

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Využití supervize v zařízeních poskytujících sociální služby

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Mgr. Jaroslava Eisertová, Ph.D.

Autor práce:

Bc. Šárka Štočková

2011

Abstract

Utilization of supervisit in facilities providing social services

In its theoretic part, this dissertation thesis endeavors to describe the area relating to supervision in the most comprehensive way, particularly, supervision in social services. It clarifies basic terms relativ to this subjekt, which are supervision and social services.

In its practical part, there are presented the results of the research, which was conducted using questionnaire investigation. The guestionnaires were sent to all facilities in the Vysočina Region which are considered as social services providers. The goal of the research was to find out the amount of social services providers using supervision. Further goal was to ascertain what kind of supervision is used most frequently as well as what the purpose of the supervision is according to the employees working in facilities providing social services. The goals of this thesis were achieved.

This thesis has set three working hypotheses. Two hypotheses were confirmed, namely hypothesis No. 1 – „the most frequently used supervision is the group case supervision“ and No. 2 – „supervision is used in facilities providing social services“. Based on the data obtained from the research, hypothesis No. 3 was disproved – „workers in the facilities providing social services assume that supervision is only a new type of control“.

This thesis may represent a basis for implementing supervision into facilities where it is not yet implemented, not only to the extent of Vysočina Region. Further, it may serve as stimulation for a change or a modification of already applied supervision in facilities providing social services. It may also serve as a first step for similar research in another region and then for possible comparison, enabling to ascertain how the supervision is spread in different regions of the Czech Republic. And last but not least, the thesis may serve as a study material for students of the fields related to social work.

Abstrakt

Využití supervize v zařízeních poskytujících sociální služby

Tato diplomová práce se ve své teoretické části snažila popsat co nejkompexněji oblast, která se týká supervize, zejména supervize v sociálních službách. Vysvětlila základní pojmy, které se k tomu to tématu vztahují, což jsou supervize a sociální služby.

V její praktické části jsou prezentovány výsledky výzkumu, který byl proveden prostřednictvím dotazníkového šetření. Dotazníky byly rozeslány do všech zařízení v kraji Vysočina, které jsou poskytovateli sociálních služeb. Cílem výzkumu bylo zjistit počet zařízení poskytujících sociální služby, jež využívá supervizi. Dále jaký druh a typ supervize se využívá nejčastěji a v neposlední řadě i to, jaký účel má supervize podle zaměstnanců pracujících v zařízeních poskytujících sociální služby.

Práce měla stanoveny tři pracovní hypotézy. Dvě hypotézy se potvrdily. A to hypotéza č. 1 - „nejčastěji se využívá skupinová, případová supervize“ a č. 2 - „v zařízeních poskytujících sociální služby je supervize využívána“. Podle dat, která byla získána výzkumem, byla vyvrácena hypotéza č. 3 - „pracovníci v zařízeních poskytujících sociální služby se domnívají, že supervize je pouze nový druh kontroly“.

Tato práce by mohla posloužit jako základ k tomu, aby se supervize dostala i do zařízení, kde není plně využita či absentuje úplně. A to nejen v rámci kraje Vysočina. Dále může sloužit v zařízeních poskytujících sociální služby jako podnět ke změně či obměně již poskytované supervize. Také by mohla posloužit jako první krok k dalšímu provedení takového výzkumu v jiném kraji a poté k případnému srovnání a zjištění, jak je supervize rozšířena v různých krajích České republiky. A v neposlední řadě také jako studijní materiál pro studenty oborů, které se zabývají sociální prací.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Využití supervize v zařízeních poskytujících sociální služby vypracovala samostatně a použila jen pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 23.5.2011

podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala v první řadě mé vedoucí práce Mgr. Jaroslavě Eisertové, Ph.D. za vedení této práce, za její trpělivost a povzbuzování k další činnosti. Poděkování patří i mé rodině a přátelům za jejich podporu a trpělivost, kterou při mém studiu projevili.

Obsah

Úvod	8
1 Charakteristika současného stavu	10
1.1 Základní pojmy	10
1.1.1 Typologie sociálních služeb dle cílových skupin	12
1.2 Historie supervize	15
1.3 Funkce supervize	18
1.3.1 Syndrom vyhoření	19
1.4 Cíl supervize	21
1.5 Dělení supervize dle faktorů	23
1.5.1 Faktor autority	23
1.5.2 Faktor role, kompetencí a vztahů	24
1.5.3 Faktor zaměření	27
1.5.4 Faktor přístupu	27
1.5.5 Faktor času	28
1.5.6 Faktor účasti supervizora	29
1.6 Supervizní kontrakt	30
1.6.1 Obsah kontraktu	32
1.7 Supervizor	33
1.7.1 Úkoly supervizora při supervizi	34
1.7.2 Kvalifikační požadavky na supervizora	35
1.7.3 Vzdělávání supervizora	35
1.8 Supervidovaný	39
1.9 Balintovské skupiny	40
1.9.1 Struktura Balintovské skupiny	40
1.10 Supervize a organizace	42
1.10.1 Důvody prospěšnosti supervize v organizaci	42

1.11 Supervize u dobrovolníků	44
1.11.1 Dobrovolnictví	44
1.11.2 Supervize	44
1.11.3 Supervize v programu Pět P	45
1.12 Etika v supervizi	46
2 Cíl práce a hypotézy	50
2.1 Cíl práce	50
2.2 Předpokládané hypotézy	50
3 Metodika	51
3.1 Použitá metoda	51
3.2 Charakteristika výzkumného souboru	51
3.3 Organizace výzkumu	51
4 Výsledky	53
5 Diskuze	82
6 Závěr	87
7 Seznam použitých zdrojů	89
8 Klíčová slova	94
9 Přílohy	95

Úvod

Supervize se dříve využívala pouze v psychoterapii. Ovšem v posledních několika letech se stále více rozšiřuje i do ostatních oborů. Moje práce se bude zabývat supervizí v oblasti sociální práce.

Se supervizí jsem se osobně setkala pouze v rámci studia na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích, a to jak během bakalářského studia, tak samozřejmě i během navazujícího magisterského studia. Jednou jsem se účastnila na supervizi na pracovišti, kde jsem vykonávala praxi. Mám tedy možnost určitého srovnání se studentskou supervizí, jež se týká odborných praxí. Mezi těmito dvěma supervizemi nevidím žádný zásadní rozdíl. Obě probíhaly téměř stejně, supervizoři je stejně vedli a supervidovaní se chovali také téměř stejně. Rozdíl byl možná jen v tom, že pracovníci v zařízení se mnohem více snažili své potíže, problémy vyřešit. Důvod bych viděla především v tom, že studenti jsou na praxi v zařízení jen krátkodobě (pár týdnů). Kdežto u pracovníků ze zařízení je motivace najít řešení mnohem větší, protože jsou v tomto prostředí pořád, neboť je to jejich zaměstnání. Domnívám se, že tyto zkušenosti se supervizí mi určitě pomohou v mém budoucím profesním životě.

Diplomovou práci, která má název Využití supervize v zařízeních poskytujících sociální služby, jsem se rozhodla psát především proto, že věřím, že supervize v profesích, při kterých jsou pracovníci v přímém kontaktu s lidmi a snaží se jim nějakým způsobem pomáhat, je těmto lidem velice nápomocná.

V teoretické části jsem se zaměřila na pojem supervize. A to jak na její různé definice, historii, tak i typy, dělení a funkce. Dále jsem stručně nastínila i pojem sociální služba.

Literatury k tomuto tématu je v naší republice dostatek, ovšem některé publikace jsou těžko dostupné. Pojem supervize a její základní vymezení se již zcela běžně vyskytuje v nových učebnicích, skriptech, které se týkají sociální práce. Mezi odbornou veřejností se tento pojem v poslední době zmiňuje především v souvislosti se standardy kvality

sociálních služeb, s rozvojem osobnosti sociálního pracovníka a v neposlední řadě se syndromem vyhoření.

Má práce si kladla za cíl zjistit, jaký druh a typ supervize se nejčastěji využívá, dále zjistit, počet zařízení poskytujících sociální služby, jež využívá supervizi a v neposlední řadě zjistit, jaký účel má supervize podle zaměstnanců pracujících v zařízeních poskytujících sociální služby. Toto všechno bylo zjišťováno v kraji Vysočina.

Dle mého názoru je stále třeba šířit osvětu v zařízeních poskytujících sociální služby. Je třeba odbourávat předsudky, které se týkají supervize. Především eliminovat povědomí, kdy je supervize vnímána jako „kontrola“. K tomuto účelu bude sloužit i tato diplomová práce.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Základní pojmy

Supervize

Jednoznačně vymezit tento pojem je nesnadná záležitost. Nejspíše je to dáno tím, že pojem supervize vznikl dříve než realizace pomoci, podpory jednotlivců nebo týmů při práci s klienty. Význam pojmu supervize se tedy často odvíjí od profesních zájmů určité skupiny, která pojem supervize používá (7).

Termín supervize se skládá z latinské předložky „super“, která v cizích složených slovech značí nadměrnost, přehnanost, „nad“, „nej“, a slova „visio“, což znamená pohled, vidina, zjevení, přelud, vidění do budoucnosti (23).

Anglicko-český slovník nám slovo „supervise“ překládá do českého jazyka jako dozírat, dohlížet, kontrolovat (41).

A. K. Hess definuje supervizi jako čistou mezilidskou interakci, jejímž cílem je, aby se osoba supervizora, setkávala s osobou supervidovaného, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem (17).

O. Matoušek píše o supervizi jako kvalifikovaném dohledu nad průběhem programu nebo projektu zaměřeného na kvalitu činnosti pracovníků. Supervize má zvyšovat odpovědnost při práci. Má bránit tomu, aby pracovník brzy „vyhořel“, i tomu, aby sklouznul do rutinního vykonávání své profesní role. Supervize v sociální práci se využívá při výuce sociálních pracovníků i při sledování pracovníků v rámci organizace (31).

Dalším, kdo supervizi vykládá jiným způsobem je I. Úlehla. Ten chápe supervizi jako nadhled, který pracovník potřebuje nutně k tomu, aby se při práci nezahltil. Pracovník potřebuje supervizi, kdykoli cítí, že to, co se děje, by se dít nemělo, nebo by mělo být jinak a změny se mu bez podpory nedaří dosáhnout (53).

V publikaci Ministerstva práce a sociálních věcí, Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe z roku 2004, se uvádí, že supervize je formou podpory

pracovníků. V supervizi jde o rozbor konkrétní problémové situace v jedinečném mezilidském kontextu a její těžiště je v rozvoji kompetence pracovníka, zatímco prvek kontroly je méně výrazný (10).

Posledním mnou zmíněným je J. Tošner, který chápe supervizi jako možnost otevřeně se svěřit se svými pochybnostmi a omyly, bez obavy z nepochopení a výčitek (51).

Sociální služba

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. definuje sociální službu jako činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (54).

Další pojetí sociální služby má L. Průša, který definuje sociální službu tak, že je to mimořádně významná část aktivit státu, samosprávy a nestátních subjektů, která řeší jak problémy jednotlivců, tak i rodin a skupin občanů, a tak pozitivně ovlivňuje sociální klima celé společnosti (24).

Sociálními službami se rozumí sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální služby mohou být pobytové, ambulantní nebo terénní. Pobytové služby jsou služby spojené s ubytováním v zařízeních poskytující sociální služby. Oproti tomu ambulantními službami se rozumí ty, za nimiž osoba dochází nebo je dopravována do zařízení poskytující sociální služby a jejichž součástí není ubytování. Terénní služby jsou takové, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném prostředí (45).

V zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. jsou vyjmenovány základní činnosti při poskytování sociálních služeb. Jsou to například pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu; pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu; poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy; pomoc při zajištění chodu domácnosti; sociálně terapeutické činnosti; výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a další (54).

Sociální služby mají za cíl umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti. Dále také využívat i přirozené vztahové sítě. Zůstat tedy součástí přirozeného místního společenství a žít běžným způsobem. Sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné (10).

Podle délky trvání jsou sociální služby děleny na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé. Krátkodobé služby jsou takové, které jsou uskutečňovány okamžitě nebo nepřesáhnou jeden měsíc. Střednědobými jsou označovány služby, jejichž horní hranice trvání je jeden rok. Dlouhodobé služby jsou takové, při nichž není stanovena horní hranice jejich trvání (domovy pro seniory, chráněné bydlení, atd.) (26).

Podle místa poskytování služeb se člení na služby spojené s bydlením v zařízení, služby spojené s návštěvou v zařízení a služby spojené s návštěvou uživatele. Služby spojené s bydlením v zařízení jsou takové, které umožní pobyt v zařízení po sjednanou dobu. Služby spojené s návštěvou zařízení jsou ty, kam uživatelé dochází za účelem naplnění svých potřeb a zájmů. Služby spojené s návštěvou uživatele jsou poskytované v jeho přirozeném prostředí (26).

1.1.1 Matoušek uvádí typologii sociálních služeb podle cílových skupin:

1. Služby pro nezaměstnané, služby reagující na chudobu a bezdomovství

Minimalizace počtu nezaměstnaných je hlavním cílem sociálních politik všech evropských zemí. Nejvíce ohrožení nezaměstnaností jsou starší lidé, absolventi, lidé s nízkou kvalitací, příslušníci etnických menšin a lidé se zdravotním postižením. V České republice jsou orgány, které sledují obecný cíl začleňování nezaměstnaných na pracovní trh, úřady práce, které řídí MPSV. Prosazují tzv. aktivní politiku zaměstnanosti (zvyšování kvalifikace potenciálních účastníků trhu práce, vytváření nových pracovních míst) (32).

Reakce na chudobu plyne z myšlenky, že každý člověk potřebuje určité množství materiálních zdrojů a služeb, aby mohl důstojně žít. Chudoba se stává ještě větším problémem, pokud se spojí s dalšími rizikovými faktory (např. rodina s jedním rodičem, rodina s mnoha dětmi, stáří, nedokončené vzdělání, příslušnost k etnické menšině, atd.) (32).

Osobami společensky znevýhodněnými se zabývají sociální kurátoři. Klienty těchto kurátorů jsou osoby propuštěné z výkonu trestu, lidé trestně stíhaní, lidé závislí na návykových látkách, lidé propuštění z ústavní péče po dosažení zletilosti a tzv. bezdomovci. Takovými klientům je poskytováno poradenství, pomoc při vyřizování dokladů, pomoc při jednání s úřady. Lidem, kteří potřebují ubytování je poskytováno v azylových domech, v domech na půli cesty, v azylových domech pro matky s dětmi (32).

2. Služby pro děti a rodiny

Státními orgány v péči o dítě jsou v České republice oddělení sociálně právní ochrany dětí v obcích s rozšířenou působností. Ústavní výchova je dětem poskytována v kojeneckých ústavech, poté v dětských domovech (3 – 18, 19 let), službou navazující na dětské domovy jsou na některých místech u nás domy na půli cesty. V České republice existují i neziskové organizace, které provozují tzv. zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (např. program Klokánek Fondu ohrožených dětí). Dále existují i azylové domy pro matky s dětmi, poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. Některé nestátní neziskové organizace poskytují psychoterapeutickou pomoc dětským obětem nevhodného zacházení, programy tzv. sanace rodiny, atd. (32).

3. Služby pro rizikové děti a mládež

Kurátor pro děti a mládež je u nás úředníkem státu. Dále sem patří diagnostické ústavy, dětské domovy se školou, střediska výchovné péče, domy na půli cesty, nízkoprahová komunitní centra. Do této oblasti patří i dobrodružné programy v přírodě, projekty podporující vzdělávání a uplatnění na trhu práce, Program rychlé intervence (32).

4. Služby pro staré lidi

Do této skupiny patří domovy pro seniory, domovy s pečovatelskou službou, hospice, léčebny dlouhodobě nemocných, denní centra pro seniory, služby respitní péče, služby tísňového volání, svépomocné skupiny pro rodiny pečující o seniory, atd. (32).

5. Služby pro etnické menšiny

K této skupině se řadí sociální bydlení, asistenti učitele, předškolní, vzdělávací a doučovací programy, romské poradce, atd. (32).

6. Služby pro uprchlíky

Zde je možné uvést přijímací střediska, pobytová střediska a integrační azylová střediska (32).

7. Služby pro lidi s postižením

Až do konce roku 2006 byla členěna na ústavní zařízení pro těžce zdravotně postižené občany na následující typy: ústavy pro tělesně postiženou mládež, ústavy pro tělesně postiženou mládež s přidruženým mentálním postižením, ústavy pro tělesně postiženou mládež s více vadami, ústavy pro tělesně postižené dospělé občany, ústavy pro tělesně postižené dospělé občany s přidruženým mentálním postižením, ústavy pro tělesně postižené dospělé občany s více vadami, ústavy pro smyslově postižené dospělé občany, ústavy pro mentálně postižené dospělé občany, ústavy pro chronické alkoholiky a toxikomany, ústavy pro chronické psychotiky a psychopaty. S příchodem zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou již jen dvě kategorie – domovy pro osoby se zdravotním postižením a domovy pro osoby se zvláštním režimem. Dále sem patří chráněné bydlení, denní/týdenní stacionáře, podpora samostatného bydlení, centra denních služeb, atd. (32).

8. Služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními nemocemi

Do této skupiny je řazena ústavní péče, denní stacionář, terapeutická práce s rodinou, podporované bydlení, podporované zaměstnávání, krizovou intervencí a telefonickou krizovou intervencí (32).

9. Služby pro nemocné

Sem patří zdravotnická zařízení a komplexní domácí péče (32).

10. Služby pro lidi se závislostmi

Do této skupiny lze zařadit kontaktní centra, denní sanatoria, léčebné komunity, domy na půli cesty, ambulantní doléčovací programy, preventivní programy, atd. (32).

11. Služby související s výkonem spravedlnosti (32)

12. Služby pro občany (32)

1.2 Historie supervize

Supervize vychází z tradic sociální práce. Vznikala jako metodická pomoc objevující se již v 19. století. Obecně se za rozhodující pro supervizi bere zvládnutí teorie a praxe, vedení při dalším zdokonalování v odbornosti, osvojení samostatného přístupu v rozhodování (47).

Zakladateli této metody byli nezávisle na sobě v roce 1880 Mary Richmoniová, která pracovala jako účetní v sociální oblasti a anglický farář Banett (5).

Počátky supervize jsou v České republice spojeny se jmény Skála a Růžička, kteří v sedmdesátých letech zajišťovali pro absolventy psychoterapeutických výcviků SUR¹ tříletou supervizi ve formě balintovských seminářů. V osmdesátých letech Skála pracuje v rámci balintovských skupin s pracovníky vězeňství a soudnictví (28).

Na počátku 90. let minulého století vznikla na půdě tehdejší Společnosti pro psychoterapii a rodinnou terapii balintovská sekce. Tato sekce pracuje dodnes, a to pod vedením Karla Koblice. Balintovské skupiny se staly v některých (zejména „Skálových“ komunitách) nástavbovou tříletou supervizní částí psychoterapeutického vzdělávání (49).

V české republice byl v roce 1981 zahájen první tříletý výcvik ve vedení balintovských skupin na půdě Skálova Kabinetu pro vzdělávání v psychoterapii. Tento výcvik absolvovalo prvních šestnáct účastníků. Tříletý výcvik zahrnoval jak teorii, tak praxi balintovských skupin i sebezkušenost. Tyto výcviky pokračovaly i v dalších letech (18).

V roce 1989 (po sametové revoluci) mohly být plně navázány styky se západem, kde byli v otázkách psychoterapeutického vzdělávání, supervize a supervizního vzdělávání v předstihu. Jejich osvědčené metody a postupy mohly být v určité omezené míře přeneseny do našich podmínek (38).

V roce 1995 se konalo sympozium o supervizi v Janských Lázních, které uspořádal Pražský psychoterapeutický institut (PPI). Cílem tohoto sympozia bylo zmapovat supervizi v podmínkách jednotlivých psychoterapeutických škol a směrů (28).

¹ SUR je systém vzdělávání v psychoterapii a je spojen se jmény svých zakladatelů Jaroslava Skály, Eduarda Urbana a Jaroslava Rubeše, jejichž iniciály mu daly název.

Supervize v užším slova smyslu jako nástroj zkvalitnění práce je bezprostředně spojena s vývojem pomáhajících profesí od konce 19. století. Začátek používání tohoto termínu byl v anglosaském světě, a to ve spojení s rolí placených pracovníků v tzv. Charity Organization Society. Supervizoři byli k dispozici dobrovolníkům, kteří tvořili předchůdce dnešních sociálních pracovníků. Tito dobrovolníci sbírali informace a podklady sociálních případů, které potom se supervizorem řešili. Úkolem jejich společného rozhovoru byla zjistit, proč ta osoba (případ) nemohla vyřešit svoji situaci (problém) sama vlastními silami (20).

Další významnou osobou byl farář Samuel Barnett. Roku 1883 založil první komunitní centrum v Londýně. Zavedl pravidelné týdenní rozhovory mezi čtyřma očima s pomocníky komunitního centra. Při těchto rozhovorech probírali sociální a sociálně-pedagogické otázky, se kterými se během práce setkali (20).

Velkým impulzem pro rozvoj další formy supervize – skupinové, byl ve 20. letech 20. století úzký kontakt sociálních pracovníků s lékaři. V nemocnicích se stali partnery lékařů při řešení případů. Přispívali k tomu svými poznatky o sociálních okolnostech života pacientů. Z případových konferencí se rozvinula metoda skupinové supervize, v níž se využívá postřehů a znalostí různých členů skupiny ke zlepšení práce (20).

Pro rozvoj vzdělávacího faktoru supervize bylo zavedení praktické výuky sociální práce do škol. Praxe na školách vedly k tomu, že zkušenější pracovník provázel méně zkušeného při jeho prvních krocích v pracovní roli (model „mistra a učně“) (20).

Zároveň s prvními formami supervizní práce se supervize stala i předmětem výuky. Na newyorské Columbia Univerzity se již v roce 1898 konal seminář o supervizi. První kniha o supervizi napsal v roce 1903 J. Brackett a má název „Supervision and Education in Charity“. Ovšem výuka v Evropě se objevuje mnohem později, až v 60. letech minulého století (20).

V Evropě se supervize rozvíjela především jako součást výcviku v psychoterapii. Supervize mezi sociálními pracovníky se dlouho setkávala s rezervovanou odezvou ze strany těchto pracovníků, neboť z ní cítili ohrožení. Od 70. let dochází v Evropě k ustanovení supervize jako samostatné profese. I zde souvisel tento vývoj se společenskou poptávkou, s rozvojem vzdělávání, s certifikací, vznikem profesních společenství a profesních norem (20).

Výuka supervize se v posledním desetiletí dostává i v Evropě do vysokých škol a habilitují se první profesoři supervize (20).

1.3 Funkce supervize

První funkcí je funkce podpůrná. Podporu čekají pracovníci od supervize nejčastěji. Chtějí se vyprávět a od supervize si slibují i to, že je ochrání před vyhořením. V prevenci syndromu vyhoření může být supervize opravdu účinným nástrojem (21).

Neúspěchy a nezdary v sociální práci mohou vést ke ztrátě optimismu (35). Právě tomu by měla předcházet supervize. V porovnání se základním cílem supervize, který zní „podporovat kvalitu pracovního výkonu supervidovaného“, je cílem podpůrné supervize snižovat subjektivně pociťovanou zátěž vyvolanou profesní činností, zvyšovat motivaci supervidovaného (9).

Druhou funkcí je funkce řídicí. Je to usměrňování výkonu profesionální role s ohledem na zákony, vyhlášky, poslání a cíle organizace, atd. Jejím cílem je pochopení, přijetí a naplňování profesionálních hodnot (33).

Při práci s lidmi plní supervize i funkci kontroly kvality této práce. Potřebu mít někoho, kdo se spolu s námi dívá na naši práci, si u pomáhajících pracovníků vynucuje nejen nedostatečný výcvik či malá zkušenost, ale také naše lidská selhání, citlivé oblasti a naše předsudky (17).

Třetí funkce je funkce vzdělávací. Cílem supervize je také rozvoj odbornosti pracovníka, jeho dovedností, znalostí. Během supervize se pracovníci učí řešit problémy a hledat stále nové postupy práce reagující na měnící se potřeby. Při supervizi si také často pracovník uvědomí oblasti, ve kterých by se chtěl dále rozvíjet. Supervize jej k rozvoji motivuje a podporuje ho v něm (21).

Supervidovanému může pomoci pochopit lépe klienta, uvědomit si své vlastní reakce a odezvy vůči klientovi, pochopit jak se s klientem navzájem ovlivňují, atd. (44).

Cílem či středem zájmu této funkce je především rozvoj odbornosti pracovníka (33).

U studentů a začínajících pracovníků bývá na tuto funkci kladen velký důraz (30).

Efektivní supervize je základ pro studenty, kteří se učí, jak propojit teoretické znalosti s jejich praktickými zkušenostmi (46).

1.3.1 Syndrom vyhoření

Je to celý soubor příznaků projevujících se velmi často u pomáhajících profesí. Projevuje se ztrátou elánu, radosti ze života a hlavně ztrátou nadšení, které je potřebné k výkonu této profese (19).

Příčinou tohoto vyčerpání může být jakákoliv fyzická, emocionální či psychická zátěž. Ovšem neznamená to, že by k tomuto vyčerpání nemohlo dojít i na základě náhlé změny v životě pracovníka, například důsledkem akutního traumatu (19).

Jednotlivé projevy syndromu vyhoření:

- *tělesné vyčerpání* – Toto vyčerpání se projevuje chronickou únavou, nedostatkem energie, svalovými bolestmi, pocity celkové tělesné slabosti. Objevuje se rychlá unavitelnost. Fyzická únava ze sportu nebo z práce rychle přejde, ovšem při vyhoření je únava spojena s pocity viny a selhání. Zátěž se projevuje večer jako bolest celého těla, a to i přesto, že skutečná fyzická aktivita během dne byla malá. Objevuje se i zvýšená potřeba spánku, ale člověk se ráno probudí nevyspalý, neodpočatý, protože jeho spánek není kvalitní. Připojuje

se i častá nemocnost, drobné úrazy, změny stravovacích návyků spojené se změnami tělesné hmotnosti. Při tomto vyčerpání je veliké riziko zneužívání návykových látek (2).

- *emocionální vyčerpání* – Projevuje se tím, že se člověk cítí citově vysátý, už nechce slyšet o dalších trápeních, starostech, zažívá pocit, že nemůže pomoci, že už neví jak. Člověk se začíná emočně distancovat. Už nemá chuť se vžívat do pocitů jiných lidí. Pokud nastane situace, ve které je třeba projevit soucit, city, tak se této situaci snaží vyhnout, Pokud se mu to nepovede, reaguje podrážděně, nepřátelsky a necitlivě. Při jeho práci se vytrácí radost z kontaktu s lidmi, postupně se to přenáší z práce i do osobního života. Již nevnímá rodinu a přátele jako zdroj radosti, energie a uspokojení, začínají pro něj být jen přítěží (2).

- *psychické vyčerpání* – Odráží se v negativních postojích k sobě, k jiným a změnou životních postojů. Člověk začíná život vnímat pouze jako hromadu nároků, problémů a hrozících katastrof. Takový člověk se snaží obrnit vůči světu, vyhýbá se novým úkolům, nemůže se soustředit, zapomíná. Jeho celková aktivita je v útlumu, mizí jeho tvořivost. Jeho činnost se redukuje jenom na rutinní postupy, dělá jenom to, co opravdu musí. Život pro něj přestává mít perspektivu, vytrácí se smysl jeho práce, později i života, což může vést až k sebevražedným myšlenkám (2).

Syndrom vyhoření je proces, který má své fáze a dynamiku. J. Jankovský uvádí pět fází:

1. NADŠENÍ a naděje, které souvisejí s nerealistickým pohledem na pomáhající profesi. Často také člověk má nepřiměřená očekávání. Zapojení do práce je vysoké a často se tak stává, že práce je pro pracovníka smyslem života.
2. STAGNACE. Počáteční nadšení uhasíná. Člověku již nepřijde jeho práce natolik přitažlivá. Před prací se začínají dostávat mimopracovní zájmy.
3. FRUSTRACE. Člověk se začíná ptát po smyslu své práce. Objevují se problémy na pracovišti, ale také v osobním životě. Frustrace začíná přerůstat v další, čtvrtou, fázi.
4. APATIE. Je to reakce na bezvýhodný stav. Člověk je stále frustrován a nemá možnost tento stav změnit. V této fázi již není žádný zbytek počátečního nadšení, člověk už dělá jen to, co musí, to co má uvedeno v pracovní náplni.

5. INTERVENCE. Tato fáze znamená cestu ven z bludného kruhu. Tato cesta může mít mnoho podob. Člověk může začít u změny vztahu k práci, klientům či celému okolí, končit může až u změny zaměstnání, bydliště, popřípadě i partnera (19).

1.4 Cíl supervize

Velice nutná je také dobrá formulace cíle, pokud má práce s klientem přinést změnu. Bez jasně stanoveného cíle je velice těžké posoudit, nebo možná i nemožné, zda nastává k posunu v práci s klientem a daří se naplňovat zakázka. Více určitě pomáhá, když pracovník přijme klientův cíl, než když se bude snažit klienta vést k cíli, který by dle jeho soudu byl vhodnější (52).

Cíle supervize mohou být krátkodobé, například vytvoření základních podmínek pracovního týmu k úspěšné práci. Dále mohou být cíle dlouhodobé, což je například formulace plánů osobního rozvoje pracovníků, harmonizace celé organizace (30).

U cílů supervize můžeme hovořit o třech skupinách cílů. Jsou to cíle supervidovaných, cíle organizace a cíle supervizora.

Příklady cílů každé skupiny:

- Supervidovaný : „Chci se pobavit o klientovi, který dosáhl úspěchu v tom, že...“
 „Byl bych rád, kdyby se supervizor zaměřil na má slabá místa v problému, který chci nastínit...“
 „ Ráda bych se chtěla podělit o svoji starost o mého klienta...“
- Supervizor: „ Chci si dát pozor, abych brzy a příliš nekomentoval to, co vnímám...“
 „ Chci dát prostor všem k vyjádření se k problému...“
 „ Mám v úmyslu vést dnešní setkání více odlehčeně a hravě...“
- Organizace: „ Stabilizovat tým a dobrou praxi na pracovišti...“

„ Pomoci vytvářet profesionální a vnímavý přístup týmu k novému projektu péče o klienty...“ (36).

U většiny autorů nalezneme ovšem shodu v tom, že „prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka a rozšiřování jeho dovedností. Paralelně s tím mu má supervize pomáhat řešit těžko řešitelné případy, dále mu také pomáhat ke snadnějšímu vyrovnání se s pracovním stresem (30).

Cíle supervize mohou být krátkodobé – např. získání několika elementárních profesionálních dovedností, vytvoření základních podmínek pracovního týmu k úspěšné práci, nebo dlouhodobé – např. formulace a monitoring plánů osobního rozvoje pracovníků, harmonizace fungování celé organizace, zvyšování citlivosti organizace na potřeby klientů (6).

Cíle a důraz na důležitost cílů supervize jsou odlišné s ohledem na to, jaké funkce daný autor supervizi přikládá. Dále uvedené cíle supervize uvádí autoři s ohledem na vzdělávací funkci supervize, jsou to:

- lépe rozumět klientovi
- více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta
- pochopit dynamiku toho, jak probíhají interakce supervidovaného s klientem
- mít náhled na to, jak pracují a jaké jsou dopady jejich intervencí
- posoudit jiné možné způsoby práce s klienty (17).

1.5 Dělení supervize podle faktorů

1.5.1 Faktor autority

Interní

Supervize, kde je supervizor interním zaměstnancem organizace, kde probíhá supervize. Tuto supervizi může provádět buď nadřízený pracovník (nebezpečí křížení rolí; autorita vedoucího pracovníka s autoritou supervizora) nebo k tomu určený jiný pracovník organizace. Faktor autority je v supervizi velmi důležitý. Je-li autorita ohrožující a vede k defenzivním reakcím pracovníků, je učení při supervizi ohroženo. Na druhou stranu pokud ale supervizor autoritu nemá, je učení ohroženo také (20).

Externí

Za externí supervizi považujeme takové uspořádání, ve kterém supervizor není zaměstnancem organizace, v níž supervize probíhá. Je zde omezeno křížení rolí, neboť není mezi supervizorem a supervidovaným žádný vztah podřízenosti nebo nadřízenosti. Autorita supervizora je tady dána z jeho přirozené autority, dále z autority zadavatele supervize a v neposlední řadě z očekávaných výstupů (20).

Autovize nebo-li autosupervize

Je to proces sebereflexe pracovníka, kdy pracovník sám sobě klade užitečné otázky, na něž hledá odpovědi. Při tomto odpovídání si všímá svých postupů, pocitů a reakcí těla při práci s klientem, které písemně, popř. s využitím audiozáznamu nebo videozáznamu, vyhodnocuje (30).

Peer-supervize

Je supervizní setkání skupiny bez supervizora. Schází se podobně funkčně postavení pracovníci, kteří sdílejí odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jednomu z nich (30).

1.5.2 Faktor role, kompetencí a vztahů

Individuální

Spočívá ve strukturovaném kontaktu jednoho pracovníka se supervizorem. Úkolem této supervize je reflektovat a podporovat profesionální fungování pracovníka. Má podporovat samozřejmě i další rozvoj pracovníka (30).

Tato supervize je plánovaná, časově vymezená schůzka s jasným a předem dohodnutým programem. Supervidovaný se supervizorem spolupracují na základě písemné smlouvy, kterou si sestavili při prvním setkání. V této smlouvě (kontraktu) jsou jasně stanoveny cíle i hranice postupu. V kontraktu je tedy zapsáno, co bude do supervize zahrnováno a co nikoli, frekvence schůzek, kde se budou setkávat a v neposlední řadě, jak se bude zacházet s informacemi, které se vyskytnout při supervizi. Ovšem na každém sezení se uzavírá upřesňující dohoda, podle níž se postupuje v dalších sezeních. I zde je nutnou podmínkou vytvoření vztahu pracovní aliance, atmosféry bezpečí, důvěry a otevřenosti (30).

Struktura individuální supervize:

- reflexi supervidovaného od poslední supervize – celého období a práce s klienty
- předložení tématu (problému, situace), které má být řešeno
- poskytnutí prostoru k přemýšlení, sebereflexi a sebehodnocení supervidovaného
- supervizorovu zpětnou vazbu
- nabídku a stimulaci variant řešení
- zapojení fantazie a tvořivosti supervidovaného
- supervizorovu podporu pro rozhodnutí supervidovaného o budoucím postupu práce

- zhodnocení zakázky jak ze strany supervizora, tak za strany supervidovaného (30).

Skupinová

Je to strukturovaný proces, který dává možnost pracovníkům bavit se ve skupině o své práci, o svých skutečných aktuálních pocitech a vztazích, které na svém pracovišti během jejich práce prožívají. Cílem je profesionální rozvoj jednotlivců v rámci skupiny. I skupinová supervize má podobu plánovaných, časově vymezených setkání supervizora se skupinou supervidovaných (8 – 10 členů), která mají předem dohodnutý program. Všichni účastníci supervize spolupracují na základě dohody, kterou sestavují při prvním setkání. Jsou v ní jasně vymezeny cíle, hranice, frekvence a místo setkávání a základní pravidla zacházení s informacemi, které budou na supervizi řečeny (30).

Výhody skupinové supervize:

- ekonomické využití času, financí i odbornosti
- skupina dodává podpůrnou atmosféru, v níž se noví pracovníci nebo noví studenti mohou podělit o své úzkosti a zjistit, že ostatní mají obdobné problémy
- supervidovaní zde mohou těžit z reflexí a zpětných vazeb a příspěvků ostatních členů skupiny stejně jako supervizora
- skupina dává supervizorovi možnost přezkoušet si vlastní emoční reakce na předkládaná témata tím, že sleduje, jestli účastníci skupiny reagovali stejně
- skupina může nabídnout širší škálu zkušeností ze života, a tak je větší možnost, že se někdo ze skupiny dokáže vcítit do supervidovaného nebo do klienta; skupina nenabízí pouze širokou empatickou škálu, co se týká pohlaví, rasy a věku, ale také typů osobnosti
- skupiny také nabízejí více příležitostí využít činnosti techniky při supervizi; je možné zde přehrát situaci ze zaměstnání s pomocí některého supervidovaného, který bude hrát klienta

- kdykoliv je to možné měl by kontext skupinové supervize odrážet kontext terapie, která je supervidována; pokud supervidování sami vedou skupiny, mohou se toho nejvíce naučit při skupinové supervizi, kdy skupinu budou tvořit ostatní vedoucí skupin (17).

Nevýhody skupinové supervize:

- skupinová supervize nikdy nebude odrážet dynamiku individuální terapie stejně zřetelně jako supervize individuální
- skupinová supervize může být i rozkladný proces, např. když ve skupině vládne duch soupeření
- na skupinové supervizi je na každého člena méně času (17).

Týmová

Týmová supervize není totéž jako supervize skupinová. Je to práce se skupinou, která se ovšem nesešla jenom kvůli společné supervizi, ale mezi účastníky této supervize existuje i vzájemně provázaný pracovní život. Platí pro ni mnohé jako pro skupinovou supervizi, avšak je třeba se zde zaobírat i dalšími faktory (17).

Je rozdíl mezi týmy, jehož členové pracují se stejnými klienty (např. tým pečující o duševní zdraví na psychiatrickém oddělení nebo zaměstnanci domova pro mládež), a naopak týmy, které sice pracují obdobnými přístupy, avšak mají vlastní klienty (např. tým terénních sociálních pracovníků) (17).

I při výběru týmů existují otázky. Je třeba si stanovit, kudy povede hranice týmu. Zda do něj zapojíme i pomocný personál, studenty na praxi, administrativu. Dále je důležité, že dobrá týmová supervize by měla varovat tým před nebezpečím sklonu doplňovat uvolněná místa „lidmi jako jsme my“. Týmy potřebují jiný stupeň homogenity, ale zároveň potřebují také rovnováhu typů osobnosti, věku, pohlaví a dovedností (17).

1.5.3 Faktor zaměření

Rozvojová

Je to tzv. „organizovaná příležitost“, která má za cíl zvyšovat profesionální kompetenci pracovníka nebo-li jeho odbornou způsobilost. Tato způsobilost se sestává z pracovníkových postojů, hodnot, dovedností a vědomostí (3).

Případová

Zaměřuje se na konkrétní případ, na klienta. V tomto případě je cílem rozvoj schopnosti reflexe a sebereflexe vlastní práce s cílem zkvalitnit péči o klienta. V porovnání s metodickým vedením se zaměřuje více na osobnost pracovníka, nikoli na „technické“ řešení klientova problému (12).

Do případové supervize většinou supervidovaný přináší obtížné či neobvyklé případy ze své praxe. Tato supervize potom může přinést supervidovanému nový pohled na klienta a jeho chování, motivovat a nabídnout prostor k hledání nových přístupů, atd. (33).

1.5.4 Faktor přístupu

Řídící

Při této supervizi se vychází z toho, že jsou nějaké danosti (jako např. termíny práce, standardy kvality, plán práce, atd.), které má supervidovaný naplnit. Úkolem supervizora je, aby k tomuto naplnění supervidovanému pomohl. Hlavní náplní této supervize je tedy objasňování a motivování supervidovaného, aby uspěl v dosažení daného cíle (20).

Vzdělávací

Umožňuje pracovníkům rozvíjet schopnost reflexe a sebereflexe, pojmenovávat důležitá témata k řešení, zkoumat další možné způsoby práce s touto konkrétní situací a případně i s obdobnými situacemi, získat nový pohled, učit se konstruktivnímu řešení konfliktů, zlepšovat komunikační dovednosti, vzájemně si s ostatními mezi sebou předávat zkušenosti, atd. (33).

Podpůrná

Zde jde především o dodání síly a odvahy ke snášení stresu, ke zvládnutí vlastních reakcí, k překonávání obtíží v práci, ve vztazích s kolegy a s vedením organizace (20).

1.5.5 Faktor času

Formální plánovaná

Supervizní setkání mají podobu plánovaných schůzek na individuálním nebo skupinovém základě s jasnou supervizní zakázkou. Pravidelně v dohodnutém čase (1).

Formální krizová

Supervize má podobu neplánovaných diskusí a konzultací na individuálním nebo skupinovém základě, často, když vznikla krize nebo problém (1).

Neformální plánovaná

Jednotlivci a členové skupiny se dohodnou, že si budou při práci s klienty a při vykonávání jiných úkolů vzájemně poskytovat radu, pomoc a konstruktivní kritiku a jiné formy zpětné vazby (1).

Neformální krizovou

Supervize je poskytována mlčky, zatímco pracovníci pracují s klienty nebo na jiných úkolech. Může mít podobu rady, pomoci, konstruktivní kritiky nebo nabídky příkladu či demonstrace. Objevuje se neplánovaně z důvodu potřeb a okolností (1).

1.5.6 Faktor účasti supervizora

Toto dělení je dle míry zprostředkovanosti, které supervizor získá v rámci supervize. Přímá supervize je využívána méně než supervize nepřímá.

Přímá

O přímé supervizi hovoříme, je-li supervizor přímo přítomný na konzultaci se supervidovaným, do procesu poradenské práce může přímo aktivně vstupovat nebo je v roli přímého pozorovatele, event. pozorovatele za skrytým zrcadlem. Klient musí o jeho přítomnosti v každém případě vědět (42).

Supervizor se se supervidovaným předem dohodne na tom, čeho si má supervizor všimnout, k čemu má supervize směřovat. Dále si také předem dohodnou, zda supervizor může vstupovat do procesu práce nebo se má účastnit pouze jako pozorovatel. Pokud se dohodnou pouze na pozici pozorovatele, tak poté proběhne rozhovor mezi supervizorem a supervidovaným o tom, co se dělo, jak co probíhalo a celou situaci rozeberou (33).

Nepřímá

Je to zprostředkovaná supervize, u nás se využívá častěji. Probíhá pouze prostřednictvím rozhovoru, někdy mohou být použity audio nebo videozáznamy. K supervizorovi se tedy dostávají pouze zprostředkovaná informace, supervizor se neúčastní přímé práce s klientem (33).

1.6 Supervizní kontrakt

Dojednávání je podmínkou pro dobrou supervizi. Při jeho zanedbání se pracovník při práci s klientem dostává do těžkostí, jejichž příčinou je právě toto zanedbání dojednávání. Dojednávání je cestou, jak společně s klientem najít cíl práce. Teprve při dojednávání pracovník s klientem zjistí, zda spolu mohou pracovat. Pracovník by měl vědět, že všechno co říká, jsou pouhé návrhy, ze kterých si klient vybírá. A teprve po vzájemné dohodě začnou na nějakém z nich pracovat (52).

Kontrakt je výsledkem spolupracujícího tázání, hledání a vyjednávání supervizora, zadavatele a pracovníků. Dojednávání supervize je důležité hlavně tam, kde se supervize zavádí zcela nově, pokud se mění tým nebo supervizor. Tam, kde mají pracovníci již se supervizí zkušenost a vědí, co má být účelem supervize, je dojednávání kontraktu vcelku snadné (16).

Supervizní smlouva plní dvě základní funkce. První z nich je, že zajišťuje celkové vnímání cíle, kterého má být dosaženo. Druhá je, že stanovuje základní pravidla supervize a vytváří tak základ pro bezpečnou atmosféru supervize (33).

Mezi účastníky supervize patří supervizor, supervidovaný pracovník/pracovníci a organizace (zaměstnavatel). Z tohoto vyplývá, že by supervizní dohoda měla být třístranná. Někdy se ovšem objevuje i dvojstranná dohoda, tzn. že se uzavírání účastní pouze dvě strany (33).

Třístranná dohoda

Této dohody se účastní supervizor, zástupce organizace i supervidovaní. Všichni jmenovaní se podílí na obsahu, tudíž mohou být zohledněny potřeby a požadavky všech zúčastněných stran. Jako výhoda této dohody by se dalo uvést, že pracovníci ztratí obavy z toho, že supervizor je člověk, kterého si najal zaměstnavatel, aby je kontroloval a podával mu informace (33).

Dvoustranná dohoda

Dohoda mezi supervizorem a supervidovaným pracovníkem

Jedná se o situace, kdy pracovník sám osloví supervizora s požadavkem supervize. Supervizi tedy nesjednává organizace. Supervizor a supervidovaný si tedy sami dojednávají obsah supervize, zaměstnavatel do tohoto procesu nijak nezasahuje. V tomto případě si supervizi supervidovaným také sám hradí, pokud není v interních předpisech uvedeno jinak (33).

Dohoda mezi supervizorem a organizací (zaměstnavatelem)

V tomto případě se supervizor domlouvá pouze se zástupcem organizace (obvykle ředitelem/ředitelkou). Pracovníci, kteří mají být supervidováni, do obsahu dohody vůbec nezasahují. Měli by ovšem být s obsahem seznámeni. Tato možnost je jednodušší než předchozí, nese s sebou ovšem celou řadu nebezpečných rizik – supervidovaní si nemají možnost se supervizorem ani zaměstnavatelem vyjasnit očekávání od supervize, supervidovaní nemají možnost ovlivnit formu a pravidla supervize a mohou se tak dostat často do pasivních a odmítavých postojů k supervizi (33).

To k čemu dojednávání směřuje je zakázka. Ta vymezuje oblast spolupráce a cíl spolupráce. Dobrý pracovní vztah vzejde pouze z jasné zakázky, nikdy to nefunguje naopak. Objednávkou mohou být různé klientovi poznámky, věty, slova, u kterých pracovník vycítí, že jsou to klientova přání, očekávání nebo návrhy (52).

Je jasné, že si pracovník nemůže všimnout všech objednávek, pokud ji odhalí, je na supervizorovi, jak s ní naloží. Má několik možností:

- může objednávku nechat být
- může objednávku odložit na později
- může se supervidovaného doptat, zda rozumí správně tomu, co řekl
- rovnou může dát nabídku, jak by se s touto objednávkou dalo pracovat

- může také nabídnout svoji verzi objednávky a začít se supervidovaným řešit, zda mu tato formulace vyhovuje (53).

Vždy je to však supervizor, který se rozhodne, zda na objednávku zareaguje. Supervizorova slova musí být vždy taková, aby supervidovaný mohl rozvinout své vlastní reakce (53).

1.6.1 Obsah supervizního kontraktu

Obsahem supervizního kontraktu je část technická a část obsahová (36).

Technický kontrakt

Sjednává se před zahájením supervize a jeho cílem je především stanovit podmínky pro zdárný proces supervize. Měl by obsahovat typ domluvené supervize (individuální, případová, týmová atd.), místo, frekvenci setkávání, ujednání o ceně. Dále bývá součástí kontraktu také délka na kterou se supervize dojednává, zda určitá nebo neurčitá (36).

Dále do kontraktu náleží stanovit kdo, a jak bude o supervizi informován, tedy jaké informace ze supervize budou předávány, komu a za jakým účelem. Zde je důležité nezapomenout pravidlo důvěrnosti a mlčenlivosti, čímž se zajistí pocit bezpečí pro reflexi. Supervidovaný musí mít právo vet, které se týká informací, u kterých nechtějí, aby byly sdělovány mimo supervizi. Tato problematika ovšem poukazuje na možnou překážku při plnění účelu supervize, tedy na zajištění dopadu supervize na změny v organizaci. Objevuje se zde tedy riziko ohrožení zaměstnanců a nebo odtržení procesu supervize od dění v organizaci. Vyjednání kontraktu by mělo částečně těmto rizikům předcházet (16).

Úkolem kontraktu je také rozložit odpovědnost za supervizi mezi zúčastněné subjekty, tedy mezi zadavatele, supervidované i supervizora. Zadavatel supervize má odpovědnost za poskytnutí pravdivých informací supervizorovi ve fázi přípravy, za smysluplnost účelu supervize pro organizaci a za to, že dokáže supervizi organizovat

podle uzavřené dohody. Supervidovaní mají odpovědnost za to, že supervize bude pro jejich práci smysluplná a svůj profesní růst a tento prostor přijmou jako běžnou součást své profese, na kterém budou participovat. V neposlední řadě je supervizor, který nese odpovědnost za to, že je organizace připravená. Dále, že dojednaný účel a stanovené podmínky jsou v souladu s jeho schopnostmi a zkušenostmi a že je schopen vymezeného účelu dosáhnout (16).

Obsahový kontrakt

Definuje „zakázku“ - to, co je od dnešní supervize očekáváno. V čem a s čím potřebují supervidovaní pomoci, jaké téma, otázky na supervizi přináší. Supervizor má za úkol držet se domluvené zakázky (36).

1.7 Supervizor

Role supervizorů byla v minulosti přidělována hlavně zkušeným kapacitám v daném oboru. Mohli díky své dlouholeté praxi poskytnout své zkušenosti, postřehy a někdy možná i rady těm, kteří v této oblasti svůj profesionální život teprve začínali. Zpočátku byli vybaveni opravdu pouze svými vlastními zkušenostmi, až posléze byla možnost prvních desítek psychoterapeutů absolvovat pod hlavičkou tehdejšího Skálova Kabinetu pro vzdělání v psychoterapii tříletý výcvik vedoucích balintovských skupin. Toto bylo u nás prvním krokem ke kvalifikované supervizi (50).

Supervizor v sociální práci není totéž jako manažer, nemají stejnou roli ani úkoly. Hlavním úkolem supervizora je pomáhat sociálním pracovníkům. Náplní jeho práce je probírat s pracovníky jejich problémy, se kterými se setkávají v běžné každodenní praxi a pro jejich pocity má plné pochopení. Do náplně supervize patří i problémy ve vztahu k organizaci, ke spolupracovníkům i k osobám z jiných (kontaktních) organizací. Supervizor by nemohl svoji práci vykonávat, kdyby ho supervidovaní brali jako

nepřátelskou autoritu. Být nápomocen lze jen tehdy, pokud zúčastnění lidé prokazují zájem a investují energii, což nemůže být nikdy nikým přikázáno (25).

Mimo jiné se supervizor stará i o zapojení nového pracovníka do kolektivu, předvádí mu práci s klienty a učí ho různým dovednostem. Naopak dbá i o to, pokud některý z pracovníků odchází, aby bylo od všech řečeno vše, co je zapotřebí (25).

Supervize je vlastně takové učení dospělých. Supervizor má roli učitele praxe. Jeho významným úkolem by bylo učit, jak účinně a zároveň s respektem a empatií jednat s lidmi, kteří jsou pracovníkovi svěřeni, nebo kterým pomáhá na základě jejich vlastní volby (25).

1.7.1 Úkoly supervizora při supervizi

Supervizor má při supervizi vedoucí roli, tudíž by měl plnit následující úkoly:

- *facilituje* – usnadňuje komunikaci a práci na předem stanovených cílech, snaží se, aby se všichni členové skupiny zapojovali rovnoměrně
- *moderuje* – je vedoucím skupinové diskuze, řídí kladení otázek, tematicky strukturuje diskuzi, vede skupinový rozhovor k cíli
- *organizuje a hlídá čas* při skupinovém sezení, jehož struktura by měla být stabilní (stejný rituál zahajování a ukončování, poskytování zpětné vazby, atd.)
- *pečuje o syčení potřeb účastníků* – zde se jedná o vyvážené naplňování potřeby výkonu, potřeby bezpečí, individuálního ocenění, atd.
- *poskytuje model* – supervidovaní přebírají supervizorův způsob naslouchání, intervence, zaměřování pozornosti, atd.; proto je zapotřebí, aby supervizor nabízel širokou škálu reakcí a postupů a všiml si zrcadla, které mu skupina (supervidovaní) nastavuje, což mu pomůže poznat, které varianty reakcí je třeba rozšířit

- *umí zacházet s mocí* – svoji autoritu využívá ve prospěch supervidovaných; je laskavým a citlivým profesionálem; důležité je také to, aby uměl zacházet s nejistotou
- *pečuje o sebe* – zná svoje hranice a hranice zodpovědnosti; ochraňuje sám sebe před syndromem vyhoření (15).

1.7.2 Kvalifikační požadavky na supervizora

Kvalifikační požadavky na supervizora v oblasti sociální práce u nás nejsou striktně vymezeny. V evropské unii jsou obecně závazná kvalifikační kritéria EAS (European Association for Supervision) takto:

- **osobnostní charakteristiky a předpoklady:** psychické zdraví, pozitivní základní ladění, otevřenost, duch partnerství, realismus, intuice a relativně stálý světový pohled (věrohodnost)

- **profesionální schopnosti:** schopnost integrovat a diferencovat, cit pro skryté procesy a zacházení s nimi, orientovat se v dlouhodobé perspektivě, dobrá adaptace na změnu, schopnost připravit strategii korekce vlastního postupu (co dělat jinak a jak to dělat jinak), schopnost zúročení vlastních zkušeností práce s jednotlivcem, se skupinou, v organizaci

- **profesionální znalosti:** základní znalosti obecné psychologie, psychologie osobnosti, teorie mezilidské komunikace, znalosti o metakomunikaci, vědomosti o skupinové dynamice (30).

1.7.3 Vzdělávání supervizorů

Výcviky pracovníků mohou být různé. Zhruba je lze rozdělit do dvou proudů – jeden rozvíjí expertnost pracovníků, druhý směřuje k disciplinované reflexivní práci (52).

Noví supervizoři velice často zaujímají jeden z těchto postojů:

- Teď ze mě udělali supervizora a sám bych měl vědět, jak tuhle práci dělat, takže stačí se do ní pustit.
- O supervizi vůbec nic nevím a jediný způsob, jak se mohu stát správným supervizorem, je absolvovat řádný výcvikový kurz (17).

Velice podstatné je to, že požadavky na vzdělání supervizora u nás se v současné době koncipují. V této oblasti se angažuje zejména Český institut pro supervizi (ČIS), který zpracovává odborné předpoklady pro výkon funkce supervizora. Cílem je, aby tyto požadavky byly srovnatelné s požadavky Evropské Asociace supervizorů (4).

V České republice existuje několik vzdělávacích a výcvikových supervizních programů v oblasti sociální práce. Mezi přední organizace poskytující komplexní vzdělávání v oblasti supervize patří ČIS (Český institut pro supervizi), ČAS (Česká asociace streetwork), Remedium (22).

ČIS

Vstupní kritéria výcviku:

- magisterské vysokoškolské vzdělání humanitního směru nebo medicína
- 13 let praxe v oblasti pomáhajících profesí
- ukončený akreditovaný výcvik v psychoterapii – min. 500 hodin
- 120 hodin supervize vlastní práce. Do těchto hodin započítáváme:
 - 70 hodin supervize z výcviku v psychoterapii
 - maximálně 50% bálintovských skupin
 - minimálně 20 hodin individuální supervize
- zkušenost s vedením uceleného vzdělávacího programu v oblasti pomáhajících profesí – minimálně 200 hodin nebo zkušenost s vedením pracoviště, týmu – minimálně 3 roky (27).

Struktura a náplň supervizního výcviku

Je rozdělena do tzv. čtyřech košů, z nichž dva vyjadřují oblast „dostávání“ a dva oblast „dávání“.

Koš 1 zahrnuje minimálně 140 hodin výuky face to face ve výcvikové skupině v průběhu minimálně 1,5 roku. Výuka obsáhne celkem 6 modulů po cca 20 hodinách. Minimálně 80 hodin (tj. 4 moduly) absolvuje účastník v jednom kontinuálním kurzu, zbylou část je možné nahradit v jiném výcviku akreditovaném ČIS, a to tak, aby výuka obsáhla všech 6 odlišných modulů. Moduly výuky obsahují: úvod do supervize, modely a rámce supervize, etické otázky supervize, tvořivé intervence, různé přístupy k supervizi, týmovou supervizi v podmínkách organizací, osobní vývoj a supervizi, význam vztahu v supervizi, sedmiúrovňový model (48).

Koš 2 představuje další výcvik, peersupervize, bálintovské skupiny, workshopy a profesní vývoj související s tématem supervize v celkovém počtu minimálně 100 hodin. Doporučuje se, aby většina této supervize byla již v intencích integrativní supervize a aby obsahovala co největší spektrum typů supervize – individuální, skupinová, týmová, atd. a to proto, aby účastník získal vlastní zkušenost s různými typy supervizní práce (48).

Koš 3 Do tohoto koše spadá psaní článků, výzkum, vedení workshopů, učení, aktivní účast na konferencích vše ve vztahu k supervizním tématům (např. psychoterapeutické konference, konference o pomáhajících profesích, o týmech a organizacích; práce pro organizace spojené se supervizí). Do tohoto koše je možné započítávat i poskytovanou supervizi. I zde by spektrum různých typů supervize mělo být co nejširší (48).

Koš 4 je supervidovaná supervize, celkově minimálně 60 hodin, z nichž 45 hodin tvoří přímá práce se supervidovaným subjektem (jedincem, skupinou, týmem nebo organizací) a 15 hodin konzultace se supervidujícím supervizorem. Supervizi supervize by měli poskytnout supervizoři ČISu s licenci „vyučující supervisor“. V tomto koši poskytne účastník výcviku minimálně 15 hodin supervize rozložené alespoň do 5 sezení. S tímto

supervizním případem pak absolvuje 5 hodin supervize u některého z „vyučujících supervizorů“ ČIS (48).

Remedium

Nabízí vzdělávací program *Řízení a supervize v pomáhajících profesích*. Cílem tohoto programu je u kurzu a výcviků v 1. až 3. úrovni je vybavit účastníky odpovídajícími kompetencemi (= znalostmi, dovednostmi a postoji) v oblasti řízení a supervize a u workshopů poskytnout strukturu a prostor pro sdílení a rozvoj zkušeností v oblasti supervize (40).

Tento program se skládá ze dvou oblastí:

A. Kurzy a výcviky se skládají ze tří na sebe navazujících úrovní, z nichž každá má své specifické cíle. Jednotlivé úrovně vzdělávacího programu absolvuje zájemce dle svých vzdělávacích potřeb, s ohledem na své pracovní zařazení i své předchozí dosažené odborné dovednosti a v souladu se vstupními požadavky jednotlivých kurzů a výcviků (40).

1. úroveň obsahuje kurz Úvod do řízení a supervize. Cílem 20hodinového kurzu je zmapovat a vymezit některé způsoby, kterými organizace může rozvíjet pracovníka a podporovat ho v dobrém výkonu, aby se zvyšovala a udržovala kvalita služby.

Zájemci mohou kurz absolvovat samostatně (mají-li alespoň SŠ vzdělání a pracují-li v pomáhajících profesích) nebo jako součást přípravy pro výcviky nabízené ve 2. úrovni (v tom případě je nutné, aby splňovali vstupní požadavky výcviků ve 2. úrovni, které mohou být náročnější) (40).

2. úroveň sem spadají výcviky Odborná (případová) supervize, Manažerské dovednosti pro manažery pomáhajících profesí

Cílem 270hodinového výcviku Odborná (případová) supervize je připravit zájemce splňující vstupní požadavky na výkon případové supervize v kontextu pomáhajících profesí a vlastní odbornosti (40).

120 hodinový kurz Manažerské dovednosti pro manažery pomáhajících profesí vybaví zájemce škálou řídicích nástrojů, které jsou potřebné pro efektivní řízení organizace.

3. úroveň obsahuje výcviky *Týmová supervize, Supervize studentů, Supervize řízení*

Jejich cílem je získat znalosti a osvojit si dovednosti a postoje potřebné pro plnění zakázek ve specifických oblastech supervize. Kurzy 3. úrovně mají rozsah 60-80 hod., část kurzu probíhá v kolegiálních skupinách (40).

B. Workshopy v oblasti supervize může zájemce absolvovat na základě praxe v jednotlivých oblastech. Jsou to *Workshop Supervizní videodílna pro praktikující supervizory v pomáhajících profesích* a *Vedení studentů: Jak a k čemu pro studenty pomáhajících profesí, jejich mentory a učitele* (40).

1.8 Supervidovaný

Jelikož je supervize dvoustranný proces, tak je velmi důležité si uvědomit, že efektivita supervize nezávisí pouze na supervizorovi, ale také na supervidovaném.

Supervidovaný by si měl uvědomit, že nese odpovědnost za připravenost na setkání a konkretizace cíle supervize, otevřenost ke zpětné vazbě, čestnost při vyslovení pochybností, obtíží, obav ve vztahu ke své práci s klientem, otevřenost ve vztahu se supervizorem v případě vzniku napětí a jiné (37).

Michková dále uvádí, že supervidovaným nese odpovědnost za:

- rozpoznání problémů z vlastní praxe, s nimiž potřebuje pomoci
- schopnost požádat o pomoc (přinést problém do supervize, vyžádat si supervizi)
- zlepšování schopnosti vyjadřování (snažit se co nejlépe, nejpřesněji a nejsrozumitelněji formulovat)
- rozpoznání toho, co od supervize vlastně chce, co očekává, k čemu ji potřebuje a následně za formulování požadavku

- svou vlastní informovanost o okolnostech souvisejících s jeho profesionální činností (formální náležitosti – smlouvy, právní normy, interní předpisy atd.)
- otevřenost k poskytované zpětné vazbě
- rozvoj své schopnosti rozlišit, která zpětná vazba je pro něj užitečná a která ne
- sebereflexi (33).

1.9 Balintovské skupiny

Zakladatelem těchto skupin byl Michael Balint, který byl maďarský lékař a psychoanalytik. Převážnou část svého života strávil ve Velké Británii. Cílem jeho práce bylo zprostředkovat postřehy z psychoterapie především praktickým lékařům (33). Uvědomil si, že v pomáhajících profesích je hlavním pracovním nástrojem osobnost poradce, sociálního pracovníka, lékaře, psychoterapeuta a jeho vztah k procesu pomoci. V balintovské skupině se využívá tohoto potenciálu a zároveň tato skupina kontroluje poradcovu jednání a zacházení s klientem (14).

Východiska přístupu Michaela Balinta:

- psychologické problémy bývají velice často vyjadřovány tělesnými obtížemi, somatické onemocnění má psychologické následky
- praxe lékaře poskytuje velký prostor pro aplikaci psychologických poznatků
- lékař není pouze pozorovatel a pacient není „izolovaný“
- projevení empatie druhému člověku a porozumění mu působí samo o sobě jako lék (33).

1.9.1 Struktura Balintovské skupiny

Počet členů v takovéto skupině je šest až dvanáct osob. Práce v balintovské skupině má daný postup skládající se z pěti fází. Před těmito fázemi vyzve vedoucí skupiny

účastníky, aby předložili svůj problém (případ), se kterým na sezení přišli. Poté se za pomoci demokratického hlasování vybere jeden z nich k řešení (30).

1. fáze: Expozice případu

Ten, kterého problém byl vybrán, ho přednese tak, jak si ho pamatuje. Nejsou zde důležitá přesná data z dokumentace, neboť to, čím se skupina zabývá, je subjektivní obraz případu v duši pomáhajícího (25).

2. fáze: Otázky

Zde mají účastníci možnost se doptat na okolnosti, které potřebují vědět, aby si mohli vytvořit obraz o tom, co se děla v předkladateli, jak se choval a reagoval klient, popřípadě i další osoby, které tam byly zapojeny (30).

3. fáze: Fantazie

Účastníci skupiny říkají, co si představují o citech a vztazích jednotlivých postav případu. V této fázi by měla na řadu přijít uvolněná tvořivost na základě intuice. V žádném případě zde nejde o pronášení prokazatelných pravd (25).

4. fáze: Praktické náměty k řešení

V této fázi účastníci sdělují, jak oni sami by daný problém řešili, kdyby se v něm ocitli. Jaký by oni zvolili postup, jak by se zachovali. V této i předchozí fázi předkladatel pouze naslouchá, neúčastní se aktivně (30).

5. fáze: Vyjádření protagonisty

Protagonista se vyjádří k tomu, co od ostatních účastníků slyšel v předchozích dvou fázích. Ocení pouze to, co mu připadá užitečné a aplikovatelné na jeho problém. To, co mu užitečné nepřípadá, ponechá bez komentáře (30).

Často se však stává, že poradce až po čase docení některé z názorů, které padly při balintovské skupině. Proto je dobré se na další setkání skupiny několika slovy vrátit k poslednímu případu a informovat ostatní o případných změnách (14).

1.10 Supervize a organizace

Když chceme zavést supervizi do organizace, kde dosud nebyla, je fáze dojednávání velmi důležitá. Většinou supervizi dojednává vedoucí pracovník, ovšem nyní je vhodné zapojit co nejvíce všechny, kterých se bude supervize týkat. Tato fáze je velmi významná pro vytvoření příznivé atmosféry pro následující supervizní práci (21).

Při zavádění supervize do organizace si musíme uvědomit, že je velice důležité směřovat k její organizační kultuře „učící se organizace“, kde převládá kladný a otevřený postoj k celoživotnímu vzdělávání. „Učící se organizace“ je taková, ve které je rozvoj a učení chápáno jako nepřetržitý proces. V této organizaci se problém či chyba bere jako podnět k dalšímu rozvoji. Cílem hodnocení není pouze výkon, ale i jiné složky. Nesestavuje se žebříček zaměstnanců od nejhoršího po nejlepšího. Samozřejmostí je poskytování správné zpětné vazby na všech úrovních (33).

1.10.1 Důvody prospěšnosti supervize v organizaci

Organizace, stejně jako jednotlivci, potřebují supervizi. Ať už se jedná o organizace zdravotnické, vzdělávací, obchodní či náboženské. Dle Carrola je sedm důvodů proč a v čem mohou organizacím supervizoři prospěšní.

1. *Mohou organizacím pomoci promyslet teorii, na níž je jejich činnost postavená.* Málokterá organizace se ptá, na které teorii je založena, popřípadě na jaké teorii bude postaven její další postup. Podstatné je pro ně jen to, co funguje, popřípadě to funguje alespoň navenek. Mnoho organizací po supervizorech žádá, aby na sebe vzali roli experta a řekli jim, co mají dělat, aby jim dali odpovědi, které se posléze osvědčí v praxi. Je velice

těžké přimět organizace, aby se zastavily a popřemýšlely. Chtějí, aby jim dal odpověď někdo jiný. Zde supervizoři musí podporovat organizace, stát při nich, když se snaží razit si cestu vpřed a objevovat vlastní odpovědi (8).

2. *Mohou zpochybnit mýtus, že pohyb je vždy dobrý.* Ve většině organizací si stojí za tím, že když existuje pohyb, existuje i život. Jinými slovy: ať se děje, co se děje, je to lepší, než kdyby se nedělo nic. Úkolem supervizorů je zastavit pohyb a posoudit, kam se organizace ubírá. V neustálém pohybu organizace je supervize čas, kdy se pohyb zastaví a my zjistíme, o co v daném pohybu jde, zda jdeme ve shodě se zvoleným směrem, zda tento směr je ve shodě s našimi hodnotami, zda nám tento pohyb vůbec do budoucna pomůže (8).

3. *Mohou porozumět jazyku organizace.* Slovo jsou v tomto případě velice důležitá. Jestliže mluvíme s lidmi jazykem, který nějakým způsobem vyzdvihuje fakt, že potřebují osobní poradenství, mohou být pracovníci velmi vystrašení. Mluvit by se tedy mělo o osobním a profesionálním vývoji, organizační výkonnosti a efektivitě, popřípadě o osobní efektivitě. K tomuto bodu se velmi hodí věta, že všichni dobře víme, jaký má jazyk mocný vliv (8).

4. *Mohou pracovat s emocemi v organizaci.* V organizacích často panuje strach z řeči pocitů. Při práci v organizacích by si měli všichni uvědomit, že vystrašenost z emocionální stránky nemůže způsobit to, že emocionálnost nebude existovat. Supervizoři emocím rozumí a vědí, jak jsou důležité a snaží se s nimi v organizaci pracovat (8).

5. *Mohou setrvat v neutralitě.* Někdy bývá na supervizora vyvíjen nátlak, aby se přiklonil na něčí stranu. V tomto momentě je nejtěžší zůstat neutrální. I pro členy organizace je těžké zůstat neutrální. Většinou se vždy na nějakou stranu přikloní. Ať už na stranu organizace proti jednotlivci, anebo na stranu jednotlivce proti organizaci. Zde mají supervizoři úkol, aby vytvořili v organizaci takové zdravé vztahy, ve kterých se nesoutěží, nikdo není na nikom závislý a vztahy nebudou nijak propletené, zamotané (8).

6. *Mohou se zaměřit na to, co je pro organizaci dobré.* Na to kdo se o organizaci skutečně zajímá, kdo se stará o její potřeby. Hodně často jsou přehlíženy potřeby organizace, zatímco potřeby jednotlivců jsou uspokojovány. Touto prací by se měl zabývat

management, ovšem často tomu tak nebývá. Zde se supervizor snaží pomoci lidem, aby dělali pro organizaci to, co dělají pro individuální zaměstnance (8).

7. *Mohou se zaměřit na jednotlivce uvnitř organizace.* Většinou to, co organizace očekávají, to také dostanou. Pokud očekávají od zaměstnance minimum, nemohou být překvapeni, když pouze minimum dostanou. Málokterá organizace věří, že lidé v organizaci jsou jejími největšími přínosy. Supervizoři tomu věří. Věří v osobnost i v to, že pokud s člověkem správně zacházíme, stane se tím, čím se může stát. Dalším důležitým bodem je to, že lidé zacházejí s ostatními tak, jak ostatní zacházejí s nimi. V neposlední řadě je zde také to, že výkon zaměstnanců nelze brát jako izolovaný případ. Souvisí s kulturou organizace, s motivací, se vztahy na pracovišti i doma (8).

1.11 Supervize u dobrovolníků

1.11.1 Dobrovolnictví

Jev, provázející lidskou společnost již tisíce let, jehož význam v různých obdobích kolísal. Zdá se, že v současné době význam dobrovolnictví opět stoupá. Neexistuje žádná definice, na které by se shodli všichni. Ve všech známých definicích se ovšem najdou nejméně tři společné prvky – dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých (13).

1.11.2 Supervize

Tato supervize má nejbližší k supervizi v pomáhajících profesích. I v této oblasti totiž existuje několik směrů a z nich vyplývajících supervizních metod.

Supervize dobrovolníků je komunikace mezi dobrovolníkem, popřípadě dobrovolníky a supervizorem v prostředí, které všem zúčastněným umožní konzultovat své postoje a pocity

pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň slouží jako ochrana klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.

U jednoduchých činností (dobrovolník při manuálních pracích s klienty) může funkci supervizita zastat koordinátor dobrovolníků, neboť zde půjde hlavně o zhodnocení činnosti a ocenění dobrovolníků. Kdežto u činností náročných na vztah dobrovolníka a klienta (dobrovolník v hospici, na dětské onkologii) je role supervizita nezastupitelná. V některých případech je koordinátor sám rád, že může situace se supervizorem konzultovat (51).

1.11.3 Supervize v programu Pět P

Pět P (Pomoc, Přátelství, Podpora, Péče a Prevence) je dobrovolnický program určený dětem a mládeži ve věku 6-15 let, které to mají jakýmkoli způsobem v životě složitější, než jejich vrstevníci. Jeho zaměření je především na pomoc sociálních a komunikačních obtíží dětí. Funguje na principu přátelského vztahu dítěte s dospělým dobrovolníkem. Odborně sestavená dvojice se schází nejméně po dobu deseti měsíců na jedno odpoledne v týdnu a věnuje se volnočasovým aktivitám, které si společně domlouvá (39).

Průběžná systematická supervize je nezbytnou podmínkou participace na programu. Opakovaná neúčast na supervizních setkáních je vždy důvodem pro vyřazení dobrovolníka a ukončení kontraktu (39).

Formy supervize, které jsou v programu využívány:

1) pravidelná setkání s koordinátorem programu

Především na počátku kontaktu s dítětem řeší dobrovolník s koordinátorem případné organizační nesrovnalosti i jiné problémy. Koordinátor je mediátorem při kontaktu s rodiči dětí, školskými a dalšími zařízeními. Pokud si dobrovolník vyžádá individuální supervizi, tak mu ji koordinátor zprostředkuje (11).

2) individuální supervize

Každé regionální centrum programu Pět P má svůj okruh supervizorů. Jsou to psychologové, lékaři, případně další odborníci. Dobrovolníci s nimi řeší především náhle vzniklé, ohrožující či jinak závažné problémy ve vztahu se svěřeným dítětem, případně s jeho sociálním okolím. Se supervizorem mohou individuálně řešit i případnou vlastní osobní psychologickou problematiku, která by mohla negativně ovlivnit vztah se svěřeným dítětem. Dále může individuální supervize sloužit také k řešení problémů, na které při skupinové supervizi nezbyl čas, anebo ho byl nedostatek (11).

3) skupinová supervize

Představuje základní formu supervize programu Pět P. Probíhá minimálně jedenkrát měsíčně. Alespoň 80% účast v průběhu roku je pro dobrovolníky povinná, nesplnění této podmínky může být důvodem k vyřazení z programu. Supervizní skupina má maximálně 10 - 15 členů, každá je vedena alespoň jedním supervizorem ve spolupráci s příslušným koordinátorem (11).

Nejčastější při této supervizi je tzv. "případová práce". Jedná se o rozebírání konkrétních problémů a situací jednotlivých dvojic dobrovolník - dítě. V případě potřeby je možno využít kromě skupinové diskuse a zásahů supervizora též různých aktivačních technik (hraní rolí, psychodrama, apod.) (11).

K této supervizi patří i tzv. "tématické skupiny", při kterých skupina řeší některé typické problémy jednotlivých fází kontaktu dobrovolník - dítě. Supervizor a koordinátor zde mají za úkol iniciovat a facilitovat vlastní kreativní aktivity účastníků (11).

1.12 Etika profesionální práce

Praxe sociálního pracovníka se skládá z celé řady menších či větších dilemat. Postupy, které se mohou z administrativního či právního hlediska zdát zcela jednoznačné,

mohou být velice komplikované, pokud na ně začneme nahlížet z etického hlediska. Většina takových dilemat vzniká, pokud pracovník stojí před výběrem z několika možných rozhodnutí, které představují konflikt morálních principů. V takových případech neexistuje jednoznačné správné řešení. Vnímání situace závisí na osobnosti každého sociálního pracovníka. Pro jednoho může být řešení dodržení pracovního postupu, naopak u druhého toto řešení může vyvolat nejistotu a řadu otázek. Zvolené řešení odráží i individuální žebříček hodnot pracovníka (33).

Tak jako při výkonu práce sociálního pracovníka slouží při supervizi profesní hodnoty jako normativ, který supervidovanému naznačuje cestu ke správnému působení (29).

Od sociálních pracovníků poskytujících supervizi se očekává, že budou dodržovat určité etické normy. Čtyři základní etické oblasti při supervizi jsou:

- sociální pracovníci, kteří poskytují supervizi, by měli mít potřebné znalosti a dovednosti, dohlížet nebo konzultovat vhodným způsobem a měli by takto činit pouze v rámci oblasti jejich znalostí a dovedností

- sociální pracovníci, kteří poskytují supervizi, jsou odpovědní za stanovení jasných, vhodných a kulturně citlivých hranic

- sociální pracovníci by neměli se supervidovanými udržovat žádný kontakt, při kterém existuje riziko zneužití nebo potenciálního poškození supervidovaného

- sociální pracovníci, kteří poskytují supervizi, by měli zhodnotit výkon supervidovaných způsobem, který je spravedlivý a uctivý (43).

Před zahájením supervizní činnosti je důležité projít si všechny etické standardy, o něž se opírá profesionální práce s klientem. Také je nutné zvážit, jak se každý standard vztahuje na supervizní práci. Hawkins a Shohet navrhují čtyři základní zásady:

1. *Vytváření etické citlivosti* – zde je řazeno povědomí o dopadech chování na druhé a vzhled do možných etických nároků interpersonálních situací.

2. *Formulování morálního sledu aktivit* – sem patří souhra mezi vlastními etickými zásadami, skutečností situace a profesními etickými pravidly.
3. *Uskutečnění etického rozhodnutí* – potřeba dotáhnout do konce a realizovat etická rozhodnutí stanovená při zvládnání odporu (vnějšího či vnitřního), jako je politika, ochrana kolegy, strach dopustit se chyby.
4. *Přijímání dvojznačnosti etických rozhodnutí* – nutnost vypořádat se s pochybnostmi a nejistotou (17).

Carrol vypracoval velmi obsáhlý kontrolní seznam pro výcvik supervizorů v otázkách etického rozhodování (zkrácená verze seznamu viz tabulka č. 1) (17).

Tabulka č. 1: Kontrolní seznam pro etické rozhodování

Vytváření citlivosti k otázkám etiky	<ul style="list-style-type: none"> - tvorba vlastního seznamu morálních zásad - četba etických kodexů a příbuzné literatury - případové medailonky o etických a transkulturálních otázkách - kritické příhody z vlastní zkušenosti účastníků
Formulování morálního postupu	<ul style="list-style-type: none"> - objevit etický problém či dilema - objevit v něm potencionální dílčí problémy - přezkoumat příslušné etické směrnice - zjistit, s kým ještě je třeba věc konzultovat - zvážit možné a pravděpodobné kroky - vypočítat následky různých řešení - rozhodnout se pro nejlepší postup
Uspokojení etického rozhodnutí	<ul style="list-style-type: none"> - předjímat potencionální těžkosti při uskutečňování rozhodnutí - prozkoumat vnitřní obavy a nechat něco udělat - zajistit nezbytnou podporu a strategie zvládnutí potencionálních těžkostí a odporu
Přijímání nejednoznačnosti etického rozhodnutí	<ul style="list-style-type: none"> - zvládat úzkost a obavy provázející rozhodnutí - čelit vnitřním a očekávaným vnějším kritickým soudům - přijmout daná omezení - formulovat poučení ze zkušenosti, které lze uplatnit jinde

Zdroj: HAWKINS, P. - SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 2004 (17)

2 CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY

2.1 Cíle práce

Práce si klade za cíl zmapování současného fungování a využívání supervize v zařízeních poskytujících sociální služby v kraji Vysočina.

Cílem výzkumu bylo zjistit počet zařízení poskytujících sociální služby, jež využívá supervizi. Dále zjistit jaký druh a typ supervize se využívá nejčastěji a v neposlední řadě i to, jaký účel má supervize podle zaměstnanců pracujících v zařízeních poskytujících sociální služby.

Dílním cílem výzkumu bylo zaměřením na to, komu je supervize určena, jaká forma supervize v zařízení probíhá, zda probíhá v pracovní době nebo mimo pracovní dobu. Dále také jak dlouho je již supervize v zařízení využívána a z jakých finančních prostředků je hrazena.

2.2 Předpokládané hypotézy

H1: Nejčastěji se využívá skupinová, případová supervize.

H2: V zařízeních poskytujících sociální služby je supervize využívána.

H3: Pracovníci v zařízeních poskytujících sociální služby se domnívají, že supervize je pouze nový druh kontroly.

3 METODIKA

3.1 Použitá metoda

Předpokládané hypotézy byly ověřovány v rámci kvantitativního výzkumu. Potřebné informace byly získány metodou dotazování. Použitou technikou byl dotazník. Dotazníky byly vytvořeny dva – jeden pro vedoucí pracovníky a druhý pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Dotazníky byly anonymní, dobrovolné a údaje z nich byly použity jen pro potřeby výzkumu k této diplomové práci. Požadavkem bylo, aby dotazník pro vedoucí pracovníky vyplnil opravdu pouze vedoucí pracovník, tudíž se z každého zařízení vrátil jeden. U dotazníků pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách byla prosba o navrácení minimálně jednoho, maximálně tří dotazníků, aby se eliminovalo zkreslení způsobené velikostí zařízení a počtem pracovníků v něm.

Dotazník pro vedoucí pracovníky obsahoval 14 otázek, z toho 13 uzavřených, 1 polootevřená (příloha č. 1). Dotazník pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách obsahoval 15 otázek, z toho 12 uzavřených a 3 otevřené (příloha č. 2). Respondenti označovali jednu jimi vybranou odpověď.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor tvořili vedoucí pracovníci, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách ze všech zařízení poskytujících sociální služby v kraji Vysočina.

3.3 Organizace výzkumu

Dotazníky byly rozeslány prostřednictvím internetu na e-mailové adresy všech zařízení poskytujících sociální služby v kraji Vysočina. V e-mailu byli respondenti

seznámeni s tématem diplomové práce a samozřejmě i s tím, že data budou použita pouze do této práce. Dotazníkové šetření probíhalo během měsíců prosince, ledna a února.

Celkem byly e-mailem rozeslány dotazníky do 113 zařízení. Dotazníků pro vedoucí pracovníky se z celkového počtu 113 vrátilo 84, tj. návratnost byla 94,9 %. Dotazníků pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách se vrátilo 186. Podmínkou bylo, aby se navrátil alespoň jeden dotazník a maximálně tři z jednoho zařízení, neboť je třeba vzít v úvahu, že ne ve všech zařízeních mají tři takovéto pracovníky.

K pracovní hypotéze č. 2 bylo pro tento výzkum stanoveno, že hypotéza se potvrdí, pokud se v nadpoloviční většině zařízení bude využívat supervize.

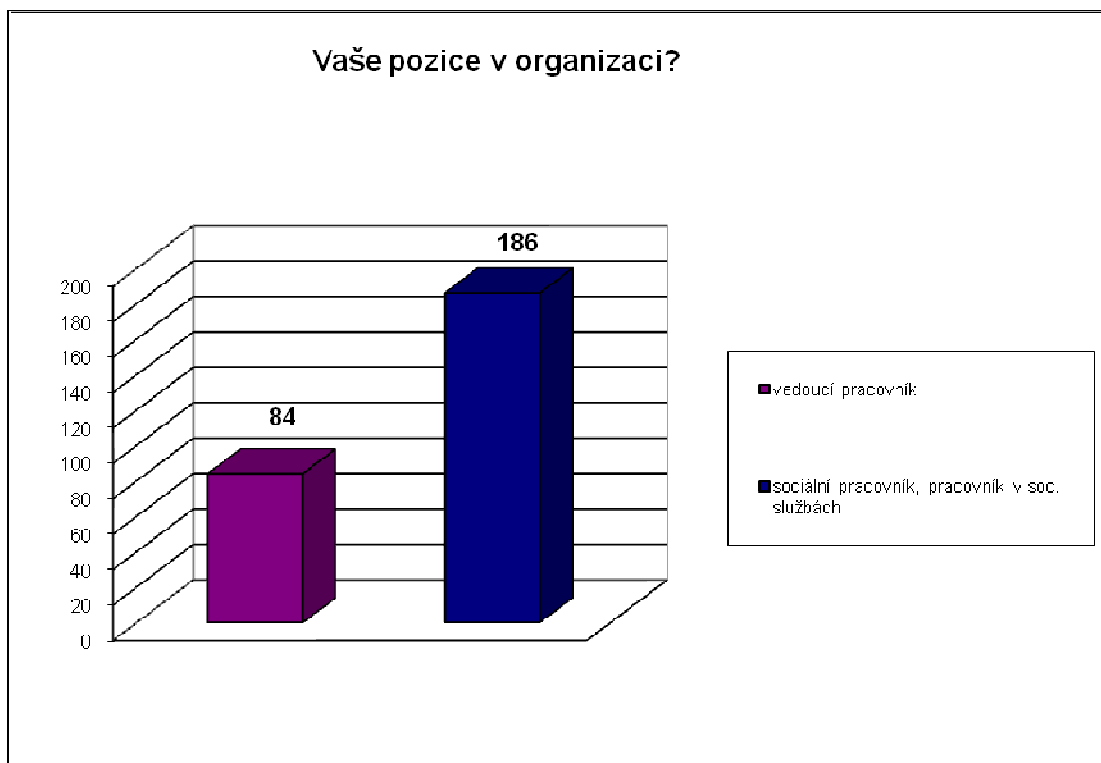
Výsledky byly zpracovány v programu SPSS Statistics 17.0 a použita byla statistická funkce četnost.

4 VÝSLEDKY

Výsledky jsou strukturovány do grafů, přičemž jsou na prvním místě uvedeny výsledky z dotazníků od vedoucích pracovníků, posléze z dotazníků od sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Otázka č. 1: Vaše pozice v organizaci?

Graf č. 1 (v absolutních číslech):

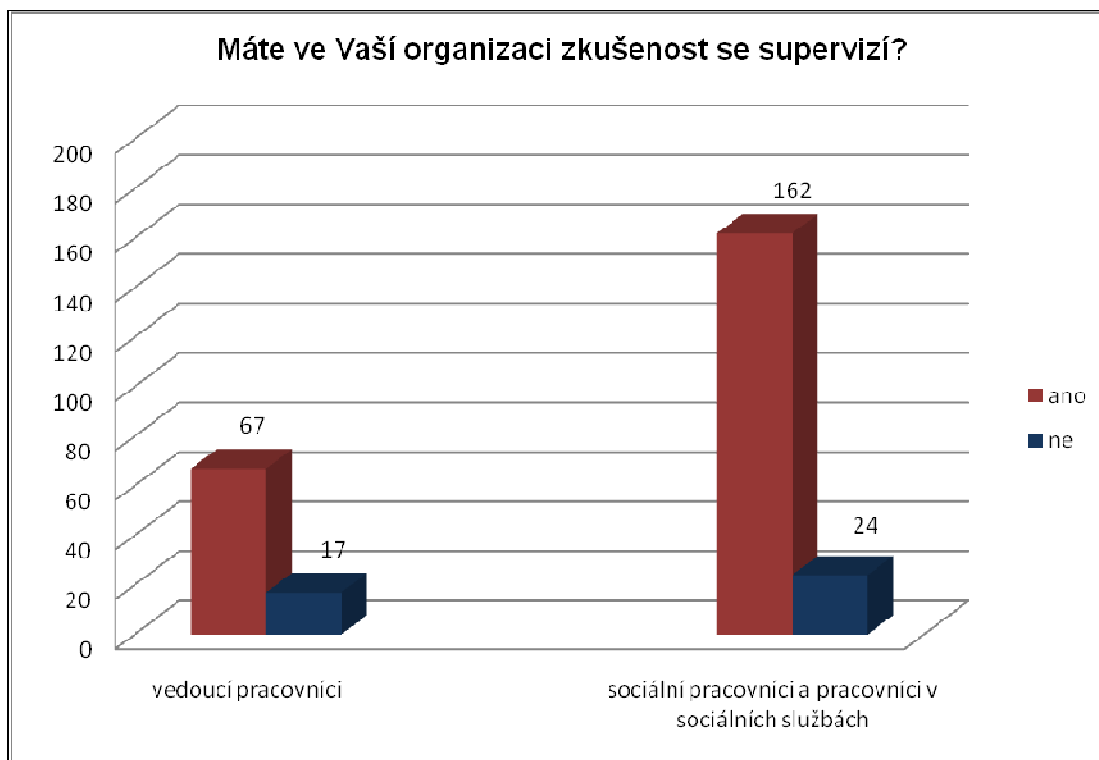


Zdroj: vlastní výzkum

Na tomto grafu je vidět, že se vrátilo 84 dotazníků od vedoucích pracovníků, což je návratnost 74 %. Dotazníků od sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách se vrátilo 186 z 84 zařízení poskytujících sociální služby v kraji Vysočina.

Otázka č. 2: Máte ve Vaší organizaci zkušenost se supervizí?

Graf č. 2 (v absolutních číslech):

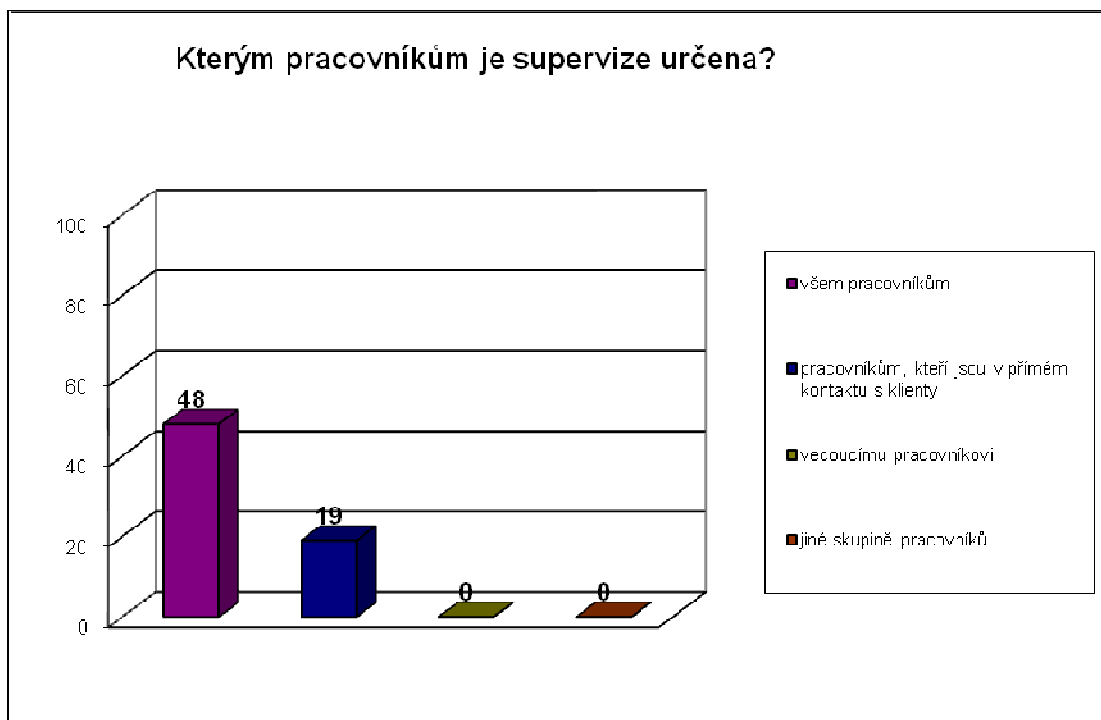


Zdroj: vlastní výzkum

Z tohoto grafu vyplývá, že 67 vedoucích pracovníků má zkušenosti se supervizí, tj. 80 % a 17 nemá zkušenost, tj. 20 %. Dále lze vyčíst, že 162 pracovníků má zkušenost se supervizí, tj. 87 % a 24 nemá, tj. 13 %.

Otázka č. 3: Kterým pracovníkům je supervize určena?

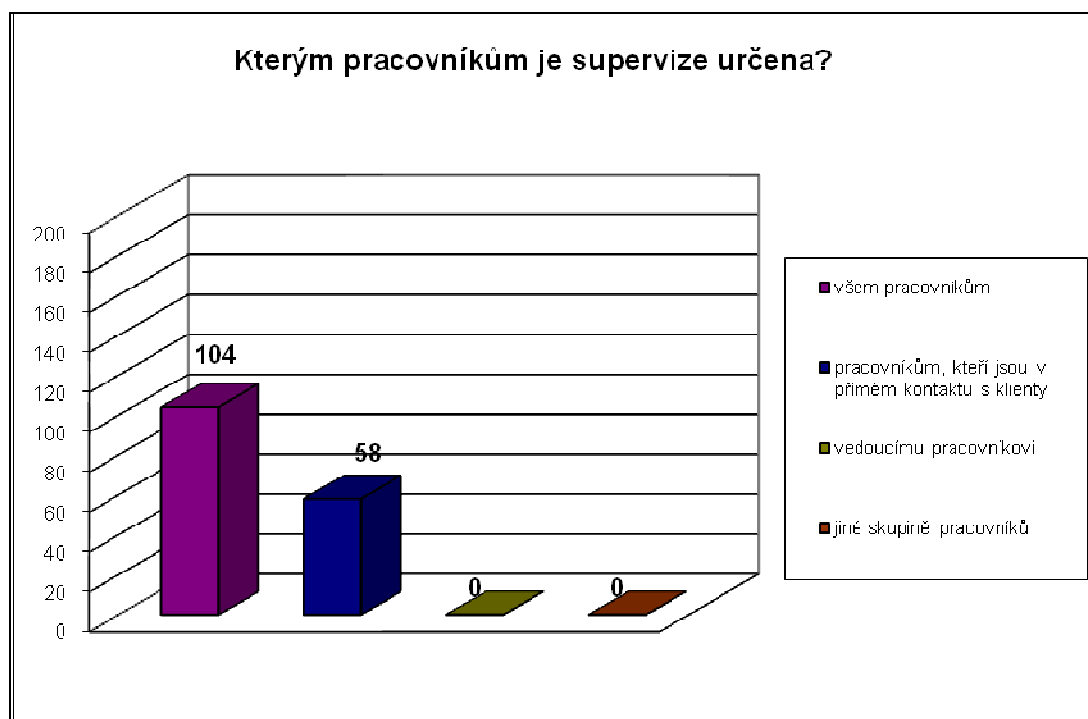
Graf č. 3 – vedoucí pracovníci (v absolutních číslech):



Zdroj: vlastní výzkum

Zde je vidět, že 48 vedoucích pracovníků označilo, že supervize je poskytována všem pracovníkům, tj. 72 %. 19 označilo odpověď „pracovníkům, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty“, tj. 28 %. Odpověď „vedoucímu pracovníkovi“ a „jiné skupině pracovníků“ nebyla označena ani jednou.

Graf č. 4 – sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách (v absolutních číslech):

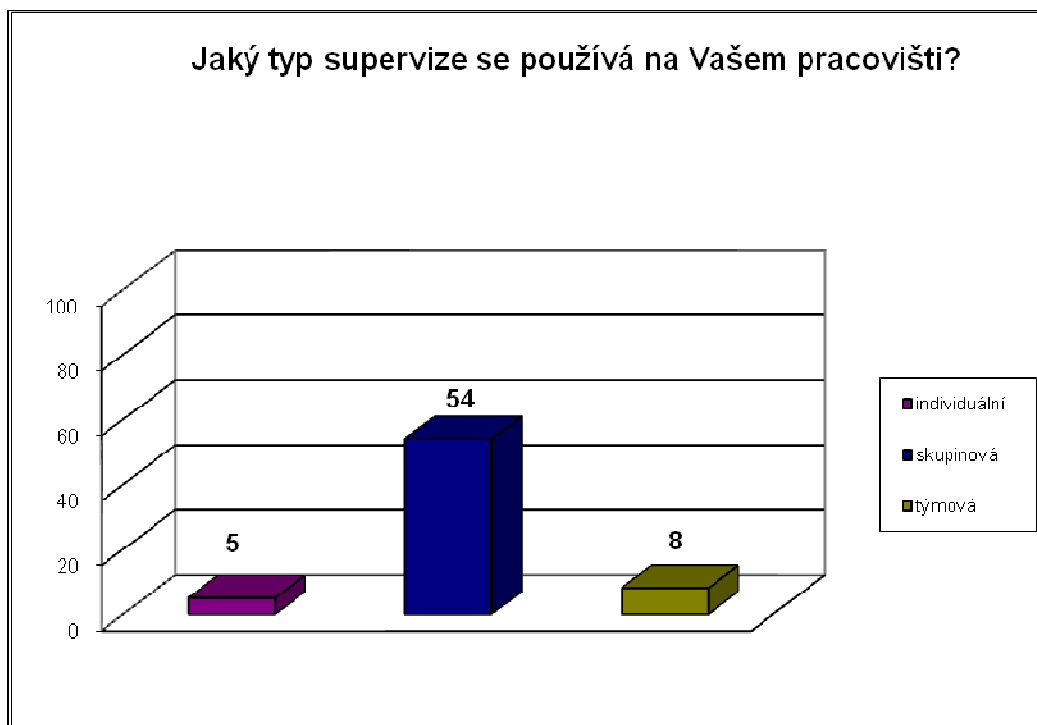


Zdroj: vlastní výzkum

Z tohoto grafu lze vyčíst, že 104 pracovníků odpovědělo, že je supervize určena všem pracovníkům, tj. 64 %; 58 odpovědělo, že je určena pouze pracovníkům v přímém kontaktu s klienty, tj. 36 %. Odpovědi „vedoucímu pracovníkovi“ a „jiné skupině pracovníků“ neoznačil ani jeden respondent.

Otázka č. 4: Jaký typ supervize se využívá na Vašem pracovišti?

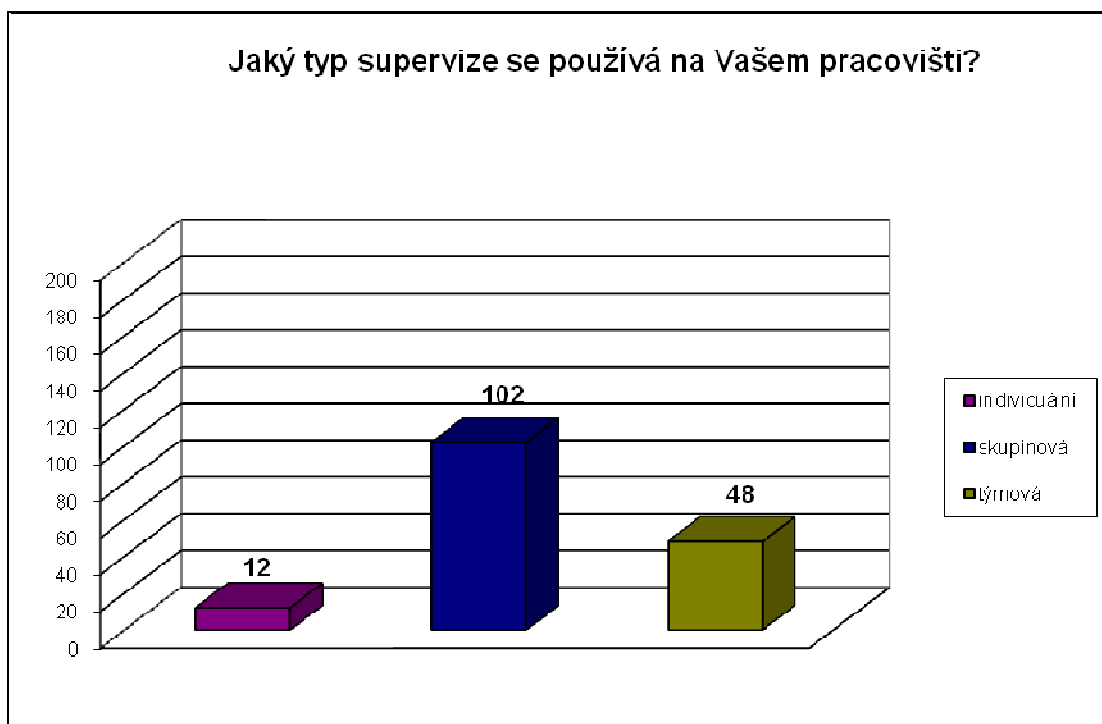
Graf č. 5 – vedoucí pracovníci (v absolutních číslech):



Zdroj: vlastní výzkum

Zde je vidět, že 5 vedoucích pracovníků označilo individuální supervizi, tj. 7 %; 54 označilo skupinovou, tj. 81 %; 8 označilo týmovou, tj. 12 %.

Graf č. 6 - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách (v absolutních číslech):

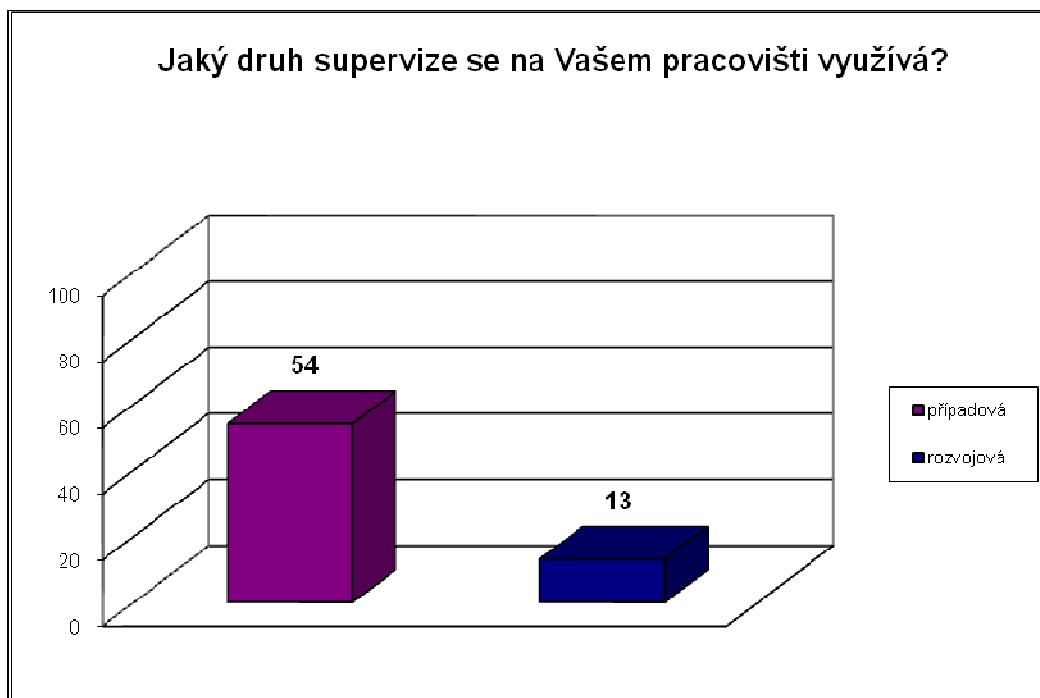


Zdroj: vlastní výzkum

Z tohoto grafu je patrné, že 12 pracovníků označilo individuální supervizi, tj. 8 %; 102 skupinovou, tj. 63 %; 48 označilo týmovou, tj. 29 %.

Otázka č. 5: Jaký druh supervize se na Vašem pracovišti využívá?

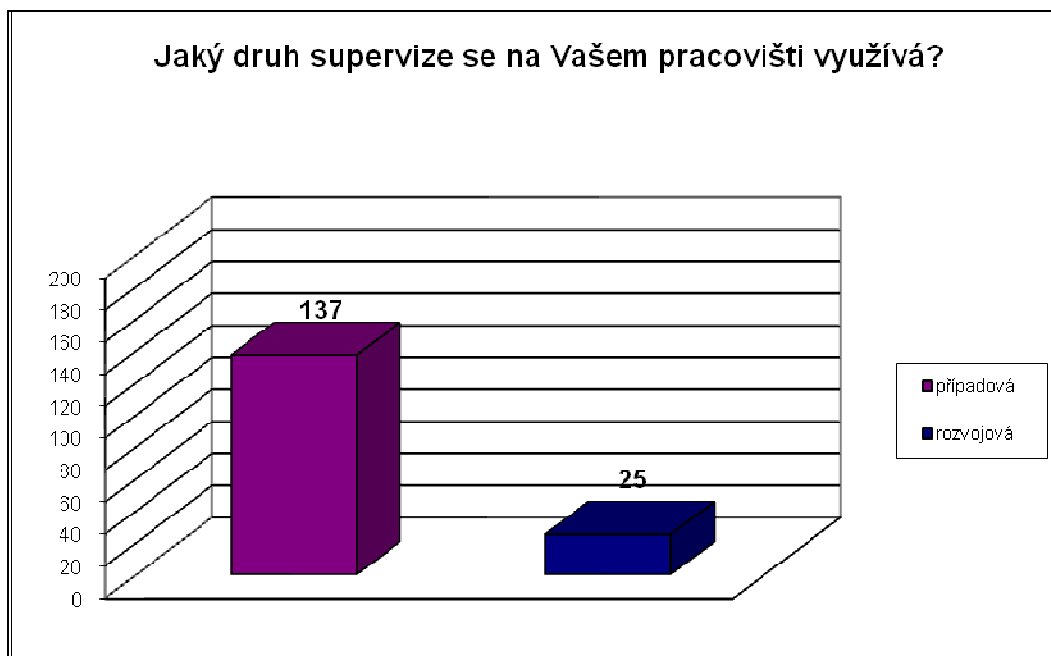
Graf č. 7 – vedoucí pracovníci (v absolutních číslech):



Zdroj: vlastní výzkum

Na tomto grafu lze vidět, že odpověď „případová“ označilo 54 vedoucích pracovníků, tj. 81 %. Odpověď „rozvojová“ označilo 13, tj. 19 %.

Graf č. 8 – sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách (v absolutních číslech):

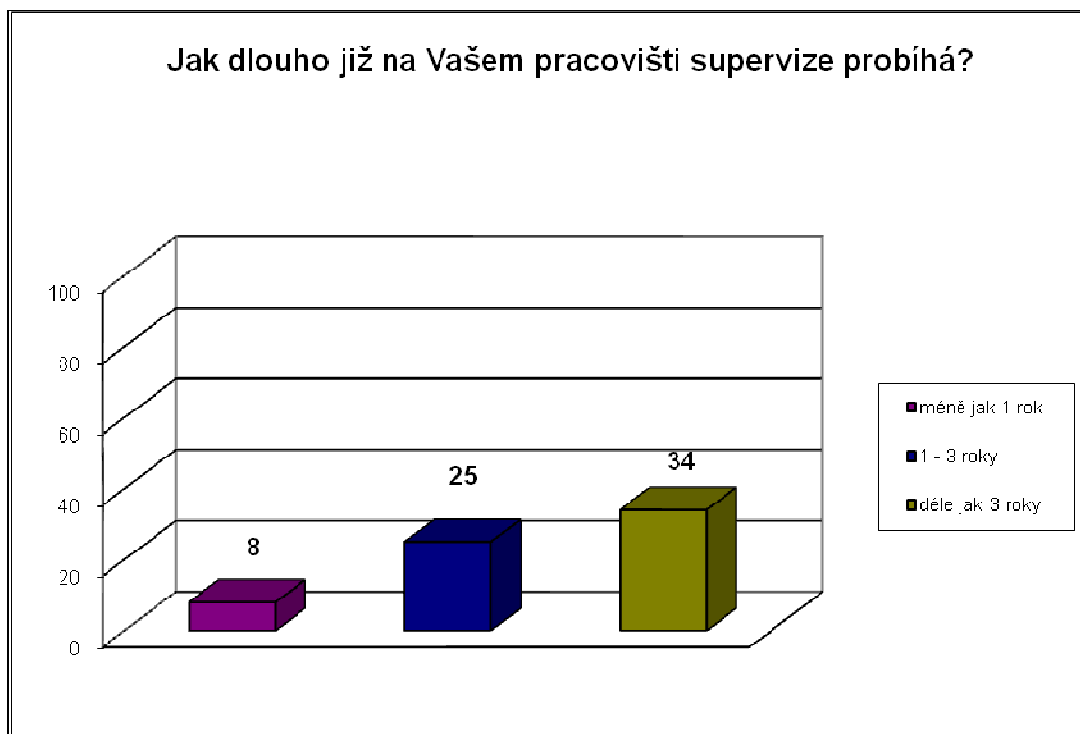


Zdroj: vlastní výzkum

137 pracovníků označilo, že v jejich zařízení se využívá případová supervize, tj. 85%. Pouze 25 označilo odpověď „rozvojová“, tj. 15 %.

Otázka č. 6: Jak dlouho již na Vašem pracovišti supervize probíhá?

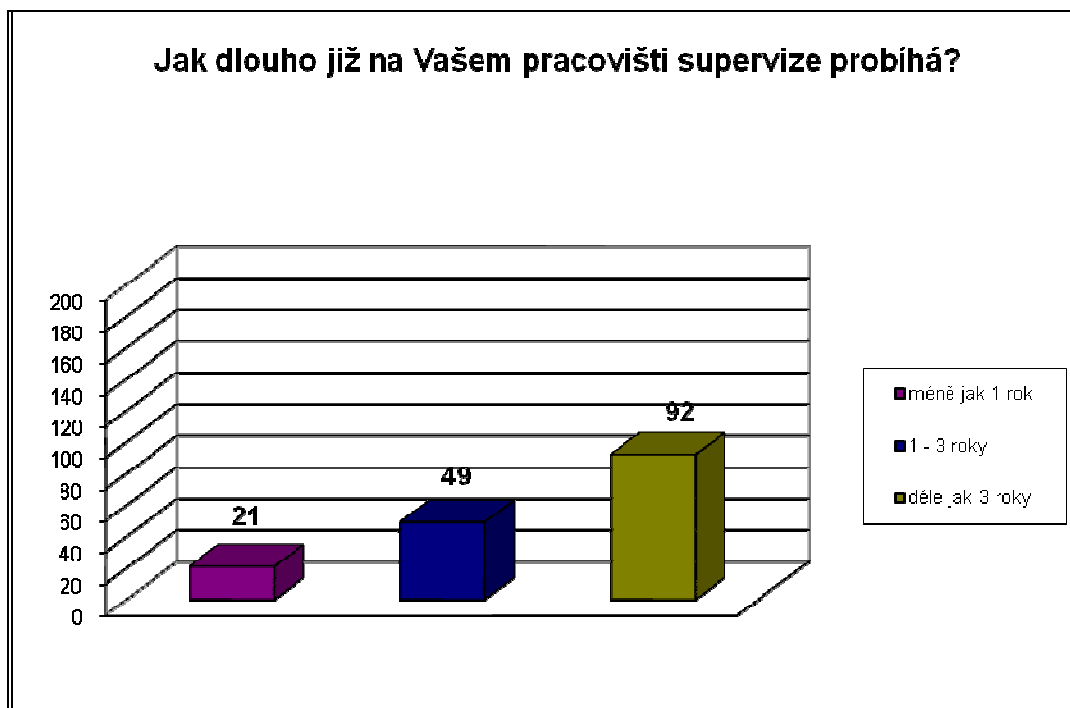
Graf č. 9 – vedoucí pracovníci (v absolutních číslech):



Zdroj: vlastní výzkum

Podle 8 vedoucích pracovníků probíhá v jejich zařízení supervize méně než 1 rok, tj. 12 %. V 25 případech je to 1 – 3 roky, tj. 37 %. Odpověď „déle ,ak 3 roky“ označilo 34 vedoucích pracovníků, tj. 51 %.

Graf č. 10 – sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách (v absolutních číslech):

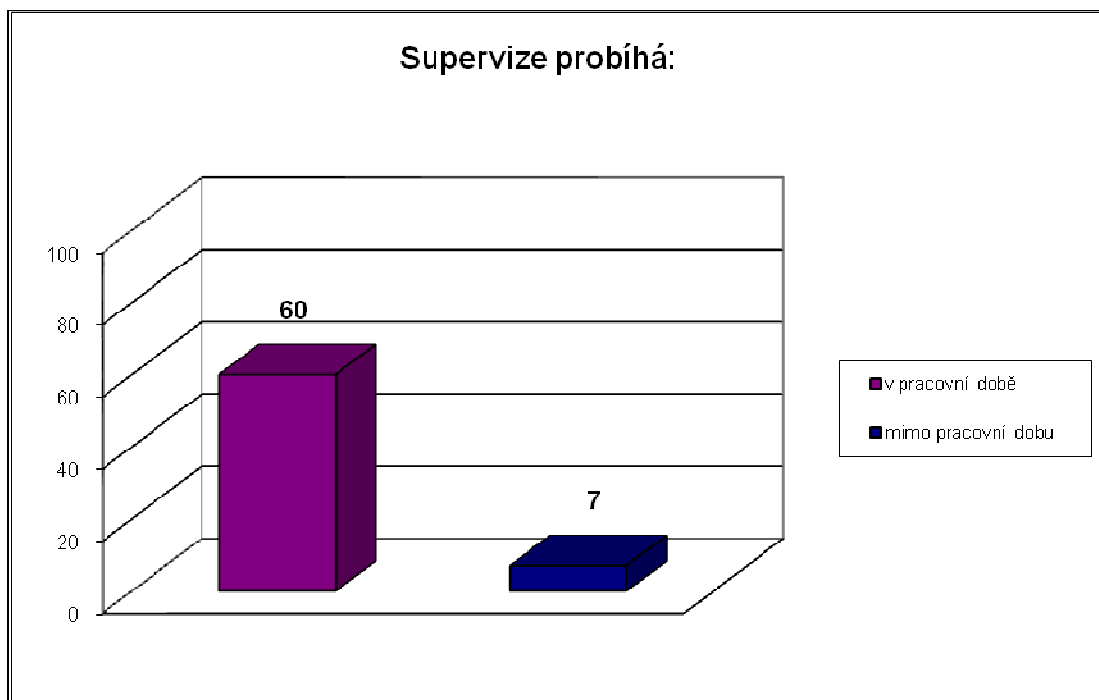


Zdroj: vlastní výzkum

Z tohoto grafu je patrné, že 21 pracovníků označilo odpověď „méně než 1 rok“, tj. 13 %. „1 – 3 roky“ označilo 49 pracovníků, tj. 30 %. A 92 pracovníků označilo „déle jak 3 roky“, tj. 57 %.

Otázka č. 7: Supervize probíhá?

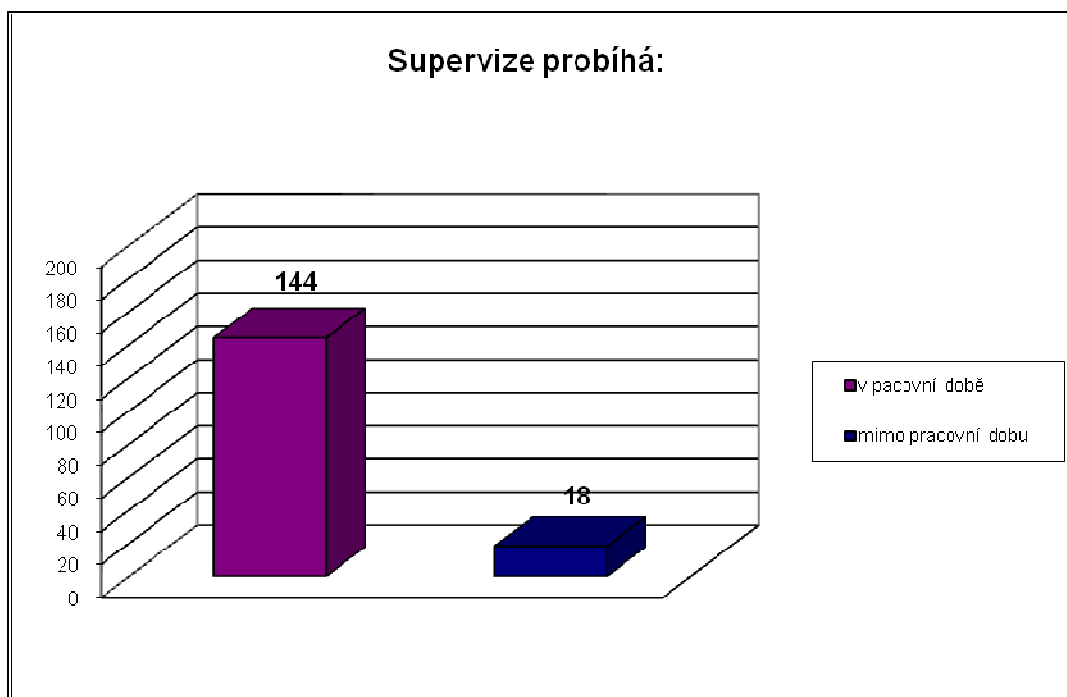
Graf č. 11 – vedoucí pracovníci (v absolutních číslech):



Zdroj: vlastní výzkum

Vedoucí pracovníci odpověděli v 60 případech „v pracovní době“, tj. 90 % a v 7 případech „mimo pracovní dobu“, tj. 10 %.

Graf č. 12 - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách (v absolutních číslech):

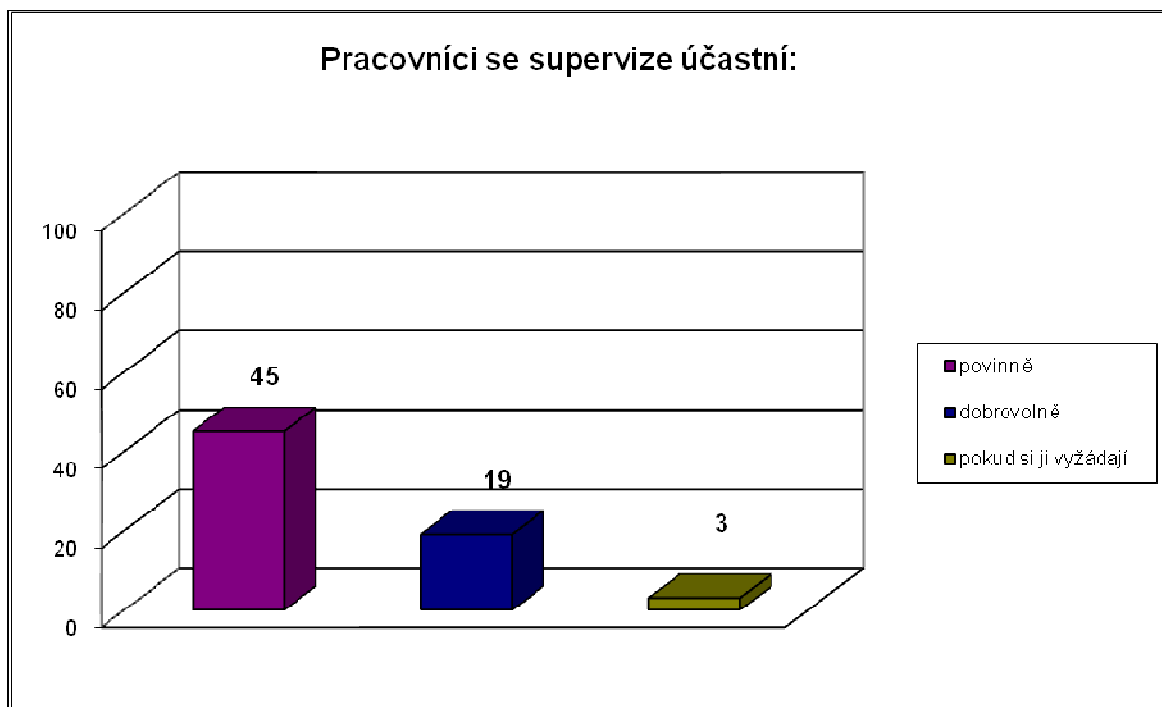


Zdroj: vlastní výzkum

Z tohoto grafu lze vyčíst, že 144 odpovědí bylo „v pracovní době“, tj. 89 %. 18 odpovědí bylo „mimo pracovní dobu“, tj. 11 %.

Otázka č. 8: Pracovníci se supervize účastní?

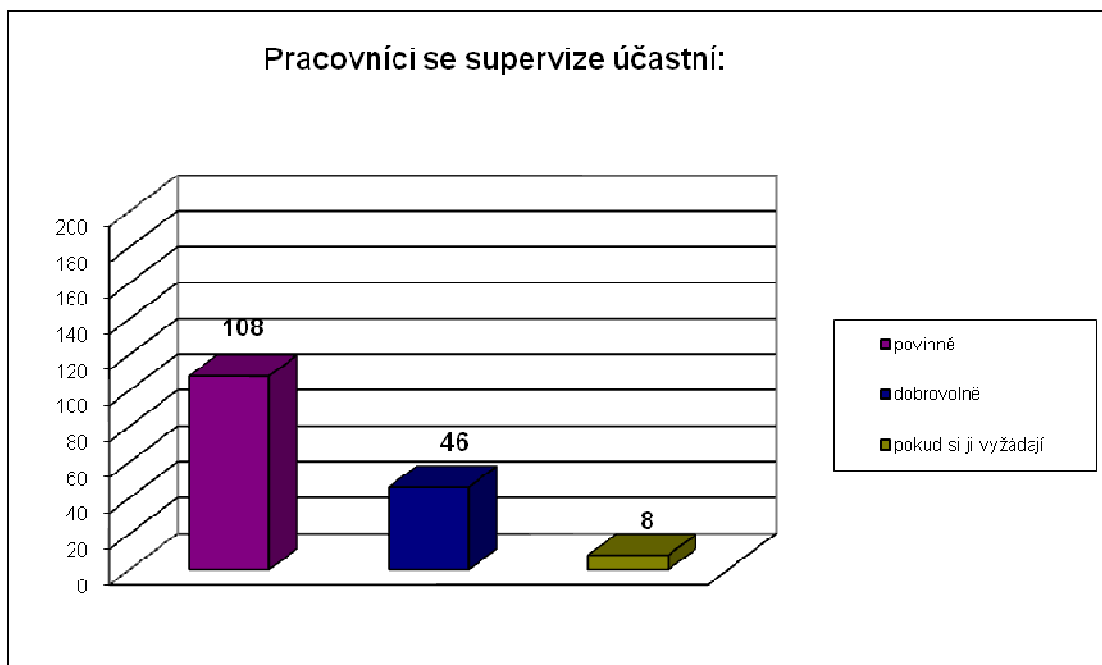
Graf č. 13 – vedoucí pracovníci (v absolutních číslech):



Zdroj: vlastní výzkum

Na tomto grafu je možné vidět, že 45 vedoucích pracovníků označilo „povinně“, tj. 67 %. 19 označilo „dobrovolně“, tj. 28 %. A pouze 3 dali odpověď „pokud si ji vyžádají“, tj. 5 %.

Graf č. 14 – sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách (v absolutních číslech):

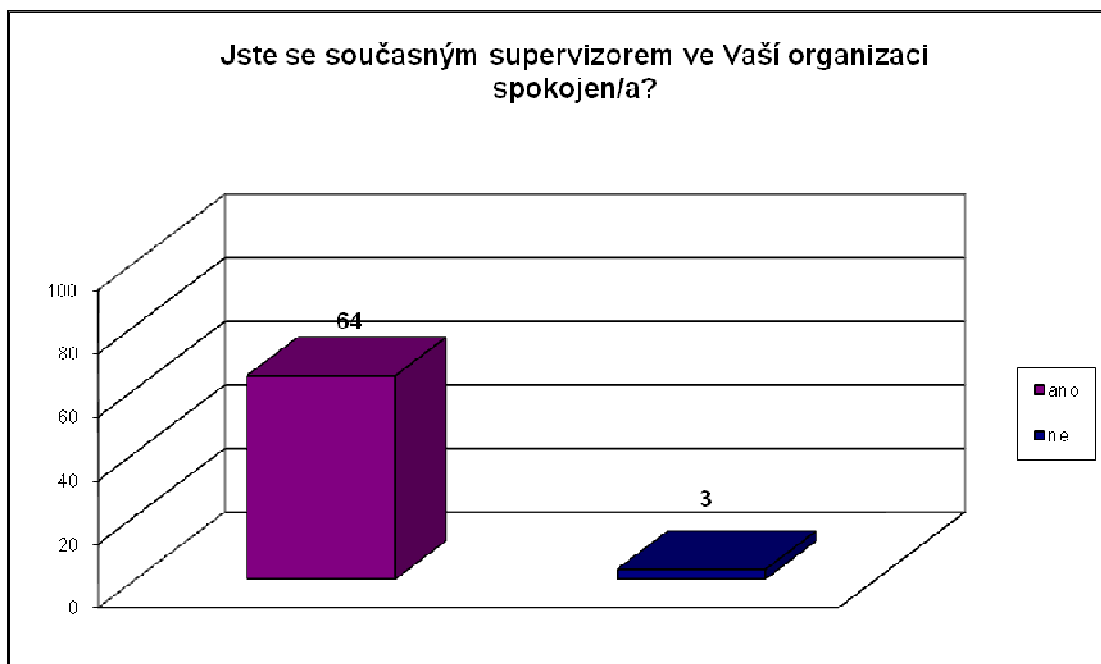


Zdroj: vlastní výzkum

Tady lze vidět že 108x byla označena odpověď „povinně“, tj. 67 %; 46x „dobrovolně“, tj. 28 %; a 8x „pokud si ji vyžádají“, tj. 5 %.

Otázka č. 9: Jste se současným supervizorem ve Vaší organizaci spokojen/a?

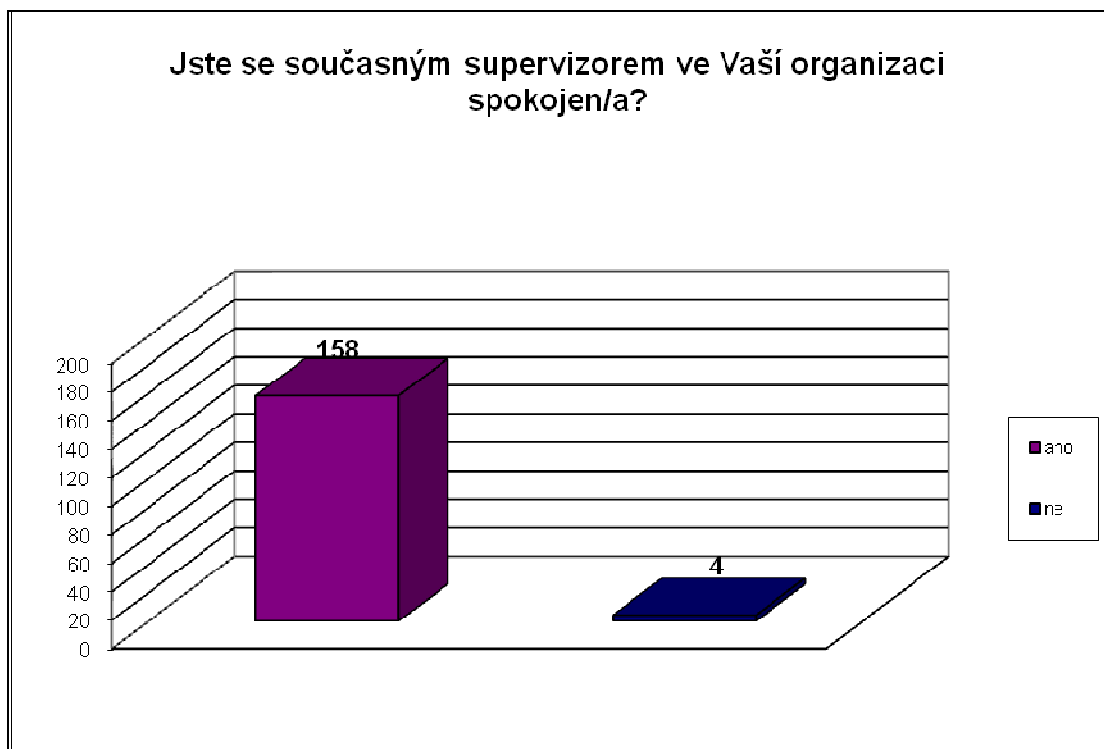
Graf č. 15 – vedoucí pracovníci (v absolutních číslech):



Zdroj: vlastní výzkum

V případě toho grafu lze vyčíst, že 64 vedoucích pracovníků je spokojeno se supervizorem, tj. 96 %; 3 nikoli, tj. 4 %.

Graf č. 16 – sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách (v absolutních číslech):



Zdroj: vlastní výzkum

V případě pracovníků je spokojeno 158 z nich, tj. 98 %; nespokojeni jsou 4, tj. 2 %.

Otázka č. 10 – vedoucí pracovníci - Je pro Vaše zařízení supervize přínosná?

Graf č. 17 (v absolutních číslech):

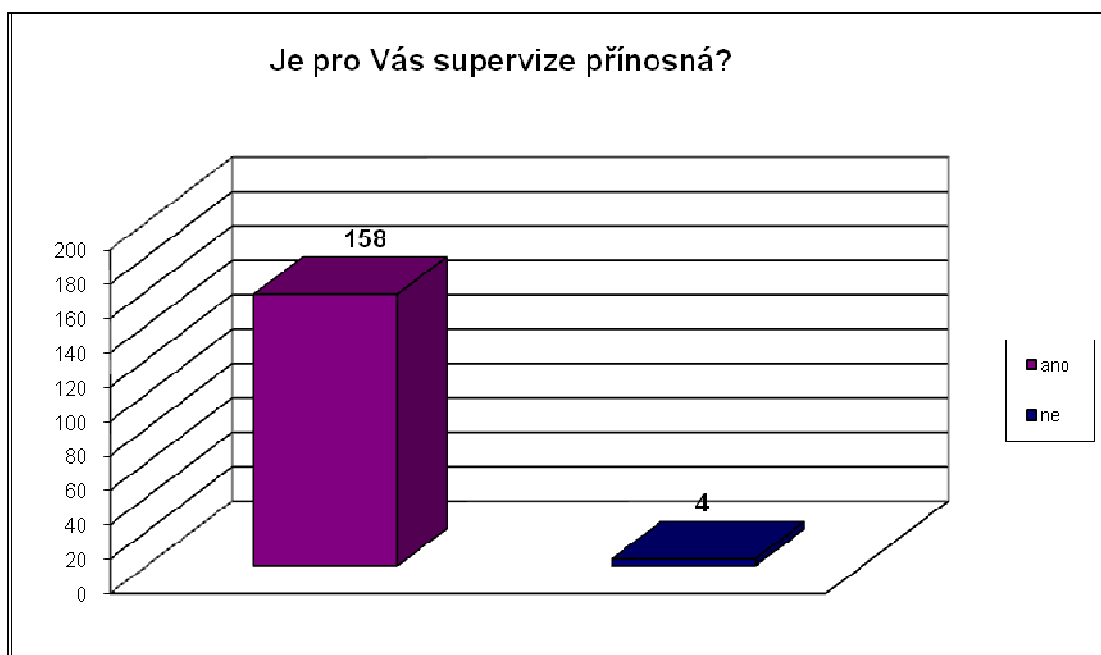


Zdroj: vlastní výzkum

Na tomto grafu lze vidět, že 64 vedoucích pracovníků bere supervizi jako přínos, tj. 96 %. 3 vedoucí pracovníci nikoli, tj. 4 %.

Otázka č. 11 – sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách - Je pro vás supervize přínosná?

Graf č. 18 (v absolutních číslech):

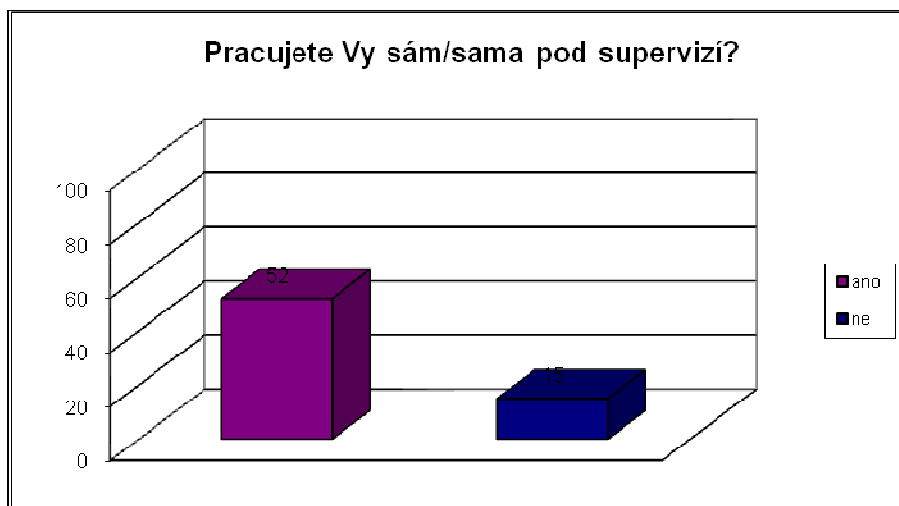


Zdroj: vlastní výzkum

Postoj sociální pracovníků a pracovníků v sociálních službách je možno vidět na tomto grafu. 158 z nich je spokojeno, tj. 98 %. Naopak 4 z nich spokojeni nejsou, tj. 2 %.

Otázka č. 12 - vedoucí pracovníci – Pracujete Vy sám/sama pod supervizí?

Graf č. 19 (v absolutních číslech):

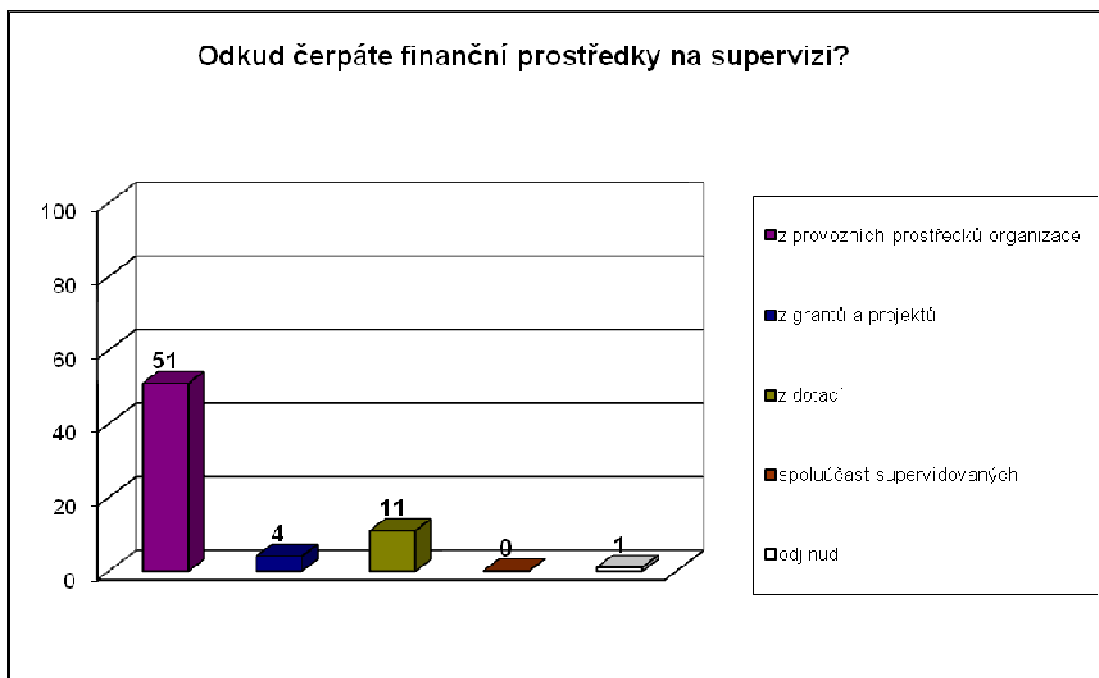


Zdroj: vlastní výzkum

Na grafu č. 5 je vidět, že 52 dotázaných vedoucích pracovníků pracuje pod supervizí, tj. 78 %, 15 pracovníků nikoli, tj. 22 %.

Otázka č. 13 – vedoucí pracovníci – Odkud čerpáte finanční prostředky na supervizi?

Graf č. 20 (v absolutních číslech):

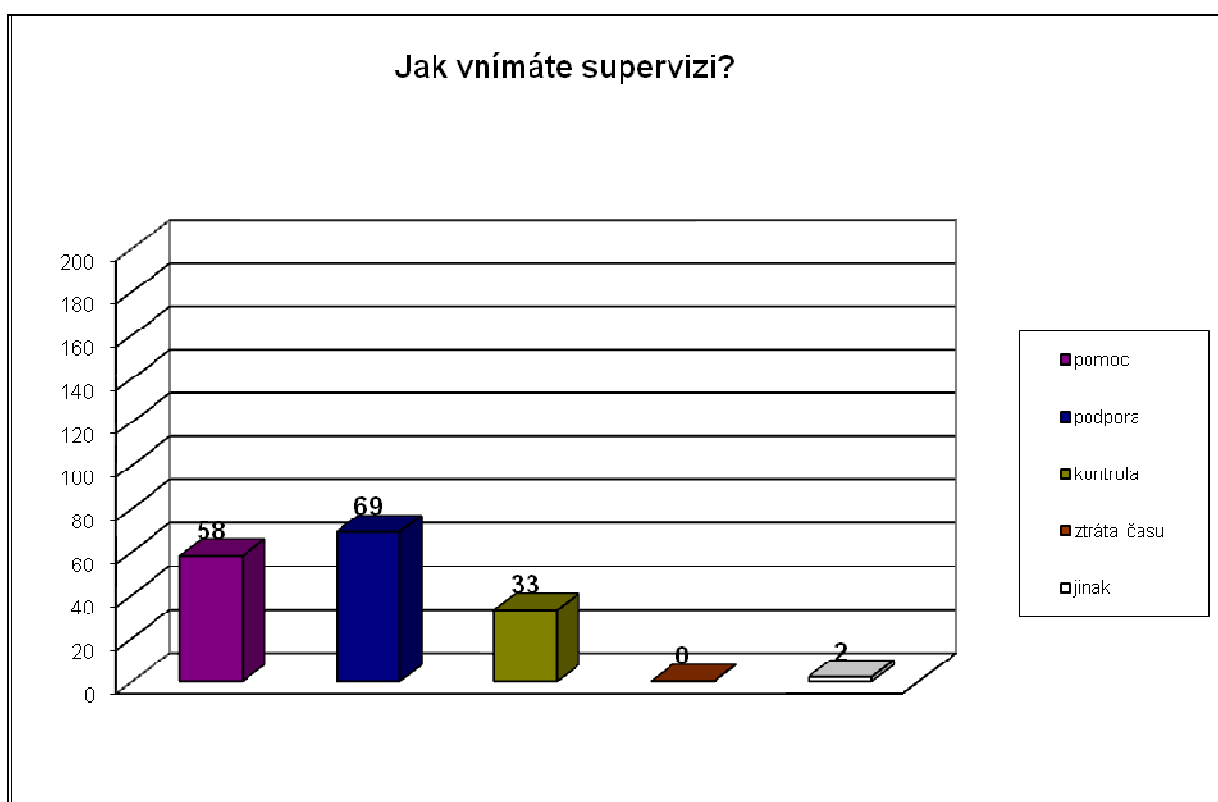


Zdroj: vlastní výzkum

Tato otázka byla pouze pro vedoucí pracovníky, kteří odpověděli takto: 51 z provozních prostředků organizace, tj. 76 %; 4 z grantů a projektů, tj. 6 %; 11 z dotací, tj. 16 %; 1 odjinud (sponzorské dary), tj. 2 %; v žádném zařízení se nijak nepodílí na financích supervidování.

Otázka č. 14 – sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách – Jak vnímáte supervizi?

Graf č. 21 (v absolutních číslech):



Zdroj: vlastní výzkum

Z tohoto grafu lze vyčíst, že 58 pracovníků bere supervizi jako pomoc, tj. 36 %; 69 jako podporu, tj. 43 %; 33 jako kontrolu, tj. 20 %; 2 ji vnímají jinak (možnost osobního a profesního růstu; osobní konzultace), tj. 1 %; žádný pracovník neoznačil, že by pro něj byla supervize ztrátou času.

Otázka č. 15: Jaký účel má podle Vás supervize ve vaší organizaci?

Nejčastěji se v odpovědích respondentů vyskytovalo toto:

- podpora při řešení sporu s klientem
- podpora při řešení rozporů v pracovním kolektivu
- zlepšení kvality poskytované péče
- podpora odborného rozvoje
- celkový nadhled nad prací
- efektivnější práce v týmu
- prevence syndromu vyhoření
- pomoc při uvědomění si chyb v práci
- přesvědčení o tom, zda jsem jednal/a správně
- pomoc pro personál
- povzbuzení
- zdroj informací

Dvakrát se vyskytla i odpověď „nevím“.

Příklady konkrétních odpovědí:

„Urovnat spory mezi zaměstnanci. Prevence při syndromu vyhoření. Pomoc při řešení sporu s klientem.“

„Pomoc s řešením situací, řešení rozporů v pracovním kolektivu a kolektivu klientů.“

„Zlepšení kvality poskytované péče, prevence syndromu vyhoření, zlepšení týmové spolupráce.“

„Jiný pohled, rada, přesvědčení se o tom, zda mé jednání bylo či nebylo správné, zpětný pohled na problém, řešení problému.“

„Pomoc pro personál.“

„Řešení konfliktů mezi zaměstnanci, prevence syndromu vyhoření, celkově má pomáhat zaměstnancům udržet nebo zvýšit kvalitu jejich práce.“

„Podpora při řešení problémů na jednotlivých úsecích organizace.“

„Podpora v řešení problémů (s klienty, na pracovišti), získání celkového nadhledu na vykonávanou práci.“

Otázka č. 16: Je něco, co od supervize očekáváte, ale současná supervize to nenaplnuje?

Tabulka č. 2 (v absolutních číslech):

Nic	158
Nevím	2
Více zkušeností a rad od supervizora	2

Zdroj: vlastní výzkum

Z této tabulky lze vyčíst, že 2 respondenti odpověděli „nevím“, tj. 1 %; 2 respondenti „více zkušeností a rad od supervizora“, tj. 1 % a nejvíce, 158 respondentů, odpovědělo „nic“, tj. 98 %.

Otázka č. 17: Co byste na supervizi ve Vašem zařízení změnil/a?

Tabulka č. 3 (v absolutních číslech):

Nic	156
Snížit cenu	1
Supervizora	2
Vzdálenost dojíždění za supervizorem	3

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky č. 3 je zřejmé, že 1 respondent odpověděl „snížit cenu“, tj. 0,6 %. 2 respondenti udali odpověď „supervizora“, tj. 1,2 %. 3 respondenti by změnili vzdálenost dojíždění za supervizorem, tj. 1,9 %. 156 respondentů by nezměnilo nic, tj. 96,3 %.

STATISTICKY VYHODNOCENÉ VÝSLEDKY

Máte ve Vaší organizaci zkušenost se supervizí?

N	Valid	270
	Missing	0

Zdroj: vlastní výzkum

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ano	229	84,8	84,8	84,8
ne	41	15,2	15,2	15,2
Total	270	100,0	100,0	100,0

Zdroj: vlastní výzkum

Po použití statistické funkce „četnost“ lze vidět, že relativní četnost je 84,8 %. Což znamená, že ze všech respondentů pracuje pod supervizí 84,8 % z nich. Při hodnocení této tabulky, která se vztahuje k hypotéze č. 1, je třeba brát v úvahu i podmínku, která byla pro tento výzkum k hypotéze stanovena.

Jaký typ supervize se používá na Vašem pracovišti?

N	Valid	229
	Missing	0

Zdroj: vlastní výzkum

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid individuální	17	7,4	7,4	7,4
skupinová	156	68,1	68,1	68,1
týmová	56	24,5	24,5	24,5
Total	229	100,0	100,0	100,0

Zdroj: vlastní výzkum

Zde lze vidět, že nejvíce je využívána skupinová supervize, neboť tak odpovědělo 68,1 % respondentů.

Jaký druh supervize se na Vašem pracovišti využívá?

N	Valid	229
	Missing	0

Zdroj: vlastní výzkum

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid případová	191	83,4	83,4	83,4
rozvojová	38	16,6	16,6	16,6
Total	229	100,0	100,0	100,0

Zdroj: vlastní výzkum

Z této tabulky vyplývá, že je dle respondentů více využívána případová supervize a to v 83,4 % případů.

Při pohledu na předchozí dvě tabulky a na hodnoty relativních četností vyplývá, že nejčastěji je využívána skupinová (68,1 %), případová (83,4 %) supervize. Což je podklad pro vyhodnocení hypotézy č. 2.

Jak vnímáte supervizi?

N	Valid	162
	Missing	0

Zdroj: vlastní výzkum

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid jinak	2	1,2	1,2	1,2
kontrola	33	20,4	20,4	20,4
podpora	69	42,6	42,6	42,6
pomoc	58	35,8	35,8	35,8
Total	162	100,0	100,0	100,0

Zdroj: vlastní výzkum

Z této tabulky lze vidět, že nejvíce respondentů vnímá supervizi jako podporu a to relativní četností 42,6 %. Tato tabulka je podklad pro hypotézu č. 3.

5 DISKUZE

Výzkum této diplomové práce si kladl za cíl, zmapovat současné využití supervize v zařízeních poskytujících sociální služby v kraji Vysočina. Výzkumný soubor tvořili vedoucí pracovníci, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách ze všech zařízení poskytujících sociální služby v kraji Vysočina. Těchto zařízení je v kraji Vysočina 113 a poskytují všechny druhy sociálních služeb – sociální poradenství, služby sociální péče i služby sociální prevence. Ve výzkumném souboru byla rovněž zastoupena zařízení poskytující služby ambulantní, terénní i pobytové.

Prvním dílčím cílem této práce bylo zjistit počet zařízení poskytujících sociální služby, jež využívá supervizi. Jak uvádí *Havrdová, supervize v sociální práci se dlouho setkávala s rezervovanou odezvou ze strany pracovníků. Nakonec se i v tomto oboru vžila a zájem o supervizi od 80. let stále narůstá* (20).

Na tento cíl se v mém dotazníkovém šetření zaměřila hned druhá otázka, která zněla „Máte ve vaší organizaci zkušenosti se supervizí?“. Na tuto otázku odpovědělo z celkového počtu 270 respondentů 229 kladně, tj. 85%, a to se dá považovat za velice pozitivní. Také si myslím, že to potvrzuje výrok Zuzany Havrdové, že zájem o využívání supervize v sociální oblasti stále narůstá. Bohužel 41 respondentů, tj. 15 %, uvedlo, že nemají možnost pracovat pod supervizí ve svém stávajícím zaměstnání. Což není zanedbatelné číslo. Neboť se domnívám, že supervize na pracovišti by měla být. Domnívám se, že toto by pomohlo odstranit legislativní ukotvení supervize. V současných standardech sociálních služeb se supervize jako pojem vůbec nevyskytuje. Pouze v *části personálních standardů se hovoří o podpoře nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů vzniklých v souvislosti s výkonem povolání. Až v komentáři tohoto standardu, který byl v roce 2004 vydán MPSV pod názvem Průvodce poskytovatele, je supervize přímo definována* (10).

Druhým cílem práce bylo zjistit, jaký druh a typ supervize se využívá nejčastěji. Z analýzy výsledků vyplynulo, že 7 % respondentů zažívá individuální supervizi, 68 % supervizi skupinovou a 25 % týmovou. Zde je ovšem na uvážení, jak moc jsou respondenti schopni rozlišit rozdíl mezi skupinovou a týmovou supervizí, i když toto měli v dotazníku vysvětleno. *Supervizní skupinu tvoří pracovníci (8 – 10 členů) se stejnými potřebami či problémy, kteří se sešli za účelem řešení těchto potíží* (30).

Naproti tomu supervize týmu je zaměřena především na činnosti týmu a jejich efektivitu. Mezi členy týmu existuje vzájemně provázaný pracovní život (17). Přesnou hranici mezi těmito dvěma druhy supervize dle mého názoru lze jen obtížně definovat. Mají však určité výhody oproti individuální. *Mezi hlavní výhody lze zahrnout zejména ekonomické využití času, financí a odbornosti* (30). Z mého pohledu studentky vysoké školy bych soudila, že hlavně finanční důvody tíží misku vah na stranu skupinové či týmové supervize.

K tomuto cíli směřovala i otázka na druh supervize využívaný v zařízení, zda rozvojová nebo případová supervize. Zde převažovala odpověď případová nad rozvojovou supervizí a to 83 % oproti 17 %. O případové supervizi uvádí Michková, že *si supervidovaný většinou přináší obtížné či neobvyklé případy ze své praxe. A tento druh supervize mu může přinést nový pohled na klienta a jeho chování, motivovat a nabídnout prostor k hledání nových přístupů* (33). Baštecká a Goldmann uvádí, že *rozvojová supervize je tzv. „organizovaná příležitost“, která má za cíl zvyšovat profesionální kompetenci pracovníka nebo-li jeho odbornou způsobilost* (3).

Posledním dílčím cílem této práce, který naplňuje hlavní cíl, je zjistit, jaký účel má supervize podle zaměstnanců pracujících v zařízeních poskytujících sociální služby. Na tento cíl se zaměřila v dotazníku otázka „Jak vnímáte supervizi?“ a „Jaký účel má podle Vás supervize ve vaší organizaci?“. První z uvedených otázek byla polootevřená, druhá otevřená. Po vyhodnocení odpovědí od 162 respondentů bylo procentuální zastoupení odpovědí následující: pomoc – 35 %, podpora – 43 %, kontrola – 20 %, ztráta času – 0 %, jinak – 1 %. Odpověď „jinak“ označili 2 respondenti a napsali možnost osobního a

profesního růstu; osobní konzultace. Zde se domnívám, že postupně mizí předsudek, že supervize je pouze nový druh kontroly. Považuji za důležité na tomto místě uvést, že k odbourání tohoto předsudku jistě velmi pomohla především zlepšující se informovanost o tom, co vlastně supervize je a co je jejím cílem. Dále také určitě stále větší počet kvalifikovaných a vzdělaných supervizorů a vyšší odbornost sociálních pracovníků a pracovníků pracujících v sociální oblasti.

Dále po analýze výsledků výzkumu bylo prokázáno, že téměř všechny zařízení využívají externí supervizi. Havrdová ve své publikaci uvádí, že výhodou externí supervize je *absence vztahu nadřízenosti a podřízenosti, křížení rolí je tedy minimalizováno. Autorita supervizora tedy vychází pouze z jeho přirozené autority a odvíjí se od toho, co supervizor skutečně umí* (20). Výsledky mého výzkumu vykazují, že z celkového počtu 229 respondentů, se pouze v 3 % případech pracují pod interní supervizí. Pod externí pracuje zbylých 97 %. Zde vidíme jasnou převahu externí supervize v dotazovaných zařízeních kraje Vysočina.

Další část dotazníku zjišťovala okolnosti týkající se organizace supervize. Kdy probíhá - odpovědi byly v 89 % případů v pracovní době a 11 % mimo pracovní dobu. Dále se 67 % respondentů účastní supervizních setkání povinně, 29% dobrovolně a zbylá 4 % pouze pokud si supervizi vyžádají. Což nekoresponduje s tvrzením Úlehly, které říká, že *pracovník potřebuje supervizi, pokud cítí, že to, co se děje, by se dít nemělo, nebo by mělo být jinak a změny se mu bez podpory nedaří dosáhnout* (53).

Dále se výzkum zaměřil na to, zda jsou respondenti se současným supervizorem spokojeni a zda je pro ně supervize přínosnou. 97 % respondentů je spokojeno se svým nynějším supervizorem, 3 % nikoliv. Supervizi jako přínosnou považuje 95 % respondentů a naopak 5 % ji považuje za zbytečnou. Jak uvádí Carroll, *organizace potřebují supervizi stejně jako jednotlivci. Je dle něj sedm důvodů proč a v čem mohou být supervizoři*

organizacím prospěšní (8). Těchto sedm důvodů jsem uvedla již v teoretické části (viz. kapitola č. 1.10.1).

Součástí dotazníku pro vedoucí pracovníky byla i otázka na financování supervize. Supervize není zrovna levnou záležitostí a i proto se využívají spíše supervize skupinové a týmové, které jsou finančně méně náročné než supervize individuální. Na tuto otázku odpovědělo 76 % respondentů, že supervizi hradí z provozních prostředků organizace. 6 % uvedlo z grantů a projektů, 17% ji hradí z dotací a 1 % respondentů uvedlo odpověď „jiné“ – za touto odpovědí se skrývají sponzorské dary. Žádný respondent neoznačil odpověď, která by znamenala spoluúčast supervidovaných na financování supervize.

Výsledky výzkumu se shodují s výsledky Michkové, tak se v nejčastější odpovědi na financování supervize shodujeme. *V jejím dotazníku byla odpověď z provozních prostředků organizace označena 54,5 % respondenty* (34). Dotazník Michkové uvádí situaci v celé České republice, ale i přesto zde dochází ke shodě.

Nyní bych chtěla komparovat výsledky svého výzkumu na pracovní hypotézy, které jsem si stanovila na počátku mojí práce.

První hypotéza byla stanovena takto: „Nejčastěji se využívá skupinová, případová supervize.“. Z výzkumu vyplývá, že 83 % respondentů využívá případovou supervizi a 68 % respondentů se zúčastňuje skupinové supervize. Hypotézu č. 1 tedy výzkum potvrdil.

Další, v pořadí druhou, pracovní hypotézu „v zařízeních poskytujících sociální služby je supervize využívána“ lze považovat též za potvrzenou. Neboť byla stanovena pro tento výzkum podmínka, že hypotéza se potvrdí, pokud se v nadpoloviční většině zařízení bude využívat supervize. Což bylo splněno, neboť supervizi dle respondentů využívá 85 % zařízení.

Znění třetí pracovní hypotézy bylo „pracovníci v zařízeních poskytujících sociální služby se domnívají, že supervize je pouze nový druh kontroly“. Tato hypotéza byla

výzkumem vyvrácena, neboť odpověď „kontrola“ označila necelá čtvrtina respondentů (20 %).

Z výše uvedených dat vyplývá, že z celkově tří hypotéz byly dvě potvrzeny a jedna vyvrácena.

6 ZÁVĚR

Tato diplomová práce se ve své teoretické části snažila popsat co nejkompexněji oblast, která se týká supervize, zejména supervize v sociálních službách. Její praktická část byla zaměřena na zastoupení a využívání supervize v zařízeních poskytujících sociální služby v kraji Vysočina.

Z provedeného výzkumu v kraji Vysočina vyplývá, že je supervize v zařízeních poskytujících sociální služby v nadpoloviční většině využívána. Přesto však existují zařízení, kde supervize stále není zavedena. Po analýze navrácených dotazníků bylo zjištěno, že cíle práce byly splněny.

Dvě hypotézy se potvrdily. A to hypotéza č. 1 - „nejčastěji se využívá skupinová, případová supervize“ a hypotéza č. 2 - „v zařízeních poskytujících sociální služby je supervize využívána“. Podle dat, která byla získána výzkumem, byla vyvrácena hypotéza č. 3 - „pracovníci v zařízeních poskytujících sociální služby se domnívají, že supervize je pouze nový druh kontroly“.

V závěru této práce shledávám, že uchopit supervizi celkově, ze všech úhlů pohledu, je velice složité. Supervize v České republice je stále poměrně nové a velice aktuální téma. Vyskytuje se stále nová a nová literatura, která ovšem není snadno dostupná. Především cizojazyčná literatura v knižní podobě je velmi těžko dostupná. Při provádění výzkumu jsem se setkala se zvědavostí pracovníků o to, jak supervizi mají zakotvenou v jiných zařízeních či jak jinde probíhá. Z této potřeby často vystupují lidé, kteří projdou supervizními výcviky a vznikají tak noví kvalifikovaní supervizoři. Samozřejmě jsem si vědoma, že výsledky mého výzkumu jsou pouze dílčí a nedají se přenést na celou Českou republiku.

Z výsledků dotazníkového šetření jsem získala pocit, že supervize v sociální sféře v České republice pokročila za velmi krátkou dobu o mílové kroky kupředu. Dostala se do podvědomí pracovníků, kteří se v této sféře pohybují a pomocí předávání dobrých zkušeností s ní se šíří dál a dál.

Tato práce by mohla posloužit jako základ k tomu, aby se supervize dostala i do zařízení, kde ještě není. A to není míněno pouze v kraji Vysočina, ale v rámci celé České republiky. Dále může sloužit v zařízeních poskytujících sociální služby jako podnět ke změně či obměně již poskytované supervize. Také by mohla posloužit jako první krok k dalšímu provedení takového výzkumu v jiném kraji a poté k případnému srovnání a zjištění, jak je supervize rozšířena v různých krajích České republiky. A v neposlední řadě také jako studijní materiál pro studenty oborů, které se zabývají sociální prací.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. ARONOVÁ, K. *Úvod do supervize* [online]. [cit. 2011-02-12]. Dostupné z: <www.kr-zlinsky.cz/ViewFile.aspx?docid=118028>.
2. BARTOŠÍKOVÁ, I. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-439-9.
3. BAŠTECKÁ, B. – GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 436 s. ISBN 80-7178-550-4.
4. BEDNÁŘOVÁ, Z. – PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. 140 s. ISBN 80-7239-148-8.
5. BEDNÁŘOVÁ, Z. – PELECH, L. *Sociální práce na ulici, streetwork*. 1. vyd. Brno: Akcent, 2000. 106 s. ISBN 80-7239-048-1.
6. BÍLEK, M. *Supervize v sociální práci* [online]. [cit. 2011-03-11]. Dostupné z: <<http://poradenstvi.jex.cz/menu/supervize>>.
7. BROŽA, J. a kol. *Supervize v adiktologické praxi*. 1. vyd. Praha: Triton, 2009. 156 s. ISBN 978-80-7387-209-0.
8. CARROLL, M. – THOLSTRUPOVÁ, M. *Integrativní přístupy k supervizi*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004. 280 s. ISBN 80-7254-582-5.
9. COLEMAN, M. Supervision and Clinical Social Worker. *Clinical Social Work* [online]. 2003, vol. 3, no. 2 [cit. 2011-04-10]. Dostupné z: <<http://www.socialworkers.org/practice/clinical/csw0703b.pdf>>. ISSN 0091-1674.
10. ČERMÁKOVÁ, K. – JOHNNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. 3. vyd. Praha: MPSV, 2004. 112 s. ISBN 80-86552-99-3.

11. ČERNÁ, L. – HROCH, P. - PACLTOVÁ, T. a kol. *Manuál programu Pět P (Big Brothers/Big Sisters) v České republice* [online]. Praha. 2000 [2011-04-10]. Dostupné z: <<http://www.volny.cz/proso/cl13.htm>>.
12. ČERNÝ, M. *Supervize* [online]. [cit. 2011-02-10]. Dostupné z: <<http://www.curatio.cz/supervize.php>>.
13. FRIČ, P. – POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2010. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.
14. GÁBURA, J. – PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
15. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. 166 s. ISBN 80-902081-8-5.
16. HAVRDOVÁ, Z. – HAJNÝ, M., a kol. *Praktická supervize*. 1. vyd. Praha: Galén, 2008. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
17. HAWKINS, P. - SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 208 s. ISBN 80-7178-715-9.
18. HEWSON, J. Zpráva o úspěšném završení zkoušek v Praze a pevném ustanovení Českého institutu pro supervizi. *Konfrontace*. Hradec Králové: Konfrontace, 2003. roč. 14, č. 4, s. 232. ISSN 0862-8971.
19. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
20. KALINA, K., a kol. *Drogy a drogové závislosti*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. 343 s. ISBN 80-86734-05-6.
21. *Kapitoly sociální práce v praxi*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2008. 139 s. ISBN 978-80-7394-074-4.
22. KINKOR, M. Vzdělávání v supervizi v sociálních službách. *Konfrontace*. Hradec Králové: Konfrontace, 2005. roč. 16, č. 1, s. 57-60. ISSN 0862-8971.

23. Kolektiv autorů. *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. 1. vyd. Praha: Academia, 2005. 880 s. ISBN 80-200-1351-2.
24. Kolektiv autorů. *Obce, města, regiony a sociální služby*. 1.vyd. Praha: Socioklub, 1997. 250 s. ISBN 80-902260-1-9.
25. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.
26. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. 1.vyd. Praha: Triton, 2005. 79 s. ISBN 80-7254-662-7.
27. *Kritéria pro výcvik ČIS* [online]. [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/vycvik-v-supervizi/kriteria-pro-vycvik-cis/>>.
28. LÁSKOVÁ, A. Úvod do supervize a duševní hygieny. In: *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.
29. MAROON, I. – MATOUŠEK, O. – PAZLAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007. 141 s. ISBN 978-80-246-1307-9.
30. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
31. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
32. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
33. MICHKOVÁ, A. *Supervize*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2008. 106 s. ISBN 987-80-7394-145-1.
34. MICHKOVÁ, A. *Supervize v sociální práci v České republice*. Disertační práce na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. 111 s. 2009. Vedoucí disertační práce Doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D.

35. NOVOTNÁ, V. - SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992. 128 s. ISBN 80-7066-483-5.
36. NOVOTNÝ, J. *Něco o supervizi - cíle, úkoly, smysl, postupy* [online]. [cit. 2011-03-14]. Dostupné z: <<http://www.cuni.cz/UK-3390-version1-supervize.pdf>>.
37. PAGE, S. – WOSKET, V. *Úvod do supervize/ Cyklický model*. 1. vyd. Tišnov: Sdružení SCAN, 2002. 88 s. ISBN 80-86620-00-X.
38. PAŘEZOVÁ, M. *Lékař, pacient a Michael Balint*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004. 170 s. ISBN 80-7254-491-8.
39. *Popis* [online]. [cit. 2011-04-06]. Dostupné z: <<http://petp.hest.cz/index.php?sekce=6>>.
40. *Popis vzdělávacího programu Řízení a supervize v pomáhajících profesích* [online]. [cit. 2011-04-08]. Dostupné z: <<http://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/popis-programu-rizeni-a-supervize-v-pomahajicich-profesich.php>>.
41. ŘEŠETKA, M. a kol. *Anglicko-český slovník*. 1. vyd. Olomouc: Fin Publishing, 1997. 846 s. ISBN 80-86002-22-5.
42. SCHAVEL, M. *Sociálne poradenstvo a supervízia v sociálnej práci*. Bratislava: Gerthoffer, 2004. 132 s. ISBN 1335-05378.
43. SINGER, J. B. *Supervision for Social Workers* [online]. [cit. 2011-04-02]. Dostupné z: <<http://socialworkpodcast.blogspot.com/2008/01/supervision-for-social-workers.html>>.
44. SMITH, M. K. *The functions of supervision* [online]. 3.9.2009 [cit. 2011-03-16]. Dostupné z: <http://www.infed.org/biblio/functions_of_supervision.htm>.
45. *Sociální právo II, Sociální zabezpečení. Texty zákonů*. Praha: C. H. Beck, 2007. 315 s. ISBN 978-80-7179-982-5.
46. SPOUSE, J. *Supervision of Clinical Practice: The Nature of Professional Development*. In: *Successful Supervision in Health Care Practice*. Oxford: Blackwell Publishing, 2000. 188 s. ISBN 0-632-05159-0.

47. STRIEŽENEC, Š. *Úvod do sociálnem práce*. 1.vyd. Trnava: AD, 1999. 215 s. ISBN 80-967589-6-9.
48. *Struktura a náplň výcviku ČIS* [online]. [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/vycvik-v-supervizi/struktura-a-napln/>>.
49. ŠIMEK, A. *Historie supervize v ČR* [online]. [cit. 2011-03-08]. Dostupné z: <<http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>>.
50. ŠIMEK, A. *Supervize – kazuistiky*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004. 171 s. ISBN 80-7254-496-9.
51. TOŠNER, J. – SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodická práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8.
52. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
53. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe*. Písek: Renaissance Písek, 1996. 151 s.
54. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění*.

8 KLÍČOVÁ SLOVA

- Supervize
- Sociální služba
- Supervizní proces
- Sociální práce

9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Dotazník pro vedoucí pracovníky

Příloha č. 2: Dotazník pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách

Příloha č. 1:

1. Vaše pozice v organizaci:

- vedoucí pracovník
- sociální pracovník, pracovník v sociálních službách

2. Máte ve Vaší organizaci zkušenosti se supervizí?

- Ano
- Ne

3. Pracujete Vy sám/sama pod supervizí?

- ano
- ne

4. Kterým pracovníkům je supervize určena?

- všem pracovníkům
- pouze některým pracovníkům:
 - pracovníkům, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty
 - vedoucímu pracovníkovi
 - jiné skupině pracovníků, uveďte prosím jaké:
.....

5. Jaký typ supervize se používá na vašem pracovišti?

- individuální (kontakt supervizora s jedním pracovníkem)
- skupinová (setkání několika pracovníků - obvykle 3-7 - se supervizorem, které dává

zúčastněným možnost diskutovat ve skupině o své práci, o svých aktuálních pocitech a vztazích, které při práci prožívají)

- týmová (týmová supervize je zaměřena na činnost a efektivitu týmu jako celku, nikoliv na práci jednotlivce)

6. Jaká forma supervize se používá na vašem pracovišti?

- interní (supervizor je zaměstnancem organizace)
- externí (supervizor není zaměstnancem organizace)

7. Jaký druh supervize se na vašem pracovišti využívá?

- případová (je zaměřená na konkrétní „případ“, tzn. na práci a vztah supervidovaného s jedním konkrétním klientem, příp. skupinou klientů, rodinou)
- rozvojová (je zaměřená na podporu profesionálního růstu supervidovaného, tedy Vás)

8. Jak dlouho již na vašem pracovišti supervize probíhá?

- méně jak 1 rok
- 1 – 3 roky
- déle jak 3 roky

9. Supervize probíhá:

- v pracovní době
- mimo pracovní dobu

10. Pracovníci se supervize účastní:

- povinně

- dobrovolně
- pokud si ji vyžádají

11. Jste se současným supervizorem ve vaší organizaci spokojen/a?

- ano
- ne

12. Je pro vaše pracoviště supervize přínosná?

- ano
- ne

V čem vidíte její přínos:

.....

.....

.....

.....

14. Odkud čerpáte finanční prostředky na supervizi?

- z provozních prostředků organizace
- z grantů a projektů
- z dotací
- spoluúčast supervidovaných
- odjinud, uveďte prosím odkud:
.....

Příloha č. 2:

1. Vaše pozice v organizaci

- vedoucí pracovník
- sociální pracovník, pracovník v sociálních službách

2. Máte ve vaší organizaci zkušenosti se supervizí?

- Ano
- Ne

3. Kterým pracovníkům je supervize určena?

- všem pracovníkům
- pouze některým pracovníkům:
 - pracovníkům, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty
 - vedoucímu pracovníkovi
 - jiné skupině pracovníků, uveďte prosím jaké:
.....

4. Jaký typ supervize se používá na vašem pracovišti?

- individuální (kontakt supervizora s jedním pracovníkem)
- skupinová (setkání několika pracovníků - obvykle 3-7 - se supervizorem, které dává zúčastněným možnost diskutovat ve skupině o své práci, o svých aktuálních pocitech a vztazích, které při práci prožívají)
- týmová (týmová supervize je zaměřena na činnost a efektivitu týmu jako celku, nikoliv na práci jednotlivce)

5. Jaká forma supervize se používá na vašem pracovišti?

- interní (supervizor je zaměstnancem organizace)
- externí (supervizor není zaměstnancem organizace)

6. Jaký druh supervize se na vašem pracovišti využívá?

- případová (je zaměřená na konkrétní „případ“, tzn. na práci a vztah supervidovaného s jedním konkrétním klientem, příp. skupinou klientů, rodinou)
- rozvojová (je zaměřená na podporu profesionálního růstu supervidovaného, tedy Vás)

7. Jak dlouho již na vašem pracovišti supervize probíhá?

- méně jak 1 rok
- 1 – 3 roky
- déle jak 3 roky

8. Supervize probíhá:

- v pracovní době
- mimo pracovní dobu

9. Pracovníci se supervize účastní:

- povinně
- dobrovolně
- pokud si ji vyžádají

10. Jak vnímáte supervizi?

- pomoc
- podpora
- kontrola
- ztráta času

• jinak, napište prosím jak:

.....

11. Jste se současným supervizorem ve vaší organizaci spokojen/a?

- ano
- ne

12. Je pro Vás supervize přínosná?

- ano
- ne

13. Jaký účel má podle Vás supervize ve vaší organizaci?

14. Je něco, co od supervize očekáváte, ale současná supervize to nenaplňuje?

15. Co byste na supervizi ve Vašem zařízení změnil/a?