

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Význam supervize pro sociální pracovníky v Poradně pro
občanství / Občanská a lidská práva**

**The Meaning of Supervision for Social Workers in the Counseling
Center for Citizenship / Civil and Human Rights**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

PaedDr., Mgr. Hana Žáčková

Autor:

Bc. Lenka Černá

Praha 2019

Poděkování

Děkuji PaedDr., Mgr. Haně Žáčkové za pomoc, poskytování cenných rad a připomínek a také za odborné vedení mé diplomové práce.

Dále děkuji pracovníkům Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva za umožnění realizace průzkumu a za spolupráci při sběru dat.

Taktéž děkuji své rodině a všem, kteří mě při psaní mé diplomové práce podporovali.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací „Význam supervize pro sociální pracovníky v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 10. 4. 2019

.....

Bc. Lenka Černá

Anotace

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku supervize pro sociální pracovníky Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva. Teoretická část práce vymezuje obecně supervizi, její charakteristiku a funkci. Dále se zaměřuje na smysl a význam supervize, popis supervizního kontraktu a taktéž charakteristiku supervizních druhů. Práce se dále věnuje vlastnostmi dobrého supervizora a zmíní taktéž osobní a profesní předpoklady sociálního pracovníka a jeho profesní kompetence. Důležitou částí práce je zaměření se na konkrétní pracoviště Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva, kde se věnují supervizi přímo na pracovišti. Celá práce se tedy zaměřuje na kvalitu a význam supervize v tomto zařízení. Praktická část práce je postavena na kvantitativním průzkumu, kde je použito dotazníkové šetření, které je zpracováno adekvátním způsobem.

Klíčová slova: supervize, supervizor, supervizní kontrakt, sociální pracovník, Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva

Annotation

The Diploma Thesis focuses on the issue of supervision for social workers Counseling for Citizenship / Civil and Human Rights. The theoretical part of the thesis defines general supervision, its characteristics and function. It also focuses on the meaning and importance of supervision, the description of the supervising contract, and also the characteristics of species supervision. The thesis also deals with the qualities of a good supervisor and also mentions the personal and professional assumptions of a social worker and his professional competence. An important part of the thesis is the focus on the specific Counseling Center for Citizenship / Civic and Human Rights, where I dealt with supervision directly at the workplace. All the work focuses on the quality and importance of supervision in this facility. The practical part of the thesis is based on quantitative research, where a questionnaire survey is used, which is processed in an adequate way.

Keywords: supervision, supervisor, supervision contract, social worker, Counseling for Citizenship / Civil and Human Rights

Obsah

Seznam použitých zkratk	8
Úvod	9
I. TEORETICKÁ ČÁST	11
1 Supervize	11
1.1 Pojem supervize	11
1.2 Funkce supervize	14
1.3 Smysl a význam supervize	16
1.4 Druhy supervize	17
1.5 Supervizní kontrakt	20
1.6 Účastníci supervize	23
1.7 Porovnání supervize a intervize	24
2 Supervizor	25
2.1 Vlastnosti dobrého supervizora	26
2.2 Role supervizora	28
2.3 Přebírání odpovídající autority a moci	28
2.4 Etika	29
2.5 Výcvik a růst supervizorů	30
2.6 Intervence v supervizi	32
3 Sociální pracovník	33
3.1 Osobnostní a profesní předpoklady sociálního pracovníka	33
3.2 Kompetence sociálního pracovníka	36
4 Řízení organizace sociální práce	38
4.1 Řízení organizace – Poslání organizace	38
4.2 Kultura organizace a supervize	39
4.3 Rozvoj strategie a praxe supervize v organizacích	40
5 Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva	42
5.1 Charakteristika Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva	42
5.2 Cíle a cílová skupina klientů	43
5.3 Základní hodnoty sociální služby	43
5.4 Supervize na pracovišti	44
6 Shrnutí	46
II. PRAKTICKÁ ČÁST	48

7	Metodická část	48
7.1	Vymezení hlavního a dílčích cílů průzkumu	48
7.2	Zvolená průzkumná strategie	49
7.3	Operacionalizace dílčích průzkumných otázek do dotazníkových otázek	50
7.4	Zdůvodnění volby průzkumného souboru a jeho charakteristika	51
7.5	Popis průběhu průzkumu	53
7.6	Rizika průzkumu a průzkumné strategie z hlediska validity	53
8	Analýza získaných výsledků	55
9	Diskuze	71
	Závěr	76
	Seznam tabulek	78
	Seznam použité literatury	79
	Seznam příloh.....	82
	Abstrakt.....	97
	Abstract.....	98

Seznam použitých zkratk

ANSE	Association of National Organisations for Supervision in Europe (Asociace národních organizací pro supervizi v Evropě)
ČIS	Český institut pro supervizi
DC1	Dílčí cíl 1
DC2	Dílčí cíl 2
DC3	Dílčí cíl 3
DPO1	Dílčí průzkumná otázka 1
DPO2	Dílčí průzkumná otázka 2
DPO3	Dílčí průzkumná otázka 3
EAS	European Association for Supervision (Evropská asociace pro supervizi)
EASC	European Association for Supervision and Coaching (Evropská asociace pro supervizi a koučování)
PPO	Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva
PSS	Pracovník v sociálních službách
SP	Sociální pracovník

Úvod

Ve své diplomové práci se zabývám tématem významu supervize pro sociální pracovníky Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva.

Supervize je pojem, který by měl být známý všem pracovníkům v pomáhajících profesích. Supervize je často jmenována jako nástroj celoživotního vzdělávání pracovníků zejména v pomáhajících profesích, a proto by jej všichni pomáhající pracovníci měli důkladně znát a hojně využívat možností se supervize zúčastnit. V takto náročných profesích, jako je například sociální práce, je potřeba pracovat na svých profesních dovednostech a schopnostech, naučit se řešit náročné situace, posilovat vztahy v pracovním týmu a budovat zdravou osobnost profesionálního pracovníka včetně naučení technik předcházení syndromu vyhoření. K tomuto a mnoha dalším potřebným věcem je supervize předurčena. Každý den se sociální pracovníci setkávají se stresem na pracovišti při řešení náročných a problematických situací, a proto je potřeba budovat kvalitní práci, které předchází kvalitní psychohygiena pracovníků, kvalitní předešlá praxe a zkušenosti na pracovišti.

Téma diplomové práce jsem si vybrala z důvodu velkého zájmu o psychoterapeutické prostředí, ve kterém supervize vznikla. Se supervizí jsem se setkala již na střední škole, kde jsem se věnovala samostudiu psychoterapie a dobrovolnictví, kde supervize pravidelně probíhala. Dále jsem se párkrát supervize zúčastnila na Univerzitě Hradec Králové, kde jsem vystudovala bakalářské studium Sociální a charitativní práce a supervize mi tehdy byla velkým přínosem jak pro odborné praxe, tak do celkového studia sociální práce. Pomohla mi pochopit kazuistiky i zkušenosti studentů i mých vlastních zkušeností z různých úhlů pohledu, což bylo velmi zajímavé a obohacující. Jsem opravdu ráda, že jsem během studia měla možnost v rámci odborných praxích účastnit se supervizích sezení, které můj zájem o supervizi ještě více prohloubily. Během magisterského studia jsem se zúčastnila supervize v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva, na kterou se tato práce zaměřuje. Všechny mé zkušenosti se supervizí na mě měly takový vliv, že se chci práci pod supervizí věnovat nadále, a proto jsem se rozhodla na toto téma napsat i diplomovou práci.

Hlavním cílem mé diplomové práce je zjistit, jaký význam přikládají sociální pracovníci Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva supervizi na pracovišti.

Tyto údaje budu zjišťovat metodou kvantitativního průzkumu, kde bude použito dotazníkové šetření mezi všemi sociálními pracovníky Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva ve všech jejich pobočkách.

Výsledky i celá tato práce by mohla přispět k prohloubení poznatků sociálních pracovníků Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva o supervizi, o jejím zavádění na pracovišti, o její důležitosti, smyslu a hlavně významu a také proto, aby si uvědomili, jak moc může supervize zdokonalit jejich profesionální vykonávání služeb s ohledem na potřeby klienta a potřeby své.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část se skládá z pěti kapitol plus shrnutí teoretické části. V první kapitole se věnuji obecně supervizi, její charakteristice a funkci. Také se tam zaměřuji na smysl a význam supervize, charakteristice druhů, superviznímu kontraktu, subjektům supervize a porovnání supervize a intervize. Druhá kapitola je zaměřena na supervizora. Zabývám se tam zejména vlastnostmi dobrého supervizora a také jeho rolemi. Ve třetí kapitole se zaměřuji na sociálního pracovníka, kde popisuji osobní a profesní předpoklady a kompetence sociálního pracovníka. Čtvrtá kapitola vymezuje řízení organizace sociální práce a je zde zmíněna i kultura organizace a rozvoj strategie a praxe supervize v organizacích. V páté kapitole se věnuji obecně Poradně pro občanství / občanská a lidská práva, kde se zabývám její charakteristikou, popisuji cíle a cílovou skupinu klientů poradny a také se věnuji supervizi na pracovišti. Šestá kapitola obsahuje shrnutí celé teoretické části práce.

V praktické části práce se zabývám průzkumným šetřením. Metodická část obsahuje hlavní cíl a dílčí cíle práce. Vymezím, jakou průzkumnou strategii jsem si vybrala a jakým způsobem dojde ke sběru a zpracování dat a nakonec se věnuji analýze a interpretaci dat.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Supervize

První kapitola diplomové práce se zaměřuje na samotný pojem supervize. Kapitola se zabývá charakteristikou supervize, její funkcí v organizacích, zaměřuje se na smysl a význam a zmiňuje její typy. Taktéž se věnuje superviznímu kontraktu a zmiňuje účastníky supervize.

Supervizi vnímám jako velmi důležitou součást profesního života sociálních pracovníků nebo jakýchkoliv pracovníků ze všech pomáhajících profesí. Pokud chce pracovník zůstat orientován a postupovat ve svém psychickém i profesním vývoji během života, tak se musí vzdělávat celoživotně. V celoživotním vzdělávání hraje supervize právě velmi důležitou roli, která pomáhá všem pracovníkům sledovat zdravý vývoj ve svém oboru a pracovat na své osobnosti a psychickém zdraví. Jak se říká, člověk je bio-psycho-sociální bytost, a tak musí pracovat na všech těchto rovinách a být dobře připraven na to co může přijít. Zdraví je velmi důležitý článek v životě, a proto bychom měli předcházet všem nepříznivým vlivům, které nám hrozí jak v profesní dráze života, tak i v jiných. Abychom při práci dosáhli duševní a sociální pohody, tak bychom se měli pravidelně vzdělávat na poli sociální práce a předcházet syndromu vyhoření, přičemž nám v této problematice opět pomůže supervize jako nástroj celoživotního učení.

1.1 Pojem supervize

„Žádný pracovník, který vystuduje příslušnou odbornou školu, není vzdělán jednou provždy.“ (Bednářová, Pelech, 2003, s. 69) Tato citace navazuje na začátek kapitoly, kde jsem se věnovala problematice celoživotního vzdělávání, které je velmi důležité pro všechny pracovníky, kteří na sobě chtějí pracovat a chtějí udržovat svoji práci na profesionální úrovni a neuškodit špatnou prací sobě nebo svým klientům.

Bednářová a Pelech (2003) ve své publikaci zmiňují důležitost jiného druhu učení, než jaké nabízí klasický systém vzdělávání zaměřený na získání teoretických vědomostí, který je podstatný pro všechny pracovníky v pomáhajících profesích, poskytující sociální, poradenské, psychologické, pedagogické, zdravotnické a další služby, které jsou zaměřené na přímou práci s lidmi. U těchto pracovníků je důležitější získání profesní jistoty a kompetence v práci s klientem.

Supervize prochází napříč všemi pomáhajícími profesemi a pracovníci by se měli během celé své profesní kariéry pravidelně zúčastňovat supervize, a to bez přihlídnutí

k získanému vzdělání, absolvovaných výcviků a složených zkoušek (Bednářová, Pelech, 2003).

O supervizi se hovoří jako o metodě, která je v zahraničí podrobně rozpracována. Jsou k ní připraveny metodiky, také je koncipován vzdělávací systém supervizorů a existuje odborná supervizní společnost. Ta je v evropských podmínkách EAS (European Association for Supervision) neboli Evropská asociace pro supervizi (Bednářová, Pelech, 2003).

Podle Českého institutu pro supervizi může slovo supervize vyvolávat představu jakési vyšší kontroly nebo hodnocení. Avšak v koncepci integrativní supervize supervizi rozumíme bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost (Supervize, Český institut pro supervizi, <https://www.supervize.eu/>).

Na téma supervize byla napsána celá řada odborných publikací, ze kterých se dá čerpat v případě potřeby obeznámení se se supervizí. V této odborné literatuře lze nalézt velké množství definic supervize a do této práce jsem se rozhodla vybrat několik z nich, které jsou velmi dobře sepsány a shrnují v podstatě vše, co supervize obsahuje a k čemu slouží.

Maroon, Matoušek a Pazlarová (2007) ve své publikaci hovoří o tom, že je velmi důležité definovat supervizi, protože je často zaměnitelná s konzultací, a proto se tyto dva pojmy musí odlišit. Za konzultaci se považuje způsob rozšiřování vhledu do problému nebo dovednosti při jeho řešení. Za konzultaci se taktéž považuje postup, který je založený na interakci dvou odborníků. Konzultantem se myslí specialista na specifickou problematiku a dělí se o své znalosti a dovednosti, když je o to tazatelem žádán a jeho pomoc se vztahuje k přesně vymezenému problému. Kdežto supervize má jiné cíle. Supervizí se rozumí opakovaná součinnost supervidujícího a supervidovaného ve vymezených časových úsecích, kteří spolu diskutují o práci supervidovaného nebo o jeho pozici vůči klientovi či cílové skupině s cílem hodnocení jeho získávání znalostí a dovedností.

„Základní význam slova supervize vyplývá z jeho etymologie: pochází z latinských slov super (nahore, navrchu, shora) a visus (vidění, hledění, pohled), výsledně jde tedy o „nadhled“ či „dohled“ neboli různé podoby „vidění shora“.“ (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016, s. 99)

Když se budu věnovat starším publikacím, tak mezi mé nejvíce zalíbené definice supervize patřila definice Robinsonové (1949), kde se zmiňuje o tom, že supervize je

vzdělávací proces, ve kterém je osoba vybavená určitými znalostmi a dovednostmi a tato osoba přijímá odpovědnost za výcvik osoby, která je vybavena méně.

Hess (1980) vydefinoval supervizi jako čistou mezilidskou interakci, která má za cíl, aby se jedna osoba (supervizor) setkávala s druhou osobou (supervidovaným), ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem. Taktéž hovořil o tom, že supervize představuje intenzivní, mezilidsky zaměřený individuální vztah, ve kterém je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby.

Supervize je také považována za intenzivní, mezilidsky zaměřený individuální vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby (Loganbill a kol., 1982).

Z novějších definic jsem vybrala definici od Martiny Venglářové (2013), kde hovoří o tom, že supervize je proces, jehož účastníkem je tým, skupiny pracovníků či jednotlivec. Celý proces je zaměřen na reflexi profesní role, činností a aktivit spojených s pracovní pozicí. Supervize se nejčastěji používá v profesích zaměřených na práci s lidmi, tedy v sociálních službách, zdravotnictví, v řízení lidských zdrojů a postupně i v oblasti vzdělávání a výchovy.

Podle Maroona (2012) je supervize pro sociální práci nejvýznamnějším procesem, protože supervizor předává supervidovaným a studentům určité vědomosti a schopnosti. Při tomto procesu je přehodnocován profesní vývoj supervidovaných.

Supervize se také definuje jako jedna z možností podpory profesního růstu zaměstnanců (Zítková, Pokorná a Mičudová, 2015).

Vilém Kahoun (2007) ve své publikaci zmiňuje, že se často hovoří o tzv. rozvojové supervizi, která je zaměřena na podporu profesionálního růstu studentů a zaměstnanců. Taktéž je to organizovaná příležitost k reflexi možností, jak jinak rozumět, jaké zaujímat postoje s cílem zvyšovat profesionální kompetenci. Hovoří i o tom, že zkušenosti s dobrou supervizí na začátku profesní kariéry nebo již ve škole umožní dobře využít supervizi k rozvoji integrace do pracovního života a kontinuální odborný růst.

V sociální práci je supervize realizovaná ve třech rovinách, mezi které patří vztah supervizora a supervidovaného, v kontextu organizací a v kontextu s aktuální situací, ve které se supervizor a supervidovaný nachází. Všechny tři roviny, tudíž supervizor, supervidovaný, organizace a klient jsou ovlivněni kulturou, která je obklopuje a je velmi nezbytné s touto skutečností umět pracovat ve vlastním procesu supervize. (Kahoun, 2007).

Na supervizi by mělo být pohlíženo z holistické, multikulturní perspektivy (Kahoun, 2007). „*Je to intenzivní, interaktivní a interpersonální proces, do kterého jsou zapojeny profesionální články, které jsou odpovědný organizaci a klientovi.*“ (Kahoun, 2007, s. 170-171) Fyzický komfort, harmonie profesionálního vztahu, organizace setkávání, kvalita života účastníků a jejich kulturní citlivost hraje velkou roli v úspěšnosti supervizního setkávání supervizora a supervidovaného (Kahoun, 2007).

1.2 Funkce supervize

Supervize je velmi rozmanitá metoda a měla by pracovníka či tým hlavně vzdělávat, řídit a podporovat. Proto je tak nesmírně důležitá a měla by být nedílnou součástí všech pracovníků, kteří pracují s lidmi.

Kadushin (1976) ve své publikaci hovoří o supervizi v sociální práci a vymezuje tam tři hlavní funkce, mezi které patří funkce vzdělávací, podpůrná a řídicí.

V publikaci od Proctorové (1988) při popisování hlavních procesů při supervizi v poradenství je uvedeno podobné rozdělení, kde se používá označení formativní, restorativní a normativní.

Vzdělávací neboli formativní funkce je zaměřena hlavně na rozvoj dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. Tato funkce funguje na základě reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty (Hawkins, Shohet, 2004). Vzdělávací funkce v současné době souvisí s představami o celoživotním vzdělávání a o vzdělávání založeném na kompetencích. To znamená, že by se supervize měla cíleně zaměřovat na rozvoj způsobilosti pracovníka podle hodnot jeho profese a způsobilosti týmu podle hodnot jeho určení (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Hawkins a Shohet (2004) ke vzdělávací funkci ještě zmiňují, že při rozebírání práce supervidovaných s klienty jim supervizor může pomáhat lépe klientovi rozumět, pomůže jim více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta a také chápat dynamiku toho, jak probíhá jejich interakce s klientem. Nezapomene se podívat i na to, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí a taktéž jim pomáhá zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů.

Podpůrná neboli restorativní funkce je způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky, kteří se účastní důvěrné terapeutické práce s klienty, nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta, a potřebují čas, aby si začali uvědomovat, jakým způsobem je to může ovlivňovat, a také aby své reakce mohli zvládat. Je to nezbytné, nemají-li být pracovníci přeplněni emocemi, které mohly vzniknout v důsledku

empatie s klientem, klient je mohl oživit nebo mohly být reakcí na klienta. Když se nevěnuje těmto emocím pozornost, vede to brzy k nižší účinnosti pracovníků, kteří se se svými klienty začnou nadměru identifikovat, nebo se začnou bránit další možnosti nechat na sebe klienty působit. Celá tato situace vede ke stresu a zejména k jevu, který je označován jako vyhoření (Hawkins, Shohet, 2004). Syndrom vyhoření je velice známý stav, který je často běžný u všech pracovníků pomáhajících profesí či u všech profesí, které pracují s lidmi. Slovo vyhoření je doslovný překlad anglického burnout. Příkladem se uvádí dohořelá lampa, ve které došel olej, nebo jako dům, který vyhořel (Schmidbauer, 2008). Existuje ještě mnoho dalších příkladů a do této práce uvedu ještě jeden, který mne velmi zaujal. „*Mezi motorkáři je burnout opotřebením pláště, kdy se při brzdění přední brzdou zadní kolo protáčí a pneumatika se tak silně zahřívá, že začne čouřit nebo dokonce hořet. Takto lze pneumatiku „ojet“ během několika minut, aniž se jezdec dostane byt' jen o metr dál.*“ (Schmidbauer, 2008, s. 217) Tento příklad můžeme velmi dobře připodobnit k sociálním pracovníkům, zejména začínajícím, kteří si ze začátku berou moc práce, kterou nezvládají a nestíhají, nebo si odnášejí práci s sebou domů. To jim přináší velkou únavu a emoční vyčerpání, které pro začínající sociální pracovníky může znamenat začátek cesty ke ztrátě ideálů a motivaci v této profesi. Syndrom vyhoření je hlavně považován jako zvláštní forma stresu, která vyplývá ze sociálních vztahů mezi poskytovateli pečovatelské služby a jejich příjemci. Často se předpokládá, že jde o jev, který je způsoben specifickými rysy daného prostředí a nároky profesionálních povinností (Maroon, 2012).

Baštecká, Čermáková a Kinkor (2016) definují restorativní funkci jako obnovující a posilující a tuto funkci vysvětlují tak, že supervize má supervidovaným pomáhat nést a zvládat pracovní zátěž, taktéž posilovat pracovní odhodlání a naději, udržovat a rozvíjet tvořivost a živost práce. Tato funkce podporuje supervidované, aby rozpoznávali a zkoumali způsoby, které ovlivňují jejich práci a aby lépe rozuměli emoční zátěži vlastní práce a lépe ji zvládali prostřednictvím jejich osobních záležitostí, životních událostí a zodpovědností ke klientům.

Poslední funkcí je řídicí neboli normativní funkce, a ta plní při práci s lidmi hlavně funkci kontroly kvality. „*Potřebu mít někoho, kdo se spolu s námi dívá na naši práci, si u pomáhajících pracovníků vynucuje nejen nedostatečný výcvik či malá zkušenost, ale i naše nevyhnutelná lidská selhání, hluchá místa, citlivé oblasti v důsledku vlastních zranění i naše předsudky.*“ (Hawkins, Shohet, 2004, s. 60) Supervizor nese v mnoha prostředích určitou odpovědnost za blaho klientů a za to, jak s nimi supervidovaný pracuje. Supervizoři taktéž mohou nést odpovědnost za prosazování standardů organizace, v níž se

práce odehrává. Téměř většina supervizorů, i když nejsou nadřízenými supervidovaných, nese určitou odpovědnost za správné vykonávání jejich práce i za to, že bude odpovídat daným etickým standardům (Hawkins, Shohet, 2004).

V publikaci od Baštecké, Čermákové a Kinkora (2016) se řídicí funkce vysvětluje tak, že učí profesionála držet se profesních zásad, standardů a organizačních postupů v kontextu etických norem a legislativních požadavků. Tato funkce má vést pracovníka či tým k oddanosti hodnotám organizace a služby, ke zvládnutí úkolů, kterými organizace naplňuje své poslání.

1.3 Smysl a význam supervize

Jak už jsem dříve uvedla, supervize je nedílnou součástí profesního života sociálních pracovníků a měla by se hojně využívat. V mnoha publikacích se lze dočíst, že obecným účelem supervize je hlavně zvyšování kvality poskytované pomoci.

Úkolem supervize není jen rozvíjet dovednosti, porozumění a schopnosti supervidovaného, ale v závislosti na prostředí může mít i další funkce a úkoly. Podstata osvědčených postupů supervize je hlavně kombinování jejich četných funkcí (Hawkins, Shohet, 2004).

Supervize by měla být poskytována tak, abych všichni její aktéři po jejím skončení odcházeli spokojeni bez nevyslovených otázek, obav či nenaplněných cílů. Supervize by taktéž měla povzbudit pracovníky a pomáhat jim s jejich duševním zdravím a přinést účastníkům chválu za jejich dobře odvedenou práci, jelikož právě dobře odvedená práce pracovníka přináší uspokojení a blaho, které je při této profesi velmi potřeba. Každý pracovník, stejně tak jako uživatel služby, potřebuje pochválit za dobře odvedenou práci a získat náhled na to, jak by stejnou situaci vyřešil jiný pracovník či co by udělal jinak. Každá informace, rada, povzbuzení či chvála je velmi důležitá pro udržení duševního zdraví a taktéž udržení zdravého profesního či osobního života všech pracovníků. Podle mého názoru je zanedbávání účasti na supervizi jedním krokem k tomu, aby se duševní zdraví pracovníka zhoršovalo. Zanedbávání péče o celkové zdraví pracovníka může vést ke známému syndromu vyhoření, který bude následnou práci s uživateli služby velmi ztěžovat. Je velmi důležité udržet profesionální práci, aby pracovník svými činy neublížil sobě nebo svým klientům. V sociálních službách se může stát to, že je velmi těžké udržet profesionální hranice mezi uživatelem služby a jeho klíčovým pracovníkem. Často si pracovníci pouští uživatele moc k tělu a sdělují jim osobní a konkrétní informace o sobě, což je podle mého názoru silné přecházení ze své profesní hranice. Polopropustné hranice

mezi uživateli a jejich pracovníky jsou velmi běžné a zdravé, ale pokud se hranice přejdou ještě dále, může nastat problém, který bez řádné supervize lze jen stěží zvládnout. Proto je supervize nedílnou součástí života sociálních pracovníků.

Podle Baštecké, Čermákové a Kinkora (2016) je supervize jedním z procesů, kterými organizace dosahuje svých cílů v oblasti řízení lidí jako zásadního organizačního zdroje. Tyto zdroje rozhodují o výsledku organizace, což ve všech pomáhajících profesích znamená zlepšení situace a kompetence klienta. Organizace mají hodnotový rámec, ve kterém se stanovují a dojednávají supervizní cíle, které naplňují supervizní funkce.

Mezi supervizní cíle patří hlavně rozvíjení specifických terapeutických dovedností, které jsou vztahovány k odkrývání emocí a ochoty přijímat péči, ke stanovování cílů, zaznamenávání veškerých fází péče a rozvíjení schopnosti používat různé metody práce. Taktéž rozvíjení kritického myšlení a koncepčního chápání, rozvíjení hodnot a schopnosti převádět teorii do praxe. Důležitý cíl je také rozvíjení schopnosti určit si vlastní směr a samostatně si osvojovat vědomosti. Mezi další cíle patří obohacení osobních kvalit v souvislosti s profesními schopnostmi, čímž se myslí flexibilita, vlastní iniciativa a ochota riskovat. Rozvíjení řídicích vlastností, schopnost komunikovat a angažovanost ve vztahu ke klientům a sociálním změnám je taktéž důležitým cílem. K tomu patří ještě rozvíjení administrativních dovedností a schopnost sebehodnocení a rozvíjení schopnosti vytvářet fungující mezilidské vztahy (Maroon, 2012).

1.4 Druhy supervize

Pro každý supervizní vztah je nesmírně důležité, aby se vytvořila jednoznačná smlouva, ve které by bylo stanoveno, jakou řídicí, vzdělávací a podpůrnou odpovědnost supervizor ponese. Při tvorbě smlouvy je několik důležitých kroků, které se musejí přesně dodržet podle pravidel a mezi první krok patří domluvit se na určité kategorii supervize, kterou supervidovaný požaduje a kterou taktéž nabízí supervizor. Důležité je mít jasno v tom, do jaké míry se v tom obě strany shodují nebo rozcházejí (Hawkins, Shohet, 2004).

Mezi hlavní kategorie supervize patří:

- Výuková supervize
- Výcviková supervize
- Řídicí (manažerská) supervize
- Poradenská supervize (Hawkins, Shohet, 2004)

Výuková supervize se definuje tak, že v některých prostředích má supervizor spíše roli učitele a zaměřuje se převážně na vzdělávací funkci. Supervizor taktéž pomáhá

účastníkům rozebírat jejich práci s klienty, což je velký rozdíl od ostatních funkcí, neboť podpůrnou a řídicí supervizní funkci poskytuje účastníkům někdo přímo na pracovišti (Hawkins, Shohet, 2004).

Výcviková supervize také zdůrazňuje vzdělávací funkci a supervidovaní jsou ve výcvikové či učňovské roli. Příkladem se může jednat o studenty sociální práce na praxi neb o se může jednat o psychoterapeuty ve výcviku, kteří pracují s klienty vyčleněnými pro jejich výcvik. Výcviková supervize se od výukové liší tím, že supervizor má jistou odpovědnost za práci s klienty, a proto se pohybuje v řídicí nebo normativní roli (Hawkins, Shohet, 2004).

Řídicí (manažerská) supervize se používá na místě, kde je supervizor také nadřízeným supervidovaných. Podobně jako ve výcvikové supervizi, nosí supervizor odpovědnost za práci s klienty, avšak supervizor a supervidovaní mají vztah nadřízený – podřízený více než vztah instruktor – účastník (Hawkins, Shohet, 2004).

V poradenské supervizi zůstává supervidovaným odpovědnost za práci se svými klienty a se supervizorem, který není jejich instruktor ani vedoucí, konzultují otázky, které chtějí rozebrat. Tento druh supervize je určen pro zkušené kvalifikované pracovníky (Hawkins, Shohet, 2004).

Supervize se dále může dělit podle počtu a uskupení supervidovaných a to následovně (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016):

- Individuální
- Skupinová
- Týmová

⇒ (Zvláštní varianta je supervize dvojice, coby malého týmu)

Individuální supervize probíhá formou strukturovaného rozhovoru mezi jedním pracovníkem a supervizorem. Při této supervizi je velmi nutné bedlivě hlídat hranici mezi supervizí a psychoterapií (Venglářová, 2013).

Skupinová supervize je setkávání pracovníků určené k hovoru o práci a klientech. Cílem této supervize je profesionální rozvoj a získávání nových poznatků a dovedností (Venglářová, 2013).

Týmová supervize je určena pro všechny členy týmu a je zaměřena na spolupráci v týmu, zlepšení efektivity práce a komunikaci jednotlivých členů týmu (Venglářová, 2013).

K tomuto dělení Venglářová (2013) přidává ještě následující dělení:

- Intervize - supervizor zpravidla není přítomen
- Autovize (autosupervize, sebesupervize) – trvalý proces zamyšlení se nad svými postupy a sebereflexe vlastní práce

Tabulka 1 - Přehled forem supervize

	SUPERVIDOVANÝ	SUPERVIZOR
	- referuje - přizve supervizora ke své práci	- externí - interní
individuální	jednotlivec	ano
skupinová	skupina pracovníků	ano
týmová	pracovníci jednoho týmu, pracoviště různých profesí	ano
intervize, peer-supervize	kolegové	ne
autosupervize	jedinec sám	ne

(Venglářová, 2013, s. 36)

Supervizi můžeme dělit taktéž podle obsahu, což znamená to, na co se supervize zaměřuje a ta se dělí následovně (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016):

- Případová supervize
- Týmová supervize
- Supervize řízení

Případová supervize neboli odborná, se soustředí na „případ“. Tím se myslí reflexe odborné práce s klientem a sebereflexe pracovníka (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Supervize týmová, nazývaná vztahově komunikační, se zabývá především reflexí a rozvojem týmové spolupráce (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Supervize řízení se zabývá reflexí „vlastníků“ řídicích procesů v organizaci (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Variace těchto druhů je také skupinová případová supervize a skupinová supervize řízení. V případě skupinové supervize nejde o tým, ale o skupinu pracovníků (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Baštecká, Čermáková a Kinkor (2016) uvádí, že se supervize ještě může dělit na přímou a zprostředkovanou. V přímé je supervizor přítomen při práci supervidovaného

nebo vychází z videozáznamu či nahrávky. Avšak u zprostředkované se účastníci přidržují paměti, spisů s podobně.

Blízkým pojmem supervize je intervize a při níž jde o sdílení a reflexi pracovních situací mezi pracovníky v souřadném postavení (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

1.5 Supervizní kontrakt

Rychlé zaměření na skutečnou práci v zájmu klienta a hladký start umožňuje ustanovení vzájemné smlouvy, respektive dohody. Vypracování této dohody zahrnuje mnoho aspektů. Stanovená smlouva nemusí být vždy vypracována písemně a nemusí být podepsaná oběma stranami, i když je to někdy velice případné (Valášek, Svobodová, 2002).

Supervizní kontrakt je východiskem supervize. Kontrakt by měl obsahovat rozvrh supervize, celkovou dobu trvání a učební cíle. Další podstatný obsah supervizního kontraktu tvoří plán supervize, způsob zadávání úkolů supervizantovi a také požadavky na formu i obsah písemných zpráv. Nedílnou součástí tohoto kontraktu je ale také specifický popis rolí supervizora a supervitanta a patří tam i způsoby hodnocení studenta na konci procesu supervize (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007).

V publikaci od Venglářové (2013) se můžeme dočíst, že příjemce supervize má povinnosti odlišné a očekávání mohou být nekonkrétní. Někdy se mohou objevit obavy, zda se nebude supervize od zadavatele používat jinak, než je určeno. Supervizor se vždy řídí zakázkou supervidovaného. Nad touto zakázkou stojí pouze etické principy, zákony a odborné standardy dané profesí.

Publikace od Svobodové a Valáška (2002) se zaměřuje na kontrakt neboli schéma smlouvy mezi supervizorem a supervidovaným a dělí ho na základní skupiny:

- 1) Základní pravidla
 - 2) Hranice
 - 3) Důvěryhodnost
 - 4) Očekávání
 - 5) Vztahy
- 1) První skupina „Základní pravidla“ se dále dělí na:
 - a) Délka supervize
 - b) Frekvence a délka jednotlivých sezení
 - c) Finanční odměna za supervizi
 - d) Etické normy a praxe

- e) Kontakt a případná zrušená sezení
- 2) Druhá skupina „Hranice“ se dále dělí na:
 - a) Hranice mez supervizí a výcvikem, supervizí a terapií
 - b) Důvěrnost
 - c) Hranice v rámci role
- 3) Třetí skupina „Důvěryhodnost“ se v mírně zjednodušující podobě myslí to, zda supervizor správně plní své povinnosti.
- 4) Čtvrtá skupina „Očekávání“ obsahuje především cíle, funkce a účel supervize a taktéž preference, předpoklady a odpovědnost.
- 5) Pátá skupina „Vztahy“ se zaměřuje na vztah supervizora a supervidovaného. Na tento vztah lze pohlížet ze dvou úhlů pohledu

V této práci se budu blíže věnovat první skupině a to základním pravidlům supervizního kontraktu.

Jak jsem již popsala výše, tak prvním pravidlem je délka supervize. Samotná délka se týká toho, jak dlouho budou spolu supervizor a terapeut pracovat, což se může řídit mnoha faktory. Na počátku dohody musí být kontrakt ohledně délky spolupráce již uzavřen. V literatuře se můžeme dočíst, že pokud supervize trvá méně než jeden rok, tak se nestačí mezi oběma stranami vytvořit dostatečně blízký důvěrný vztah. Častější výměna supervizorů, například jednou za dva roky, má často užitek pro začínající terapeuty, protože tím získají nové zkušenosti a čerstvé dojmy. Avšak pokročilý terapeut, který spíše potřebuje rovnocenné konzultace, se může spolehnout na jednoho supervizora po delší dobu. Když je ale supervize více než pětiletá, tak už zřejmě nemůže splnit všechny požadavky na podnětnou a občerstvující podporu terapeuta. Po určitém čase, aniž by kontrakt už vypršel, se vždy doporučuje znovu dohodu projít, aby byla zaručena vzájemná kompatibilita (Svobodová, Valášek, 2002).

Druhým pravidlem je frekvence a délka jednotlivých sezení. V literatuře se dozvídáme, že různí supervizoři dávají přednost různé délce sezení. Délka sezení se pohybuje od 50 minut až do dvou hodin. Pro správný průběh supervize je důležitý čas, kdy se sezení odehrává. Sezení by nemělo být „vtěsnané“ do nabitého programu ani jedné ze stran. Výsledná kvalita procesu je ovlivňována situací, když se supervizor snaží koncentrovat a věnuje čas i pozornost terapeutovi, který je stále ve velkém stresu. Obě strany by se měly dohodnout na ideálním čase, aby se mohl vytvořit i „psychologický prostor“ pro setkávání a aby se na něj dalo dobře připravit (Svobodová, Valášek, 2002).

Třetím pravidlem je finanční odměna za supervizi. Výše odměny je na supervizorově odpovědnosti. Supervizor se musí jasně vyjádřit ohledně své „ceny“ a způsobu platby a to se týká hlavně v případě, kdy je supervizor placen přímo supervidovaným. V jiném případě, když je supervizor placen organizací, tak si musí hned na začátku vyjasnit, s kým bude jednat a na koho se může obrátit, kdyby s platbou byly potíže (Svobodová, Valášek, 2002).

Čtvrtým pravidlem jsou etické normy a praxe a ta se týká toho, že mnoho organizací má svá vlastní etická pravidla a proto je velmi důležité, aby se s nimi supervizor důkladně seznámil (Svobodová, Valášek, 2002).

Pátým a posledním pravidlem je kontakt a případná zrušená sezení. Je potřeba mít na paměti to, že se může přihodit stav, kdy se například terapeut zabývá klientem v sebevražedném stavu a přitom se stresuje ještě tím, že zmešká včasný příchod na supervizi. Na druhou stranu můžeme mít také supervizor problém s tím, zda má placené i sezení, které bylo zrušeno. Proto se vždy vyplatí, když obě strany myslí i na detaily a vyhnou se tak případným nedorozumění a nejistotě (Svobodová, Valášek, 2002).

Tabulka 2 - Aktéři kontraktování

ZADAVATEL	PŘÍJEMCE	SUPERVIZOR
<ul style="list-style-type: none"> • sjednává supervizi • zajišťuje podmínky pro průběh supervize • umožňuje (někdy) průběh supervize v rámci pracovní doby • poskytuje prostor (obvykle) • umožní využití výstupů ze supervize 	<ul style="list-style-type: none"> • dobrovolná, nebo povinná účast • způsob náhrady při neúčasti • spoluúčast (finanční, hodinová) 	<ul style="list-style-type: none"> • dodržuje obsah kontraktu, především ochranu informací, naplňuje formální stránky kontraktu • závěr – obsah zprávy o supervizi

(Venglářová, 2013, s. 29)

1.6 Účastníci supervize

Mezi účastníky neboli aktéry supervize patří již výše zmínění: supervizor, supervidovaný a zadavatel, neboli organizace, ve které se supervize odehrává.

Všem třem subjektům, nejvíce však supervizorovi, se budu dále v práci věnovat, a proto v této podkapitole zmíním jen jejich stručnou charakteristiku.

Supervizor je tedy odborník, který je vyškolený v oblasti supervize a zpravidla jde o profesionála v oblasti pomáhajících profesí. Tím se myslí především psycholog, speciální pedagog, učitel nebo sociální pracovník a je to osoba, která má dlouhodobou praxi v oblasti práce s lidmi, ve vedení týmů a často je vzdělán i v psychoterapii. Hlavním úkolem supervizora je pomáhat pracovníkům v jejich práci i v její reflexi (Venglářová, 2013). Po výcviku je supervizor vázán etickým kodexem, který má garantovat příslušný národní svaz supervize. Supervizant se k němu může odvolat se stížností na supervizora, který etický kodex poruší (Matoušek, 2013).

Supervidovaný neboli supervizant je člověk, který cítí potřebu reflektovat svou práci pomocí supervize. Supervidovaný je taktéž člověk, který akceptuje, že součástí profesního růstu pracovníků je i účast na supervizi, pokud to dané pracoviště očekává. Mezi základní úkoly supervidovaného patří hlavně ujasnit si své potřeby a očekávání, případně i hranice, za které nechce jít při sebeotevření. Taktéž je jeho úkolem aktivně si připravovat témata, která může na supervizi přinést. Někdy supervidovaný cítí nechuť sdělovat své pocity, úvahy a obtíže v práci, a proto to pro ně zpočátku bývá obtížné. Mohou mít občas pocit nedostatečnosti, strach z kritiky či následků od vedení, pokud se o jejich přehmatech dozví. V této problematice pomáhá supervizor s přípravou i prezentací témat (Venglářová, 2013). Mezi nejdůležitější vlastnosti příkladného supervizanta se řadí na základě zkušenosti vnitřní pravdivost a otevřenost, aktivní zájem o dobrou praxi a angažovanost pro změnu i za cenu jistého nepohodlí (Matoušek, 2013).

Organizace je považována za zadavatele, tudíž samotná organizace se rozhodne pro supervizi. Někdy jde o rozhodnutí vedení a někdy o ni požádají pracovníci. Zadavatel, v tomto případě organizace, na sebe bere určité povinnosti a má také očekávání, které chce, aby supervize naplnila. Organizace tedy často sjednává supervizi, zajišťuje podmínky pro průběh supervize a umožňuje průběh supervize v rámci pracovní doby. Úkolem zadavatele bývá také poskytovat prostor pro supervizi a umožňovat využití výstupů ze supervize (Venglářová, 2013).

Tabulka 3 - Úkoly účastníků supervize

Úkoly pracovníka	Úkoly supervizora
<ul style="list-style-type: none"> ➤ volí supervizora (ne vždy) ➤ přináší téma ➤ má chuť pracovat ➤ ví o možnostech supervize ➤ úmyslně nezamlčuje ➤ cítí odpovědnost vůči kolegům – je ochoten jim pomáhat při řešení jejich obtíží ➤ respektuje pravidla práce ve skupině, chrání soukromí 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ zohledňuje zájmy klienta ➤ sleduje efektivitu práce ➤ sjednává supervizní kontrakt a dodržuje ho ➤ zajímá se o zdroje v organizaci (personální, prostorové, materiální) ➤ uvádí efektivní možnosti využití zdrojů ➤ monitoruje standardy práce ➤ upozorňuje na další možnosti rozvoje, vzdělávání <p>V procesu supervize:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ zodpovídá za bezpečí procesu (ochrana údajů, respekt k supervidovaným) ➤ je zodpovědný za rámeček supervize (volba témat, čas) ➤ udržuje přátelské a pracovní prostředí

(Venglářová, 2013, s. 23)

1.7 Porovnání supervize a intervize

Jak jsem již psala dříve, tak intervize neboli vzájemná supervize kolegů, je považována za určitý druh supervize.

Supervize je považována za metodu, která umožňuje reflexi vlastního profesního konání a má za cíl analýzu případů z praxe nebo problémů týmu, která je prováděná ve spolupráci mezi supervizorem a supervidovanými pracovníky. Výsledkem bývá reflexe vlastní práce supervidovaných a jejich případných vědomých či neuvědomovaných chyb, které vyplývají z jejich nereflektovaných dispozic osobnosti či životního vývoje. Mělo by docházet k obohacování všech aktérů supervize o odborné zkušenosti supervizora i ostatních supervidovaných. Za velkou výhodou bývá považováno to, když supervizor přichází zvenku, to znamená z jiného pracoviště (Bednářová, Pelech, 2003).

Kdežto intervize je chápána jako rozmlouvání s kolegy o konkrétním případě a uvažuje se o dalším možném postupu bez vedení supervizorem. Intervize si neklade za cíl výraznější sondy do reflexe vlastního profesionálního jednání a může být přirozenou součástí spolupráce mezi kolegy na jednom pracovišti (Bednářová, Pelech, 2003).

2 Supervizor

Druhá kapitola se konkrétně zabývá pojmem supervizor. Jsou zde zmíněny vlastnosti dobrého supervizora, jeho role a část textu je věnována tématu přebírání odpovídající autority a moci. Za další důležitou část této kapitoly jsem vybrala podkapitulu s názvem etika, kde se věnuji různým etickým pohledům na tuto problematiku. Jako poslední podkapitola této části práce je výcvik a růst supervizorů, který je velmi podstatný a nezbytný pro to, aby supervizor mohl vykonávat svou činnost.

Na začátek této kapitoly uvedu definici, která se mi velmi líbila a je pro tuto práci vhodná. *Supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací.* (Supervize, Český institut pro supervizi, 2006, <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>).

Když se zmíní termín „supervizor“, tak se lze dočíst, že některým psychoterapeutům toto označení nevyhovuje, protože znázorňuje význam dohledu, který slovo samo navozuje. Proto by raději používali slovo „konzultant“, které je pro ně lépe vyhovující. Avšak termín supervize je v psychoterapii natolik vžitý, že naděje na tuto změnu je marná. Kdežto v sociální práci v Evropě i v USA se nachází trochu jiné pojetí supervize než v psychoterapii. Jednou z legitimních funkcí supervizora je totiž prvek kontroly a řízení. To platí zejména tehdy, když je supervizor zaměstnancem organizace, jejíž pracovníky superviduje. A ten má pak na paměti v první řadě to, aby supervize pomáhala plnění úkolů organizace. Proto také někdy trvá na tom, aby pracovník udělal něco, co se mu nechce a je k tomu organizací zplnomocněn (Kopřiva, 2011).

Profese supervizora nabízí příležitost rozvinout vlastní pedagogické schopnosti a pomáhat druhým učit se a vyvíjet v práci. Když se člověk stane supervizorem, tak je nucen se zastavit, zamyslet se a formulovat způsoby své dřívější práce v pomáhající profesi, které mohl považovat za samozřejmé. Úkolem pak bývá využívat své zkušenosti a pomáhat supervidovaným rozvíjet vlastní styly práce a vlastní řešení obtížných pracovních situací (Hawkins, Shohet, 2004).

2.1 Vlastnosti dobrého supervizora

V dobré supervizi se nevyhnutelně soustředí pozornost na dynamiku supervidovaných, což musí pramenit z problémů, které se týkají práce a musí to být vedeno v zájmu pochopení problému s cílem naučit se práci lépe zvládat. Je potřeba vytvořit vlastní rámec supervize, odpovídající prostředí, ve kterém se pracuje. Rámec musí být dostatečně srozumitelný, aby se dal snadno vysvětlit supervidovaným, ale také dost pružný, aby se mohl přizpůsobit měnícím se potřebám různých supervidovaných, na různých úrovních a v rozmanitých situacích. Mezi nejobtížnější nové dovednosti, které supervize vyžaduje, patří „schopnost helikoptéry“, která umožňuje přepínat ohnisko pozornosti mezi následujícími oblastmi:

- klienti, které supervidovaní popisují
- supervidovaní a jejich proces
- vlastní proces a vztahy tady a teď se supervidovanými
- klienti v jejich širším kontextu
- širší kontext instituce a otázky vztahů mezi institucemi (Hawkins, Shohet, 2004).

Mezi hlavní úkoly supervizora patří pomoci supervidovanému zažít pocit, že je přijímaný, ceněný, chápaný, přičemž se vychází z předpokladu, že jedinečně tak se bude cítit dostatečně bezpečně a že se otevře a bude schopen vlastních korekcí a výzev, a současně si také bude vážit sám sebe a svých schopností. Bez této atmosféry není pravděpodobné, že by se supervidovaný otevřel vůči kritické zpětné vazbě a věnoval dostatečnou pozornost manažerským pokynům (Proctorová, 1988).

Úkolem supervizora též často bývá hodnocení pracovníků, čímž se spolurozhoduje o platových změnách a rozvázání pracovního poměru. Supervizor v sociální práci ale nemá tutéž roli jako manažer. Prvořadým úkolem supervizora je zaměstnancům (sociálním pracovníkům) pomáhat. S nimi probírá problémy s klienty, které se odehrávají v každodenní praxi a má pro jejich pocity plné pochopení. Práce supervizora by nešla vykonávat, kdyby pracovníci považovali supervizora za nepřítele nebo jakousi nepřátelskou autoritu. Učení se tedy může vykonávat jen tehdy, když pracovníci investují zájem a energii, což nikdy nemůže být nikým nařízeno (Hawkins, Shohet, 2004).

Mezi základní vlastnosti dobrého supervizora patří zejména (Gilbert, Evans, 2000):

- flexibilita (v pohybu mezi teoretickými koncepcemi a užíváním široké škály intervencí a metod)

- pohled z mnoha perspektiv (schopnost vidět tutéž situaci z různých úhlů pohledu)
- zmapování disciplíny, ve které provádí supervizi
- schopnost pracovat napříč kulturami
- schopnost usměrňovat a zvládat úzkost
- otevřenost vůči učení (od supervidovaných i z nových situací)
- citlivost vůči otázkám širšího kontextu (působící jak na terapeutický, tak na supervizní proces)
- vzdělanost v postupech proti utlačování (dovednost vhodně nakládat s mocí)
- humor, skromnost a trpělivost.

Jako další autor, uvádějící vlastní seznam vlastností dobrého supervizora je Liz Beddoeová (2010), která tento seznam nazvala „seznam sedmi indikátorů dobrého supervizora“:

- kompetence a praxe ze supervidovaného oboru
- kompetence a trénink supervize
- schopnost upozornit na nedostatky podpurným způsobem
- otevřenost vůči zpětné vazbě a schopnost sám sebe monitorovat
- schopnost podporovat a unést (obsáhnout) situace a emoce
- schopnost zvládat moc a autoritu, kterou získal
- ocenění vlastní přijímané supervize (Beddoeová, 2010, s. 52).

Na konec této podkapitoly bych ještě zařadila pár dovedností, které jsou potřebné při supervizi sociálních pracovníků a dalších pomáhajících profesí, které jsou zároveň i dovednostmi, jež tito pracovníci používají v kontaktu se svými klienty:

- vžít se do klienta ještě před rozhovorem
- uzavírat kontrakt
- propracovávat problém (vést rozhovor od obecného ke konkrétnímu, naslouchat, dotazovat se)
- projevit vcítění
- sdílet vlastní pocity (hněv, bolest)
- klást požadavky aj. (Shulman, 1993).

2.2 Role supervizora

V mnoha publikacích se lze dočíst, že supervizor má mnoho dílčích rolí. Mezi ty nejčastější mohou patřit: učitel, hodnotící pozorovatel, poradce, kolega, nadřízený, zkušený technik či manažer administrativních vztahů (srov. Hess, 1980, Hawkins, Shohet, 2004).

Supervizoři musí ve své roli obsáhnout mnoho funkcí, k nimž patří:

- poradce poskytující podporu
- pedagog pomáhající supervidovanému učit se a rozvíjet se
- manažer s odpovědnostmi jak za činnost supervidovaného, tak vůči klientovi
- manažer či konzultant s odpovědnostmi vůči organizaci, která za supervizi platí (Hawkins, Shohet, 2004).

2.3 Přebírání odpovídající autority a moci

Konflikty, které se týkají role supervizora, často vznikají z obtíží, které spousta supervizorů má při hledání odpovídajícího způsobu přebírání autority a nakládání s mocí, která k jejich roli patří (Hawkins, Shohet, 2004).

Hawthorneová (1975) se ve své publikaci o tomto rozhodujícím úkolu zmiňuje a uvádí, že mnozí supervizoři, zejména noví, si obtížně zvykají na novou autoritu. Novou odpovědností je narušena rovnováha mezi dominancí a submisí, kterou si vypracovali v osobním životě. Supervizní vztah je totiž velmi složitý, intenzivní a důvěrný. Někdy úsilí o převzetí autority brání supervizorova nedokonalá znalost požadavků role, obtíže vyplývající z osobních zkušeností s autoritami, nebo nejistota v individuálním vztahu.

Mocenská pozice pracovníka může silně ovlivňovat možnosti a způsob poskytování pomoci. Čím větší pravomoc má pomáhající, tím je větší tendence jeho protějšku k odstupu a nedůvěře. Celý tento mocenský systém vede k oboustranné manipulaci. Když pomáhající přebírá kompetenci v některých sférách životní praxe klienta, tak ho může ochránit před újmou, ale také ho může zneschopňovat (Kopřiva, 2011).

Moc je například při práci s klientem nesmírně důležitá. Klient je totiž do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje a pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá nebo alespoň slibuje pomoc, aby méně mocný klient byl o něco mocnější. Moc pracovníka může být taktéž vymezena zákonnými předpisy, organizačním řádem a nepsanými zvyky pomáhající instituce, nepsanými formami platnými v celé společnosti, nebo může vznikat

uvnitř jednotlivého vztahu pracovník – klient, ať už spíše z iniciativy pomáhajícího, nebo spíše z iniciativy potřebného (Kopřiva, 2011).

2.4 Etika

Na začátek této podkapitoly bych se věnovala termínu etika a stručně ho charakterizovala. Pojem etika se nejčastěji definuje jako filozofická věda o správném způsobu života, která vychází z racionálních přístupů a snaží se nalézt, případně i zdůvodnit, společné a obecné základy, na nichž morálka, což je předmět etiky, stojí. Proto lze říci, že etika je vlastně teorií morálky, tedy filozofickou disciplínou, která zkoumá morálku, případně morálně relevantní chování a jeho normy (Jankovský, 2003).

Jankovský (2003) zdůrazňuje, že je velmi důležitá profesní etika, která aplikuje obecná etická ustanovení, tzv. etický kodex, na konkrétní profesionální činnost. Pak se hovoří o etice lékaře, sestry, učitele, soudce, novináře, nebo v poněkud univerzálnějším záběru o etice pomáhajících profesí.

Nyní se budu trochu více věnovat etice a etickým principům v supervizi, které jsou nezbytné pro profesionální zvládání a ovládání supervize, a proto, aby byla pro všechny supervizní strany funkční.

V publikaci od Elichové (2017) se můžeme dočíst, že sociální práce je ze své podstaty etickým oborem. Uvádí se, že tzv. etika v sociální práci souvisí s obecnou etikou více, než se běžně soudí, protože v sociální práci nejde jen o aplikaci obecné etiky do praktické činnosti nebo také o využití různých etických teorií. Proto se zmiňuje fakt, že sociální práce je takřkajíc sama o sobě určitou a velmi praktickou etickou teorií.

Před samým začátkem supervizní činnosti je velmi důležité si znovu projít všechny etické standardy, o které se opírá profesionální práce s klientem a je důležité zvážit, jak se každý z nich vztahuje na práci supervizora. Nebo se může začít od začátku a udělat seznam zásad, které by měl supervizor zastávat a schválit stejně tak jako my sami v roli supervizora (Hawkins, Shohet, 2004).

Když se začnu věnovat supervizní etice, tak tímto pojmem rozumíme soubor etických principů, které představují hodnoty a standardy supervizní praxe. Znamená to tedy to, jak by se měl supervizor chovat, aby to bylo přiměřené a správné (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Etické principy v supervizi patří k profesionalitě supervizora. Jde o to, aby rozuměl nejen základním postojům a přístupům potřebným pro supervizi, ale taktéž musí znát a aplikovat etické principy, na kterých ve skutečnosti stojí a s nimiž padá dobrá praxe. Jinak

by se totiž pravidla pro práci supervizora staly pouhým suchým drilem povinností (Svobodová, Valášek, 2002).

Na konec této podkapitoly bych uvedla 4 základní etické zásady, které ve své publikaci Hawkins a Shohet (2004) uvádějí:

- 1) **vytváření etické citlivosti** (vznik povědomí o dopadech chování na druhé a vhled do možných etických nároků interpersonálních situací)
- 2) **formulování morálního sledu aktivit** (souhra mezi skutečností situace, profesními etickými pravidly a také našimi vlastními etickými zásadami)
- 3) **uskutečnění etického rozhodnutí** (potřeba dotáhnout do konce a uskutečnit etická rozhodnutí, která jsou učiněná při zvládnutí odporu, ať už vnějšího, nebo vnitřního, jako je například politika, vlastní zájmy, ochrana kolegy nebo strach dopustit se chyby)
- 4) **přijímání dvojznačnosti etických rozhodnutí** (velká nutnost vypořádat se s vlastními pochybnostmi a nejistotou)

2.5 Výcvik a růst supervizorů

Supervize se považuje za odbornou činnost, proto se předpokládá, že by měl být supervizor odborníkem vzdělaným v supervizi. Vzdělávání v supervizi u nás v současné době poskytuje několik institutů, které se liší svým zaměřením a náročností. Mezi tyto instituce patří například Český institut pro supervizi, Remedium Praha, Česká asociace streetwork, Českomoravský institut pro supervizi a koučink, Institut supervize a koučování Hermés, Instand a další. Vstupní požadavky pro absolvování těchto výcviků jsou různé. Obecně se shrnuje, že obsahují podmínku vysokoškolského vzdělání, mnohaletou zkušenost s prací v oblasti pomáhající profese, vlastní různorodou zkušenost s přijímáním supervize a někde je také podmínka zkušenosti s vedením týmu a absolvování sebezkušenostní části psychoterapeutického výcviku. Mezi náplně výcviků, které dosahují na kritéria Evropské asociace pro supervizi a koučování (EASC) nebo Asociace národních organizací pro supervizi v Evropě (ANSE) patří zejména víceletý vzdělávací program v oboru supervize, který je kombinací teorie, praktického procvičování supervizích dovedností, samostudia a dalších aktivit v oblasti supervize (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Mezi obsah vzdělávání patří hlavně modely a rámce supervize, etické otázky supervize, kontraktování, týmová supervize, supervize v podmínkách organizací, bezpečí v supervizi, hodnocení a dokumentování v supervizi, význam vztahu v supervizi,

supervizní postupy a tvořivé intervence. Celé toto vzdělávání v supervizi je zpravidla zakončeno posouzením supervizní kazuistiky, přímé supervizní práce (audio – či videozáznam), supervizního portfolia a evaluačním pohovorem. Udělením diplomu či certifikátu je potvrzeno úspěšné absolvování výcviku v supervizi (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Konkrétní kvalifikační požadavky na roli supervizora zahrnují podle ANSE minimální předchozí vzdělání a zkušenost, minimální výcvik v supervizi. Mezi základní kritéria patří absolvovat VŠ humanitních nebo sociálně-vědních oborů, minimálně 6 let praxe v pomáhající profesi po ukončení vzdělání, absolvovat minimálně dvouletý kurz supervize v rozsahu alespoň 300 – 375 hodin, absolvovat vlastní výukovou supervizi (dalších cca 45 hodin) a supervizi supervize (cca 35 hodin), napsat závěrečnou práci, která demonstruje integraci teorie a vlastní supervizní zkušenosti, obhájit práci demonstrující komunikační schopnosti, které se týkají vlastní práce a obdržet certifikát, který je vydaný národní asociací supervize (srov. ANSE, Association of National Organisations for Supervision in Europe, 2016, <http://www.anse.eu/about-anse/standards>, Matoušek, 2013).

Podle Českého institutu pro supervizi (ČIS) jsou supervizoři zkušení odborníci s vysokoškolským vzděláním humanitního směru nebo medicíny. Mají mít také minimálně 15 let praxe v pomáhajících profesích, zkušenost s dlouhodobým vedením lidí a mají dokončený psychoterapeutický výcvik, který je akreditovaný českou psychoterapeutickou společností. Supervizní výcvik obsahuje 140 hodin přímé výuky a dalších 400 hodin aktivit, které jsou spojené se supervizím tématem. Výcvik je zakončen závěrečnými zkouškami za přítomnosti nezávislého pozorovatele ze zahraniční supervizní instituce, která je součástí Evropské asociace pro supervizi a koučink (Supervize, Český institut pro supervizi, 2006, <https://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervizor/>).

V publikacích se lze také dočíst, že se doporučuje, aby všichni noví supervizoři získali výcvik někdy v průběhu prvního roku působení v roli supervizora. Když se budu věnovat růstu dobrých supervizorů, tak jeho nejdůležitější část se neodehrává při účasti ve výcvikovém kurzu, ale při vhodné podpoře plánování a reflektování supervize, kterou poskytuje. Mezi další důležitý rys je požadavek, aby byl supervizní výcvik činností a nešlo jen o pouhý výklad teorie (Hawkins, Shohet, 2004).

2.6 Intervence v supervizi

Kontrola schopnosti účastníků kurzu usměrňovat pracovníky pomáhajících profesí a pomoc s přizpůsobováním a rozvojem těchto schopností způsobem vhodným pro supervizi je jedna z hlavních oblastí osvojování dovedností, která by měla být v každém základním supervizím výcviku (Hawkins, Shohet, 2004).

Mezi užitečné nástroje patří hlavně Heronův model šesti kategorií intervencí. Byl vypracován způsob, kterým se veškeré možné intervence rozdělily do šesti kategorií v procesu usměrňování či usnadňování. Tyto kategorie platí jak pro individuální, tak také pro skupinové situace. Kategorie nám pomáhají uvědomovat si, jaké intervence užíváme a které nám jsou příjemné nebo kterým se vyhýbáme. Velký důraz je kladen na zamýšlený účinek intervence na klienta. Není naznačeno, že by některá kategorie měla být více či méně významná a důležitá než ostatní. Heron uvádí těchto šest intervencí:

- předepisující (rad'te, buď'te direktivní)
- informativní (buď'te didaktičtí, dávejte instrukce, informujte)
- konfrontační (zpochybňujte, dávejte přímou zpětnou vazbu)
- katarzní (uvolňujte napětí)
- katalyzující (buď'te reflektivní, povzbuzujte sebeřízené řešení problémů)
- podporující (souhlaste, potvrzujte, uznávejte), (Heron, 1975 in Hawkins, Shohet, 2004).

Tyto typy intervencí mají reálnou hodnotu jedině tehdy, pokud mají kořeny v péči a zájmu o klienta či supervidovaného. Avšak pokud se užijí degenerovaným či zvráceným způsobem, tak jsou bezcenné. Degenerované intervence jsou tehdy, pokud je pracovník užije bez příslušných znalostí a dovedností a nutkavě nebo nežádoucím způsobem. Tyto intervence zpravidla vycházejí z nedostatku vědomostí, kdežto zvrácená intervence je záměrně zlovolná (Hawkins, Shohet, 2004).

3 Sociální pracovník

Třetí kapitola obsahuje obecné informace o sociálním pracovníkovi, které se zejména zaměřují na osobní a profesní předpoklady sociálního pracovníka a taktéž na jeho kompetence. V této kapitole je také velmi důležité zmínit, jak je vztah mezi pracovníkem a klientem velmi podstatný pro kvalitní práci a také jak důležitou roli hraje povědomí a znalost pracovníka o hodnotách, které tato profese obsahuje. Sociální pracovník má určité role, které musí zastávat a měl by mít vhodné způsoby přístupu k praxi. Celá tato profese je velmi náročná a nároky na vykonávání profesionální práce se stále zvyšují, proto je velmi potřebné, aby se sociální pracovníci neustále vzdělávali na poli sociální práce, ale taktéž v jiných oblastech, neboť je velmi důležité mít znalosti i z jiných oborů, aby bylo možné poskytnout kvalitní, profesionální a dostatečnou pomoc, kterou uživatel služby ocení.

Na začátek této kapitoly bych zmínila, že podle mého názoru má ve všech pomáhajících profesích prvořadý význam zejména kvalita lidského vztahu pracovníka vůči uživateli služby. Všechny pomáhající profese mají společné hlavně to, že jejich prvořadou náplní je pomáhat lidem. Tyto profese musí mít všechny určité znalosti a dovednosti, které získají studiem i odbornou praxí a ty jsou velmi potřebné pro výkon určité profese. Kvalita vztahu mezi pracovníkem a klientem je podstatný prvek, na kterém se musí pracovat a udržovat jej. Všichni klienti potřebují cítit, že jim pracovník rozumí, že tu pro ně je a že je ve všem vyslechne a poskytne porozumění. Lidé potřebují svému pracovníku věřit, důvěřovat mu a cítit zájem, který pramení v pracovníkově osobnosti a kvalitnímu výkonu práce.

3.1 Osobnostní a profesní předpoklady sociálního pracovníka

Každý pracovník má profesionální poslání, které by měl naplňovat. To znamená nabízet pomoc pouze tam, kde jej druzí přijímají v profesi pracovníka, protože se sami cítí být klienty. Pracovník k tomu potřebuje zejména chuť pomáhat a akreditaci, kterou získá potřebným vzděláním. Sociální pracovník musí být v očích klienta považován za užitečného a respektujícího, aby ho sám klient pocítoval jako svého pracovníka. Není dobré, když klienti považují svého klíčového pracovníka za neosobního, který nevybíravě zasahuje do jeho soukromí. V tomto případě jej za dobrého pracovníka nepovažují, neboť nedostávají dostatečný respekt a užitek (Úlehla, 2004).

Pro uživatele služby jsme pracovníky pouze tehdy, když nás tak vidí oni sami. Cesta jak se pro klienta stát pracovníkem není jednoduchá a k tomuto výsledku lze dojít přes připojování a dojednávání k stanovení cíle společné práce (Úlehla, 2004).

Sociální pracovníci jako profesní skupina sdílejí společné hodnoty, které jsou obsaženy v etickém kodexu. Tyto hodnoty jsou důležité z více důvodů. Hodnoty zejména určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty ale také ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat. Na těchto hodnotách jsou také založeny i principy práce s klienty. V etickém kodexu lze nalézt obecné univerzální hodnoty, ale z historického pohledu vyplývá, že se mění důrazy kladené na určité hodnoty (Matoušek, 2013).

Pro vykonávání sociální práce i jiných pomáhajících profesí jsou podle mého názoru důležité určité schopnosti, mezi které patří zejména empatie, což je schopnost vcítit se do psychického stavu klienta a tím se vyvarovat rizika, že si budeme do jeho problémů promítat své nezpochybnitelné přesvědčení o jeho „diagnóze“. Jako další potřebné schopnosti jsou dle mého názoru verbální i neverbální komunikace a mimoslovní symboly, mezi které patří mimika, pozice těla, postoj a pohyby různými směry v prostoru. Symboly se vnímají jako vyjádření souhlasu, nesouhlasu, sympatií, důvěrnosti, pomoci, odporu, odmítnutí nebo nepřátelství. Verbální komunikace je považována za rozhovor mezi pracovníkem a klientem, kde probíhá vyměňování informací nenásilnou formou. Na konci rozhovoru je vždy velmi potřeba povzbudit klienta k vyrovnání se s jeho současnou situací a povzbudit jej k řešení této situace.

Pomáhající pracovník musí mít úctu ke klientovi, přistupovat k němu s respektem a vidět klientovu osobnost. Pracovník musí přizpůsobit své jednání a chování potřebám klienta a zabezpečit jeho maximální prospěch. Pracovník taktéž musí vypěstovat vzájemnou důvěru a musí pracovat na schopnosti odolat nutkání ovládnout klienta a vnutit mu svoje představy o formě péče. Pomáhající by měl komunikovat řečí klienta, protože komunikace je srozumitelná po způsobu, komu je komunikováno.

Sociální pracovník musí přistupovat ke klientovi tak, že jej respektuje v jeho jedinečnosti a doprovází člověka v jeho bolesti, utrpení, nemoci i umírání a pomáhá mu zvládnout situaci lidsky důstojným způsobem nebo poskytuje pomoc, která vždy respektuje lidskou důstojnost. Tato pomoc vychází vždy z respektu jeho filozofických a náboženských názorů klienta a vychází z úrovně víry, která je dostupná klientovi.

Pracovník nesmí s člověkem manipulovat a nesmí mu být lhostejný, neboť je to lidská bytost, a tak se k ní také musí přistupovat. Pracovníci by nikdy neměli stát nad mocí, neměli by mít navrch a považovat klienta za podřízeného, protože i v tomto profesionálním vztahu probíhá vzájemná výměna daru. Tím se myslí to, že člověk je nositelem zkušenosti a obdarovává nás tím. Tudíž se setkávají dvě životní cesty a je to ojedinělá zkušenost.

Pro klienty je velmi důležité doprovázení, čímž se nemyslí doprovod do nějakého zařízení a ani nemá podstatu v tom, co druhým přinášíme, jako například názory, výkony a úkoly, ale jde o to, abychom byli tomu člověku nablízku, a to fyzicky i duchovně, je-li potřeba (srov. Burda, 2014, Opatrný, 2001, Opatrný, 2005).

Sociální pracovníci musí dodržovat lidskou důstojnost a musí je zajímat celá situace klienta. Celou situací myslím například jeho vztahy, kontexty a rodina, a to po tělesné, psychické, sociální i spirituální stránce.

Mezi osobnostní a profesní předpoklady patří podle Matouška (2013) hlavně:

- zdatnost a inteligence
- přitažlivost
- důvěryhodnost
- komunikační dovednosti.

- 1) **Zdatnost a inteligence:** Předpokládá se, že člověk, který chce pomáhat druhým, respektuje svoje tělo, a proto pracuje v jeho prospěch. Člověk má tedy udržovat fyzickou kondici cvičením a správnou stravou, protože tělo je prvotním zdrojem energie. Taktéž se předpokládá dobrá inteligence a touha stále obohacovat své znalosti, číst odbornou literaturu, seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami.
- 2) **Přitažlivost:** Přitažlivost nevyplývá jen z fyzického vzhledu, ale i z toho jak dalece klient vnímá názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost, případně i citový příklon k pracovníkovi. Přitažlivým se tedy pracovník pro klienta může stát nejen pro svůj fyzický vzhled a pro to, jak se obléká a chová, ale i pro odbornost.
- 3) **Důvěryhodnost:** Důvěryhodnost se skládá z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost a otevřenost i nízkou motivaci pro osobní prospěch (Strong, 1968 in Matoušek, 2013). Složky, které přispívají k důvěryhodnosti pracovníka, jsou následující:
 - diskrétnost – to, co se řekne pracovníkovi, se nedostane k dalším lidem
 - spolehlivost – klient může věřit tomu, co mu pracovník řekne
 - využívání moci – když se klient pracovníkovi svěří, bude se mu věnovat

- porozumění – když bude klient vyprávět o sobě, bude se ho snažit pochopit

Zdroje důvěryhodnosti jsou podobné jako u přitažlivosti. Patří sem fyzický vzhled, jeho pověst, jeho role a pracovníkovo současné chování.

- 4) **Komunikační dovednosti:** Tyto dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce. Dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, ale jsou základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem a začít s řešením jeho problému (Matoušek, 2013).

Sociální pracovník se vždy projevuje prostřednictvím toho, co říká a co dělá. Dobrý pracovník je tedy v souladu s tím, co říká i s tím, jak se projevuje neverbálně, aniž by o tom musel příliš přemýšlet (Matoušek, 2013). Tato dovednost se nazývá pojmem transparentnost.

Při práci s uživatelem služby je velmi podstatný pojem zúčastněné naslouchání. Cílem naslouchání je porozumět klientovu příběhu. Když pracovník při poradenském rozhovoru sděluje klientovi, že mu rozumí a chápe jeho vyprávění, tak už tím pomáhá klientovi lépe pochopit sebe samého a naučit se jednat účelněji. Celkové umění naslouchat se skládá ze tří částí:

- schopnost pozorovat a číst klientovo neverbální chování (jak sedí, jaký má výraz v obličeji, jaké dělá pohyby, jakou používá barvu hlasu)
- umět naslouchat a chápat verbální sdělení klienta
- sledovat veškeré projevy klienta a to nejen při poradenském rozhovoru, ale i v jeho každodenním životě (Matoušek, 2013).

3.2 Kompetence sociálního pracovníka

Kompetence sociálního pracovníka jsou podle mého názoru velmi důležité, neboť s nimi pracují a používají je každý den. Kompetence totiž pomáhají udržovat kvalitní profesionální práci, která je nezbytná pro výkon této profese. Kdyby se sociální pracovníci nedrželi pevně svých kompetencí, mohli by postupem času sklouznout i do syndromu vyhoření, kterému jsem se věnovala v této práci dříve.

Klaním se k názoru, že sociální pracovníci musí jednat odpovědně a musí mít určité znalosti, které dále rozvíjejí pomocí své praxe. Tato profese musí mít i určitá oprávnění, díky kterým se dá jednat i autoritativně a to vše patří pod zmíněné kompetence.

Podle mého názoru patří mezi nejhlavnější a nejdůležitější kompetence sociálních pracovníků hlavně odbornost a profesionalita, empatie, schopnost komunikace, zvládání

etických principů, umění stanovit anamnézu a taktéž schopnost řešit aktuální morální dilemata. Morální dilemata mohou nastávat u uživatelů služby velmi často, a proto je nutné, aby pracovníci uměli reagovat rychle, věcně a uměli velmi dobře improvizovat.

Pro sociální pracovníky je také velmi důležité ovládat autenticitu, výše zmíněnou transparentnost a měli by působit přirozeně. Autenticita je pro pracovníky i klienty důležitá, neboť potřebujeme vzbuzovat důvěru klienta a tím pádem musíme působit věrohodně. Sociální pracovníci by měli umět využívat své silné stránky a měli by pracovat na těch slabších, z čehož plyne hlavně to, že by je měli plně přijmout.

Jako další nezbytná schopnost pro všechny pomáhající pracovníky je schopnost pracovat s emocemi. Každý pracovník by měl své emoce znát, pojmenovat je a umět s nimi pracovat. Když ovládá ty své, umí si poradit i s emocemi klienta. Jako poslední schopnost, kterou zde zmíním, je udržení hranic profesionálního vztahu s klientem. Hranice hrají velkou roli jako respekt ke vzájemné autonomii mezi klientem a pracovníkem, a proto je důležité je udržet (srov. Elichová, 2017, Kopřiva, 2011, Úlehla, 2004, Matoušek, 2013).

Poslední zmínkou této podkapitoly jsou základní techniky vedení rozhovoru, který je, jak už jsem výše zmínila, pro tuto profesi nezbytný. Soukup (2014) uvádí, že mezi nejdůležitější techniky vedení rozhovoru a to zejména motivačního, jsou:

- reflektivní naslouchání
- otevřené otázky
- oceňování
- shrnování
- informování.

Samotné využití technik na klientovu motivaci nebude mít příliš velký efekt, když se nebude dbát na respekt k celkovému duchu rozhovoru a k poznatkům o přirozených procesech změny. Avšak dobře použité techniky mohou průběh rozhovoru usnadnit a mohou mít zásadní vliv na to, co a jak se v průběhu interakce s klientem děje. Všechny uvedené techniky mají společnou snahu o zprostředkování zájmu, společný respekt ke klientovi jako zdroji motivace a nápadů a podporu ve společném hledání vhodné cesty. Všechny techniky jsou využívány vědomě a strategicky s ohledem na to, čeho chceme dosáhnout, co si přejeme prozkoumat nebo čemu se naopak hodláme vyhnout (Soukup, 2014).

4 Řízení organizace sociální práce

Čtvrtá kapitola této práce se zaměřuje velmi stručně na řízení organizace sociální práce, kde se stručně věnuji samotnému poslání organizace. Tato kapitola také obsahuje zmínku o kultuře organizace, kde se také věnuji i kultuře supervize a v neposlední řadě také obsahuje rozvoj strategie a praxe supervize v organizacích.

Řízení organizace sociální práce je velmi často užívaný pojem a můžeme ho nalézt ve spoustě odborné literatury. Tento pojem je nositelem dvou různých významů, o kterých se ve své publikaci zmiňuje Matoušek (2013):

- 1) Jakým způsobem je výkon profese sociální práce organizován centrálně a kdo jednotlivé úrovně řídí.
 - 2) Jakým způsobem jsou řízeny jednotlivé organizace poskytující sociální pomoc.
- (Matoušek, 2013, s. 339)

4.1 Řízení organizace – Poslání organizace

V této podkapitole se budu stručně věnovat pouze posláním organizace, které by pro všechny strany mělo být jasné a v žádném případě matoucí.

Svět organizace a managementu se dnes opírá o trojici: poslání, vize a hodnoty. Organizace jejím prostřednictvím oznamuje sobě i veřejnosti, kvůli čemu existuje, co dělá a za čím jde. Za standard se v rámci sociálních služeb považuje, že organizace má jasně vyjádřené své poslání, cíle a zásady. Poslání, vize a hodnoty spolu navzájem souvisejí a u dobrých organizací ladí. Vše se odráží v organizační kultuře, utvářejí ji, a někdy se v ní utopí (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Všichni by měli znát poslání organizace a tím se hlavně myslí její pracovníci, okolní prostředí, spolupracující organizace a případní zájemci o službu. Státní organizace mají ve většině případů toto poslání nebo cíl dáno zákonem. Neziskové organizace, kde nebývá či nemá být primárním cílem zisk a jejich cíl je zajišťování různých veřejně prospěšných aktivit, tak tam je východiskem srozumitelně definovat poslání, protože od toho se odvíjí fungování a řízení procesů (Matoušek, 2013).

V publikaci od Medlíkové a Šedivého (2009) se touto problematikou zabývají a poslání shrnují jako:

- Poslání předurčuje právní formu organizace.
- Reaguje na společenskou potřebu, kterou organizace naplňuje.
- Poslání informuje veřejnost a podporovatele organizace o jejím přínosu.

- Vymezuje prostor pro produkty organizace.
- Umožňuje fundraising.
- Motivuje zaměstnance, dobrovolníky i podporovatele organizace.
- Určuje tvář a image organizace. (Medlíková, Šedivý, 2009, s. 23)

4.2 Kultura organizace a supervize

Kultura organizace je považována za širší kontext, ve kterém se supervize a terapeutická práce odehrává.

Jinak řečeno je kultura organizace jednou z vrstev kultury obecně, tedy toho, co tvořili lidé jako nárazník proti okolnímu prostředí a jako způsob adaptace na něj (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Kulturu supervize můžeme v organizaci vidět v nápadných symbolech supervizní strategie, ale mnohem přesněji ji můžeme vidět v symbolech nenápadnějších. Mezi tyto symboly může například patřit, kde se supervize odehrává, kdo superviduje, jak pravidelná jsou sezení, jaká je jim přikládána důležitost a jakou mají prioritu při časovém tlaku, kdy se musí něco zrušit (Hawkins, Shohet, 2004).

Někteří autoři považují kulturu organizace za představitele nevědomí organizace, protože je uložena v prožívání toho, co se odehrává. Tudíž nechápou kulturu ani tak jako cosi vykonávaného, ale spíše jako to, co lidé vidí, slyší a prožívají (Hawkins, Shohet, 2004).

V rámci organizační kultury se předpokládá, že se supervizor může v každém oddělení či u každého týmu setkat s jinými kulturními charakteristikami a zvyky, ale i tak jsou všichni pracovníci „ponořeni“ do společné kultury, která je formovaná zakladateli a důležitými osobami v organizaci. Vztah kultur tedy má svou vlastní dynamiku v čase. Mají svůj příběh, který dle možností může supervizor poznávat nebo jej přímo v supervizi objevovat spolu se supervizanty (Havrdová, 2011).

Hawkins a Shohet (2004) udávají, že supervize nejlépe vzkvétá v kultuře učení a rozvoje. Taková to kultura stojí na systému přesvědčení, že podstatná část práce ve všech pomáhajících profesích spočívá zejména ve vytváření prostředí a vztahů, ve kterých se klienti učí poznávat sebe a své prostředí. To se děje způsobem, v jehož důsledku mají při odchodu více voleb, než měli při příchodu. Daleko lépe umí naplnit potřeby klientů organizace, která se učí a rozvíjí od samého vrcholu po nejnižší úroveň, protože tak naplňuje i potřeby vlastních zaměstnanců.

V publikaci od Havrdové (2011) se můžeme dočíst, že kultura organizace byla podrobena značnému počtu výzkumů i prakticky orientovaných analýz, ale ke kultuře supervize se autoři nevyjadřují jinak než prostřednictvím zásad, hodnot a principů supervize. Nenašla se žádná srovnávací studie, která by se zabývala otázkou, zda v supervizi jako profesionální aktivitě existují nějaké společné kulturní znaky.

4.3 Rozvoj strategie a praxe supervize v organizacích

Na začátek této podkapitoly bych uvedla, že není snadné odpovědět na otázku, jak se má postupovat při rozvoji supervizní praxe v organizaci, neboť každá organizace je jiná a má jiné potřeby. Vždy záleží na tom, odkud se začíná, protože změna organizace je velmi složitý proces a tím pádem je nebezpečné řídit se jednoduchým receptem (nebo ho hlásat), anebo přebírat řešení od jinud (Hawkins, Shohet, 2004).

Hawkins a Shohet (2004, s. 179) se taktéž domnívají, že v procesu rozvoje organizace pomocí zavedení nebo zlepšení strategie a praxe supervizí existuje sedm stádií, které představují nejen lineární proces, ale také nepřetržitý cyklus rozvoje. Stádia zní následovně:

- 1) provést oceňující zjišťování toho, k jaké supervizi dochází;
- 2) probudit zájem o rozvoj strategie a praxe supervize;
- 3) zahájit experimenty;
- 4) zvládnout odpor vůči změně;
- 5) rozvinout strategie supervize;
- 6) rozvinout procesy trvalého učení a rozvoje supervizorů a supervidovaných;
- 7) zavést proces permanentní kontroly a revizí.

V této části práce se budu dále stručně věnovat pouze druhému bodu z výše uvedeného členění, neboť mi osobně přijde jedním z nejdůležitějších a nejzajímavějších.

Probudit zájem o rozvoj strategie a praxe supervize je nelehký úkol, avšak v zájmu kvalitní supervize je nezbytný. Často se uvádí, že nelze vyřešit problém, který člověk nepovažuje za vlastní. Stejně tak se uvádí, že při organizačních změnách nemá smysl se pokoušet změnit organizaci, oddělení nebo tým, kteří potřebu vlastní změny neuznávají. Je důležité vědět, že pokud pracovníci nepovažují problém za vlastní, tak nebudou za vlastní považovat ani řešení, proto je nezbytné, aby impulz ke změně přišel zevnitř (Hawkins, Shohet, 2004).

Existují dva neúčinnější způsoby, jak někoho přesvědčit o potřebě supervize. Mezi ně patří ukázat pracovníkům jak drahé je supervizi nemít a druhým způsobem je vytvořit vizi ukazující zisky, které přináší dobrá supervize.

Cena za neexistující supervizi lze najít v řadě různých zdrojů, mezi které patří:

- nevyhovující nebo zastaralá praxe
- stížnosti uživatelů služby
- pracovní morálka zaměstnanců
- průzkum postojů zaměstnanců
- audity praktické činnosti
- porovnání s osvědčenou praxí v oboru (Hawkins, Shohet, 2004).

Také je rovněž podstatné získat zaujetí pro změnu u těch, kdo mají moc nebo autoritu ve vztahu k danému oddělení či organizaci, kde se chce změny dosáhnout. Změna v jedné části organizace má totiž vliv na její ostatní části a může vést k výše popsaným jevům nebo k postrannímu odporu, v jehož důsledku se může stát, že bude úsilí o změnu sabotováno (Hawkins, Shohet, 2004).

Na toto téma se vyjadřuje ve své publikaci i pracovník s globálními organizacemi a to Bob Garratt (1987), který navrhuje, že by se k zajištění maximální politické podpory ze strany širší sítě pro úsilí o změnu měly položit tři otázky. Mezi tyto otázky patří:

- Kdo o tom ví? Kdo má o problému informace?
- Komu na tom záleží? Kdo investoval emoce do prosazení změny?
- Kdo může? Kdo má moc přeskupit zdroje, aby ke změně mohlo dojít?

5 Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva

Pátá kapitola obsahuje základní informace o samotné Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva, její základní charakteristiku, hlavní cíle zařízení a cílovou skupinu klientů. V této kapitole jsou taktéž zmíněny základní hodnoty sociální služby a na konci kapitoly se věnují supervizi přímo na pracovišti.

5.1 Charakteristika Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva

Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva je občanským sdružením, které založila skupina sociálních pracovníků a právníků v roce 1999. Poradna se zaměřuje na otázky státního občanství a práv cizinců, prosazováním rovných příležitostí, potíráním diskriminace, terénní prací v sociálně vyloučených lokalitách a také se zaměřuje na pomoc ohroženým rodinám, které mají děti umístěné v ústavní výchově nebo jim takové umístění teprve hrozí.

V tomto zařízení jsou provozovány čtyři sociální služby, které se poskytují na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů. Služby jsou poskytovány zdarma a dělí se na odborné sociální poradenství, terénní programy, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Organizace poskytuje individuální poradenství v oblasti rovného zacházení a diskriminace, práv cizinců, zaměstnání a bydlení

Poradna se taktéž věnuje vzdělávání odborné veřejnosti, čímž se myslí zejména pracovníci nevládních organizací, právníci a úředníci státní správy a příslušníci policejních sborů. To vše v rámci problematiky rovného zacházení. Zařízení rovněž sleduje legislativní praxi přijímání nových zákonů a případné problémy jejich uvádění do praxe. Součástí činnosti organizace je také zpracovávání zpráv pro orgány mezinárodních smluv a připomínkování návrhů zákonů (Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva, <http://poradna-prava.cz/cz/o-nas/o-poradne/>).

Poradna využívá případovou sociální práci a mezi metody a přístupy spadající do kompetence sociálního pracovníka patří zejména přístup orientovaný na úkoly, přístup zaměřený na silné stránky (strengths-based approach) a osobní eklektický přístup. Techniky prováděné sociálním pracovníkem v zařízení zahrnují převážně aktivní naslouchání, validaci, sumarizování, parafrázování, Rogersovský rozhovor a neverbální komunikaci.

5.2 Cíle a cílová skupina klientů

Mezi hlavní cíle poskytování sociální služby patří prosazování a respektování základních práv občanů (a to hlavně právo na rovné zacházení a spravedlivý proces), snaha o zlepšení integrace cílových skupin do společnosti a to zejména tím, že se posílí jejich důstojnost, sebevědomí a soběstačnost, což vede k tomu, aby se klienti stali rovnocennými členy společnosti. Dalším cílem je ovlivnit systémové i legislativní změny, které by vedly ke zlepšení postavení cílových skupin. Důležitým cílem je taktéž pracovat se sociálním vyloučením, kde se překonávají jeho důsledky, které se projevují nemožností uplatnění na trhu práce, ztrátou bydlení a předlužením. Zařízení se také zaměřuje na obtížné životní situace občanů a zabraňuje jejich sociálnímu vyloučení. To vše skrze informace předávané srozumitelnou formou (Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva, <http://poradna-prava.cz/cz/o-nas/poslani/>).

Poradna se nejvíce věnuje problémům pracovní-právní povahy a zaměstnanosti, řeší lidská práva a diskriminace, bydlení, dluhy, cizinecké právo a sociální dávky.

Mezi cílovou skupinu klientů tohoto zařízení se řadí:

- imigranti a azylanti
- osoby v krizi
- senioři
- etnické menšiny
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
- pachatelům trestné činnosti.

5.3 Základní hodnoty sociální služby

Jak už jsem dříve uvedla, sociální služby jsou v zařízení provozovány zdarma a jsou poskytovány na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů.

Mezi základní hodnoty služby patří hlavně to, že je nestranná a nezávislá, zachovává lidskou důstojnost uživatelů, zaručuje rovný přístup ke všem uživatelům, je diskrétní a respektuje rozhodnutí uživatele a princip uplatňování vlastní vůle. Služba dále vede uživatele k převzetí odpovědnosti za vlastní život. Sociální služba také zaručuje individuální přístup k uživateli a jeho potřebám, je poskytována adresně a kvalita poskytované služby je zajištěna odborným přístupem pracovníků zařízení.

Na konec této podkapitoly bych uvedla základní zásady poskytování sociální služby, mezi které patří hlavně bezplatnost, diskrétnost, nezávislost, nestrannost, respektování rozhodnutí klienta, dodržování práv klientů, konkrétní služby pro konkrétního klienta (poskytována adresně), řeší se celková situace uživatele a služby se přizpůsobují potřebám klientům, ne klient službě (Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva, <http://poradna-prava.cz/cz/socialni-sluzby/odborne-socialni-poradenstvi/>).

5.4 Supervize na pracovišti

V této podkapitole se věnuji přímo supervizi na pracovišti, kde stručně zmiňuji její podobu a fungování. Jak už jsem dříve uvedla, na tomto pracovišti jsem se supervize účastnila a získala jsem tak spoustu zkušeností a dobrých pocitů, které mě provázely i nadále a to jak při psaní této práce, tak také během studia. Supervize je velmi důležitý článek profesního života sociálních pracovníků, ale i ostatních pracovníků ze všech pomáhajících profesí, a proto je velmi důležité, aby byla dostatečně profesionální a vyhovující pro všechny strany, čímž myslím hlavně supervidované a supervizora. Podle mých zkušeností ze supervize na pracovišti, které jsem se zúčastnila, mohu říci, že mně se osobně velice líbila a má vlastní očekávání naplnila, proto jsem z ní odcházela velmi spokojená bez nenaplněných cílů či dalších otázek. Tato práce se ale zabývá významem supervize z pohledu samotných pracovníků poradny a tímto významem se budu zabývat v metodické části práce.

Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva pořádá skupinové případové supervize, které se absolvují ve všech týmech zařízení a probíhají zhruba každé dva až tři měsíce. Vše se odehrává podle domluvy a hlavně potřeb zaměstnanců. Tudíž se někdy může stát, že se supervize jednou vynechá a její termín se přesune na později, nebo se pořádá častěji podle potřeby a závažnosti případných případů k řešení.

Celá tato organizace má 5 supervizorů, kteří pracují s danými týmy a všichni supervizoři jsou certifikovaní. Každý ze supervizorů pracuje přes externí spolupráci, tudíž nejsou zaměstnanci zařízení. Délka supervize se odehrává okolo 2 hodin na všech pobočkách kromě supervizního týmu střeďočeského kraje s Prahou, kteří mají délku trvání 3 hodiny, neboť je to největší kolektiv pracovníků.

Mezi supervizní týmy jednotlivých supervizorů patří:

- Střeďočeský kraj (Mladá Boleslav, Slaný, Beroun) + Praha
- Ostrava
- Olomouc + Štenberk

- Vyškov
- Ústecký kraj (Ústí nad Labem, Trmice, Krupka, Děčín) – tento tým má taktéž jednoho supervizora, ale supervize mají po pobočkách zvlášť

6 Shrnutí

Předcházející část práce obsahuje pět hlavních kapitol plus závěrečné shrnutí. Celá teoretická část je zaměřena na problematiku supervize a na její účastníky. Jelikož se tato práce zaměřuje především na význam supervize pro sociální pracovníky Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva, tak se taktéž v předposlední kapitole této práce věnuji i tomuto zařízení.

První kapitola vymezuje samotný pojem supervize, kde se věnuji její charakteristice a taktéž zmiňuji její funkce. Jelikož se tato diplomová práce věnuje zejména významu supervize, tak je zde uveden smysl a význam a to z pohledu různých autorů, ale taktéž i z mého pohledu. Jako další podkapitola v této části byly druhy supervize, mezi které nejčastěji patří individuální, skupinová či týmová. Tato kapitola vymezuje i supervizní kontrakt, kde uvádím, že supervizní kontrakt je východiskem supervize a že by měl obsahovat rozvrh supervize, celkovou dobu trvání a učební cíle. Jako další důležitá část první kapitoly bylo uvedení účastníků supervize, mezi které patří supervizor, supervidovaný a zadavatel, neboli organizace, ve které se supervize odehrává.

Druhá kapitola je zaměřena na supervizora, kde se věnuji zejména vlastnostmi dobrého supervizora, přebírání odpovídající autority a moci a jsou zde zmíněny i role supervizora. V této kapitole se zabývám i etikou a velmi důležitou problematikou, která se zaměřuje na výcvik a růst supervizorů. V neposlední řadě je zde zmíněna i intervence v supervizi. V této části se můžeme zejména dočíst, že úkolem supervizora je pomoci supervidovanému zažívat pocit, že je přijímaný, ceněný, chápán a že jedině tak se bude cítit dostatečně bezpečně a že se otevře a bude schopen vlastních korekcí a výzev, a současně si také bude vážit sám sebe a svých schopností. Tato kapitola taktéž obsahuje téma etika, kde se zabývám charakteristikou etiky obecně a dále se text rozvíjí na profesní etiku. Jako poslední podkapitola této části je výcvik a růst supervizorů, kde se zabývám tím, že v současné době u nás existuje několik institutů, které se liší svým zaměřením a náročností a které poskytují různé vzdělávací kurzy.

Třetí kapitola vymezuje pojem sociální pracovník. Věnuji se zde obecným informacím o sociálních pracovnících a zaměřuji se na osobní a profesní předpoklady sociálních pracovníků a taktéž na jejich kompetence. V textu je zmíněno, že ve všech pomáhajících profesích má prvořadý význam zejména kvalita lidského vztahu pracovníka vůči uživateli služby a že kvalita vztahu mezi pracovníkem a klientem je podstatný prvek, na kterém se musí pracovat a udržovat jej.

Čtvrtá kapitola se zaměřuje na řízení organizace sociální práce a v ní jsou obsaženy základní informace k řízení organizace, kde jsem se stručně věnovala samotnému poslání organizace. V této části práce se také zmiňuji o kultuře organizace a v neposlední řadě i rozvoj strategie a praxe supervize v organizacích. V rámci poslání organizace bylo uvedeno, že se svět organizace dnes hlavně opírá o poslání, vizi a hodnoty, které musí být přesně uvedeny a musí být srozumitelné pro všechny.

V poslední, páté kapitole se zabývám konkrétním zařízením, a to Poradnou pro občanství / Občanská a lidská práva. Tato kapitola obsahuje základní informace o tomto zařízení, mezi které patří její charakteristika, hlavní cíle a cílovou skupinu klientů. V této kapitole se věnuji i základním hodnotám sociální služby a na konci kapitoly se zaměřuji na supervizi přímo na pracovišti. V kapitole je zmíněno, že organizace využívá případovou sociální práci a mezi metody a přístupy, které spadají do kompetence sociálního pracovníka, patří zejména přístup orientovaný na úkoly, přístup zaměřený na silné stránky a osobní eklektický přístup. Nejdůležitější podkapitola je však supervize na pracovišti, kde se zabývám její podobou a fungováním.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 Metodická část

V této části diplomové práce se věnuji průzkumu a jeho cílům. Je zde popsána zvolená průzkumná strategie, hlavní cíl a dílčí cíle práce, zdůvodnění volby průzkumného souboru a charakteristika tohoto souboru. Také se zde věnuji operacionalizaci dílčích průzkumných otázek do zkoumatelné podoby, což jsou v této práci dotazníkové otázky. Následně jsou získaná data interpretována.

7.1 Vymezení hlavního a dílčích cílů průzkumu

Hlavním cílem průzkumu je zjistit, jaký význam přikládají sociální pracovníci Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva supervizi na pracovišti.

Hlavní cíl je rozdělen do následujících 3 dílčích cílů:

- Zjistit jaká očekávání mají sociální pracovníci v tomto zařízení od supervize a jak jsou pracovníci se supervizí spokojeni.
- Zjistit, jak důležitou roli hraje supervize v tomto zařízení a jak znalosti a zkušenosti získané při supervizi na pracovišti ovlivňují jednání sociálních pracovníků s klienty.
- Zjistit, jak ovlivňuje osoba supervizora vnímání supervize u sociálních pracovníků v tomto zařízení.

Transformace hlavního průzkumného cíle do hlavní průzkumné otázky:

„Jaký význam přikládají sociální pracovníci Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva supervizi na pracovišti?“

Transformace dílčích průzkumných cílů do dílčích průzkumných otázek:

- DPO1: „Jaká očekávání mají sociální pracovníci v tomto zařízení od supervize a jak jsou pracovníci se supervizí spokojeni?“
- DPO2: „Jak důležitou roli hraje supervize v tomto zařízení a jak znalosti a zkušenosti získané při supervizi na pracovišti ovlivňují jednání sociálních pracovníků s klienty?“
- DPO3: „Jak ovlivňuje osoba supervizora vnímání supervize u sociálních pracovníků v tomto zařízení?“

7.2 Zvolená průzkumná strategie

V diplomové práci jsem zvolila pro průzkum: „Jaký význam přikládají sociální pracovníci Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva supervizi na pracovišti?“ – kvantitativní průzkumnou strategii – dotazník.

Kvantitativní průzkumnou strategii a metodu průzkumu jsem zvolila zejména proto, že dotazník dovoluje relativně levně a v poměrně krátké době získat informace od všech sociálních pracovníků mého vybraného zařízení, což je v tomto případě Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva. Tím pádem budu mít dostatečné množství informací a odpovědí pro zpracování výsledků průzkumu. Dotazník jsem zvolila také proto, že je pro respondenty přesvědčivá anonymita a také je zde velmi důležité vyloučení mého osobního vlivu na odpovědi respondentů. Jako další důvod výběru dotazníku byl takový, že tento sběr dat pro výsledky průzkumu byl navrhnout a schválen vedoucí sociálních služeb ve všech pobočkách zařízení a z časového hlediska je to pro všechny účastníky průzkumu více vyhovující.

Podstatou kvantitativního výzkumu, v mém případě průzkumu, je podle Puncha (2008) zkoumání vztahu mezi proměnnými. Kvantitativní průzkumník pojímá realitu jako proměnné a konečným cílem bývá nalézt, jak jsou proměnné mezi sebou závislé a proč. Koncept vztahu mezi proměnnými je totiž srdcem kvantitativního průzkumu.

V literatuře se dá nalézt mnoho definic na kvantitativní šetření a mnoho příkladů na popis proměnných, ale v této práci uvedu jen jeden příklad. Bývá zvykem, že kvantitativní šetření o vztahu proměnných začíná cílem a výzkumnými/průzkumnými otázkami. Tyto otázky určí proměnné, kterým se bude při průzkumu věnovat pozornost. Pokud se v kvantitativním šetření bere za jednotku analýzy jedinec, tak základním záměrem je změřit u skupiny lidí tyto proměnné a zaměřit se na to, v jakém jsou vztahu mezi sebou v získaném vzorku (Punch, 2008).

Existuje sedm prvků kvantitativního šetření, mezi které patří cíle, výzkumné/průzkumné otázky, dotazník, vzorek, strategie sběru dat, strategie analýzy dat a zpráva (Punch, 2008).

Na konci této podkapitoly bych ještě stručně zmínila pár informací k nástroji sběru dat. V této práci jsem jako nástroj sběru dat vybrala dotazník. Sběr dat bývá nejdůležitější etapou průzkumu, neboť získaná data obsahují informace o řešené výzkumné otázce (Hendl, 2006).

Samotný dotazník je tedy určen výzkumnými/průzkumnými otázkami a slouží ke sběru dat. Dotazník má šest aspektů, mezi které patří jeho vztah k průzkumným otázkám, definice proměnných, odkud se berou otázky, vícepoložkové škály, role pilotního přezkoušení a omezení při návrhu dotazníku (Punch, 2008).

7.3 Operacionalizace dílčích průzkumných otázek do dotazníkových otázek

Na základě použití kvantitativní průzkumné strategie jsou uvedeny operacionalizační tabulky dílčích průzkumných otázek do dotazníkových otázek.

Tabulka 4 - Operacionalizace dílčí průzkumné otázky 1 do dotazníkových otázek

DPO1	Dotazníkové otázky
Jaká očekávání mají sociální pracovníci v tomto zařízení od supervize a jak jsou pracovníci se supervizí spokojeni?	1) Zúčastníte se pravidelně supervizního setkání?
	2) Máte vždy nějaká očekávání před každým supervizním setkáním?
	3) Jsou Vaše očekávání naplněna během setkání?
	4) Můžete vždy uplatnit svoji zakázku během setkání?
	5) Jste spokojen/a s průběhem supervize?
	6) Jste spokojen/a s četností konání supervize v zařízení?
	7) Jste spokojen/a s délkou supervizního setkání?
	8) Jste spokojen/a s počtem supervidovaných během jednoho setkání?
	9) Odcházíte ze supervizního setkání s nějakými nevyslovenými otázkami?

Tabulka 5 - Operacionalizace dílčí průzkumné otázky 2 do dotazníkových otázek

DPO2	Dotazníkové otázky
Jak důležitou roli hraje supervize v tomto zařízení a jak znalosti a zkušenosti získané při supervizi na pracovišti ovlivňují jednání sociálních pracovníků s klienty?	1) Pociťujete důležitost supervize ve Vaší profesi?
	2) Myslíte si, že má supervize velký význam pro správný chod zařízení?
	3) Považujete supervizní setkání za přínosné pro Vaši práci s klienty?
	4) Považujete supervizní setkání někdy pouze za povinnost?
	5) Pomáhá Vám supervize při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí?
	6) Ovlivňuje Vás supervize natolik, že po jejím proběhnutí měníte způsob práce s klienty?
	7) Myslíte si, že využívání supervize má nějaké nevýhody pro Vaši práci s klienty?
	8) Cítíte se po uskutečnění supervizi opět motivovaní do práce?

Tabulka 6 - Operacionalizace dílčí průzkumné otázky 3 do dotazníkových otázek

DPO3	Dotazníkové otázky
Jak ovlivňuje osoba supervizora vnímání supervize u sociálních pracovníků v tomto zařízení?	1) Preferujete mužské pohlaví u supervizora?
	2) Můžete se na Vašeho supervizora kdykoliv obrátit?
	3) Vyhovuje Vám osobnost supervizora?
	4) Jste spokojen/a se způsobem práce supervizora?
	5) Jste spokojen/a se způsobem komunikace supervizora?
	6) Pomáhá Vám osoba supervizora cítit se na setkáních dobře?
	7) Je něco, co byste na osobnosti supervizora změnili?
	8) Je něco, co byste na způsobu práce supervizora změnili?

7.4 Zdůvodnění volby průzkumného souboru a jeho charakteristika

Pro průzkum k této diplomové práci jsem zvolila soubor sociálních pracovníků a také pracovníků v sociálních službách ve všech pobočkách Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva, kteří byli ochotni podílet se na průzkumu a vyplnili zaslaný dotazník. Pro průzkum jsem zvolila jen jedno zařízení, protože má několik poboček po republice, a tím pádem byl počet zaměstnanců pro výsledky průzkumu dostačující.

Do průzkumného vzorku jsem přidala i pracovníky v sociálních službách, neboť i ti jsou neustále v přímé práci s uživateli služby, ale také se pravidelně účastní supervize, proto jsou jejich odpovědi do průzkumu relevantní.

Dotazník byl rozeslán 35 pracovníkům, mezi které patřili jak sociální pracovníci, tak pracovníci v sociálních službách ve všech pobočkách zařízení. Vyplněných dotazníků se vrátilo 30, tudíž návratnost byla 85,7 %.

Pomocí webového dotazníku se průzkumného šetření zúčastnilo tedy 30 zaměstnanců, kteří tvořili průzkumný vzorek. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 27 (90%) žen a 3 (10%) muži z celkového počtu 30 respondentů. Počet sociálních pracovníků, kteří se průzkumu účastnili, bylo 19 (63,3%) a respondentů z řad pracovníků v sociálních službách bylo 11 (36,7%). Ostatní proměnné lze vidět v následující tabulce.

Tabulka 7 - Průzkumný vzorek

Číslo otázky:	1	Muž	3 (10%)
		Žena	27 (90%)
	2	méně než 25 let	1 (3,3%)
		25 - 40 let	16 (53,3%)
		41 - 50 let	8 (26,7%)
		51 - 65 let	5 (16,7%)
		více než 65 let	0 (0%)
	3	základní	0 (0%)
		středoškolské	10 (33,3%)
		vyšší odborné	6 (20%)
		vysokoškolské - bakalářské	4 (13,3%)
		vysokoškolské - magisterské	9 (30%)
		doktorské	1 (3,3%)
	4	méně než 1 rok	3 (10%)
		cca 1 rok	2 (6,7%)
		cca 2 roky	6 (20%)
		cca 3 roky	7 (23,3%)
		cca 4 roky	3 (10%)
		cca 5 let	4 (13,3%)
		cca 6 let	1 (3,3%)
		cca 7 let	2 (6,7%)
		cca 10 let	1 (3,3%)
		cca 20 let	1 (3,3%)
	5	Sociální pracovník	19 (63,3%)
		Pracovník v sociálních službách	11 (36,7%)

- *Otázka č. 1 – Vaše pohlaví?*
- *Otázka č. 2 – Váš věk?*
- *Otázka č. 3 – Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*
- *Otázka č. 4 - Jak dlouho pracujete v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva?*
- *Otázka č. 5 – Jaká je Vaše pracovní pozice?*

7.5 Popis průběhu průzkumu

Před samotným průzkumem diplomové práce jsem realizovala předprůzkum (pilotáž), který proběhl během ledna 2018, kde jsem se zúčastnila supervize na pracovišti a sbírala jsem informace ohledně spokojenosti pracovníků se supervizí a se supervizorem. Při této činnosti jsem si také ověřila vhodnost vybraného průzkumného nástroje, kterým je v tomto případě dotazník. Samotná realizace průzkumu proběhla během února/března 2019, kde jsem udělala drobné úpravy na předem vytvořeném dotazníku ke zvýšení srozumitelnosti a ke zvýšení kvality položených otázek, které by vedly ke kvalitním výsledkům.

Dotazník byl vytvořen na portálu docs.google.com/forms a poté byl zaslán emailem vedoucí sociálních služeb na hlavní pobočku Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva. Po předchozí domluvě, vedoucí sociálních služeb dotazník rozeslala všem sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách do všech poboček zařízení.

Všichni respondenti byli seznámeni s tím, že dotazník je anonymní a že slouží pouze k vypracování mé průzkumné části diplomové práce „Význam supervize pro sociální pracovníky v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva“.

Když byl sběr dat ukončen, tak byly veškeré dotazníky shromážděny a poté přepsány do jednotné elektronické podoby v programu Microsoft Excel.

Získaná data byla mezi sebou porovnávána a vyhodnocena a následně byla veškerá data upravena v programu Microsoft Excel do různých tabulek a grafů.

7.6 Rizika průzkumu a průzkumné strategie z hlediska validity

Na začátek této podkapitoly bych se nejdříve věnovala samotné definici validity. Ve starších definicích validity se objevovalo to, aby procedura měření skutečně měřila to, co předpokládáme, že měří. V současnosti se v definicích hlavně objevuje, že validita vychází z požadavku, že uživatel má z výsledků měření odvodit správná rozhodnutí. Validita zejména ukazuje na přiměřenost, smysluplnost a užitečnost specifických závěrů, které se provádí na základě výsledku měření (Hendl, 2006).

Před samotným začátkem psaní této práce jsem uvažovala nad možnými riziky průzkumu a průzkumné strategie, které by mohly při sběru dat nastat. Po řádném uvažování jsem došla k závěru, že mezi rizika tohoto průzkumu může patřit hned několik věcí. Mezi tyto rizika může patřit to, zda respondenti odpovídají svědomitě, pravdivě a ne lživě. To všechno se může odehrávat částečně díky náladě respondenta a jeho chuti se na

průzkumu podílet. Další možné riziko mohlo zahrnovat problém, zda budou respondenti schopni odpovědět na zadané otázky v dotazníku. To se vyřešilo častou změnou otázek před odesláním, především jejich správným položením, aby vše bylo pro respondenty co nejvíce srozumitelné a přineslo to kvalitní výsledky. Taktéž jsem uvažovala nad počtem respondentů průzkumu, aby průzkumný vzorek nebyl příliš malý. Proto jsem do průzkumu zahrnula všechny pobočky zařízení, aby se výsledný počet respondentů mohl zobecnit na celé zařízení. K rizikům jsem taktéž zařadila i tu možnost, že bude dotazník příliš dlouhý a respondenti tak ztratí chuť ho vyplňovat nebo v průběhu vyplňování ztratí pozornost a získaná data tak budou nekvalitní.

Při uvažování nad možnými riziky průzkumu jsem taktéž uvažovala nad etickými riziky průzkumu. Před sběrem dat i po uskutečnění průzkumu mohu říci, že jsem žádná rizika nevypozorovala. Anonymita účastníků průzkumu byla uvedena a zaručena a nebyla nikterak poškozena důstojnost všech respondentů. Celý průzkum nenarušoval soukromí respondentů a nikde se tam neobjevovalo žádné klamání.

Na druhou stranu výhody průzkumné strategie mohou zahrnovat to, že výzkum/průzkum charakterizuje kombinace mnoha znaků uvádějících, že jde o proces shromažďování dat, že je systematický, problematizuje a syntetizuje dosavadní znalosti a zahrnuje kritickou analýzu, která pomáhá i ke zvyšování znalostí (Hendl, 2006).

8 Analýza získaných výsledků

V této kapitole se věnuji analýze a interpretaci dosažených výsledků zahrnujících popis výsledků dle vytyčených dílčích cílů a dílčích průzkumných otázek. Výsledky jsou doloženy různými tabulkami a grafy. V metodické části vkládám tabulky, a jelikož je potřeba i grafické znázornění výsledků, které je potřeba k dokreslení výsledné situace, rozhodla jsem se do přílohové části zařadit grafické zpracování výsledků průzkumu.

Jak lze vidět níže, rozhodla jsem se vyhodnocovat výsledky průzkumu podle dílčích cílů práce neboli podle dílčích průzkumných otázek. Obě možnosti jsou totožné, a proto se dále budu k výsledkům průzkumu vyjadřovat jako dílčí cíl 1,2 a 3.

Otázky v dotazníku se většinou dělily pomocí škály na „ano / spíše ano / spíše ne / ne“, ale v této části práce jsem se rozhodla tabulky sloučit pouze na odpovědi „ano / ne“, aby výsledky průzkumu byly více srozumitelné.

DC1: Zjistit jaká očekávání mají sociální pracovníci v tomto zařízení od supervize a jak jsou pracovníci se supervizí spokojeni.

DPO1: Jaká očekávání mají sociální pracovníci v tomto zařízení od supervize a jak jsou pracovníci se supervizí spokojeni?

Jako první uvádím tabulku, která reprezentuje čtyři dotazníkové otázky, které se zaměřují na očekávání před supervizí a jejich následné naplnění či nenaplnění a zda mohou respondenti vždy uplatit svoji zakázku během setkání.

Otázky jsou následující:

- *Otázka č. 1: Zúčastníte se pravidelně supervizního setkání?*
- *Otázka č. 2: Máte vždy nějaká očekávání před každým supervizním setkáním?*
- *Otázka č. 3: Jsou Vaše očekávání naplněna během setkání?*
- *Otázka č. 4: Můžete vždy uplatnit svoji zakázku během setkání?*

Tabulka 8 - Dotazníkové otázky (1) k DC1

Číslo otázky:	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	29	96,7%	1	3,3%
2	20	66,7%	10	33,3%
3	28	93,3%	2	6,7%
4	29	96,7%	1	3,3%

Druhá tabulka se zaměřuje na otázky ohledně spokojenosti s celkovým průběhem supervize. Otázky jsou následující:

- *Otázka č. 5: Jste spokojen/a s průběhem supervize?*
- *Otázka č. 6: Jste spokojen/a s četností konání supervize v zařízení?*
- *Otázka č. 7: Jste spokojen/a s délkou supervizního setkání?*
- *Otázka č. 8: Jste spokojen/a s počtem supervidovaných během jednoho setkání?*
- *Otázka č. 9: Odcházíte ze supervizního setkání s nějakými nevyslovenými otázkami?*

Tabulka 9 - Dotazníkové otázky (2) k DC1

Číslo otázky:	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
5	30	100%	0	0%
6	27	90,0%	3	10,0%
7	29	96,7%	1	3,3%
8	28	93,3%	2	6,7%
9	3	10,0%	27	90,0%

Dále jsem se rozhodla do práce vložit pár tabulek na porovnání odpovědí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Někdy se jejich odpovědi liší, a proto jsem se pro zpestření tyto údaje rozhodla do metodické části vložit.

Tabulka 10 - Zúčastníte se pravidelně supervizního setkání?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	18	94,7%	1	5,3%
Pracovník v soc. službách	11	100%	0	0%

Tabulka 11 - Máte vždy nějaká očekávání před každým supervizním setkáním?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	15	78,9%	4	21,1%
Pracovník v soc. službách	5	45,5%	6	54,5%

Tabulka 12 - Jsou Vaše očekávání naplněna během setkání?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	18	94,7%	1	5,3%
Pracovník v soc. službách	10	90,9%	1	9,1%

Tabulka 13 - Můžete vždy uplatnit svoji zakázku během setkání?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	19	100%	0	0%
Pracovník v soc. službách	10	90,9%	1	9,1%

Tabulka 14 - Jste spokojen/a s četností konání supervize v zařízení?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	18	94,7%	1	5,3%
Pracovník v soc. službách	9	81,8%	2	18,2%

Tabulka 15 - Odcházíte ze supervize s nějakými nevyslovenými otázkami?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	0	0%	19	100%
Pracovník v soc. službách	3	27,3%	8	72,7%

Shrnutí prvního dílčího cíle

První dílčí cíl se zaměřoval na očekávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva od supervize a také na to, jak jsou pracovníci s touto supervizí spokojeni. Na začátek bych opět zmínila, že celkový počet respondentů pro tento průzkum činil 30 pracovníků, přičemž sociálních pracovníků se zúčastnilo 19 (63,3%) a pracovníků v sociálních službách 11 (36,7%).

Z výsledků průzkumu vyšlo, že naprostá většina respondentů průzkumu, což bylo 29 (96,7%) se zúčastní supervize pravidelně a pouze jeden člověk (3,3%) zodpověděl opak. Tato otázka byla celkem zřejmá, neboť supervize je v zařízení pro pracovníky povinná. Co se týče očekávání před každým supervizním setkáním, tak 20 (66,7%) respondentů v dotazníku vybralo odpověď „ano“, tudíž většina pracovníků přichází na supervizi s různými očekáváními a zbytek, což je v tomto případě 10 (33,3%) respondentů zodpovědělo, že před supervizním setkáním žádná očekávání nemají. Když tuto otázku porovnáme mezi sociálními pracovníky (dále jen SP) a pracovníky v sociálních službách (dále jen PSS), tak 15 (78,9%) SP odpovědělo, že očekávání mají a 4 (21,1%) SP odpověděli, že nemají. Kdežto u PSS odpovědělo „ano“ 5 (45,5%) pracovníků a „ne“ vybralo 6 (54,5%) pracovníků. Podle mého názoru lze u tohoto bodu říci, že sociální pracovníci jsou často více připraveni na supervizní setkání než jejich kolegové pracovníci v sociálních službách. U další otázky, zda jsou jejich očekávání naplněna, odpovědělo 28 (93,3%) pracovníků, že naplněna vždy jsou a pouze 2 (6,7%) pracovníci odpověděli, že

nejsou. Podle mého průzkumu tahle otázka nehraje žádnou roli při porovnávání SP a PSS, neboť u obou skupin bylo odpovězeno „ne“ pouze jedenkrát. Jako další důležitá otázka byla, zda respondenti mohou vždy uplatnit svoji zakázku. Na tuto otázku bylo odpovězeno 29 (96,7%) pracovníky, že vždy mohou uplatnit svoji zakázku a pouze 1 (3,3%) respondent uvedl opak. K tomuto jen pro zajímavost dodám, že ten pouhý jeden respondent, co odpověděl, že zakázku nemůže vždy uplatnit, byl z řad pracovníků v sociálních službách. Tuto odpověď si můžeme vykládat jakkoliv, ale podle mého názoru a zkušeností ze supervize na pracovišti, je to tak, že občas bývají PSS méně průbojní, co se týče svých zakázek. Občas se nechají „převálcovat“ různými zakázky SP. Na druhou stranu to podle mého názoru může být tím, že pracovník je v zařízení poměrně nový a nechává se zatím inspirovat ostatními. Kdyby byl první názor pravdivý, tak je asi potřeba začít pracovat na vyváženosti zakázek při supervizi. Nyní se dostávám k otázkám, které se týkají celkové spokojenosti respondentů s průběhem supervize. První otázka v této pasáži se zaměřuje na spokojenost s průběhem supervize. Odpovědi na tuto otázku mě velmi potěšily, neboť odpověď „ano“ vybralo všech 30 (100%) respondentů. Tudíž všichni respondenti mého malého průzkumu odpověděli, že jsou spokojeni s celým průběhem supervize. Další otázka byla zaměřená na spokojenost respondentů s četností konání supervize v zařízení. Opět naprostá většina, což bylo 27 (90%) respondentů zodpovědělo, že jsou spokojeni s četností supervize a 3 (10%) respondenti zodpověděli opak. Mezi ně patřili 2 (18,2%) PSS a 1 (5,3%) SP. Co se týče spokojenosti s délkou supervizního setkání, tak opět naprostá většina, konkrétně 29 (96,7%) pracovníků zodpovědělo, že jsou spokojeni a pouze 1 (3,3%) pracovník zodpověděl, že není spokojen. V tomto případě se jednalo o to, že by supervize měla být o něco delší, aby se stihly všechny zakázky kvalitně probrat. Poté byla v dotazníku otázka, která se zaměřovala na spokojenost respondentů s počtem supervidovaných během jednoho setkání. Výsledky této otázky přinesly, že 28 (93,3%) respondentů uvedlo, že jim to tak vyhovuje, jak to mají nastavené v zařízení a 2 (6,7%) pracovníci uvedli opak. Tyto dvě odpovědi se týkaly především toho, že při menším počtu supervidovaných se stihne probrat do detailů více zakázek. Jako poslední otázka u DC1 zněla: „Odcházíte ze supervizního setkání s nějakými nevyslovenými otázkami?“. I u této otázky se našlo pár respondentů, kteří zodpověděli, že odcházejí s nevyslovenými otázkami, konkrétně 3 (10%) pracovníci. Kdežto odpověď „ne“ vybralo 27 (90%) pracovníků. Tudíž opět většina respondentů se klaní k tomu, že naprostou většinu otázek k tématu položí při konání supervize a nenechávají si je na později. Pro zajímavost k této otázce mohu dodat, že odpověď „ne“ si nevybral žádný SP. Všichni 3 (27,3%) respondenti, kteří odchází

s nevyslovenými otázkami, byli z řad PSS. Podle mého názoru je tento příklad podobný již výše zmíněnému. Podle toho, čeho jsem byla při supervizi svědkem, tak si myslím, že PSS bývají méně průbojní a nechávají se hlavně inspirovat prací a zkušenostmi SP. Tudíž s ubývajícím časem a blížícím se koncem supervize není už tolik času probrat otázky i ostatních pracovníků.

Výsledky DC1 tedy ukazují, že naprostá většina respondentů z řad pracovníků Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva, uvádí, že před každým supervizním setkáním mají očekávání, co se týče průběhu supervize, délky supervizního setkání a počtu řešených zakázek a způsobu řešení zakázek. Dále výsledky průzkumu ukazují, že u většiny pracovníků, zejména z řad SP, jsou očekávání naplněna během setkání a že vždy mohou svoji zakázku během setkání uplatnit. Tyto všechny údaje jsou velmi důležité a mám z nich opravdu radost, neboť mně samotné se supervize na pracovišti velmi líbila a byla jsem s ní spokojená. Nyní se tedy dostávám k výsledkům ohledně spokojenosti respondentů s průběhem supervize. Jak lze vidět výše, všichni respondenti průzkumu jsou spokojeni s průběhem supervize, což je velmi důležitý bod pro tuto práci. Co se podrobněji týče průběhu, tak i u spokojenosti s četností, s délkou nebo s počtem supervidovaných se většina shoduje na tom, že jsou velmi spokojeni. S nevyslovenými otázkami odchází ze supervizního setkání pouze 3 respondenti, takže i u této otázky lze říci, že supervize svoji funkci splnila. Všechny tyto uvedené výsledky jsou uchopené obecně podle výsledků průzkumu. Každá otázka a odpověď lze ale zkoumat ještě podle různých proměnných, mezi které může patřit doba praxe v sociálních službách, délka praxe v zařízení, věk osoby či jakou zkušenost měla osoba z poslední uskutečněné supervize. Myslím si, že i podle nálady respondenta se odpovědi mohou lišit, proto uvádím, že uvedené výsledky jsou uchopeny obecně. Celkově tedy mohu říci, že naprostá většina pracovníků je se supervizí velmi spokojena a tím pádem se zvyšuje i její význam, který je podle mého názoru velmi důležitý jak pro osobní rozvoj pracovníka, tak pro rozvoj celého zařízení.

DC2: Zjistit, jak důležitou roli hraje supervize v tomto zařízení a jak znalosti a zkušenosti získané při supervizi na pracovišti ovlivňují jednání sociálních pracovníků s klienty.

DPO2: Jak důležitou roli hraje supervize v tomto zařízení a jak znalosti a zkušenosti získané při supervizi na pracovišti ovlivňují jednání sociálních pracovníků s klienty?

První tabulka reprezentuje důležitost supervize v profesi sociálního pracovníka a názor respondentů, zda má supervizní setkání velký význam pro správný chod zařízení.

Otázky jsou následující:

- *Otázka č. 1: Pociťujete důležitost supervize ve Vaší profesi?*
- *Otázka č. 2: Myslíte si, že má supervize velký význam pro správný chod zařízení?*

Tabulka 16 - Dotazníkové otázky (1) k DC2

Číslo otázky:	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	28	93,3%	2	6,7%
2	29	96,7%	1	3,3%

Druhá tabulka se zaměřuje na přínos supervize a taktéž na to, zda respondenti považují supervizi někdy pouze za povinnost.

Tabulka se skládá z následujících otázek:

- *Otázka č. 3: Považujete supervizní setkání za přínosné pro Vaši práci s klienty?*
- *Otázka č. 4: Považujete supervizní setkání někdy pouze za povinnost?*

Tabulka 17 - Dotazníkové otázky (2) k DC2

Číslo otázky:	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
3	27	90,0%	3	10,0%
4	4	13,3%	26	86,7%

Třetí tabulka reprezentuje význam supervize při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí, také se zaměřuje na to, zda respondenti mění způsob práce s klienty po uskutečněné supervizi, nebo zda se cítí po setkání opět motivovaní do práce. Poslední otázka se také zaměřuje na možné nevýhody, které by mohli respondenti při setkání pociťovat.

Třetí tabulka se skládá z následujících otázek:

- *Otázka č. 5: Pomáhá Vám supervize při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí?*
- *Otázka č. 6: Ovlivňuje Vás supervize natolik, že po jejím proběhnutí měníte způsob práce s klienty?*
- *Otázka č. 7: Myslíte si, že využívání supervize má nějaké nevýhody pro Vaši práci s klienty?*
- *Otázka č. 8: Cítíte se po uskutečněné supervizi opět motivovaní do práce?*

Tabulka 18 - Dotazníkové otázky (3) k DC2

Číslo otázky:	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
5	27	90,0%	3	10,0%
6	10	33,3%	20	66,7%
7	0	0%	30	100%
8	26	86,7%	4	13,3%

U DC2 opět dále vkládám pár tabulek na porovnání odpovědí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Tabulka 19 - Pociťujete důležitost supervize ve Vaší profesi?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	18	94,7%	1	5,3%
Pracovník v soc. službách	10	90,9%	1	9,1%

Tabulka 20 - Myslíte si, že má supervize velký význam pro správný chod zařízení?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	18	94,7%	1	5,3%
Pracovník v soc. službách	11	100%	0	0%

Tabulka 21 - Považujete supervizní setkání za přínosné pro Vaši práci s klienty?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	17	89,5%	2	10,5%
Pracovník v soc. službách	10	90,9%	1	9,1%

Tabulka 22 - Pomáhá Vám supervize při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	17	89,5%	2	10,5%
Pracovník v soc. službách	10	90,9%	1	9,1%

Tabulka 23 - Ovlivňuje Vás supervize natolik, že po jejím proběhnutí měníte způsob práce s klienty?

	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	7	36,8%	12	63,2%
Pracovník v soc. službách	3	15,8%	8	84,2%

Shrnutí druhého dílčího cíle

Druhý dílčí cíl se zaměřoval na to, jak důležitou roli hraje supervize na pracovišti, což je v tomto případě Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva a také na to, jak znalosti a zkušenosti, které jsou získané při supervizi na pracovišti, ovlivňují jednání sociálních pracovníků s klienty. Pro lepší přehlednost výsledků na začátek opět uvedu, že celkový počet respondentů činil 30 pracovníků, přičemž sociálních pracovníků (dále jen SP) se zúčastnilo 19 (63,3%) a pracovníků v sociálních službách (dále jen PSS) se zúčastnilo 11 (36,7%).

První otázka v této části se zaměřovala na to, zda respondenti průzkumu považují důležitost supervize v profesi sociálního pracovníka. S velkou spokojeností mohu říci, že naprostá většina odpověděla „ano“, že důležitost supervize v profesi je. Konkrétně to bylo 28 (93,3%) pracovníků. Opak zodpověděli pouze 2 (6,7%) pracovníci. Pro zajímavost, odpověď „ne“ si vybral jeden respondent z řad SP a jeden z řad PSS, tudíž to bylo nastejno. Opravdu nemohu říct, co je k této odpovědi vedlo, jelikož já sama považuji supervizi za nesmírně důležitou. Druhá otázka se zaměřovala na to, zda má supervize velký význam pro správný chod zařízení. U této otázky opět naprostá většina odpověděla, že velký význam má. Konkrétně 29 (96,7%) pracovníků a pouze 1(3,3%) respondent se klanil k odpovědi, že nemá. S mým velkým překvapením byl ten konkrétní respondent z řad sociálních pracovníků. Podle mého názoru mají SP více teoretických znalostí z dob studia než PSS, a proto by se měli spíše přiklánět k tomu, že supervize je prospěšná zařízení, ve kterém dotyčný pracuje. Avšak k této odpovědi člověka mohlo vést zase spousta jiných proměnných, mezi které může patřit doba praxe v zařízení či zkušenost s poslední uskutečněnou supervizí. Jako další otázka byla taková, zda respondenti považují supervizní setkání za přínosné pro jejich práci s klienty. U této otázky se 27 (90%) respondentů klanilo k odpovědi „ano“ a 3 (10%) respondenti k odpovědi „ne“. K této otázce mohu pro zajímavost dodat, že počet SP, kteří odpověděli „ano“ bylo 17 (89,5%) a „ne“ zvolili 2 (10,5%) pracovníci. Co se týče PSS, tak odpověď „ano“ zvolilo 10 (90,9%) pracovníků a „ne“ 1 (9,1%). Tudíž většina pracovníků z řad SP a PSS se klaní k tomu, že supervize je velmi přínosná pro jejich práci s klienty. Do dotazníku jsem zařadila i zajímavou otázku, zda respondenti považují supervizní setkání někdy pouze za povinnost. Z 30 respondentů zodpověděli „ano“ 4 (13,3%) pracovníci a 26 (86,7%) se klaní k tomu, že supervize není pouze povinnost, ale i něco, co jim pomáhá při udržení kvalitní práce s uživateli služby. Jako další důležitá otázka v tomto průzkumu zněla takto: „Pomáhá Vám supervize při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí?“. Odpovědi na tuto otázku mě opět velmi potěšily, neboť 27 (90%) respondentů zodpovědělo, že jim supervize pomáhá při řešení obtížných situací a zbytek, což byli 3 (10%) pracovníci, tak ti odpověděli, že jim nepomáhá. V tomto případě odpověď „ne“ vybrali 2 (10,4%) SP a 1 (9,1%) PSS. Tudíž opět tuto odpověď nevybrala jen jedna skupina zaměstnanců, ale podílely se na ní obě dvě. Další otázka se zaměřovala na to, zda supervize ovlivňuje respondenty natolik, aby po jejím proběhnutí měnili způsob práce s klienty. Odpovědi byly pro mě celkem překvapující, neboť 10 (33,3%) pracovníků zodpovědělo, že po supervizi mění způsob práce a 20 (66,7%) zodpovědělo, že způsob práce po uskutečněné supervizi

nemění. Tyto odpovědi mohou ale také ukazovat, že pracovníci jsou na tak dobré úrovni a jejich práce je natolik kvalitní, že není potřeba způsob práce jakkoliv měnit. Pro zajímavost mohu opět dodat, že ze skupiny SP odpovědělo „ano“ 7 (36,8%) a „ne“ 12 (63,2%), kdežto ze skupiny PSS odpovědělo „ano“ 3 (15,8%) a „ne“ 8 (84,2%). Při této ukázce lze opět vidět, že mezi těmito dvěma skupinami není velký rozdíl, který jsem tipovala na začátku průzkumu. Jako další otázka byla taková, zda si respondenti myslí, že využívání supervize má nějaké nevýhody pro jejich práci s klienty. Odpověď na tuto otázku byla nepřekvapující, neboť všichni respondenti (30/100%) odpověděli, že žádné nevýhody nemá. Jako poslední otázka u DC2 se zaměřovala na to, zda se respondenti po uskutečněné supervizi cítí opět motivovaní do práce. Výsledky tohoto dotazu dopadly opět velmi dobře. 26 (86,7%) respondentů zodpovědělo, že se cítí motivovaní do práce a pouzí 4 (13,3%) respondenti uvedli, že se po supervizi necítí opět motivovaní do práce. Asi nikdy není možné, aby se uspokojily potřeby všech pracovníků dopodrobna, ale mělo by se pracovat na tom, aby se všichni účastníci supervize cítili dobře a byli opět motivovaní do práce.

Výsledky DC2 tedy ukazují, že naprostá většina respondentů mého malého průzkumu uvádí, že v jejich profesi je supervize velmi důležitá a taktéž uvádí, že supervize má velký význam pro správný chod zařízení, ve kterém pracují. Opět naprostá většina se klaní k tomu, že supervizní setkání je velmi přínosné pro jejich práci s klienty a že splňuje jejich požadavky. Výsledky průzkumu taktéž ukazují, že většina pracovníků se shoduje v tom, že supervize není jen povinnost a ani jí za povinnost považovat nebudou. Další výsledky také přináší, že pracovníci se shodují i v tom, že jim supervize pomáhá při řešení obtížných situací, se kterými jejich klienti přicházejí. S těmito odpověďmi se velmi ztotožňuji, jelikož mám na ně stejný názor. Odpovědi, které se týkají toho, zda respondenti mění způsob práce s klienty po uskutečněné supervizi, byly pro mě sice překvapující, ale jinak velmi kladné, neboť pracovníci provádí dostatečně kvalitní práci. Proto zodpovědělo více pracovníků, že práci nemění. Výsledky dále ukazují, že všichni respondenti se shodli na tom, že supervize nemá žádné nevýhody pro jejich práci s klienty. A jako další důležitý bod v tomto průzkumu byl takový, že se většina pracovníků cítí po uskutečněné supervizi opět motivovaní do práce. Uvedené výsledky jsou opět uchopeny obecně, neboť i tyto odpovědi se mohou někdy lišit podle toho, jak dlouho pracovník v zařízení pracuje, či jaké dojmy a zkušenosti má z minulé absolvované supervize. Výsledky DC2 tedy ukazují, že supervize na pracovišti hraje velmi důležitou roli, protože je velmi potřebná v profesi SP a PSS a také pro správný chod zařízení a taktéž proto, že je velmi přínosná pro práci s klienty zařízení. Co se týče znalostí a zkušeností získaných při supervizi na pracovišti,

tak mohu říci, že výsledky průzkumu ukázaly, že ovlivňují jednání sociálních pracovníků s klienty velmi pozitivně, neboť respondenti uvedli, že jim supervize pomáhá při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí a také, že se po uskutečněné supervizi cítí opět motivovaní do práce.

DC3: Zjistit, jak ovlivňuje osoba supervizora vnímání supervize u sociálních pracovníků v tomto zařízení.

DPO3: Jak ovlivňuje osoba supervizora vnímání supervize u sociálních pracovníků v tomto zařízení?

První tabulka se zaměřuje na to, zda respondenti preferují spíše mužské pohlaví u supervizora.

- *Otázka č. 1: Preferujete mužské pohlaví u supervizora?*

Tabulka 24 - Dotazníkové otázky (1) k DC3

Číslo otázky:	ANO		NE		Nezáleží mi na tom	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	6	20%	0	0%	24	80%

Druhá tabulka se zaměřuje na otázku, zda se respondenti mohou na svého supervizora kdykoliv obrátit.

- *Otázka č. 2: Můžete se na Vašeho supervizora kdykoliv obrátit?*

Tabulka 25 - Dotazníkové otázky (2) k DC3

Číslo otázky:	ANO		NE		Ne, ale rád/a bych	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
2	18	60,0%	8	26,7%	4	13,3%

Třetí tabulka se zaměřuje na osobnost supervizora a na spokojenost respondentů se způsobem práce a komunikací supervizora.

Třetí tabulka se skládá z následujících otázek:

- *Otázka č. 3: Vyhovuje Vám osobnost supervizora?*
- *Otázka č. 4: Jste spokojen/a se způsobem práce supervizora?*
- *Otázka č. 5: Jste spokojen/a se způsobem komunikace supervizora?*
- *Otázka č. 6: Pomáhá Vám osoba supervizora cítit se na setkáních dobře?*

Tabulka 26 - Dotazníkové otázky (3) k DC3

Číslo otázky:	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
3	29	96,7%	1	3,3%
4	30	100%	0	0%
5	29	96,7%	1	3,3%
6	30	100%	0	0%

Čtvrtá tabulka reprezentuje názor respondentů na to, zda existuje něco, co by změnili na osobnosti nebo způsobu práce supervizora.

Čtvrtá tabulka obsahuje následující otázky:

- *Otázka č. 7: Je něco, co byste na osobnosti supervizora změnili?*
- *Otázka č. 8: Je něco, co byste na způsobu práce supervizora změnili?*

Tabulka 27 - Dotazníkové otázky (4) k DC3

Číslo otázky:	ANO		NE	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
7	0	0%	30	100%
8	1	3,3%	29	96,7%

U DC3 opět dále vkládám pár tabulek na porovnání odpovědí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Tabulka 28 - Preferujete mužské pohlaví u supervizora?

	ANO		NE		Nezáleží mi na tom	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	4	21,1%	0	0%	15	78,9%
Pracovník v soc. službách	2	18,2%	0	0%	9	81,8%

Tabulka 29 - Preferujete mužské pohlaví u supervizora? - Podle muže a ženy

	ANO		NE		Nezáleží mi na tom	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Muž	0	0%	0	0%	3	100%
Žena	6	22,2%	0	0%	21	77,8%

Tabulka 30 - Můžete se na Vašeho supervizora kdykoliv obrátit?

	ANO		NE		Ne, ale rád/a bych	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sociální pracovník	12	63,2%	4	21,1%	3	16%
Pracovník v soc. službách	6	54,5%	4	36,4%	1	9,1%

Shrnutí třetího dílčího cíle

Třetí dílčí cíl se zaměřoval na to, jak může ovlivňovat osoba supervizora vnímání supervize u sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva. Jako v předešlých dílčích cílech znovu uvádím, že respondentů pro tento průzkum bylo 30, z čehož sociálních pracovníků (dále jen SP) bylo 19 (63,3%) a respondentů z řad pracovníků v sociálních službách (dále jen PSS) bylo 11 (36,7%).

První otázka se zaměřovala na to, zda respondenti preferují převážně mužské pohlaví u supervizora. Tato otázka mě nepřekvapila, neboť většina respondentů, konkrétně 24 (80%) se klanila k tomu, že jim na pohlaví supervizora nezáleží a ostatní respondenti s počtem 6 (20%) pracovníků zodpověděli, že jim to tak více vyhovuje. Pro zajímavost

vedu, že výsledky měření ukázaly, že muži do jednoho zodpověděli „nezáleží mi na tom“. Tato odpověď nejde však zobecnit na celé mužské pohlaví v sociálních službách, neboť respondenti z řad mužského pohlaví byli pouze 3. Na druhou stranu ženy zodpověděly „ano“ 6x (18,2%) a 21x (77,8%) zodpověděly taktéž „nezáleží mi na tom“. Nikdo z účastníků průzkumu neuvedl odpověď „ne“. Výsledky měření tedy ukazují, že pohlaví supervizora nemá vliv na vnímání supervize pro SP a PSS. Druhá otázka v této části byla poměrně důležitá, neboť ukazovala možnost pracovníků kdykoliv se obrátit na supervizora, když je to potřeba. Myslím si, že by to tak mělo být běžné, aby se pracovníci mohli kontaktovat se supervizorem i mimo supervizní setkání, aby se tak vyvarovali známému syndromu vyhoření a udržovali tak kvalitní profesionální práci. Při otázce, zda se mohou respondenti na supervizora kdykoliv obrátit, zodpovědělo 18 (60%) pracovníků „ano“, 8 (26,7%) pracovníků se klanilo k odpovědi „ne“ a 4 (13,3%) pracovníci zodpověděli „ne, ale rád/a bych“. Opět pro zajímavost dokládám, že při této otázce nebyl velký rozdíl pro SP a PSS, protože 12 (63,2%) SP se klanilo k odpovědi „ano“, tudíž mohou se vždy obrátit na svého supervizora, 4 (21,1%) SP se klanili k odpovědi „ne“ a 3 (16%) SP si vybrali odpověď „ne, ale rád/a bych“. V tomto případě je nutné, aby se v zařízení mohla tato možnost zorganizovat. Třetí otázka se věnovala tématu, zda respondentům vyhovuje osobnost supervizora. Naprostá většina respondentů uvedla, že spokojená je, přičemž to bylo 29 (96,7%) pracovníků. Pouze 1 (3,3%) respondent v této otázce vybral opak. Čtvrtá otázka se zaměřovala na to, zda jsou respondenti spokojeni se způsobem práce supervizora. Výsledky měření u této otázky ukázaly, že všichni respondenti jsou naprosto spokojeni. Spokojenost se způsobem práce supervizora je dle mého názoru nesmírně důležitá, neboť se od ní odráží spokojenost s celkovou supervizí i se supervizorem a taktéž výsledky supervizního setkání. Další otázka v dotazníku byla podobná. Zaměřovala se však na spokojenost pracovníků se způsobem komunikace supervizora. Pouze 1 (3,3%) respondent uvedl, že spokojen není. Zbytek respondentů (29/96,7%) uvedlo, že spokojeni jsou. Šestá otázka se věnovala zejména tomu, zda pracovníkům pomáhá osoba supervizora cítit se na setkáních dobře. Opět mě odpovědi velmi potěšily, neboť všichni respondenti (30/100%) zodpověděli, že jim supervizor vždy pomáhá cítit se na setkáních dobře. Myslím si, že i tato otázka je poměrně důležitá, neboť se od ní odráží opět spokojenost pracovníků s celým průběhem supervize, možnost uvolnit se a s klidem řešit své zakázky a dotazy na ostatní účastníky. Sedmá otázka u DC3 se věnovala tomu, zda by účastníci průzkumu změnili něco na osobnosti supervizora. Opět všichni respondenti (30/100%) uvedli, že by nic neměnili. V dotazníku u otázek byla taktéž možnost uvést své vlastní postřehy a

komentáře. U této otázky se objevovaly odpovědi jako například: „*Každý člověk je osobnost a nic bych neměnila.*“. Tudiž výsledky měření opět byly velmi kladné a ukázaly, že respondenti jsou se svým supervizorem spokojeni. Poslední otázka u DC3 zněla následovně: „Je něco, co byste na způsobu práce supervizora změnili?“. Odpovědi byly opět velmi kladné. 29 (96,7%) pracovníků uvedlo, že by nic neměnili a pouze 1 (3,3%) uvedl opak. I u této otázky se respondenti mohli vyjádřit vlastními slovy, co by například změnili, a odpověď byla následující: „*Změnila bych více vstupů a „materiálů“ kouče, nenechávat to jen na nás jednotlivcích.*“. Myslím si, že tato věc je velmi dobře řešitelná, jelikož celý průběh supervize je na dohodě mezi účastníky setkání. Co se týče kladných odpovědí, tak mezi ně patřily například: „*Ne, vše je na dohodě*“, „*Ne, způsob práce je zcela vyhovující*“, „*Ne, není důvod*“. Všechny otázky u DC3 jsou uchopeny obecně, jelikož se v zařízení nepohybuje pouze jeden supervizor, ale hned 5. Proto toto měření nelze přiřadit každé pobočce zvlášť, ale v rámci zachování anonymity účastníků průzkumu jsou výsledky obecné pro všechny pobočky zařízení dohromady.

Výsledky DC3 tedy shrnují, že pohlaví supervizora nehraje roli pro výsledné vnímání supervize pracovníky a že osoba supervizora ovlivňuje vnímání supervize u SP a PSS velice kladně. Výsledky dále ukazují, že většina respondentů se na svého supervizora může kdykoliv obrátit a také to, že většině pracovníků vyhovuje osobnost supervizora, což má velký podíl na tom, aby se pracovníci cítili na supervizi dobře a uvolněně a těšili se na další setkání. DC3 nám také ukázal, že všichni respondenti jsou spokojeni se způsobem práce supervizora, což je taktéž prioritní, i když je to na vzájemné dohodě mezi účastníky setkání. Co se týče spokojenosti respondentů se způsobem komunikace supervizora, tak i u této otázky lze vidět, že většina spokojena je a nic by neměnila. Nakonec výsledky měření znázorňují to, že pracovníci nechtějí nic měnit na osobnosti supervizora, neboť jim jako člověk i profesionál velmi vyhovuje. Totéž platí i u otázky, zda by něco změnili na způsobu práce supervizora, kde opět většina odpovědí byla taková, že by nic neměnili. Myslím si, že všechny výše položené otázky a témata jsou řešitelné, jelikož proces supervize je na vzájemné dohodě všech zúčastněných stran. Když je dohoda kvalitní a všichni s ní souhlasí, proces supervize by měl být natolik kvalitní, aby obohacoval všechny zúčastněné strany.

9 Diskuze

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo zjistit, jaký význam přikládají sociální pracovníci Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva supervizi na pracovišti. Hlavní cíl se následně dělil do 3 dílčích průzkumných cílů, které zněly následujícím způsobem. 1) Zjistit jaká očekávání mají sociální pracovníci v tomto zařízení od supervize a jak jsou pracovníci se supervizí spokojeni. 2) Zjistit, jak důležitou roli hraje supervize v tomto zařízení a jak znalosti a zkušenosti získané při supervizi na pracovišti ovlivňují jednání sociálních pracovníků s klienty. 3) Zjistit, jak ovlivňuje osoba supervizora vnímání supervize u sociálních pracovníků v tomto zařízení. Do průzkumného vzorku jsem k sociálním pracovníkům přidala i pracovníky v sociálních službách, neboť i ti se aktivně podílejí na přímé práci s uživateli služby a taktéž se aktivně zúčastňují supervizích setkání.

Na začátek bych uvedla, že výsledky průzkumného šetření nejsou v rozporu s teoretickými východisky, které jsem uvedla v teoretické části práce a také se všeobecným konsenzem, který ve společnosti pracovníků Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva panuje.

První dílčí cíl se zaměřoval na očekávání sociálních pracovníků (dále jen SP) a pracovníků v sociálních službách (dále jen PSS) Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva od supervize a taktéž na to, jak jsou pracovníci se supervizí spokojeni. Jako v předešlé kapitole znovu uvádím, že průzkumný vzorek tvořilo 30 pracovníků, z čehož bylo 19 (63,3%) SP a 11 (36,7%) PSS. Výsledky průzkumného šetření ukazují, že naprostá většina respondentů je se supervizí velmi spokojena. Otázka, která se týkala spokojenosti s celkovým průběhem supervize, přinesla 100% kladných odpovědí. Tudíž všichni respondenti uvedli, že jsou spokojeni s celkovým průběhem supervize. Díky této spokojenosti pracovníků se zvyšuje i význam supervize v zařízení, který je velmi důležitý pro osobní rozvoj pracovníka, ale i pro rozvoj celého zařízení. Výsledky také znázorňují, že většina pracovníků z Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva má před každým supervizním setkáním očekávání, která by se měla naplnit. Očekávání se týkají průběhu supervize, délky supervizního setkání, počtu řešených zakázek a způsobu řešení zakázek. Průzkum taktéž přináší výsledky takové, že u většiny pracovníků, zejména z řad SP, jsou očekávání naplněna během setkání. Chvályhodné je také to, že respondenti mohou vždy uplatnit svoji zakázku během setkání, což je velmi důležité pro celkovou spokojenost a uspokojení ze setkání. Když se budu konkrétněji věnovat otázce očekávání od supervize, tak právě 66,7% uvedlo, že očekávání mají a 33,3% respondentů uvedlo, že očekávání

nemají. Co se týče naplnění očekávání, tak celých 93,3% pracovníků zodpovědělo, že očekávání jsou vždy naplněna a zbytek, což bylo 6,7% pracovníků uvedlo opak. Jako další důležitý bod u DC1 byl takový, zda respondenti mohou vždy uplatnit svoji zakázku. Jak jsem zmiňovala již výše, zakázku může uplatnit většina respondentů, přesněji celých 96,7% pracovníků. Otázka, která se zaměřovala na spokojenost s četností konání supervize v zařízení, tak odpovědi měla taktéž velmi kladné, jelikož 90% respondentů uvedlo, že jsou velmi spokojeni a zbývajících 10% bylo opačného názoru. Jak už jsem dříve v práci uvedla, tento názor je podán díky tomu, že kdyby byla supervize o něco delší, stihlo by se probrat více zakázek do detailů. U DC1 mohu tedy konstatovat, že pracovníci Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva jsou velmi spokojeni se supervizí na pracovišti a že jejich očekávání jsou v průběhu supervize naplněna. Díky těmto kladným názorům u pracovníků stoupá význam supervize, neboť uspokojuje jejich potřeby.

Druhý dílčí cíl se zaměřoval na to, jak důležitou roli hraje supervize v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva a jak znalosti a zkušenosti získané při supervizi na pracovišti ovlivňují jednání sociálních pracovníků s klienty. Výsledky DC2 ukazují, že supervize v zařízení hraje velmi důležitou roli, neboť je velmi důležitá a potřebná v profesi SP a PSS, také je velmi důležitá pro správný chod zařízení a taktéž proto, že je velmi přínosná pro práci s uživateli služby zařízení. Výsledky průzkumného šetření také ukázaly, že znalosti a zkušenosti získané při supervizi na pracovišti ovlivňují jednání pracovníků s klienty velmi pozitivně. Respondenti uváděli, že jim supervize pomáhá při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí a také uváděli, že se po uskutečněné supervizi cítí opět motivovaní do práce. Tyto výsledky mě opět velmi potěšily, neboť odpovědi jsou velice kladné a ukazují, že supervize v jejich zařízení je nesmírně kvalitní. Když se budu věnovat konkrétněji míře odpovědí v procentech, tak s velkou spokojeností mohu říci, že při otázce, zda respondenti pocítují důležitost supervize v jejich profesi, tak celých 93,3% pracovníků uvedlo, že důležitost supervize v jejich profesi rozhodně je. U otázky, zda si pracovníci myslí, že má supervize velký význam pro správný chod zařízení uvedlo 96,7% respondentů, že rozhodně má. Opět mám z těchto výsledků velikou radost, jelikož se s nimi velmi ztotožňuji. Co se týče znalostí a zkušeností, které jsou získané při supervizi, tak podle výsledků můžeme vidět, že mají velmi kladný vliv na jednání pracovníků s klienty. 90% respondentů uvedlo, že supervizní setkání považují za přínosné pro jejich práci s klienty. U otázky, zda supervize pomáhá respondentům při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí, opět odpovědělo 90% pracovníků, že jim při tom supervize pomáhá. Tyto odpovědi mě opět velmi potěšily, neboť se s nimi

ztotožňuji. Supervize na pracovišti mě osobně nadchla a byla jsem s ní nesmírně spokojená. Podle mého názoru je supervize na pracovišti natolik kvalitní, aby dokázala pomoci se stresem ohledně náročné práce a vyrovnání se s ní. Moje tvrzení můžeme vidět i v odpovědích respondentů, kteří se ve většině shodují v tom, že supervize má v zařízení veliký význam a že jim pomáhá při následné práci s uživateli služby.

Třetí dílčí cíl se zaměřoval na to, jak může osoba supervizora ovlivňovat vnímání supervize u sociálních pracovníků v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva. U DC3 byly opět odpovědi velmi kladné, což mě opravdu těší. Na začátek bych znovu dodala, že výsledky DC3 jsou pojaty obecně na všechny pobočky zařízení, jelikož se po zařízení nepohybuje pouze jeden supervizor, ale hned 5. V rámci zachování anonymity účastníků šetření jsou výsledky obecné pro všechny pobočky dohromady a nedělí se odpovědi zvlášť na různé pobočky zařízení. Výsledky průzkumného šetření uvádějí, že pohlaví supervizora nehraje roli pro výsledné vnímání supervize pracovníky a že osoba supervizora ovlivňuje vnímání supervize u SP a PSS velmi kladně. Výsledky DC3 také ukazují, že většina respondentů se na svého supervizora může kdykoliv obrátit a taktéž ukazují to, že většině pracovníků vyhovuje osobnost supervizora. To má velký podíl zejména na tom, aby se pracovníci cítili na supervizi dobře a uvolněně a těšili se na další setkání. Výsledky šetření také znázorňují, že všichni respondenti jsou spokojeni se způsobem práce supervizora, což je velmi důležité pro kvalitní průběh setkání. Odpovědi byly opět velmi kladné a jsem s nimi velmi spokojena. Způsob práce supervizora je hlavně na vzájemné dohodě mezi účastníky setkání, a proto by měla být spokojenost pracovníků s průběhem supervize předem zaručena. Většina respondentů je taktéž spokojena se způsobem komunikace supervizora, což je opět na vzájemné dohodě mezi účastníky setkání. Výsledky taktéž ukazují, že respondenti nechtějí nic měnit na osobnosti supervizora ani na jeho způsobu práce, neboť jim jako člověk i profesionál absolutně vyhovuje a jejich počáteční dohoda ohledně průběhu supervize je uspokojující. Všechny výše zmíněné otázky jsou řešitelné, a když se u pracovníků objeví nějaký problém ohledně průběhu supervize, tak není nic jednoduššího, než se ho snažit vyřešit se všemi zúčastněnými stranami. Dohoda je velmi důležitá, a pokud je dostatečně kvalitní a všichni s ní souhlasí, tak by supervizní proces měl být dostatečně kvalitní a profesionální, aby obohacoval všechny zúčastněné strany. Když se stručně zaměřím na procentuální míru některých odpovědí, tak 80% pracovníků zodpovědělo, že jim nezáleží na pohlaví supervizora a 60% pracovníků zodpovědělo, že se můžou kdykoliv obrátit na supervizora. Myslím si, že by mělo být celkem běžné mít možnost kdykoliv se obrátit na supervizora,

když je to potřeba. Opět se tím může zvýšit kvalita práce pracovníků a udržet jejich psychické zdraví. Dále uvádím, že 96,7% pracovníků je spokojeno s osobností supervizora a 100% pracovníků je spokojeno se způsobem práce supervizora. Což už naznačuje, že supervize v zařízení je dostatečně kvalitní. 96,7% respondentů uvedlo, že je spokojeno se způsobem komunikace supervizora, což je opět na dohodě všech stran jak jsem uváděla výše. Další velmi radostné odpovědi se týkaly toho, zda pracovníkům pomáhá osoba supervizora cítit se na setkáních dobře. U této otázky odpověděli všichni účastníci šetření, že jim supervizor pomáhá cítit se dobře. Myslím si, že i tohle je velmi důležité, neboť se od toho odráží celková spokojenost pracovníků s průběhem supervize, umožňuje to pracovníkům se při setkání uvolnit a s klidem řešit své zakázky a zakázky ostatních. Poslední otázka u DC3 se věnovala tomu, zda je něco, co by respondenti změnili na způsobu práce supervizora. Opět je to na dohodě mezi účastníky, ale v průzkumném šetření odpovědělo 96,7% pracovníků, že by nic neměnili a pouze 1 (3,3%) pracovník uvedl, že by něco změnil. Avšak výsledky jsou opět kladné. Když se respondent vyjádřil vlastními slovy k této otázce, tak dodal: „*Změnila bych více vstupů a „materiálů“ kouče, nenechávat to jen na nás jednotlivcích.*“. Tato odpověď byla zajímavá, neboť i já jsem se setkala s tím, že supervizor nechal proces supervize pouze na nás supervidovaných a moc do toho nezasahoval. Myslím si, že toto je opět na dohodě mezi zúčastněnými a úkolem všech je vytvořit supervizi, která je prospěšná všem. Na konec DC3 bych řekla, že podle výsledků šetření můžeme vidět, že osoba supervizora ovlivňuje pracovníky Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva převážně kladně a že jsou pracovníci se supervizorem a jeho způsobem práce nesmírně spokojeni.

Z výše uvedeného mohu říci, že bylo dosaženo všech vytyčených dílčích cílů, které vedou k hlavnímu cíli diplomové práce.

Kvantitativní průzkumná strategie se při této práci osvědčila zejména proto, že dotazník dovoluje relativně rychle získat informace a odpovědi od většího množství pracovníků než by to tak bylo u rozhovorů. Velká výhoda dotazníku je taková, že vylučuje můj osobní vliv na odpovědi respondentů a respondenti mají zaručenou anonymitu, která taktéž zaručí, že dotazník vyplní více pracovníků. Setkala jsem se s tím, že dotazník vyplní lidé raději než rozhovor a také si myslím, že odpovědi mohou být tak více pravdivé. Proto jsem si vybrala tuto průzkumnou strategii.

Na konec diskuze bych řekla, že výsledky průzkumu mě velmi potěšily, protože byly opravdu kladné. Z vlastní zkušenosti můžu říci, že supervize v tomto zařízení se mi velmi líbila a také mě obohatila. Před supervizním setkáním jsem měla očekávání a na

konci setkání byla naplněna. Splnila všechny mé požadavky, i když jsem tam ze začátku byla pouze jak jako přihlížející. Myslím si, že všechno co se týče průběhu supervize, poměru řešených zakázek a způsobu řešení zakázek je na dohodě všech zúčastněných stran a také hraje velmi důležitou roli počáteční dohoda mezi stranami. Pokud je dohoda dodržována, myslím si, že není důvod, aby člověk odcházel ze supervizního setkání neuspokojený. Kvalita supervize zaručuje spokojenost pracovníků v profesním životě a také by měla pomáhat udržovat jistou hladinu psychického zdraví, které je potřeba pro profesionální výkon této profese. Mohu říci, že se ztotožňuji s výsledky šetření, jelikož já sama mám na ně stejný názor, proto jsem ráda, že respondenti mého průzkumného šetření se s odpověďmi se mnou shodují. Výsledky této diplomové práce předkládají to, že pracovníci Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva přiznávají velký význam supervizi na pracovišti, neboť i oni sami cítí, že je pro jejich profesi nesmírně potřeba. Myslím si, že výsledky mého průzkumného šetření jsou v souladu s teoretickými východisky, které jsem uvedla v teoretické části práce a také se všeobecným konsenzem, který ve společnosti pracovníků Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva panuje.

Závěr

Diplomová práce se zabývala tématem významu supervize pro sociální pracovníky Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva. Téma diplomové práce „Význam supervize pro sociální pracovníky v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva“ jsem si zvolila zejména pro můj velký zájem o psychoterapeutické prostředí, ve kterém supervize vznikla.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaký význam přikládají sociální pracovníci Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva supervizi na pracovišti. Hlavní cíl jsem dále rozdělila do tří dílčích cílů. Cíle diplomové práce se zjistily metodou kvantitativního průzkumu, kde bylo použito dotazníkové šetření mezi všemi pracovníky Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva. Průzkumný vzorek zahrnoval jak pracovníky z řad sociálních pracovníků, tak také pracovníků v sociálních službách. Na konci práce lze říci, že bylo naplněno všech dílčích cílů, které vedou k tomu hlavnímu.

Diplomová práce byla rozdělena na část teoretickou a praktickou (metodickou). Na konec práce byla vložena ještě část přílohová, které obsahuje vzorový dotazník, který byl rozesílán respondentům a také grafické znázornění některých výsledků průzkumu pomocí grafů. Grafy byly do přílohové části vloženy pro lepší přehlednost přinesených výsledků průzkumu.

Teoretická část práce se skládá z pěti kapitol plus závěrečné shrnutí celé této části. První kapitola byla zaměřena na obecné uchopení supervize, její charakteristiku a také její funkci. Kapitola taktéž obsahuje smysl a význam supervize dle odborné literatury, charakteristiku druhů, supervizní kontrakt, subjekty supervize a na konec kapitoly bylo vloženo porovnání supervize a intervize. Ve druhé kapitole jsem se věnovala osobě supervizora. V kapitole jsou zmíněny vlastnosti dobrého supervizora a také jeho zásadní role. Třetí kapitola se zaměřovala na sociálního pracovníka, kde byly uvedeny jeho profesní a osobní předpoklady a taktéž jeho kompetence. Čtvrtá kapitola byla určena pro řízení organizace sociální práce a byla zde zmíněna i kultura organizace a rozvoj strategie a praxe supervize v organizacích. Pátá kapitola se věnovala obecně Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva a byly zde uvedeny konkrétní údaje o supervizi na pracovišti. Poslední, šestá kapitola v této části se věnovala shrnutí celé teoretické části práce.

V praktické (metodické) části diplomové práce jsem se zabývala průzkumným šetřením. V této části byl zformulován hlavní cíl práce, který se následovně dělil do tří dílčích cílů. V metodické části jsem také vymezila, jakou průzkumnou strategii jsem si pro

tuto práci vybrala a jakým způsobem došlo ke sběru a zpracování dat. Na konci této části jsem se věnovala analýze a interpretaci dat. Výsledky průzkumného šetření jsou zobecnitelné pouze pro pracovníky Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva.

Teoretický i praktický přínos této práce vidím v tom, že výsledky i celá tato práce by mohla přispět k prohloubení poznatků sociálních pracovníků Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva o supervizi, o jejím zavádění na pracovišti, o její důležitosti, smyslu a hlavně o jejím významu. Také by mohla sloužit k tomu, aby si pracovníci uvědomili, jak moc může supervize zdokonalit jejich profesionální vykonávání služeb s ohledem na potřeby klienta a potřeby své.

Vyplyvající otázky či náměty pro další průzkum by mohly být následující: 1) Jak lze upravit průběh supervizního setkání, aby se stihly uplatnit všechny zakázky od všech zúčastněných, kteří zakázku předložili? 2) Jak zvýšit povědomí všech pracovníků o kvalitě a potřebě supervize, aby z pomáhajících profesí vymizely názory, že supervize je někdy pouze povinnost?.

Výsledky mého průzkumného šetření přinesly námět pro další možný průzkum, který by se mohl zabývat nástroji udržení psychického a psychosomatického zdraví u pracovníků všech pomáhajících profesí.

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Přehled forem supervize	19
Tabulka 2 - Aktéři kontraktování.....	22
Tabulka 3 - Úkoly účastníků supervize	24
Tabulka 4 - Operacionalizace dílčí průzkumné otázky 1 do dotazníkových otázek.....	50
Tabulka 5 - Operacionalizace dílčí průzkumné otázky 2 do dotazníkových otázek.....	50
Tabulka 6 - Operacionalizace dílčí průzkumné otázky 3 do dotazníkových otázek.....	51
Tabulka 7 - Průzkumný vzorek.....	52
Tabulka 8 - Dotazníkové otázky (1) k DC1.....	56
Tabulka 9 - Dotazníkové otázky (2) k DC1.....	56
Tabulka 10 - Zúčastníte se pravidelně supervizního setkání?	57
Tabulka 11 - Máte vždy nějaká očekávání před každým supervizním setkáním?	57
Tabulka 12 - Jsou Vaše očekávání naplněna během setkání?	57
Tabulka 13 - Můžete vždy uplatnit svoji zakázku během setkání?.....	57
Tabulka 14 - Jste spokojen/a s četností konání supervize v zařízení?.....	58
Tabulka 15 - Odcházíte ze supervize s nějakými nevyslovenými otázkami?	58
Tabulka 16 - Dotazníkové otázky (1) k DC2.....	61
Tabulka 17 - Dotazníkové otázky (2) k DC2.....	61
Tabulka 18 - Dotazníkové otázky (3) k DC2.....	62
Tabulka 19 - Pociťujete důležitost supervize ve Vaší profesi?.....	62
Tabulka 20 - Myslíte si, že má supervize velký význam pro správný chod zařízení?	63
Tabulka 21 - Považujete supervizní setkání za přínosné pro Vaši práci s klienty?	63
Tabulka 22 - Pomáhá Vám supervize při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí?.....	63
Tabulka 23 - Ovlivňuje Vás supervize natolik, že po jejím proběhnutí měníte způsob práce s klienty?.....	63
Tabulka 24 - Dotazníkové otázky (1) k DC3.....	66
Tabulka 25 - Dotazníkové otázky (2) k DC3.....	66
Tabulka 26 - Dotazníkové otázky (3) k DC3.....	67
Tabulka 27 - Dotazníkové otázky (4) k DC3.....	67
Tabulka 28 - Preferujete mužské pohlaví u supervizora?.....	68
Tabulka 29 - Preferujete mužské pohlaví u supervizora? - Podle muže a ženy	68
Tabulka 30 - Můžete se na Vašeho supervizora kdykoliv obrátit?	68

Seznam použité literatury

BAŠTECKÁ, Bohumila, Veronika ČERMÁKOVÁ a Milan KINKOR. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0940-9.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč?. ISBN 80-7239-148-8.

BURDA, František. *Kultura služby: analýza a aplikace antropologických východisek*. Ústí nad Orlicí: Oftis, c2014. ISBN 978-80-7405-336-8.

DAVYS, Allyson a Liz BEDDOE. *Best practice in professional supervision: a guide for the helping professions*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2010. ISBN 978-1-84310-995-2.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

GARRATT, B. (1987): *The Learning Organization*. London, Fontana.

GILBERT, Maria a Kenneth EVANS. *Psychotherapy supervision: an integrative relational approach to psychotherapy supervision*. Philadelphia, Pa.: Open University Press, 2000. ISBN 0335201385.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. Praha: FHS UK, 2011. ISBN 978-80-87398-14-2.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HAWTHORNE, L. (1975): Games supervisors play. *Social Work*, 20. května, s. 179-183.

HENDL, Jan. *Přehled statistických metod zpracování dat: analýza a metaanalýza dat*. Vyd. 2., opr. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-123-9.

HESS, Allen K. *Psychotherapy supervision: theory, research, and practice*. New York: Wiley, 1980. ISBN 0471050350.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

KADUSHIN, A. (1976). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.

KAHOUN, Vilém. *Vybrané kapitoly k sociální práci: sociální práce II*. V Praze: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-064-5.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 6., V Portálu 5. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4.

LOGANBILL, C., HARDY, E., DELWORTH, U. *Supervision, a conceptual model: The counseling Psychologist*, 10(1), s. 3-42.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

MAROON, Istifan, Oldřich MATOUŠEK a Hana PAZLAROVÁ. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

OPATRŇÝ, Aleš. *Pastorace v postmoderní společnosti*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2001. Teologie. ISBN 80-7192-557-8.

OPATRŇÝ, Aleš. *Pastorační péče v méně obvyklých situacích*. Praha: Pastorační středisko sv. Vojtěcha při Arcibiskupství pražském, 2005. ISBN 80-254-3051-0.

PROCTOR, B. (1988): Supervision: a co-operative exercise in accountability, in M. Marken, M. Payne (eds.) *Enabling and Ensuring*. Leicester, Leicester National Youth Bureau and Council for Education and Training in Youth and Community Work.

PUNCH, Keith. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-381-9.

ROBINSON, Virginia P. *The dynamics of supervision under functional controls: a professional process in social casework*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1949.

SHULMAN, Lawrence. *Interactional supervision*. Washington, DC: NASW Press, c1993. ISBN 0871012200.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.

SOUKUP, Jan. *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0607-1.

ŠEDIVÝ, Marek a Olga MEDLÍKOVÁ. *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada, 2009. Management (Grada). ISBN 978-80-247-2707-3.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-36-6.

VALÁŠEK, Martin a Petra SVOBODOVÁ, ed. *Úvod do supervize: cyklický model*. Tišnov: Sdružení SCAN, 2002. ISBN 80-86620-00-X.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9.

ZÍTKOVÁ, Marie, Andrea POKORNÁ a Erna MIČUDOVÁ. *Vedení nových pracovníků v ošetrovatelské praxi: pro staniční a vrchní sestry*. Praha: Grada Publishing, 2015. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-5094-1.

Internetové zdroje:

ANSE, Association of National Organisations for Supervision in Europe, *Standards*. [online]. [cit 4. 12. 2018], dostupné na www: <http://www.anse.eu/about-anse/standards>.

Český institut pro supervizi, *O supervizi*. [online]. [cit 19. 10. 2018], dostupné na www: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>.

Český institut pro supervizi, *Supervizoři*. [online]. [cit 4. 12. 2018], dostupné na www: <https://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervisor/>.

Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva, *O nás*. [online]. [cit 16. 10. 2018], dostupné na www: <http://poradna-prava.cz/cz/o-nas/o-poradne/>.

Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva, *O nás*. [online]. [cit 16. 10. 2018], dostupné na www: <http://poradna-prava.cz/cz/o-nas/poslani/>.

Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva, *Sociální služby*. [online]. [cit 16. 10. 2018], dostupné na www: <http://poradna-prava.cz/cz/socialni-sluzby/odborne-socialni-poradenstvi/>.

Seznam příloh

Příloha I: Vzorový dotazník

Příloha II: Grafické zpracování výsledků dotazníkového šetření

Příloha I: Vzorový dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Lenka Černá a jsem studentka Sociální a charitativní práce na Husitské teologické fakultě Univerzity Karlovy.

Dovolte mi, abych Vás touto cestou požádala o vyplnění anonymního dotazníku, který bude určen pouze pro účely vypracování mé diplomové práce na téma "Význam supervize pro sociální pracovníky v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva".

Děkuji Vám za jeho vyplnění.

1) Vaše pohlaví?

- a) Muž b) Žena

2) Váš věk?

- a) méně než 25 let
b) 25-40 let
c) 41-50 let
d) 51-65 let
e) více než 65 let

3) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní vzdělání
b) Středoškolské vzdělání
c) Vyšší odborné
d) Vysokoškolské – bakalářské
e) Vysokoškolské – magisterské
f) Doktorské vzdělání

4) Jak dlouho pracujete v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva?

- a) méně než 1 rok
b) cca 1 rok
c) cca 2 roky
d) více (uveďte, prosím, jak dlouho).....

5) Jaká je Vaše pracovní pozice?

- a) sociální pracovník
b) pracovník v sociálních službách
c) jiná (specifikujte, prosím).....

6) Zúčastníte se pravidelně supervizního setkání?

- a) Ano
b) Ne

7) Máte vždy nějaká očekávání před každým supervizním setkáním?

- a) Ano
b) Spíše ano
c) Spíše ne
d) Ne

- 8) Jsou Vaše očekávání naplněna během setkání?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 9) Můžete vždy uplatit svoji zakázku během setkání?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 10) Jste spokojen/a s průběhem supervize?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 11) Jste spokojen/a s četností konání supervize v zařízení?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 12) Jste spokojen/a s délkou supervizního setkání?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 13) Jste spokojen/a s počtem supervidovaných během jednoho setkání?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 14) Odcházíte ze supervizního setkání s nějakými nevyslovenými otázkami?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 15) Pociťujete důležitost supervize ve Vaší profesi?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 16) Myslíte si, že má supervize velký význam pro správný chod zařízení?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne

- d) Ne
- 17) Považujete supervizní setkání za přínosné pro Vaši práci s klienty?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 18) Považujete supervizní setkání někdy pouze za povinnost?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 19) Pomáhá Vám supervize při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 20) Ovlivňuje Vás supervize natolik, že po jejím proběhnutí měníte způsob práce s klienty?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 21) Myslíte si, že využívání supervize má nějaké nevýhody pro Vaši práci s klienty?**
- a) Ano (uveďte, prosím, jaké)
 - b) Ne
- 22) Cítíte se po uskutečněné supervizi opět motivovaní do práce?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 23) Preferujete mužské pohlaví u supervizora?**
- a) Ano
 - b) Ne
 - c) Nezáleží mi na tom
- 24) Můžete se na Vašeho supervizora kdykoliv obrátit?**
- a) Ano
 - b) Ne
 - c) Ne, ale ráda bych
- 25) Vyhovuje Vám osobnost supervizora?**
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne

d) Ne

26) Jste spokojen/a se způsobem práce supervizora?

a) Ano

b) Spíše ano

c) Spíše ne

d) Ne

27) Jste spokojen/a se způsobem komunikace supervizora?

a) Ano

b) Spíše ano

c) Spíše ne

d) Ne

28) Pomáhá Vám osoba supervizora cítit se na setkáních dobře?

a) Ano

b) Spíše ano

c) Spíše ne

d) Ne

29) Je něco, co byste na osobnosti supervizora změnili?

a) Ano (uved'te, prosím, co).....

b) Ne

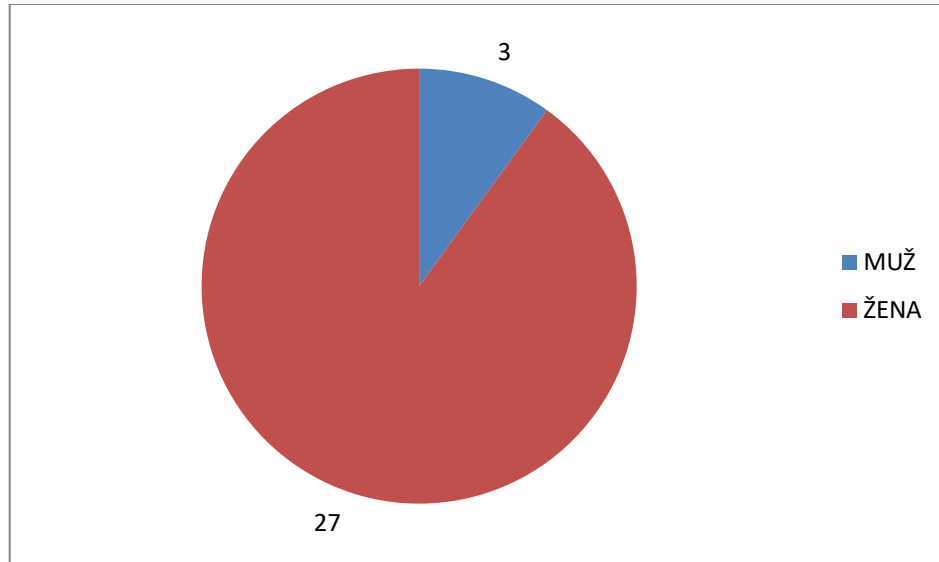
30) Je něco, co byste na způsobu práce supervizora změnili?

a) Ano (uved'te, prosím, co).....

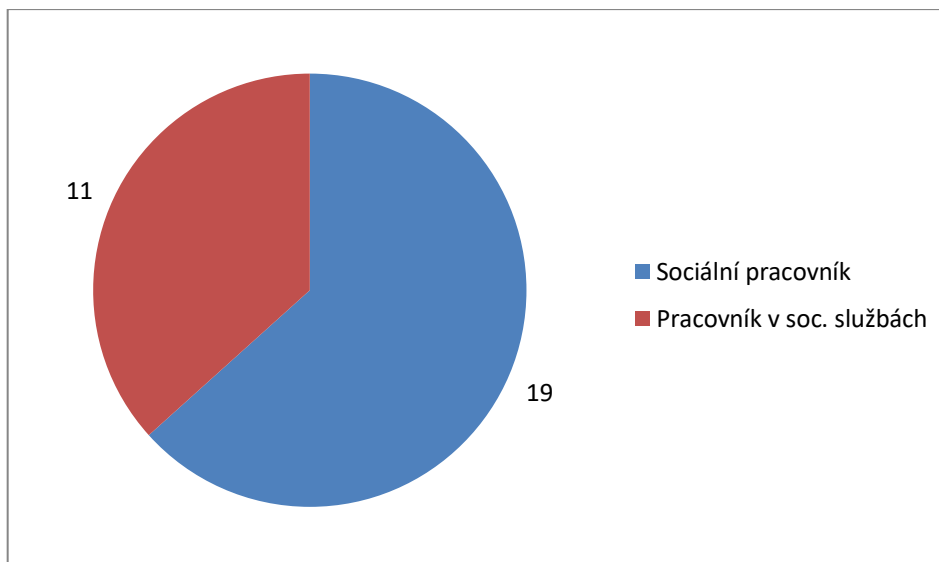
b) Ne

Příloha II: Grafické zpracování výsledků dotazníkového šetření

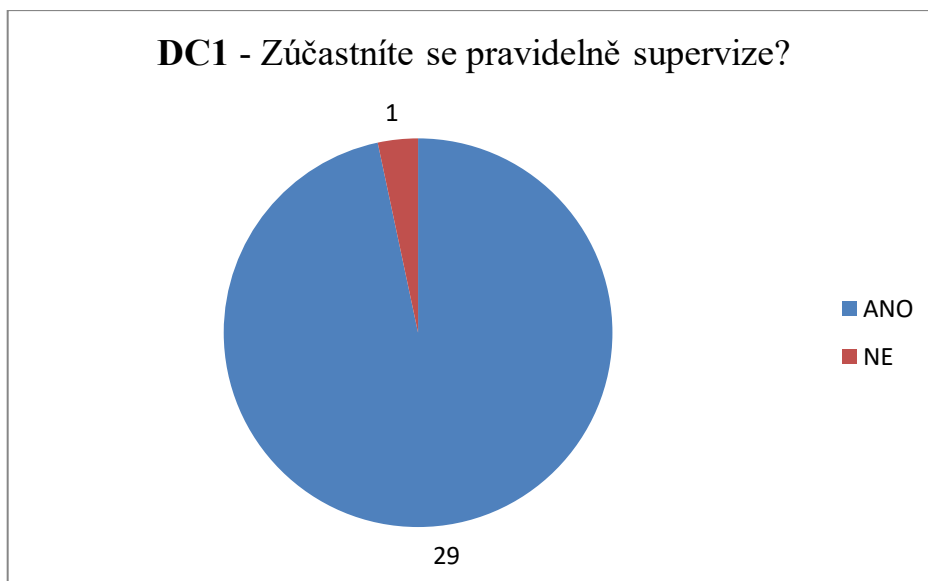
Graf č. 1 – Průzkumný vzorek dle pohlaví respondentů



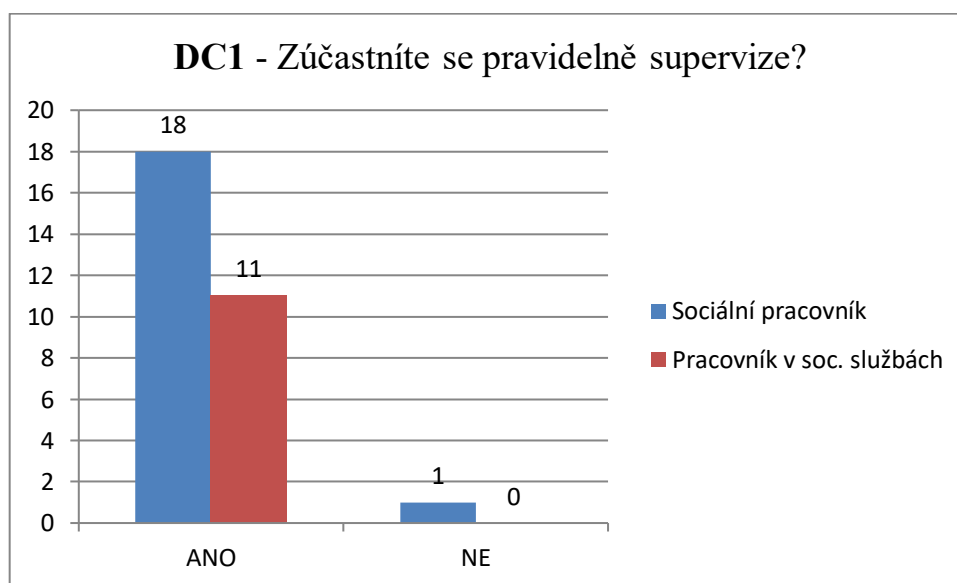
Graf č. 2 – Průzkumný vzorek dle profese respondentů



Graf č. 3 – Zúčastníte se pravidelně supervize? (v metodické části tabulka č. 8 – s. 56)



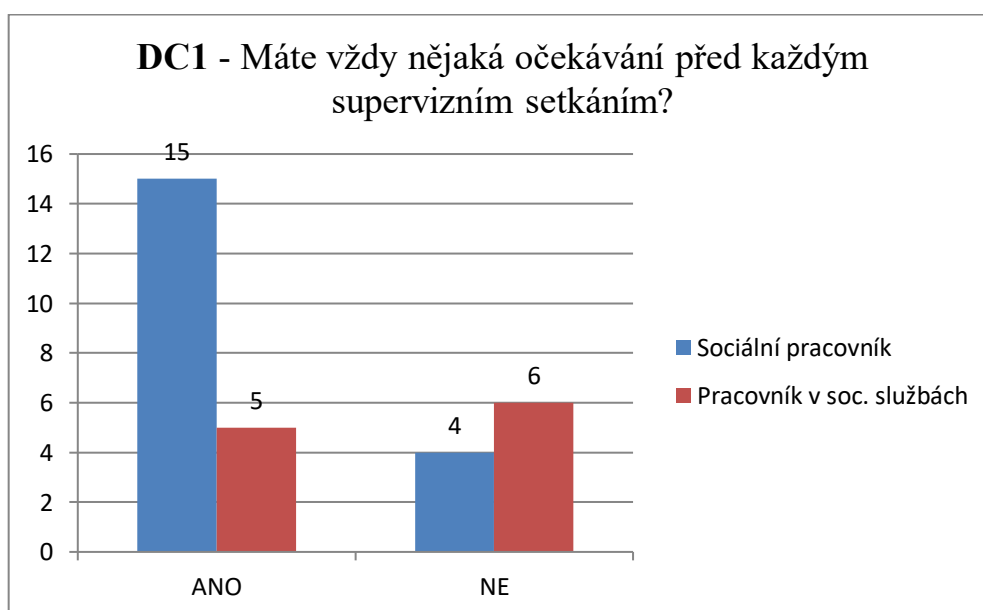
Graf č. 4 – Zúčastníte se pravidelně supervize? – Podle SP a PSS (v metodické části tabulka č. 10 – s. 57)



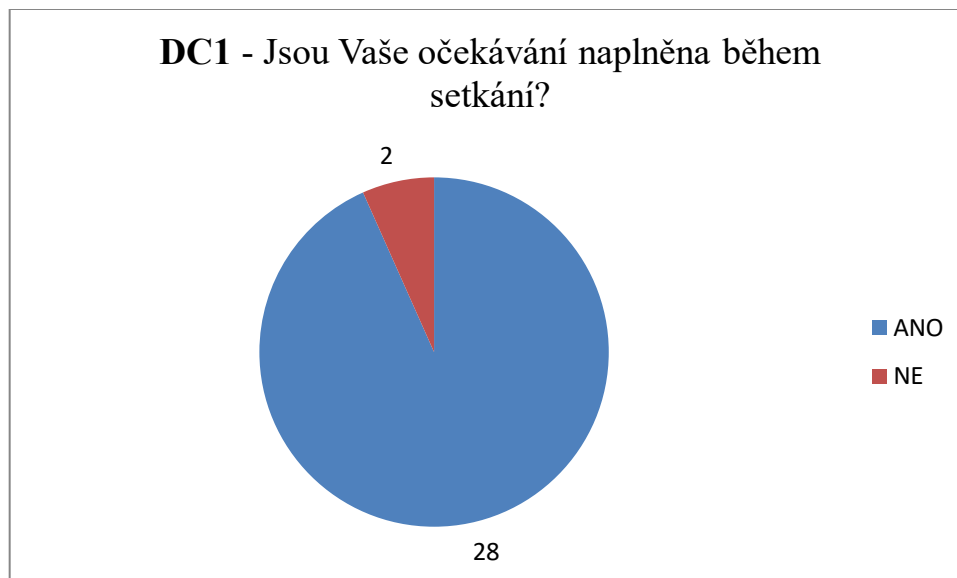
Graf č. 5 – Máte vždy nějaká očekávání před každým supervizním setkáním? (v metodické části tabulka č. 8 – s. 56)



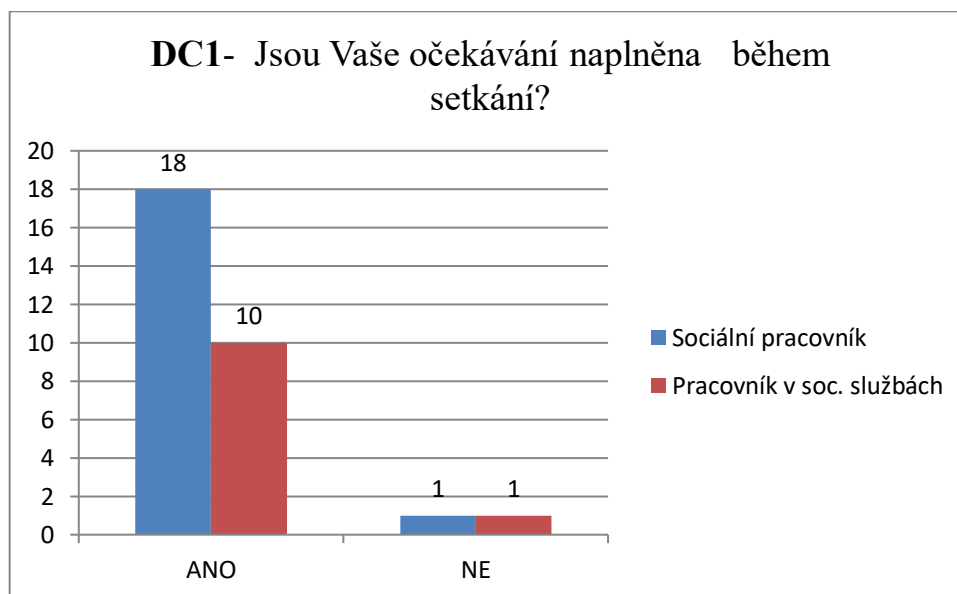
Graf č. 6 – Máte vždy nějaká očekávání před každým supervizním setkáním? – Podle SP a PSS (v metodické části tabulka č. 11 – s. 57)



Graf č. 7 – Jsou Vaše očekávání naplněna během setkání? (v metodické části tabulka č. 8 – s. 56)



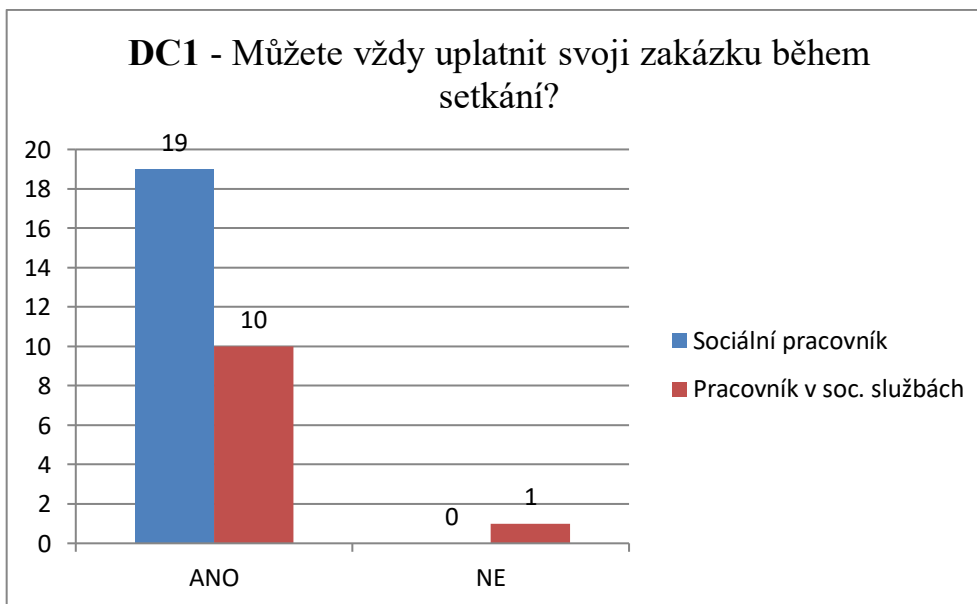
Graf č. 8 – Jsou Vaše očekávání naplněna během setkání? – Podle SP a PSS (v metodické části tabulka č. 12 – s. 57)



Graf č. 9 – Můžete vždy uplatnit svoji zakázku během setkání? (v metodické části tabulka č. 8 – s. 56)



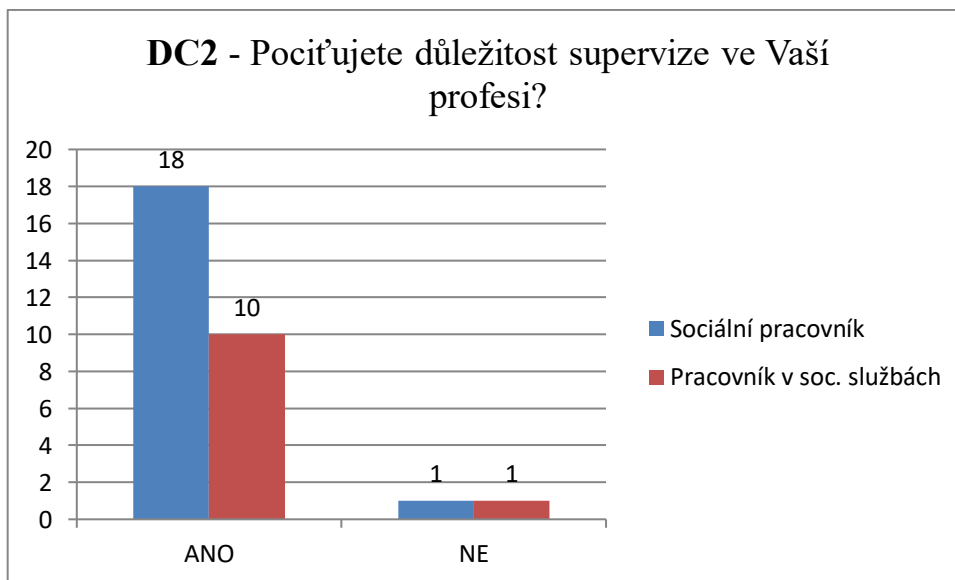
Graf č. 10 – Můžete vždy uplatnit svoji zakázku během setkání? – Podle SP a PSS (v metodické části tabulka č. 13 – s. 57)



Graf č. 11 – Pociťujete důležitost supervize ve Vaší profesi? (v metodické části tabulka č. 16 – s. 61)



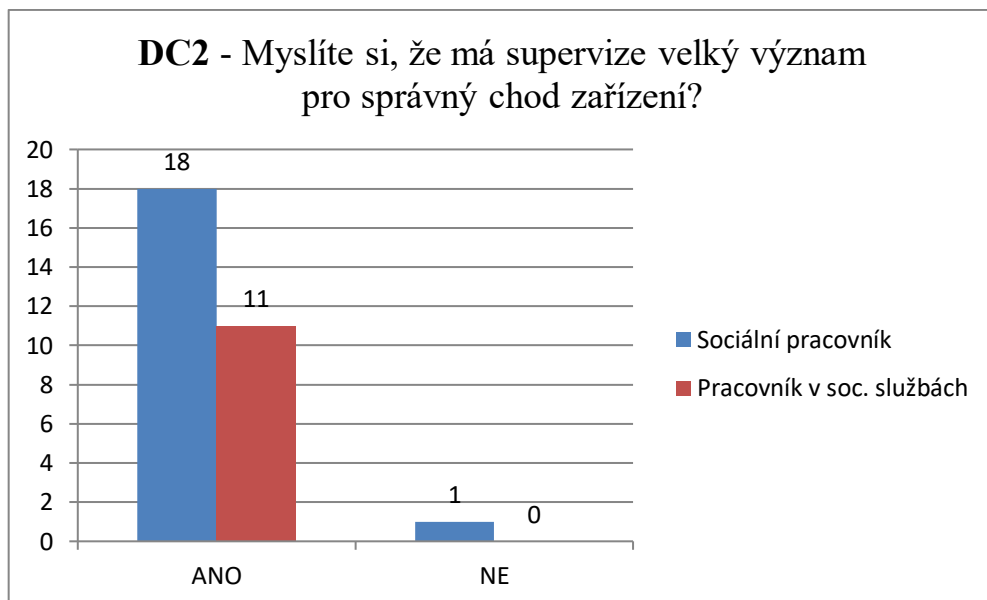
Graf č. 12 – Pociťujete důležitost supervize ve Vaší profesi? – Podle SP a PSS (v metodické části tabulka č. 19 – s. 62)



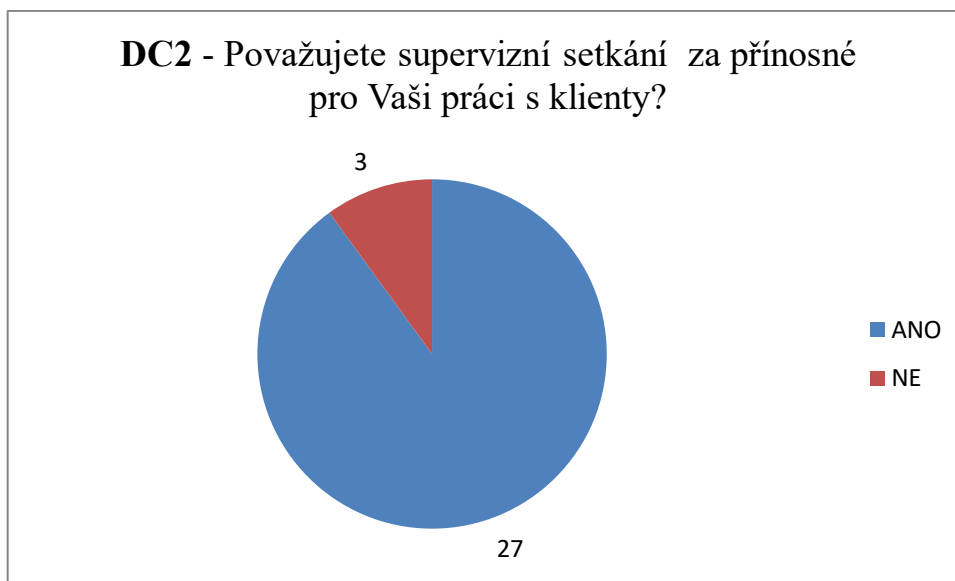
Graf č. 13 – Myslíte si, že má supervize velký význam pro správný chod zařízení? (v metodické části tabulka č. 16 – s. 61)



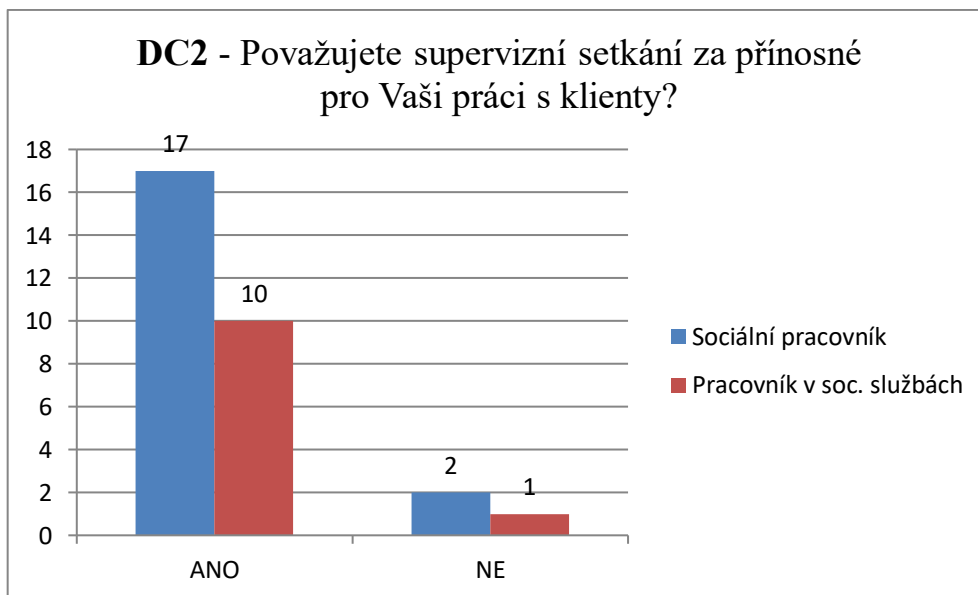
Graf č. 14 – Myslíte si, že má supervize velký význam pro správný chod zařízení? – Podle SP a PSS (v metodické části tabulka č. 20 – s. 63)



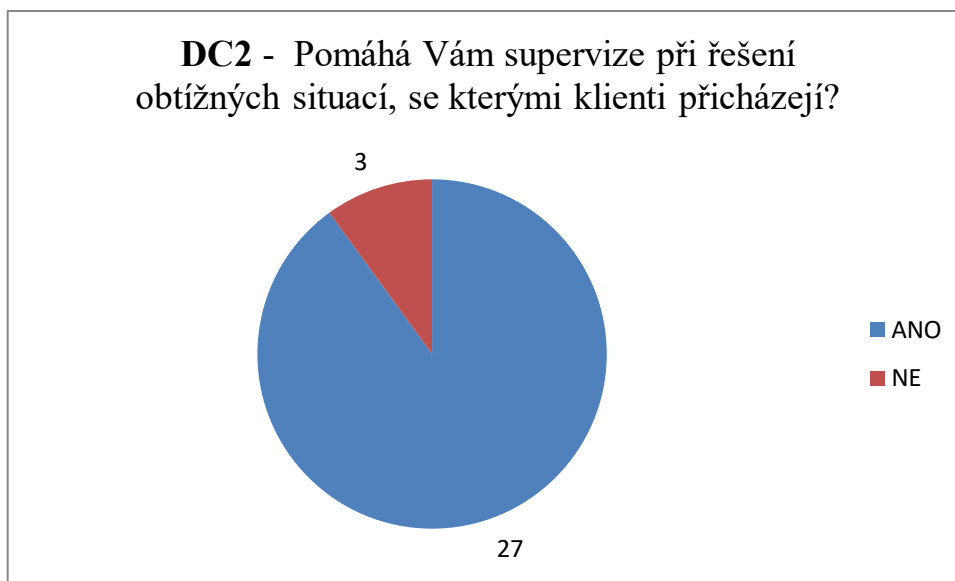
Graf č. 15 – Považujete supervizní setkání za přínosné pro Vaši práci s klienty? (v metodické části tabulka č. 17 – s. 61)



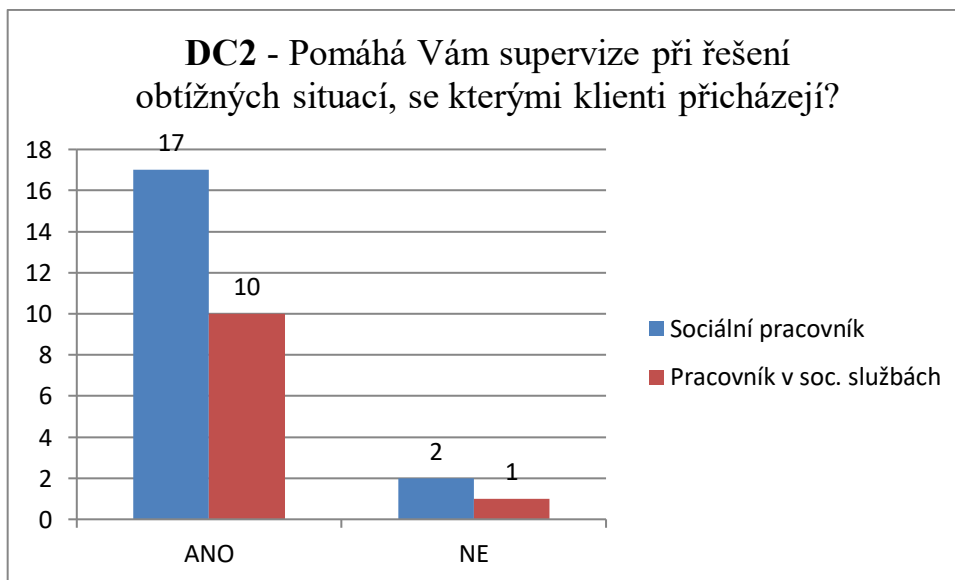
Graf č. 16 – Považujete supervizní setkání za přínosné pro Vaši práci s klienty? – Podle SP a PSS (v metodické části tabulka č. 21 – s. 63)



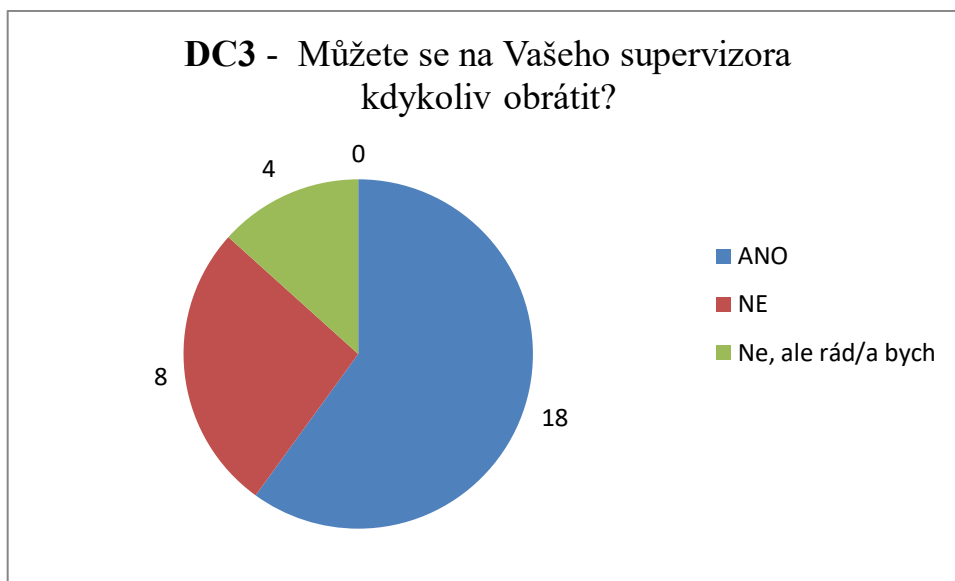
Graf č. 17 – Pomáhá Vám supervize při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí? (v metodické části tabulka č. 18 – s. 62)



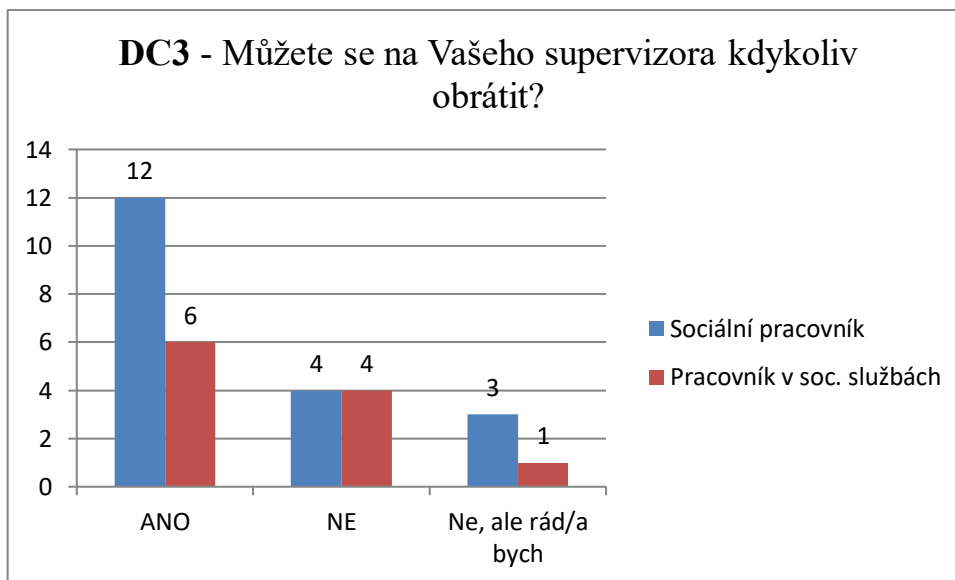
Graf č. 18 – Pomáhá Vám supervize při řešení obtížných situací, se kterými klienti přicházejí? – Podle SP a PSS (v metodické části tabulka č. 22 – s. 63)



Graf č. 19 – Můžete se na Vašeho supervizora kdykoliv obrátit? (v metodické části tabulka č. 25 – s. 66)



Graf č. 20 – Můžete se na Vašeho supervizora kdykoliv obrátit? – Podle SP a PSS (v metodické části tabulka č. 30 – s. 68)



Abstrakt

ČERNÁ, Lenka. *Význam supervize pro sociální pracovníky v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva*. Praha, 2019. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce: PaedDr., Mgr. Hana Žáčková.

Diplomová práce na téma „Význam supervize pro sociální pracovníky v Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva“ se zaměřuje na problematiku a význam supervize pro pracovníky tohoto zařízení. Práce je rozdělena do dvou částí, mezi které patří teoretická a metodická část. Teoretická část práce vymezuje obecně supervizi, její charakteristiku a funkci. Dále se věnuje smyslu a významu supervize, popisu supervizního kontraktu a také charakteristice supervizí druhů. Práce dále obsahuje vlastnosti dobrého supervizora, a jelikož se tato práce zabývá i sociálními pracovníky, tak zde nesměly chybět ani osobní a profesní předpoklady sociálního pracovníka a jeho profesní kompetence. Diplomová práce je zaměřena na konkrétní pracoviště, a proto jsou zde také zmíněny informace o Poradně pro občanství / Občanská a lidská práva, kde se věnují základním informacím o chodu zařízení a o supervizi přímo na pracovišti. Celá práce je tedy zaměřena na kvalitu a význam supervize pro pracovníky Poradny pro občanství / Občanská a lidská práva. Metodická část práce se zabývá průzkumným šetřením. V této části byl zformulován hlavní cíl a dílčí cíle práce. V metodické části je také vymezeno, jakou průzkumnou strategii jsem si vybrala a jakým způsobem došlo ke sběru dat. V této diplomové práci jsem si pro průzkum vybrala dotazníkové šetření, které je následovně zpracováno adekvátním způsobem.

Abstract

ČERNÁ, Lenka. *The Meaning of Supervision for Social Workers in the Counseling Center for Citizenship / Civil and Human Rights*. Prague, 2019. Diploma Thesis. Charles University, Hussite Theological Faculty. Leader of the Diploma Thesis: PaedDr., Mgr. Hana Žáčková.

The Diploma Thesis "The Meaning of Supervision for Social Workers in the Counseling Center for Citizenship / Civil and Human Rights" focuses on the issue and importance of supervision for workers of this facility. The thesis is divided into two parts, which include theoretical and methodological part. The theoretical part of the thesis generally defines supervision, its characteristics and function. Furthermore, it deals with the meaning and importance of supervision, the description of the supervision contract and also the characteristics of supervision of species. The work also contains the characteristics of a good supervisor, and this work also deals with social workers, personal and professional prerequisites of a social worker and his professional competence were not to be missed. The diploma thesis is focused on a specific workplace and therefore there is also information about the Counseling Center for Citizenship / Civil and Human Rights, where I deal with basic information about the operation of the facility and supervision at the workplace. The whole work is therefore focused on the quality and importance of supervision for the staff of the Counseling Center for Citizenship / Civil and Human Rights. The methodical part deals with exploratory investigation. In this section, the main goal and the partial aims of the thesis were formulated. The methodological part also defines which research strategy I chose and how the data was collected. In this diploma thesis I chose a questionnaire for the survey, which is subsequently processed in an adequate way.