



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Úloha supervize v nestátních neziskových
organizacích poskytující pomoc a podporu
rodinám s dětmi**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:
REHABILITACE

Autor: Martina Oravcová

Vedoucí práce: Mgr. Veronika Benešová, Ph.D.

České Budějovice 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem Úloha supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi jsem vypracovala samostatně, pouze s použitím pramenů, které jsou uvedeny v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě 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 bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 10. 8. 2021

.....

podpis

Poděkování

Velké poděkování patří vedoucí mé práce, která mě inspirovala k jejímu napsání. Děkuji zejména za velmi ochotný a milý přístup mi pomoci tuto práci obohatit jejími odbornými zkušenostmi, radami a připomínkami. Spolupracovat s ní bylo velmi příjemné a pro mě užitečné. Děkuji za její strávený čas se mnou. Velké díky patří mým rodičům za to, že mě ve všem podporují. Mé poděkování patří i celému kolektivu, kde je supervize využívána, za jejich pomoc a ochotu se podělit o zajímavé a užitečné rady a doporučení.

Úloha supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá tématem Úloha supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi.

Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na supervizi a vše, co s ní souvisí. První kapitola se zabývá supervizí jako takovou a dále supervizorem jako osobou. Další kapitola popisuje vztah mezi supervizorem a supervidovaným. Třetí kapitola uvádí funkce, druhy a typy supervize. Následující kapitola vysvětluje pojem Balintovská skupina. Předposlední kapitola je věnována syndromu vyhoření, který je aktuální vzhledem k psychické zátěži pracovníků. Poslední kapitola v teoretické části shrnuje popis nestátních neziskových organizací.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké metody a techniky využívá supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi. Druhým cílem bylo prozkoumat, jaká očekávání mají supervidovaní od supervize. Položené otázky mají za úkol odhalit, jaké typy supervizí jsou používány v nestátních neziskových organizacích, které poskytují pomoc a podporu rodinám s dětmi. Jedna z dílčích výzkumných otázek zněla: jaký přínos přináší supervize supervidovaným a poslední sledovaná otázka je: jak vnímají zaměstnanci supervizora dostatečně kompetentního pro supervizi?

Kvalitativní výzkum byl prováděn metodou dotazování a technikou polořízeného rozhovoru. Zkoumaný soubor tvořily tři sociální pracovníce, které jsou zaměstnány v nestátní neziskové organizaci, a doplňoval je další respondent, a sice supervizor, který do dané organizace dochází. Respondenti byli vybráni prostřednictvím účelového výběru.

Tato práce může posloužit jako zpětná vazba na konanou supervizi ve vybraných zařízeních.

Klíčová slova

Supervize; supervidovaný; syndrom vyhoření; Balintovská skupina; nestátní neziskové organizace

The role of supervision in non-profit organizations providing assistance and support of families with children

Abstract

This Bachelor thesis engages in the Task of supervision in the non-state non-profit organisations providing the help and support to families with children

The theoretic part of this Bachelor thesis is concentrated on the supervision and all what is closely related to it. One separate chapter concerns the Balint's group and the burnout syndrome. The first chapter pursues the supervision as such and next the supervisor as a person. Next chapter describes a relation between a supervisor and a supervised. The third chapter gives functions, kinds and types of supervision. The following chapter explains the term of Balint's group. The last but one chapter is dedicated to burnout syndrome, which is current in view of employees overworking. The last chapter of the theoretic part sums up the description of non-state non-profit organisations.

The object of this Bachelor thesis was to find out, which methods are included in the supervision in the non-state non-profit organisations providing the help and support to families with children. The second object was to study the expectancy of supervised from the supervision. The asked questions should reveal the types of supervisions are used in the non-state non-profit organisations providing the help und support to families with children. One of the partial research questions was: "What benefit does the supervision bring to the supervised?" and the last followed question is worded: "How do employees perceive the supervisor adequately authorized for supervision?"

The qualitative research was performed by method of questioning and by a half-control interview technique. The studied assemblage was made up from three social workers employed in a non-state non-profit organisation and one next respondent appended them. It was a supervisor visiting this organisation. Respondents were chosen via a specific choice.

This work can serve as a feedback to an organized supervision in representative institutions.

Key words

Supervision; supervised; burnout; Balint group; non-state non-profit organisations

Obsah

| | |
|---|----|
| 1 Úvod..... | 8 |
| 2 Teoretická část..... | 9 |
| 2.1 Supervize | 9 |
| 2.1.1 Charakteristika | 9 |
| 2.2 Supervizor | 10 |
| 2.3 Sociální pracovník | 12 |
| 2.4 Vztah mezi supervizorem a supervidovaným | 12 |
| 3 Funkce supervize | 13 |
| 4 Druhy supervize | 14 |
| 5 Typy supervize | 15 |
| 6 Balintovská skupina | 17 |
| 6.1 Struktura Balintovské skupiny podle Peška a Práška (2016) | 17 |
| 7 Způsoby členění supervize | 19 |
| 8 Syndrom vyhoření | 21 |
| 8.1 Příznaky syndromu vyhoření | 21 |
| 8.2 Průběh syndromu vyhoření | 22 |
| 8.2.1 Poplachová fáze | 22 |
| 8.2.2 Fáze odporu | 22 |
| 8.2.3 Fáze vyčerpání – začátek vyhoření | 22 |
| 8.2.4 Fáze – ústup | 23 |
| 8.3 Projevy syndromu vyhoření | 23 |
| 8.4 Příznaky | 24 |
| 8.5 Fáze vývoje | 25 |
| 8.6 Prevence | 26 |
| 9 Nestátní nezisková organizace | 27 |
| 9.1 Znaky | 27 |
| 9.2 Servisní NNO | 28 |
| 9.3 Advokační NNO | 28 |
| 9.4 Filantropické NNO | 28 |
| 9.5 Zájmové NNO | 28 |
| 10 Cíl práce a výzkumná otázka | 29 |
| 10.1 Cíl práce | 29 |

| | |
|--|----|
| 10.2 Hlavní výzkumné otázky | 29 |
| 11 Metodika | 30 |
| 11.1 Metody a techniky sběru dat | 30 |
| 11.2 Charakteristika výzkumného souboru | 30 |
| 11.3 Etika | 31 |
| 11.4 Analýza dat a interpretace | 31 |
| 12 Výsledky | 32 |
| 12.1 Identifikační otázky | 32 |
| 13 Axiální kódování | 32 |
| 13.1 Interpretace diagramu č. 1 – Důvěra k supervizorovi | 32 |
| 13.2 Interpretace diagramu č. 2 – Představa o supervizor | 33 |
| 13.3 Interpretace diagramu č. 3 – Přínos supervize supervidovanému | 34 |
| 13.4 Interpretace diagramu č. 4 – Supervize | 36 |
| 13.5 Interpretace diagram č. 5 Rizika supervize | 37 |
| 13.6 Interpretace diagram č. 6 – Syndrom vyhoření | 39 |
| 13.7 Interpretace diagram č. 7 – Kvalifikace supervizora | 41 |
| 14 Diskuze | 42 |
| 15 Závěr | 46 |
| 16 Seznam literatury | 49 |
| 17 Seznam příloh | 53 |
| 17.1 Příloha č. 1: Otevřené otázky pro supervizora | 54 |
| 17.2 Příloha č. 2: Otevřené otázky pro supervidovaného | 55 |
| 18 Seznam použitých zkratk | 56 |

1 Úvod

Jako téma mé bakalářské práce jsem si vybrala „Úlohu supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi“. Toto téma jsem si zvolila kvůli mé vedoucí práce. Má velmi vysoké, odborné a kvalifikované znalosti týkající se supervize. Její pozitivní přístup k životu mě ohromil. Každá její vyučující hodina byla plna optimismu, nadšení a předávala mi své zkušenosti s radostí a lehkostí.

Pracovala jsem v organizaci, která nabízí službu pro rodiny s dětmi. V této službě je sociální pracovníkům poskytována supervize. Velmi ráda pracuji s dětmi a v této bakalářské práci se mi naskytla příležitost a skvělá kombinace dvou témat, která mě oslovují a to jsou děti a supervize. Zároveň jsem chtěla také nahlédnout do organizace, jak supervize probíhá v praxi a jaké plní cíle. Taktéž jsem chtěla získat potřebný nadhled o tomto tématu. Supervize se hodně rozšířila. Častěji se setkávám s lidmi v mém okolí, kteří už využívají různé supervizní výcviky. Supervize je zákonem povinná. Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 111), udává povinnost zaměstnavateli zabezpečit další vzdělávání sociálním pracovníkům.

Vzdělání a vyškolení supervizoři dokáží navrhnout nejefektivnější řešení jakéhokoliv problému a mají snahu podpořit a pomoci všem zúčastněným. Snaží se ve všech směrech posoudit danou situaci a nabídnout optimální přístup. Pomáhají lidem se zorientovat ve svém pracovním životě, a řeší s nimi přítomný vztah v zaměstnání a posouvají je pozitivním směrem do budoucnosti. Zaměstnání je prostředí, které slouží nejen jako místo pro finanční výdělek, ale také pro vzdělávání a zapojení se do pracovního procesu. Život člověka v zaměstnání je spojen nejen s pozitivními, ale i negativními zážitky, pocity a zkušenostmi. Nároky zaměstnavatelů se ovšem zvyšují a nejen samotná osoba, ale i celý kolektiv mohou prožívat stavy a situace, které považujeme za stresové. Pro ulehčení jakýchkoliv psychických problémů, posílení duševní rovnováhy a možné řešení náročné situace s klienty lze využít tzv. supervizi.

2 Teoretická část

2.1 Supervize

2.1.1 Charakteristika

Slovo supervize je složeno ze dvou latinských slov; „super“, tj. nad-, nej-, přes- a slovo „vize“ – pohled. V anglickém jazyce znamená dohled, dozor nebo také řízení a vedení (Mickertsová a Webrová, 2011). HRPUB (2020) popisují supervizi jako dohled, tzv. jednosměrný nebo obousměrný proces, který má společné úsilí a tím jsou vedení a podpora, kde je kladen důraz na diskuzi, zpětnou vazbu s cílem posílit kvalitu a schopnosti daného člověka.

Termín supervize se nejčastěji používá pro oblast práce s lidmi v sociálních službách (Valášek et al., 2002). Je to metoda, která pomáhá překonávat těžkosti spojené v pomáhajících profesích (Brodský et al., 2013). Podle Mickertsové a Webrové (2011) je to metoda, která umožňuje pracovníkovi pochopit, co brzdí jeho porozumění s klientem. Matoušek (2013) uvádí, že supervize nelze vystihnout slovy, podle autora je to daná profese. Je to proces podpory zastávání klíčových pracovníků pomáhajících profesí, který může probíhat efektivním způsobem (Vávrová, 2012). ČIS (2006) uvádí, že je důležitou oblastí profesního růstu, která je bezpečnou, laskavou a obohacující zkušeností. Původně byla běžnou součástí poradenství, psychoterapie a sociální práce. V poslední době je stále více žádána v oblastech práce s lidmi, jako jsou například medicína, management, školství, výchova atd. (ČIS, 2006). Vašátková et al. (2008) uvádí, že supervize nemusí být chápána jako profese, ale lze ji chápat jako metodu nebo pracovní nástroj. Je to pohled nad tím, co se děje, jak říká autorka. Ta také zmiňuje, že jde o zamyšlení nad náročnou situací, především se jedná o situace v oblasti profese. Zde se shoduje Vašátková s Matouškem (2013), kde udává, že je zdrojem tzv. zkušenostního učení v profesi, které probíhá fázemi poznávání. Až teprve člověk pracuje jako supervizor, lze zcela porozumět a pochopit termín supervize (Matoušek, 2013). Poskytuje důvěrnou diskuzi, kde umožňuje lidem vidět vlastní motivaci odlišně (Universum, 2018).

Supervize také nabízí pracovníkovi v pomáhajících profesích zastavit se, popřemýšlet o vzniklém problému a ujasnit si reflektující odstup od toho, co v situacích a vztazích ve své profesi prožívá, učí se a dělá (Matoušek, 2013). Zde supervize směřuje k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti (Matoušek, 2013). Autor dále uvádí, že daný pracovník má možnost orientovat se ve své vlastní situaci, získává

podporu a zpětnou vazbu, nachází určité kompromisy, které prospívají klientům, zaměřuje se na konkrétní možnosti vyladění pracovních postojů a postupů, které nejméně škodí klientům. Pracovníci v pomáhajících profesích mají touto metodou možnost ujasnit si vlastní priority, hodnoty profese a také zaměstnavatelské organizace a vzájemně je podle reálných možností sladit (Matoušek, 2013). Supervize je systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí, která se neobejde bez jasných principů a pravidel (Matoušek, 2013). Bicková et al. (2011) uvádí, že je také podstatným zdrojem zpětné vazby, v případě inspirací a podporou při řešení situací při práci s uživateli, kteří službu využívají.

Nedílnou součástí všech vzdělávacích systémů v oblasti pomáhajících profesí by se měla stát právě supervize (Vávrová, 2012). Snaží se zvýšit kvalitu práce v pomáhajících profesích v různých oblastech, jako jsou například zdravotnictví, školství nebo sociální práce. Vávrová (2012) uvádí, že supervize je jedna z metod doprovázení pracovníků a zároveň je to účinný prostředek vůči prevenci syndromu vyhoření. Taktéž autorky Mickertsová a Webrová (2011) tvrdí, že účinně chrání před syndromem vyhoření. Vávrová (2012) se shoduje s ČIS (2006) a ti také zastávají názor, že je to prevence před profesním vyhořením, ale je to zároveň vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity. ČIS (2006) dále uvádí, že supervize je zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, rozvoj profesního chování a uvolnění tvořivého myšlení. Je to podpora pracovníka, jeho vzdělávání a kontrola (Vašátková et al., 2008). Supervize má své nezastupitelné místo a uzákoněna v oblasti sociálních služeb, kde ji najdeme nejvíce legislativně zakotvenou (Vávrová, 2012).

2.2 Supervizor

Supervizor zaujímá určité role, jak uvádí Peters a Luke (2021). Zmiňují, že supervizor zaujímá tři základní role. Jedna z nich je role učitele. V této roli spoléhá supervizor na pokyny modelování a hodnocení chování supervidovaného v určité situaci, poté supervidovanému supervizor poskytuje zpětnou vazbu. Jak dále uvádějí autoři, další z rolí, kterou zaujímá supervizor, je role poradce (Peters a Luke, 2021). Jedná se o úlohu, kdy supervizor upřednostňuje schopnosti a dovednosti supervidovaného a jeho reakce na jeho pocity z práce. Autoři uvádí následně i třetí roli. A tou je úloha konzultanta. U této role se předpokládá, že supervizor podporuje supervidovaného v jeho myšlení a jednání (Peters a Luke, 2021).

Supervize je pro pracovníka podporou, jeho vzděláním, ale i kontrolou. Podle Brodského a kolektivu (2013) jsou podmínkou pro provádění supervize dlouholeté praktické zkušenosti a úspěšné splnění náročných podmínek supervizního výcviku. Podle ČIS (2006) jsou zkušenými odborníci ti, kteří splnili dané podmínky: absolvovali vysokou školu a mají vzdělání humanitního směru nebo medicíny. Prošli minimálně 15ti-letou praxí v pomáhajících profesích a mají dlouhodobé zkušenosti s vedením lidí a mají úspěšně dokončený psychoterapeutický výcvik akreditovaný českou psychoterapeutickou společností, absolvovali 140 hodin přímé výuky a dalších 400 hodin aktivit spojených se supervizním tématem (ČIS, 2006). Matoušek (2013) uvádí kvalifikační požadavky na supervizora podle webových stránek ANSE, kde můžeme najít kritéria jako například absolvovat vysokou školu humanitních nebo sociálně-vědních oborů, mít minimálně 6 let praxe v pomáhající profesi po ukončení vzdělávání a dokončit dvouletý kurz supervize v rozsahu 300 – 375 kontaktních hodin, splnit si vlastní výukovou supervizi, o supervizi napsat závěrečnou práci. Podle Brodského (2013) se setkáváme se supervizory, kteří supervizi vykonávají, ale nemají k tomu dostatečnou kvalifikaci. Autor udává, že supervize je relativně mladý módní obor, ale doposud se nepodařilo definovat jednotné kvalifikační standardy. Matoušek (2013) uvádí, že práce supervizora je značně komplexní a že vyžaduje talent, odborný supervizní výcvik, celoživotní vzdělávání a vlastní supervize.

Supervizor nebo také „dohlížitel, dozorce“, tedy někdo, kdo zastává širší názor, hledisko, přináší nezaujatý pohled na předestřenou situaci nebo případ (Carroll et al., 2004). Podle Vávrové (2012) je to člověk, který přichází zvenčí a není žádným způsobem zainteresován do chodu organizace, avšak je schopný starostlivě a se soucitem, prohlédnout terén poradenské praxe a proto často postřehne detaily, které supervidovaní nevidí. Supervizor pomáhá supervidovanému jedinci, týmu nebo skupině vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy (ČIS, 2006). Supervidovaní přinášejí na sezení témata související s doprovázením druhých a supervizor opět nachází nová řešení dané situace (Vávrová, 2012).

2.3 Sociální pracovník

Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 109), říká, že sociální pracovník je ten, který vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy. Dále zákon uvádí, že řeší sociálně právní problémy v zařízení poskytující služby sociální péče, sociálně právních poradenství, poskytování krizové pomoci, analytickou, metdickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence. Dále sociální pracovník zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb a mnoho dalšího (zákon 108/2006 Sb., 2006).

Dále je v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 116) definován pracovníci v sociálních službách, kteří vykonávají obslužnou péči, která spočívá v nácviu jednoduchých denních činností. Dále zákon uvádí, že pracovník v sociálních službách je ten, který vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytbáření a rozvíjení pracovních návyků. Také pracovník vykonává pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi nebo také vykonává určité činnosti pod dohledem sociálního pracovníka (zákon 108/2006 Sb., 2006).

2.4 Vztah mezi supervizorem a supervidovaným

Podle Havrdové a Hajného (2008) je kladen důraz na 3 stránky aspektu vztahu, kterými jsou hlavně bezpečí, důvěra a respekt. Vztah ovlivňují jak vnější podmínky, tak i například osobnost supervizora se supervidovaným (Schavel et al., 2013). Mít dobrý vztah je jednou z nejzákladnějších věcí pro dobrou supervizi (Schavel et al., 2013). Dobrý vztah by se měl udržovat po celou dobu supervize, jak uvádí Schavel at al (2013) a také jak dále rozvádí, supervizor by měl akceptovat úroveň dovedností a zkušeností supervidovaného. Z toho vyplývá, že supervizor by neměl vyžadovat žádné extrémní výkony, kterých supervidovaný zřejmě ani nemůže dosáhnout (Schavel et al., 2013). Supervizor musí akceptovat očekávání supervidovaného, jeho myšlenky, dovednosti, pocity, emoce (Schavel et al., 2013). Autor také uvádí, že je potřebný osobní a individuální přístup supervizora ke každému supervidovanému, a dále píše, že by měl získat jeho důvěru. Pro tento vztah je to velmi potřebná věc, protože supervidovaný plně se otevře a svěří se supervizorovi pouze a jen tehdy, když se jako účastník dialogu necítí jakkoliv ohrožený (Schavel et al., 2013). Pro supervidovaného je důležitá i určitá

podpora (Schavel et al., 2013). Supervizor by měl na popud takového přímého vztahu podporovat v pozitivním slova smyslu a měl by naučit supervidovaného porozumět své vlastní situaci a pozorovat a reflektovat především neverbální komunikaci svého klienta, se kterým pracuje (Schavel et al., 2013). Autor nám dále sděluje, že vztah není pouze edukativní neboli vzájemně výchovné a vzdělávací stránky, ale může také vést k sebepoznání a sebereflexi.

3 Funkce supervize

Podle Matouška (2013) se supervize zaměřuje na člověka jako osobu v jeho roli a na jeho vlastní pracovní růst neboli zkušeností. Bicková et al. (2012) uvádí 3 hlavní funkce supervize. Podle Mickertsové a Webrové (2011) jsou to tyto následující:

a) Vzdělávací neboli formativní

Což je funkce rozvíjející schopnosti, dovednosti a vědomosti, porozumění supervidovaných (Bicková et al., 2012). Tato funkce je vedena prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty (Hawkins a Shohet, 2016). Supervizor je tady tzv. poradce, jedná se v této funkci o předávání zkušeností, rozvoji odbornosti, rozšíření profesionálních dovedností, stanovení vlastních vzdělávacích cílů (Mickertsová a Webrová, 2011).

b) Normativní neboli řídící

Plní roli kontroly kvality, potřebu mít někoho, kdo se s námi dívá na naši práci, poukazuje na normy a hodnoty, pomáhá stanovovat a udržovat hranice (Bicková et al., 2011). Mickertsová a Webrová (2011) udávají, že při této funkci je brán potaz na priority organizace s ohledem na požadavky zákonů. Autorky uvádí, že je zaměřena na hodnocení a posuzování pracovníkovy výkonu.

c) Podpůrná neboli restorativní

Cílem je dobré zvládnání profesních nároků, věnuje se zpracování pocitů a emocí pracovníka (Bicková et al., 2011). Supervizor se blíží k tzv. patronovi, nesou společně pracovní zátěž (Mickertsová a Webrová, 2011). Pracovník musí věnovat pozornost svým pocitům, které mohly vzniknout v důsledku empatie ke klientovi (Hawkins a Shohet, 2016). Jestliže pracovník tyhle pocity ignoruje a nevěnuje jim pozornost, může to vést k nadměrné identifikaci ke klientovi nebo mohou nechat na sebe klienta jakkoliv působit, uvádí Hawkins a Shohet (2016). Autoři také uvádí, že pokud pracovník pracuje pod vlivem emocí, pak to vede ke stresu a po čase k tzv. syndromu vyhoření.

Hawkins, Shohet (2016) uvádějí, že v některých případech může určitá funkce převažovat nad jinými. Tyto jednotlivé stránky neboli funkce supervize, nejsou zcela oddělené, většina supervizí je zaměřena na jejich kombinaci.

Formy, typy a i některé druhy supervizí nemají všichni autoři jednoznačně rozdělené, někteří autoři uvádějí stejné formy a typy nebo se jejich definování navzájem prolínají nebo se dokonce zcela zaměňují (Schavel et al., 2013). Například Schavel et al. (2013) to berou jako typy supervizí, tak podle Hawkins a Shohet (2016) to mají rozdělené jako druhy.

4 Druhy supervize

Je velmi důležité si s pracovníkem a se supervizorem ujasnit jakou supervizi požaduje pracovník a jakou supervizi supervizor provádí, ujasnit si v čem se shodují a v čem rozcházejí (Hawkins a Shohet, 2016).

1) Výuková supervize

Supervizor má roli učitele, kdy se zaměřuje na vzdělávací funkci. Podpůrnou a řídicí funkci poskytuje někdo jiný na pracovišti (Hawkins a Shohet, 2016). Autor Schavel et al. (2013) tento typ nazývá jako tůtorskou supervizi a udává, že začínající pracovník si osvojuje základní principy práce s klientem pod odborným vedením, který vede zkušený pracovník neboli supervizor.

2) Výcviková supervize

Má vzdělávací i řídicí funkci, supervizor bere na sebe zodpovědnost za práci supervidovaného s klientem, mluvíme tu o tom, že přebírá normativní roli, supervidovaní jsou zároveň v určitém výcviku neboli přebírají tzv. učňovskou roli (Hawkins a Shohet, 2016).

3) Řídicí (manažerská) supervize

Supervizor je v roli nadřízeného, řídí a kontroluje jeho práci. V tomto případě je supervize jedním z nástrojů jako i u výcvikové supervize, kde supervizor přebírá určitou odpovědnost za kvalitu práce supervidovaného (Schavel et al., 2013).

4) Poradenská supervize

U tohoto druhu supervizor není nadřízený ani instruktorem, řeší otázky, které supervidovaní chtějí probrat. Tato supervize je dobrovolná a výběrová, supervidovaný si může volit typ a formu supervize (Schavel et al., 2013).

5 Typy supervize

Existují různé typy supervize, jako je například individuální, skupinová, týmová, vzájemné konzultování dvou kolegů, intervize a autovize, uvádí autorky Mickertsová a Webrová (2011).

a) Individuální

Probíhá přímý kontakt supervizora a jedince během vymezené schůzky (Centrum supervize, 2015). Tento typ supervize se vyvíjí tak zvaně „mezi čtyřma očima“ a supervizor si zpravidla určuje 60 minut (Bicková et al., 2011). Při této supervizi může být pro pracovníka snazší otevřít nepříjemné téma (Bícová, 2016). Kadushin a Harkness (2002) uvádí, že individuální supervize probíhá ve třech fázích. První fáze - tzv. iniciální – naplňuje a připraví se na schůzi, druhá fáze - tzv. středová, nebo jak uvádí tito autoři, jedná se o centrální fázi, v této fázi je hlavní náplň supervize a supervizor dává pracovníkovi zpětnou vazbu, poslední a tedy třetí fáze je - ukončení supervize (Maroon, 2012).

b) Skupinová

Supervizor pracuje se skupinou pracovníků s podobnými potřebami (centrum supervize, 2015). Dává pracovníkům možnost diskutovat ve skupině, cílem je dosažení profesionálního rozvoje jednotlivců v kontextu skupiny (Mickertsová a Webrová, 2011). Jak uvádí centrum supervize (2015), členové skupiny jsou různého věku, pohlaví, mohou být i různé profese, není podmínkou, aby byli ze stejné profese nebo z jednoho pracoviště. Pak se na určitý problém sejde více názorů a řešení dané situace se širokou škálou životních zkušeností (centrum supervize, 2015). Supervizor pracuje s daným problémem, který byl stanoven, pracuje s daným pracovníkem, který problém formuloval a postupně vhodným způsobem zapojuje ostatní účastníky do procesu (Bicková et al., 2011).

c) Týmová

Není totéž jak skupinová supervize, má ale obdobná specifika. Jedním z nich je například to, že se tato skupina nesešla za účelem supervize, ale i mimo skupinu existuje vzájemné provázání pracovního života (Hawkins a Shoheit, 2016).

d) Supervize plánování služby

Je to specifická podoba supervize, která se cíleně zaměřuje na celý proces plánování služby (Bicková et al., 2011). Autorka uvádí, že to slouží například k zapisování plánů,

které souvisejí s kvalitou daných služeb, například se standardy kvality. Jak uvádí dále, tato supervize může sloužit jako příprava na inspekci kvality. Je to i lepší, když tuto supervizi provádí supervizor, který má hlubší náhled do problematiky kvality daných služeb a zkušenosti s její kontrolou (Bicková et al., 2011).

e) Audit plánování služby

Tato supervize se podle Bickové et al. (2011) opírá o tzv. přímou supervizi. Supervizor má zde funkci auditora, který se přímo setkává s uživatelem služby, jak toto setkání proběhne, poté supervizor mluví o svých poznatcích, které zjistil (Bicková et al., 2011). Supervizor u této formy ověřuje postupy, které jsou naplánovány a ověřuje také plány vybraných uživatelů dané služby a dává zpětnou vazbu instituci, hodnotí, jaké používá kvality sociálních služeb a jak naplňuje standardy kvality a zákonné povinnosti (Bicková et al., 2011).

6 Balintovská skupina

Kopřiva (2016) vnímá tuhle skupinu jako metodu, ale například Bicková et al. (2011) má tuto skupinu rozdělenou mezi formy supervize, ale má ji popsanou jako techniku. Tato technika je pojmenována podle M. Balinta. Byl to anglický psychoanalytik, který tuto skupinu vymyslel (Kopřiva, 2016). Tato metoda byla dříve určena pouze pro lékaře, ale nemělo to dlouhé trvání a rozšířila se i do jiných oblastí pomáhajících profesí, jako je například pedagog, psychoterapeut, sociální pracovník atd. (Kopřiva, 2016).

Je to příklad skupinové případové supervize, jejíž průběh má danou strukturu (Pešek a Práško, 2016). Účastníci této skupiny mají lépe porozumět vztahu mezi pracovníkem a klientem, mají se orientovat ve své vlastní empatii ke klientovu sdělení a porozumět jeho jednání a snažit se pochopit, co nám klient chce sdělit (Havrdová a Hajný, 2008). Autoři uvádí, že má svoje vnitřní a vnější mechanismy, které se skládají z forem, technik a jazyka a vnitřní mechanismy Balintovské skupiny se skládají ze zážitků, lze vyjadřovat emoce, objevovat podobnosti mezi sebou a druhými, svěřovat se s detailnějším popisem o aktuálním prožívání (Havrdová a Hajný, 2008). Účastníci se učí porozumět situaci z různých pohledů, učí se naslouchat, dodržovat pravidla, zkoumají vlastní pocity a dodržování hranic (Bicková et al., 2011).

Havrdová a Hajný (2008) uvádí celkem pět fází a pět fází uvádí rovněž Kopřiva (2016), který je má pojmenované následovně: Expozice případu, Otázky, Fantazie, Praktický námět na řešení a Vyjádření protagonisty. Bicková (2011) rozděluje Balintovské skupiny až na 8 fází.

Struktura Balintovské skupiny podle Peška a Práška (2016)

- Nejdříve se přihlásí účastníci, kteří se chtějí svěřit se svým případem.
- Každý kdo chce, popíše svůj případ
- daní účastníci hlasují o tom, který z vybraných případů chtějí probrat
- specifikuje se daný případ.
- **První fáze – expozice případu:** v této fázi referující mluví o svém případě, a o tom, co vše se s klientem odehrálo, jak se dotyčný zachoval, jak postupoval, s čím je a není spokojený.
- ostatní účastníci se doptávají na podrobnější informace, které potřebují znát. Havrdová a Hajný (2008) to udává jako **druhou fázi tzv. otázky,**

dotazování se – dodatkové otázky vedou třeba i k odpovědím, na co referující zapomněl.

- v této další fázi se objevuje empatická fantazie – vcítění se do kůže účastníka
- Třetí fáze tzv. fantazie** – účastníci se snaží uvědomit si aktuální emoční nebo psychosomatický stav, snaží se vnímat svoje prožívání a dávat mu určitou formu a vše sdělují referujícímu, ale ten musí pouze a jen naslouchat (Havrdová a Hajný, 2008)
- každý z účastníků předkládá své doporučení, co by kdo udělal, jak by se právě on zachoval, kdyby byl v danou chvíli poradcem. **Čtvrtá fáze, tzv. praktické náměty** – i v této fázi referující pouze naslouchá, ale pozor nejde zde o rady, ale jedná se. kdybych já byl na tvém místě, tak bych...(Havrdová a Hajný,2008)
- zpětná vazba účastníka, který daný případ prezentoval. **Pátá fáze – poslední** – v této fázi se vyjadřuje prezentující, vyjadřuje své nové pohledy, v čem ho to naplnilo.
- zde se vyjadřují ostatní účastníci a dávají zpětnou vazbu

Bicková at al. (2011) pojmenovala a popsala až 8 různých fází, které jsou

1. Sdílení témat
2. Výběr tématu
3. Expozice příběhu
4. Dotazování
5. Fantazie za jednotlivé aktéry příběhu
6. Náměty na řešení
7. Vyjádření nositele příběhu
8. Vyjádření účastníků skupiny

Podle Gabara (1995) se často stává, že poradce si až po čase uvědomí některé podněty, kterým nepřikládal velkou váhu v jeho práci. Autor také uvádí, že je tedy dobré se při dalším setkáním dané skupiny věnovat pár minut minulému problému, který se probíral. Autor píše, že účastník řešící problém může vnést do skupiny určité změny, které si uvědomil po čase.

7 Způsoby členění supervize

Supervizi rozdělujeme na přímou a nepřímou (Horská, 2018)

- a) **přímá** – supervizor je přímo účastník práce s klientem (Horská, 2018). Supervizor má roli pozorovatele nebo se připojuje přímo aktivně. Pozorování lze také provádět za tzv. skrytým sklem, ale pouze jen v dobře vybavených poradnách (Gabura, 1995). V rozhovoru je jako třetí osoba, může být představen jako kolega, konzultant anebo právě jako supervizor (Gabura, 1995)

- b) **nepřímá** - je to rozhovor o daném případě (Horská, 2018), o němž pracovník hovoří. Může použít například audionahrávku dané konzultace s klientem nebo i videonahrávku (Gabura, 1995). Práce s videonahrávkou je nejefektivnější, jak uvádí Gabur (1995). Lze vidět mimické reakce klienta i poradce, zachycuje danou atmosféru sezení (Horská, 2018). Výhodou těchto nahrávek je, že se dají libovolně zastavovat nebo se můžeme vracet k jistým okamžikům rozhovoru (Gabura, 1995).

Dále supervizi dělíme:

c) z hlediska postavení supervizora k organizaci

1. Interní
2. Externí

d) z hlediska určení opakovatelnosti

1. pravidelná (plánovaná)
2. příležitostná
3. krizová

e) z hlediska uspořádání zmiňuje Aronová (2010)

1. Tandem – dva kolegové se supervidují na vzájem, mají podobný rozsah zkušeností
2. Intervize – setkání bez supervizora
3. Autosupervize – prosec sebereflexe supervidovaného, pracovník si sám klade užitečné otázky
4. Přívěšek (stínování) – učení pozorováním zkušenějšího pracovníka

f) z hlediska sociodemografické rozdělní

1. Homogenní skupiny

2. Heterogenní skupiny

g) z hlediska formálnosti

1. Formální

2. Neformální

8 Syndrom vyhoření

Hawkins a Shohet (2016) je to proces, který začíná v průběhu práce v pomáhajících profesích. Pomáhající profese jsou nepřetržitě vystavovány problémům druhých, jejich bolestem, jejich emocím a do toho mají sami naplňovat svoje potřeby a sami mají zůstat silní, šťastní a bez bolesti (Hawkins a Shohet, 2016). Pines a kol. definují (1981), že vyhoření je výsledek opakovaného nebo neustáleného emočního tlaku od druhých lidí, s kterými pracovník po dlouhé období pracuje. Autor dále uvádí, že se jedná například o zdravotníky, pracovníky v sociálních službách, ale také o pracovníky ve školství. EG (2020) udává, že se dá tento syndrom definovat jako pracovní stres, který je způsoben z přítomnosti emocionálního opotřebení. Je spojován se všemi příznaky deprese (European Psychiatric, 2017).

Syndrom vyhoření neboli burnout způsobuje mnohdy velké osobní trápení, často je zlehčováno nebo ještě neuznáváno. Jeho symptomy se stále pokládají pouze za příčiny tohoto syndromu (Prieb, 2015), čímž se situace nepovažuje za vážnou. Kupka (2014) uvádí, že pojem burn-out použil v časopise H. Freudenberger v roce 1974.

Matoušek (2013) tvrdí, že je to soubor jasně daných příznaků, které vznikají u pracovníků především v pomáhajících profesích v důsledku nezvládnutého stresu. Prieb (2015) tvrdí, že syndrom vyhoření způsobuje stres. Tím vyvrací to, že jedním z důvodů proč člověk trpí syndromem vyhoření, je negativní vztah okolí k této osobě a zároveň nemá kolem sebe dostačující množství pozitivních vztahů a cítí nepochopení sebe sama. Křivohlavý (2012) popisuje burnout z pohledu více autorů a cituje jejich definice. Ty však mají vždy něco společného a sice negativní emocionální příznaky, které přicházejí vždy v souvislosti s výkonem určitého povolání. Příznaky se vyskytují také u psychicky zdravých lidí. Snížená výkonnost pak vyplývá z chování a negativních postojů od okolí. (Křivohlavý 2012)

8.1 Příznaky syndromu vyhoření

Křivohlavý (2012) rozděluje dva druhy příznaků a to jsou:

a) subjektivní příznaky

Zde se objevuje mimořádná velká únava, snížené sebehodnocení, nízké sebeocenení, které vyplývá z profesních schopností a dovedností, patří sem i špatná koncentrace, negativismus a snadné podráždění neboli iritabilita.

b) objektivní příznaky

Zde se objevuje po dobu několika měsíců trvající snížená výkonnost. (Křivohlavý 2012).

8.2 Průběh syndromu vyhoření

Prieb (2015) rozvrhuje syndrom vyhoření do čtyř fází, jako jsou poplachová, fáze odporu, fáze vyčerpání a ústup.

8.2.1 Poplachová fáze

Je fáze, kdy člověk není ochoten změnit svoje stanoviska a protějšek tyto názory vnímá jako hrozbu. Podle Prieba (2015) jsou typické příznaky tohoto období například bušení srdce, vnitřní stres, pocení, studené vlhké ruce, nevolnost, nervozita, nejistota, strach, vnitřní neklid a napětí. V této fázi si klademe otázky jako: „Co mám dělat?“ (Prieb, 2015). Tyto symptomy se mohou vystupňovat až do paniky, jejich intenzita závisí na tělesném stavu a osobitěm vnímání dané osoby a v této chvíli je veškerá pozornost zaměřena na protějšek (Prieb, 2015).

8.2.2 Fáze odporu

V této fázi člověku nejde o prosazení svého názoru, ale jde o nesouhlas názoru druhého, tedy začíná odporovat (Prieb, 2015). Fyzické symptomy, které jsou u poplachové fáze, se v této fázi prohlubují, u každého jedince jsou specifické (Prieb, 2015). Zde se neptáme, ale říkáme: já nechci, já mu ukážu, to si nenechám líbit atd., a každý si myslí něco jiného, ale všichni mají stejný cíl a ten je nedat se (Prieb, 2015). Hlavním pocitem této fáze je vztek, strach se mění ve zlost a agresivitu a zároveň stres může být vykompenzován návykovým onemocněním, protože tato fáze je začátek úniku (Prieb, 2015).

8.2.3 Fáze vyčerpání – začátek vyhoření

Člověk se již vzdává odporu, cítí se být vyčerpán, nemá sílu odporovat druhému a začne se stahovat. Takto se dostává do fáze vyčerpání. Zde se objevují otázky: „Proč mi tak je?“ Často si pracovníci v tomto období ještě neuvědomují souvislosti s momentální stávající situací, snaží se vymazat daný konflikt z hlavy, zapomenout na něj nebo ho potlačují (Prieb, 2015). Lidé v této fázi překypují emocemi nebo naopak, emoce úplně odezní a už vůbec nic nepocítují, objevují se zde pocity zoufalství, smutku, bezmoci a zároveň se vrací strach, který se zde projevuje pesimistickou náladou (Prieb, 2015).

Lidé o sobě začínají pochybovat a může to vše dojít až k panickým atakům (že se zblázní, omdlí, dostanou infarkt), ale může se to vystupňovat až ve smrtelnou úzkost (Prieb, 2015). Závislost na návykových látkách vzrůstá, člověk nemá zájem ani chuť, je přetížený i pro každodenní běžné úkony (Prieb, 2015). Trvání této fáze je ovlivněná množstvím energie a síly dotyčného, jak danou situaci ještě zvládnout. Pokud ale síla a energie chybí, končí fáze vyčerpání a začíná vznikat fáze poslední a to je ústup (Prieb, 2015).

Zde začíná syndrom vyhoření (Prieb, 2015). Na člověka působí zátěž, která je vysoká, trvalá a nevyhnutelná, člověk se s ní nemůže sám vypořádat, nepomůže ani odpočinout si (Prieb, 2015). V téhle fázi se objevují chronické symptomy jako jsou migrény, hypertenze, neustálé vyčerpání, bolesti žaludku, chronická ztuhlost svalů atd. (Prieb, 2015).

8.2.4 Fáze – ústup

V této fázi je zcela rozvinut syndrom vyhoření, neustále se zvyšuje slabost člověka a vyčerpání. Jedinec si už neklade otázky, už jen nemůže, chce být sám, je toho moc (Prieb, 2015). Při této fázi nastává únik do sebe, ustupuje z vnějšího světa, dotyčný je stále unavený a nezvládá každodenní úkony (Prieb, 2015).

8.3. Projevy syndromu vyhoření

Podle Matouška (2013) se může vyvíjet povahou lineárního stupňování právě uvedených projevů, viz níže. Ty pak většinou končí opuštěním stresujícího zaměstnání nebo se také může vyvíjet v tzv. cyklech, což znamená, že během nich pracovník najde řešení daných problémů.

Typické projevy podle Matouška (2013) jsou:

- neangažovanost vztahu ke klientům, pracovník se vyhýbá delšímu kontaktu s klientem
- pracovník lpí na standardních a zavedených postupech, ztrácí citlivost pro potřeby klientů
- méně se začne věnovat práci, více času tráví v jiných aktivitách než pracovních
- vyhýbá se kontaktu s klientem, raději upřednostňuje administrativní činnost
- dává důraz na výhody ze zaměstnání, jako jsou například mzda nebo pracovní pozice

- pracovník svoji práci do budoucna vidí skepticky
- pracovník častěji žádá o pracovní volno nebo se objevuje i častá pracovní neschopnost
- častěji se objevuje vyčerpání pracovníka

8.4. Příznaky

Clinics (2017) používající zkratku BO, neboli burnout, uvádí, že syndrom vyhoření má 3 odlišné příznaky a to jsou: emoční vyčerpání, depersonalizace neboli odosobnění a snížené profesionální výsledky. Také Maroon (2012) uvádí autora Ungera (1980) a jeho 3 individuální příznaky, které jsou:

1) Fyzické příznaky

Mezi fyzické příznaky řadíme únavu, fyzickou vyčerpanost, nespavost nebo zase ospalost, migrény, střevní potíže, úbytek váhy nebo opět nárůst váhy, dyspnoe, hypertenze, srdeční onemocnění

2) Psychické příznaky

Mezi psychické příznaky patří špatná nálada, která vede k negativismu, odpor, pocit zlosti, ztráta trpělivosti, pracovník ztrácí kontrolu nad svými emocemi, tím vzniká emocionální vyčerpanost, ztráta jakýchkoliv ideálů, pocit bezmoci, deprese

3) Behaviorální příznaky

Mezi tyto příznaky patří špatná výkonnost pracovníka, nespokojenost v práci, objevují se zde časté změny personálu neboli fluktuace, konzumace návykových látek, neschopnost si stanovit priority, zhoršení kvality práce, zapomnětlivost a nesoustředěnost, problémy v jiných rovinách života jako je v manželství.

Kupka (2014) uvádí, že Baštecký, Šavlík, Šimek (1993) rozdělují příznaky také na psychické, fyzické a sociálního charakteru.

8.5. Fáze rozvoje

Nejčastější fáze rozvoje syndromu vyhoření jsou fáze, které popisuje Pešek (2016) a to jsou:

- 1) **Idealistické nadšení** – mám energii, jdu do toho na plný plyn, je třeba jim pomoci, věnuji svůj volný čas a pracuji více (Prieb, 2015). Pracovník chce pracovat nejlépe, touží po úspěchu a má vysoké cíle (Musil, 2010).
- 2) **Stagnace** – pracovník si uvědomuje realitu, prioritou se stávají jeho potřeby, vzdělává se mimo pracoviště, kariérní postup (Prieb, 2015).
- 3) **Frustrace** – pracovník pochybuje o smyslu své práce, narůstá pocit bezmoci a zklamání, objevují se zde první příznaky fyzické a emocionální zátěže (zdraví euro, 2019). Člověk nemá chuť se učit něco nového, investice ke klientovi, tak ty mu nikdo nevrátí, je to pro něj zbytečné (Kupka, 2014). Úkoly se na pracovníka hromadí, dostává se do časové tísně, z toho důvodu se cítí zklamán ze svého neúspěchu (Musil, 2010).
- 4) **Apatie** – Vyhýbá se obtížnějším pracovním úkonům, stahuje se do sebe, dělá pouze jen to nejnnutnější (Prieb, 2015). Volí postupy, které jsou jasně dány, hodně polevuje ze svých cílů (Musil, 2010). Začínají se objevovat psychosomatické problémy (únava, bolest hlavy), vede k požití návykových látek (Prieb, 2015).
- 5) **Syndrom vyhoření** – Musil (2010) tuhle fázi popisuje jako celkové vyčerpání, pracovník zjišťuje, že práci vykonává pouze z povinnosti, ke svému cíli a zájmu práce se staví kriticky, narůstají obtíže ve všech oblastech života pracovníka. Tato fáze je provázená depresemi, objevuje se zde úplné emocionální vyčerpání (Prieb, 2015). Kupka (2014) uvádí, že se zde objevují i sebevražedné pokusy. Pokud je člověk už v této fázi, tak to většinou vyvrcholí odchodem ze zaměstnání (Prieb, 2015).

8.6 *Prevence*

Jako jedna z možností prevence syndromu vyhoření je supervize. Každý pracovník v pomáhající profesi čelí každodenně výzvám jak organizace, ve které pracuje, tak i výzvám ze strany klientů, se kterými pracuje, přičemž vzniká pracovní stres a proto je důležitá prevence (BMC, 2018).

Matoušek (2013) uvádí, že je důležitý

- kvalitní výcvik v potřebných dovednostech i dlouhodobá praxe s danou klientelou
- jasně definovat poslání dané organizace a metody práce, ve které působí
- uvědomit si definici profesionální role a svoji náplň práce
- využití profesního poradenství
- podpora vzdělávání pracovníků a osobního rozvoje ze strany organizace
- supervize
- kombinovat přímou práci s klientem s jinými činnostmi, kdy není s klientem v přímém kontaktu
- omezení administrativy spojené s prací s klienty
- přítomnost více pracovníků v náročných programech
- poznat klienty i v jiném prostředí, například v přírodě
- mít umírněný počet případů během určité doby

Musil (2010) uvádí prevenci před syndromem vyhoření například v dodržování zdravé životosprávy, vyhýbání se frustracím; toho dosáhneme, že si nenaplánujeme vysoké nároky, cíle, které nelze splnit. Dále autor uvádí schopnost říkat Ne, plánovat si postupně splnění úkolů, vyjadřovat své názory a udržovat si pocity bez obav, neodmítat pomoc druhých, ale zároveň ji vyhledávat, pozitivní přístup jak k sobě samému, tak i ke druhým, pravidelně odpočívat, neztrácet důvěru v sebe, zkusit jednat kreativně a neimpulzivně a především se zkusit vyhnout stresovým situacím. Zacharová (2017) uvádí, že je důležité doplňovat energii, zajímat se o své zdraví a nenechat se přetěžovat.

9 Nestátní nezisková organizace

Nezisková organizace neboli zkratka NO jsou organizace, které nevytvářejí zisk k přerozdělení mezi své vlastníky, správce nebo zakladatele (Adámek, 2019). NO může zisk vytvářet, ale ten pak slouží k rozvoji organizace, není pro ně primární cíl (Boukal, 2009). NO pak lze rozdělit na státní neziskové organizace a nestátní neziskové organizace - zkratka NNO (Adámek, 2019) nebo jak uvádí Dobrozemský (2015) nevládní organizace. Tato označení vyjadřují zřetelná odloučení od státu nebo vlády (Dobrozemský, 2015). Tedy můžeme říci, že státní neziskové organizace zřizuje stát, kraje, obce případně jejich organizační složky, ale NNO, neboli nestátní neziskové organizace jsou zřizovány občany, kdy zřizovatel má charakter právnické osoby (Dobrozemský, 2015). Podle Dobrozemského (2015) pojem tak zvaně zlidověl, každý si představí široký okruh organizací a jejich úsilí je poskytnout občanům nebo klientům různých skupin veřejnou službu.

9.1 Znaky

Autoři Adámek (2019) a také Vašítková (2014) popisují znaky, které definovali autoři L.M. Salamon – americký sociolog a H.K. Anheier – německý sociolog určující základní vlastnosti nestátní neziskových organizací a rozděluje se do pěti základních vlastností, které jsou:

- 1) Institucionalizované (organized) mají určitou organizační stálou strukturu
- 2) Soukromé (private) – organizace jsou odděleny od státní správy, ani jimi nejsou řízeny
- 3) Neziskové (non-profit) – ve smyslu, že zisk nerozdělují mezi členy a vedoucí osoby organizace, ale pokud zisk vytváří, ten je pak dán na cíle organizace
- 4) Samosprávné a nezávislé (self-governing) – organizace není řízená zvenčí, ale je schopna pracovat samostatně, má vlastní strukturu a postupy, které jí umožňují vlastní kontrolu svých činností, tj. vnitřní struktura
- 5) Dobrovolné (voluntary) – do organizace účastníci vstupují dobrovolně, například účastníci vykonávají neplacené práce

Podle Adámka (2019) mezi NNO patří:

- Spolky a pobočné spolky dle nového občanského zákoníku, dříve občanské sdružení podle zákona č. 83/1990 Sb.
- Nadace a nadační fondy, zákon č. 227/1997 Sb.

- Účelové zařízení církví, zřizované církvemi a náboženskými společnostmi
- Obecně prospěšná společnost podle zákona č. 248/1995 Sb.

Dalším kritériem podle Adámka (2019) členění NNO podle funkce a tj.

9.2. *Servisní NNO*

poskytují přímé služby klientům, typicky zde patří NNO poskytující sociální služby nebo v oblasti zdravotnictví a sociálního začlenění.

9.3 *Advokační NNO*

bojují za práva vymezených skupin nebo vybraných veřejných zájmů, mezi ně můžeme zařadit jak členské organizace jako jsou občanská sdružení nebo spolky tak i nečlenské organizace, kam patří obecně prospěšné společnosti a nadace a nadační fondy

9.4 *Filantropické NNO*

podporuje finančně i hmotně veřejné prospěšné aktivity, mezi ně řadíme nadace a nadační fondy.

9.5 *Zájmové NNO*

v českém neziskovém sektoru je jich zahrnuto nejvíce, zaměřují se na organizaci zájmové činnosti, typické NNO tohoto druhu jsou dobrovolní hasiči, včelařské svazy, apod.

10 Cíl práce a výzkumná otázka

10.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce bylo zjistit způsoby supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi. Zjistit očekávání supervidovaných od supervize a na základě tohoto cíle jsem chtěla zjistit, jaké očekávání mají pracovníci ohledně supervize a jak probíhá supervize ve vybrané organizaci poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi.

10.2 Hlavní výzkumné otázky

Na základě mého cíle jsem si stanovila následující výzkumné otázky.

1. Jaké typy supervizí jsou používány v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi?
2. Jaký přínos přináší supervize supervidovaným?
3. Vnímají zaměstnanci supervizora dostatečně kompetentního v supervizi?

11 Metodika

11.1 Metody a techniky sběru dat

Při sběru dat k mé bakalářské práci a v souvislosti s jejími cíli jsem si vybrala kvalitativní výzkumnou strategii. Zvolila jsem si tuto strategii, protože mám zájem získat hlubší popis zkoumaného problému. Mezi kvantitativním a kvalitativním přístupem je rozdíl v metodách, které používáme, jak zmiňují Švaříček a Šed'ová (2014). Můžeme tedy zjednodušeně říci, že u kvantitativního výzkumu používáme metodu - dotazník a u kvalitativní metody je rozhovor (Švaříček a Šed'ová, 2014). Hendl (2016) uvádí, že neexistuje jediný postup, jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum. Ve své knize uvádí autor, že spousta metodologů chápe výzkum jako pouhý doplněk kvalitativní výzkumné strategie. Jako metodu jsem použila dotazování a techniku polořízeného rozhovoru. Polořízený nebo také polostandardizovaný rozhovor je kombinací nestandardizovaného a standardizovaného rozhovoru. Používá se u předvýzkumu a pomáhá tazateli na předem připravené otázky, aby se neodbočilo od tématu. Za pomoci rozhovoru mohou účastníci jakkoliv vyjádřit své pocity a kdykoliv přednést své názory. Díky rozhovoru se také může ověřit, zda respondenti porozuměli otázce, popřípadě otázku jakkoliv upravit. Jak zmiňují Švaříček a Šed'ová (2014), polořízený rozhovor by měl sloužit k získání podrobnějších a komplexních informací o daném studijním jevu.

Cílem tohoto kvalitativního výzkumu je použít metodu zakotvené teorie. Hendl (2016) uvádí, že zakotvená teorie, nebo jak se také nazývá grounded theory, neoznačuje určitý druh teorie, nýbrž je to strategie výzkumu a zároveň určitý způsob, jak získat data. Nejedná se o ověřování dané teorie, ale bude vytvořena nová teorie.

11.2 Charakteristika výzkumného souboru

Jednotliví účastníci mého výzkumu byli vybráni na základě účelového výběru. Součástí tohoto výzkumu byly dva soubory- supervidování a supervizor. Jako nestátní neziskovou organizaci jsem si vybrala zařízení, kde je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, neboli zkráceně SAS. Zařízení je nezisková církevní organizace, jejím posláním je pomáhat lidem v nouzi. Organizace má celkově 11 služeb, z toho 2 jsou vedlejší činnosti. SAS je jedna ze služeb daného zařízení. SAS poskytují pomoc a podporu rodinám s dětmi do 18 let věku, pomáhají i těhotným ženám, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Dochází do rodiny a snaží se řešit tuto situaci s pomocí

vzájemných sil. SAS se snaží, aby poté rodina fungovala zcela samostatně. Cílem SAS je, aby rodina zabezpečila dětem vhodné prostředí, které by je nijak neohrožovalo.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších vyhlášek a předpisů (§ 65) definuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jako terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace. Danou situaci rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení vývoje dítěte (zákon 108/2006 Sb., 2010).

V této službě pracují 3 pracovníci, které jsem si vybrala pro svůj výzkum. Do této služby dochází externí supervizor. S každým pracovníkem služby jsem si domluvila schůzku a požádala jsem je o on-line rozhovor. Bohužel, v této koronavirové pandemii jsem nemohla do služby osobně. Vyřešili jsme to pomocí internetu. Všichni účastníci s rozhovorem souhlasili. Vedené rozhovory se tedy konaly online. Druhý výzkumný soubor byl supervizor, který dochází pravidelně do organizace. Rozhovor jsem vedla on-line jak s pracovníky organizace, tak obdobně po domluvě i se supervizorem.

11.3 Etika

Dříve než začal přímý rozhovor, každému jsem sdělila, že veškeré informace budou podléhat mlčenlivosti a to i mezi účastníky daného výzkumu. Dále byli informováni o tom, že informace jsou pouze a jen k vypracování mé bakalářské práce. Rozhovory byly vedeny s ústním souhlasem účastníků. Respondenti byli označeni zkratkami S1, R1, R2, R3. Také jsem jim oznámila, že mohou kdykoliv bez udání důvodu rozhovor ukončit, že jejich účast je pouze dobrovolná a v jakékoliv fázi výzkumu mohou ukončit spolupráci.

11.4 Analýza dat a interpretace

Rozhovory s vybranými účastníky výzkumu byly zaznamenávány do mého osobního počítače společně ručně psanými poznámkami do bloku. Všechny rozhovory jsem poté přepsala do textové podoby. Data jsem analyzovala za pomoci kódování. Toto kódování mi nastínilo provázanost určitých myšlenek. Jedná se o tzv. myšlenkové mapy, které obsahují větší množství kategorií a k nim jsou přiřazovány veškeré informace, neboli kódy, které vycházejí z rozhovorů. Jako analýzu pro získání daných informací jsem použila zakotvenou teorii.

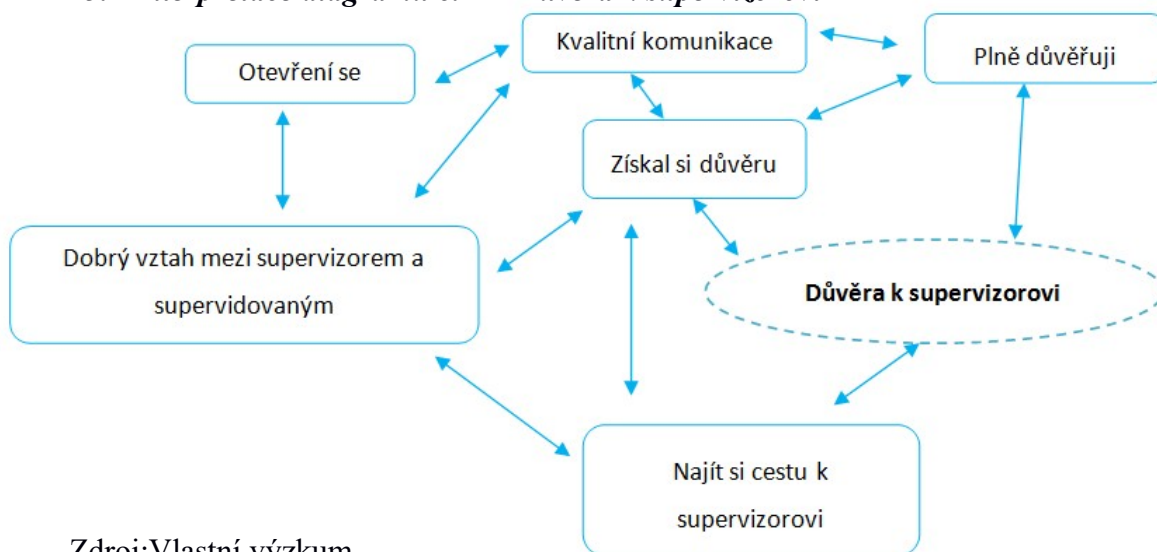
12 Výsledky

12.1 Identifikační otázky

Do rozhovoru se celkem zapojily 3 sociální pracovníce. Původně se měl zapojit i jeden sociální pracovník, ale bohužel ze zdravotních důvodů se nemohl zúčastnit. Tito účastníci jsou v tomto výzkumu označováni jako Respondenti 1-3, tedy ve zkratce R1, R2, R3. S1 je další účastník mého projektu. Pod tímto označením se skrývá supervizor organizace.

13 Axiální kódování

13.1 Interpretace diagramu č. 1 – Důvěra k supervizorovi

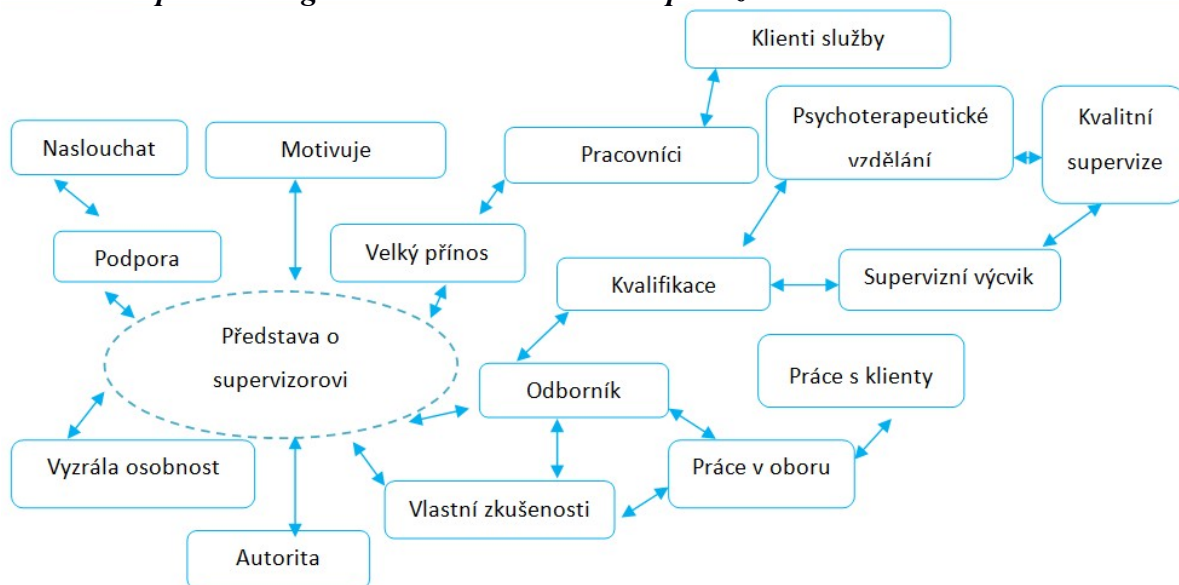


Zdroj: Vlastní výzkum

Tento diagram číslo 1 s názvem **Důvěra k supervizorovi** nám ukazuje, jak je důležité důvěřovat supervizorovi. R 1 odpovídal na moji položenou otázku: Jak moc důvěřuje supervizorovi? „*Moje supervizorka mi několikrát pomohla zorientovat se v případových situacích a tím mi posílila můj názor. Důvěru si získala hlavně svojí odborností a přístupem, ke mně. Snažím se k ní být upřímná a hodně otevřená. Svěřuji se jí se vším, co mě tíží a vím, že vždy najdeme vhodnou cestičku k vyřešení problémů. Její přístup ke mně je na vysoké profesionální úrovni, a já se s ní cítím v bezpečí. Nemám důvod jí cokoli zatajovat. Dokážeme se společně nejen bavit o problémech ale také se uvolníme a zasmějeme. Tím pádem jí plně důvěřuji.*“ Téměř se shoduje s R2, kdy mi bylo odpověděno na danou otázku následovně: „*Supervizor je tady pro nás, proč bych mu neměla důvěřovat, nemám důvod mu nedůvěřovat, v mnoha oblastech mi zatím pomohl, a to jak v pracovním, tak i v osobním životě. Je pro mě jistota. S ním se dokážu odpoutat od všech starostí, mohu s ním o všem v pohodě mluvit. Jeho profesionalita je úplně*

úžasná. Imponuje mi jeho klidný a rozvážený přístup nejen ke mně, ale i ke všem potížím a překážkám. Opravdu se mu svěřuji se vším, protože vím, že mi ochotně pomůže zvládnout jakoukoliv situaci. Taktéž odpovídám na otázku, jak moc důvěřuji supervizorovi – MOC. “ Zde vidíme, že R1 a R2 mají výbornou zkušenost se supervizorem, to se nedá ale říct o R3, který je v důvěřivosti velmi opatrný. R3 „Potřebovala jsem více času, než jsem supervizorovi plně důvěřovala. Měli jsme totiž u nás ve službě jiného supervizora a ten byl velmi dobrý kamarád naší paní ředitelky. Měla jsem strach se s jakýmkoliv problémem svěřit. Teď máme jiného supervizora a k němu jsem si cestu našla, chvíli to trvalo, ale s jeho profesionalitou mě přesvědčil, že mu mohu plně důvěřovat. Ještě ta důvěra není zcela úplná, ale nový supervizor chápe moji nedůvěru, akceptuje ji, dává mi čas a prostor se vyjadřovat svým způsobem. Je profesionál. Společně odbouráme moji nejistotu a myslím, že se nám to daří. Už mi v mnoha potížích poradil, mám pocit, že se s ním začínám cítit v bezpečí velmi dobře.“

13.2 Interpretace diagramu č. 2 – Představa o supervizorovi

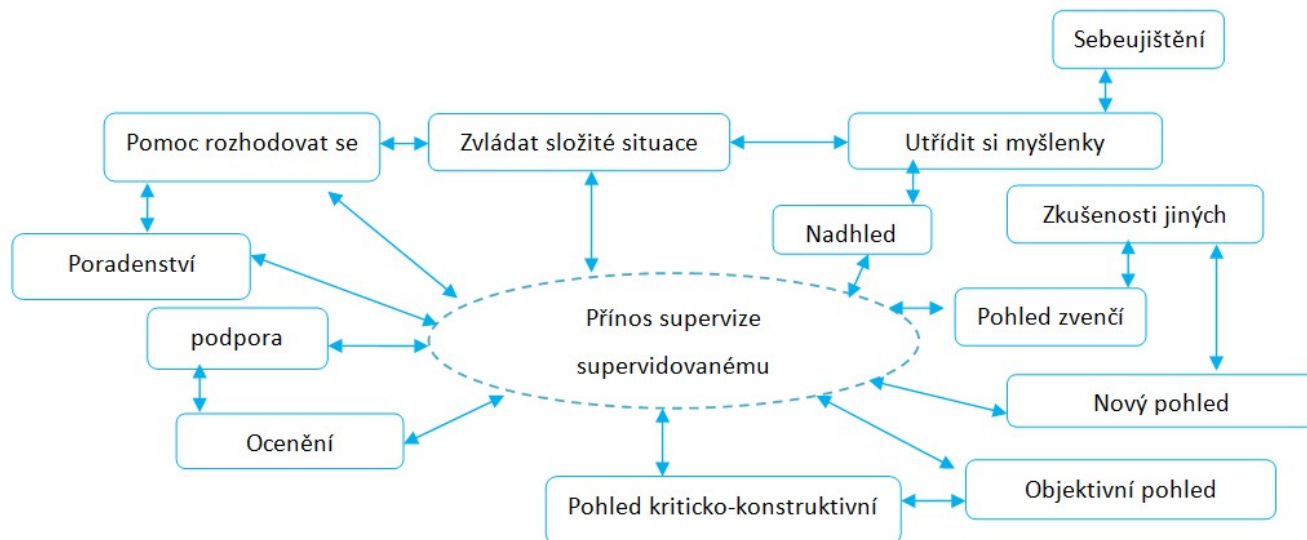


Zdroj: Vlastní výzkum

Diagram číslo dva s názvem **Představa o supervizorovi**. V rozhovoru jsem se dozvěděla, že supervizor by měl být odborníkem ve své práci. V organizaci je velkým přínosem nejenom pro organizaci, ale i pro účastníky daných služeb, to pak ovlivňuje další chování mezi pracovníky a klienty. Jak uvádí R1 „Když jsem vyrovnaná já, jsem spokojená, pak i mí klienti jsou spokojení. Supervizor mi pomáhá se vypořádat s nelehkými situacemi, je pro mě podporou. Motivuje mě a podporuje mě v hledání mých vlastních zdrojů a představa o supervizorovi? Měl by být kvalifikovaný odborník, vzdělaný, trpělivý naslouchat, upřímný, tzn. má říci pravdu i kdyby se mi nelíbila, měl

by respektovat mlčenlivost, měl by nás povzbuzovat, měl by být tolerantní. Ale já si ho naštěstí nemusím představovat, já ho mám.“ Dále účastníci uvádějí, že by měl mít kvalifikaci v tomto oboru i několik let. R3 „Je důležité, aby supervizor měl praxi v tomto oboru, aby měl i příslušné vzdělání. Nejen pro kvalitně odvedenou supervizi, ale také aby mohl předat své poznatky a názory. A samozřejmě bych ocenila diskrétnost, respekt, vytrvalost, toleranci a upřímnost. Můj supervizor předpoklady má. Můj názor je, že čím delší praxe supervizora, tím je supervize kvalitnější.“ Supervizora pracovníci vnímají jako velký přínos a pozitivum ke své práci. Měl by mít vyzrálou osobnost a autoritu. Jak uvádí R2 „Supervizor by měl být odborníkem a měl by být přirozenou a důvěryhodnou osobou a mít přirozenou autoritu. Pro mě ideální supervizor je ten, který si projde vlastním sebezkušenostním výcvikem. Přivítala bych ale také jeho loajalitu, trpělivost, představitivost a snad i pohotovost, samozřejmě toleranci a upřímnost. Mám pocit, že jsem mluvila o supervizorovi, který dochází k nám do organizace.“ Všichni účastníci rozhovoru se shodli, že supervizor organizace splňuje všechny jejich představy a požadavky. Respondenti rozhovoru pak vždy dodali, že představa o supervizorovi je totožná s jejich supervizorem v organizaci. Většinu představ splňuje.

13.3 Interpretace diagramu č. 3 – Přínos supervize supervidovanému

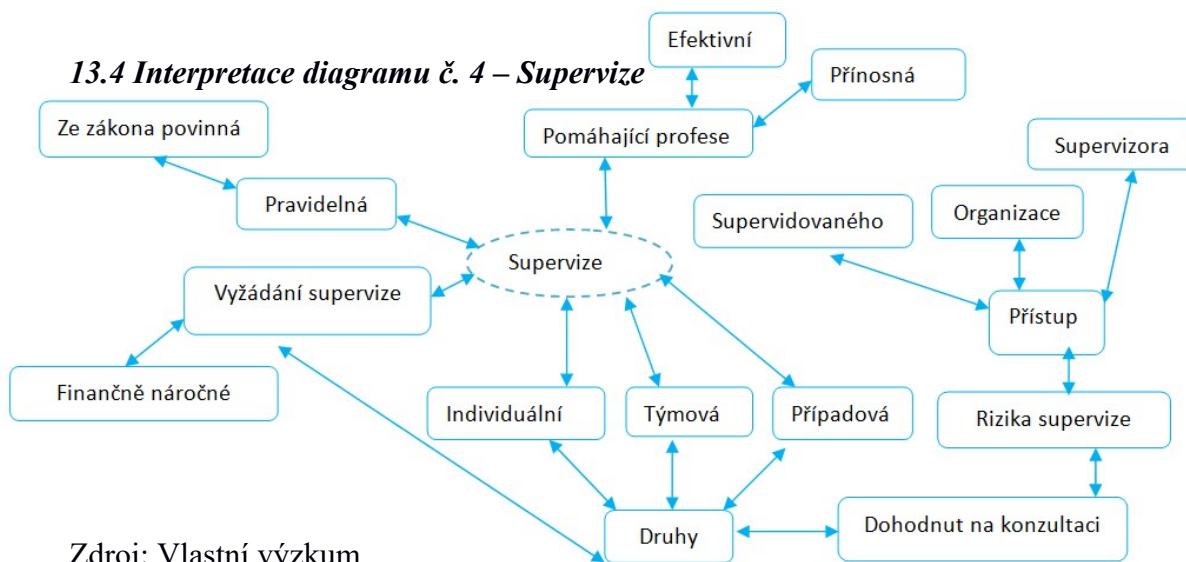


Zdroj: Vlastní výzkum

Diagram č. 3 jsem nazvala **Přínos supervize supervidovaného**. Když jsem položila respondentům tuto otázku, tak se usmívali. Dodává jim to novou energii dále pokračovat ve svých cílech. V pomáhajících profesích supervize má veliký přínos, především je to prevence před syndromem vyhoření. Z pohledu této otázky se odpovědi značně shodovali. Každému respondentovi to umožňuje nadhled zorientovat se ve své

konkrétní práci, docílit přehlednosti a utřídit své myšlenky ohledně zátěžové situace. Ale R1 také říká, „supervize mi dává i možnost se ujistit, že jsem nemohla udělat více, například v závažném případě. V mé práci spolupracuji s rodinami, kde jsou děti se sociálními problémy a tedy opravdu někdy potřebuji ujistit, že jsem pro dítě udělala maximum. Že jsem neudělala nic špatně.“

Respondent 3 zmiňuje, „přínos je pro mě i týmová supervize, kdy mi kolegyně nastíní pohled na určitou situaci nebo se ujistím, že by stejnou situaci řešili obdobným způsobem.“ R2 „Zatím mi supervize stačí jednou za tři měsíce. Moje pracovní nasazení ještě nefunguje na plné obrátky, taktéž nemám pocit žádného zvýšeného vypětí. Ale je možné, že v budoucnu můj zájem o supervizi vzroste a ráda ji přivítám častěji. Přínos supervize je obrovský. Je důležité si vyslechnout názor nezávislého člověka, potom můžete porovnat své jednání, svoje myšlenky a postoje. Můj názor je, že supervizor velmi dobře pozná, jaký máme vztah k práci, on dokáže odhadnout, jestli nás naše profese naplňuje nebo vysiluje.“ V rozhovoru supervizor udával přínos pro supervidovaného v tom, že supervizor nemusí umět vždy pochválit, ale také je potřeba zároveň konfrontovat, jak říká S1 „Někdy je nutné umět i zvednout ukazováček v situacích, které zavání potenciálním průšvihem. Také by měl mít pohled kriticko-konstruktivní, kdy vede ke změně chování.“ Tento pohled poskytuje objektivní pohled na pracovní výsledky, zaměřuje se především na osobu. Podle respondentů oni sami nepoznají, když už jsou za hranicemi nadlidských sil. Tak jak uvádí S1 „Supervizor by měl pomoci s rozhodnutím a ujasněním, zda ho ještě práce naplňuje, nebo zda není vhodná chvíle jít dělat něco jiného.“



Zdroj: Vlastní výzkum

Diagram číslo čtyři s názvem **Supervize**. Jak se respondenti shodli, supervizi mají 4x do roka. Pro respondenty R2 a R3 je dostačující, ale R1 by ocenil supervizi častěji. „R1 vzhledem k přínosu supervize, která mi mnohokrát pomohla zorientovat se v případových situacích, také mi prospěla v nejasnostech, tím pádem bych supervizi ocenila častěji. Ideálně 1x měsíčně.“ usmál se respondent. „Považuji ji za důležitou součást mého osobního i pracovního růstu“. Jak jsem už zmiňovala výše, R2 a R3 se zmiňují, že jim vyhovuje supervize 4x do roka. Při rozhovorech jsem zjistila, že R1 má větší zkušenosti, více praxe, má mnohem více odpracovaných hodin ve spolupráci s rodinami i dětmi. Tím pádem oceňuje a uznává velký přínos supervize ke své práci. R2 tolik zkušeností s rodinami nemá, v organizaci pracuje pouhý 1 rok. Je znatelné, že její pracovní náplň se teprve rozvíjí. Zatím si nepřipouští, jak velký přínos supervize má. R3, jak jsem již zmiňovala výše, má velmi špatné zkušenosti s předešlým supervizorem, takže supervizi zatím nedůvěřuje, ale snaží se hledat cestu k novému supervizorovi, protože má pocit, že supervize jsou přínosné. S1 supervizi hodnotí takto, „Je potřeba rozlišovat termín supervizi a termín terapie. Terapie má za úkol emocionální podporování klienta, ale při supervizi je supervidovaný ve výkonu své profese. Je opravdu velmi důležité věnovat pozornost při výběru dané supervize. Existuje více druhů a je nutné si zvolit ten nejpotřebnější a nejefektivnější. V budoucnu to ocení jak supervidovaní, tak organizace. Je velmi důležité, aby supervize klientům vyhovovala.“

13.5 Interpretace diagram č. 5 Rizika supervize

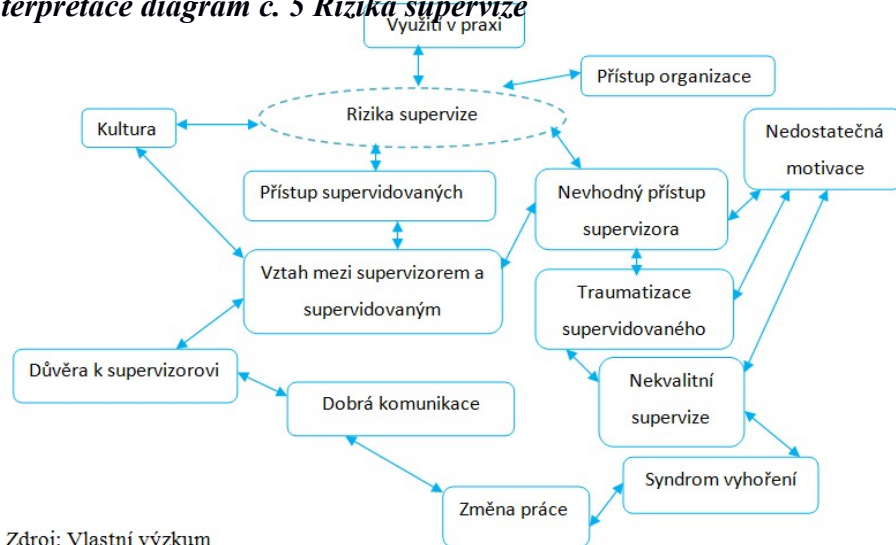
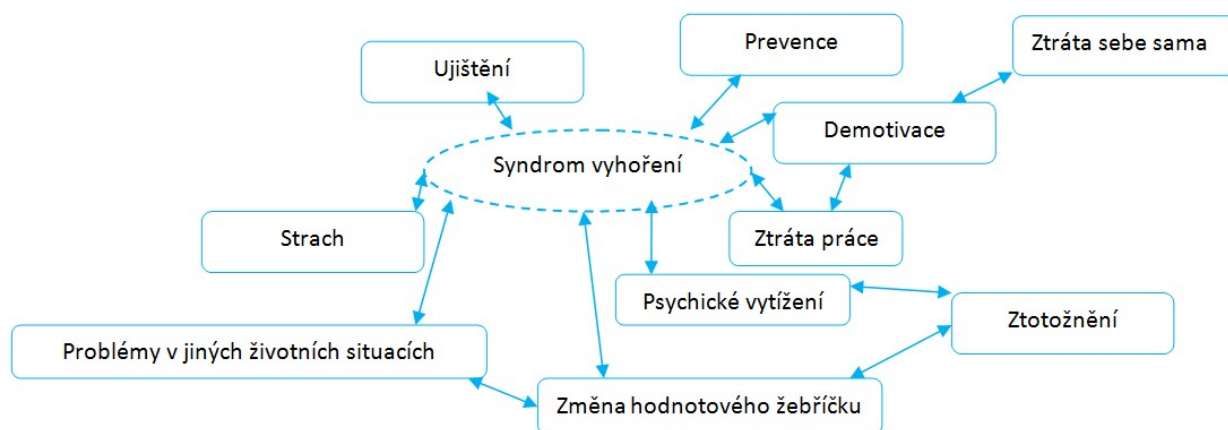


Diagram číslo 5 jsem nazvala **Rizika supervize**. Aby byla supervize kvalitní, záleží především na dobrých přístupech jak supervizora, tak supervidovaného a samozřejmě na přístupu organizace. Je důležité, aby všechny strany byly otevřené a zároveň si chtěly navzájem pomoci. Pokud to tak nefunguje, vznikají určitá rizika. Jak se zmínil S1 „*Může se objevit střet kultury organizace a kultury supervize. Tím mám na mysli, že by si organizace měla uvědomit, zdali potřebuje změnu, zdali přivítá v určitém směru pomoc, zda se chce učit a jestli dokáže být otevřenou.*“ Od supervizora jsem se dozvěděla, že je vhodné si vždy před uvedením supervize do organizace sjednat schůzku s organizací a určit si cíle, priority a očekávání supervize. Z tohoto hlediska může organizace zabránit případným rizikům supervize. Mohou předejít konfliktům a nesprávnému nastavení celé supervize. Supervize má pomáhat, motivovat, podporovat a rozvíjet pracovní iniciativu. S1 „*Druh supervize by měl být vždy upřesněn na konzultaci před začátkem supervizní spolupráce. Já osobně vždy na každé konzultaci mapuji. Mapuji, jak je v celé organizaci supervize integrována. Ptám se : Proč?, proč ji vlastně chtějí. Pokud zjistíme různé neshody, tak doporučuji, jaký druh supervize by pro ně byla nejefektivnější a z organizace odcházím. Odchod je pro mě někdy obtížný a smutný, protože jsem typ člověka, který vyhledává nové začátky, aby obohatily moji zkušenosti a vědomosti. Ale je nutné se ke všemu postavit jako profesionál a doporučit jiného odborníka, který se věnuje jinému druhu supervize. Je to velmi důležité, protože supervize musí kladně působit hlavně na sociální pracovníky.*“ Osobně si myslím, že postoj supervizora k prvnímu setkání se supervidovaným je z pohledu profesionality na velmi kvalitní úrovni. Supervizi vnímá z hlediska celku a hledá nejlepší varianty, jak by

mohla organizace uskutečnit supervizi i s možností, že by on osobně nebyl v pozici supervizora. Překvapilo mě, ale zároveň zaujalo, že supervizor dokáže práci odmítnout, jakmile si uvědomí, že jeho zkušenosti a výcvik nejsou vhodné pro danou organizaci. Ty ale také nemusí být vhodné ani pro supervidované. R1 „*Jednou jsem už měla pocit, že nevím kudy kam. Začala jsem být unavená a podrážděná. Naštěstí mi supervizor poradil a k syndromu vyhoření nedošle. Už jsem v tomto ohledu všímavější a pokud mám pocit zranitelnosti, ráda si o pomoc požádám. Myslím, že organizace zvolila vhodného kandidáta na supervizi. Víím, že i kolegyně jsou spokojené. I můj předešlý supervizor mi vyhovoval. Je důležité se o někoho opřít v případě potíží.*“ R2 „*Ještě jsem neměla špatnou zkušenost s výběrem supervize. Naše organizace zvolila vhodného pro nás všechny. Je podstatné mu důvěřovat, je důležitá i oboustranná spolupráce, protože i když zatím tuto pomáhající práci vykonávám pouze rok, uvědomuji si, že by mohlo po čase dojít k syndromu vyhoření, ale přeji si, aby nedošlo.*“ Je na místě si uvědomit a připustit, že v pomáhajících profesích se lidé mohou psychicky vyčerpat. R3 „*Ráda komunikuji s lidmi a nevdí mi komunikovat se supervizorem, pokud mu důvěřuji, svěřím se velmi ráda a ještě mnohem raději se svěřím, když víím, že mi opravdu pomůže. Jakmile ale z pohledu supervizora pomoc necítím, uzavírám se do sebe a pak mi je nepříjemné se svěřit se zátěžovými situacemi. Už jednou jsem měla špatnou zkušenost. Supervize byla nevhodně nastavená a skončilo to odchodem. Takže si opravdu plně uvědomuji, že je velmi důležitý výběr supervize, ale i supervizora.*“ Zde uvádím, že může nastat i situace, kdy chování supervizora i supervize jsou nevhodně zvolené. Tady vidíme, že u R3 je důležitý vztah mezi supervizorem a supervidovaným. Jakmile nefunguje oboustranný vztah, nemůže fungovat ani kvalitní supervize. Z nekvalitní supervize mohou vznikat určitá nezpracovaná traumata a nastanou komplikace, po čase je předpoklad, že se objeví syndrom vyhoření. Je velmi důležité si vybudovat dobrý vztah mezi supervizorem a supervidovaným. Všichni tři respondenti si uvědomují, jaký vliv má správný výběr supervize. Naštěstí organizace vybrala kvalitního profesionála. Pokud tomu tak není, je možné, že supervidovaný bude uvažovat o změně zaměstnání i přesto, že ho tato práce naplňovala, ale bohužel z důvodu nezpracovaných témat a vyčerpanosti nebude v jeho silách v této práci pokračovat. Zároveň ale i sám supervizor může doporučit změnu zaměstnání. Pokud usoudí, že pracovníka práce současně naplňuje, ale zároveň vyčerpává, nabídne mu řešení opustit dosavadní zaměstnání. R3 „*se supervizorem hledáme různé varianty, jakým způsobem mám jednat v určitých situacích, co bych mohla změnit, a já to zkusím potom v praxi.*“

13.6 Interpretace diagram č. 6 – Syndrom vyhoření

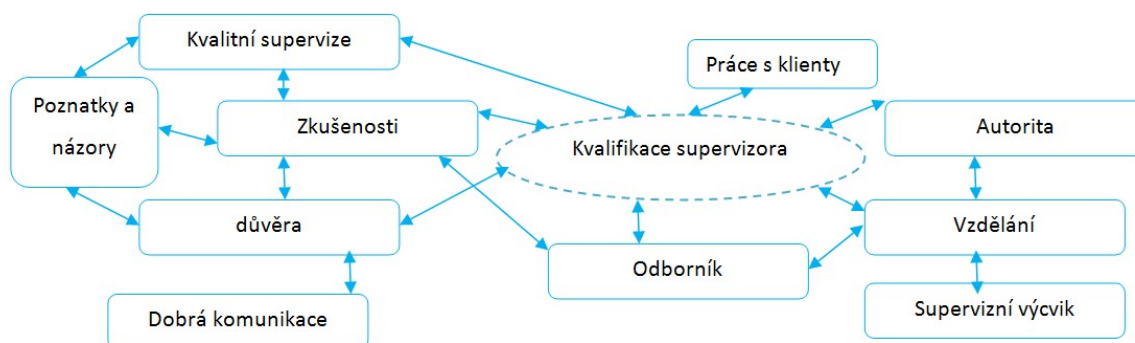


Zdroj: Vlastní výzkum

Interpretace diagramu číslo 6 s názvem **Syndrom vyhoření**. Našla jsem shody v rozhovorech. Pomáhající profese jsou práce psychicky velmi náročné. Proto je větší předpoklad vzniku syndromu vyhoření. R1 „*Občas se mi stává, že potřebuji ujistit, že jsem danou situaci vyřešila správně. Máme to štěstí, že jsme skvělý a družný kolektiv, a tak máme možnost se navzájem svěřovat a mezi sebou se poradit. Jelikož zde pracuji už 5 let, jsem si vědoma, že i díky dobrému kolektivu jsem zatím nevyhořela. Řekla bych, že dobrý kolektiv je jednou z prevencí před syndromem vyhoření. Nastalo už mnoho situací, kdy jsem potřebovala prodiskutovat problém a mí kolegové byli vždy připraveni a ochotni mě vyslechnout a poradit.*“ Jak zmínila R1, je zapotřebí včasná prevence. Právě supervize je jedním z účinných prostředků při prevenci syndromu vyhoření. R2 „*Nepřijde mi, že by práce byla jakkoliv náročná. Supervize jsem si oblíbila, jelikož se dozvím nové informace. O syndromu vyhoření, jsem slyšela a samozřejmě určité obavy a strach mám. Momentálně mám takové pohodové pracovní nasazení, že dělám vše s radostí a chtěním a žiji hlavně pro práci.*“ U R2 opravdu bylo vidět nadšení z práce. Od prvního setkání byl její zájem o práci obrovský. Mluvila o ní s radostí, s úsměvem a s touhou dokázat plno věcí. Má pocit, že si našla to správné zaměstnání, které ji celkově naplňuje. Je velmi spokojená. R3 „*z předchozího zaměstnání jsem odešla, protože jsem byla na pokraji vyhoření. Už jsem byla tak demotivována, že jsem měla ve všem chaos, nic mě nebavilo, do práce jsem chodila unavená a vyčerpaná. Nebyla jsem schopná vykonávat ani základní pracovní úkoly, nemohla jsem se na cokoli plně soustředit. Dříve jsem se s tím vypořádala pomocí jógy, ale postupem času mi už ani jóga nepomáhala. Momentálně mám práci, která mě naplňuje, která mě baví a uspokojuje.*“

V této práci jsem si našla smysl života, odjakživa mi byla blízká cílová skupina rodiny s dětmi.“ R3 nebylo moc příjemné mluvit o svém předchozím zaměstnání. Přeskakoval ji hlas a měla i slzy v očích. Zřejmě si prošla opravdu velkou psychickou zátěží, která v ní zanechala velikou stopu a následky. Jakmile jsem rozhovor nasměrovala k její nynější práci, slzy v očích se změnil v jiskru. Všimla jsem si, že respondenti mají různé postavený žebříček hodnot. Každý z nich je ovlivněn množstvím zkušeností, délkou pracovního poměru a hlavně už prožitými, jak pozitivními tak i negativními situacemi v životě. O syndromu vyhoření už přemýšleli všichni respondenti, ale nikdo z nich netuší, když může nastat. Dobře naplánovaná a vyhovující supervize předchází syndromu vyhoření.

13.7 Interpretace diagram č. 7 – Kvalifikace supervizora



Zdroj: Vlastní výzkum

Interpretace diagramu č. 7 s názvem **Kvalifikace supervizora**. Je mnoho lidí, kteří navštěvují všemožné kurzy na téma supervizor. Bohužel, ale tito lidé nejsou zdaleka tak kvalifikováni jako ti, kteří si prošli větším množstvím hodin určitého supervizního výcviku. Jak zmiňoval sám supervizor. S1 „kvalitního supervizora neučiní jen vzdělání, ale hlavně zkušenosti a praxe. Prospěšné jsou i diskuze s kolegy na různá témata. Shodli se i respondenti, nejde jim pouze o vzdělání. R1 „*Nejen vzdělání, ale také zkušenosti a praxe člověka zdokonaluje. Čím delší dobu pracujeme v jednom oboru, tím více se vypracováváme k lepším poznatkům a výsledkům. Stávají se z nás vlastně kvalifikovanější pracovníci. Tak to vnímám já, protože už tady pracuji 5 let a vzpomínám na svoje začátky. Za tu dobu jsem se hodně vypracovala a uvědomuji si svůj pracovní růst.*“ R3 „*samozřejmě, vzdělání, praxe a zkušenosti z nás vytvoří kvalifikované odborníky. Ale je důležité, aby i sám dotyčný měl zájem usilovat o větší kvalifikaci a samozřejmě pro to něco dělal.*“ Je potřeba větších zkušeností v oboru, aby supervizor mohl předávat své poznatky a názory. Zjistila jsem, že pro pracovníky je mnohem lepší, snazší a pochopitelnější, když sám supervizor čerpá ze svých vlastních prožitých zkušeností. Ve svém oboru by měl mít určitý ucelený přehled, i on sám by měl být v psychické pohodě a pozitivně naladěný a tím připraven pomoci a poradit druhým lidem.

14 Diskuze

Téma mé bakalářské práce zní: „ Úloha supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi. Cílem této bakalářské práce bylo zjistit způsoby supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi. Zjistit očekávání supervidovaných od supervize. Výzkum proběhl prostřednictvím rozhovorů v nestátní neziskové organizaci. Rozhovory jsem prováděla s lidmi, kteří jsou zaměstnání jako sociální pracovníci této organizace a služby, které se přímo zabývají sociálně-aktivizační pomoci rodinám s dětmi.

Metodu jsem použila dotazováním a techniku za pomoci polořízeného rozhovoru. Měla jsem předem připravené otevřené otázky, které směřovaly k cíli mého výzkumu. Z odpovědí na ně pak měl vyplynout daný výsledek práce. Otázky mi ulehčují korigovat rozhovor, aby nevedl k jinému tématu. Což se občas stalo, když mi respondenti začali povídat příběh a rozhovor směřoval úplně k jinému tématu. Tato situace nastala u respondenta č. 1. Vypracované otázky nás vrátily k danému tématu. Poté jsem si již hlídala, kam směřovat rozhovor a otázky mi určovaly hranice, abychom se nedostali na úplně jiné téma.

Moje první výzkumná otázka byla: „Jaké typy supervizí jsou v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi?“ Ptala jsem se respondentů, jaké typy supervize využívá jejich organizace. Jak uvádí R1 „*Supervize u nás probíhá 4x ročně, nejčastější typ je týmová supervize, ale máme možnost si vyžádat supervizi navíc. Někteří z nás toho využívají a to se pak jedná o případovou nebo individuální supervizi.*“ Také jsem se dotazovala supervizora, jaký druh se přímo používá v dané organizaci. S1 uvádí „*nejčastěji provádíme týmovou či skupinovou supervizi. Já osobně provádím i individuální, případovou ale i manažerskou supervizi. V organizaci v dané službě se objevují všechny druhy supervizí, kromě manažerské, tu v této službě neprovozují*“. Organizace poskytuje více služeb. Dozvěděla jsem se, že každá služba, má zvlášť vybraného supervizora, nikdo nemá stejného. Dříve měli všichni pracovníci služeb jednoho supervizora. Podle dotazů jsem zjistila, že to bylo časově velmi náročné pro supervizora a pracovníci také nebyli moc spokojeni. R3 „*Dříve jsme měli jednoho supervizora ve všech službách, které poskytujeme, ale neměl tolik zkušeností se všemi službami. Byl profesionál pouze v jednom oboru a v těch ostatních to trošku vázlo, takže popravdě nebyla pro mě supervize vůbec přínosná.*“ Tady se dostáváme k výzkumné otázce číslo 2.

Výzkumná otázka č. 2 - „Jaký přínos přináší supervize supervidovaným?“ V dané organizaci má supervize obohacující přínos pro supervidovaného z mnoha hledisek. Nejenom, že podporuje dané pracovníky služby, kde supervize plní funkci podpůrnou, ale motivuje je k novým cílům a překonává obtížné překážky. Pracovníkům pomáhá se zorientovat v případových situacích, jak zmínili respondenti. Supervizor je dokáže i inspirovat a umí jim předvést jiný náhled kvalifikovaného profesionálního pracovníka. Pracovníci supervizora hodnotí i z hlediska poradce. R2 „ *Supervizor mi dokáže najít optimální řešení a připraví mě na to, jak dané řešení aplikovat v praxi a optimálně pomoci rodinám. Dokáže mi poradit, jak mám řešit situace. Hledáme společná řešení. Což mi hodně pomáhá, nejsem na to sama a slyším alespoň jiný názor, než můj nebo mých kolegů.*“ Pracovníci hodnotí supervizi velmi pozitivním pohledem, protože se mohou nejen svěřit se svými problémy a poradit se, ale i emočně procítit svůj nepokoj a uvědomují si, že je to hlavně prevence proti syndromu vyhoření.

Výzkumná otázka číslo 3 – Vnímají zaměstnanci supervizora dostatečně kompetentního v supervizi? Všichni pracovníci nebo respondenti, s kterými jsem spolupracovala, mluvili o supervizi kladně. Všichni si supervizi vychvalovali a byli spokojeni. O supervizorovi mluvili jako o profesionálovi ve svém oboru. R1 „ *Náš supervizor dle mého názoru je skvělý odborník, má mnoho zkušeností, jak z vlastního výcviku, tak vzdělání na supervizora. Má i mnoho zkušeností, které se týkají práce pro rodinu s dětmi.*“ R2 uvádí „ *Supervizor, který dochází k nám do služby je velmi kvalifikovaný, už jenom z pohledu, jakým vším vzděláním prošel. To nemluvím o jeho množství zkušeností ze života, které mi předává a tím mě hodně motivuje a inspiruje.*“ Respondenti ve všech aspektech supervizora vnímají jako odborníka, člověka, který je kompetentní supervizi opravdu vykonávat a věnovat se jí. Jak zmiňují respondenti, je velmi kvalifikovaný; dozvěděla jsem se, že i kvalifikovaný supervizor nemusí být kompetentní v supervizi. Že i přesto, že jeho vzdělání ho opravňuje být supervizorem, nemusí být vhodnou osobou pro vedení supervize právě v této službě. Respondentům vyhovuje - a je to pro ně lepší a jednodušší, když má supervizor zkušenosti ze stejného oboru, které služba poskytuje. Supervizorovy zkušenosti a jejich předávání jsou pak mnohem přijatelnější. S1 „ *Byl to přirozený krok v kariérní dráze. Nejdříve jsem ve svém životě tápal, začal jsem jako sociální pracovník v první linii, kde už tehdy jsem sbíral mnoho zkušeností. Po čase jsem se stal vedoucím dané služby a nakonec i ředitelem organizace. Vypracoval jsem se od úplného začátku až na nejvyšší post. Organizaci*

jsem měl možnost poznat z více pracovních pozic. Každá pozice mi dala do mého života určitou zkušenost a spoustu lidských příběhů. Po čase jsem zjistil, že mě to zase až tak úplně nenaplňuje. Uvědomil jsem si, že mi vyhovuje práce s klienty a tak jsem se vydal na cestu supervizora.“ Jak konstatovaly respondentky, supervizor má dostatečnou kvalifikaci, jeho život je obohacen velkým množstvím zkušeností v pomáhající profesi. Jak z názoru respondentek, tak i z názorů supervizora, mohu potvrdit, že supervizor má příslušné vzdělání, zkušenosti, schopnosti, dovednosti, a je tedy opravdu kompetentní věnovat se supervizi.

Cílem bylo zjistit způsoby supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující podporu rodinám s dětmi. V této organizaci a v dané službě se využívá týmová, případová a také individuální supervize. Myslím si, že tyto druhy supervize, které služba využívá, jsou dokonalá kombinace pro získání zkušeností a jiných názorů při týmové nebo případové supervizi. Vše ale záviselo na první konzultaci s organizací, jak mi sdělil S1. Poté, co poprvé navštíví supervizor organizaci, by měla proběhnout nejdříve konzultace s touto organizací. Ujasnit si, co vlastně chtějí a potřebují, upřesnit si všechna pravidla a podmínky, a co je také velmi důležité, stanovit, co ve skutečnosti od supervize očekávají. Také záleží na motivaci, zda ji má organizace vnitřní nebo vnější. Troufám si tvrdit, že individuální supervize by měla být zajištěna v každé službě. Najdou se tací, kteří nemají odvahu svěřovat se před svými kolegy a je jim nepříjemné mluvit o svých zátěžových situacích.

Přímo v organizaci se objevuje ještě manažerská supervize, kde vztah mezi supervizorem a supervidovaným se rovná vztahu nadřízeného a podřízeného. Ta se ovšem v SAS neaplikuje. Odhalila jsem ale, že pracovníci v této službě potřebují spíše podpořit, ujistit a zorientovat se. Prožívají značnou psychickou zátěž, jelikož pracují s dětmi se sociálními problémy a přece jen i sociální pracovníce nejsou stroje, ale lidé. Podle mých respondentek spokojených se supervizí uvádí např. R3 *„Se supervizí jsem naprosto spokojená, nic bych neměnila, máme dostatečné množství supervizí a i různé druhy, jako je případová i individuální, kterou já osobně využívám. Jsem se supervizorem nadměru spokojená, i když začátky byly složitější. Ted' si supervizi nemůžu vynachválit.“* Hodnotím, že je supervize správně zvolena v dané službě a jiné způsoby supervize nejsou zapotřebí.

Dalším hlavním cílem mé bakalářské práce bylo zjistit očekávání supervidovaných od supervize. Výzkum mi ukázal, že čím delší dobu člověk pracuje s lidmi, tím více důvěřuje supervizi, a zjišťuje, že mu je prospěšná. Všechny respondentky podotkly, že je to prevence před syndromem vyhoření. Tudiž všichni, očekávají, že se tomuto syndromu díky supervize vyhnou. Taktéž všichni respondenti mají stejný obraz o supervizi. Zpracovává problémy spojené s výkonem profese, usnadňuje zorientovat se v dané situaci, při supervizi naleznou pracovníci odpověď na řešené případy, které jsou aktuální. R3 uvádí, *„supervize je podporou hledání sama sebe, uvědomit si priority. Najdou se i příběhy rodin a dětí, které mi přirostly k srdci a supervize mě podporuje se s tím vypořádat a najít optimální východisko.“* Respondenti od supervize očekávají pouze kladnou odezvu. Bohužel R3 měl zkušenost negativní v předchozím zaměstnání. R3 *„ Jelikož jsem se nechtěla vzdát práce s dětmi (tohle je moje 3. zaměstnání sociálního pracovníka). Raději jsem z minulého zaměstnání odešla a to právě kvůli supervizi. Bohužel mi nevyhovovala a já jsem pomalu cítila, že se blížím k syndromu vyhoření. Hledala jsem různé způsoby, jak vše sama zvládnout, ale nakonec jsem ukončila pracovní poměr. Naštěstí nepříjemná zkušenost mě posunula dál a měla jsem tu možnost poznat skvělého člověka, v pozici supervizora. Ačkoliv pár prvních sezení jsem byla velmi opatrná a zdrženlivá, momentálně mohu říci, že mi supervize dává přesně to, co očekávám. A to je pomoc, důvěra, podpora a motivace, kterou jsem zatím v supervizi postrádala.“* Zjistila jsem, že každý pracovník očekává od supervize něco jiného. Ale pokud obě strany nespolupracují a supervize je nevhodně nastavená, může také hodně člověku ublížit. Pokud pracovník nenajde žádný způsob jak si pomoci, psychické vyhoření nenechá na sebe dlouho čekat.

15 Závěr

Cílem mé bakalářské práce s názvem Úloha supervize v neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi bylo zjistit aplikované způsoby supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi a také zjistit očekávání supervidovaných od supervizora. Výzkum byl prováděn v nestátní neziskové organizaci ve službě SAS, tzv. v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi formou polořízeného rozhovoru s vytipovanými pracovníky služby a také supervizorem, který provádí kvalifikovanou supervizi v jejich službě.

V úvodu své práce jsem si nejprve věnovala teoretickému pozadí zkoumané problematiky, zabývala jsem se tím, co to vlastně supervize je. Dále jsem se zabývala supervizorem jako takovým a zkoumala jsem také vztahy supervizora k supervidovaným. V další kapitole, tedy v druhé, jsem se věnovala funkci, formám, druhům a daným typům supervize. Ve třetí kapitole jsem představovala Balintovskou skupinu. Jelikož mám pocit, že je v této době dosti rozšířená, věnovala jsem jí samostatnou kapitolu. Dále jsem se věnovala kapitole Syndromu vyhoření a jejímu předcházení. Poslední kapitolou teoretické části je kapitola Nestátní neziskové organizace, kde jsem vysvětlovala, co to vlastně je nestátní nezisková organizace, aby člověk (laik) pochopil, co to znamená.

Z mého pohledu je supervize velmi obohacující činnost. Jak i z textu mé práce vyplývá supervizoři pomáhají pracovníkům v pomáhajících profesích, aby svoji práci mohli vykonávat kvalitně. V tomhle ohledu obdivuji supervizory a patří jim velké díky. Doufám, že tato bakalářská práce poslouží jako zpětná vazba pro pracovníky dané organizace na konanou supervizi ve vybraném zařízení.

Moje první výzkumná otázka zní: jaké typy supervizí jsou používány nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi? Každá organizace má možnost si sama dobrovolně vybrat z velké nabídky druhů supervize. Hlavně záleží na požadavcích nejen organizace, ale také na nárocích sociálních pracovníků. Nejčastěji používané typy supervize v sociálně aktivizační službě jsou individuální, případová a týmová.

Další výzkumná otázka zní: jaký přínos přináší supervize supervidovaným? Hlavním přínosem supervize pro sociální pracovníky je získaná podpora. Sociální pracovníci

s radostí vítají příležitost sdílet problémy s kompetentní osobou, jak emoční, tak praktické. Očekávají zpětnou vazbu.

Třetí výzkumná otázka zněla: vnímají zaměstnanci supervizora dostatečně kompetentního k supervizi? Sociální pracovníci v organizaci hodnotí supervizora za kompetentního. Oceňují jeho vzdělání, znalosti, schopnosti a celkový přístup k lidem.

V praktické části jsem se věnovala výzkumným otázkám a cíli mé bakalářské práce. Supervize je určena pro každou pomáhající profesi. Slovo supervize je ve slovníku srovnáno se slovy dohled, dozor, kontrola a inspekce. Supervize je potřebná nejen k řešení problematických pracovních otázek, ale je také jakousi vyšší kontrolou. Supervize je vnímána jako přátelská, laskavá, bezpečná a obohacující zkušenost, která by měla především zabránit syndromu vyhoření. Je to kontakt mezi supervizorem a supervidovaným za účelem vyhledat řešení situace. Je to určitá metoda práce, která se zaměřuje na podporu pracovníků v organizaci. Supervidovaní mohou být jedinci, skupiny a týmy. Supervize rozvíjí sebereflexi pracovníka. Supervize využívá modelové situace, používá se v rozhovoru s pracovníkem a může využívat i audio nebo video sezení.

Supervize je velmi prospěšná nejen pro supervidované, ale i pro celou organizaci. Práce v pomáhajících profesích je velmi náročná po psychické stránce a právě supervize je jedna z možností jak náročnou práci zvládat v harmonii a bez stresu.

Z výzkumu vyplynul překvapující výsledek, že velice záleží na praxi v zaměstnání, aby supervize nebyla brána na lehkou váhu. Dalším poměrně zajímavým výsledkem bylo to, že pro kvalitní supervizi se musí vybudovat dobrý vztah mezi supervizorem a supervidovaným.

Cílem mé bakalářské práce s názvem Úloha supervize v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi bylo zjistit způsoby v nestátních neziskových organizacích poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi a také zjistit očekávání supervidovaných od supervizora. Supervize v nestátní neziskové organizaci poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi je nutná. Především za účelem prevence vzniku syndromu vyhoření. Supervize v organizaci vede externí supervizor, reálně probíhá pravidelně a je vždy naplánovaná ve skupině. Skupinu tvoří pracovníci dané služby s rozdílným věkem a i s různým pohlavím. Pracovníci v dané službě

očekávají důvěryhodný vztah se supervizorem a dlouholetou zkušenost supervizora v daném oboru. Sociálním pracovníkům přináší velký přínos, který vede ke zkvalitnění práce, díky aktivnímu přínosu z praxe supervizora z daného oboru.

16 Seznam literatury

- 1) ADÁMEK, P., 2019. *Společenská odpovědnost firem, neziskového sektoru a veřejné správy: distanční studijní text*. Karviná: Slezská univerzita, 168 s. ISBN 978-80-7510-370-3.
- 2) ARONOVÁ, K., 2010. *Úvod do supervize*. [online]. Praha [cit. 2021-05-17]. Dostupné z: https://asupp.cz/wp-content/uploads/2017/08/asupp_uvod-do-supervize_2010.pdf
- 3) BIANCHII, R., SCHONFELD, S. I., VANDEL, P., LAURENT, E., 2017. On the depressive nature of the “burnout syndrome”: A clarification. *European Psychiatry*. 41(1), 109 – 110, doi: 10.1016/j.eurpsy.2016.10.008
- 4) BICKOVÁ, L. et al., 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
- 5) BÍCOVÁ R., 2016. *Co je to vlastně ta supervize*. [online]. Praha [cit. 2021-03-17]. Dostupné z: <https://blog.rachelbicova.cz/vlastne-ta-supervize/>
- 6) BOUKAL, P., 2009. *Nestátní neziskové organizace: (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica. 303 s. ISBN 978-80-245-1650-9.
- 7) BRODSKÝ, Š. et al., 2013. *Supervize v Českobratrské církvi evangelické*. Jihlava: Mlýn. 193s. ISBN 978-80-86498-51-5
- 8) CARROLL, M., THOLSTRUP M. at al., 2004. *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: Triton. 280 s. ISBN 80-7254-582-5.
- 9) Centrum supervize, 2015, *Typy supervize* [online]. Centrum supervize [cit. 2021-03-17]. Dostupné z: <http://centrumsupervize.cz/typy-supervize.html>
- 10) Český institut pro supervizi (ČIS), 2006. *Supervize* [online]. ČIS [cit. 2021-03-17]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>
- 11) Český institut pro supervizi (ČIS), 2006. *Kdo je supervizor* [online]. ČIS [cit. 2021-03-17]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervize/>
- 12) DOBROZEMSKÝ, V., STEJSKAL J., 2015. *Nevýdělečné organizace v teorii*. Praha: Wolters Kluwer. 398 s. ISBN 978-80-7478-799-7.
- 13) GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J., 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
- 14) GAVORA, P., at al. 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0

- 15) GONZÁLEZ-RODRÍGUEZ, R., LOPÉZ-CASTEDO, A., PASTOR-SELLER, E., VERDE-DIEGO C., 2020. Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias *Enfermería Global*.19(2), 141-161, doi: 10.6018/eglobal.382631
- 16) HAVERMANS, M. BO., et al., 2018. Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health*. 18(642), 1-11, doi: 10.1186/s12889-018-5535-1
- 17) HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M., 2008. *Praktická supervize průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1
- 18) HAWKINS, P., SHOHET, R., 2016. *Supervize v pomáhajících profesích*. 2 vydání. Praha: Portál. 208 s. ISBN 978-80-262-0987-4.
- 19) HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9
- 20) HORSKÁ, B., 2018. Základy supervize v pomáhajících profesích studijní materiál. [online]. Masarykova univerzita[cit.2021-03 17]. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/ped/podzim2018/SV4MP_ZSVZ/studijni_materialy_I_IS_MUNI_svize__2018.docx.pdf
- 21) JUŘÍČEK, L., ROŽŇÁK, P., 2014. *Bezpečnost, hrozby a rizika v 21. století*. Ostrava: Key Publishing. 323 s. ISBN 978-80-7418-201-3.
- 22) KOPŘIVA, K., et al., 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. 147 s. ISBN 978-80-262-1147-1
- 23) KŘIVOHLAVÝ, J., 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. 175 s. ISBN 978-80-7195-573-3.
- 24) KUPKA, M., 2014. *Psychosociální aspekty paliativní péče*. Praha: Grada. 216 s. ISBN 978-80-247-4650-0.
- 25) MAROON, I., 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
- 26) MATOUŠEK, O., 2013 *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 27) MICKERTSOVÁ, Z., WEBROVÁ A., 2011. *Teorie a metody sociální práce 1: studijní opora pro kombinovanou formu studia*. Ostrava: Obchodní akademie a Vyšší odborná škola sociální Ostrava-Mariánské Hory. 134 s. ISBN 978-80-87540-37-4.

- 28) MUSIL, J. V., 2010. *Stres, syndrom vyhoření a mentálně hygienická optima v dynamice lidského sociálního chování*. Olomouc: Jiří Musil - Psychologická a výchovná poradna. 60 s. ISBN 978-80-903449-9-0.
- 29) PAIVA, L., CANÁRIO, A., CHINA, E., 2017. Burnout syndrome in health-care professionals in a university hospital. *Clinics*. 72(5),305-309,doi: 10.6061/clinics/2017(05)08
- 30) PEŠEK, R., PRÁŠKO, J., 2016. *Syndrom vyhoření jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. Praha: Pasparta. 179 s. ISBN 978-80-88163-00-8
- 31) PETERS, CH. H., LUKE, M., 2021. Supervision of leadership model: An integration and extension of the discrimination model and socially just and culturally responsive counseling leadership model. *Journal of counselor leadership and advocacy*. 8(1), 71-86, doi: 10.1080/2326716x.2021.1875341
- 32) PRIEß, M., 2015. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada. 175 s. ISBN 978-80-247-5394-2.
- 33) Přírodní a technická sekce, 2018. Žádné pochybné kompromisy: proti klerikalismu je nutno bojovat. *Universum*. 28(2), 35, ISSN 0862-8238
- 34) SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZYŠIN, B., 2013. *Supervízia v sociálnej práci*. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, o.z. 199 s. ISBN 978-80-9714445-0-0
- 35) ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., 2014. *Kvalitativní výzku v pedagogických vědách*. Praha: Portál. 377 s. ISBN 978-80-262-0644-6
- 36) TERRY, D., NGUYEN, H., PERKINS, J. A., PECK, B., 2020. Supervision in Healthcare: A Critical Review of the Role, Function and Capacity for Training. *HRPUB - Universal Journal of Public Health*. 8(1),1-14, doi: 10.13189/ujph.2020.080101
- 37) VALÁŠEK, M., SVOBODOVÁ, P. et al., 2002. *Úvod do supervize: cyklický model*. Tišnov: Sdružení SCAN. 88 s. ISBN 80-86620-00-X
- 38) VAŠŤATKOVÁ, J. et al., 2008. *Způsoby evaluace v sociální práci*. Olomouc: Hanex. 60 s. ISBN 978 – 80- 7409-018-9
- 39) VAŠTÍKOVÁ, M., 2014. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.
- 40) VÁVROVÁ, S., 2012. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. 159 s. ISBN 978-80-262-0087-1.

- 41) ZACHAROVÁ, E., 2017. *Zdravotnická psychologie: teorie a praktická cvičení. 2.*, aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing. 264 s. ISBN 978-80-271-0155-9.
- 42) Zdraví euro, 2019. Syndrom vyhoření trápí stále více mladých lidí. Jak se mu účinně bránit?[online]. Praha: Internet Info[cit. 2021-03-17]. Dostupné z: <https://zdravi.euro.cz/leky/syndrom-vyhoreni-priznaky-prevence/>
- 43) Zákon č. 108/2006., o sociálních službách, 2006. [online]. [cit. 2021-07-20]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?text=&citace=1#Top>

17 Seznam příloh

Příloha č. 1: Otevřené otázky pro supervizora

Příloha č 2: Otevřené otázky pro supervidované

17.1 Příloha č. 1: Otevřené otázky pro supervizora

I. Okruh – Identifikační údaje

- 1) Věk
- 2) Vzdělání
- 3) Délka praxe v zařízení
- 4) Délka praxe v pomáhajících profesích

II. Okruh – Průběh a přínos supervize

- 1) Proč jste se vydal na cestu supervizora?
- 2) Jaké typy supervize jsou využívány v této organizaci?
- 3) Jsou druhy supervizí, které nejsou určeny pro tuto organizaci?
- 4) Co by měla supervize přinést supervidovanému?
- 5) Jsou v dané organizaci nějaká rizika supervize?
- 6) Jaké druhy supervize používáte, nebo jste používal?

17.2 Příloha č. 2: Otevřené otázky pro supervidovaného

I. Okruh – Identifikační údaje

- 1) Věk
- 2) Vzdělání
- 3) Délka praxe v zařízení
- 4) Délka praxe v pomáhajících profesích

II. Okruh – Průběh a přínos supervize

- 1) Proč jste si vybral/la práci v tomto oboru?
- 2) Jak vnímáte supervizora, který dochází do vaší organizace?
- 3) Jak moc mu důvěřujete?
- 4) Jaká je vaše představa o kvalifikovaném supervizorovi?
- 5) V čem vám supervizor pomáhá?
- 6) Jaký přínos má pro vás supervize?
- 7) Jak probíhá u vás v organizaci supervize?
- 8) Jak často máte supervize? Je to pro vás dostatečující?
- 9) Je něco, co byste změnili na supervizi, která probíhá u vás v organizaci?
- 10) Jak vnímáte supervizi z hlediska kvality?

18 Seznam použitých zkratek

| | |
|------------|--|
| § | označení paragrafu |
| apod. | a podobně |
| atd. | a tak dále |
| BMC | BioMed Central – britské neziskové vydavatelství |
| č. | číslo |
| ČIS | Český institut pro supervizi |
| et al | a kolektiv |
| HRPUB | Horizon Research Publishing |
| NNO | Nestátní nezisková organizace |
| NO | Nezisková organizace |
| R1, R2, R3 | respondent 1,2,3 |
| S1 | supervizor 1 |
| SAS | sociální aktivizační služby pro rodiny s dětmi |
| Sb. | Sbírka zákonů |
| tj. | tedy jinak |
| tzn. | to znamená |
| tzv. | takzvaně |