.



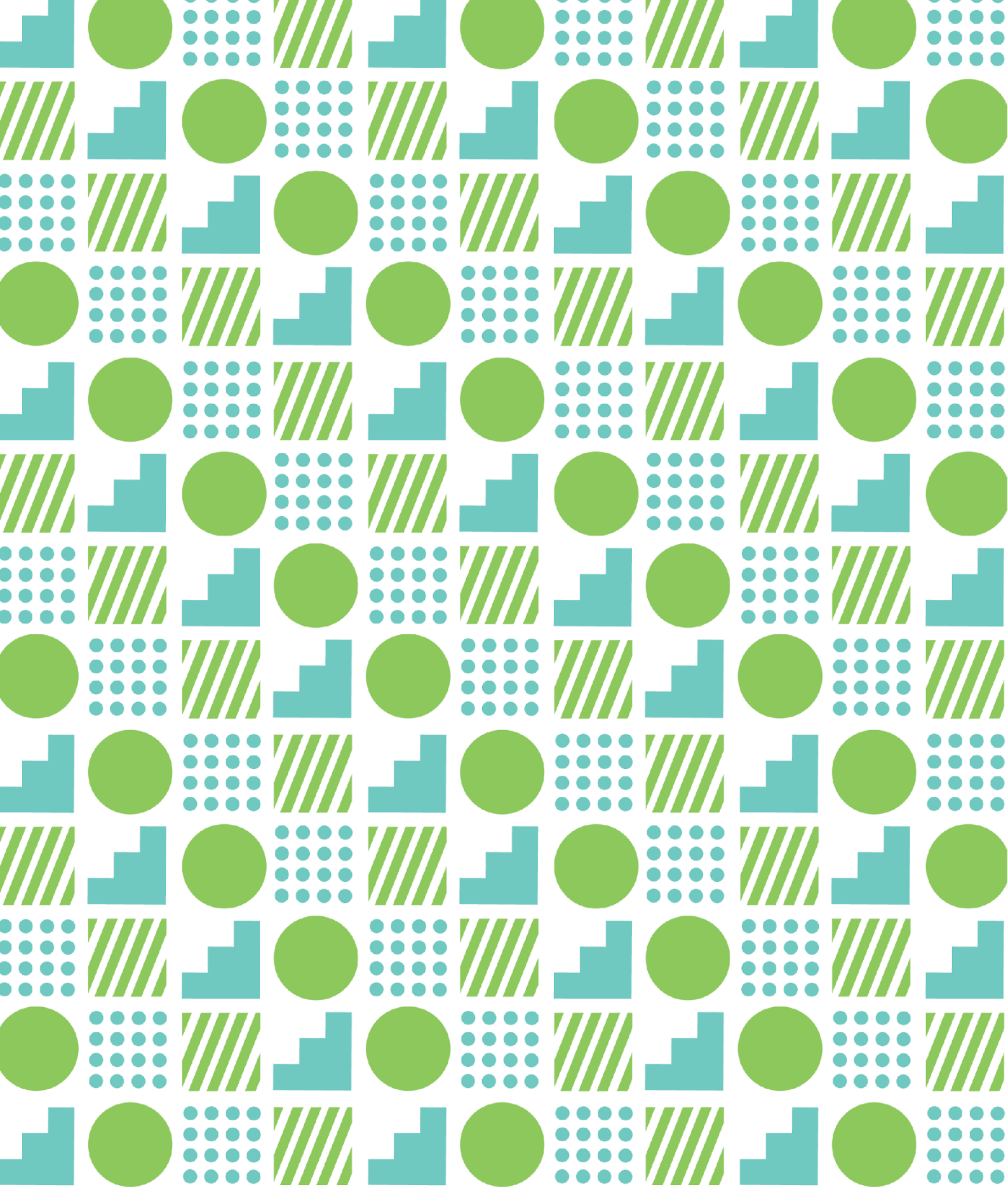
Odporúčania OZ školy pre zvýšenie kvality poskytovanej odbornej starostlivosti:

1. Zamerajte sa na otázky, ktoré boli zodpovedané negatívne.
2. Dbajte, aby mali rodičia/ZZ možnosť vybrať si termín a čas, ktorý im na stretnutie vyhovuje.
3. Adekvátne označte priestory, prípadne zabezpečte sprievod rodičom/ZZ pri vstupe do priestorov vašej školy.
4. Nenechávajte rodičov/ZZ čakať pred školou alebo v priestoroch školy, ktoré nie sú na to určené.
5. Stretnutie začnite v dohodnutom čase.
6. Predstavte sa rodičom/ZZ a nechajte aj jemu dostatočný priestor, aby sa mohol predstaviť.
7. Informujte rodičov/ZZ o trvaní, priebehu a celi stretnutia.
8. Zabezpečte súkromie a nerušený priebeh stretnutia počas celého času jeho trvania.
9. Dajte rodičom/ZZ priestor na vyjadrenie názoru na prezentované ťažkosti a ich podrobný popis.
10. Nezapudnite na prelomenie ľadov. Rodičom/ZZ môžete ponúknuť pohár vody alebo začať konverzáciu všeobecnou témou.
11. Udržiavajte s rodičom/ZZ očný kontakt a používajte zrozumiteľný slovník.
12. Informujte rodičov/ZZ o všetkých relevantných informáciách, ktoré sa týkajú ich detí.
13. Informujte rodičov/ZZ o možnostiach pokračujúcej spolupráce.

Zdroje:

- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. 1995. Poradenský proces. Praha: SLON, 1995. 147 s. ISBN 80-85850- 10-9





VÝSKUMNÝ ÚSTAV
DETSKEJ PSYCHOLÓGIE
A PATOPSYCHOLÓGIE



ŠTANDARDY
NÁRODNÝ PROJEKT

Štandardizáciou systému poradenstva a prevencie
k inklúzii a úspešnosti na trhu práce