

**UNIVERZITA KARLOVA**

**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Role supervize z pohledu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí,  
z.s.**

**Role of supervision from the perspective of social work in the  
organization Barevný svět dětí, z. s.**

Diplomová práce

Vedoucí práce: PhDr. Miloslav Čedík

Autorka: Bc. Bára Walterová

Praha 2018

## **Poděkování**

V první řadě bych ráda poděkovala Husitské teologické fakultě Univerzity Karlovy za umožnění studia v oboru Sociální a charitativní práce. Studium mi nejenom rozšířilo vědomostní obzory, ale posunulo mne v osobním i profesním růstu.

Největší poděkování patří vedoucímu mé diplomové práce PhDr. Miloslavu Čedíkovi za odborné vedení práce, profesionalitu, vlídnost a především lidskost. Děkuji Vám za vstřícnou spolupráci, ochotu a cenné rady.

Organizaci Barevný svět dětí, z.s. děkuji za umožnění realizace průzkumu a za spolupráci při sběru dat. Velké díky patří také všem asistentům, kteří se aktivně do průzkumu zapojili.

Velmi děkuji také své rodině za veškerou podporu při zpracování diplomové práce, za trpělivost, zájem a ochotu naslouchat.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předloženou diplomovou prací na téma „Role supervize z pohledu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí, z.s.“ zpracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, ze kterých jsem při zpracování čerpala, v diplomové práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne .....

Bára Walterová .....

## **Anotace**

Diplomová práce „Role supervize z pohledu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí, z.s.“ se zabývá supervizí v kontextu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí, z.s. Teoretická část práce obsahuje základní pojmy týkající se supervize. Hlavními tématy teoretické části práce je definice supervize, historie a vývoj supervize, funkce supervize, druhy supervize, aktéři supervize, supervizní kontrakt a procesní model supervize. Dále se práce věnuje charakteristice organizace Barevný svět dětí, z.s., konkrétně projektu „Kámoš“, kterým se průzkum zabýval. Jako průzkumná metoda bylo zvoleno dotazníkové šetření u asistentů působících v organizaci v rámci projektu „Kámoš“.

Hlavním cílem diplomové práce je zmapovat, jaký je v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ průběh supervize a zjistit, zda a jak jsou se supervizí asistenti spokojeni. Dílčím cílem diplomové práce je poskytnout organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ doporučení, které by vedlo k případnému zlepšení supervize, a porovnat zjištěná data o průběhu supervize v rámci projektu „Kámoš“ s teoretickými znalostmi o supervizním procesu.

Z výsledků vyplývá, že většina asistentů působících v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ je spokojena s tím, jak supervize probíhá a pomáhá jim při řešení nelehkých situací, do kterých se s klienty dostávají. 30 % asistentů nebylo spokojeno pouze s jedním bodem, a to s frekvencí konání supervize. Na základě tohoto zjištění je nabídnuto doporučení, jak nespokojenost řešit. Dále z průzkumu vyplývá, že průběh supervize v rámci projektu „Kámoš“ odpovídá kritériím a pravidlům supervize.

## **Klíčová slova**

Sociální práce, supervidovaný, supervize, supervizní kontrakt, supervizor.

## **Annotation**

The diploma thesis „Role of supervision from the perspective of social work in the organization Barevný svět dětí, z. s.“ deals with the supervision in the context of social work in the organization Barevný svět dětí, z.s. The theoretical part of the thesis contains basic concepts related to supervision. The main themes of the theoretical part of the thesis are the definition of supervision, the history and development of supervision, the supervisory function, the types of supervision, the supervisors, the supervision contract and the supervisory model of supervision. Furthermore, the work is devoted to the characteristics of the organization Barevný svět dětí, z.s., namely the project "Kámoš", which was concerned with the survey. As an exploratory method, a questionnaire survey was conducted with the assistants working within the organization as a part of the project "Kámoš".

The main aim of the diploma thesis was to map out what is in the organization Barevný svět dětí, z.s. in the framework of the project "Kámoš" the course of supervision and whether and how supervisors are satisfied. The partial aim of the diploma thesis was to provide the organization Barevný svět dětí, z.s. in the framework of the project "Kámoš" a recommendation that would lead to a possible improvement of supervision and to compare the findings of supervisors' progress in the project „Kámoš“ with the theoretical knowledge of the supervision process.

The results show that most of the assistants working in the organization Barevný svět dětí, z.s. as part of the project "Kámoš" are satisfied with the way the supervision is going and helps them in solving the difficult situations they get with clients. 30 % of assistants were not satisfied with just one point, with the frequency of supervising. Based on this finding, recommendations are made on how to address dissatisfaction. Further, the survey shows that the course of supervision within the project "Kámoš" corresponds to the criteria and rules of supervision.

## **Keywords**

Social work, supervised, supervision, supervision contract, supervisor.

# Obsah

Obsah.....	6
Úvod.....	8
1. Supervize.....	9
1.1. Pojem a definice supervize.....	9
1.1.1. Supervize v sociální práci.....	10
1.2. Historie a vývoj supervize.....	11
1.3. Supervize v současnosti.....	14
1.3.1. Co nepatří do supervize.....	16
1.3.2. Rozdíly mezi supervizí a terapií.....	17
1.4. Funkce supervize.....	19
1.5. Druhy supervize.....	21
1.6. Aktéři a supervizní kontrakt.....	26
1.6.1. Supervizor.....	26
1.6.2. Supervidovaný.....	29
1.6.3. Supervizní kontrakt.....	30
1.7. Procesní model supervize.....	33
1.7.1. 1. modus: obsah supervizního setkání.....	34
1.7.2. 2. modus: zaměření na strategie a intervence.....	35
1.7.3. 3. modus: zaměření na terapeutický vztah.....	36
1.7.4. 4. modus: zaměření na terapeutův proces.....	37
1.7.5. 5. modus: zaměření na supervizní vztah.....	39
1.7.6. 6. modus: zaměření na supervizorův vlastní proces.....	39
1.7.7. 7. modus: zaměření na širší kontext.....	40
1.7.8. Integrovaní modů.....	40
2. Organizaci Barevný svět dětí, z.s.....	42

2.1. Zásady a principy organizace Barevný svět dětí, z.s. ....	42
2.2. Projekt „Kámoš“ .....	42
2.2.1. Velcí a malí Kámoši .....	43
2.3. Další projekty organizace Barevný svět dětí, z.s. ....	44
3. Supervize v sociální práci v organizaci Barevný svět dětí, z.s. ....	45
3.1. Problémy a cíle práce .....	45
3.1.1. Cíle .....	45
3.1.2. Problémové otázky .....	46
3.2. Hypotézy .....	47
3.3. Metody sběru dat .....	47
3.4. Metodika šetření .....	48
3.5. Charakteristika vzorku .....	48
3.6. Analýza a interpretace dat .....	49
3.7. Shrnutí výsledků šetření .....	70
Závěr .....	75
Seznam použité literatury .....	76
Seznam obrázků .....	78
Seznam tabulek .....	79
Seznam grafů .....	80
Přílohy .....	82
Příloha č. 1- dotazník .....	82
Abstrakt .....	90
Abstract .....	91

## Úvod

Diplomová práce na téma „Role supervize z pohledu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí, z.s.“ mapuje průběh supervize v organizaci a spokojenost asistentů se supervizí v rámci projektu „Kámoš“. Teoretická část práce se zabývá základními pojmy supervize jako je definice supervize, historie a vývoj supervize, funkce supervize, druhy supervize, aktéři supervize, supervizní kontrakt a procesní model supervize. Další část práce obsahuje charakteristiku organizace Barevný svět dětí, z.s., zejména projekt „Kámoš“, kde byl průzkum realizován.

Výše zmíněné téma jsem si vybrala z toho důvodu, že jsem v organizaci Barevný svět dětí, z.s. působila tři roky na pozici asistenta a zajímalo mě i z osobních důvodů, jak asistentům supervize vyhovuje a jak na supervizi nahlíží.

Hlavním cílem diplomové práce je zmapovat průběh supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ a zjistit spokojenost asistentů se supervizí. Dílčím cílem práce je poskytnout doporučení organizaci Barevný svět dětí, z.s. vedoucí k případnému zlepšení supervize v rámci projektu „Kámoš“ a porovnat zjištěná data z průzkumu s teoretickým základem supervize. Jako průzkumnou metodu bylo zvoleno dotazníkové šetření.

Závěr diplomové práce obsahuje výsledky šetření a jsou nabídnuta doporučení organizaci Barevný svět dětí, z.s., jak zvýšit spokojenost asistentů se supervizí a zefektivnit tak jejich služby.



# 1. Supervize

## 1.1. Pojem a definice supervize

Pojem supervize byl odvozen z anglického výrazu supervision, který pochází z latinských slov „super“ a „videre“. V překladu slovo „super“ znamená nad či nadměrnost a slovo „videre“ vyjadřuje hledět, zírat či vidět. (Havrdová, 2008, s. 17) Kdežto Svobodová a Valášek (2002, s. 14) definují „super“ jako „výše“ nebo „přes“ a „visio“ překládá jako „pohled“.

V anglicko-českém slovníku 1984 (in Kopřiva, 2006, s. 136) je slovo „supervision“ přeloženo jako dozor, dohled, kontrola, nebo také inspekce či řízení. V tomto původním významu se pojem u nás vyskytuje jen velmi vzácně. Častěji se termín supervize používá v psychoterapii a objevuje se i v dalších pomáhajících profesích, tudíž i v sociální práci.

Dle Hesse 1980 (in Hawkins, 2004, s. 59) je supervize definována jako *„čistá mezilidská interakce, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“*. Podobnou definici předkládá Loganbill a kol. 1982 (in Hawkins, 2004, s. 59), vymezuje supervizi jako *„intenzivní, mezilidsky zaměřený individuální vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby“*. Kopřiva (2006, s. 136) uvádí, že supervize je *„proces praktického učení, v němž supervizor-učitel pomáhá supervidovanému řešit konkrétní problémové situace, které vznikají při jeho práci s klienty.“* Britská poradenská asociace vytvořila dokument 1987 (in Hawkins, 2004, s. 59) o supervizi, ve kterém je obsaženo, že supervize je nejen určena pro supervidovaného, ale zároveň je k užitku i klientovi. Také je v dokumentu uvedeno, že smyslem supervize je na prvním místě ochrana a hájení nejlepších zájmů klienta. (Hawkins, 2004, s. 59)

V Metodickém pokynu k poskytování supervize ve školských zařízeních pro výkon ústavní výchovy nebo ochranné výchovy a ve školských zařízeních preventivně výchovné péče 2012 (in Potměšilová, 2014, s. 80) je supervize vymezena jako odborná pomoc, podpora a zpětná vazba, které slouží ke zvyšování profesních kompetencí pracovníků. Ve výše citovaném Metodickém pokynu 2012 (in Potměšilová, 2014, s. 80) je také uvedena důležitá podmínka dobrovolnosti vztahu z obou stran a je poukázáno na to, že v posledních desetiletích je supervize v oblasti pomáhajících profesí pokládána za běžnou součást odborného růstu pracovníků. Souhrnně význam supervize dle výše zmíněného Metodického pokynu lze spatřovat ve třech oblastech: *„První z nich je kontinuálně napomáhat růstu*

*a zvyšování odborné úrovně práce, umožnit učení a vyvarování se chyb v bezpečném prostředí. Druhou oblastí je maximalizovat týmový potenciál a zvyšovat efektivitu práce zařízení jako systému, snižovat rizika syndromu vyhoření. Třetí oblastí je facilitovat a zkvalitňovat odbornou péči na základě aktuální zakázky supervidovaného/ných; patří sem i objasnění pochybností supervidovaného/ných a případná katarze.“ (2012, in Potměšilová, 2014, s. 82)*

Český institut pro supervizi uvádí, že supervize je charakterizována jako laskavá, obohacující a bezpečná zkušenost a souvisí s profesním růstem. Supervizor je průvodcem, který nabízí pomoc supervidovanému jedinci, skupině, týmu či organizaci ve vnímání a reflektování vlastní práce a vztahů a v nacházení nových řešení obtížných situací. „*Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování.*“ (Český institut pro supervizi, 2017) Zpočátku byla supervize součástí psychoterapie, sociální práce a poradenství, za poslední roky je pořád více vyžadována i v jiných odvětvích práce s lidmi jako je např. školství či management. (Český institut pro supervizi, 2017)

### **1.1.1. Supervize v sociální práci**

Kopřiva (2006, s. 138) uvádí, že v sociální práci v USA i v Evropě je patrné trochu jiné pojetí supervize, avšak stále je obsažen prvek kontroly a řízení. Hlavní úlohou supervizora je pomáhat sociálním pracovníkům a vzdělávat je. Supervizor se sociálními pracovníky rozebírá problémy s klienty odehrávající se v každodenní praxi a vyjadřuje plné pochopení pro jejich pocity. Problémy sociálních pracovníků, které se objevují ve vztahu ke spolupracovníkům, k organizaci či kontaktním osobám, jenž pracují v jiných organizacích, se probírají také v rámci supervize. Důležité pro dosažení co nejlepší kvality supervize je, aby sociální pracovníci investovali svůj zájem a energii a aby supervizora nebrali jako nepřátelskou autoritu. (Kopřiva, 2006, s. 139) V supervizním vztahu je dán důraz na nezbytnou důvěru, která je předpokladem k reflexi a učení, protože sociální pracovníci na setkáních sdílejí vlastní nejistoty a získávají tím podporu k překonávání jejich obtíží. Otevřenost, vřelost, autenticita, sebeotevření a empatie na straně supervizora přispívá k větší otevřenosti a důvěře supervidovaného. (Havrdová, 2008, s. 28-29)

Dle Shulmana 1993 (in Kopřiva, 2006, s. 138) je při supervizi sociálních pracovníků podstatné propracovávat problém, tzn. naslouchat a dotazovat se, dále projevit vcítění, uzavírat kontrakt, klást požadavky, sdílet vlastní emoce jako je např. hněv. Vyjmenované

dovednosti jsou používané sociálními pracovníky i při kontaktu se svými klienty. Komunikace s klientem a vztah k němu má tedy prvořadý význam. (Kopřiva, 2006, s. 138)

## 1.2. Historie a vývoj supervize

Samuel Barnett byl pastor, který působil v Londýně v Toynbee Hall v éře 70. a 80. let 19. století, a vedl rozhovory mezi čtyřma očima s oxfordskými studenty. Přesný postup rozhovoru není znám, ale jedná se o jeden ze vzorů podpory práce, která je poskytována zkušenějším jedincem méně zkušenějšímu. Pomoc je rozvíjena v dialogu. Prototypy takové podpory lze nalézt i u duchovních učitelů. Havrdová dále upozorňuje na sokratovský dialog jako na vzor supervize. Za pomoci otázek se odkrývala nedotažená přesvědčení a nevyjádřené názory žáků, a tímto způsobem jej přivést k větší volnosti ducha. (Havrdová, 2008, s. 18)

Slovo dialog je řeckého původu a skládá se ze slov „dia“, což je překládáno jako skrze, a „logos“, jehož význam může být řád, slovo, plnost poznání i význam. Filozof Martin Buber v dialogu spatřoval zejména způsob, jak otevřít vztah Já a Ty. Léčivým a rozvíjícím potenciálem dialogu se zabýval také Carl Rogers. Pro Paula Freireho měl dialog velký význam, jelikož dialogickou komunikaci považoval za podmínku umožňující učitelům a jejich studentům učit se vzájemně v prostředí, které je charakterizované úctou a rovnocenností. Paul Freire se inspiroval Karlem Jaspersem, který rozuměl dialogu jako „*vztahu založenému na sympatii, v němž převládá láska, naděje, víra, důvěra a kritický úsudek*“. (Havrdová, 2008, s. 18) Je-li tématem dialogu pracovní situace, postupy, kontext nebo vztahy pracovníka k jeho profesi, spolupracovníkům či klientům a zároveň je jeho účelem překročit bloky, které brzdí spolupráci, tvořivost a kvalitní výkon, z dialogu se stává supervize. Podstatným prvkem dialogu z pohledu supervize je situace společného učení a hledání. Historické doklady uvádějí, že snaha vést dialog se stala významnou součástí supervize od doby vzniku sociální práce. (Havrdová, 2008, s. 19)

S rostoucím významem dialogu v pomáhajících profesích se oživil i starobylý pojem reflexe, který tvoří důležitou složku dialogu. Dialog sám vyvolává reflexi a ta je klíčovým pojmem pro supervizi. Pojem reflexe je latinského původu, slovo „reflexio“ je překládáno jako obrácení k sobě či obrácení zpět. Aristoteles popisuje reflexi jako „*vědění o vědění, obrácení k vlastním psychickým aktům*“. (Havrdová, 2008, s. 19) Anglický empirik John Locke považuje reflexi za samostatný zdroj poznání vedle počitků. Hovoří o vnitřní zkušenosti oproti vnější zkušenosti, která pochází ze smyslů. John Dewey výraz reflexe přenesl do souvislosti s učením. Hovořil o reflexivním myšlení, které je reakcí na

problematickou či obtížnou situaci. Havrdová udává, že reflexe nastává, budou-li přítomny čtyři následující podmínky: „*zastavení u významného momentu zkušenosti; zaměření se na něj (aktivní pozornost); vystoupení z obvyklého (zaběhnutého) rámce nazírání a přístupu k věci; otevření se něčemu novému, neočekávanému, co se vynoří (pocit, postoj, myšlenka, zorný úhel, souvislost apod.)*“ (Havrdová, 2008, s. 20) Do oblasti pomáhající profese pojem reflexe vnesl D. Schön a od té doby se téma reflexe v kontextu pomáhajících profesích zkoumá a je mu věnována pozornost i ve vztahu se supervizí. Jádrem supervize je potřeba reflektovat činnosti, ve kterých jde o člověka, naplnění smyslu a mezilidské vztahy. Reflexe a dialog nemají zpravidla předem jasně vymezený cíl, naopak supervize je k cíli směřována či je pozadím, na kterém se reflexe i dialog odvíjí a je určeno pracovními a profesionálními souvislostmi. Dohodne se konkrétní téma, které je aktuální, a o tomto tématu všichni zúčastnění hovoří. (Havrdová, 2008, s. 22)

Jedním z důvodů rychlého rozvoje supervize v kontextu se zrodem nové profese sociální práce byla nutnost uvést začínajícího pracovníka a pomoci mu vstoupit do pro něj dosud neznámé profese. Bylo nezbytné kromě teoretického učení využívat i učení se v praxi, a to je úlohou vzdělávací supervize. Vývoj vzdělávací supervize nastal jako tzv. field work supervision, což v překladu znamená supervize terénní práce v oblasti sociální práce. Tento způsob se velmi osvědčil a v zemích, ve kterých se sociální práce vyučuje, zaujímá vedle školní výuky význačné místo. Jako supervizor byl zvolen zkušenější sociální pracovník, od kterého se student na praxi učil především nápodobou a využíval další behaviorální poznatky. V terénu supervizor zodpovídal otázky, prezentoval dobrou praxi, podporoval reflexi a odkazoval na další možné zdroje učení. Do středu pozornosti se dostávaly i administrativní a normativní aspekty práce. Ve 20. století v 70. letech došlo k posílení vzdělávacího pojetí supervize, a to díky rozvoji andragogiky, vzdělávání dospělých. „*Právě andragogický přístup k celoživotnímu učení pracovníků podivuhodně dobře konceptualizuje trvalý proces, k němuž v supervizi dochází.*“ (Havrdová, 2008, s. 23) V supervizním procesu je důležitým pojmem zkušenostní učení, které odpovídá vzdělávací supervizi. Již v roce 1933 John Dewey poukázal na důležitost zkušenosti v učení, dále v sociálních laboratořích rozvíjel pojem Kurt Lewin a později Carl Rogers rozvíjel svou vlastní teorii zkušenostního učení. D. A. Kolba vypracoval model zkušenostního učení, který se stal v oblasti organizačního rozvoje a pomáhajících profesí nejznámějším modelem. „*D. A. Kolb popisuje čtyři fáze cyklu učení: konkrétní zkušenost, reflektující pozorování, abstraktní konceptualizace a aktivní experimentování.*“ (Havrdová, 2008, s. 24)

Historickému vývoji supervize se věnoval i Hess a kol. 2008 (in Potměšilová, 2014, s. 82), kteří předkládají poznatek, že v období, kdy se začalo objevovat první psychotherapeutické sezení, začala se objevovat i supervize jako možnost, jak nahlížet na práci s klientem. Metody supervize se vytvářely na základě tří hlavních přístupů psychotherapie: psychoanalýza, behaviorální psychotherapie a rogeriánská psychotherapie. Z psychoanalýzy supervize převzala důraz na kvalitní odbornou přípravu supervizorů. Supervizor musí být na dobré odborné úrovni, aby byl schopný nahlédnout na problém a vidět důležité souvislosti ovlivňující řešenou situaci. Principy behaviorální terapie se v supervizi využívají při posilování funkčních a důležitých kompetencí, které jsou pracovníkem použity pro efektivnější práci s klienty. Z rogeriánské psychotherapie supervize přebírá metody, kdy supervizor poskytuje možnost supervidovanému, aby se sám změnil. Supervizor vytváří prostor pro akceptaci klienta a jeho bezpodmínečné přijetí a místo interpretace situace dává prostor supervidovanému si v bezpečném prostředí na situaci vytvořit vlastní náhled. Podle Hesse a kol. 2008 (in Potměšilová, 2014, s. 82) je výrazný rozmach supervize spojován s druhou světovou válkou, potažmo s odezvou početné části lidské populace. Bezprostředně po druhé světové válce přicházejí lidé, kteří potřebují poskytnout odbornou psychotherapeutickou pomoc a postupně se začíná rozvíjet i supervize. V roce 1963 se objevují požadavky na vymezení a definování supervize dle toho, k čemu má být určena a sloužit. V tomto čase se objevují v rámci studia psychoanalytického přístupu první studijní programy, které jsou zaměřené na supervizi. Hess a kol. 2008 (in Potměšilová, 2014, s. 82) uvádějí, že se objevuje systém nazvaný „kosočtverec“ zahrnující v rámci psychoanalytické supervize analyzovaného, analyzátora, organizaci a supervizora. Hawkins (2004, s. 76) rozšiřuje model supervize o další přítomné faktory a zformuluje tzv. Sedmioký model supervize. Veškeré supervizní situace zahrnují přinejmenším čtyři prvky: terapeut, supervizor, klient, kontext práce. Dalšími prvky jsou vztah klient-terapeut, vztah terapeut-klient a vztah supervizora k systému.

V 80. -90. letech 20. století došlo k největšímu vývoji supervize jako samostatného oboru. Obor se definuje, charakterizuje a vymezuje a objevují se odborné časopisy a publikace zabývající se supervizí. Svobodová a Valášek (2002, s. 9) podotýkají, že ve Velké Británii se supervize praktiků po roce 1992 stala jednou z hlavních podmínek pro terapeutickou činnost a nezáleželo na délce jejich praxe. Obdobným způsobem se situace vyvíjí v Evropě i ve Spojených státech amerických. Postupem času se supervize stává samostatným oborem nezávislým na psychotherapeutické škole a uplatňuje se v nejrůznějších oblastech. Potměšilová (2004, s. 83) uvádí: „V roce 1992 až 2002 dochází v rámci Americké

*psychoterapeutické asociace k tvorbě a aktualizaci etických principů v oblasti psychoterapeutické práce, z nichž některé bylo možné aplikovat i na supervizní činnost.“*

### **1.3. Supervize v současnosti**

Havrdová (2008, s. 39) zmiňuje: *„V průběhu 20. století pozorujeme hlavní posuny v komplexnosti procesů, vztahů, rovin, metod a záměrů, které jsou do supervizního procesu zahrnuty, a v opouštění hierarchického vztahu odpovědnosti a moci supervizora ve prospěch rovnoměrného rozdělení odpovědnosti a participace v supervizi mezi různé aktéry supervize.“* Teprve na počátku 21. století se začíná dařit integrovat různé významové polohy. Podle Svobodové a Valáška (2002, s. 9) vývoj supervize ještě neskončil a profese supervizora ustavičně zápolí s různými rozpornosti ohledně vymezení působnosti. Stále jsou přítomny nejasnosti v chápání obsahu pojmu supervize. Ve skutečnosti v sobě pojem supervize zahrnuje řadu složek, jako je výuka, poradenství, vedení a řízení. Přiblížila-li by se příliš supervize jedné z nich, ztratila by tak svůj originální význam. (Svobodová, Valášek, 2002, s. 15)

V supervizi se vždy hledí na profesionální činnost, kterou reflektujeme, a to probíhá ve vyšší úrovni, než v níž probíhá samotná činnost. Lze tedy říci, že jde o super- či meta-hledění. Z toho důvodu může existovat i supervize supervize nebo supervize řízení. V supervizi se používají podobné metody jako v pracovní činnosti, kterou reflektuje supervize, především vedení rozhovoru, ventilace emocí, dávání zpětné vazby, řešení problémů a rozšiřování vědomí. Jiný je však účel supervize, který je vždy spojen nejen s kvalitou práce, ale i s pracovním kontextem, a směřuje ke zlepšení práce. (Havrdová, 2008, s. 40)

Předmětem a zároveň i subjektem je konkrétní odborník a jeho odborná činnost v konkrétních souvislostech. Výchozím bodem je sdílená a živá zkušenost. Cílem a smyslem supervize je, aby konkrétní pracovník byl schopen dělat svou činnost co nejlépe. Podle Havrdové (2008, s. 40) je aktuální chápání supervize definováno jako: *„odborná činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka, skupiny nebo týmy v pomáhajících profesích k tomu, aby dosáhli určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů.“* Mezi obecné cíle patří podpora profesionálního růstu a zlepšení kvality práce. Definování konkrétních cílů je ovlivněno celkovým odborným a společenským kontextem i požadavky organizace a probíhá vyjednáváním mezi zadavatelem supervize, supervizorem, zaměstnavatelem a pracovníky. Základním nástrojem supervize je vytvořit prostor, ve kterém se bude reflektovat pracovní činnost a pracovní kontext v bezpečném

prostředí, a podporovat proces změny a učení. Havrdová (2008, s. 40) dále uvádí: „*Na počátku každé supervize stojí zájem pracovníků o dobrou praxi ve své profesi a alespoň elementární naděje, že věci mohou být lepší. Bez této minimální podmínky nemůže supervizor se supervizanty pracovat.*“ Velmi důležitá je také důvěra supervizanta k supervizorovi, která je nutná k tomu, aby supervizant otevřeně a pravdivě sděloval, co dělá pro dobrou praxi a co by chtěl změnit, a to i v případě nepříjemného či negativního sdělení. Nepostradatelná je také ochota nadále se učit. (Havrdová, 2008, s. 40)

Mezi odpovědnosti supervizora patří, aby hájil zájmy a blaho supervidovaných terapeutů. Termín kontrolní analýza se vžil z psychoanalytické tradice a znamená, že role supervizora je kontrolovat proces a facilitovat průběh supervize, tzn. napomáhat správnému průběhu procesu. Mezi facilitací a ochrannou rolí je velmi často napětí. Dalším důležitým pojmem ve vztahu supervidovaný a supervizor je moc a nerovnováha. Obě strany zaujímají během procesu rozdílnou roli a vytváří se přirozený respekt k vedení supervizora a určitá bezbrannost supervidovaného, což může vést k nevyváženému vztahu z hlediska moci. Supervizor může ovlivňovat budoucnost svého supervidovaného v podobě, která není navzájem reciproční. Může se stát, že do vzájemného vztahu pronikne osobní problém supervidovaného, který má být posuzován a hodnocen autoritou. Takováto vztahová dynamika by měla být důkladně prozkoumána a supervidovaný i supervizor by se měli poučit a vyzkoušet si takovou míru otevřenosti a objektivity, jaká bude svědčit jejich vztahu. Jak blaho supervidovaného, tak moc ve vztahu se odvíjí od udržování rovnováhy. Hledání rovnováhy je jedním z významných aspektů role supervizora. (Svobodová, Valášek, 2002, s. 13-14)

V posledních třiceti letech supervizoři v mnoha zemích Evropy musí absolvovat akreditovaný výcvik a dodržovat pravidla etického kodexu. V některých evropských zemích i v USA funguje národní profesní asociace supervizorů, která dohlíží na provádění supervize a kvalitu výcviku a může svým členům udělovat sankce. Národní asociace jsou velice respektovanými institucemi. Stanovují vlastní měřítka pro uznávání vzdělávacích výcviků a programů, které samy akreditují, vypracovávají si své etické kodexy, mají svá kritéria kvality, zajišťují další vzdělávání pro své členy a zřizují úřad ombudsmana, ke kterému se klienti mohou odvolat, pokud mají pocit poškození neetickým či neodborným jednáním supervizora. Jedna z existujících institucí v Evropě je Asociace národních svazů supervize, která sjednocuje standardy vzdělávání supervizorů a pracuje na podmínkách pro vzájemné uznávání certifikátů. (Havrdová, 2008, s. 45)

### 1.3.1. Co nepatří do supervize

Profesionální supervizor se musí řídit Chartou lidských práv OSN, ze které jsou odvozeny zásady profesionálního chování. Zásady jsou podrobněji rozvedeny v etických kodexech vydávající národní profesní svazy pro supervizi. Havrdová (2008, s. 44) uvádí příklady některých projevů neslučitelných se zásadami supervize:

- *„neúcta vůči kterémukoli supervizantovi bez ohledu na věk, pohlaví, sociální a třídní příslušnost;*
- *zneužívání supervizní role, která sebou nese moc a informace o klientovi a jeho organizaci;*
- *jakékoli formy nátlaku či útlaku, manipulace či přesvědčování, které tlačí supervizanta ve směru úsudku či narcistických potřeb supervizora;*
- *uplatňování přezíravé převahy supervizora, např. racionálním diskutováním namísto dialogu, raděním bez výslovného přání supervizanta, nevyžádanými terapeutickými intervencemi apod.;*
- *podlehnutí napětí, v němž se nachází supervizor spolu se supervizanty, což se projevuje např. vytvářením koalic proti kterémukoli členu organizace či koalic se zaměstnanci proti vedení;*
- *nezodpovědné jednání ze strany supervizora, které se projevuje nedodržováním času a dojednaných termínů, porušováním mlčenlivosti, nerespektováním potřeb a možností supervizantů a organizace, pro niž pracují, rozněcování konfliktů či neodůvodněné otevírání osobních témat za hranicí supervizního kontraktu;*
- *křížení zájmů, kdy supervizor vstupuje do dalších rolí vůči supervizantovi, např. do role terapeuta, pracovního partnera v některém projektu apod.;*
- *neodůvodněné protahování kontraktu či nepodložené zvyšování ekonomických požadavků, zejména má-li povahu zneužití navázaného vztahu či vytváření závislosti na supervizorovi;*



- *předstírání znalostí, schopností a zkušeností, neprůhlednost ohledně vzdělávání, výcviku a odborného zázemí supervizora či institučních a osobních vztahů, které jsou pro klienta významné.*“

### **1.3.2. Rozdíly mezi supervizí a terapií**

Svobodová a Valášek (2002, s. 12) zmiňují: „*Tato problematika byla popsána v práci Psychoterapeutického přístupu k supervizi (Boyd, 1978) jako možnost smísit psychodynamické procesy s terapií supervidovaného až do také míry, že je od sebe vůbec nelze odlišit.*“ Boyd 1978 (in Svobodová, Valášek, 2002, s. 13) tím míní především aplikování psychoanalytické tradice, která vyžaduje, aby byl supervidovaný zároveň i v procesu vlastní analýzy. V praxi to představuje další zdroj nejasností okolo supervizorovy role. Obě činnosti je možno porovnat za pomoci následujících kategorií:

- vztah;
- cíle;
- kompetence;
- prezentace;
- očekávání;
- zodpovědnost. (Svobodová, Valášek, 2002, s. 13-16)

Srovnání se vztahuje na terapii, tj. na dlouhodobou terapeutickou činnost, a v případě supervize jsou spojeny dvě větve, tj. supervize zkušených praktiků a supervize budoucích terapeutů. (Svobodová, Valášek, 2002, s. 17)

**Tabulka 1: Rozdíly mezi supervizí a terapií**

Supervize	Terapie
<b>Vztah</b>	
<p>Podporuje supervidovaného při jeho práci. Od supervidovaného je očekáváno, že zachovává hranice a pomáhá jejich udržování.</p> <p>S regresivními projevy pracuje dle toho, jak přicházejí. Podporovány nejsou.</p> <p>Modeluje účinné sebeřízení.</p>	<p>Podporuje klienta emocionálně.</p> <p>Přijímána je úroveň chování klienta, tzn. napínání hranic nebo nasměrování silných emocí k terapeutovi. Regresivní projevy se tolerují a někdy mohou být i podpořeny.</p> <p>Modeluje účinné sebeřízení.</p>
<b>Cíle</b>	
<p>Umožnit, aby byl plně využit proces terapeutických sezení pro „léčebný proces“.</p> <p>V zájmu supervidovaného rozvíjet jeho kapacitu pomocí zlepšování dovedností, schopnosti reflektovat a zpracovávat koncepčně terapeutický proces.</p>	<p>Umožnit, aby klient vedl naplňující a uspokojivý život.</p> <p>V zájmu klienta rozšířit jeho schopnosti žít naplněným životem pomocí rozvíjející se schopnosti reflektovat své vlastní zkušenosti.</p>
<b>Kompetence</b>	
<p>Práce supervizora musí být zaměřená a soustředěná k tomu, co se děje, s ohledem na to, že se může jednat o záležitost klienta, která je krátkodobá.</p>	<p>Terapeut nemusí vždy rozumět tomu, co se děje na několika sezení.</p>
<b>Prezentace</b>	
<p>„Materiál“, tj. témata či problémy, je klientem prezentován různými způsoby: písemně, ústně, pozorováním, audiovizuálně.</p>	<p>„Materiál“ je klientem obvykle prezentován ústně, někdy za pomoci obrázků či dramat.</p>
<b>Očekávání</b>	

<p>Supervidovaný přichází připraven a poskytuje důležité materiály.</p> <p>Tempo společné „chůze“ často ovlivňuje potřeba dopracovat se k nějakému řešení před dalším setkáním s klientem.</p>	<p>Klient navštěvuje sezení s terapeutem a snaží se využít terapii ke svému užitku. Občas se může stát, že je podporován k tomu, aby dorazil nepřipraven.</p> <p>Klient sám určuje, jak rychlý má být „společný krok“.</p>
<b>Zodpovědnost</b>	
<p>Zodpovědnost ke klientovi může požadovat nadřazenost nad zodpovědností k terapeutovi.</p>	<p>Terapeut je odpovědný za klienta, tato zodpovědnost vyplývá z morálních a lidských aspektů práce, někdy také z daných zákonů.</p>

Zdroj: Svobodová, Valášek. *Úvod do supervize*. Tišnov: Sdružení SCAN, 2002. s. 16

#### 1.4. Funkce supervize

Havrdová (2008, s. 48) poznamenává, že: „*Obecným účelem supervize jako profesionální aktivity je zlepšení či udržení kvality služby. Takového účelu lze ovšem dosahovat různými cestami podle situace, do níž je supervize zasazena.*“ Hawkins (2004, s. 60) uvádí, že dle Kadushina 1976 má supervize sociální práce tři základní funkce, které nazývá podpurná, vzdělávací a řídicí. Proctorová 1988 (in Hawkins, 2004, s. 60) popisuje podobné role supervize, když definuje hlavní procesy odehrávající se při supervizi v poradenství. Používá pojmy restorativní, formativní a normativní. Každá funkce je přítomna v každé supervizi, a to v různé míře. (Hawkins, 2004, s. 60)

Podpurná neboli restorativní role je způsob, jak reagovat na skutečnost, že působí na každého pracovníka účastnícího se terapeutické práce s klientem bolest, zoufalství a rozštěpenost klienta, a pracovníci potřebují čas k tomu, aby si uvědomili, jakým způsobem to na ně může působit a ovlivňovat je, a aby svoje reakce mohli zvládnout. To je nezbytné, aby pracovníci nebyli přeplněni emocemi, které můžou vyplývat z empatie s klientem či které klient oživil nebo jsou reakcí na klienta. Pracovník by měl takovým emocím věnovat pozornost, protože mohou brzy vést k nižší efektivitě, což může zapříčinit buď to, že se pracovníci se svými klienty nadměru identifikují, nebo že se brání dalšímu působení klienta na sebe. To časem způsobuje stres a vede k vyhoření. Hawkins (2004, s. 60) podotýká: „*Ve dvacátých letech 20. století bojovali britští horníci za tzv. čas nad ústím štoly, tzn. právo na to, smýt ze sebe špínu z práce v čase zaměstnavatele, místo aby si ji nosili s sebou domů.*“

*Supervize je pro ty, kdo pracují s lidským zoufalstvím, nemocí a roztržitostí, jakousi obdobou.*“ Důležité je, že supervizor si cení hodnoty práce supervizovaného, dokáže pravdivě a reálně posoudit a vidět to, co je cenné a smysluplné, a dodává supervizantovi naději a sebedůvěru. Postoje a prožívání supervizanta supervizor bere vážně a nebagatelizuje, umožňuje vyjádření kladných i záporných prožitků, včetně jejich sdílení. Podstatným aspektem podpory je povzbuzení k překonávání překážek, zplnomocnění supervizanta a budování dobrého vztahu i atmosféry. (Havrdová, 2008, s. 52-53)

Vzdělávací čili formativní funkce je přítomna v každé supervizi a souvisí s rozvojem dovedností, schopností a porozumění supervidovaných. To probíhá prostřednictvím rozebírání a reflektování práce supervidovaných pracovníků s klienty. Supervizor jim může při takovém rozebírání pomáhat:

- kvalitněji porozumět klientovi;
- pochopit dynamiku toho, jak probíhá jejich interakce s klienty;
- lépe si uvědomovat svoje odezvy a reakce na klienta;
- nahlédnout na to, jak probíhá jejich intervence a jaké jsou následně dopady
- prozkoumat další možné způsoby práce s podobnými situacemi klientů.

(Hawkins, 2004, s. 60)

Zakázka vzdělávání vychází z konkrétní situace či problému, s nímž aktuálně supervizant přichází. Tím se vzdělávací supervize odlišuje od vzdělávacího programu, kde vždy nabízí sám školitel témata a kde je plán školícího programu přizpůsoben cílům, které stanovil školitel. (Havrdová, 2008, s. 51)

Řídící neboli normativní funkce se zabývá kontrolou kvality práce s lidmi. U pomáhajících pracovníků je potřeba, aby se někdo spolu s pracovníky díval na jejich práci, protože pracovníci mají nedostatečný výcvik, malé zkušenosti, ale také kvůli nevyhnutelnému lidskému selhání, hluchým místům, citlivým oblastím a předsudkům. V mnoha prostředích je supervizor zodpovědný za blaho klientů i za to, jak supervidovaný s klienty pracuje. Supervizoři také mohou nést zodpovědnost za prosazování standardů organizace, v níž práce probíhá. Téměř všichni supervizoři mají určitou zodpovědnost za správné vykonávání práce supervidovaných a za to, že práce odpovídá vytyčeným etickým standardům. (Hawkins, 2004, s. 60) Účel řídicí funkce je usměrňování pracovníků, aby si

počínali správně dle stanovených pravidel a kvalitní profesionální praxe. Supervidovaný dostává pomocí zpětné vazby informace o tom, co je v jeho praxi dobré a co nikoli. (Havrdová, 2008, s. 49)

V tabulce 2 jsou znázorněny hlavní kategorie zaměření supervize a jsou vztaženy ke Kadushinovým 1976 (in Hawkins, 2004, s. 61) funkcím supervize. Z tabulky lze vyčíst, že supervize obsahuje již zmíněnou podpůrnou, vzdělávací a řídicí funkci a také že jednotlivé funkce nelze zcela oddělit, ale výrazně se překrývají.

**Tabulka 2: Zaměření supervize**

Hlavní kategorie zaměření	Kadushinovy funkce
Mít oporu a být uznáván jako pracovník i člověk	Podpůrná
Zajistit, aby jako pracovník a jako člověk nemusel jedinec zbytečně nést problémy, obtíže a projekce sám	Podpůrná
Získávat informace a jinou perspektivu týkající se vlastní práce	Podpůrná/vzdělávací
Získávat zpětnou vazbu o obsahu i procesu	Podpůrná/vzdělávací
Poskytovat pravidelně prostor, v němž mohou supervidovaní uvažovat o obsahu a procesu své práce	Vzdělávací
Rozvíjet porozumění a dovednosti v práci	Vzdělávací
Zajistit kvalitu práce	Řídící
Mít prostor k prozkoumání a vyjádření osobních trápení, vracejících se podnětů, přenosu či protipřenosu, které může přinášet práce	Řídící/podpůrná
Lépe plánovat a využívat osobní a odborné zdroje	Řídící/podpůrná
Být sám aktivní, nikoli jen reagovat	Řídící/podpůrná

Zdroj: Hawkins, P. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. s. 61

## 1.5. Druhy supervize

Důležité je pro každou supervizi zformulovat jednoznačnou smlouvu a určit, jakou vzdělávací, řídicí a podpůrnou odpovědnost ponese supervizor. Prvním krokem při vytváření

smlouvy je stanovení si, kterou ze základních kategorií supervize žádá supervidovaný a kterou poskytuje supervizor, a mít jasno v tom, jak moc se shodují či rozcházejí. Podle Hawkins (2004, s. 62) mezi základní kategorie patří výuková supervize, výcviková supervize, řídicí supervize a poradenská supervize.

Při výukové supervizi supervizor zastává roli učitele a zaměřuje se na vzdělávací funkci. Účastníkům pomáhá analyzovat jejich práci s klienty. Podpůrná a řídicí funkce supervize je účastníkům poskytována na jejich pracovišti. (Hawkins, 2004, s. 62)

Výcviková supervize zdůrazňuje také vzdělávací funkci a supervizanti se nacházejí v učňovské či výcvikové roli. Většinou jde o situaci, kdy jsou supervidovaní sami ve výcvikové roli. Může se jednat například o studenty sociální práce, kteří jsou na praxi, nebo psychoterapeuty ve výcviku, kteří pracují s klienty vybranými pro jejich výcvik. Supervizor učí supervizanty, jak mají s klienty pracovat a jak práci reflektovat. Supervizor je také zodpovědný za práci s klienty a přebírá tak řídicí roli. (Hawkins, 2004, s. 62)

Řídicí supervize je rovněž nazývána manažerská a supervizor je také nadřízeným supervidovaných. Supervizor nese jednoznačnou zodpovědnost za práci s klienty a spolu se supervidovaným je ve vztahu nadřízený-podřízený. (Hawkins, 2004, s. 62)

Při poradenské supervizi zůstává supervidovaným odpovědnost za práci s klienty a se supervizorem pouze konzultují otázky či situace, které chtějí rozebrat. Supervizor tak není ani jejich vedoucím ani instruktorem. Poradenská supervize je určena zkušeným, kvalifikovaným pracovníkům. (Hawkins, 2004, s. 62)

Dalšími druhy supervize může být případová supervize nebo týmová supervize, které uvádí Potměšilová (2014, s. 88). Případová supervize se zabývá prací supervizanta s daným klientem. Účelem je sebereflexe a náhled na vlastní práci s klientem a hledání dalších jiných způsobů, které jsou funkční. Případová supervize v praxi zahrnuje především reflexi odborných přístupů, reflexi interakcí a vztahů mezi pracovníky a klienty, dále podporu při pochopení vzniklých situacích, atmosféry setkávání, vztahům s klienty a různých vlivů působících na proces pomoci. Především se jedná o zkvalitňování kompetencí a rozvíjení profesních dovedností jednotlivých pracovníků, tzn. učení se lépe porozumět klientům, uvědomovat si dynamiku svých vztahů s klienty a více si být vědoma svých reakcí a odezev na klienty. Pracovníkům také dodává větší jistotu, motivuje je k práci na sobě a zlepšuje jejich pocit z vykonané práce. Důležitým aspektem případové supervize je poskytnutí bezpečného prostředí ke sdílení odpovědnosti o referovaném problému. Týmová supervize

se zabývá způsobem fungování týmu v organizaci, převážně se zaměřuje na průběh diskuze, způsob řešení problémů a fungování vztahů. Cílem týmové supervize je vedení týmu k co nejlepším výkonům a k utváření zdravých vztahů. V praxi je tato supervize zaměřena zejména na témata, která se týkají fungování týmu zařízení, vzájemných interakcí, vztahových záležitostí v rámci týmu, organizace práce a vyladění pravidel řízení. Týmová supervize podporuje otevřenost a schopnost ztotožnit se s hodnotami zařízení a pomáhá rozvíjet jednotlivé pracovníky. Účelem této supervize je harmonizovat týmový potenciál a maximalizovat jej. (Potměšilová, 2014, s. 89)

Potměšilová (2014, s. 89) ještě přidává k těmto druhům supervize řídicí supervizi, která je odlišná od řídicí supervize uváděnou Hawkinsem výše. Řídicí supervize představovaná Potměšilovou je zaměřena na zlepšování kompetencí řídicích pracovníků a na způsob řízení organizace. Cílem je vytvořit funkční a zdravé vztahy mezi vedením a pracovníky organizace. Řídicí supervizi je možné poskytovat vedoucím pracovníkům a zabývá se jejich vztahy směrem k týmu, věnuje se struktuře organizace, kompetencím, náplní práce atd. (Potměšilová, 2014, s. 89)

Rozdělení supervize podle Havrdové (2008, s. 47) je zobrazeno v tabulce 3.

**Tabulka 3: Faktory a druhy supervize**

<b>Faktory supervize</b>	<b>Druhy supervize</b>
<b>Kdo</b> supervizi provádí - <b>faktor autority</b>	externí nebo interní
<b>S kým</b> je supervize prováděna - <b>faktory role, kompetencí a vztahů</b>	individuální, skupinová, týmová
<b>O čem</b> supervize je - <b>faktor zaměření</b>	případová, poradenská nebo programová
<b>Jak</b> je supervize prováděna - <b>faktor přístupu</b>	administrativní, výuková a podpůrná
<b>Kdy</b> je supervize prováděna - <b>časový faktor</b>	pravidelná, příležitostná, krizová

Zdroj: Havrdová, Z., *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 47

Důležitá je konkrétní forma supervize, v určitém období a pro některé účely je vhodnější použít jednu konkrétní formu než jinou. Každá forma supervize se také spojuje s dalšími aspekty situace, které lze popsat za pomoci otázek kdo, co, s kým, proč, jak a jak

často. Užitečné je těmto odstínům rozumět při vyjednávání kontraktu, zejména kvůli vlastní orientaci. Často je zvolena tzv. integrativní supervize, která zahrnuje více forem i účelů. (Havrdová, 2008, s. 48)

Široký výběr forem supervize se spojuje s různorodými časovými možnostmi, jež jsou vždy bezprostředně propojeny s účelem. Optimální je, aby byla dodržena pravidelnost supervize a byla součástí kontinuálního zlepšování kvality práce a duševní obnovy pracovníků. Mimořádně může být poskytována příležitostná supervize, která je vhodná třeba u výjimečně obtížných případů zkušeného pracovníka, nebo krizová supervize využívaná např. manažerem, kterému dá šest pracovníků výpověď. Supervize není jednorázovou konzultací, ale průběžným procesem, který se vytváří ze vztahu supervizora se supervidovaným. Vztah má charakter pracovního spojení, které prochází vývojovými fázemi. Pokud proběhne úspěšně, ustavuje se pracovní spojení okolo šestého sezení, a to pro jednotlivce, skupinu i tým. Podstatné je vytvoření důvěry, která umožňuje otevření citlivějších témat a reflexi. Aby byl supervizní proces zdárný, měl by probíhat déle než šest sezení, doporučováno je alespoň patnáct. Jestliže je na začátku pauza mezi sezeními delší než měsíc, začíná se od začátku. Utvoření pracovního spojení se tím oddaluje. Co se týče frekvence supervize, musí se brát v úvahu, zda se bude jednat o období zahájení nějaké změny, kde je nutné častější setkávání – zpravidla jednou za dva týdny, nebo o pravidelnou supervizi pro zkušené zaměstnance, kteří si už sami řeknou, co vyžadují. Záleží také, jaká je kombinace externí supervize a dalších příležitostí pro učení zaměstnanců a pro reflexi. Prioritou je dosáhnout kvalitní práce, rozvoje zaměstnanců a péče o ně. (Havrdová, 2008, s. 57)

Dalšími druhy, které dosud nebyly vymezeny, jsou supervize interní, externí, individuální, skupinová a programová. Interní supervizi vede supervizor, který je zaměstnancem organizace, v níž supervize probíhá. Většinou se využívá u supervize případové. Výhodou interní supervize je, že supervizor zná prostředí organizace, její cíle, poslání a nabízené služby a je z pohledu organizace méně nákladný než externí supervizor. Nevýhodou je možnost většího rizika osobní angažovanosti a konfliktu rolí, pokud vykonává na pracovišti i jinou činnost. Těmito riziky není tolik ohrožen externí supervizor, protože je svázán s organizací pouze supervizní smlouvou a má tak odstup od problému. Na druhou stranu to však představuje menší znalost prostředí organizace, což může znesnadňovat průběh supervize. Supervizorovi služby jsou však nákladnější. Předností externí supervize



je, že pracovníci mají obvykle k supervizorovi větší důvěru a snáze se mu svěřují. (VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ o.p.s., 2017)

V případě individuální supervize je supervizor zaměřen na profesionální rozvoj a fungování konkrétního pracovníka. Nezbytnou podmínkou je utvoření vztahu pracovního spojení, atmosféry bezpečí a otevřenosti. Podle Projektu nazvaném „K naplnění předpokladů pro výkon činnosti v sociálních službách“ (VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ o.p.s., 2017) zahrnuje individuální supervizní proces:

- *„supervizantovu reflexi minulého období a práce s klienty (jak naložil s výstupy předchozí supervize);*
- *předložení problému (situace), který má být řešen;*
- *poskytnutí prostoru k přemýšlení, sebereflexi a sebehodnocení supervidovaného;*
- *poskytování zpětné vazby ze strany supervizora;*
- *nabídku a stimulaci variant řešení;*
- *zapojení supervizantovy tvořivosti a fantazie;*
- *podporu rozhodnutí supervidovaného o konkrétní strategii budoucí práce;*
- *závěrečné oboustranné zhodnocení splnění zakázky (zhodnocení dosažení cíle, nebo dohodnutí dalších kroků).“*

Skupinová supervize používá při práci potenciál skupiny. Jedná se o strukturovaný proces, který pracovníkům dává možnost diskutovat a projednávat ve skupině jejich práci, jejich skutečné aktuální pocity a vztahy, které prožívají při své práci. Cílem je profesionálně rozvíjet jednotlivce v souvislosti se skupinou. Skupinová supervize má předem dohodnutý program a probíhá na plánovaných, časově vymezených schůzkách. Výhodou skupinové supervize je, že členové skupiny se vzájemně podporují, učí se jeden od druhého a poskytují si zpětnou vazbu. Supervidovaný tudíž získává více podnětů k vlastnímu rozvoji. Skupinová supervize umožňuje používat různorodé činnostní techniky. Nevýhodou skupinové supervize je menší prostor, který je věnován jednotlivým členům skupiny. (VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ o.p.s., 2017)

Programová supervize neboli supervize zaměřená na organizaci určuje meze, fungování a strukturu organizace a vyladuje pravidla řízení, aby pracovníkům poskytla jistotu ohledně jejich pracovních rolí v rámci průhledného a srozumitelného pracovního kontextu. Programová supervize se také zaměřuje na kulturu organizace, na celkovou atmosféru vztahů a na vzájemnou podporu mezi managementem a pracovníky. V optimálním případě si ji zjednává management organizace pro sebe v době, kdy probíhá příprava projektu nového programu či nového zařízení, a potom v době zavádění do praxe. Nový program nebo organizace se dle mnoha zkušeností zákonitě potýká s celou řadou témat a otázek, které nelze vyřešit od stolu. Pracovníci takového programu musejí mít prostor pro hledání nejvhodnějšího řešení mnoha nečekaných problémů vznikající za pochodu a prostor pro vlastní učení. Totéž platí, jedná-li se o významnější přeměnu v organizaci a to tam, kde jsou stavěni pracovníci či organizace před nové situace, se kterými se dosud nesetkali, např. zavádění standardů kvality. Pokud se to týká komplexnější situace, je potřeba učení větší, a aby se s takovými případy mohli pracovníci úspěšně vyrovnat, procházejí různými stádii změny. Právě v těchto situacích je vhodné členům managementu poskytnout supervizi zaměřenou na organizaci. (Havrdová, 2008, s. 54)

## **1.6. Aktéři a supervizní kontrakt**

Na supervizi má vliv v každém momentě mnoho úrovní. Veškeré situace v supervizi obsahují nejméně čtyři prvky, a to supervizor, supervizovaný, kontext práce a klient. Supervizního setkání se přímo účastní obvykle supervizor a supervizovaný. (Hawkins, 2004, s. 51)

### **1.6.1. Supervizor**

Supervizor je zkušený odborník nejenom v pomáhajících profesích a vede supervizi. Je důležité, aby supervizorovi byl poskytnut výcvik a podpora. Podle Českého institutu pro supervizi (Český institut pro supervizi, 2017) je supervizor *„zkušený odborník s vysokoškolským vzděláním humanitního směru nebo medicíny, má minimálně 15 let praxe v pomáhajících profesích, zkušenost s dlouhodobým vedením lidí (vzdělávacího programu nebo týmu) a má dokončený psychoterapeutický výcvik akreditovaný českou psychoterapeutickou společností.“* Supervizní výcvik trvá 140 hodin výuky a 400 hodin aktivit, které jsou spojené se supervizním tématem. Výcvik je ukončen závěrečnými zkouškami, při kterých je přítomen nezávislý pozorovatel ze zahraniční supervizní instituce, jenž je také členem v Evropské asociaci pro supervizi a koučink. (Český institut pro supervizi, 2017)

Carifio a Hess 1987 (in Hawkins, 2004, s. 51) citují různé zdroje, které představují vlastnosti charakteristické pro ideálního supervizora. Patří mezi ně empatie, kongruence, porozumění, upřímnost a bezpodmínečné kladné přijetí (Rogers, 1975), dále sebeodhalování a vřelost (Coche, 1977), zájem, flexibilita, pozornost, zvědavost, investování a otevřenost (Hess, 1980). Gilbert a Evans 2005 (in Hawkins, 2004, s. 52) uvádějí obsáhlejší seznam vlastností dobrého supervizora, které jsou zpracovány v tabulce 4.

**Tabulka 4: Vlastnosti dobrého supervizora**

<b>Vlastnosti supervizora</b>
Flexibilita: v pohybu v pohybu mezi teoretickými koncepcemi a užíváním široké škály intervencí a metod.
Pohled z mnoha perspektiv: schopnost vidět tutéž situaci z rozličných úhlů pohledu.
Zmapování disciplíny, v níž provádí supervizi.
Schopnost pracovat napříč kulturami.
Schopnost usměrňovat a zvládat úzkost: svou vlastní i supervidovaného.
Otevřenost vůči učení: od supervidovaných i z nových situací, které vyvstanou.
Citlivost vůči otázkám širšího kontextu: působícího jak na terapeutický, tak na supervizní proces.
Vzdělanost v postupech proti utlačování: dokáže vhodně nakládat s mocí.
Humor, skromnost a trpělivost.

Zdroj: Hawkins, P., *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. s. 52

Nejobtížnější nová dovednost, kterou vyžaduje supervize, se nazývá „schopnost helikoptéry“. Jedná se o schopnost, při které supervizor přepíná ohnisko pozornosti mezi těmito oblastmi:

- *„klienti, které supervidovaní popisují;*
- *supervidovaní a jejich proces;*
- *vlastní proces supervizora a vztah tady a teď se supervidovanými;*

- klienti v jejich širším kontextu (a pomoc supervidovaným dělat totéž);
- širší kontext instituce a otázky vztahů mezi institucemi.“ (Hawkins, 2004, s. 53)

Brigid Proctorová 1988 (in Hawkins, 2004, s. 52) říká: „Úkolem supervizora je pomoci supervidovanému zažívat pocit, že je přijímaný, ceněný, chápaný, přičemž vycházíme z předpokladu, že jediné tak se bude cítit dostatečně bezpečně a že se otevře a bude schopen vlastních korekcí a výzev, a současně si bude vážit sám sebe a svých schopností. Bez takové atmosféry také není pravděpodobné, že by se otevřel vůči kritické zpětné vazbě a věnoval dostatečnou pozornost manažerským pokynům.“ Mnohdy se stává, že pracovník na supervizi přichází ve stresu, hněvu, úzkosti a obavách. Jen za předpokladu, že se bude cítit bezpečně, aby mohl o těchto pocitech mluvit, a sám sobě si je plně přizná, bude schopný se „očistit“. Svobodová a Valášek (2000, s. 31) uvádějí, že supervizor je také odpovědný za zajištění toho, aby se proces zaobíral potřebami klientů podle etického kodexu a standardů dobré praxe, dále za zajištění rovnováhy používaných metod a za dodržování hranic mezi terapeutem a klienty a mezi supervizorem a supervidovaným terapeutem. Havrdová (2008, s. 81) zmiňuje, že supervizor je zodpovědný za realistický kontrakt, musí umět skupinu vést a řídit a podporovat proces (rychlost, udržování směru) při dosahování cílů.

Supervizor musí do své roli zahrnout mnoho funkcí, ke kterým patří:

- poradce poskytující podporu;
- manažer, který nese odpovědnost za činnost supervidovaného i vůči klientovi;
- pedagog, který pomáhá supervidovanému rozvíjet se a učit se;
- konzultant, který má odpovědnost vůči organizaci, která platí za supervizi.  
(Hawkins, 2004, s. 54)

Mezi často uváděné dílčí role dle Potměšilové (2014, s. 83) patří lektor, učitel, poradce, hodnotící pozorovatel, kouč, trenér, kolega, psychoterapeut, manažer administrativních rolí či nadřízený. Hodně konfliktů, které se týkají role supervizora, vyplývá z obtíží, jež mají mnozí supervizoři při hledání vhodného způsobu nakládání s mocí patřící k roli a přebírání autority. Lillian Hawthorneová 1975 (in Hawkins, 2004, s. 55) o tomto rozhodujícím, ale obtížném úkolu napsala: „Mnozí supervizoři, zejména noví, si obtížně přivykají na novou

*autoritu...Rovnováha mezi dominancí a submisí, kterou si vypracovali v osobním životě, je novou odpovědností narušena. Supervizní vztah je složitý, intenzivní a důvěrný...Někdy úsilí o převzetí autority brání supervizorova nedokonalá znalost požadavků role, obtíže vyvěrající z osobních zkušeností s autoritami, nebo nejistota v individuálním vztahu.“*

Každý supervizor se musí řídit etickými standardy, o které se profesionální práce s klienty opírá, a zvážit, jak se vztahuje každý z nich na práci supervizora. Page a Wosket 1994 (in Hawkins, 2004, s. 56) se zabývají tvorbou etických zásad supervize a uvádějí čtyřetapový model etického rozhodování vypracovaný Michaellem Carrollem 1996 (in Hawkins, 2004, s. 56):

1. *„Vytváření etické citlivosti: do této kategorie patří vznik povědomí o dopadech chování na druhé a vzhled do možných etických nároků interpersonálních situací.*
2. ***Formulování morálního sledu aktivit:** souhra mezi skutečností situace, profesními etickými pravidly a vlastními etickými zásadami.*
3. ***Uskutečnění etického rozhodnutí:** potřeba dotáhnout do konce a uskutečnit etická rozhodnutí učiněná při zvládnání odporu, ať už vnějšího, nebo vnitřního, jako je politika, vlastní zájmy, ochrana kolegy nebo strach dopustit se chyby.*
4. ***Přijímání dvojznačnosti etických rozhodnutí:** nutnost vypořádat se s pochybnostmi a nejistotou.“*

### **1.6.2. Supervidovaný**

Za průběh supervize je zodpovědný supervizor, ale na jeho konečném efektu mají podíl obě strany. Výsledek supervize a celý její průběh se odvíjí od jasné formulace očekávání supervizora i supervizanta, od angažovanosti obou stran a od způsobu, jakým jsou zúčastněné strany schopny konkrétní výstupy aplikovat v praxi. Supervizovaní pracovníci nesou zodpovědnost za to, aby supervize měla smysluplný účel pro jejich práci a jejich profesní růst, za přijetí prostoru supervize za vlastní a za pravdivost a otevřenost. Dalšími povinnostmi supervizovaného je dodržovat docházku, brát spolupráci vážně, aktivně se na ni připravovat a promýšlet předem, jaké téma je pro supervizanta důležité. Musí také respektovat sám sebe, svoje hranice a potřeby, a stejně tak respektovat hranice a potřeby druhých včetně supervizora. (Havrdová, 2008, s. 70-72) Svobodová a Valášek (2000, s. 31)

dále mezi odpovědnosti supervidovaného řadí rozvinutí postojů zbavených obranných mechanismů, které dovolí otevřeně nalézat různá témata. Supervizant musí být také čestný, pokud cítí pochybnosti, obavy a obtíže při práci s klientem. V případě objevení problémů ve vzájemném vztahu mezi supervizorem a supervizantem či ve způsobu, jakým je vedena supervize, má supervizovaný odpovědnost otevřít se supervizorem rozhovor, pakliže supervizor nezačal problém řešit sám. (Svobodová, Valášek, 2000, s. 31)

### **1.6.3. Supervizní kontrakt**

Supervizní kontrakt je výsledkem spolupráce při tázání, hledání a vyjednávání mezi supervizorem, zadavatelem a supervizanty. Před uzavřením kontraktu leckdy musí předcházet již objasnění přípravy na supervizi nebo příprava, která je doprovázena spousty jednáními a semináři se zadavatelem a supervizovanými. Význam kontraktu vzrůstá v nových situacích, např. pokud je supervize zaváděna do organizace či dochází ke změně týmu nebo supervizora. Naopak tam, kde supervizovaní mají již zkušenost se supervizí a vědí, co má být jejím účelem, je vyjednávání kontraktu v podstatě snadné a je možné kontrakt zahrnout do úvodního sezení supervize. V tomto případě nemusí být kontrakt ani písemný. Nezbytné však je, aby v nějaké podobě proces dojednávání kontraktu vždy proběhl. Záleží tudíž na vzájemném vyladění supervizora a supervizovaného, na důvěře v supervizní proces a pocitu bezpečí. Uzavírá-li supervizor kontrakt s novou, zvláště s větší organizací, která doposud neměla supervizi, začíná vypracováním expertní studie, jak do organizace supervizi zavést, jak ji rozvrhnout, zaměřit a organizovat. Také v dalších případech se zpravidla začíná diagnostickou fází, po které následuje vyjednávání kontraktu. Tento proces trvá podle potřeby i několik setkání. Smyslem supervizního kontraktu je redukovat procesy, vztahy, roviny, metody a záměry do takové míry, aby bylo v supervizi možné zaměřit soustředěnost na pole práce, jenž je pro účastníky supervize v daném čase zásadní a ve kterém se chtějí pomocí reflexe někam posunout. Kontrakt též umožňuje průhledné a rovnoměrné vyjednávání a rozdělení zodpovědnosti za supervizní práci. (Havrdová, 2008, s. 65-66)

Supervizní kontrakt neboli dohoda je uzavřením procesu analýzy podmínek a potřeb v organizaci, ve které se zahajuje supervizní práce. Proces vyjednávání kontraktu je obvyklý pro externí supervizi, ale i u interní supervize by měla být většina položek kontraktu ujasněna. Při začínající supervizi má na procesu dojednávání kontraktu podíl pozvaný externí supervizor, iniciátor supervize, kterým může být například někdo ze zaměstnanců nebo student supervize, dále zadavatel supervize, popřípadě zástupci skupiny či týmu

supervizantů. Jedná-li se o individuální supervizi, kontrakt zpravidla uzavírá supervizovaný se supervizorem vzhledem k předchozí dohodě se zadavatelem. Supervizor pokládá otázky zadavateli supervize i zaměstnancům a pomáhá tudíž vytvořit pro supervizi vhodné podmínky. (Havrdová, 2008, s. 69-70)

Supervizní kontrakt by měl být uzavřen mezi všemi zúčastněnými ve formě jednoho nebo několika dokumentů, které na sebe navazují. Dokumenty by neměly mít rigidní povahu, jedná se jen o pracovní nástroj, který se mění dle potřeb rozvoje spolupráce. Vytváří se supervize, mění se její zaměření i forma a pak je potřeba změnit i kontrakt. V procesu vytváření kontraktu je potřeba si ujasnit následující prvky:

- *„Kdo je zadavatelem supervize?“*
- *Kdo je supervizantem?*
- *Kdo je supervizorem?*
- *Jaký je účel supervize?“* (Havrdová, 2008, s. 71)

Supervizní kontrakt obsahuje tyto další prvky:

- *„Podmínky poskytování supervize: frekvence, délka sezení, kdy a kde supervize probíhá, příp. další podmínky, jsou-li požadovány – pastelky, občerstvení apod.*
- ***Odpovědnost supervizora:*** *Je velmi důležité zjistit, jaká očekávání všech stran by supervize měla plnit a dojednat, zač je on sám odpovědný. Moc a odpovědnost by měly jít ruku v ruce. Externí supervizor má zpravidla pouze moc delegovanou vedením organizace.*
- ***Odpovědnost supervizantů:*** *Platí totéž, co v předchozím bodě.*
- ***Kdo a jak bude o supervizi informován:*** *Například zda se zadavatel zajímá o náměty ze supervize, zda bude sledována docházka, příp. jaké jiné informace ze supervize budou předávány, komu a za jakým účelem. V této věci je třeba mít na paměti pravidlo důvěrnosti v supervizi a zajištění bezpečí pro reflexi v průběhu supervize. Supervizanti musí mít právo veta ohledně těch informací ze supervize, které si nepřejí sdělovat nikomu mimo supervizi. Musí být také vždy informováni o tom, komu a jak mají být jakékoli informace*

*ze supervize předávány dál. Součástí zajištění bezpečí pro reflexi je pravidlo mlčenlivosti o tom, co kdo v supervizi sděloval a řešil; toto pravidlo je pro všechny účastníky závazné. Proto je třeba povahu průlomu do mlčenlivosti pečlivě dojednat a všichni s ní musí souhlasit.*

- **Kritéria úspěchu supervize a způsob jejich hodnocení:** *Je vhodné stanovit též indikátory, tj. měřitelné znaky či parametry splněného očekávání. Míra obecnosti či konkrétnosti kritérií závisí na situaci v organizaci a na důvěře v supervizi.*
- **Časový plán, případně plán přípravy:** *Do tohoto plánu patří i oboustranné zkušební období, např. tři sezení ke zjištění, jak se všem stranám společně pracuje apod.“ (Havrdová, 2008, s. 71-72)*

Podle Svobodové a Valáška (2000, s. 19) je nutné si při vyjednávání supervizního kontraktu stanovit základní pravidla, hranice, zajistit důvěryhodnost, definovat očekávání a vytvořit funkční vztah. Mezi základní pravidla patří si určit délku supervize, frekvenci a délku jednotlivých sezení, finanční odměnu za supervizi, etické normy a postupy při zrušeném sezení. Důležitou stránkou supervize je také vymezení a dodržování hranic, se kterými je spojena důvěrnost a další role zúčastněných. Efektivní supervize musí být pokaždé oproštěna od přátelství, společenských kontaktů, pracovních rolí a milostných nebo sexuálních vztahů. Pojmem „důvěryhodnost“ je v zjednodušující podobě míněno to, zda plní supervizor správně své povinnosti. Zároveň je taky pod pojmem zahrnuto hledání způsobu vyhodnocování kvality práce supervizora. Při supervizi se očekávání odehrává na třech rovinách: očekávání supervizovaného, supervizora a organizace. Všechny tři roviny vzájemného očekávání je nutné vést v patrnosti již ve fázi dojednávání smlouvy o spolupráci. Slovo „očekávání“ zahrnuje cíle, funkce a účel supervize a také předpoklady, preference a odpovědnost na obou stranách. Na vztah supervizora a supervizanta je v supervizi možné nahlížet ze dvou úhlů pohledu. První hledisko vymezuje kvalitní lidský vztah, druhým je funkční pracovní vztah. Stanovení takového typu vztahu umožňuje oběma stranám vyjádřit se ke způsobu spolupráce a vzájemnou přímou komunikaci. (Svobodová, Valášek, 2000, s. 25-33)



## 1.7. Procesní model supervize

Model „dvojité matice“ neboli „sedmioký model supervize“, který byl prvně publikovaný Hawkinsem (2004, s. 76) v roce 1985, umožňuje důkladněji pohlédnout do procesu supervizního vztahu. Model dvojité matice obsahuje čtyři prvky, kterými jsou:

- supervizor;
- sociální pracovník/terapeut/poradce/supervidovaný;
- klient;
- kontext práce.

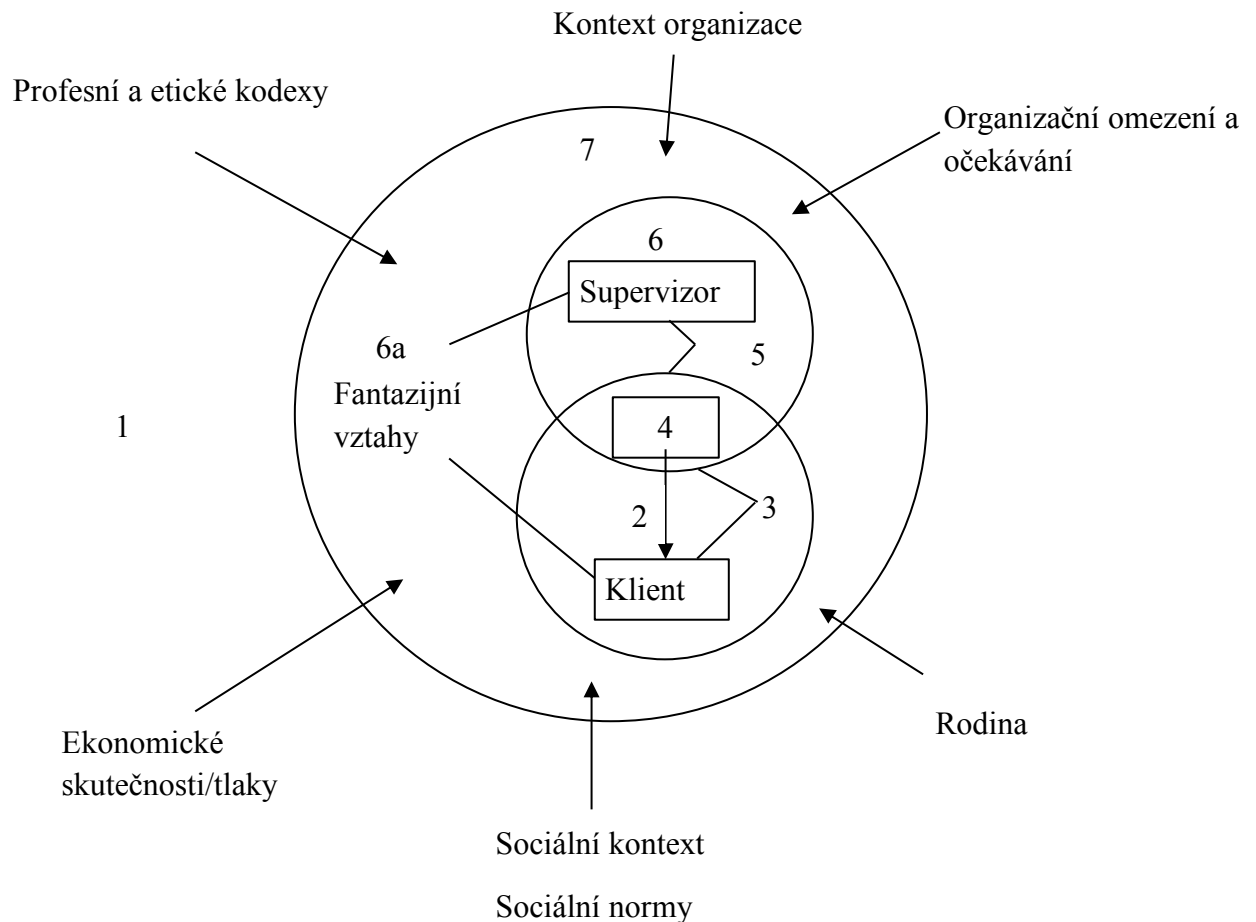
Supervizního sezení se přímo účastní obvykle jen supervizor a sociální pracovník, klient a kontext práce je do sezení vnášen sociálním pracovníkem, a to vědomě i nevědomě. Nepřímo se mohou sezení zúčastnit v podobě obrazové či zvukové nahrávky nebo písemných záznamů přímo ze sezení, popřípadě prostřednictvím hraní rolí. (Hawkins, 2004, s. 76)

Proces supervize je složen ze dvou vzájemně provázaných systémů či matic:

- terapeutická matice, která propojuje klienta a sociálního pracovníka prostřednictvím dojednané smlouvy, společného úkolu a spolu pravidelně tráveného času;
- supervizní matice, která zahrnuje sociálního pracovníka a supervizora prostřednictvím vzájemně dojednané smlouvy, společného úkolu a společně tráveného času. (Hawkins, 2004, s. 76)

Supervizní matice má za úkol zabývat se terapeutickou maticí a podle toho se odlišují styly supervize. Sedmioký model supervize dělí supervizní styly na dvě hlavní kategorie. První kategorií je supervize, která pozoruje přímo terapeutickou matici prostřednictvím sociálního pracovníka a supervizora, kteří společně rozebírají a reflektují psané poznámky, zprávy nebo záznamy terapeutických sezení. Druhou kategorií je supervize pozorující terapeutickou matici prostřednictvím odrážení tohoto systému v prožitcích situací teď a tady supervizního procesu. Výše zmíněné kategorie vedení supervizního procesu se dále dělí na tři další kategorie v závislosti na zaměření či důrazu pozornosti. Tak se vytváří šest modelů supervize, sedmý model je zaměřen na kontext, ve kterém se supervize odehrává. (Hawkins, 2004, s. 77)

**Obrázek 1: Sedmioký model supervize**



Zdroj: Hawkins, P. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. s. 75

### **1.7.1. 1. modus: obsah supervizního setkání**

„Úkolem supervizora je umožnit supervidovaným, aby si začali být více vědomi toho, co se při sezeních skutečně odehrává“ (Shainbergová 1983, in Hawkins, 2004, s. 79) Supervizorovi může znít jako klamně snadná záležitost zaměřit se na skutečnost toho, co se během supervizního sezení odehrává. Ale Shainbergová 1983 (in Hawkins, 2004, s. 80) upozorňuje na to, že je pro supervidované náročné snášet nevědomost toho, co se odehrává a jak v sezení s klienty pokračovat, což způsobuje strach z této relativní bezbrannosti a občas také utváření předčasného názoru. Následně pak supervidovaní předčasně teoretizují a příliš brzy interpretují to, co se stalo. Tento proces může ještě posílit supervizor vlastním strachem a potřebou mít odpovědi a rady pro supervidovaného sociálního pracovníka. (Hawkins, 2004, s. 79)

Při každém supervizním zkoumání klientů je prvním úkolem přimět sociální pracovníky k co nejpřesnějšímu popisu jejich klientů, například tělesný vzhled, držení těla, jak dýchají, dívají se, mluví, gestikulují, jak se pohybují či jaký je jejich životní příběh. Supervizor vyvolává pochybnosti o dohaděch sociálního pracovníka a pobízí ho, aby se zaměřil na to, co skutečně viděl nebo co klient sdělil. Ostražitě sleduje „ideologického cenzora“ supervizovaného, což je systém přesvědčení cenzurující informace, které supervizant dává do souvislostí a vytváří z nich rámec, v němž klienta představuje. Shainbergová 1983 (in Hawkins, 2004, s. 80) postupně supervizovaným pracovníkům pomáhá, aby si uvědomili své vnitřní dialogy odehrávající se v jejich mysli, např. soudy, pochybování o sobě a očekávání, a aby se navrátili k realitě prožitku, při kterém jsou s klientem. Shainbergová 1983 (in Hawkins, 2004, s. 80) doporučuje: *„Zaměřte veškerou svoji pozornost na co nejjasnější vidění toho, jak se dotyčná osoba chová a co si sami myslíte a co prožíváte, když jste s ní. Nesnažte se nacházet významy, hledat vazby nebo chápat. Pozorujte, co se odehrává a jak na to reagujete.“*

Poté následuje prozkoumání vazeb mezi obsahem jedné části sezení a materiály z jiných sezení a naslouchání celku obsaženého v každé dílčí části. Dále dochází k předběžnému propojování materiálů a úryvků z jednoho sezení a materiálů z předchozích sezení. (Hawkins, 2004, s. 80)

### **1.7.2. 2. modus: zaměření na strategie a intervence**

Supervizor se ve druhém modu zaměřuje na intervence, které sociální pracovníci použili při práci s klienty, proč a jak je aplikovali a co by chtěli udělat jinak. Mnohdy pracovníci při práci s klientem uvíznou v tzv. dualistickém uvažování a přicházejí s výroky, které jsou nazvané „bud’-anebo-ismus“, např.:

- *„Bud’ se jejich ovládatému chování musím postavit, nebo je tolerovat.*
- *Nevěděl jsem, jestli ještě chvíli počkat, nebo jejich mlčení interpretovat jako agresi vůči mé osobě.*
- *Nevím, jestli s nimi mám dál pracovat.“* (Hawkins, 2004, s. 81)

Ne vždycky jsou v takových výrocích obsažena slova „bud’, anebo“, ale vycházejí vždy z toho, že sociální pracovník spatřuje dvě protikladné možnosti. Úkolem supervizora je, aby se vyhnul nástrahám a aby nepomáhal supervizovanému tyto dvě možnosti hodnotit. Naopak má supervizovaného upozornit, že veškerá možná řešení zredukoval do pouhých dvou.

Jakmile si sociální pracovník uvědomí, že vychází z omezujících domněnek, dochází k vytváření nových možností intervence, k čemuž může pomoci jednoduchý brainstorming. Při brainstormingu je dobré si stanovit vysoké cíle nových možností, jelikož až po vyčerpání všech zřejmých a racionálních alternativ začne pracovat tvořivé podvědomí. Poté je možné použít metodu hraní rolí, aby si supervizovaný vyzkoušel a následně vyhodnotil nově vymyšlené intervence a strategie. (Hawkins, 2004, s. 82)

Heron 1975 (in Hawkins, 2004, s. 119) vypracoval model šesti kategorií intervence, což je nástroj pomáhající supervizorovi a supervizovanému uvědomovat si, jaké užívá intervence, jaké jsou mu příjemné a jakým se vyhýbá. Model platí pro individuální i skupinovou situaci. Důležité je zamýšlené působení intervence na klienta. Žádná z intervencí není méně či více významná, ale každá může být použita buď vhodně, pokrouceně či zvráceně. Heron (Hawkins, 2004, s. 199) popisuje těchto šest kategorií intervence:

- *„Předpisující: rad'te, buď'te direktivní (např. „Musíte o tom napsat zprávu“).*
- *Informativní: buď'te didaktičtí, dávejte instrukce, informujte (např. „Takhle se pracuje s naší kartotékou“).*
- *Konfrontační: zpochybňujte, dávejte přímou zpětnou vazbu (např. „Všiml jsem si, že kdykoli mluvíte o supervizorovi z vašeho ústavu, usmíváte se“).*
- *Katarzní: uvolňujte napětí, vyvolejte abreakci (např. „Co chcete tomu klientovi doopravdy říct?“).*
- *Katalyzující: buď'te reflektivní, povzbuzujte sebeřízené řešení problémů (např. „Jak by se to dalo udělat?“).*
- *Podporující: souhlaste, potvrzujte, uznávejte (např. „Chápu, jak se cítíte“).*

### **1.7.3. 3. modus: zaměření na terapeutický vztah**

Ve třetím modu je v centru pozornosti systém, který klient a sociální pracovník společně utvářejí. Supervizor se zabývá vědomými a nevědomými interakcemi mezi sociálním pracovníkem a klientem. Je možné začít tak, že se zeptá na jednu či více otázek jako jsou např.:

- Jak jste na sebe narazili?

- Proč a jak si vás klient zvolil?
- Co jste postřehl nejdříve v povaze kontaktu s klientem?
- Jaký je příběh historie vašeho vztahu? (Hawkins, 2004, s. 83)

Otázky mají supervidovanému pomoci se postavit mimo terapeutický vztah, ve kterém může být utopený nebo zamotaný, a spatřit dynamiku a vzorec tohoto vztahu. Supervizovanému mají otázky také umožnit lépe nahlédnout na vztah jako celek. Úkolem supervizora je, aby naslouchal i tehdy, když supervizant hovoří o vztahu z vlastní perspektivy, a aby působil jako manželský poradce, jelikož musí udržet v rovnováze zájmy supervizovaného i klienta a ani jednomu nestránit. Supervizor naslouchá řadou různých způsobů, které zahrnují tzv. naslouchání třetím uchem, což je definováno jako naslouchání metaforám, představám a freudovským přechnutím, které provázejí supervizantův popis daného klienta. (Hawkins, 2004, s. 83) Supervizor se tímto druhem naslouchání snaží objevit obraz, jenž o vztahu maluje supervizantovo podvědomí. V neposlední řadě se také supervizor zabývá přenosem u klienta, k čemuž poskytují užitečná vodítka již výše zmíněné otázky a věnování pozornosti metaforám a obrazům. (Hawkins, 2004, s. 83)

#### **1.7.4. 4. modus: zaměření na terapeutův proces**

Supervize se ve čtvrtém modu zabývá vnitřními procesy sociálního pracovníka a tím, jak jsou tyto vnitřní procesy ovlivňovány sezením, která jsou předmětem zkoumání. Do tohoto modu patří i protipřenos supervizanta, který se rozlišuje na čtyři typy:

1. *„Přenosové pocity supervizanta vyvolané tímto konkrétním klientem: Může jít buď o přenášení pocitů z minulých vztahů či situací do vztahu s tímto klientem, nebo o projekci části supervizanta na klienta.*
2. *Pocity a myšlenky supervizanta, které vyvstávají z hraní role, kterou na něj přenesl klient (klient na supervizanta reaguje např. tak, jako kdyby byl supervizant jeho matkou, a supervizant zjistí, že cítí náhradní potřebu chránit ho a hněv, tak jako klientova matka).*
3. *Supervizantovy pocity, myšlenky a činy směřující proti přenosu klienta: Klient supervizanta vnímá jako mateřský typ a supervizant zjistí, že začíná pociťovat silnou maskulinitu a věcnost, aby se tomuto mateřskému přenosu vyhnul.*

4. *Projekcí předaný materiál klienta, který supervizant přijal tělesně, psychicky či duchovně.*“ (Hawkins, 2004, s. 85)

Všechny čtyři typy protipřenosu obsahují určitou formu většinou neuvědomovaných reakcí sociálního pracovníka na klienta. Důležité je, aby sociální pracovník veškeré typy protipřenosu důkladně prozkoumal, protože tak získá větší prostor pro odezvu na klienta. Protipřenos totiž může obsahovat vodítka k lepšímu porozumění klientovi i obsahu sezení. Supervizor se na protipřenos může zaměřit pomocí techniky „kontrola identity“, kterou popsal Heron v roce 1974 (in Hawkins, 2004, s. 85). Při této technice je sociální pracovník provázen supervizorem čtyřmi etapami, a to kvůli vyvolání případného přenosu od předchozí osoby. Často cvičení odhaluje velmi překvapivé nepravděpodobné odhady a spojení. (Hawkins, 2004, s. 85)

**Tabulka 5: Technika „kontrola identity“**

<b>Kontrola identity</b>	
1. etapa	Supervizovaný je vybízen, aby vyslovil první spontánní odezvu na otázku: „Koho Vám ten člověk připomíná?“ Supervizor otázku opakuje tak dlouho, dokud supervizovaný nenalezne odpověď.
2. etapa	Supervizovaný má popsat, v čem všem je jeho klient jako dotyčná osoba.
3. etapa	Supervizovaný pak odpovídá na otázku, co chce říct osobě objevené v první etapě, zejména co zůstalo v jeho vztahu s touto osobou nedokončeno.
4. etapa	Supervizovaný má potom popsat, v čem se jeho klient od této osoby liší.

Zdroj: Hawkins, P., *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. s. 85

Při zaměření na supervizantův protipřenos je ještě významné prozkoumat „ideologického cenzora“. Tento pojem definoval Frank Kevlin v roce 1987 (in Hawkins, 2004, s. 86) a jedná se o způsob, jak vnímá sociální pracovník klienta prostřednictvím svého systému hodnot a přesvědčení. Patří sem například rasismus, vědomá předpojatost a sexismus. Jednou z cest, jak vyvolat tohoto „ideologického cenzora“, je uvědomování si asociací či přirovnání, které supervizovaný používá. (Hawkins, 2004, s. 86)

### **1.7.5. 5. modus: zaměření na supervizní vztah**

V pátém modu supervizor praktikuje to, co sám hlásá, a věnuje se sezení klienta zaměřením na vstupování klientovy psychodynamiky do supervizního vztahu a na to, jak ho mění. Bez užití pátého modu by supervizor neumožňoval shodu mezi tím, co po sociálním pracovníkovi žádal, a tím, co předvádí sám jako jeho vzor.

Herold Searles (Hawkins, 2004, s. 87), americký představitel neopsychoanalýzy, přispěl k porozumění tomuto modu supervize tím, že objevil a vysvětlil „fenomén vytváření paralel“. Fenomén vytváření paralel přispívá k objevování procesů, které právě ovlivňují vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem, a to prostřednictvím odrážení se těchto procesů ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a supervizorem. Jestliže má sociální pracovník velmi odmítavého klienta, když ho popisuje svému supervizorovi, je možné, že to udělá velmi odmítavým způsobem. Sociální pracovník se tak stává svým klientem a pokouší se ze supervizora udělat sebe jako sociálního pracovníka. Tato funkce, která málokdy probíhá vědomě, slouží sociálnímu pracovníkovi ke dvěma účelům. Prvním záměrem je jistý druh vybití: „*Provedu vám, co jiný provedl mně, a uvidíme, co na to budete říkat.*“ Druhým záměrem je pokus vyřešit problém tak, že ho sociální pracovník přehraje ve vztahu teď a tady. Úkolem supervizora je pracovně pojmenovat proces a zpřístupnit ho vědomému probádání a učení. Jestliže by proces setrval nevědomý, supervizor by nejspíš v přehrávání procesu uvízl a to tak, že by se na odmítavého sociálního pracovníka zlobil, stejně jako se sociální pracovník zlobil na svého odmítavého klienta. Při práci s fenoménem vytváření paralel je důležité všimnout si reakcí sociálního pracovníka a následně mu o nich poskytnout zpětnou vazbu neodsuzujícím způsobem. (Hawkins, 2004, s. 87)

### **1.7.6. 6. modus: zaměření na supervizorův vlastní proces**

Šestý modus se zaměřuje také na klientovu psychodynamiku, ale zabývá se vlivem této dynamiky na supervizora a na jeho vnitřní prožitky. Supervizoři na sobě často pozorují, že je přepadají náhlé změny. Znenadání se cítí velmi unavení, ale když supervizovaný začne hovořit o jiném klientovi, zase rychle ožijí. Ve vědomí supervizora někdy mohou spontánně vybuchovat představy, které nemají k materiálu racionální vazby. Mohou např. při představě klienta pocítit sexuální vzrušení, nebo se začít nevysvětlitelně třást strachy. (Hawkins, 2004, s. 88)

Během několika let začali supervizoři důvěřovat podobným vyrušením a nahlíží na ně jako na důležité vzkazy z jejich nevědomých receptorů, které signalizují, co se děje teď a tady v místnosti, a i na sezení. Supervizor ale musí svůj vlastní proces velmi dobře znát,

aby mohl takovým výbuchům důvěřovat. Nutné je, aby věděl, kdy je normálně unavený, nepokojný, znuděný, sexuálně vzrušený, vystrašený, kdy cítí napětí okolo žaludku atp., aby mohl zjistit, že výbuch není tak docela jeho vlastní vnitřní proces, který probublává na povrch, nýbrž že se jedná o zasilku akceptovanou zvenčí. Aby supervizoři mohli tento modus využívat, měli by si být vědomi nejen vlastních procesů, ale měli by také věnovat pozornost změnám svého vnímání a souběžně se soustředit na proces a obsah sezení. (Hawkins, 2004, s. 89)

Šestý modus se také zaměřuje na fiktivní vztah mezi supervizorem a klientem. Supervizoři si mohou vytvářet různé představy o klientech svých supervizovaných, i když se nikdy nepotkali. Také klienti mohou mít o supervizorovi svého sociálního pracovníka různorodé představy. Dokonce jsou i takoví klienti, kteří se při sezení velmi zajímají o neznámého supervizora a formulují představy o tom, jak supervize probíhá a co o nich sociální pracovník říká. (Hawkins, 2004, s. 90)

#### **1.7.7. 7. modus: zaměření na širší kontext**

Hawkins (2004, s. 90) uvádí, že: „*Supervisor v sedmém modu přesouvá zaměření od vztahů týkajících se konkrétního klienta, jak jsou zastoupeny při sezení, na pole kontextu, v němž se odehrává jak sociální, tak supervizní práce.*“ Supervizoři mají zodpovědnost k organizaci, jenž zaměstnává je i sociální pracovníky, a potřeby této organizace musejí brát v úvahu. Pracuje-li sociální pracovník nezávisle, je přesto součástí jeho profese, ke které patří etické zásady, standardy a profesní zvyklosti. I když má supervizor určitou zodpovědnost za zajištění profesionality práce a etiky, neměl by být zaměřený pouze na dodržování zásad, nýbrž také na pomáhání sociálnímu pracovníkovi ptát se, zda svou práci nespuzuje příliš svými představami o „předpokládaných standardech výkonu“ či strachem z jejího posuzování. (Hawkins, 2004, s. 90)

Pokud by se supervizoři považovali jen za zprostředkovatele nahromaděné moudrosti profese sociálnímu pracovníkovi, mohlo by hrozit nebezpečí, že se přestane profese učit. Tam, kde se supervize stává procesem společného aktivního pátrání supervizora a sociálního pracovníka, se může stát významnou líhni profese, ze které může vyrůst nové učení a praxe. (Hawkins, 2004, s. 90)

#### **1.7.8. Integrovaní modů**

Hawkins (2004, s. 91) říká, že: „*Dobrá supervize důkladné práce s klienty musí zahrnovat všech sedm modů, i když to nutně nemusí být při každém sezení. Součástí učení*



*supervizorů pracovat s tímto modelem je proto pomoci jim objevit procesy, které užívají běžněji, a ty, s nimiž mají menší zkušenosti.*“ Někteří supervizoři jsou totiž zvyklí užívat pouze jediný proces.

Model, který je obdobný sedmiokému modelu, navrhuje Pat Huntová 1986 (in Hawkins, 2004, s. 91) a dělí styly supervize do tří typů:

- *„Přístup soustředěný na případ: supervizovaný a supervizor vedou diskusi o případu „tam venku“. Podobá se Hawkinsonovu 1. modu.*
- *Přístup soustředěný na supervizovaného: zaměřuje se na chování, pocity a procesy supervizovaného. Podobá se Hawkinsonovu 2. a 4. modu.*
- *Interaktivní přístup: zaměřuje se jak na interakce ve vztahu supervizovaný-klient, tak na interakce v supervizi. Podobá se Hawkinsonovu 3. a 5. modu.*“

Huntová 1986 (in Hawkins, 2004, s. 91) zdůvodňuje nebezpečí používání výlučně jednoho z přístupů: *„Pokud směřuje veškerá pozornost na klienta „tam venku“, objevuje se sklon použít se do intelektuálních diskusí „o“ klientovi.*“ Hrozí také nebezpečí velkého „faktoru vyhýbání“, při kterém sociální pracovníci mohou před supervizorem zatajovat materiály z obavy z jeho soudů. Jestliže se přístup zaměřuje výhradně na supervizovaného, supervizování ho mohou pociťovat jako dotěrný. Soustředí-li se přístup pouze na interakce, hrozí menší nebezpečí než u předchozích dvou přístupů, ale může dojít při plné koncentraci pozornosti na složitost vzájemně se proplétajících dvou vztahů k přehlédnutí spousty užitečných informací. (Hawkins, 2004, s. 91)

Supervizor se musí naučit efektivně přesouvat z jednoho modu na druhý a k tomu je nutný rozvoj správného načasování a supervizních dovedností přiměřenosti. Supervizor by si měl také uvědomit, že musí klást důraz u různých supervizantů na různé mody a u téhož supervizanta v různou dobu. Nejčastějším vzorcem použití modů při supervizi je začít prvním modem, kam patří zjišťování, co se odehrálo při sezení, poté přejít ke třetímu a čtvrtému modu, to znamená, co se ve vztahu odehrálo a jaký to má vliv na supervizovaného, a pokud to nastartovalo nevědomou komunikaci, přesunout se na pátý a šestý modus. Nastal-li konec zkoumání daného klienta, supervizor může obrátit pozornost zpět k tomu, jaké další intervence by supervizovaný mohl použít během příštího setkání s klientem, což je druhý modus. (Hawkins, 2004, s. 92)

## **2. Organizaci Barevný svět dětí, z.s.**

Organizace Barevný svět dětí, z.s. je nezisková organizace sídlící v Praze, která funguje od roku 2004 a poskytuje pomoc pěstounským i biologickým rodinám, jenž mají obtížně řešitelné situace. Organizace je pověřena rozhodnutím Magistrátu hlavního města Prahy k výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Víze organizace Barevný svět dětí, z.s. je, že rodina je pro dítě nepřírozenějším prostředím, a snaží se proto, aby dítě vyrůstalo v bezpečném a zdravém prostředí, ať už ve vlastní nebo náhradní rodině. Organizace této víze dosahuje tím, že podporuje rodinné prostředí, zlepšuje dovednosti a znalosti rodiče i dítěte, poskytuje odbornou podporu možností k ústavní péči a doprovázení. Organizace Barevný svět dětí, z.s. od svého vzniku realizovala několik různých projektů a v současnosti se věnuje projektům „Kámoš“, „Služby pro odborníky a veřejnost“ a „Služby pro pěstouny“. (Barevný svět dětí, z.s., 2017)

### **2.1. Zásady a principy organizace Barevný svět dětí, z.s.**

*„Zastřešujícím cílem všech činností organizace je ochrana zájmů dítěte. Přístup ke všem klientům je přátelský, respektující, nehodnotící, otevřený, podporující a rovný. Zaměstnanec/poskytovatel udržuje s klienty čistě pracovní vazby a dbá na to, aby klientovi bylo v průběhu spolupráce vždy zřejmé, že se jedná o profesionální vztah mezi ním a zaměstnancem/poskytovatelem. Všechny služby jsou poskytovány klientům nediskriminačně – bez ohledu na jejich náboženské přesvědčení, sociální status nebo etnickou příslušnost. Mezi další zásady organizace patří ucelenost, provázanost a návaznost práce s rodinami i jejich širším okolím, dlouhodobá a kontinuální práce a mezioborový a prorodinný přístup.“* (Barevný svět dětí, z.s., 2017)

Důležité je, že klienti jsou aktivně zapojeni a nejsou pouze v pozici pasivního příjemce pomoci. Organizace Barevný svět dětí, z.s. uplatňuje individuální přístup, kdy je zohledňována věková a sociální různorodost klientů a je přihlédnuto k aktuálním potřebám všech členů rodiny. (Barevný svět dětí, z.s., 2017)

### **2.2. Projekt „Kámoš“**

*„Projekt „Kámoš“ poskytuje služby, které podporují sociálně slabé a znevýhodněné rodiny již od roku 2005. Jeho hlavním cílem je pomáhat ohroženým rodinám, které se nacházejí v obtížných životních situacích.“* (Barevný svět dětí, z.s., 2017) Cílovou skupinou projektu „Kámoš“ jsou:

- rodiny v evidenci orgánu sociálně právní ochrany dětí;

- rodiny, které jsou ohroženy správným fungováním v oblasti sociálního začleňování;
- rodiny ohrožené selháváním v rámci ekonomického zajištění;
- rodiny potýkající se s nedostatečnou kompetentností v oblasti řádné výchovy dětí a péče o ně;
- rodiny, jejichž děti jsou v ohrožení nařízení ochranné či ústavní výchovy;
- multiproblémové rodiny;
- rodiny s dětmi, které si plní povinnou školní docházku.

Cílem projektu je zmírnit nepříznivou sociální situaci rodiny a podporovat zdravý vývoj a rozvoj ohrožených dětí. V rámci projektu je rodině přidělen sociální pracovník, který s rodinou intenzivně pracuje, a souběžně jsou jejím členům nabízeny další podpůrné služby. Mezi poskytované služby patří doprovázení ohrožených rodin, individuální a rodinná psychologická terapie i poradenství, mediace, finanční poradenství a individuální schůzky dítěte s přiděleným asistentem. Asistent má za úkol aktivizovat dítě a podporovat ho v situacích, jež není schopno zvládnout samo. Dále má asistent přispívat ke zlepšování aktuální situace dítěte v rámci školní úspěšnosti, motivovat dítě ke vzdělávání a poskytovat možnosti zdravého naplňování volného času, což je součástí prevence sociálního selhávání. Veškeré služby jsou poskytovány rodinám zdarma. Koordinátorkou projektu „Kámoš“ je Bc. Martina Dušková, která je zároveň i sociální pracovnící. (Barevný svět dětí, z.s., 2017)

### **2.2.1. Velcí a malí Kámoši**

V rámci projektu se malí Kámoši neboli děti pravidelně setkávají s jejich osobními asistenty neboli velkými Kámoši. Z malého a velkého Kámoše se minimálně na jeden rok stane stálá dvojice, která se setkává v prostorách organizace Barevný svět dětí, z.s. dvakrát za týden a to na 60 minut. Asistenti mají za úkol podporovat své malé Kámoše v praktických otázkách života, mezi které patří vzdělávání a výběr zdravého trávení jejich volného času. Dalším záměrem setkávání malého a velkého Kámoše je neformální rozvíjení dítěte v citové oblasti, v získávání dalších schopností i dovedností a jejich upevňování. Veškeré činnosti jsou uzpůsobeny věku dítěte a jeho individuálním potřebám. Na začátku každého školního roku asistent spolupracuje se základní školou na vytvoření individuálního vzdělávacího plánu dítěte a dle něho potom asistent postupuje. Minimálně jednou měsíčně také dvojice chodí na tzv. volnočasovky, což je systém volnočasových aktivit, pomocí kterých společně

zjišťují, co malého Kámoše baví a v čem se můžou rozvíjet jeho zájmy. Konkrétní postupy asistentů a jejich doporučení jsou nedílnou součástí další práce s rodinou. (Barevný svět dětí, z.s., 2017)

Velcí kámoši neboli asistenti jsou převážně studenti vysokých škol humanitních oborů, se kterými je navázána dlouhodobá spolupráce. Organizace Barevný svět dětí, z.s. poskytuje asistentům maximální možnou podporu počínaje úvodním celovíkendovým vzdělávacím seminářem, průběžným rozsáhlým vzděláváním a konče celodenními semináři, které jsou pod vedením odborníků z praxe. Každý měsíc se také asistenti zúčastňují skupinové supervize a mohou si dle potřeby požádat i o individuální supervizi. V průběhu spolupráce ještě absolvují natáčení a následný rozbor videotréninku interakcí. (Barevný svět dětí, z.s., 2017)

### **2.3. Další projekty organizace Barevný svět dětí, z.s.**

Organizace Barevný svět dětí, z.s. realizuje ještě dva projekty, a to projekt Služby pro pěstouny a projekt Služby pro odborníky a veřejnost. Posláním projektu Služby pro pěstouny je poskytovat podporu a komplexní služby náhradním rodinám, citlivě reagovat na aktuální potřeby pěstounů i svěřených dětí a zvyšovat jejich kvalitu života. Cílovou skupinou projektu jsou osoby pečující a děti, které jsou v pěstounské péči umístěné. Mezi poskytované služby patří doprovázení pěstounské rodiny, průběžné vzdělávání jako jsou komunitní programy, workshopy a individuální vzdělávání, psychologicko-sociální podpora a programy pro děti. Služby jsou poskytovány i rodinám, které uzavřely dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou organizací nebo s orgánem sociálně-právní ochrany dětí. (Barevný svět dětí, z.s., 2017)

Druhý projekt Služby pro odborníky a veřejnost se snaží systémově působit nejenom na laickou a odbornou veřejnost, ale i na zákonodárnou. Posláním je přispívat ke zlepšování komunikace mezi odborníky příslušející do oblasti rodinné politiky, dále propagovat u široké veřejnosti tematiku práce s náhradními a ohroženými rodinami a poskytovat podpůrné služby. Cílem je zvyšovat kvalitu života dětí a současně jejich rodin. Cílovou skupinou projektu jsou odborníci a pracovníci z oblasti praxe sociálně-právní ochrany dětí a náhradní rodinné péče a veřejnost, která má zájem o výše zmíněné oblasti. Projekt nabízí podpůrné služby pro veřejnost, mezioborové skupiny a diskusní a vzdělávací semináře. (Barevný svět dětí, z.s., 2017)

### **3. Supervize v sociální práci v organizaci Barevný svět dětí, z.s.**

Organizace Barevný svět dětí, z.s. nabízí svým asistentům zapojených do projektu „Kámoš“ možnost pravidelně navštěvovat supervizi. Supervize vede k tomu, aby asistenti poskytovali klientům co nejkvalitnější služby. Praktická část diplomové práce se tedy zaměřuje na proces supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. a především na spokojenost asistentů se supervizí.

V organizaci Barevný svět dětí, z.s. působí jeden supervizor, který vede tři skupiny supervidovaných, dvě skupiny jsou po 6 asistencích a jedna po 5. Zbylí asistenti navštěvují individuální supervizi, kterou vede tentýž supervizor. Do projektu „Kámoš“ bylo v době průzkumu zapojeno 20 asistentů.

#### **3.1. Problémy a cíle práce**

Hlavním cílem diplomové práce je zmapovat, jak probíhá supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“, a zjistit, zda a jak jsou asistenti se supervizí spokojeni. Dílčím cílem diplomové práce je organizaci Barevný svět dětí, z.s. poskytnout doporučení pro případné zlepšení supervize a porovnat získaná data o průběhu supervize v rámci projektu „Kámoš“ s informacemi, které jsou vypsány v teoretické části práce.

##### **3.1.1. Cíle**

1. Zjistit poměr výskytu pohlaví asistentů v organizaci.
2. Vymezit, do jaké věkové kategorie asistenti v organizaci spadají.
3. Zjistit nejvyšší dosažené vzdělání asistentů v organizaci.
4. Určit, jak dlouho asistenti v organizaci pracují.
5. Zjistit, zda se asistenti zúčastní pravidelně supervizí v organizaci.
6. Zjistit, jak často probíhá supervize v organizaci.
7. Zjistit, zda je supervize v organizaci pro asistenty povinná.
8. Vymezit, jaký druh supervize dle počtu účastníků/supervidovaných asistenti v organizaci navštěvují.
9. Určit, v jaké pozici je supervizor vůči organizaci.

10. Zjistit, zda se mohou asistenti na supervizora kdykoliv obrátit.
11. Zjistit, zda asistenti upřednostňují jedno pohlaví před druhým v roli supervizora.
12. Určit, kdo stanovuje zakázku pro supervizi v organizaci.
13. Zjistit, kdo v organizaci vybírá supervizora.
14. Zjistit spokojenost asistentů s průběhem supervize dle vybraných aspektů v organizaci.
15. Zjistit, zda jsou supervize v organizaci pro asistenty přínosné.
16. Zjistit, zda je pro asistenty těžké se svěřovat supervizorovi v organizaci se svými pocity.
17. Vymežit, co by asistenti chtěli změnit na supervizi v organizaci.
18. Zjistit, jak by případná změna na supervizi v organizaci měla vypadat.
19. Porovnat získaná data o průběhu supervize s teoretickým základem supervize.

### **3.1.2. Problémové otázky**

1. Jaký je poměr pohlaví asistentů v organizaci?
2. Do jaké věkové kategorie asistenti v organizaci spadají?
3. Jaké mají asistenti v organizaci nejvyšší dosažené vzdělání?
4. Kolik let jednotliví asistenti v organizaci působí?
5. Účastní se asistenti pravidelně supervizí v organizaci?
6. Jak často supervize v organizaci probíhá?
7. Je pro asistenty supervize v organizaci povinná?
8. Jaký druh supervize dle počtu účastníků/supervidovaných asistenti v organizaci využívají?
9. V jakém postavení je supervizor vůči organizaci?
10. Mohou se asistenti na supervizora kdykoliv obrátit?
11. Jakého pohlaví by měl být supervizor dle jednotlivých asistentů?

12. Kdo v organizaci určuje zakázku pro supervizi?
13. Kdo v organizaci vybírá supervizora?
14. Jsou asistenti spokojeni s tím, jak supervize v organizaci probíhá?
15. Je supervize pro asistenty v organizaci přínosná?
16. Je pro asistenty těžké se svěřovat supervizorovi se svými pocity?
17. Je něco, co by asistenti chtěli změnit na supervizi v organizaci?
18. Jak by případná změna na supervizi v organizaci měla probíhat?
19. Souhlasí získaná data z průzkumu s teoretickým základem supervize?

### **3.2. Hypotézy**

H1: Supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. pomáhá asistentům zapojených do projektu „Kámoš“ v řešení obtížných situacích, do kterých se s klienty dostávají.

H2: Supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. koresponduje s kritérii a pravidly supervize.

### **3.3. Metody sběru dat**

Pro sběr dat byla použita jedna z nejčastějších metod získávání dat a to dotazník. Dotazníky mohou být různého typu. Mají podobu formuláře, jenž vyplňuje zpravidla respondent sám, eventuálně při vzájemné spolupráci s tazatelem či v interakci s programem na internetu nebo prostřednictvím telefonu. Dotazník slouží k získání informací o myšlenkách, pocitech a také postojích a hodnotách dotazovaných osob. Obsah dotazníku a jeho uspořádání odrážejí zájem tazatele. Nejvíce je dotazník používán ve statistickém šetření. (Hendl, 2017, s. 82)

Dotazník může být strukturovaný a polostrukturovaný. Strukturovaný dotazník je složen ze standardizovaných otázek, z celé baterie otázek, z testů a škál. Ve strukturovaném dotazníku je pořadí otázek stanoveno a možné odpovědi jsou dané předem. Výhoda strukturovaného dotazníku je ta, že jasné pořadí otázek a pevná forma odpovědí umožňují celkem rychle statistické zpracování na počítači. Polostrukturovaný dotazník je složen z jasně určených otázek, ale odpovědi nejsou určeny tak pevně, stejně jako pořadí otázek. (Hendl, 2017, s. 146)

Při tvorbě dotazníků je nezbytné získat zpětnou vazbu od reprezentativního vzorku potenciálních respondentů. Záměrem je stanovit relevanci otázek a zjistit problémy, které mohou být spojeny se získáváním odpovědí. Tento postup není totožný s pilotáží předběžné podoby dotazníku, protože má jiný účel a má být vždy realizována až po výše zmíněném hodnotícím procesu, který je méně formální. (Hendl, 2017, s. 153-154)

### **3.4. Metodika šetření**

Průzkum byl realizován v organizaci Barevný svět dětí, z.s., ve které v době průzkumu pracovalo v projektu „Kámoš“ 20 asistentů. Průzkum probíhal v letech 2017 až 2018. Nejprve byl proveden hodnotící proces dotazníku, poté následovala pilotáž. Samotný sběr dat začal 3. ledna 2018, kdy byly jednotlivým asistentům rozdány dotazníky, a ukončen byl 5. února vybráním dotazníků osobně zpět. Poté byla data v měsíci březen 2018 zpracovávána v programu Microsoft Office Excel v podobě grafů.

Dotazník se skládal z 22 otázek a obsahoval především uzavřené a polouzavřené otázky s možností zvolit variantu „jiné“. Uzavřené otázky byly složeny z dichotomických a polytomických otázek. Dále byly použity škálové otázky, které obsahovaly čtyři možnosti a možnost „jiné“. Poslední otázka se dělila na několik podotázek, které byly otevřené. V dotazníku byly zachovány etické zásady dotazování jako je např. zachování anonymity, neutrality, nesugestivnosti otázek a dobrovolnosti. Dotazník je k nahlédnutí v příloze č. 1.

Celkem bylo vybráno 20 dotazníků, to znamená, že návratnost dotazníků byla 100 %.

### **3.5. Charakteristika vzorku**

Do vybraného vzorku byli zahrnuti asistenti pracující v organizaci Barevný svět dětí, z.s., kteří jsou zapojeni do projektu „Kámoš“. Organizace Barevný svět dětí, z.s. sídli v Praze. Vybraný vzorek se skládal ze 14 žen a 6 mužů, vzorek tedy obsahoval 70 % žen a 30 % mužů. 15 asistentům je méně než 24 let, tzn. 75 %, a 5 asistentů se pohybuje ve věkovém rozpětí 24 až 34 let, což je 25 %. 13 asistentů (65 %) má ukončené bakalářské vzdělání, 3 asistenti (15 %) vyšší odborné vzdělání a 4 asistenti (20 %) středoškolské vzdělání. V organizaci Barevný svět dětí, z.s. pracuje 9 asistentů (45 %) méně než rok, 4 asistenti (20 %) cca rok, 5 asistentů (25 %) cca 2 roky a 2 asistenti (10 %) cca 3 roky.



### 3.6. Analýza a interpretace dat

Data byla zpracována v podobě grafů v již zmíněném programu Microsoft Office Excel, pod kterými se nachází jejich interpretace.

**Graf 1- Pohlaví (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- Z grafu 1 je patrné, že v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ pracuje 70 % asistentek a 30 % asistentů.
- Nikdo z asistentů nezvolil možnost „jiné“.

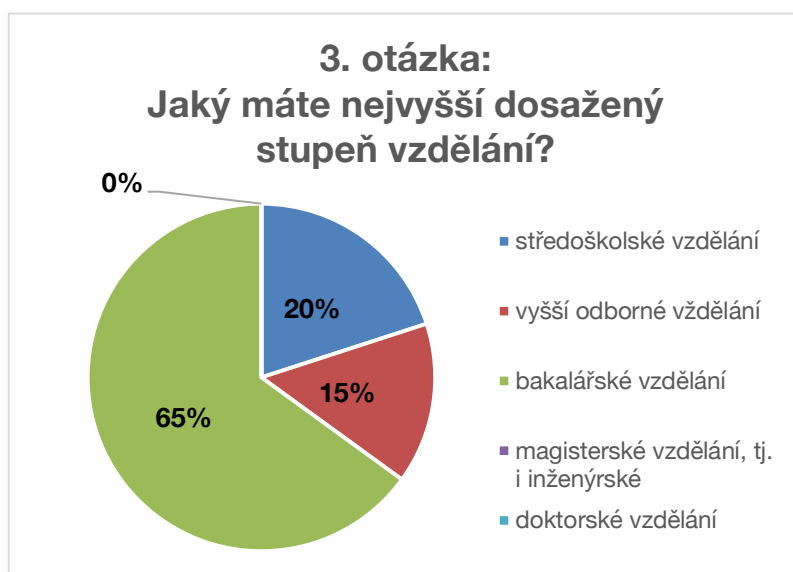
**Graf 2- Věková kategorie (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- Graf 2 ukazuje, že v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ pracuje 75 % asistentů mladších než 24 let a 25 % asistentů je ve věkovém rozmezí 24 až 34 let.
- Žádnému z asistentů není více než 34 let.

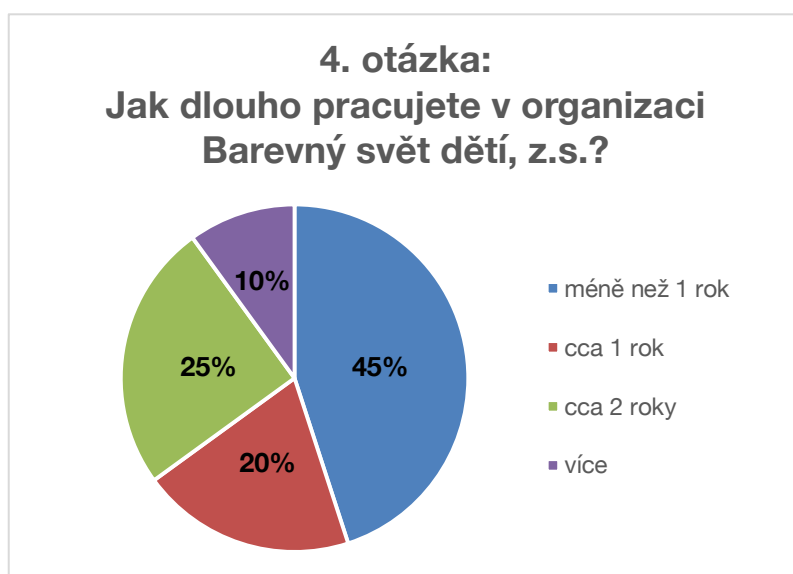
**Graf 3- Dosažený stupeň vzdělání (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- V organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ pracuje 65 % asistentů s dosaženým bakalářským vzděláním, 20 % asistentů se středoškolským vzděláním a 15 % asistentů má dokončené vyšší odborné vzdělání.
- Z grafu také vyplývá, že žádný z asistentů nemá dosažené magisterské nebo doktorské vzdělání.

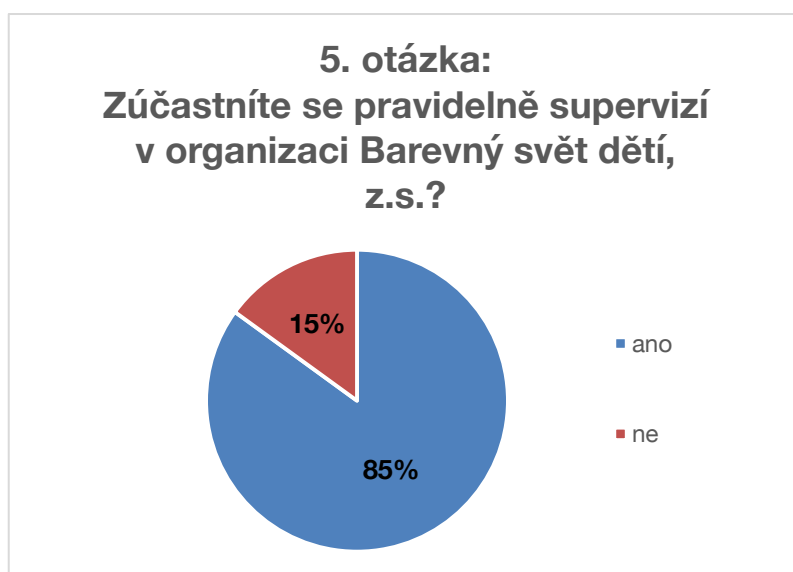
**Graf 4- Doba pracovního poměru (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- 45 % asistentů pracuje v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ méně než 1 rok, 25 % asistentů cca 2 roky, 20 % asistentů cca 1 rok a 10 % asistentů zvolilo možnost „více“ a uvedlo, že v organizaci působí již třetím rokem.

**Graf 5- Účast na supervizích (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- Graf 5 uvádí, že 85 % asistentů se zúčastní pravidelně supervizí v organizaci Barevný svět dětí, z.s.
- 15 % asistentů uvedlo, že se nezúčastní pravidelně supervizí v organizaci Barevný svět dětí, z.s.

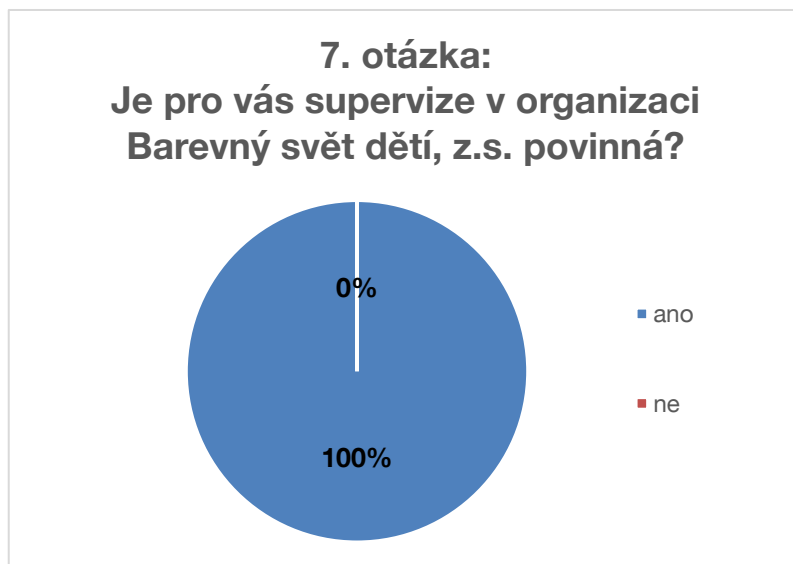
**Graf 6- Četnost supervize (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- Graf 6 ukazuje, že supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ se koná 1x za měsíc, což uvedlo 100 % asistentů.

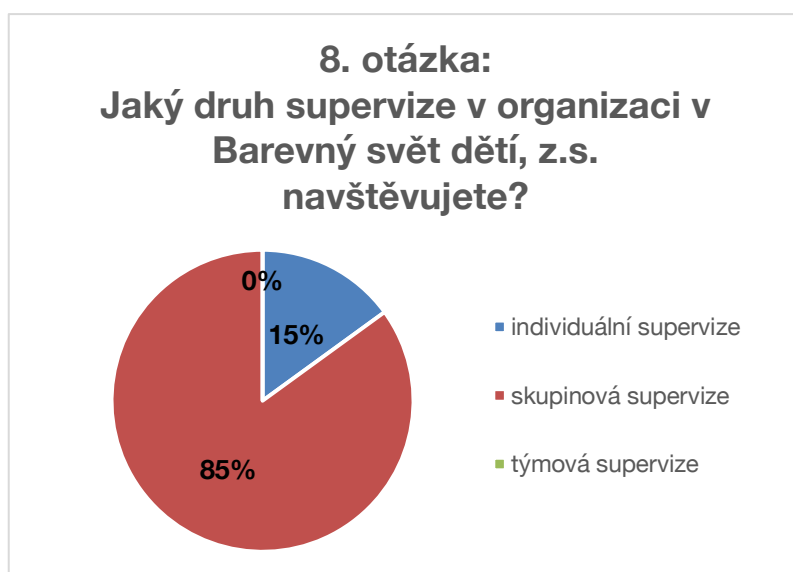
**Graf 7- Povinnost zúčastnit se supervize (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- Z grafu 7 vyplývá, že supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. je pro asistenty povinná. Uvedlo to 100 % asistentů.

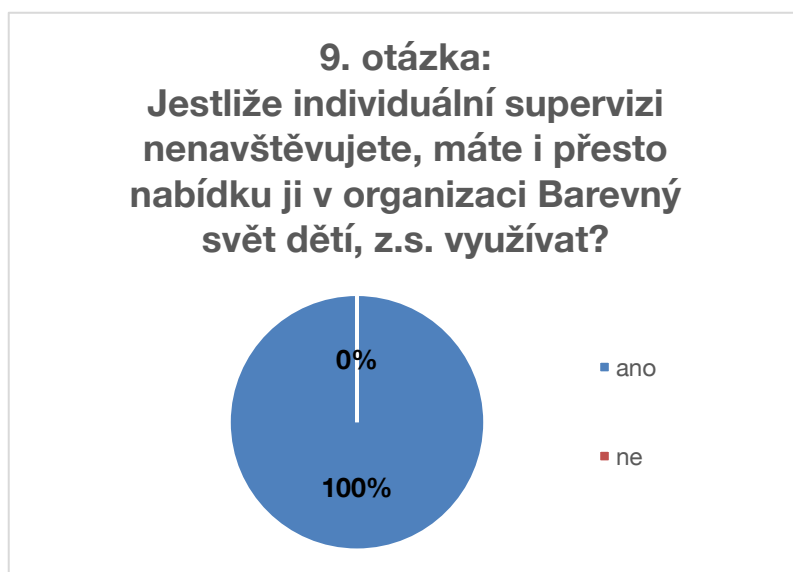
**Graf 8- Druh supervize (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- Hodnoty grafu 8 ukazují, že 85 % asistentů navštěvuje v organizaci Barevný svět dětí, z.s. skupinovou supervizi a 15 % asistentů dochází na individuální supervizi.
- Žádný z asistentů se v organizaci Barevný svět dětí, z.s. neúčastní týmové supervize.
- V 8. otázce bylo možné vybrat více odpovědí.

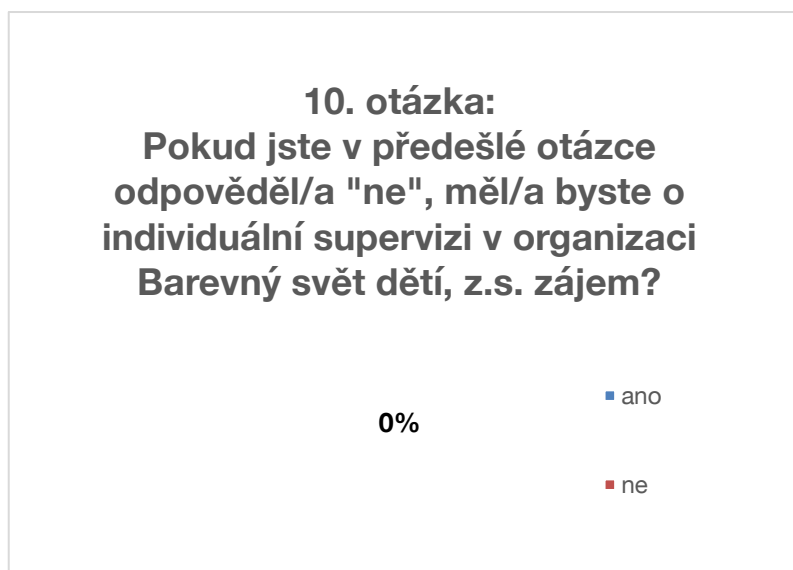
**Graf 9- Individuální supervize (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- 100 % asistentů uvedlo, že má možnost v organizaci Barevný svět dětí, z.s. navštěvovat individuální supervizi.

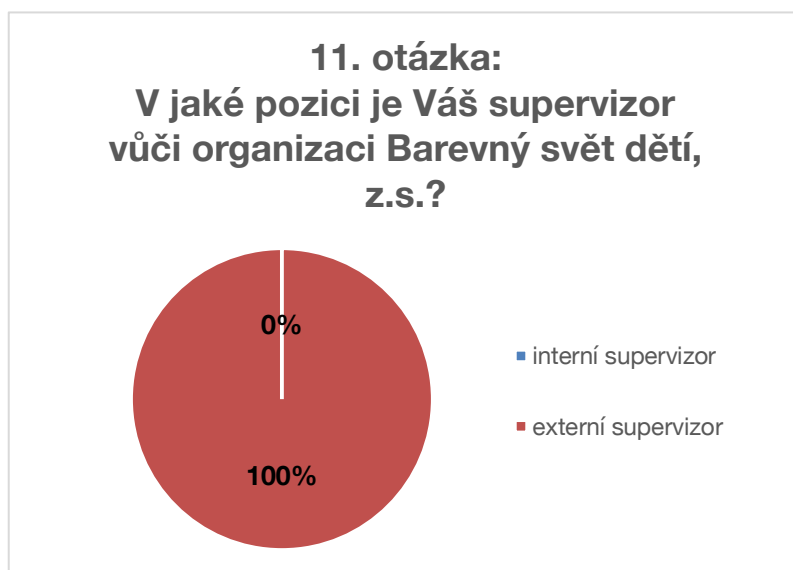
**Graf 10- Zájem o individuální supervizi (%)**



Zdroj: vlastní šetření

- Jelikož žádný z asistentů v 9. otázce nezvolil možnost „ne“, na 10. otázku nebylo třeba odpovídat.

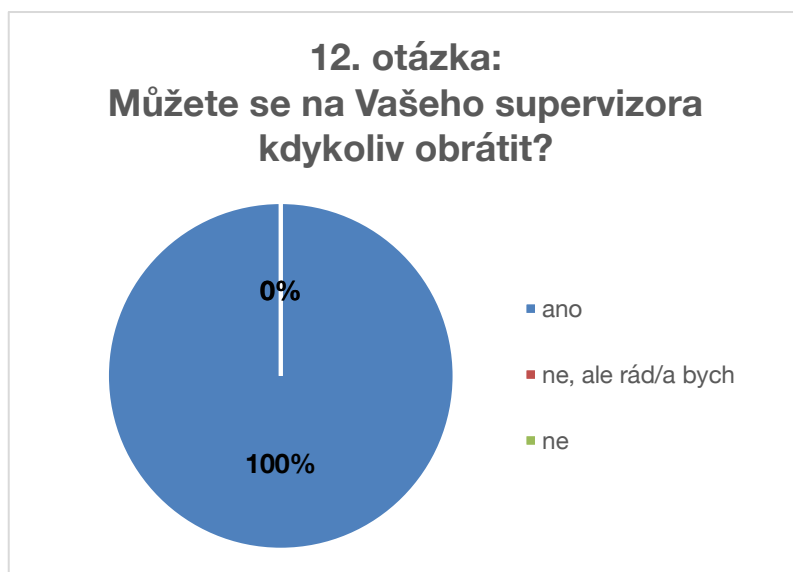
**Graf 11- Pozice supervizora**



Zdroj: vlastní šetření

- Z grafu 11 vyplývá, že supervizi v organizaci Barevný svět dětí, z.s. vede externí supervizor. Tuto možnost vybralo 100 % asistentů.

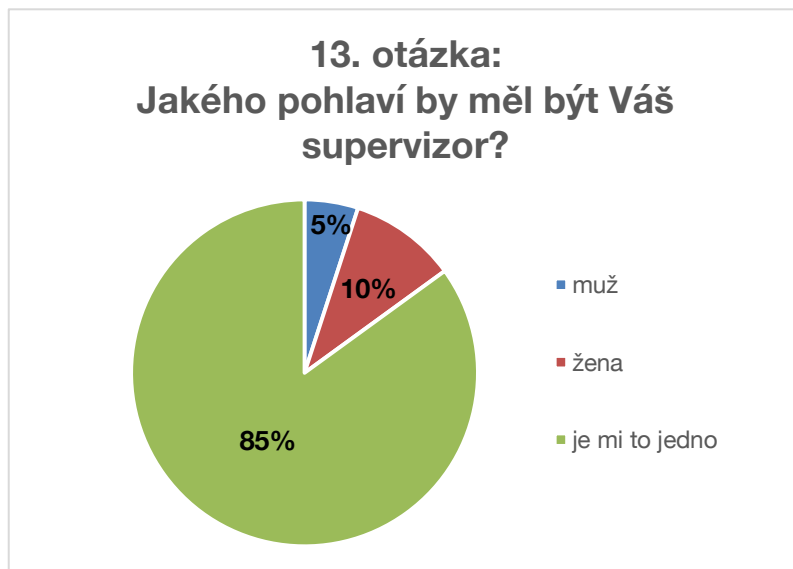
## Graf 12- Dostupnost supervizora



Zdroj: vlastní šetření

- 100 % asistentů uvedlo, že se mohou na svého supervizora kdykoliv obrátit.
- Žádný z asistentů nezvolil možnost „ne“ nebo „ne, ale rád/a bych“.

## Graf 13- Pohlaví supervizora

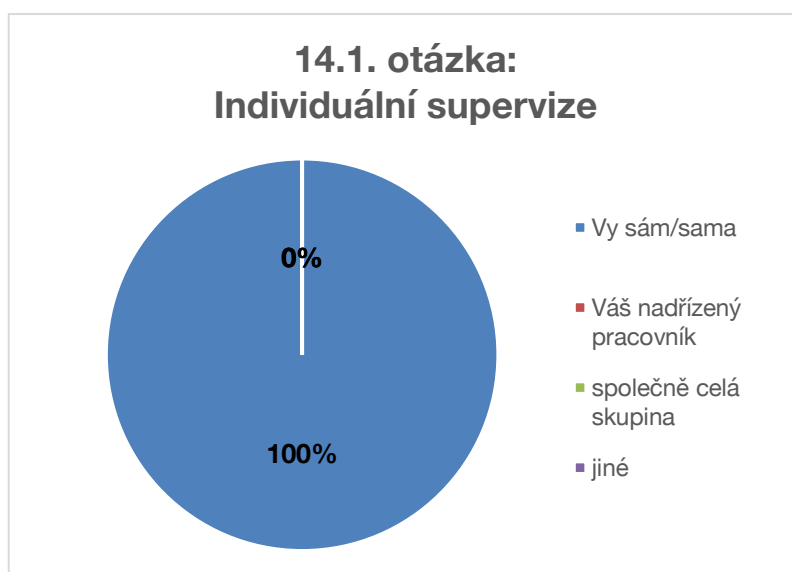


Zdroj: vlastní šetření

- Z grafu 13 je patrné, že 85 % asistentů nezáleží na pohlaví jejich supervizora. 10 % asistentů by rádo mělo za supervizora ženu a 5 % asistentů by raději volilo za supervizora muže.



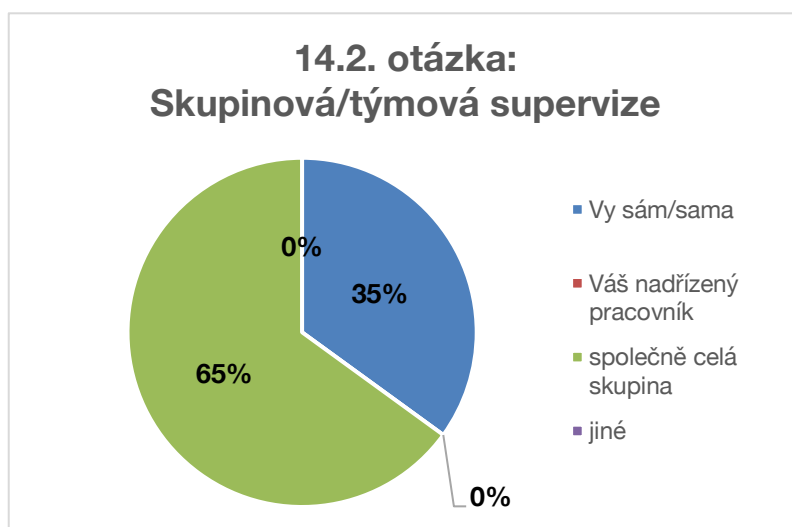
**Graf 14.1- Zakázka individuální supervize**



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 14 zní: „Kdo stanovuje zakázku pro supervizi v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?“ a je rozdělena na dvě podotázky. 14.1. otázka se týká individuální supervize v organizaci. Na otázku odpovídali pouze ti asistenti, kteří využívají individuální supervizi.
- Z grafu 14.1 vyplývá, že 100 % asistentů využívající individuální supervizi si zakázku supervize stanovují sami.

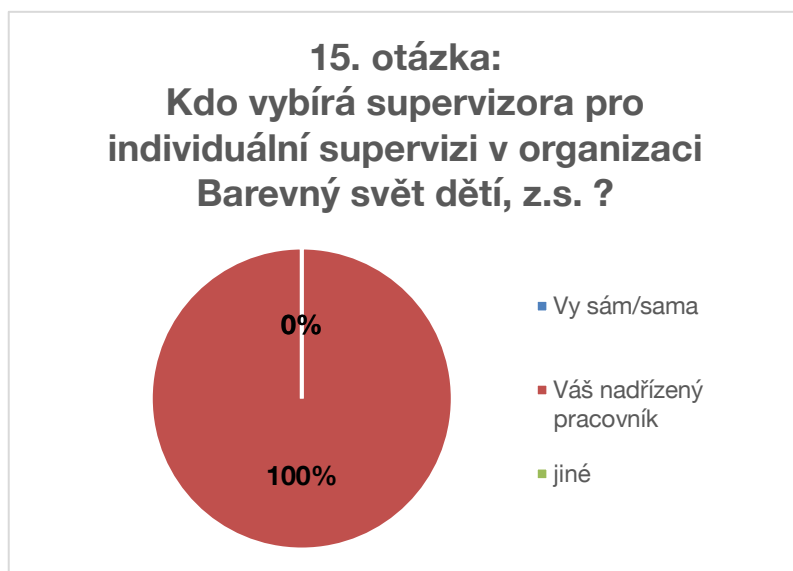
**Graf 14.2- Zakázka skupinové/týmové supervize**



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 14 zní: „Kdo stanovuje zakázku pro supervizi v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?” a je rozdělena na dvě podotázky. 14.2. otázka se týká skupinové/týmové supervize v organizaci. Na otázku odpovídali pouze ti asistenti, kteří využívají skupinovou/týmovou supervizi.
- 65 % asistentů využívající skupinovou/týmovou supervizi uvedlo, že zakázku supervize v organizaci stanovuje společně celá skupina, 35 % asistentů si zakázku stanovuje samo.
- Nikdo z asistentů nezvolil možnost, že by zakázku supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. stanovoval jejich nadřízený pracovník.

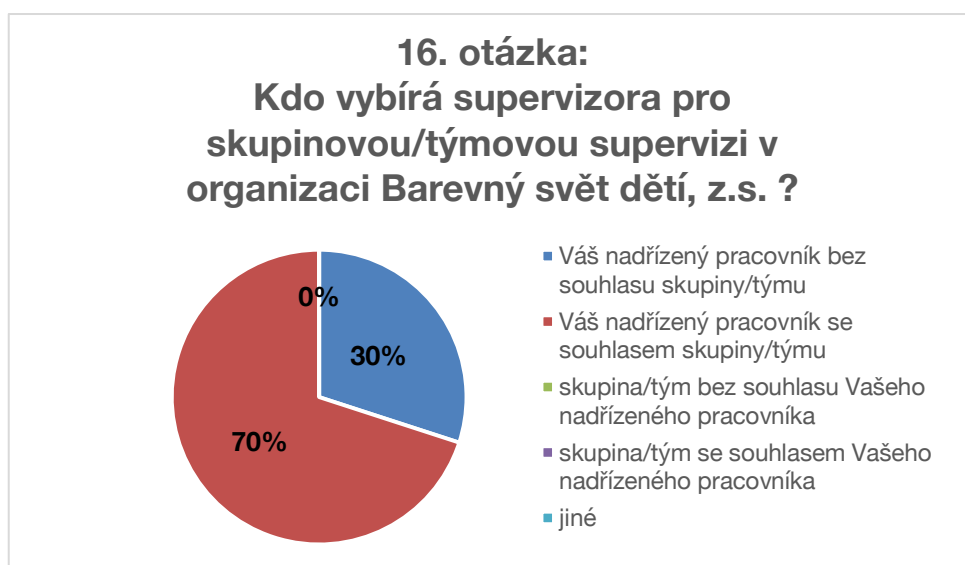
**Graf 15- Výběr supervizora pro individuální supervizi**



Zdroj: vlastní šetření

- V organizaci Barevný svět dětí, z.s. supervizora pro individuální supervizi vybírá nadřízený pracovník asistentů. Tuto možnost zvolilo 100 % asistentů, kteří individuální supervizi navštěvují.
- Nikdo z asistentů nevěděl, že by si supervizora pro individuální supervizi volili sami.
- Na 15. otázku odpovídali pouze ti asistenti, kteří využívají individuální supervizi.

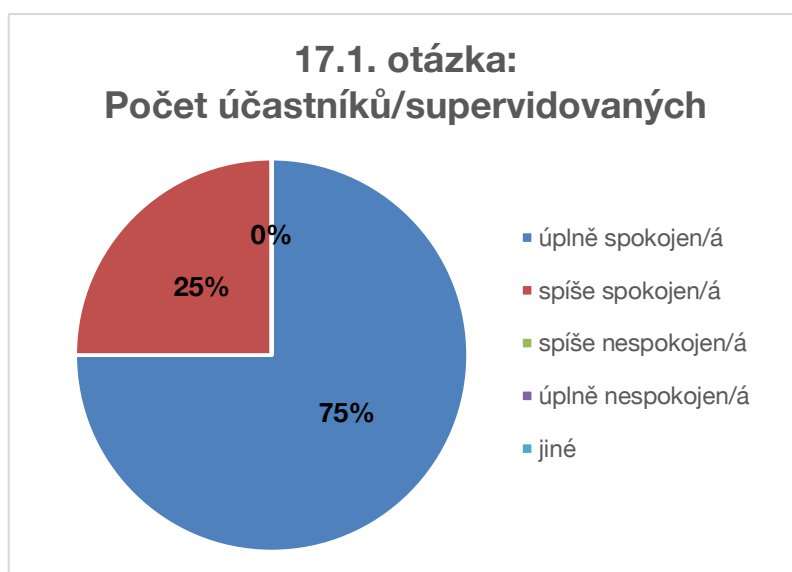
**Graf 16- Výběr supervizora pro skupinovou/týmovou supervizi**



Zdroj: vlastní šetření

- Dle 70 % asistentů navštěvující skupinovou/týmovou supervizi v organizaci Barevný svět dětí, z.s. vybírá supervizora pro skupinovou/týmovou supervizi jejich nadřízený pracovník se souhlasem skupiny/týmu. 30 % asistentů účastníků se skupinové/týmové supervize uvedlo, že supervizora vybírá jejich nadřízený pracovník bez souhlasu skupiny/týmu.
- Žádný z asistentů nezvolil možnost odpovědi při výběru supervizora „skupinou/týmem bez souhlasu nadřízeného pracovníka“ či „skupinou/týmem se souhlasem nadřízeného pracovníka“.
- Na 16. otázku odpovídali pouze asistenti využívající skupinovou/týmovou supervizi.

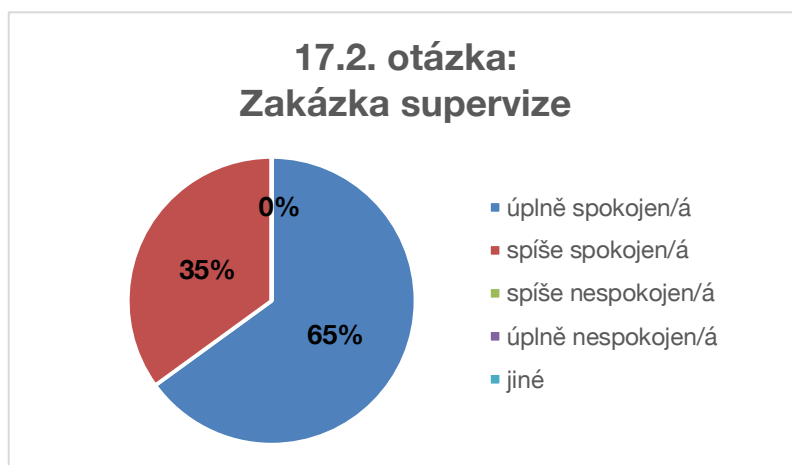
### Graf 17.1- Počet účastníků/supervidovaných



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 17 zní: „*Jste spokojen/a s průběhem supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?*“ a dělí se na 8 podotázek.
- 17.1. otázka se týká spokojenosti asistentů s počtem účastníků/supervidovaných.
- 75 % asistentů uvedlo, že je úplně spokojeno s počtem účastníků/supervidovaných a 25 % asistentů je spíše spokojeno.
- Nikdo z asistentů není nespokojen s počtem účastníků/supervidovaných.

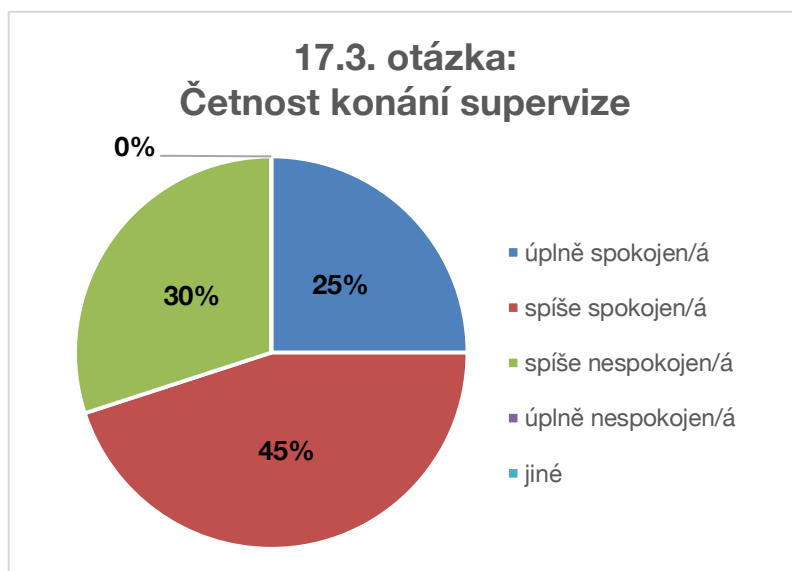
### Graf 17.2- Zakázka supervize



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 17 zní: „*Jste spokojen/a s průběhem supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?*“ a dělí se na 8 podotázek.
- 17.2. otázka se zabývá spokojeností asistentů se zakázkou supervize.
- 65 % je úplně spokojeno se zakázkou supervize a 35 % asistentů je spíše spokojeno.
- Možnost odpovědi „úplně spokojen/á“ či „spíše nespokojen/á“ se zakázkou supervize ne zvolil žádný z asistentů.

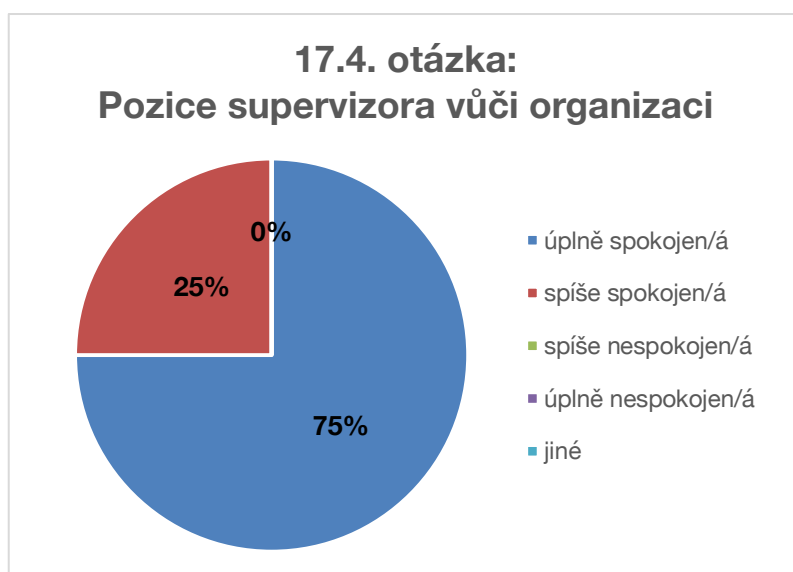
**Graf 17.3- Četnost konání supervize**



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 17 zní: „*Jste spokojen/a s průběhem supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?*“ a dělí se na 8 podotázek.
- 17.3. otázka se ptá na spokojenost asistentů s četností konání supervize.
- 25 % asistentů je úplně spokojeno s četností supervize, 45 % asistentů je spíše spokojeno a 30 % je spíše nespokojeno.
- Žádný z asistent není úplně nespokojen.

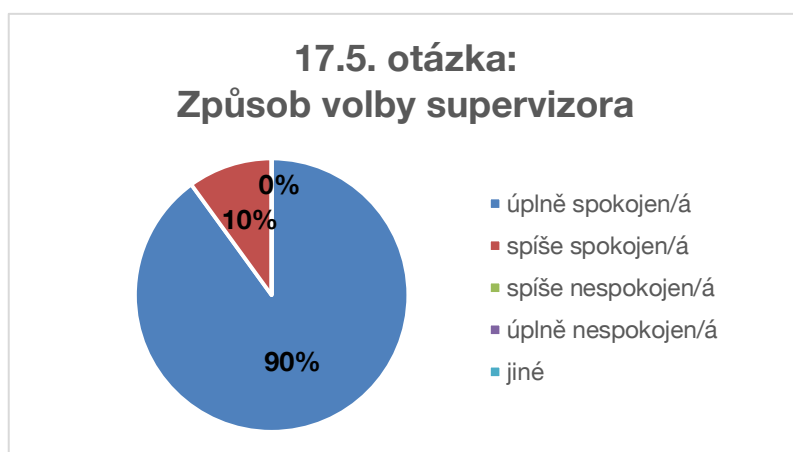
### Graf 17.4- Pozice supervizora vůči organizaci



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 17 zní: „*Jste spokojen/a s průběhem supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?*“ a dělí se na 8 podotázek.
- 17.4. otázka zjišťuje spokojenost asistentů s pozicí supervizora vůči organizaci.
- 75 % asistentů je úplně spokojeno s pozicí supervizora vůči organizaci a 25 % je spíše spokojeno.
- Nikdo z asistentů nezvolil možnost „úplně nespokojen/á“ nebo „spíše nespokojen/á“.

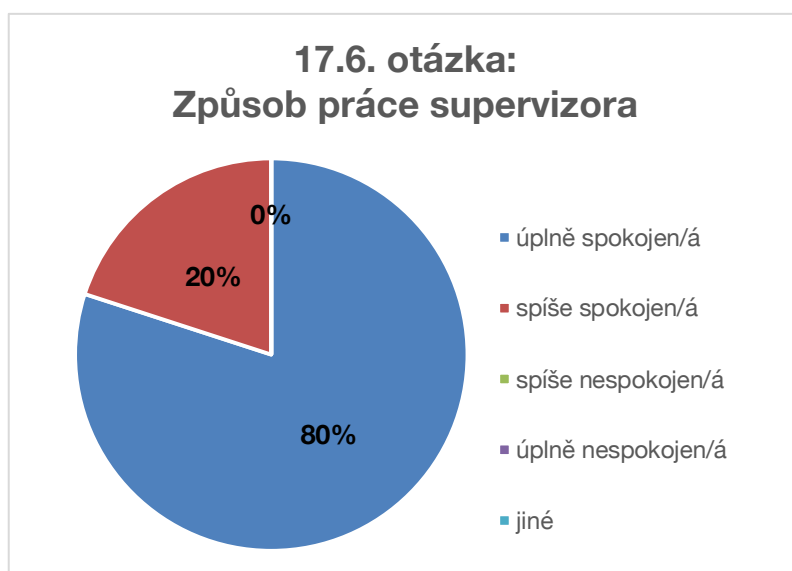
### Graf 17.5- Způsob volby supervizora



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 17 zní: „*Jste spokojen/a s průběhem supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?*“ a dělí se na 8 podotázek.
- 17.5. otázka se týká spokojenosti asistentů se způsobem volby supervizora.
- 90 % asistentů uvedlo, že je úplně spokojeno s výběrem supervizora a 10 % asistentů je spíše spokojeno.
- Asistenty nebyla vybrána možnost „úplně nespokojen/á“ nebo „spíše nespokojen/á“.

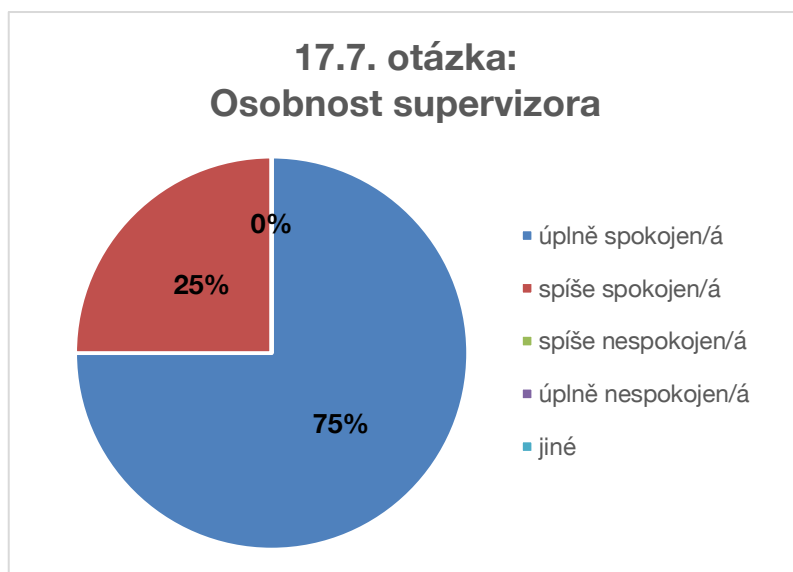
**Graf 17.6.- Způsob práce supervizora**



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 17 zní: „*Jste spokojen/a s průběhem supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?*“ a dělí se na 8 podotázek.
- 17.6. otázka zjišťuje spokojenost asistentů se způsobem práce supervizora.
- 80 % asistentů je úplně spokojeno se způsobem práce supervizora a 20 % asistentů je spíše spokojeno.
- Možnost „úplně nespokojen/á“ nebo „spíše nespokojen/á“ nebyla vybrána žádným asistentem.

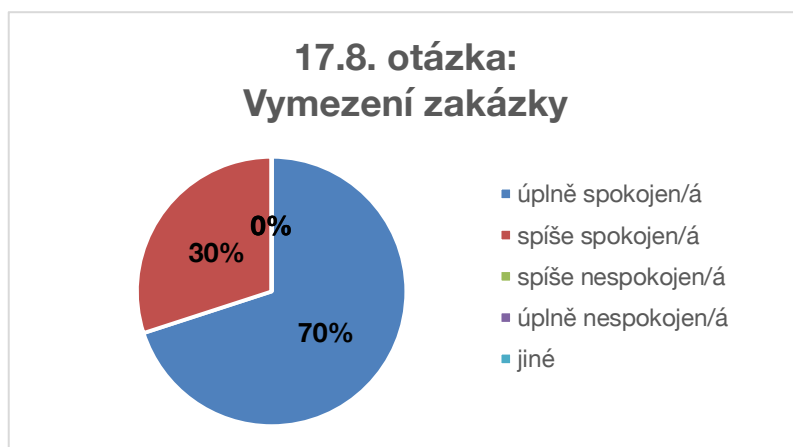
### Graf 17.7.- Osobnost supervizora



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 17 zní: „*Jste spokojen/a s průběhem supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?*“ a dělí se na 8 podotázek.
- 17.7. otázka se zabývá spokojeností asistentů s osobností supervizora.
- Úplně spokojeno s osobností supervizora je 75 % asistentů a spíše spokojeno je 25 % asistentů.
- Žádný z asistentů neuvedl, že by byl nespokojen s osobností supervizora.

### Graf 17.8.- Vymezení zakázky

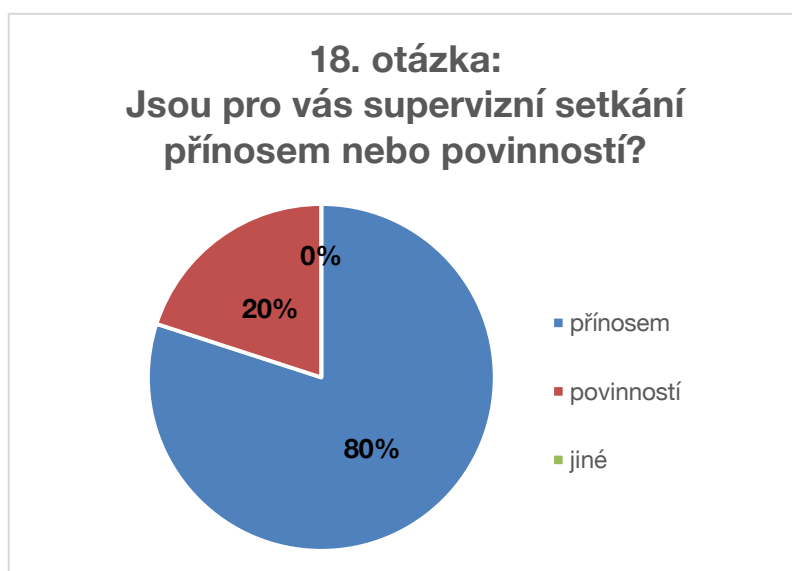


Zdroj: vlastní šetření



- Otázka č. 17 zní: „*Jste spokojen/a s průběhem supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?*“ a dělí se na 8 podotázek.
- 17.8. otázka se ptá asistentů na spokojenost s vymezením zakázky.
- Úplně spokojeno je 70 % asistentů a spíše spokojeno je 30 % asistentů.
- Nikdo z asistentů nevybral možnost „úplně nespokojen/á“ nebo „spíše nespokojen/á“.

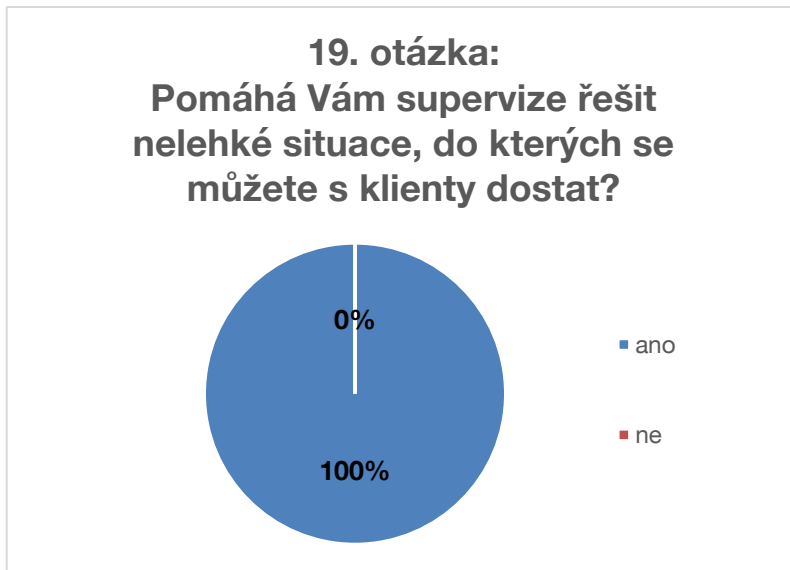
### Graf 18- Supervizní setkání



Zdroj: vlastní šetření

- Graf 18 ukazuje, že pro 80 % asistentů je supervizní setkání přínosem a pro 20 % asistentů povinností.

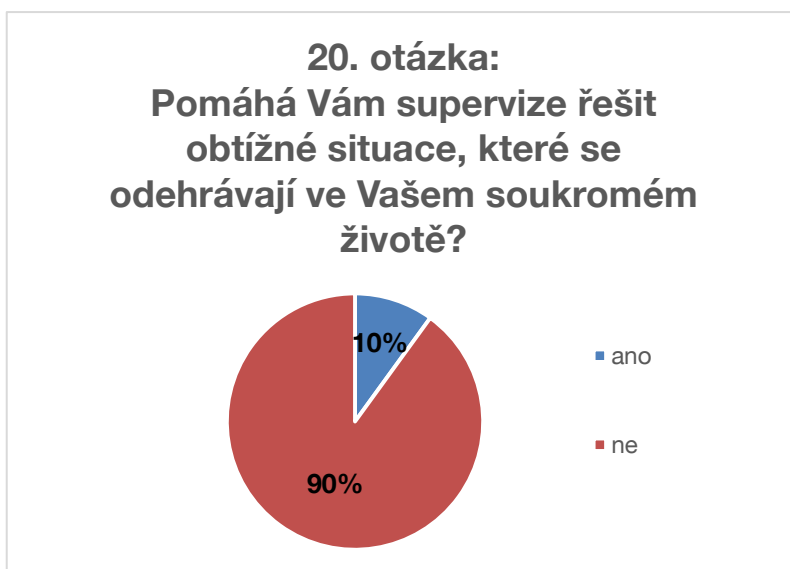
**Graf 19- Nelehké situace s klienty**



Zdroj: vlastní šetření

- 100 % asistentů uvedlo, že jim supervize pomáhá řešit nelehké situace, do kterých se s klienty mohou dostávat.
- Nikdo z asistentů ne zvolil, že by jim supervize nepomáhala při řešení nelehkých situací s klienty.

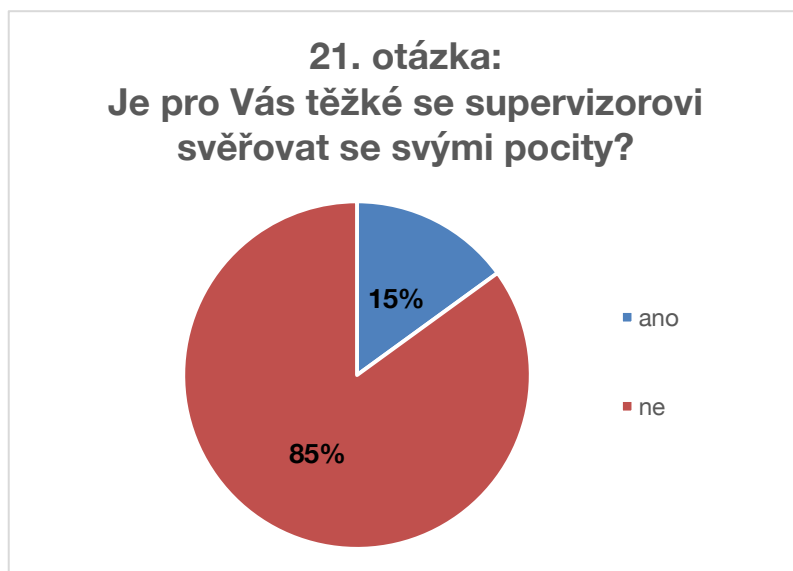
**Graf 20- Obtížné situace v soukromém životě**



Zdroj: vlastní šetření

- Z grafu 20 vyplývá, že 90 % asistentů supervize nepomáhá v řešení obtížných situací, které se odehrávají v jejich soukromém životě. Naopak 10 % asistentů supervize pomáhá řešit obtížné situace odehrávající se v jejich soukromém životě.

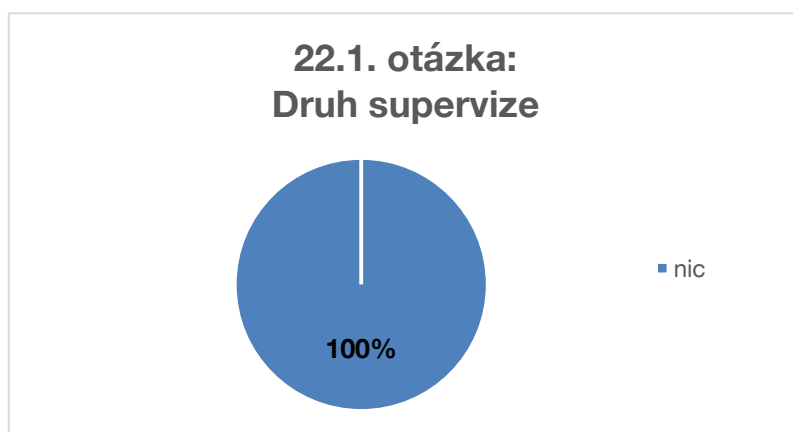
### Graf 21- Pocity



Zdroj: vlastní šetření

- Graf 21 ukazuje, že pro 85 % asistentů není těžké se supervizorovi svěřovat se svými pocity. 15 % asistentů uvádí, že pro ně je těžké se svěřovat supervizorovi se svými pocity.

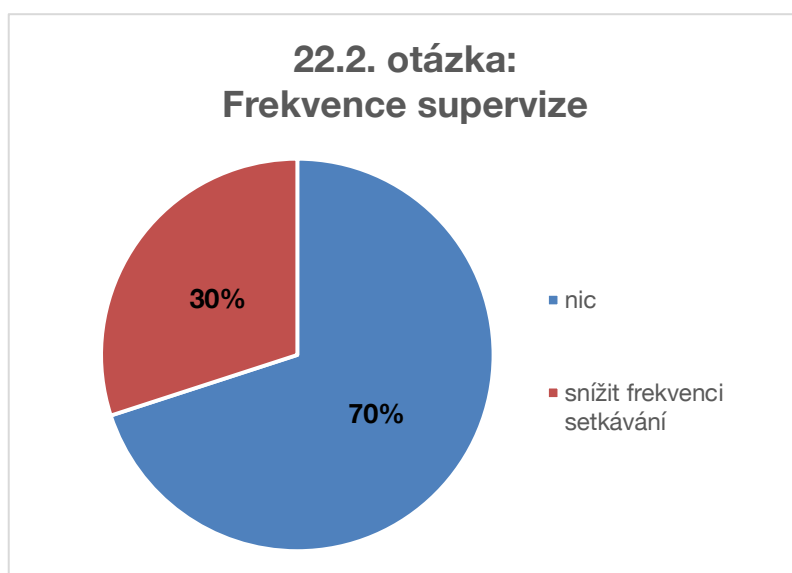
### Graf 22.1- Druh supervize



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 22 zní: „Co byste chtěli změnit na těchto bodech v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?” a je rozdělena na 5 podotázek.
- 22.1. otázka zjišťuje, co by asistenti chtěli změnit na druhu supervize a byli požádáni o konkrétní představu změny.
- Z grafu 22.1 je patrné, že 100 % asistentů uvedlo, že na druhu supervize nechtějí nic měnit.

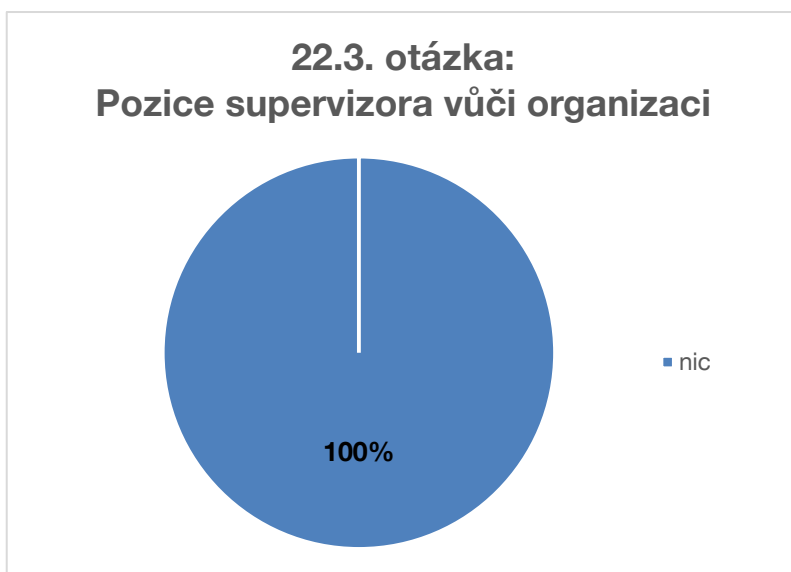
**Graf 22.2- Frekvence supervize**



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 22 zní: „Co byste chtěli změnit na těchto bodech v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?” a je rozdělena na 5 podotázek.
- 22.2. otázka se ptá, co by asistenti změnili na frekvenci supervize a byli požádáni o konkrétní doporučení.
- 70 % asistentů je spokojeno s frekvencí supervize a žádnou změnu nevyžadují. 30 % asistentů by rádo, aby se snížila frekvence setkávání, z toho 10 % asistentů navrhuje snížit četnost konání supervize na jednou za dva měsíce.

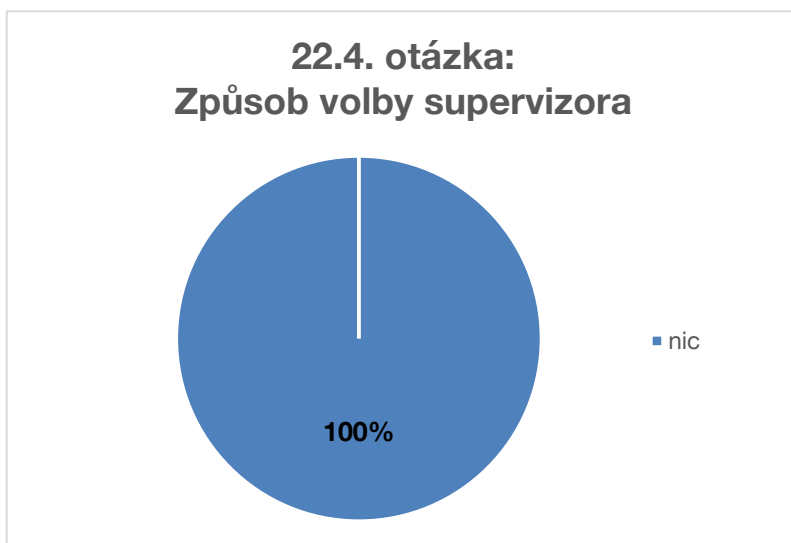
### Graf 22.3- Pozice supervizora vůči organizaci



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 22 zní: „Co byste chtěli změnit na těchto bodech v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?” a je rozdělena na 5 podotázek.
- 22.3. otázka zjišťuje, co by asistenti změnili na pozici supervizora vůči organizaci a byli požádáni o konkrétní doporučení.
- 100 % asistentů by nechtělo žádnou změnu ohledně pozice supervizora v organizaci.

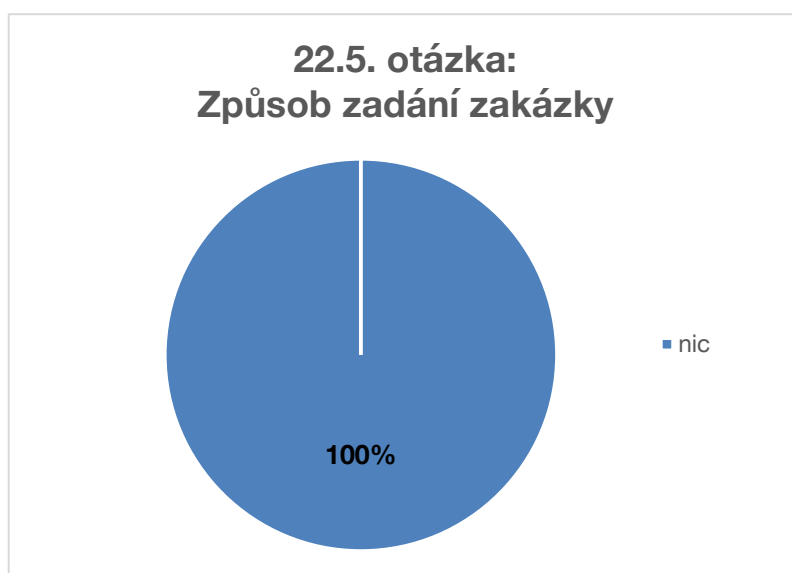
### Graf 22.4- Způsob volby supervizora



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 22 zní: „Co byste chtěli změnit na těchto bodech v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?” a je rozdělena na 5 podotázek.
- 22.4. otázka se zabývá tím, co by asistenti chtěli změnit na způsobu volby supervizora.
- Graf 22.4 ukazuje, že asistenti na způsobu volby supervizora nechtějí nic měnit. Uvedlo to 100 % asistentů.

**Graf 22.5- Způsob zadání zakázky**



Zdroj: vlastní šetření

- Otázka č. 22 zní: „Co byste chtěli změnit na těchto bodech v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?” a je rozdělena na 5 podotázek.
- 22.5. otázka se týká způsobu zadání zakázky.
- 100 % napsalo, že je spokojeno se způsobem zakázky a nechtějí nic měnit.

### **3.7. Shrnutí výsledků šetření**

Hypotéza č. 1 „Supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. pomáhá asistentům zapojených do projektu „Kámoš“ v řešení obtížných situacích, do kterých se s klienty dostávají.“, se jednoznačně potvrdila. 100 % asistentů uvedlo, že jim supervize pomáhá při řešení nelehkých situací s klienty. Supervize tak plní svůj účel a je v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ efektivně využívána.

Hypotéza č. 2 „Supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. koresponduje s kritérii a pravidly supervize.“ se také potvrdila. Zjištěné údaje odpovídají teoretickému základu supervize.

Cílem šetření bylo:

1. Zjistit poměr výskytu pohlaví asistentů v organizaci.
2. Vymežit, do jaké věkové kategorie asistenti v organizaci spadají.
3. Zjistit nejvyšší dosažené vzdělání asistentů v organizaci.
4. Určit, jak dlouho asistenti v organizaci pracují.
5. Zjistit, zda se asistenti zúčastní pravidelně supervizí v organizaci.
6. Zjistit, jak často probíhá supervize v organizaci.
7. Zjistit, zda je supervize v organizaci pro asistenty povinná.
8. Vymežit, jaký druh supervize dle počtu účastníků/supervidovaných asistenti v organizaci navštěvují.
9. Určit, v jaké pozici je supervizor vůči organizaci.
10. Zjistit, zda se mohou asistenti na supervizora kdykoliv obrátit.
11. Zjistit, zda asistenti upřednostňují jedno pohlaví před druhým v roli supervizora.
12. Určit, kdo stanovuje zakázku pro supervizi v organizaci.
13. Zjistit, kdo v organizaci vybírá supervizora.
14. Zjistit spokojenost asistentů s průběhem supervize dle vybraných aspektů v organizaci.
15. Zjistit, zda jsou supervize v organizaci pro asistenty přínosné.
16. Zjistit, zda je pro asistenty těžké se svěřovat supervizorovi v organizaci se svými pocity.
17. Vymežit, co by asistenti chtěli změnit na supervizi v organizaci.

18. Zjistit, jak by případná změna na supervizi v organizaci měla vypadat.

19. Porovnat získaná data o průběhu supervize s teoretickým základem supervize.

Problémové otázky a odpovědi na ně:

1. Jaký je poměr pohlaví asistentů v organizaci?

V organizaci Barevný svět dětí, z.s. působí v rámci projektu „Kámoš“ 14 asistentek a 6 asistentů, tudíž převažuje ženské pohlaví.

2. Do jaké věkové kategorie asistenti v organizaci spadají?

Nejhojněji zastoupeni v organizaci v rámci projektu „Kámoš“ jsou asistenti mladší 24 let (15 asistentů), poté se zbylí asistenti (5 asistentů) pohybují v rozmezí 24-34 let.

3. Jaké mají asistenti v organizaci nejvyšší dosažené vzdělání?

Nejvíce asistentů v organizaci v rámci projektu „Kámoš“ má dokončené bakalářské vzdělání (13 asistentů), 3 asistenti mají nejvyšší dosažené vzdělání vyšší odborné a 4 asistenti mají nejvyšší dosažené středoškolské vzdělání.

4. Kolik let jednotliví asistenti v organizaci působí?

Většina asistentů v organizaci Barevný svět dětí, z.s. působí méně než 1 rok (9 asistentů), 4 asistenti v organizaci pracují cca 1 rok, 5 asistentů cca 2 roky a 2 asistenti cca 3 roky.

5. Účastní se asistenti pravidelně supervizí v organizaci?

17 asistentů se účastní pravidelně supervizí v organizaci. Ti, kteří se neúčastní pravidelně (3 asistenti), navštěvují individuální supervizi dle svých časových možností.

6. Jak často supervize v organizaci probíhá?

Supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ se koná jednou za měsíc.

7. Je pro asistenty supervize v organizaci povinná?



V organizaci je supervize pro asistenty povinná.

8. Jaký druh supervize dle počtu účastníků/supervidovaných asistenti v organizaci využívají?

17 asistentů navštěvuje skupinovou supervizi, 3 asistenti individuální.

9. V jakém postavení je supervizor vůči organizaci?

V organizaci Barevný svět dětí, z.s. působí externí supervizor.

10. Mohou se asistenti na supervizora kdykoliv obrátit?

20 asistentů uvedlo, že se na svého supervizora mohou kdykoliv obrátit.

11. Jakého pohlaví by měl být supervizor dle jednotlivých asistentů?

Většina asistentů (17) se shodla, že jim nezáleží na pohlaví supervizora. 2 asistenti by zvolili za supervizora ženu a 1 asistent muže.

12. Kdo v organizaci určuje zakázku pro supervizi?

Co se týče individuální supervize, zakázku určuje sám supervidovaný. Při skupinové supervizi o zakázce rozhoduje dle 13 asistentů společně celá skupina, dle 7 asistentů každý sám.

13. Kdo v organizaci vybírá supervizora?

V organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ supervizora vybírá nadřízený pracovník, a to jak pro individuální supervizi, tak i pro skupinovou.

14. Jsou asistenti spokojeni s tím, jak supervize v organizaci probíhá?

Nejčastěji se objevovaly odpovědi „úplně spokojena“ nebo „spíše nespokojena“. Spokojenost se týkala počtu účastníků/supervidovaných, zakázky supervize, četnosti konání supervize, pozice supervizora vůči organizaci, způsobu volby supervizora, způsobu práce supervizora, osobnosti supervizora a vymezení zakázky supervize.

6 asistentů nebylo spokojeno („spíše nespokojeno“) s tím, jak často se supervize koná.

15. Je supervize pro asistenty v organizaci přínosná?

16 asistentů hodnotí supervizi jako přínosnou, 4 asistenti jako povinnost.

16. Je pro asistenty těžké se svěřovat supervizorovi se svými pocity?

Pro většinu asistentů (17) není těžké se svěřovat supervizorovi se svými pocity. 3 asistenti uvedli, že to pro ně těžké je.

17. Je něco, co by asistenti chtěli změnit na supervizi v organizaci?

Jediné, co by asistenti (6) rádi změnili na průběhu supervize, je frekvence supervize. Rádi by snížili četnost konání supervize.

18. Jak by případná změna na supervizi v organizaci měla probíhat?

Změna by měla vypadat tak, že by se konalo méně supervizí než doposud. Dva asistenti navrhovali jednu supervizi za 2 měsíce.

19. Souhlasí získaná data z průzkumu s teoretickým základem supervize?

Získaná data o tom, jak supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. probíhá, byla porovnána s teoretickými prameny a bylo zjištěno, že supervize v organizaci v rámci projektu „Kámoš“ splňuje veškeré požadavky a kritéria.

Je patrné, že byly zodpovězeny všechny problémové otázky, tudíž byly splněny všechny cíle práce.

## Závěr

Diplomová práce se zabývala supervizí v kontextu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí, z.s. Teoretická část práce vymezila základní pojmy supervize, mezi které patří definice supervize, historie a vývoj supervize, funkce a druhy supervize, aktéři supervize, supervizní kontrakt a procesní model supervize. V další části se práce věnovala charakteristice organizace Barevný svět dětí, z.s., zejména projektu „Kámoš“. Za průzkumnou metodu bylo zvoleno dotazníkové šetření, které se týkalo asistentů působící v organizaci v rámci zmíněného projektu.

Cílem diplomové práce bylo zmapovat průběh supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s v rámci projektu „Kámoš“ a zjistit, jak jsou asistenti se supervizí spokojeni. Dále jsem zjišťovala, co by asistenti chtěli na procesu supervize změnit, jak by změna měla dle nich vypadat a zda odpovídá proces supervize v rámci projektu „Kámoš“ pravidlům a kritériím.

Výsledek šetření byl velmi uspokojující, protože drtivá většina asistentů v organizaci Barevný svět dětí, z.s. je velmi spokojena s průběhem supervize a supervize v rámci projektu „Kámoš“ tak plní svoji funkci poskytovat lepší pomoc klientům. Jediný bod, se kterým nebylo spokojeno 30 % asistentů, byla frekvence konání supervize. Tito asistenti by si představovali snížení konání supervize na jednou za 2 měsíce. Po srovnání získaných dat o průběhu supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ s teoretickými podklady diplomové práce jsem došla k závěru, že supervize v rámci projektu „Kámoš“ je v organizaci nastavena velmi dobře a plně vyhovuje kritériím.

Diplomová práce může pomoci organizaci Barevný svět dětí, z.s. zkvalitnit poskytovanou supervizi v rámci projektu „Kámoš“ a zvýšit tak spokojenost asistentů se supervizí. Doporučovala bych koordinátorce projektu, aby otázku četnosti konání supervize v organizaci nadnesla a aby o ní proběhla diskuze. Na druhou stranu je jen velmi malá část s frekvencí konání supervize nespokojena, takže se nejedná o palčivý problém. I přesto si myslím, že by se tento poznatek neměl přehlížet. Bylo by vhodné dále prozkoumat, při jakém počtu konání má supervize smysl a kdy už klientům nijak neprospívá.

## Seznam použité literatury

### Monotématické zdroje

Fisher, O.; Milfait, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.

Havrdová, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. 166 s. ISBN 80-902081-8-5.

Havrdová, Z. *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. Praha: FHS UK, 2011. 102 s. ISBN 978-80-87398-14-2.

Havrdová, Z.; Hajný, M. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.

Hawkins, P.; Shohet, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

Hendl, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

Hendl, J.; Remr, J. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 2017. 372 s. ISBN 978-80-262-1192-1.

Hendl, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1997. 243 s. ISBN 80-7184-549-3.

Kadushin, A.; Harkness, D. *Supervision in social work*. 4. vyd. New York: Columbia University Press, 2002. 576 s. ISBN 978-0-231-12094-4.

Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.

Malík Holasová, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, 2014. 151 s. ISBN 978-80-247-4315-8.

Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

Potměšilová, P. *Supervize v podmínkách speciálního vzdělávání*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. 213 s. ISBN 978-80-244-4127-6.

Svobodová, P.; Valášek, M. *Úvod do supervize: cyklický model*. Tišnov: Sdružení SCAN, 2002. 88 s. ISBN 80-86620-00-X.

Vávrová, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. 159 s. ISBN 978-80-262-0087-1.

### **Internetové zdroje**

Barevný svět dětí, z.s., *O nás*. [online]. [cit 5. 9. 2017], dostupné na [www: http://www.barevnysvetdeti.cz/o-nas/](http://www.barevnysvetdeti.cz/o-nas/).

Barevný svět dětí, z.s., *Pro odborníky*. [online]. [cit 6. 9. 2017], dostupné na [www: http://www.barevnysvetdeti.cz/pro-odborniky/](http://www.barevnysvetdeti.cz/pro-odborniky/).

Barevný svět dětí, z.s., *Pro pěstouny*. [online]. [cit 7. 9. 2017], dostupné na [www: http://www.barevnysvetdeti.cz/pro-pestouny/](http://www.barevnysvetdeti.cz/pro-pestouny/).

Barevný svět dětí, z.s., *Pro rodiny*. [online]. [cit 6. 9. 2017], dostupné na [www: http://www.barevnysvetdeti.cz/pro-rodiny/](http://www.barevnysvetdeti.cz/pro-rodiny/).

Český institut pro supervizi, *O supervizi*. [online]. [cit 16. 7. 2017], dostupné na [www: https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/](https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/).

Český institut pro supervizi, *Supervizoři*. [online]. [cit 25. 7. 2017], dostupné na [www: https://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervisor/](https://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervisor/).

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ o.p.s., *Supervize*. [online]. [cit 17. 8. 2017], dostupné na [www: http://granty.vrsers.cz/dokument/Supervize%20v%20socialnich%20sluzbach.pdf](http://granty.vrsers.cz/dokument/Supervize%20v%20socialnich%20sluzbach.pdf).

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1: Sedmioký model supervize.....	34
--	----

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Rozdíly mezi supervizí a terapií.....	18
Tabulka 2: Zaměření supervize.....	21
Tabulka 3: Faktory a druhy supervize.....	23
Tabulka 4: Vlastnosti dobrého supervizora.....	27
Tabulka 5: Technika „kontrola identity“.....	38

## Seznam grafů

Graf 1- Pohlaví (%).....	49
Graf 2- Věková kategorie (%) .....	50
Graf 3- Dosažený stupeň vzdělání (%) .....	50
Graf 4- Doba pracovního poměru (%).....	51
Graf 5- Účast na supervizích (%).....	52
Graf 6- Četnost supervize (%).....	52
Graf 7- Povinnost zúčastnit se supervize (%).....	53
Graf 8- Druh supervize (%).....	53
Graf 9- Individuální supervize (%).....	54
Graf 10- Zájem o individuální supervizi (%) .....	55
Graf 11- Pozice supervizora .....	55
Graf 12- Dostupnost supervizora .....	56
Graf 13- Pohlaví supervizora.....	56
Graf 14.1- Zakázka individuální supervize .....	57
Graf 14.2- Zakázka skupinové/týmové supervize.....	57
Graf 15- Výběr supervizora pro individuální supervizi.....	58
Graf 16- Výběr supervizora pro skupinovou/týmovou supervizi.....	59
Graf 17.1- Počet účastníků/supervidovaných.....	60
Graf 17.2- Zakázka supervize.....	60
Graf 17.3- Četnost konání supervize.....	61
Graf 17.4- Pozice supervizora vůči organizaci.....	62
Graf 17.5- Způsob volby supervizora.....	62
Graf 17.6- Způsob práce supervizora.....	63
Graf 17.7- Osobnost supervizora.....	64
Graf 17.8- Vymezení zakázky.....	64
Graf 18- Supervizní setkání.....	65



Graf 19- Nelehké situace s klienty.....	66
Graf 20- Obtížné situace v soukromém životě.....	66
Graf 21- Pocity.....	67
Graf 22.1- Druh supervize.....	67
Graf 22.2- Frekvence supervize.....	68
Graf 22.3- Pozice supervizora vůči organizaci.....	69
Graf 22.4- Způsob volby supervizora.....	69
Graf 22.5- Způsob zadání zakázky.....	70

# Přílohy

## Příloha č. 1- dotazník

### Role supervize z pohledu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí, z.s.

Vážení respondenti,

mé jméno je Bára Walterová a studuji na Husitské teologické fakultě Univerzity Karlovy. Dovolte mi, abych Vás touto cestou poprosila o vyplnění dotazníku, který bude určen pouze pro účely vypracování mé diplomové práce na téma: „Role supervize z pohledu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí, z.s.“. Dotazník je anonymní a skládá se z 22 otázek.

Zaškrtněte, prosím, Vámi zvolenou odpověď a vyplněný dotazník, prosím, odevzdejte do mých rukou.

Děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.

#### 1) Jaké je Vaše pohlaví?

muž

žena

jiné (uveďte, prosím) .....

#### 2) Do jaké věkové kategorie spadáte?

méně než 24 let

24–34 let

35–55 let

více než 55 let

**3) Jaký máte nejvyšší dosažený stupeň vzdělání?**

- středoškolské vzdělání
- vyšší odborné vzdělání
- bakalářské vzdělání
- magisterské vzdělání, tj. i inženýrské
- doktorské vzdělání

**4) Jak dlouho pracujete v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?**

- méně než 1 rok
- cca 1 rok
- cca 2 roky
- více (uvedte, prosím, jak dlouho) .....

**5) Zúčastníte se pravidelně supervizí v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?**

- ano
- ne

**6) Jak často probíhá supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?**

- 1x týdně
- 1 x za měsíc
- 1 x za dva měsíce
- jinak často (uvedte, prosím) .....

**7) Je pro Vás supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. povinná?**

- ano
- ne

**8) Jaký druh supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. navštěvujete?** (dle počtu účastníků/supervidovaných)- můžete zaškrtnout více odpovědí

- individuální supervize
- skupinová supervize
- týmová supervize

**9) Jestliže individuální supervizi nenavštěvujete, máte i přesto nabídku ji v organizaci Barevný svět dětí, z.s. využívat?**

- ano
- ne

**10) Pokud jste v předešlé otázce odpověděl/a „ne“, měl/a byste o individuální supervizi v organizaci Barevný svět dětí, z.s. zájem?**

- ano
- ne

**11) V jaké pozici je supervizor vůči organizaci Barevný svět dětí, z.s.?**

- interní supervizor
- externí supervizor

**12) Můžete se na Vašeho supervizora kdykoliv obrátit?**

- ano
- ne, ale rád/a bych
- ne

**13) Jakého pohlaví by měl být Váš supervizor?**

- muž
- žena
- je mi to jedno

**14) Kdo stanovuje zakázku pro supervizi v organizaci Barevný svět dětí, z.s.? (to, co se na supervizi řeší)**

14.1. Individuální supervize (Pokud individuální supervizi nevyužíváte, otázku prosím vynechte.)

- Vy sám/sama
- Váš nadřízený pracovník
- společně celá skupina
- jiné .....

14.2. Skupinová/týmová supervize

- Vy sám/sama
- Váš nadřízený pracovník
- společně celá skupina
- jiné .....

**15) Kdo vybírá supervizora pro individuální supervizi v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?**  
(Pokud individuální supervizi nevyužíváte, otázku prosím vynechte.)

- Vy sám/sama
- Váš nadřízený pracovník
- jiné .....

**16) Kdo vybírá supervizora pro skupinovou/týmovou supervizi v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?**

- Váš nadřízený pracovník bez souhlasu skupiny/týmu
- Váš nadřízený pracovník se souhlasem skupiny/týmu
- skupina/tým bez souhlasu Vašeho nadřízeného pracovníka
- skupina/tým se souhlasem Vašeho nadřízeného pracovníka
- jiné .....

**17) Jste spokojen/a s průběhem supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?**

17.1. Počet účastníků/supervidovaných

- úplně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- úplně nespokojen/a
- jiné.....

17.2. Zakázka supervize (to, co se řeší na supervizi)

- úplně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- úplně nespokojen/a
- jiné.....

17.3. Četnost konání supervize

- úplně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- úplně nespokojen/a
- jiné.....

17.4. Pozice supervizora vůči organizaci

- úplně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- úplně nespokojen/a
- jiné.....

17.5. Způsob volby supervizora (kdo o supervizorovi rozhoduje a dle jakých kritérií)

- úplně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- úplně nespokojen/a
- jiné.....

17.6. Způsob práce supervizora

- úplně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- úplně nespokojen/a
- jiné.....

17.7. Osobnost supervizora

- úplně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- úplně nespokojen/a
- jiné.....

17.8. Vymezení zakázky (kdo vymezuje to, co se řeší na supervizi)

úplně spokojen/a

spíše spokojen/a

spíše nespokojen/a

úplně nespokojen/a

jiné.....

**18) Jsou pro vás supervizní setkání přínosem nebo spíše povinností?**

přínosem

povinností

jiné

**19) Pomáhá Vám supervize řešit nelehké situace, do kterých se můžete s klienty dostat?**

ano

ne

**20) Pomáhá Vám supervize řešit obtížné situace, které se odehrávají ve Vašem soukromém životě?**

ano

ne

**21) Je pro vás těžké se supervizorovi svěřovat se svými pocity?**

ano

ne



**22) Co byste chtěli změnit na těchto bodech v organizaci Barevný svět dětí, z.s.?**  
Konkrétně, prosím, uveďte, a pokud máte představu, i jak by změna měla vypadat.

22.1. Druh supervize (dle počtu účastníků/supervidovaných)

.....  
.....

22.2. Frekvence supervize

.....  
.....

22.3. Pozice supervizora vůči organizaci

.....  
.....

22.4. Způsob volby supervizora

.....  
.....

22.5. Způsob zadání zakázky

.....  
.....

Děkuji Vám za Váš čas.

## **Abstrakt**

Diplomová práce na téma „Role supervize z pohledu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí, z.s.“ obsahuje definici základních pojmů týkající se supervize, historii a vývoj supervize, popsání funkcí a druhů supervize, supervizního kontraktu, aktérů supervize a procesního modelu supervize. Další část práce charakterizuje organizaci Barevný svět dětí, z.s., zejména projekt „Kámoš“, kterým se práce zabývá.

Praktická část práce se věnuje cílům práce, průzkumné metodě dotazníkové šetření, metodice šetření a analýze a interpretaci dat. Hlavním cílem diplomové práce bylo zjistit, jak probíhá supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ a zda a jak jsou asistenti se supervizí spokojeni, popřípadě co a jak by chtěli změnit. Dílčím cílem práce bylo nabídnout organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ doporučení vedoucí ke zkvalitnění supervize a porovnat získaná data o průběhu supervize v rámci projektu „Kámoš“ s teoretickými prameny supervize.

Dále diplomová práce obsahuje výsledky průzkumu, ze kterých vyplývá, že byly splněny cíle práce a potvrzeny hypotézy. Většina asistentů působící v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ je spokojena s průběhem supervize, pouze 30 % asistentů nebylo spokojeno s frekvencí konání supervize. Ze zjištěných výsledků bylo organizaci nabídnuto doporučení pro vyřešení nespokojenosti asistentů. Supervize v organizaci Barevný svět dětí, z.s. v rámci projektu „Kámoš“ splňuje veškerá kritéria a podmínky supervize.

## **Abstract**

The diploma thesis on the topic " Role of supervision from the perspective of social work in the organization Barevný svět dětí, z. s." contains definitions of basic concepts related to supervision, history and development of supervision, description of functions and types of supervision, supervision contract, supervisors and process model of supervision. Another part of the work characterizes the organization Barevný svět dětí, z.s., especially project "Kámoš", which deals with the work.

The practical part deals with the aims of the thesis, the research method of the questionnaire survey, the methodology of the survey and the analysis and interpretation of the data. The main aim of the diploma thesis was to find out how the supervision of the organization Barevný svět dětí, z.s. is taking place, z.s. as part of the project "Kámoš" and whether and how supervisors are satisfied, or what and how they want to change. The partial aim of the work was to offer the organization Barevný svět dětí, z.s. in the frame of the project "Kámoš", a recommendation to improve the quality of supervision and to compare the obtained data on the course of supervision within the project "Kámoš" with the theoretical sources of supervision.

The thesis also contains the results of the survey, which show that the aims of the thesis and the confirmed hypotheses were fulfilled. Most assistants working in the organization Barevný svět dětí, z.s. within the project "Kámoš" is satisfied with the course of supervision, only 30 % of the assistants were not satisfied with the frequency of the supervision. From the findings, the organization was offered recommendations to resolve the dissatisfaction of the assistants. Supervision in the organization Barevný svět dětí, z.s. as part of the project "Kámoš" meets all the criteria and conditions of supervision.

## **Bibliografické údaje**

**Jméno autora:** Bc. Bára Walterová

**Obor:** Sociální a charitativní práce

**Forma studia:** prezenční forma studia

**Název práce:** Role supervize z pohledu sociální práce v organizaci Barevný svět dětí, z.s.

**Rok:** 2018

**Počet stran bez příloh:** 84 stran

**Celkový počet stran:** 92 stran

**Vedoucí práce:** PhDr. Miloslav Čedík