

zákonnými zástupci a dalšími aktéry v souvislosti s poskytovanou poradenskou službou konstruktivní dialog vedoucí k naplnění zájmů dítěte, žáka, studenta.

### **3.2 Poradenští pracovníci ŠPZ důsledně uplatňují při komunikaci s klienty, zákonnými zástupci a kolegy vstřícný, respektující přístup.**

#### **Popis kritéria**

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 se zákonnými zástupci, 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.

### **3.3 Poradenští pracovníci ŠPZ mezi sebou spolupracují, respektují odbornost kolegů, spolupracují s dalšími ŠPZ, vytváří na pracovišti příjemné pracovní klima.**

#### **Popis kritéria**

Poradenští pracovníci ŠPZ mezi sebou vytvářejí, podporují a udržují kolegiální vztahy a vzájemný respekt. Dlouhodobě aktivně spolupracují, efektivně si předávají poznatky a využívají k tomu i možnost konzultovat odborné problémy s kolegy z jiných poradenských pracovišť. Vzniklé problémy jsou systematicky řešeny, týmová spolupráce je efektivní.

### **3.4 Poradenští pracovníci ŠPZ aktivně spolupracují na svém profesním rozvoji.**

#### **Popis kritéria**

Poradenští pracovníci ŠPZ svoji práci pravidelně vyhodnocují. Jsou aktivní v přístupu ke svému profesnímu rozvoji a systematicky si svoji odbornost rozšiřují v rámci DVPP. Pravidelně se účastní kurzů a seminářů k doplnění svého vzdělání a odborných dovedností. Účelně využívají i samostudia a rozmanitých efektivních forem sdílení zkušeností. Systematicky a průběžně se zajímají o nejnovější poznatky teorie i praxe a získané poznatky efektivně uplatňují při poskytování poradenských služeb. Zkušení poradenští pracovníci ŠPZ předávají své zkušenosti a znalosti svým kolegům, seznamují je s novinkami, o kterých se dozvěděli v rámci DVPP, s pověřením vedení ŠPZ působí jako mentoři pro začínající odborné pracovníky. Tak předávají systematicky své zkušenosti s cílem ovlivnit pozitivně kvalitu služeb poradenského systému.

*Schváleno ministrem školství, mládeže a tělovýchovy  
po projednání ve 22. poradě vedení MŠMT dne 16. 6. 2020.*