



Financováno  
Evropskou unií  
NextGenerationEU



Národní  
plán  
obnovy

MS  
MT  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

# Metodika komunikace se studenty

**Akademická psychologická poradna**

Vysoká škola ekonomická v Praze



## Obsah

1.	O Akademické psychologické poradně .....	3
	Web Akademického centra .....	4
	Aktuality na webu AC VŠE.....	4
	Odběry novinek na webu AC VŠE .....	5
	Sharepoint – sekce Akademického centra na Studentském intranetu VŠE .....	6
	Weby fakult VŠE, web VŠE.....	7
	Plazmy VŠE.....	8
	Sociální sítě fakult a školy .....	8
	Letáky.....	9
	Seznamovací kurz pro prváky/ Infoschůzky pro nové studenty .....	10
2.	Best practice.....	10
3.	Možné zlepšení komunikace APP do budoucna .....	12

Manuál slouží k popsání komunikačních kanálů se studenty a strategií komunikace, které se využívají v rámci Akademického centra Vysoké školy ekonomické v Praze. Níže jsou popsány jednotlivé kanály, vypracovaná SWOT analýza a návrhy možných zlepšení do budoucna.

## 1. O Akademické psychologické poradně

Akademická psychologická poradna poskytuje poradenskou činnost všem členům akademické obce při řešení jejich nejrůznějších osobních nesnází či pracovních problémů. Základní formou činnosti poradny je individuální psychologické poradenství, které je zaměřené na studenty, doktorandy a pracovníky Vysoké školy ekonomické, kteří se ocitli v nesnadné situaci, či potřebují lépe zvládat studijní či pracovní zátěž nebo se chtějí lépe zorientovat sami v sobě a snaží se rozvíjet svou osobnost a schopnosti. APP nabízí poradenství primárně v českém a anglickém jazyce, po individuální dohodě nabízí poradenství i v ukrajinštině, ruštině a španělštině. Kromě individuálního poradenství nabízí APP i skupinové programy, zaměřené na zvládání zátěže spojené s vysokoškolským studiem.

Dále APP realizuje i další formy činnosti – např. psychodiagnostiku, pro studenty orientovanou na analýzu výkonových a osobnostních charakteristik člověka z hlediska kariérového směřování studenta; pro doktorandy a akademické pracovníky orientovanou na individuální předpoklady zvládání zátěže a osobnostní preference důležité pro personální rozvoj.

Akademická psychologická poradna je součástí Akademického centra, které je celoškolským pracovištěm zřízeném při rektorátě VŠE. Centrum se zaměřuje na dvě hlavní činnosti:

1. Akademická psychologická poradna: informace výše
2. Rozvoj akademických pracovníků: poskytuje kurzy a semináře pro doktorské studenty a pedagogy VŠE, směřující k rozvoji dovedností a kompetencí pedagogů. Mimo jiné pořádá Kurz rozvoje pedagogických a sociálně psychologických dovedností.

V tomto manuálu bude níže popsána komunikace, která probíhá se studenty VŠE v rámci všech činností Akademické psychologické poradny (APP). Tato komunikace probíhá různými formami. Jsou to:



## Web Akademického centra

[www.ac.vse.cz](http://www.ac.vse.cz)

### Aktuality na webu AC VŠE

Všechny nové termíny poradny jsou nejprve vypsány v rámci registračního systému, je možné upravit příslušnou stránku webu Akademického centra, dále je vždy zveřejněna aktualita s informací o nově vypsaných termínech a přihlašování na ně. Tato aktualita se vždy zveřejňuje až ve chvíli, kdy jsou registrace na dané termíny poradny již vypsány.

*Obr. 1: Ukázka aktualit na webu AC VŠE*



Semináře a workshopy pořádané APP jsou nejčastěji oznamovány pomocí Aktuality, někdy s odkazem na stránku webu, ty nicméně zůstávají hlavně obecné, aby nebylo třeba měnit vždy termíny.

*Obr. 2: Ukázka zveřejnění aktualit seminářů na webu AC VŠE*

18. 10. 2023

### **PŘIDÁNO: Seminář péče o zdraví II**

Byl přidán další termín semináře na téma péče o duševní zdraví, který připravila Akademická psychologická poradna v rámci Národního plánu obnovy. Na workshop je nutné se přihlásit zde. Forma: 4x2 hodiny, od 21.11., od 16:00 do 18:00 hod, osobně. První setkání proběhne v RB 207, další pak v RB 359 Obsah: Smyslem workshopu je poskytnout [...]



13. 10. 2023

### **NOVÉ: Seminář péče o zdraví – prevencí k osobní pohodě**

Akademická psychologická poradna v rámci Národního plánu obnovy připravila seminář na téma péče o duševní zdraví. Na workshop je nutné se přihlásit zde. Forma: 4x2 hodiny, od 24.10., od 16:00 do 18:00 hod, osobně v RB359 Obsah: Smyslem workshopu je poskytnout evidence-based techniky, které Vám pomohou zvládat náročné situace. Využijeme znalosti a praxi kognitivně-behaviorální psychologie [...]

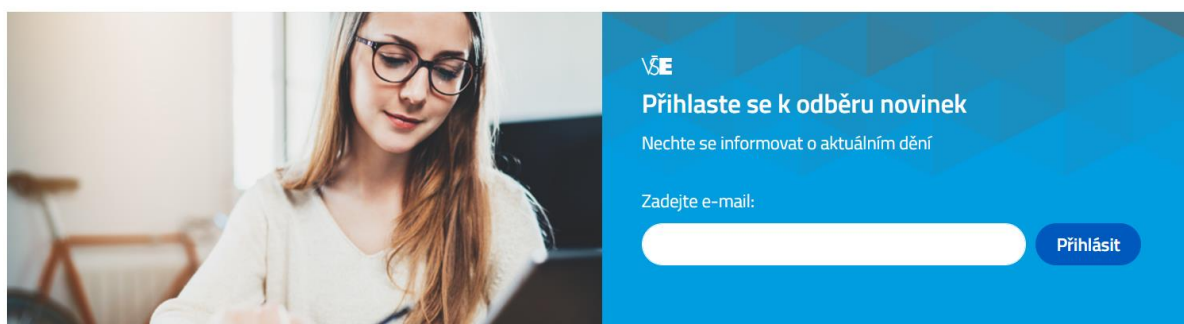


Studenti jsou na jednotlivých akcích pořádaných APP VŠE upozorňováni na vhodnost zaregistrování si odběru novinek (viz níže), aby byli včas informováni o jejich vysání. Především s ohledem na to, že kapacita akcí bývá omezena.

### [Odběry novinek na webu AC VŠE](#)

K odběru novinek se lze přihlásit na webu Akademického centra, a to ve spodní části stránky.

*Obr. 3: Odběr novinek na webu AC VŠE*



Přihlášeným uživatelům vždy přijde email ohledně vypsání aktualit. Aktuality se rozdělují podle typu odběratelů, na aktuality Akademické psychologické poradny a Aktuality pro doktorandy a pedagogické pracovníky (Teaching Excellence).

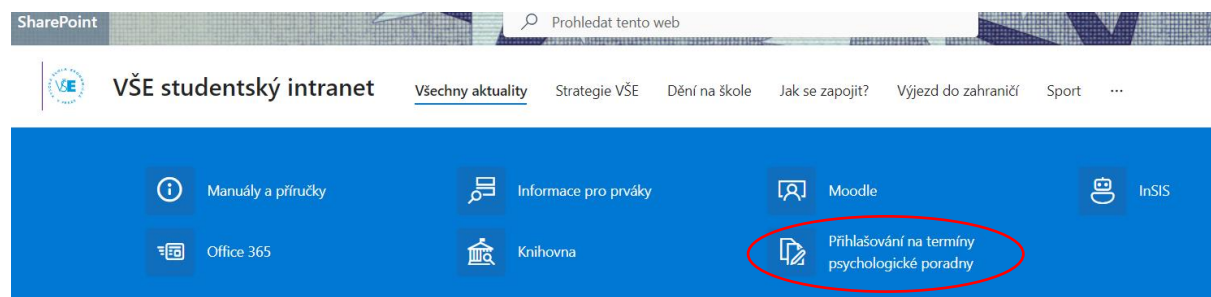
Tuto možnost je vhodné propagovat především, když studenti píší ohledně naplněné kapacity jednotlivých akcí – tím se tvoří seznam odběratelů, ale i na Dnech otevřených dveří, Seznamovacích kurzech, veletrzích a podobných aktivitách.

### Sharepoint – sekce Akademického centra na Studentském intranetu VŠE

Informace, které se zobrazují na webu Akademického centra se také dávají na Sharepoint VŠE (přes příslušnou odpovědnou osobu). Ten slouží jako intranet jak pro studenty, tak pro zaměstnance, a je třeba rozlišovat informace, které se na něj dávají. Zároveň se na Sharepoint postupně přesouvá čím dál více informací o akcích, včetně části obsahu webu – užitečné informace pro studenty. Je ale třeba tyto informace pravidelně opakovat, aby byly relativně v popředí.

Na Sharepointu je přímo samostatná ikona pro termíny psychologické poradny.

*Obr. 4: Informace o přihlašování na termíny APP na studentském intranetu*



Pro texty, manuály, návody a informace pak existuje i samostatná stránka Sharepointu. Ta je neustále aktualizována. Navíc jsou na ní texty více individualizované pro potřeby cílové skupiny, tedy pro studenty více neformální, než se dávají na webové stránky.



Obr. 5: Informace o APP na studentském intranetu

**VŠE studentský intranet**

Všechny aktuality
Strategie VŠE
Dění na škole
Jak se zapojit?
Výjezd do zahraničí
Sport
...

## Psychologická a kariérní poradna

Pavel Hnát  
zaměstnanec/staff

O Kariérní rozvoj se stará Kariérní centrum VŠE. Osobní rozvoj, psychologickou poradnu či psychodiagnostiku zajišťuje Akademická psychologická poradna (APP).

### Akademická psychologická poradna

Akademické centrum provozuje v rámci své činnosti **Akademickou psychologickou poradnu (APP)**, ve které působí psychologové z Katedry manažerské psychologie a sociologie. Při poskytování poradenských služeb se řídíme [Etickým kodexem vysokoškolského poradce](#). Akademická psychologická poradna (APP) poskytuje poradenské služby studentům, pracovníkům a případně absolventům VŠE, a to **bezúplatně**. Základní formou činnosti APP na VŠE je **individuální psychologické poradenství**. APP realizuje ale i další formy činnosti, například **psychodiagnostiku**, pro studenty orientovanou na analýzu výkonových a osobnostních charakteristik člověka z hlediska kariérového směřování studenta/studentky.

Nabízíme služby jako je [Individuální psychologické poradenství](#), autogenní trénink, koučink, psychologická diagnostika nebo pořádáme různé semináře a workshopy

Individuální poradenství pro studenty
 Psychologická diagnostika
 Kategorie psychických problémů a jejich řešení
 Odborná zařízení poskytující psychologickou pomoc
 Manuál duševního zdraví vysokoškoláka

Příspěvky
Zobrazit vše

Eva Jarošová  
zaměstnanec/staff

Duševní zdraví vysokoškoláků - zapojte se do anonymního...  
Mila studentku a studenti rádi

## Weby fakult VŠE, web VŠE

[www.vse.cz](http://www.vse.cz), <https://ffu.vse.cz/>, <https://fmv.vse.cz/>, <https://fph.vse.cz/>, <https://fis.vse.cz/>,  
<https://nf.vse.cz/>, <https://fm.vse.cz/>

Informace o vybraných akcích se propagují i na web VŠE a případně weby jednotlivých fakult, lze nechat i propsat do kalendářů. Psát je nutné na příslušná PR oddělení nebo webmastery webů. Z hlavní stránky webu vse.cz je přímý proklik na web Akademického centra, není třeba tedy informace dvakrát aktualizovat.



Obr. 6: Informace o APP na webu VŠE v sekci pro studenty



## Plazmy VŠE

Semináře, psychologická diagnostika a workshopy se dále propagují na plazmách po kampusu. Pomocí vytvoření obrázku nebo prezentace, nahrávání přes Hugport dle pokynů PR VŠE. Cca jednou za semestr/ akademický rok probíhá i propagace obecně služeb nebo specificky služeb Akademické psychologické poradny.

Propagaci je třeba vždy připravit, nejčastěji lze využít prezentaci ppt, případně vhodné grafiky a obrázky.

## Sociální sítě fakult a školy

Jakmile jsou akce propagované na webu a Sharepointu (ideálně v aktualitách webu), je možné napsat na příslušné PR oddělení školy či jednotlivých fakult a požádat o propagaci na sociálních sítích. Tato propagace mívá největší či jeden z největších dosahů a dopadů na obsazenost akcí.



Je třeba vhodně vybírat obrázky, také změnit způsob stylizace textu, aby byl studentům bližší. Na sociální sítě se často dávají informace s prolinkem přímo na web Akademického centra, kde jsou další dodatečné informace pro studenty.

## Letáky

Byly vytvořeny letáky pro Akademické centrum, i ve spolupráci s Alumni & Corporate Relations ([ACR](#)) a Centrem pro studenty se specifickými potřebami ([CPS](#)). Tyto letáky se používají při různých akcích, veletrzích, dnech otevřených dveří, atd.

Obr. 7: Grafická podoba letáku propagujícího poradenské služby na VŠE



### Poradenství na VŠE

Vysoká škola ekonomická v Praze nabízí bezplatné poradenské služby českým i zahraničním studentům, absolventům i zaměstnancům VŠE. Poskytuje také pomoc studentům se specifickými potřebami.



**Kariérní centrum VŠE**

 [kc.vse.cz](https://kc.vse.cz)  
 [kc@vse.cz](mailto:kc@vse.cz)



**Akademická psychologická poradna VŠE**

 [ac.vse.cz](https://ac.vse.cz)  
 [ac@vse.cz](mailto:ac@vse.cz)



**Centrum pro studenty se specifickými potřebami VŠE**

 [csp.vse.cz](https://csp.vse.cz)  
 [ctiborm@vse.cz](mailto:ctiborm@vse.cz)



### Akademická psychologická poradna

- Individuální psychologické poradenství
- Psychodiagnostika
- Koučování
- Workshopy

 [ac.vse.cz](https://ac.vse.cz)
 [ac@vse.cz](mailto:ac@vse.cz)



### Kariérní centrum VŠE

- Individuální kariérové poradenství
- Kariérní workshopy
- Aktuální nabídky pracovních míst
- Kariérní veletrh ŠANCE

 [kc.vse.cz](https://kc.vse.cz)
 [kc@vse.cz](mailto:kc@vse.cz)



### Centrum pro studenty se specifickými potřebami VŠE

- Studijně-informační poradenství
- Půjčení kompenzačních pomůcek
- Koncipování individuálních vzdělávacích plánů
- Převod studijních materiálů do digitální podoby
- Služby osobní asistence

 [csp.vse.cz](https://csp.vse.cz)
 [ctiborm@vse.cz](mailto:ctiborm@vse.cz)



## Seznamovací kurz pro prváky/ Infoschůzky pro nové studenty

Jednotlivé fakulty mají ve své gesci i seznamovací kurzy nebo infoschůzky pro nastupující studenty VŠE. Stejně tak je tomu i u jednotlivých studijních programů v anglickém jazyce. V rámci nich se mohou propagovat služby APP VŠE. K přímé propagaci pak dochází na seznamovacím kurzu Fakulty podnikohospodářské (FPH), kde jsou akce APP zmiňovány, navíc na kurz chodí i zástupci AC VŠE. Tento kurz probíhá 1x ročně pro nastupující studenty bakalářského stupně studia. Dále jsou služby propagovány v rámci tzv. Orientation Weeku. Ten pořádá Oddělení zahraničních styků (OZS) ve spolupráci s Admission Office. Orientation Week probíhá vždy před začátkem každého semestru a je organizován pro studenty přijíždějící na VŠE v rámci Krátkodobých individuálních mezinárodních mobilit (Erasmus+, CEEPUS, Mezivládní stipendia, aj.). Na této akci jsou propagovány služby APP napřímo, v rámci více přednášek, především pak přednášky o kulturním šoku. Podobně probíhá propagace i pro studenty degree programů v angličtině (bakalářské i magisterské). Ti mají Orientation week pořádány jednou ročně, vždy před zimním semestrem (pořádané Admission Office). I v rámci této akce dochází k propagaci napřímo.

## 2. Best practice

Pro úspěšnou a efektivní komunikaci se studenty jsou používány především kanály sociálních sítí. Tyto kanály cílí přímo na studenty, navíc reflektují studenty nejčastěji používané způsoby komunikace. Příspěvky na sociální sítě je třeba přizpůsobit jejím parametrům. Je třeba důraz na vizuální stránku, s kratšími, jasnými a výstižnými texty. Lze přidat QR kód s odkazem na Aktualitu na webu (níže), pro další informace, odkaz na registraci, atd.

Dále jsou pro komunikaci používané webové stránky Akademického centra. Každý seminář, termín poradny, psychologické diagnostiky, seminář, atd., je oznámen v Aktualitách. Na hlavní stránce Akademického centra je sekce pro Odběr novinek, díky které má APP přímý kontakt na klienty, kteří se předem k tomuto odběru přihlásili.

Někteří studenti si vybírají termíny akcí APP již rovnou z registračního systému, do kterého je možné se hlásit pomocí přihlašovacího jména a hesla. V systému je možné dále filtrovat typ

akce, na kterou se student chce hlásit, přihlásit se na seznam náhradníků u již obsazených akcí, atp. Systém posílá potvrzující emaily a emaily v případě uvolnění kapacity.

Dalším komunikačním kanálem je intranet, který se využívá jak pro kratší až středně dlouhé články, zároveň se pravidelně posílá newsletter, ve kterém jsou vytažené články právě z intranetu. K intranetu se dostanou všichni studenti i zaměstnanci VŠE, newsletter chodí adresně na školní emaily všem studentům a zaměstnancům.

Aby APP dosáhla co největšího dosahu v počtu přihlášených studentů, pořádá workshopy na co nejširší záběr témat, tak, aby si mohli vybrat studenti s rozličnými potřebami. Také při výběru témat APP reaguje na trendy a aktuální potřeby studentů, přináší například workshopy Mindfulness, ale i na prevenci prokrastinace, time managementu, témata úzkosti a spojení zkouškového období a stresu.

Úskalí komunikace:

1. Propojení na PR a sociální sítě jednotlivých fakult:

- Vzhledem k nezávislosti jednotlivých fakult nemají tyto fakulty stejný systém fungování a přístupů na sociální sítě, také nemají jednotnou komunikační strategii
- Není ani zcela jasné, kdo jsou kontaktní osoby pro propagaci služeb APP a tudíž je ztížená možnost propagace APP
- Bylo by třeba mít jasný seznam těchto kontaktních osob

2. Nástroj sběru zpětné vazby od studentů na jednotlivé služby a témata vypisovaných seminářů

- V rámci APP dochází pravidelně ke sběru zpětné vazby na jednotlivé semináře, nicméně by bylo potřeba nastavit jednotnou podobu zpětné vazby, ideálně navázanou na nějaký nástroj, kterým se zpětná vazba může sbírat.

### 3. Možné zlepšení komunikace APP do budoucna

Tato zlepšení vychází ze SWOT analýzy a zkušeností s komunikací a obecně fungováním jak Akademické psychologické poradny, tak VŠE jako takové. Nejprve jsou uvedeny návrhy, které je možné realizovat v krátkodobém horizontu, následně ty, pro které jsou nutné ještě další organizační kroky.

#### **Krátkodobá řešení:**

1. Roll-up pro Akademickou psychologickou poradnu
  - Pro propagaci služeb na veletrzích, Dni duševního zdraví pro VŠEchny
2. Letáky na krizová centra
  - Mít k dispozici kontakty na krizová centra – pro předání studentům na poradně
  - Pro poradenská centra na VŠE (studijní poradci, Oddělení zahraničních styků, Centrum pro studenty se SVP, atp.)
3. Zřetelný a přehledný web
  - Ještě větší přehlednost poskytovaných služeb, zjednodušení a zestručnění textů
  - Jednotná provázanost
  - Vytvoření sekce FAQ

#### **Řešení v dlouhodobém horizontu:**

4. Odběr novinek na sharepointu pro rychlou a zacílenou komunikaci se studenty.
5. Vetší propagace služeb poradny mezi zaměstnance školy, a to jak pedagogické, tak technicko-administrativní pro lepší šíření propagace služeb APP
  - Toto opatření zahrnuje i pravidelné schůzky (1x za akademický rok) se zástupci fakult a cizojazyčných studijních programů, kde budeme informovat o službách, novinkách a zároveň to bude sloužit jako další zdroj zpětné vazby na činnosti APP
6. Další vylepšení registračního systému APP
  - Lepší filtrování termínů, především pak z hlediska zobrazování starých vs. nových termínů

- Vytvoření návodu pro používání systému pro studenty (videomanuál i dokument)
7. Vytvoření nástroje pro zpětnou vazbu (formulář, atd.) a její pravidelný sběr
    - Pravidelný monitoring efektivity komunikační strategie pomocí dostupných analytických nástrojů v kombinaci se zpětnou vazbou od studentů i zaměstnanců (viz body výše)
  8. Vytvoření diskuzního fóra nebo prostoru, kde mohou studenti zkušenosti a otázky.
    - Problematická je část zajištění vytvoření bezpečného a respektujícího prostředí
  9. Vytvoření kalendáře s přehledem akcí poradny (možnost na webu, otázka napojení na intranet)

Vždy je třeba vytvářet komunikační strategii dostatečně flexibilní, aby byla schopná reagovat na rychlé změny, které mohou nastat jak interně v rámci APP či VŠE jako celku, tak přijít externě (viz například covid-19).