

METODIKA PRO ZAVEDENÍ A FUNGOVÁNÍ SCHRÁNKY DŮVĚRY VE ŠKOLE



Co je schránka důvěry a k čemu slouží?



Schránka důvěry je jedním z **preventivních a podpůrných nástrojů školy**, který umožňuje **studujícím bezpečně, anonymně a důvěrně sdílet jejich podněty, stížnosti, návrhy či otázky**. Jejím cílem je přispět k budování bezpečného a partnerského klimatu ve škole, umožnit studujícím podílet se na životě školy a zajistit, aby jejich hlas byl slyšet.

Cíle schránky důvěry

- Vytvořit bezpečný a dostupný prostor pro sdílení podnětů, stížností a otázek.
- Podpořit partnerskou komunikaci mezi studujícími a vyučujícími.
- Včas identifikovat rizika, která by mohla ohrozit klima a bezpečnost školy.
- Posílit roli studujících při spoluvytváření školního prostředí.

Pravidla schránky důvěry

1

Důvěrnost a ochrana soukromí – podněty jsou řešeny anonymně, jméno studujícího je uváděno pouze tehdy, pokud si to výslovně přeje. Pravidlo anonymity může být porušeno pouze v případě bezprostředního ohrožení studujících.

2

Transparentnost procesu – postup vyřizování podnětů je předem stanoven a komunikován směrem ke studujícím i vyučujícím. Každý měsíc je zveřejněn přehled (počet, typ podnětů, komu byly postoupeny, stav řešení).

3

Bezpečnost schránky – přístup k obsahu schránky mají pouze pověřené osoby (např. člen*ka školního parlamentu a zástupce*kyňe školního poradenského pracoviště).

4

Respekt a partnerská komunikace – podněty se řeší s cílem zlepšení prostředí školy, nikoli s cílem sankcionovat. Urážlivé nebo nevhodné příspěvky se vyřazují.

Doporučujeme, aby byly principy fungování schránky umístěny přímo u ní, aby k nim studující měli snadný přístup. V příloze tohoto dokumentu naleznete jejich návrh – můžete jej využít v uvedené podobě, nebo si jej přizpůsobit potřebám a kultuře vaší školy.

Jak to může fungovat?

Schránka důvěry může dobře fungovat tehdy, když má jasný, ale přitom lidsky uchopený postup. Tento proces není zaměřen na formální kontrolu, ale na partnerskou komunikaci a podporu studujících i vyučujících. Každá škola si ho může přizpůsobit svým možnostem a potřebám. Následující body mohou sloužit jako doporučený rámec.

1 Seznámení studujících se schránkou

Aby byla schránka důvěry skutečně využívána, je důležité, aby **studující věděli, kde ji ve škole najdou, jak ji mohou použít a k čemu slouží**. Doporučujeme proto zařadit krátké seznámení s jejím fungováním hned při jejím zavedení, například během třídnických hodin nebo prostřednictvím školního parlamentu.

Součástí seznámení může být vysvětlení:

- kde je schránka umístěna, kdo a jak často ji vybírá,
- jakým způsobem lze podnět napsat,
- jak je zajištěna anonymita a mlčenlivost,
- jak probíhá proces řešení a zpětné vazby.

Pokud studující rozumějí tomu, jak schránka funguje a že jejich hlas je brán vážně, posílí to jejich důvěru i ochotu schránku používat.

2 Vhození podnětu

Každý studující nebo vyučující může do schránky vhodit svůj podnět, dotaz či návrh. **Podněty mohou být psány volně nebo dle jednoduché šablony**. Doporučujeme mít šablonu k dispozici u schránky. Pro inspiraci uvádíme v příloze tohoto dokumentu ukázkou formuláře.

3 Vybírání schránky

Aby byl proces vybírání schránky předvídatelný a důvěryhodný, doporučujeme **stanovit si pevný den** (např. 1x týdně v pátek) a **jasně určit osoby, které za vybírání odpovídají**. Vhodné je, aby tuto roli zajišťovala dvojice – například zástupce či zástupkyně školního parlamentu společně se členem či členkou školního poradenského pracoviště. Takové uspořádání posiluje bezpečnost, férovost a důvěryhodnost celého procesu.

Osoby, které se k obsahu schránky dostávají, by měly být zároveň seznámeny se zásadami mlčenlivosti. Tento krok chrání soukromí a důvěru studujících a posiluje vědomí zodpovědnosti u těch, kdo se do práce se schránkou zapojují.

Doporučujeme proto, aby studující i vyučující, kteří se podílejí na vybírání nebo třídění podnětů, podepsali jednoduchý závazek mlčenlivosti. Ten může mít podobu krátkého prohlášení, v němž se zavazují k ochraně soukromí, respektu k obsahu podnětů a partnerské spolupráci při jejich řešení.

Ukázkový formulář závazku mlčenlivosti naleznete v příloze tohoto dokumentu. Škola jej může využít v navržené podobě, nebo si jej upravit podle svých potřeb.

4 Rozdělení podnětů

Podněty je vhodné roztrdit podle tematických oblastí, aby se dostaly k těm, kdo se jimi mohou nejlépe zabývat. Mezi časté okruhy patří:

- výuka a vzdělávání,
- klima a bezpečnost,
- komunikace ve škole,
- infrastruktura a vybavení,
- aktivity a zájmy žáků,
- prostředí a udržitelnost.

Třídění se provádí citlivě a s respektem – i zdánlivě drobný nebo nejasně formulovaný podnět může v sobě nést důležitý signál.

5 Předání k řešení

Po roztrdění jsou podněty **předány odpovědným osobám** – může jít o vedení školy, konkrétní vyučující nebo školní poradenské pracoviště. **Cílem není předávat „problém dál“, ale hledat spolupráci a společné řešení.**

6 Řešení podnětů

Každý podnět si zaslouží pozornost. Doporučujeme, aby na něj odpovědná osoba reagovala v přiměřené lhůtě (například do 30 dnů). Důležité je i ujištění studujících, že jejich hlas byl vyslyšen, a pokud řešení vyžaduje více času, měli by být o tomto postupu informováni.

7 Zpětná vazba

Podněty a jejich řešení mají smysl pouze tehdy, pokud se informace dostanou zpět ke studujícím. **Doporučujeme, aby byla zpětná vazba zveřejňována pravidelně, byla srozumitelná a přístupná všem.** Součástí zveřejňování by měla být i informace o tom, že se v daném měsíci žádné podněty nesešly. Taková zpráva posiluje důvěru, že schránka je pravidelně vybírána, že se s ní pracuje a že proces skutečně funguje, i když zůstane prázdná.

Pro usnadnění komunikace je možné využít jednoduchou šablonu, která pomáhá strukturovaně sdílet informace o podnětech. Najdete ji v příloze.

Přílohy

Jakými principy se řídí řešení dotazů, podnětů a stížností, které vhodíš do schránky?

Tvé soukromí je důležité: Tvůj podnět nebo stížnost zůstanou důvěrné. Nikomu nebudeme říkat, kdo podnět podal. Podnět můžeš podat anonymně či výslovně napsat, že si nepřeješ, aby při řešení bylo zřejmé, kdo podnět/stížnost do schránky vhodil. Toto pravidlo bychom porušili pouze v případě tvého ohrožení.

Proces vyřizování podnětů je transparentní: Všichni studenti a studentky i vyučující si mohou přečíst, jak probíhá řešení podnětů a stížností ze schránky. Každý měsíc zveřejníme počet a typ podnětů/stížností, které se ve schránce objevily, a komu byly postoupeny. V dalším měsíci budeme informovat o způsobu jejich vyřízení nebo o postupu k jejich vyřízení.

Chráníme podněty a stížnosti, které jsou vhozené do schránky: Budeme se starat o bezpečí schránky, aby ji vybíraly jen oprávněné osoby, kterými jsou zvolený zástupce/zástupkyně školního parlamentu (**DOPLŇTE OSOBU**), a naložily s jejím obsahem dle předem stanovených pravidel.

Tvůj názor i tvé pocity jsou pro školu důležité: Budeme se snažit, aby byly vyslyšeny a pomohly ve zlepšení prostředí pro tebe i další studenty a studentky.

Partnerství a spolupráce: Pro zlepšení fungování naší školy je důležitá spolupráce a otevřená komunikace mezi vyučujícími a studenty a studentkami. Tato schránka chce k partnerské komunikaci přispět.

Jak může vypadat formulář nebo postup podnětu?

Budeme rádi za jakékoli podněty!

Vítáme nápady na zlepšení, připomínky, pochvaly i kritiku. Abychom mohli řešit kritické připomínky, potřebujeme pochopit, co přesně se stalo/děje, proč vám to vadí a jak si představujete, že by mělo dojít k nápravě.

Zkuste proto pro psaní využít následující osnovu:

Co se stalo/co se děje/co mi vadí?

.....

Jak se v popsané situaci cítím, co prožívám? Proč mi to vadí?

.....

Co bych potřeboval*a jinak? Jak si představuji, že bude vypadat změna?

.....

Schránka je určena pro podněty ke zlepšení atmosféry ve škole. Potřebujete poradit či pomoc v jiné situaci? Trápí vás nějaký osobní či rodinný problém? Ve škole se můžete obrátit na **[DOPLŇTE OSOBU]** nebo na školní psycholožku/psychologa **[DOPLŇTE JMÉNO, PŘÍPADNĚ KONTAKT NEBO ČAS A MÍSTO, KDE JÍ/HO NAJÍT]**.

Anonymně můžete kdykoliv zavolat či napsat na Linku bezpečí 116 111.

Mlčenlivost

Závazek spolupráce a mlčenlivosti lidí, kteří přicházejí do kontaktu s podněty a stížnostmi ze schránky

Zavazuji se,

1. že nebudu šířit dál, co jsem se dozvěděl*a z podnětů ve schránce.
2. že budu postupovat podle principů a pravidel, které jsme dohodli při tvorbě schránky.
3. že se budu snažit přemýšlet nad tím, jak nejlépe s podnětem či stížností naložit tak, aby byl zohledněn zájem toho*té, kdo ho psal, i ostatních ve škole.

Chápu,

- že je důležité chránit soukromí a osobní údaje lidí, kteří používají schránku důvěry. Nikdy nebudu prozrazovat jejich jména ani informace, které by mohly vést k identifikaci konkrétní osoby.
- že spolupráce a otevřená komunikace je důležitá pro zlepšování klimatu a procesů ve škole. Proto se o ně budu snažit.

Jméno:

Datum:

Podpis:

Zpráva po vybrání schránky

Ahoj!

Přinášíme aktuální informace o tom, co se děje v naší schránce. Chceme vám sdělit, kolik dotazů jsme dostali a jak se s nimi pracuje. Vaše dotazy jsou pro nás důležité, proto chceme, abyste měli aktuální informace.

1. Celkový počet dotazů: v minulém měsíci jste vhodili **[počet]** dotazů.

1. Dotazy jsme rozdělili do následujících skupin podle toho, čeho se týkaly:

- **[Kategorie 1]: [Počet dotazů]**
- **[Kategorie 2]: [Počet dotazů]**
- **[Kategorie 3]: [Počet dotazů]**

V měsíci **[předchozí měsíc]** jste vhodili **[počet]** dotazů, které se řeší následujícím způsobem:

Dotaz(y): **[Popište dotaz/kategorii nebo podnět]**

Jak se to řešilo/řeší: **[kdo to dostal k řešení, jaký je progres/výsledek]**

Dotaz(y): **[Popište dotaz/kategorii nebo podnět]**

Jak se to řešilo/řeší: **[kdo to dostal k řešení, jaký je progres/výsledek]**

Máte otázky? Zeptejte se **[zvolená osoba v parlamentu]** nebo **[osoba, která je zodpovědná za odpovídání dotazů]**.

Díky!

Za tým XXX, datum XX. XX. XXXX

Varianta prázdné schránky: Tenhle měsíc byla schránka prázdná. Vždycky je co pochválit, všichni můžeme přinést zlepšení nebo mít nápad, co by se dalo ve škole dělat jinak. Napište podnět, ať náš tým neodejde příště zase s prázdnou. Schránka je cesta, jak se podílet na tom, aby nám to ve škole líp fungovalo.



**NEVYPUSŤ
DUŠI**



Nevypušť duši
www.nevypustdusi.cz