

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

Využití supervize na sociálních odborech městských úřadů kraje
Vysočina

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Jméno autora
Bc. Martina Svobodová

Jméno vedoucího práce
Mgr. Lenka Motlová

Datum odevzdání práce: 24.05.2010

ABSTRACT

The supervision is described as method of work which is particularly focused on the support and development of the quality of work and professionalism – of the employee, team or the whole organization. Together with further mechanisms, it participates in assuring and increasing the quality of work and provided services and protecting the interests of the client.

The sense of this thesis is to treat the issue of the supervision and its application in the social departments of the Town Authorities in the Vysočina Region and to confront this information with the knowledge and opinions of these employees. The target of the thesis was to map the present state of providing supervision in the social departments of the Town Authorities in the Vysočina Region and the partial target of the thesis was to elaborate the draft of the methodology for introducing the supervision at the Municipal Authority in Moravské Budějovice in the social department.

For the processing the topic, the method of the combination of the qualitative and quantitative research was chosen applying the method of questioning with the technology of a questionnaire and the half-managed interview. It follows from the extensive research, at which all the social departments of Town Authorities in the Vysočina region co-operated that the supervision is performed to 30 % in these departments, which refutes the postulated hypothesis; I supposed that the supervision is performed in the Town Authorities of the social departments of the Vysočina Region in more than 35 %. Another unambiguous conclusion is that all the head employees of social departments know the term of supervision and they have a positive attitude to this. Individual social employees of these departments met the concept of supervision at first in school benches. To 60 % they also agree with the usefulness of the obligatory supervision in the work of the social employee and they welcome it.

The thesis will, together with the elaborated methodology for introducing the supervision at the Town Authority in Moravské Budějovice serve as basic material during introducing the supervision in the above mentioned Town Authority.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Využití supervize na sociálních odborech městských úřadů kraje Vysočina“ vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích 24. 5. 2010

.....
podpis studenta

Poděkování

Děkuji vedoucí práce Mgr. Lence Motlové, za odborné vedení práce, poskytování rad a materiálních podkladů k práci.

OBSAH

ÚVOD.....	8
1. SOUČASNÝ STAV	9
1.1 Základní pojmy	9
1.1.1 Pojem supervize	9
1.1.2 Pojem sociální práce a sociální služby	9
1.1.3 Pojem sociální pracovník.....	11
1.2 Supervize.....	12
1.2.1 Definice supervize	12
1.2.2 Důležitost supervize.....	13
1.2.3 Cíle supervize	14
1.3 Supervize v České republice	16
1.3.1 Historie supervize v ČR.....	16
1.3.2 Legislativní úprava	16
1.4 Dělení supervize	17
1.4.1 Supervize přímá a nepřímá	17
1.4.2 Supervize individuální, skupinová, týmová a další	18
1.4.3 Supervize interní, externí a peer-supervize.....	23
1.4.4 Supervize případová a rozvojová.....	25
1.4.5 Supervize plánovaná a krizová	26
1.5 Funkce supervize.....	27
1.5.1 Funkce vzdělávací.....	27
1.5.2 Funkce podpůrná.....	27
1.5.3 Funkce řídicí	27
1.6 Supervizní kontrakt.....	28
1.6.1 Účastníci supervizí smlouvy	29
1.7 Balintovské skupiny	30
1.7.1 Michael Balint.....	30
1.7.2 Balintovské skupiny a pomáhající profese	30
1.7.3 Charakteristika balintovských skupin	31
1.7.4 Zásady a pravidla	31
1.7.5 Struktura balintovských skupin	32
1.8 Supervize a standardy kvality sociálních služeb	34
1.9 Etické aspekty v sociální práci.....	35

1.9.1	Etický kodex sociálních pracovníků	35
2.	CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	37
2.1	Cíle práce	37
2.2	Hypotézy	37
3.	METODIKA.....	38
3.1	Použité metody a techniky sběru dat	38
3.2	Charakteristika výzkumného souboru	40
4.	VÝSLEDKY.....	41
4.1	Výsledky rozhovorů s vedoucími pracovníky/pracovnicemi sociálních odborů, kde se supervize provádí	41
4.2	Výsledky rozhovoru s vedoucími pracovníky/pracovnicemi sociálních odborů, kde se supervize neprovádí	44
4.3	Výsledky dotazníkového šetření u sociálních pracovníků/pracovnic, u kterých se supervize provádí.....	49
4.4	Výsledky dotazníkového šetření u sociálních pracovníků/pracovnic, u kterých se supervize neprovádí.....	64
4.5	Návrh pro implementaci supervize na Městském úřadě v Moravských Budějovicích na sociálním odboru.....	78
5.	DISKUSE	88
6.	ZÁVĚR.....	97
7.	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	98
8.	KLÍČOVÁ SLOVA	104
9.	PŘÍLOHY	105

Úvod

Žádný pracovník, který vystuduje příslušnou odbornou školu, není vzdělán jednou provždy. Pokud nechce ustrnout a chce následovat vývoj svého oboru, musí se vzdělávat celoživotně. V pomáhajících profesích u pracovníků poskytujících sociální a další služby zaměřené na přímou práci vystupuje do popředí potřeba jiného druhu učení, než jaké nabízí klasický systém vzdělávání zaměřený na získání teoretických vědomostí. Důležitější je získání profesionální jistoty a kompetence v práci s klientem. V této souvislosti hovoříme o supervizi, která prochází napříč pomáhajícími profesemi.

Rozhodnutím pomáhat, a tedy převzetím úlohy věnovat pozornost potřebám někoho jiného, se od nás očekává profesionalita a pomoc lidem zaměřená na dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují své potřeby, a jejich schopnosti toto očekávání zvládat.

Lidé pracující v pomáhajících profesích pracují s lidmi, musí neustále ovládat své emoce, zapomínat na své potřeby a být k dispozici druhým. Aby se najednou z dříve obětavého a láskyplného pracovníka nestal fyzicky, duševně i společensky vyčerpaný člověk, je tu právě supervize. Supervize je způsob jak lépe pomáhat, zachovat si objektivitu a dále profesionálně růst. Je hledáním řešení tam, kde mnohdy zůstáváme v psychologické obraně a místo obtížné domluvy hledáme viníky a sankce.

Smyslem této práce je nahlédnout do problematiky supervize a jejího uplatnění na sociálních odborech městských úřadů v kraji Vysočina a konfrontovat tyto informace se znalostmi a názory těchto pracovníků. Dalším úkolem práce je vypracování návrhu pro implementaci supervize na sociálním odboru Městského úřadu v Moravských Budějovicích.

1. SOUČASNÝ STAV

1.1 Základní pojmy

1.1.1 Pojem supervize

Výraz supervize byl odvozen od anglického výrazu *supervision*, a ten z latinského slova *super* (– nad) a *videre* (– hledět, zírat, vidět). V angličtině se vztahoval původně na každou situaci, v níž pověřená či zkušenější osoba dohlíží či dozírá na jinou osobu či osoby při provedení nějakého úkolu nebo průběhu činnosti (Havrdová, Hajný et al., 2008).

Postupně se pojem supervize začal používat i v rámci vzdělávání v psychoterapii, ve smyslu uvedení do praxe zkušenějším psychoterapeutem. Dnes je pojem používán i v dalších oblastech, jako jsou například (dále jen např.) řízení lidských zdrojů v organizaci, v sociální práci či obecně ve vzdělávání (Macáková, 2001).

Chápání pojmu supervize v pomáhajících profesích se ovšem postupně proměňovalo tak, jak se proměňovala celá konkrétní kultura dohlížení na práci různých oblastí. Měnila se nejen podle zemí, ale i podle vývoje společnosti, povahy činnosti a profese (Havrdová, Hajný et al., 2008).

Supervize je popisována jako metoda práce cíleně zaměřena na podporu a rozvoj kvality práce a profesionality – pracovníka, týmu či celé organizace. Spolu s dalšími mechanismy se podílí na zajišťování a zvyšování kvality práce a poskytovaných služeb a chrání tak zájmy klienta (Hanáková, 2007).

1.1.2 Pojem sociální práce a sociální služby

Sociální služby a sociální práce v nich jsou jedním z důležitých nástrojů realizace sociální politiky (Večeřa, 2001).

Profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich cíle, plány, programy či projekty, to jest (dále jen tj.) poskytovali sociálním objektům (klientům) předměty (služby a dávky) k uspokojování určitých sociálních potřeb. Dříve byla sociální práce jako cílená pomoc potřebným typická pro péči o chudé v klášterech, vyskytovala se ve „špitálech“, „Božích domech“, útulcích pro chudé a sirotky a v dalších zařízeních. V moderním pojetí se sociální práce začala rozvíjet teprve ve 20. století (Matoušek, 2007).

Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomoc jednotlivcům, skupinám nebo komunitám, s cílem zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a také na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl (Navrátil, 2001).

Sociální služby jsou specializované činnosti pomáhající člověku řešit nepříznivou situaci, ve které se dočasně nebo trvale ocitl. Poskytnutí sociální služby člověku pomáhá a podporuje jeho aktivitu vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace. Musí působit tak, aby byla v maximálně možné míře podporována svébytnost, samostatnost a chráněna důstojnost osoby, která se v nepříznivé situaci ocitla (Sokol, 2008).

Poskytování sociální služby je dáno Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, je neoddelitelnou součástí jakýchkoliv sociálních služeb. Sociální služby jako celek zahrnují tři základní oblasti služeb:

- a) sociální poradenství – základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a dále může být odborné sociální poradenství, které je zaměřeno na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009);
- b) služby sociální péče označují skupinu služeb, jejichž hlavním cílem je zabezpečit osobám základní životní potřeby, které nemohou být zajištěny bez pomoci nebo péče druhé osoby, a podporovat jejich sociální začlenění do přirozeného prostředí za podpory jejich soběstačnosti;
- c) služby sociální prevence, které slouží zejména k předcházení a zbraňování sociálnímu vyloučení, zejména příčinou existence sociálně negativních jevů (např. alkoholismus, bezdomovectví, kriminalita) (Sokol, 2008).

Výkon sociálních služeb vyžaduje nejen profesionální sociální práci, ale i práce obslužné, poskytované jinými profesemi, např. ošetřovatelkami. Profesionální sociální pracovníci poskytují informace a rady, zastupují, pracují s klienty a poskytují jim jiné odborné služby. Odbornost sociálního pracovníka se vyznačuje tím, že je schopen se znalostí základů psychologie, sociologie, zdravotní sestra, práva a sociální politiky diagnostikovat konkrétní potřeby konkrétního člověka a navrhnout řešení (Matoušek, 2007).

1.1.3 Pojem sociální pracovník

Profese sociálního pracovníka je v rámci širšího pojetí součástí takzvaných (dále jen tzv.) pomáhajících profesí. Pod tímto označením jsou sdruženy profese, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem: lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, psychologové, sociální pracovníci, pečovatelské služby (Kopřiva, 1997).

Sociální pracovník je odborně vzdělaný pracovník, který vykonává sociální práci. Snaží se pomáhat svým klientům, jež jeho pomoc nebo podporu potřebují k vyřešení své problematické situace. Může pracovat jak s jednotlivcem, tak celou skupinou, organizací nebo celou komunitou (Matoušek, 2003b)

Podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, dále odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009).

1.2 Supervize

1.2.1 Definice supervize

Definice supervize je v literatuře celá řada, proto jsou zde uvedené jen některé. Kolářková (in: Matoušek, 2003a, s. 349) definuje supervizi jako: „*Celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.*“

Baštecká (2006) doplňuje, že v supervizi jde především o zvažování, jak je péče o klienta účinná a jak kvalitní je práce. Důraz se klade na reflexi vlastní práce a na sebereflexi stavů, do kterých pomáhajícího jeho práce uvádí. To vše se děje díky cíleným otázkám a zaměřenému pozorování. Supervize pak nejvíce připomíná odborné poradenství (in: Janoušková, 2007).

Robinsonová (1949) definuje supervizi sociální práce jako vzdělávací proces, v němž osoba vybavená určitými znalostmi a dovednostmi přijímá odpovědnost za výcvik osoby, která je vybavená méně (in: Havrdová, 1999).

Kolářková (in: Matoušek, 2003a, s.349) o supervizi dále říká, že „*ve vzájemné spolupráci mezi supervizorem a supervidovaným jde o společné hledání řešení v atmosféře důvěry, o rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení dosud neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti.*“

Hess (1980) dále definuje supervizi jako „*čistě mezilidskou interakci, jejímž cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaný, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem*“ (in: Hawkins, Shohet, 2004, s. 59).

K supervizi by se měl sociální pracovník obracet vždy, když si nebude vědět rady ve své práci, když se mu nebude dařit, bude mít pocit přehlcenosti a začne cítit, že ho práce přestala naplňovat a zajímat (Úlehla, 1999).

Dále je supervize popisována jako metoda práce cíleně zaměřena na podporu a rozvoj kvality práce a profesionality – pracovníka, týmu či celé organizace. Spolu

s dalšími mechanismy se podílí na zajišťování a zvyšování kvality práce a poskytovaných služeb a chránit tak zájmy klienta (Hanáková, 2007).

1.2.2 Důležitost supervize

Supervize je typ kvalifikované pomoci, a je nepochybné, že supervize může přinášet kvalifikovanější a radostnější práci těm, kteří se rozhodli pomáhat druhým. Její účinek pak mohou ocenit i ti, k nimž také zprostředkovaně její cíle směřují – pacienti a klienti (Kalina, et al, 2004).

Supervize tedy slouží k dalšímu profesionálnímu a osobnímu rozvoji. Pravidelná a odborně prováděná supervize je také jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření. Někteří odborníci považují nedostatek supervize za jednu ze zásadních příčin pocitů opotřebovanosti a zaujímání obranné pozice, které často k syndromu vyhoření vedou (Hawkins, Shohet, 2004).

Obecným cílem supervize je posláním přispívat ke zkvalitnění práce za pomoci reflexe toho, co se v pracovním procesu děje, porovnání situace s profesionálními modely a normami a motivování pracovníků k objevování nových možností v jejich práci a ve vzájemné kooperaci. V pomáhajících profesích se postupně ukázalo, že hlavním principem dobrého účinku supervize je vytvoření bezpečného prostoru pro získání nadhledu nad tím, co pracovní proces utváří, a podpora při objevování variantních možností a jejich realizace (Havrdová, Kalina, in: Kalina, 2003).

Důležitost supervize dokládá i skutečnost, že požadavek supervize se stal i předmětem zákona o sociálních službách, i když v nepřímé formulaci. Zákon sociálním pracovníkům ukládá povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009).

Supervize významně přispívá k rozvoji kvality organizací a k rozvoji jejich služeb, nepostradatelný podíl má na vzdělanosti organizací a vede k procesům vývoje kolektivu a vývoje organizace (Carroll, Tholstrupová, 2004).

Pomocná stránka supervize však ještě stále někde bývá opomíjena, supervize je vnímána jako restriktivní nástroj a je přijímána nedůvěřivě, s předpokladem, že jejím

cílem má být hledání pracovníkových chyb a jejich vytknutí (Procházková, in: Vodáčková, 2002).

1.2.3 Cíle supervize

Základním cílem supervize je podle Kadushina a Harknesse (2002) poskytovat klientům výkonnou a účinnou službu prostřednictvím uspokojivého pracovního výkonu a profesionality řadových sociálních pracovníků. Široce přijímaným krátkodobým cílem supervize je zlepšit pracovníkovu výkonnost prostřednictvím zlepšování pracovního prostředí, rozvíjení profesionálních znalostí a dovedností a emocionální podpory.

Supervizní cíle lze rozdělit do 3 kategorií, cíle pro klienty, cíle pro supervidované a cíle pro supervizory a management organizace (Payne, 1994).

Cíle supervize pro klienty:

- a) ověření správnosti zvoleného postupu při práci s klientem, skupinou nebo rodinou;
- b) rozšiřování alternativ při práci s konkrétním případem;
- c) korigování neefektivních postupů;
- d) prevence před poškozením klienta pracovníkem;
- e) učení se a sbírání nových zkušeností (Gabura, Pružinská, 1995).

Cíle supervize pro supervidované:

- a) vzdělávat se, ve spolupráci se supervizorem zjišťovat úroveň svých schopností a rozvíjet je dalším učením;
- b) mít se na koho obrátit v nesnázích, mít podporu;
- c) bránit se před „vyhoření“;
- d) posilovat svoji nezávislost a autonomii získáním dalších dovedností a zvýšením svého sebevědomí;
- e) motivovat se při spolupráci se supervizorem, jeho názory, zkušenostmi i chybami;

- f) přispět k naplnění základních etických pravidel své profese;
- g) splňovat očekávání organizace a odevzdávat kvalitní práci (Rollová, 2001).

Cíle supervize pro organizace:

- a) dosáhnout stanovených etických a pracovních standardů služby;
- b) sledování pracovní náplně zaměstnanců, plánování a revize postupu;
- c) provedení kritické analýzy, poskytování informací vedoucím pracovníkům o výkonu řadových pracovníků a naplňování formálních požadavků (Tsui, 2005).

Je třeba ještě zmínit ve světě stále trvající diskuzi nad otázkou míry začlenění supervize do činnosti jednotlivých pracovníků. V literatuře můžeme sledovat diskuzi nad tím, zda supervize má být dlouhodobým procesem a součástí práce každého pracovníka, či zda je primárně určena pro začínající pracovníky, případně v okamžiku řešení nové, neobvyklé či problematické situace v organizaci (Munson, 2002).

1.3 Supervize v České republice

1.3.1 Historie supervize v ČR

První pokusy o supervizi v sociální práci se objevují na konci 19. století (Matoušek, 2007).

V České republice se s ní můžeme setkat až od poloviny 20. století, především v oblasti psychoterapie. Sociální pracovníci se s ní setkávali až o něco později, ve formě balintovských skupin. K rozvoji supervize u nás došlo po roce 1989 (Šimek, 2002).

Podle výzkumu Hanákové (2007) má v současnosti zkušenost se supervizí v oblasti sociální práce 65 % organizací. Můžeme však ale pozorovat rozdíly v oblastech podle působnosti. V oblasti výkonu státní správy a samosprávy je to více než 35 % a u poskytovatelů sociální služeb téměř 77 %. Třetina organizací zavedla supervizi v posledních dvou letech před výzkumem, méně než 5 let využívá supervizi 80 % organizací (Hanáková, 2007).

1.3.2 Legislativní úprava

V současné době v České republice (dále jen ČR) neexistuje žádné právní ustanovení, které by se přímo týkalo supervize. Pokud si např. prohlédneme ustanovení Zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. týkající se forem dalšího vzdělávání, zjistíme, že ani jedna z možností neodpovídá základnímu rysu supervize. To znamená, že se jedná o proces, u něhož se předpokládá nejen dlouhodobost, nýbrž v podstatě provázanost s celou délkou profesního života pracovníka (Bajer, 2007).

Skutečnosti absence jakéhokoliv pokynu, vyhlášky či metodiky si je vědomo i Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (dále jen MPSV), důvodem je prý roztržitost supervize jako systému, nejednotné pojetí a absence oficiální definice. Odkazuje se na vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, kde je ve Standardech kvality sociálních služeb

kritérium zajišťování podpory zaměstnanců formou nezávislého kvalifikovaného odborníka. Jednou z těchto forem je právě supervize podle MPSV (Bajer, 2007a).

1.4 Dělení supervize

Supervize může mít mnoho podob. Jednotlivé druhy (někdy také typy nebo formy) supervize se mohou rozlišovat podle počtu supervidovaných, podle pozice supervizora a podle frekvence a způsobu provádění supervize.

1.4.1 Supervize přímá a nepřímá

Podle míry zprostředkovanosti informací, které supervizor v rámci supervize získává, dělíme supervizi na přímou a nepřímou.

A) Supervize přímá

Jedná se o supervizi, kdy je supervizor přítomen přímo práci pracovníka či týmu, např. při rozhovoru s klientem, provádění skupinového rehabilitačního cvičení, při vyučovací hodině (u pedagogů) nebo vedení porady (u vedoucího pracovníka) (Hawkins, Shohet, 2004).

Pracovník a supervizor si předem dojednájí, jak bude supervize probíhat, čeho si má supervizor všimnout a k čemu má supervize směřovat. Mimo jiné je třeba také dohodnout, zda, a za jakých okolností, může supervizor vstupovat do procesu, jehož se účastní jako pozorovatel, zda si pracovník může i v průběhu práce vyžádat konzultaci se supervizorem či zda rozhovor se supervizorem bude následovat až po skončení práce. Během tohoto rozhovoru pak supervizor a supervidovaný společně rozebírají proběhlou situaci a supervizorovy postřehy jsou využívány jako další možné podněty k tématu (Hawkins, Shohet, 2004).

B) Supervize nepřímá (zprostředkovaná)

Supervize probíhá pouze prostřednictvím rozhovoru, případně s využitím záznamu (audio nebo video). Supervizor má tedy jen zprostředkované informace, neúčastní se přímo práce supervidovaného (Hawkins, Shohet, 2004).

1.4.2 Supervize individuální, skupinová, týmová a další

Podle počtu supervidovaných i způsobu vedení supervize je možné rozlišit individuální, skupinovou nebo i týmovou supervizi.

A) Individuální supervize

Individuální supervize spočívá v individuálním kontaktu supervizora s jedním pracovníkem. Jejím úkolem je reflektovat a podpořit profesionální fungování pracovníka a jeho další rozvoj. Má podobu plánovaných, časově vymezených schůzek s předem dohodnutým plánem. Supervizor (odborný pracovník se supervizním výcvikem) a supervidovaný (také supervizant) spolupracující na základě písemné supervizní dohody (kontraktu), kterou sestavují při prvním setkání (Matoušek, 2003a).

Obvyklá struktura takového supervizního setkání zahrnuje:

- a) reflexi minulého období supervidovaného (co se událo od minulého sezení, co se stalo s tím, co bylo na poslední supervizi řešeno);
- b) předložení tématu (situace, problému), které má být řešeno a stanovení cíle supervize;
- c) poskytnutí prostoru k prezentaci tématu, přemýšlení, formulování, sebereflexi a sebehodnocení supervidovaného;
- d) nabídka a stimulace variant řešení;
- e) zapojení supervizantovy fantazie a tvořivosti;
- f) podpora supervizantova rozhodnutí a konkrétní strategie budoucí práce;
- g) závěrečné oboustranné zhodnocení splnění zakázky, průběhu supervize a naplnění cíle (Matoušek, 2003a).

B) Skupinová supervize

N. Belardi (1998) definoval skupinovou supervizi jako nabídku pro 3 až 12 osob, které nejsou vůči sobě v pracovním vztahu, Kolářková (in: Matoušek, 2003a) zase popisuje 8 až 10 členů skupiny.

Charakteristické pro skupinu je, že členy spojuje společný pracovní zájem (např. zaměření na stejnou klientelu, studijní obor či stejnou pracovní oblast), nemají však společný pracovní úkol. Nepojí je vztahy podřízenosti a nadřízenosti. Tím se liší od týmové supervize (Havrdová, Hajný, 2008).

Při skupinové supervizi v rámci studentských praxí si studenti vyjasňují své etické postoje, hodnoty, stereotypy, své profesní preference a budoucí orientaci (Havrdová, 1999).

Hawkins a Shohet (2004) přehledně uvádějí, v čem může být skupinová supervize výhodná ve srovnání se supervizí individuální:

- a) ekonomické využití času, finančních prostředků i odbornosti supervizora;
- b) využívá podpůrnou atmosféru skupiny, pracovníci se mohou podělit o své starosti, úzkosti, nejistoty či obtíže. Možná si uvědomí, že v tom nejsou sami, že všichni jsou na stejné lodi, že ostatní členové skupiny mají či měli podobné starosti;
- c) supervidovaní těží z reflexí, zpětné vazby a příspěvků svých kolegů stejně jako z komentářů supervizora;
- d) více příležitostí využít činností techniky (například přehrávání setkání s klientem s některým z ostatních členů skupiny).

Nevýhodou skupinové práce oproti individuální je relativně malý prostor pro jednotlivce, který nutí členy o soupeření, nutnost se prosadit, tlak skupiny na konformitu členů v zájmu koheze a udržení směru supervize. Oproti týmové je patrná nemožnost přímo ovlivnit konkrétní pracovní situaci a vztahy (Havrdová, Hajný, 2008).

Hawkins a Shohet (2004) ještě popisují atmosféru ve skupině, která nemusí být vždy jen podporující, může být také soupeřivá, odsuzující, přehlížející – ne vždy se supervidovaný ve skupině bude cítit dobře, může mít obavy otevřít před druhými téma, které by chtěl řešit.

Průběh skupinové supervize lze obtížně popsat, protože do něj vstupují všichni členové skupiny a aktuálně jej ovlivňují. Rámcová struktura skupinové supervize by měla zahrnovat vše, co individuální supervize. Na začátku supervize by se proto měl supervizor s účastníky domluvit na rámcových pravidlech a na tom, jak bude celá supervize vedena. Jednou z možností, jak skupinové setkání strukturovat, je tzv. Balintovská skupina, která bude podrobněji popsána dále (Michková, 2008).

Ve skupinové supervizi plní supervizor celou řadu úkolů, z těch, které uvádí (Růžička, 2006; Havrdová, 1999), se k průběhu supervize vztahují tyto:

- a) *facilituje* – usnadňuje komunikaci a podporuje práci na dohodnutých cílech a udržuje rovnováhu v zapojení členů skupiny;
- b) *moderuje* – řídí skupinový rozhovor, kladení otázek, tématicky strukturuje debatu a vede skupinový rozhovor k cíli;
- c) *organizuje* a *hlídá* časový průběh skupinového supervizního sezení, jehož struktura má být stabilní – má mít stejný rituál zahajování a ukončování, způsob poskytování zpětné vazby a podobně (dále jen apod.), v jeho rámci je pak možné využít různé metody a techniky (například prvky balintovské skupiny, analýzu videozáznamu, hraní rolí, kreativní metody, práci s tělem a jiné);
- d) *pečuje* o sycení potřeb účastníků – jde o vyvážené naplňování potřeby výkonu, potřeby bezpečí, individuální podpory a ocenění i potřeby zachování skupiny (zvládnout rivalitu, soutěživost a vztahy k autoritě);
- e) *poskytuje model* – členové přejímají supervizorův způsob naslouchání, intervence, zacházení s informacemi, zaměřování pozornosti a tak dále (dále jen atd.), proto je zapotřebí, aby supervizor vědomě nabízel co nejširší škálu postupů a reakcí a všiml si, jaké zrcadlo mu skupina ukazuje;

- f) umí zacházet s mocí – využívá svou autoritu ve prospěch členů skupiny, umí být laskavým a citlivým profesionálem;
- g) pečuje o sebe – zná své hranice a hranice odpovědnosti, chrání tak sám sebe před syndromem vyhoření.

Každý člen supervizní skupiny musí dostat možnost vyjádřit se k osobě supervizora, k programu a k ostatním členům. Zároveň musí být připraven přijímat zpětnou vazbu, jak pozitivní, tak negativní. Úkolem supervizora je zajistit všem členům dostatečný prostor a příležitost k vyjádření svého názoru. K ověření supervizor využívá různé vyhodnocovací techniky (např. závěrečnou reflexi, dotazníky, volná písemná vyjádření, kreativní metody, a jiné) (Matoušek, 2003a).

Při skupinové supervizi se využívá **skupinová dynamika**. Pojem dynamika v sociální skupině zavedl K. Lewin v roce 1938. Pojem dynamika znamená souhrn potenciálních tlaků i reálných pohybů v sociálním poli ve všech směrech, které vedou k jeho proměnám (Lewin, 1997).

Ve skupinové dynamice popsal I. D. Yalom dnes známé síly koheze (soudržnost) a tenze (napětí) (Havrdová, Hajný, 2008).

Chování členů skupiny je dáno asociativními nebo disociativními vztahy určité skupiny, členstvím jedince v různých skupinách, stylem vedení, cíli, vnitřní strukturou, interakcí a dalšími intraskupinovými faktory jako např. napětí, konflikty a tak dále (Geist, 1993).

Sociální pracovníci se, stejně jako jiní odborníci na skupinovou práci neobejdou bez znalosti skupinové dynamiky. Skupinové klima a procesy významně ovlivňují výsledky práce skupiny. Stanou-li se skupiny kohezními, mohou výrazně ovlivňovat své členy. Ulehčují dosahování cílů a podporují rozvoj vzájemně uspokojivých vztahů. Přemíra koheze vede ke stagnaci vývoje skupiny, vede k nemístné spokojenosti. Kdyby naopak výrazně převládala tenze, atmosféra ve skupině by nedala prostor vzájemné důvěře a ohleduplnosti. Zanikl by prostor pro otvírání osobně důležitých témat (Kratochvíl, 2001).

C) Týmová supervize

Zahrnuje všechny členy pracovního kolektivu bez ohledu na jejich konkrétní pozici, zdroje, potřeby a odpovědnost. Týmová supervize je zaměřena především na činnost týmu jako celku a jeho efektivitu, popřípadě na práci celé organizace (Matoušek, 2003a).

Zabývá se např. komunikací v týmu, předáváním informací mezi jednotlivými subtýmy, úrovněmi či jednotlivci, dále vnímáním společného cíle a posláním pracoviště, společným postupem v nestandardních situacích a rozdělením práce a odpovědnosti v týmu (Michková, 2008).

Ojedinele lze týmové supervizní setkání využít i pro případovou supervizi některého člena týmu, pokud se na tom ostatní účastníci dohodnou. Řešení případu, který předkládá některý člen týmu a ostatních se dané téma netýká, může být pro tým jako celek rovněž přínosné. Členové se tak učí podílet na řešení problémů kolegů, vzájemně se podporovat či obrátit se na kolegu s prosbou o pomoc (Michková, 2008).

D) Intervize (peer-supervision)

Jedná se o kolegiální supervizi spočívající ve vzájemné supervizi kolegů bez supervizora s delegovanými pravomocemi. Při této formě supervize roli supervizora i supervidovaného pracovníka zastává každý z účastníků. Takto praktikovaná supervize má především funkci podpůrnou, případně vzdělávací. Řídící složka zde zastoupena není (Havrdová, 1999).

E) Vzájemné konzultování dvou kolegů (co-consultancy)

Zde jde o vzájemnou supervizi dvou kolegů s podobným rozsahem zkušeností, tj. strukturovaná příležitost získat nadhled a zvážit alternativní možnosti uvažování a jednání při vedení případu (Havrdová, 1999).

F) Autovize (autosupervize)

Autovize je proces sebereflexe pracovníka. Pracovník sám sobě klade užitečné otázky, na které hledá odpovědi. Všímá si svých postupů, pocitů a tělesných reakcí

při práci s klientem, které písemně (nebo využije audio- nebo videozáznam) zaznamenává a následně vyhodnocuje (Havrdová, 1999).

1.4.3 Supervize interní, externí a peer-supervize

Zde se rozdělení vztahuje k faktoru autority, v jaké vzájemné pozici je pracovník a supervizor, případně kolik toho o sobě vědí (Michková, 2008).

A) Supervize interní

Supervizor je interním zaměstnancem organizace, v níž je supervize prováděná. Může ji provádět buď přímý nadřízený nebo k tomu určený pracovník s jinak vymezenou rolí (Michková, 2008).

Supervize interní je pro organizaci levnější a dostupnější varianta než supervize externí. Supervizor interní nemůže provádět supervizi týmovou. Ve srovnání s externím supervizorem zná supervizor interní lépe pracovníky a prostředí organizace. Mělo by mu být vlastní poslání organizace a její cíle, včetně způsobů, kterými chce těchto způsobů dosáhnout. Supervizor interní pravděpodobně dokáže lépe odhadnout možnosti jednotlivých pracovníků i organizace jako celku, bude moci lépe usměrňovat navrhovaná řešení s ohledem na reálné podmínky v organizaci a pružněji reagovat na aktuální situaci v organizaci. Na druhou stranu se jej mohou některé problémy osobně dotýkat, což může znesnadňovat dosažení potřebného nadhledu. Stejně tak osobní vztahy s kolegy na pracovišti mohou supervizní práci zkomplikovat. Stejně jako supervidovaní, i supervizor může být ovlivněn zaběhnutými stereotypy a nedokáže podpořit nalézání nových cest (Michková, 2008).

V tomto případě je klíčové, zda a jakým způsobem dokáže supervizor udržet důvěru zaměstnanců i vedení organizace. Citlivou oblastí je dodržování mlčenlivosti. Výhodou je znalost problematiky terénu i klientely (Matoušek, 2003a).

Interní supervizor by nikdy neměl řešit za supervidované pracovníky jejich pracovní problémy, vedlo by to k omezení jejich samostatnosti a přenášení odpovědnosti na supervizora (Michková, 2008).

B) Další typy supervize interní

Supervize manažerská

Manažerská supervize je další typ supervize uvnitř organizace. V tomto případě supervizi provádí nadřízený pracovník. Supervize je tak jedním z nástrojů využívaných při řízení organizace, respektive vedení podřízených pracovníků. Nezaměňujme ji však s poradou. Lze ji provádět jak individuálně, tak s týmem (respektive se skupinou), většinou formou pravidelných předem plánovaných schůzek (Michková, 2008).

I zde je základem práce dohoda na tématu, kterého se bude supervize týkat a je třeba stanovit cíl supervizní práce. Témata k supervizi přináší jak supervidovaný, tak supervizor (Michková, 2008).

Manažerská supervize, pokud se provádí dobře, může včas zachytit krystalizující problémy v týmu, nejasnosti v pracovní náplni, nedorozumění v kompetencích jednotlivých pracovníků a pomáhá vedoucímu reflektovat svoji vlastní řídicí práci. Rovněž pomáhá supervidovaným v reflexi výkonu své práce, v reflexi vztahu k uživatelům služby i ke spolupracovníkům a k organizaci (Bajer, 2007b).

Peer-supervize

Termínem peer-supervize označujeme vzájemné poskytování supervize mezi dvěma či více kolegy na pracovišti, případně mezi pracovníky stejné profese. Jde o užitečnou doplňkovou formu supervize (Michková, 2008).

V praxi to znamená, že člověku může pomoci a poradit nejen odborník, ale i člověk, který si prošel stejné nebo obdobné situace a překonal je (Jeklová, 2007).

Může zajišťovat podpůrnou a částečně vzdělávací funkci, nikoliv však řídicí (viz kapitola 1.5.3) (Michková, 2008).

Protože se jedná o supervizní setkání bez supervizora, je třeba, aby existovala alespoň základní pravidla průběhu takového setkání, a aby byla dodržována. Setkání podobné peer-supervizi často probíhají spontánně, na neformální úrovni. Obvykle se však jedná spíše o skupiny bez jasného cíle a pravidel. Aby bylo možné mluvit o peer-supervizi, je třeba, aby splňovala nejméně:

- a) aby setkání bylo plánované, to znamená, aby se oba/všichni zúčastnění dohodli; kdy a kde bude supervize probíhat a že se bude jednat právě o peer-supervizi;
- b) aby bylo jasné, kdo je v které chvíli supervizor a kdo supervidovaný;
- c) aby byla dohodnuta základní pravidla a byla účastníky respektována (Michková, 2008).

C) Supervize externí

V případě externí supervize není supervizor zaměstnanec organizace, v níž supervize probíhá (ve smyslu každodenního docházení do zaměstnání). Se supervidovanými se tedy setkává pouze při supervizích setkáních. Proto u externího supervizora není obvyklé řešit třeba riziko křížení rolí a jeho práce není ovlivněna osobními vztahy vznikajícími na pracovišti (Michková, 2008).

U supervizorů externích je nejdůležitější správně vyjasnit zakázku a podmínky spolupráce (Matoušek, 2003a).

Supervizor externí může provádět v podstatě všechny druhy supervize vyjma manažerské. Supervizor není s organizací nijak svázán, je pro něj snadnější udržet si odstup a nadhled nad řešenými tématy. Díky tomu není jeho tvořivost omezována znalostí reality a stereotypy, které jsou v organizaci již zaběhnuté (Michková, 2008).

1.4.4 Supervize případová a rozvojová

Dále můžeme supervizi dělit podle předmětu a zaměření.

A) Supervize případová

Přívlastkem případové se označuje supervize, která je zaměřená na konkrétní případ, to znamená na práci a vztah supervidovaného s konkrétním klientem, případně skupinou klientů či rodinou. Cílem je zvládnutí daného případu a poskytnutí kvalitní služby. Vedlejším produktem je pak rozvoj pracovníka a posílení jeho schopnosti zvládnout příště podobnou situaci lépe (Janoušková, 2007).

Do případové supervize obvykle přináší pracovník obtížné či neobvyklé případy ze své praxe. Supervize může například přinést nový pohled na klienta a jeho chování, motivovat a nabídnout prostor k hledání i jiných přístupů, dále nabídnout prostor pro reflexi dosavadního postupu práce a jeho zhodnocení, apod. (Michková, 2008).

B) Supervize rozvojová

Supervize rozvojová je zaměřená na podporu profesionálního růstu supervidovaného. Je to úmyslně vytvořený prostor, organizovaná příležitost k reflexi možností vlastního rozvoje. Cílem je zvyšování profesionálních kompetencí. Ohniskem zájmu tedy není konkrétní případ, ale pracovní činnost obecně. Práce s jednotlivými případy z jeho praxe je nástrojem pro další rozvoj pracovníka. Úkolem rozvojové supervize je také pomoci pracovníkům sledovat a reagovat na měnící se potřeby klientů a rovněž na měnící se odborné požadavky v oblasti jejich práce (Michková, 2008).

Macáková (2001) uvádí, že cílem rozvojové supervize je také vyvažování tří aspektů: individuální potřeby, potřeby fungování týmu a potřeby fungování organizace.

1.4.5 Supervize plánovaná a krizová

Jedná se o rozdělení z hlediska naléhavosti.

Supervizní setkání jsou většinou plánovaná, nicméně může nastat situace, kdy pracovník cítí potřebu supervize mimo plánovaný termín. Tehdy mluvíme o krizové supervizi. Termín krizové supervize se dojednává v co nejkratší horizontu, optimálně před dalším kontaktem s klientem. Neznamená to však ihned. Obvykle je prospěšné, když je supervize až po delší době, pohled pracovníka na situaci se bude vyvíjet a supervize může reflektovat i tento vývoj (Michková, 2008).

Je dobré mít v supervizní smlouvě zmínku o krizové supervizi, např. v případě zvlášť náročného případu má pracovník právo na individuální případovou supervizi (Michková, 2008).

Pokládá se za důležité, aby plánovaná supervize byla pravidelná, obvyklá frekvence je 1x měsíčně, počet hodin se však liší (Broža, 2009).

1.5 Funkce supervize

Supervize plní tři základní funkce: řídicí (administrativní), vzdělávací (formativní) a podpůrnou (restorativní).

1.5.1 Funkce vzdělávací

Funkce vzdělávací spočívá v začlenění znalostí, dovedností a hodnot do pojetí sebe sama jako odborníka a do pracovního stylu. Cílem je soustředit se na předávání znalostí a pomoc s rozvojem profesionálních schopností a dovedností (Maroon, 2007).

Supervizovanému umožňuje chápat klienta, lépe mu rozumět a uvědomovat si své reakce na něj. Orientuje se na profesionální zájmy pracovníků, slouží ke zvládnutí společenských požadavků i požadavků organizace. Poskytuje informace o nových přístupech k práci (Jeklová, Reitmayerová, 2007).

1.5.2 Funkce podpůrná

Funkce podpůrná poskytuje pracovníkům emoční podporu a vytváří bezpečný prostor pro řešení problémů. Je nezbytná k minimalizaci emočního zatížení, protože práce s klienty představuje velkou zátěž. Díky podpůrné funkci mohou pracovníci zvládat stres, který je spojen s náročností jejich profese (Jeklová, Reitmayerová, 2007).

1.5.3 Funkce řídicí

Funkce řídicí plní funkci kontroly kvality. Jejím úkolem je zajistit dodržování cílů organizace, dohlížet na správné vykonávání práce a její efektivitu, potřeby klientů

i celého týmu. Pomáhá stanovovat kompetence a odpovědnost pracovníků, stará se o to, aby pracovníci jednali v souladu s posláním organizace (Maroon, 2007).

I přesto, že jsou funkce odlišné, vzájemně se prolínají a doplňují. Současný pohled na supervizi klade důraz na propojení všech výše vyjmenovaných funkcí (Jeklová, Reitmayerová, 2007).

1.6 Supervizní kontrakt

Základem dobré supervize je kontrakt, tedy dohoda o supervizi. Supervizní smlouva je dohoda účastníků supervize o tom, o čem supervize bude, jak bude probíhat, jaká jsou pravidla a jaké jsou povinnosti a práva jednotlivých účastníků. Obsah kontraktu se stanovuje vzájemným vyjednáváním tak, aby byly pro stanovený účel supervize vytvořeny co možná nejlepší podmínky. Kontrakt má obvykle dvě části, technickou a obsahovou (Michková, 2008).

Technický kontrakt se sjednává před zahájením samotné supervize. Měl by obsahovat typ domluvené supervize (případová, výcviková, individuální, týmová...), místo a frekvenci setkávání a ujednání o ceně. Dobré je předem vyjednat, co se stane, když jedna či druhá strana bude muset supervizi odvolat nebo za jakých podmínek lze od supervize odstoupit. Součástí kontraktu bývá také doba, na niž se supervize sjednává, zda na dobu určitou či neurčitou, otázka mlčenlivosti a případných písemných výstupů ze supervize (Český institut pro supervizi, 2006a).

Obsahový kontrakt (zakázku), by se měl v úvodu každého setkání supervidovaný pokusit definovat, tedy specifikovat, co od dnešní supervize očekává, v čem potřebuje pomoci, jaké téma, otázky na supervizi přináší. Úkolem supervizora je držet se domluvené zakázky. Obsah supervize by měl vždy odpovídat vzájemné dohodě (Český institut pro supervizi, 2006a).

Dodržování kontraktů přispívá k oboustranné důvěře a k bezpečí supervizního prostoru. Obvykle se na konci supervizního setkání nechává čas na reflexi,

kde supervidovaní sdělují své dojmy a postřehy ze supervize, referují o tom, co jim supervize přinesla nebo nepřinesla, vyjadřují se k tomu, jak jim vyhovoval styl vedení supervize apod. Při závěrečné reflexi může být také poukázáno na téma, kterému by bylo užitečné se věnovat v některé z příštích supervizí (Český institut pro supervizi, 2006a).

Supervizí dohoda by měla být vypracována písemně, především proto, aby se předešlo možným sporům v případě nedodržení dohodnutých podmínek apod. Taková dohoda je do určité míry svazující, na druhou stranu dává již od počátku supervizi řád a všem stranám jistotu, že vědí, jak bude supervize probíhat (Michková, 2008).

Podle Julie Hawson (in: Rollová, 2001) uzavření kontraktu mezi supervizorem a supervidovaným vytváří sjednaný a vzájemně respektující vztah, v němž obě strany chápou své úkoly, funkce a povinnosti, a v němž je prvořadým úkolem profesionální rozvoj supervidovaného, přičemž je zajištěna péče a ochrana klienta.

1.6.1 Účastníci supervizí smlouvy

Do supervize jsou obvykle zaangažovány tři strany - supervizor, supervidovaný a organizace. Kontrakt uzavřený mezi všemi zúčastněnými má zajistit co možná nejvhodnější podmínky pro provádění supervize a vyrovnanost pozic jednotlivých stran. Někdy se však dohody účastní pouze dvě strany. Podle počtu účastníků pak označujeme supervizí dohodu jako třístrannou či dvoustrannou (Michková, 2008).

1.7 Balintovské skupiny

Tzv. balintovské skupiny byly jedním z prvních systematických postupů předjímajících současné pojetí supervize v západním světě (Matoušek, 2003a).

Její základní charakteristikou je zaměření na „případ“, resp. na vztahové otázky případu a na vysokou míru strukturovanosti. Tento styl práce pochází z lékařského prostředí. Název si nese po svém „vynálezci“ (Pačesová, 2004).

1.7.1 Michael Balint

Michael Balint, původně maďarský lékař, později britský psychoanalytik žil v letech 1896–1970. Cílem Balinta bylo přinést základní poznatky psychoterapie praktickým lékařům. Zdůrazňoval, že nejdůležitějším medikamentem je vlastně lékař sám. Přál si přenést zájem pracovníků v medicíně od soustředění na nemoc k zaměření na pacienta a především na vztah pacient – lékař (Brichcín, 1999).

1.7.2 Balintovské skupiny a pomáhající profese

Balintovské skupiny začaly být postupně s úspěchem využívány jako jedna z forem supervize v dalších pomáhajících profesích

Je známo, že lidé, kteří se profesionálně věnují pomoci druhým a jsou často konfrontováni s utrpením, mohou se snadno stát těmi, kdo sami pomoc potřebují. Balintovské skupiny představují účinnou metodu, která pomáhá takovýmto situacím předcházet a zkvalitňuje jejich práci (Brichcín, 1999).

Trvalá konfrontace s lidským trápením a současné nízké společenské ohodnocení pomáhající profesionály opotřebovává a redukuje tak jejich motivaci. Není pochyb o náročnosti těchto povolání a o jejich vlivu na tělesné i duševní zdraví. Rozlady, smutek, nespokojenost, podrážděnost, ale i otupění, arogance a cynismus bývají odpovědí na překročenou zátěž v pracovním nasazení. K takovému přetížení mohou přispět i okolnosti profesionální přípravy, kdy je studium zaměřeno spíše

na vybavení studenta vědomostmi, než na potřebné interpersonální dovednosti (Brichcín, 1999).

Balint vedl pomáhající profesionály k tomu, aby si uvědomili, co z vlastních prožitků, postojů a chování jim brání v účinnější pomoci klientovi. Jde tu o rozpoznání osobního emočního přístupu a vlastních reakcí na specifické prvky klientova chování (Brichcín, 1999).

1.7.3 Charakteristika balintovských skupin

Balintovské skupiny jsou charakteristické svým zaměřením na daný problém, se kterým pracovník přichází, když si s ním neví rady. Používá se termín „kazuistický materiál.“ Skupina se schází pravidelně v počtu 8-10 členů. Některé publikace uvádí 6-12 členů. Je možná účast zapisovatele či využití nahrávací techniky (Eis, 1995).

1.7.4 Zásady a pravidla

Hlavním pravidlem je otevřenost a upřímnost všech členů a s ní spojená mlčenlivost. Stejná práva, povinnosti i postavení pro všechny členy skupiny. Používaný jazyk musí být srozumitelný všem, členové se snaží vyhnout odborné terminologii. Diskuse je vedena na základě předávání osobních zkušeností, nikoliv na poučování nebo hodnocení druhého. Dále se nedoporučuje uzavírání přátelství mezi členy skupiny, nebo aby někteří členové byli spolupracovníci nebo vztah nadřízený-podřízený, a měli stejné klienty. Toto poslední pravidlo však není všeobecně přijímané, často je balintovský způsob práce s úspěchem využíván při případových skupinových supervizích na pracovištích (Michková, 2008).

1.7.5 Struktura balintovských skupin

Práce v této skupině má daný postup skládající se z pěti fází. Těm předchází výzva vedoucího skupiny, aby účastníci předložili svůj problém, který by chtěli řešit. Pomocí demokratického hlasování je případ vybrán.

1. fáze: *Expozice případu* (Přednesení případu)

V této fázi skupina volí, kterým z předložených témat se bude věnovat. Někdo z účastníků nabídne případ, se kterým by chtěl pomoci. Není totiž spokojen s tím, jak prožíval kontakt a vztah s klientem. Nebo jak postupoval při řešení případu. Nese v sobě vnitřní konflikt. Jde o subjektivní obraz případu v duši předkladatele (Matoušek, 2003a).

Někdy s tématem přichází jen jeden účastník, jindy je zájemců více. Zvolené téma pak jeho nositel, kterému se říká „protagonista“, přednese ostatním. Zaměřuje se na své pocity, svůj vztah s klientem a na to, v čem vidí obtíže v práci s klientem. Rovněž může zmínit vývoj vztahu a souvislosti, které se mu jeví jako důležité a mohou napomoci k pochopení. Ostatní účastníci v této fázi pouze poslouchají (Michková, 2008).

2. fáze: *Otázky* (Dotazování se)

V této fázi se účastníci ptají na okolnosti, které potřebují vědět k dovysvětlení všeho, co posluchačům nebylo srozumitelné či co protagonista nesdělil a pro posluchače je to důležité (Havrdová, Hajný, 2008).

3. fáze: *Fantazie*

V této fázi protagonista mlčí a prostor pro vyjádření mají ostatní členové skupiny. Ti mohou ostatním sdělit své myšlenky k tomu, o co v případě podle nich jde, o pocitech či vztazích jednotlivých postav příběhu. Členové skupiny sdělují své vlastní dojmy, pocity a mínění. Cení se zapojení fantazie, tvořivosti a intuice (Michková, 2008).

Je to fáze obtížná a tvořivá jak pro účastníky skupiny, kteří usilují o volné asociace, snaží se vnímat svoje prožívání a formulovat ho, tak pro předkladatele, který musí pouze naslouchat (Havrdová, Hajný, 2008).

4. fáze: Doporučení (Praktické náměty)

I v této fázi patří prostor ostatním účastníkům. Sdělují, jak by daný problém řešili oni sami, jaký praktický postup by zvolili na místě protagonisty, který naslouchá. Nejedná se však o přímá doporučení, ale o vyjádření osobních zkušeností a prožitků. Např. jak bych se v této situaci cítil já, zda mi to nějakou situaci připomíná, zda jsem se s podobnou situací setkal a jak jsem ji řešil, apod. (Matoušek, 2003a).

5. fáze: Rekapitulace (Závěrečná; vyjádření protagonisty)

Protagonista se vyjádří k tomu, co slyšel ve 3. a 4. fázi. Ocení to, co mu připadá užitečné a co možná využije. To, co mu nepřipadá užitečné, ponechá bez komentáře (Bártlová, 2007).

Na závěr může vedoucí skupiny zařadit možnost pro účastníky vyjádřit protagonistovi podporu např. formou posláních, pozdravů či neverbální podpory (Kopřiva, 1997).

Protože je často obtížné zpracovat vše z proběhlého sezení bezprostředně v této fázi, je dobré se krátce vrátit k případu na začátku následujícího setkání (Michková, 2008).

Protagonista nemusí vždy odcházet s pocitem, že už ví, jak na to. Dokonce se může cítit nepochopený a podněty ostatních hodnotit jako neužitečné. Někdy může protagonista až po čase zjistit, že některá sdělení pro něj přece jen byla cenná (Michková, 2008).

1.8 Supervize a standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb je metodický materiál Ministerstva práce a sociálních věcí, jehož cílem je podpořit vytvoření sítě kvalitních sociálních služeb. Zjednodušeně řečeno, tyto standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba a obsahují měřitelná a ověřitelná kritéria, na jejichž základě je možné kvalitu služby posoudit. Jsou charakteristické svou obecností, což má za následek kladné i stinné stránky. Na jednu stranu jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb, na druhou stranu je jejich praktická aplikace poměrně obtížná pro každé konkrétní zařízení. Postupně však vznikaly metodické příručky k jednotlivým oblastem sociálních služeb, které zavádění Standardů kvality sociálních služeb usnadňují (Michková, 2008).

Standardy obsahují tři celky. Procedurální, ten stanovuje, jak má poskytovaná služba vypadat. Další je personální, ten se zabývá personálním zajištěním služeb. A poslední je provozní, definuje podmínky pro poskytování služeb (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002a).

Pojem supervize přímo ve standardech nenajdeme, to se objevuje až v podrobnějším textu zvaném Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002b).

K supervizi se však Standardy vztahují, konkrétně standard č. 11, který spadá do personálních standardů. Zní takto: *„Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb“* (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002b, s. 77). Konkrétně kritérium označené 11.6 v rámci uvedeného standardu pak uvádí: *„Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví pracovníci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání“* (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002b, s. 80).

Jednou z možných zakázek pro supervizora pak může být pomoc při zavádění Standardů kvality sociálních služeb do organizace. Jde především o pochopení

standardů, přizpůsobení jim své práce a hlavně schopnost pohlížet na svou práci pohledem kvality služeb. Kvalitní služba je sama o sobě zdrojem neustálého zlepšování (Michková, 2008).

1.9 Etické aspekty v sociální práci

Etické aspekty jsou obsaženy v celé sociální práci. Hodnoty a etické principy, jakožto standardy ovlivňují naše konkrétní rozhodování, jsou v pomáhajících profesích obzvláště důležité (Nečasová, 2001).

Závazné dodržování etických pravidel je součástí nezbytné důvěry v kvalitní supervizní práci (Kalina, 2004).

V praxi sociálního pracovníka se objevuje celá řada menších či větších etických dilemat. Vznikají tehdy, stojí-li sociální pracovník před výběrem z několika možností rozhodnutí, které představují konflikt morálních principů. Jednoznačně správné řešení takových situací neexistuje. Vnímání každé jednotlivé situace závisí na osobnosti konkrétního sociálního pracovníka (Balogová, 2005).

1.9.1 Etický kodex sociálních pracovníků

Etický kodex sociálních pracovníků patří mezi základní charakteristiky profese. Stanovuje obecné principy profesionálního jednání a má být pro sociálního pracovníka vodítkem při jeho práci. Jedním z cílů etického kodexu je ochrana klientů před zneužitím moci sociálních pracovníků či před zanedbáním péče (Společnost sociálních pracovníků České republiky, 2006). Jeho existence však sama o sobě těžko zajistí etické chování sociálních pracovníků. Dokonce nemůže ani za pracovníka řešit jeho etická dilemata, nedává jasný návod na jejich řešení (Shulman, 1999).

Tak jako existuje etický kodex sociálních pracovníků, máme i etický kodex supervizorů. V České republice je supervizory respektován etický kodex Evropské asociace supervizorů. Nicméně tento kodex není všeobecně závazný. Závazný je pouze

pro supervizory sdružené v Českém institutu pro supervizory. Český institut pro supervizory je členská organizace a akreditovaný vzdělavatel Evropské asociace supervizorů. Plné znění Etického kodexu sociálních pracovníků společně s Etickým kodexem Evropské asociace supervizorů sociálních pracovníků naleznete v příloze č. 5 a č. 6. (Český institut pro supervizi, 2006b)

2. CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Cíle práce

Cílem práce bylo zmapovat současný stav poskytování supervize na sociálních odborech městských úřadů v kraji Vysočina.

Dílčím cílem bylo vytvořit návrh pro implementaci supervize na Městském úřadě v Moravských Budějovicích.

2.2 Hypotézy

Vzhledem k tomu, že se jedná o kombinaci kvalitativního a kvantitativního výzkumu, je stanovena hypotéza pro kvantitativní výzkum a výzkumná otázka pro kvalitativní výzkum.

Hypotéza č.1

Supervize se na městských úřadech sociálních odborů kraje Vysočina provádí ve více než 35 %.

Výzkumná otázka č. 1

Znají vedoucí pracovníci městských úřadů sociálních odborů kraje Vysočina pojem supervize?

Výzkumná otázka č. 2

Nahlízejí vedoucí pracovníci městských úřadů sociálních odborů kraje Vysočina na supervizi pozitivně?

3. METODIKA

3.1 Použité metody a techniky sběru dat

V teoretické části diplomové práce byla použita metoda sekundární analýzy dat. Analyzovány byly zdroje zabývající se problematikou supervize, její historií, významem, funkcemi i samotný rozpor tohoto pojmu.

Pro vypracování této práce byla zvolena kombinace kvalitativního a kvantitativního výzkumu za použití metody dotazování s technikou dotazníku, jehož nespornou výhodou je rychlost, dostupnost, přehlednost a možnost kvalitního zpracování dat, a dále technika polořízeného rozhovoru (Disman, 2005). Důraz byl kladen na stručnost a srozumitelnost jednotlivých otázek tak, aby nedocházelo ke zdržování dotazovaných a byla udržena jejich pozornost. Respondentům byla zaručena anonymita.

K primárnímu sběru dat byla zvolena metoda sekundární analýzy dat, kterou byly získány informace o kraji Vysočina a městských úřadech. Na webových stránkách státní správy ČR byly vybrány městské úřady v kraji Vysočina a následně ty úřady, na kterých nalezneme sociální odbor. Kraji Vysočina podléhá 33 městských úřadů a Magistrát města Jihlavy. Z celkového počtu 34 městských úřadů má sociální odbor 23 úřadů, 10 úřadů sociální odbor samostatně zřízený nemá.

Další metodou dotazování technikou polořízeného rozhovoru, byly zjišťovány informace od vedoucích pracovníků/pracovnic sociálních odborů městských úřadů v kraji Vysočina, kde byly použity dvě varianty záznamových archů. Tyto rozhovory byly provedeny se všemi vedoucími pracovníky/pracovnicemi telefonicky. Hned po představení a účelu telefonického rozhovoru byli pracovníci/pracovnice požádány o souhlas s nahráváním tohoto rozhovoru. V úvodu bylo dále zjišťováno, zda se na konkrétním sociálním odboru provádí či prováděla supervize. Pokud ne, rozhovor pokračoval dále. Pokud ano, byli vedoucí pracovníci/pracovnice vyzváni k osobnímu rozhovoru. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že rozhovory s úřady kde se supervize neprovádí, byly polořízené rozhovory uskutečněny telefonickou formou (viz příloha

č. 2). A s úřady, kde se supervize provádí či prováděla, byly vyžadované informace získávány v přímé interakci s respondentem „face to face“ čili tváří v tvář (viz příloha č. 1).

Další metodou dotazování byla technika dotazníku, které vyplňovaly sociální pracovníci/pracovnice sociálních odborů městských úřadů v kraji Vysočina. Zde byly také použity dvě varianty. První varianta dotazníku sloužila pro sociální pracovníky/pracovnice, u kterých se na odboru provádí supervize (viz příloha č. 3) a druhá varianta byla poskytnuta těm pracovníkům, u kterých se supervize neprovádí (viz příloha č. 4). Na kterých úřadech se supervize provádí a na kterých neprovádí bylo zjištěno předchozími rozhovory s vedoucími pracovníky/pracovnicemi jednotlivých sociálních odborů. Dotazníky byly distribuované, po předchozí domluvě s vedoucím pracovníkem/pracovnicí oddělení, buď zasláním na konkrétní e-mailové adresy samotných pracovníků nebo na e-mailovou adresu vedoucího pracovníka, popřípadě byly předány osobně do rukou jednotlivých pracovníků/pracovnic. Dotazníky obsahovaly uzavřené, polouzavřené a otevřené otázky.

Sběr dat probíhal dva měsíce od 22. února do 27. dubna 2010 v kraji Vysočina na sociálních odborech městských úřadů.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Zkoumaným vzorkem u polořízených rozhovorů byly vedoucí pracovníci/pracovnice městských úřadů sociálních odborů kraje Vysočina. Z celkového počtu 33 městských úřadů bylo použito 23 městských úřadů, na kterých se nachází sociální odbor. Z oslovených 23 vedoucích pracovníků/pracovnic sociálních odborů souhlasilo se spoluprací v podobě rozhovoru 18 pracovníků/pracovnic, což je 78 % úspěšnost.

Zkoumaným vzorkem u techniky dotazníku byli sociální pracovníci/pracovnice městských úřadů sociálních odborů kraje Vysočina. Zde se vrátilo celkem 58 dotazníků. Z důvodu nedostatečně vyplněných informací byly dva dotazníky vyřazeny, takže konečný počet navrácených dotazníků činí 56, z toho je 6 dotazníků od pracovníků/pracovnic u kterých se supervize již provádí a zbylých 50 dotazníků je od pracovníků/pracovnic, u kterých se supervize na oddělení neprovádí. Každý z dotazníků byl osobně překontrolován a zahrnut do výsledků. Návratnost je zde odhadnuta pouze orientačně na 54 %.

4. VÝSLEDKY

4.1 Výsledky rozhovorů s vedoucími pracovníky/pracovnicemi sociálních odborů, kde se supervize provádí

Vedoucí pracovník č. 1

Vedoucí pracovnice ve věkovém rozmezí 41-50 let působí na místě vedoucí sociálního odboru již 15 let. Získala vysokoškolské vzdělání.

Pod úřad, na němž působí spolu s ostatními, spadá okolo 7 000 obyvatel. Supervize se zde provádí již 8 rokem pravidelně v intervalu 1x za 14 dní, popřípadě dle potřeby. V rámci školení všichni zaměstnanci sociálního odboru absolvovali úvodní školení, co to supervize je a tam, jak sdělila zjistili, že supervizi prováděli daleko dříve, než byli s tímto termínem vůbec seznámeni. Na školení spolu se školitelem zhodnotili, že jejich supervize má charakter správné supervize až na některé náležitosti (supervizní kontrakt, užívání pojmů supervizor, supervidování a zakázka). Z čehož vyplývá, že tento odbor nemá uzavřenou supervizní smlouvu (supervizní kontrakt). Supervize je tedy prováděna v pracovní době a dobrovolně. Supervizor je zde internista a využívají supervizi případovou. Mohou dle potřeby využít i možnosti individuální supervize.

Na otázku zda supervize splnila očekávání, vedoucí sociálního odboru odpověděla bez váhání „ano.“ Dále popisovala, že na supervizi je pozitivní „*pohled supervizora – takový ten jiný pohled, dokáže člověka dostat z takových situací, kdy je pracovník do problému ponořený víc než by měl a nedokáže se od toho oprostit sám*“ a také že supervize zkvalitňuje práci. Negativní na supervizi vidí to, že supervizi by měla provádět osoba kvalifikovaná, odborně vzdělaná, jinak může dojít k poškození jak pracovníka samotného, tak klienta např. při porušení mlčenlivosti. Dále se velmi kladně a pozitivně vyjádřila k přínosu supervize pro jejich organizaci a přivítala by, kdyby se supervize stala povinnou na sociálních odborech. Co by na supervizi chtěla změnit, bylo to, „*aby supervize byla hrazena státem.*“ Jako nepříjemné na supervizi

popisovala vedoucí sociálního odboru „*počáteční oťukávání, počáteční kontakt, než se vzájemně všichni poznají.*“

„*V supervizi budeme určitě nadále pokračovat.*“

Vedoucí pracovník č. 2

Vedoucí pracovnice ve věkovém rozmezí 41-50 let působí na místě vedoucí sociálního odboru již 11 let. Studium získala středoškolské vzdělání. Pod úřad, na němž působí, spadá okolo 4 000 obyvatel.

Supervize se zde prováděla již dva roky, na rok 2010 zatím nemají se supervizorem uzavřenou supervizní smlouvu. Předešlé roky se supervize konala pravidelně 1x za čtvrt roku.

Supervizní kontrakt vyjednávala vedoucí sociálního odboru spolu s externím supervizorem a s ostatními zaměstnanci odboru. Kontrakt byl vždy uzavřen na jeden kalendářní rok dopředu.

Supervize byla zaměřená na určitý případ, šlo tedy o případovou supervizi. Zaměstnanci se účastnili supervize dobrovolně v rámci pracovní doby, popřípadě mimo pracovní dobu v rámci individuální supervize, které mohli využít dle potřeby. V roce 2009 využily individuální supervizi dvě pracovnice.

Vedoucí sociálního odboru popisuje supervizi pozitivně z důvodu „*možnost si promluvit s nezávislým odborníkem.*“ „*Negativního na supervizi nic nevidím, tak jak máme nastavené podmínky v kontraktu nám to vyhovuje, když se nám něco nezdá nebo nám něco nevyhovuje, supervizor nám vychází vstříc a my zase jemu.*“ Na otázku, zda by přivítala, kdyby byla supervize povinná na sociálních odborech, odpověděla vedoucí pracovnice „*ano.*“ Ano také odpověděla na otázku, zda se domnívá, že je supervize pro jejich organizaci přínosná.

„*V supervizi budeme pokračovat i letos.*“

Vedoucí pracovník č. 3

Vedoucí pracovníce ve věkovém rozmezí 41-50 let působí na místě vedoucí sociálního odboru již 18. rokem. Má vysokoškolské vzdělání.

Pod úřad, na němž působí spolu s ostatními zaměstnanci, spadá okolo 8 800 obyvatel. Supervize se zde provádí 4. rokem pravidelně každý 6. týden. *„Máme vytvořeny dvě skupiny, kolegyně z dávek, kam spadají spolupracovnice z hmotné nouze, z příspěvku na péči a dávky pro tělesně postižené, a kolegyně ze sociálně právní ochrany.“* Kolegyně z první skupiny mají supervizi v rozsahu dvou hodin a druhá skupina, kolegyně ze sociálně právní ochrany dětí, mají supervizi v rozsahu dvě až dvě a půl hodiny. Přičemž v první skupině je 6 kolegyní a v druhé skupině jsou tři kolegyně. *„Supervizní kontrakt máme uzavřený se supervizorem, který ji provádí soukromě, jako náplň práce má uvedenou poradenskou činnost v oblasti společenských věd a rozvoje osobnosti.“* Supervizor, který je externista, dojíždí zhruba 60 km daleko. Supervizní smlouvu uzavírala paní vedoucí sociálního odboru sama se supervizorem. Supervizor vede s pracovníky skupinovou supervizi případovou, pouze s vedoucí odboru provádí supervizi individuální. Pracovníci možnost individuální supervize nemají. V supervizní smlouvě je zahrnuta i možnost mimořádné supervize v akutním případě. Supervize je prováděná v pracovní době a dobrovolně.

„Pracovníci měli poprvé docela obavy, ale už si zvykli. Ted' bych řekla, že se na ni těší a je to příjemně strávené dopoledne. Je to taková ta forma osobní psychohygieny.“ Vedoucí pracovníce se zatím s žádnými negativními zkušenostmi nesetkala. Jen má obavy z financování do budoucna, *„zatím nám supervizi město platí, ale vím ze zkušenosti jiných úřadů, že jim to vedení nechce proplácet.“*

Ze supervize nemá vedoucí pracovníce žádnou zpětnou vazbu. Pouze v případě nějakých závažných důvodů. Vyhovuje to tak oběma stranám, jak vedoucí pracovníci, tak zaměstnancům. *„Nemají pak pocit, že je kontroluji.“* K otázce o zavedení supervize na sociálních odborech jako povinné součásti práce, byla tato vedoucí pracovníce rozhodně pro zavedení. *„Mělo by to tak být, a hlavně u zaměstnanců na dávkách, v přímé práci s klienty.“*

„Supervize je dobrá věc a jsem ráda, že ji máme.“

Vedoucí pracovník č. 4

Vedoucí pracovník odmítl spolupráci na výzkumu v rámci časové tísně sebe i svých zaměstnanců. Pouze sdělil, že supervize se prováděla v rámci oddělení sociálně právní ochrany dětí, supervizorem externistou.

4.2 Výsledky rozhovoru s vedoucími pracovníky/pracovnicemi sociálních odborů, kde se supervize neprovádí

Vedoucí pracovník č. 5

Vedoucí pracovník sociálního odboru je muž ve věkovém rozmezí 41-50 let, s vysokoškolským vzděláním. Na místě vedoucího pracovníka působí již 20. rokem. Pod město, ve kterém se městský úřad nachází, spadá kolem 23 500 osob.

S pojmem supervize se již setkal, ví, co je obsahem tohoto termínu, ale supervize se na tomto úřadě ještě neprováděla. Nyní je ve stádiu čerpání informací pro zavedení supervize na tomto odboru. „Supervizi jsem nakloněn a chtěl bych, aby se prováděla i u nás.“

Vedoucí pracovník č. 6

Vedoucí pracovník sociálního odboru je muž ve věkovém rozmezí 41-50 let s vysokoškolským vzděláním.

„Zaměstnanci byli proškoleni v rámci jednorázové supervize, kde jim bylo řečeno, co to supervize je. Teď je na nich, zda se pro nějakou kolektivní supervizi rozhodnou a budou ji vyžadovat.“ V tuto chvíli jim zaměstnavatel supervizi neposkytuje. Z rozhovoru vyplynulo, že pokud zaměstnanci projeví o supervizi zájem, bude jim supervize zajištěna a umožněna.

Vedoucí pracovník č. 7

Vedoucí pracovnice, s vysokoškolským vzděláním, ve věkovém rozmezí 41-50 let, působí již 10. rokem na místě vedoucí pracovnice. Úřad se nachází ve městě s počtem obyvatel do 17 000.

Vedoucí pracovnice sdělila, že o možnosti supervize již se svými zaměstnanci hovořila. „*Bylo by to dobré mít supervizi, ale není to tak jednoduché.*“ Dále zmínila překážku ve financích, v přípravě a v jiných odborech úřadu.

Vedoucí pracovník č. 8

Vedoucí pracovnice, s vysokoškolským vzděláním, ve věkovém rozmezí mezi 31-40 let, působí na místě vedoucího pracovníka 2 a půl roku.

Pojem supervize zná a chtěla by supervizi i pro své pracovníky. „*Supervizi máme do budoucna v plánu.*“ Supervizi je nakloněna.

Vedoucí pracovník č. 9

Vedoucí pracovnice ve věkovém rozmezí 31-40 let, s vysokoškolským vzděláním, pracuje na pozici vedoucího pracovníka nyní 4. měsícem.

Se supervizí má pracovnice kladnou zkušenost z vysoké školy. „*Jsem supervizi nakloněna.*“ O zavedení supervize na sociálním odboru však neuvažuje, ani předchozí zkušenosti se supervizí pracoviště nemá.

Vedoucí pracovník č. 10

Již šestnáctým rokem na pozici vedoucí pracovnice působí žena ve věkovém rozmezí 51 a více let. Tato vedoucí pracovnice má střední odborné vzdělání.

Vedoucí pracovnice ví, co to supervize je, ačkoliv vlastní zkušenosti s ní nemá. O možnosti zavedení supervize ani neuvažovala a sdělila, že: „*U nás to nemá cenu, jsme malý odbor a dva pracovníky máme stejně jen na zkrácené pracovní úvazky.*“

Vedoucí pracovník č. 11

Na pozici vedoucího pracovníka zde působí již dvanáctým rokem muž s vysokoškolským vzděláním, ve věkové kategorii 31-40 let.

„*Supervize se u nás neprovádí, ale mám to v plánu.*“ Nyní je vedoucí pracovník ve fázi pročitání informací, které si o dostupnosti supervize ve svém okolí nashromáždil. Rád by realizaci supervize na sociálním odboru co nejdříve uskutečnil.

Vedoucí pracovník č. 12

Sociální odbor v tomto městě zastupují pouze dvě sociální pracovnice, které nemají v kompetenci vedení tohoto odboru, tuto kompetenci přebírá vedení úřadu. Supervize se zde neprovádí. Využila jsem tedy tyto dvě sociální pracovnice k dotazníkovému šetření.

Vedoucí pracovník č. 13

Vedoucí pracovnice zde působí třetím rokem, nachází se ve věkové kategorii 31-40 let a vzdělání má vyšší odborné.

Supervize se na tomto městském úřadě neprovádí. Vedoucí pracovnice ví, co to supervize je, ale nikdy se o toto téma více nezajímala. „*Neuvažuji o zavedení supervize.*“

Vedoucí pracovník č. 14

Na pozici vedoucího pracovníka je nyní dva roky žena se středním odborným vzděláním, ve věkové kategorii 41-50 let.

S pojmem supervize se již setkala, avšak na úřadě kde působí, se supervize neprovádí. Na otázku, zda je supervizi nakloněna, vedoucí pracovnice odpověděla „nevím.“ Žádné zkušenosti se supervizí dosud nemá.

Vedoucí pracovník č. 15

Na pozici vedoucího pracovníka působí již desátým rokem muž s vysokoškolským vzděláním, ve věkové kategorii 41-50 let.

„Supervizi jsem určitě nakloněn.“ Uvedl, že ví co supervize je, setkal se s ní na různých školeních, internetu a tak dále. Supervize se však na tomto odboru neprovádí. „Neprovádí se ani na jiných odborech co vím.“ Dále také uvedl, že: „Určitě by to bylo zajímavé, něco takového zavést, ale na mě to zas až tak nezáleží, spíše na městě, jde o finance.“

Vedoucí pracovník č. 16

Vedoucí pracovnice ve věkové kategorii 41-50 let působí na této pracovní pozici již 18 rokem. Nejvyšší dosažené vzdělání má středoškolské.

Co se skrývá pod pojmem supervize vedoucí pracovnice ví. Osobní zkušenost se supervizí nemá, ale její dvě kolegyně z jiné organizace supervizi měly, ale nebyly s ní spokojené. Vedoucí pracovnice sdělila: „Nevidím v tom žádný význam, moje dvě kamarádky měly supervizi a říkaly, že to je jen zbytečná práce navíc, že v tom nevidí žádný význam.“

Vedoucí pracovnice má negativní zkušenosti se supervizí, ale pouze ze zkušenosti jiných osob. O zavedení supervize na svém oddělení neuvažuje.

Vedoucí pracovník č. 17

Zde na pozici vedoucího pracovníka působí s vysokoškolským vzděláním již 16 rokem muž ve věkové kategorii 41-50 let.

S pojmem supervize se již setkal na různých školeních, seminářích a konferencích. Na městském úřadě kde vedoucí pracovník působí se supervize neprovádí ani nikdy neprováděla. „*Supervizi bych chtěl zavést, nejsem proti, ale zatím nevím jak do toho.*“ „*Supervize posouvá práci na vyšší úroveň.*“

Vedoucí pracovník č. 18

Na pozici vedoucí pracovnice působí žena s vysokoškolským vzděláním již 12 rokem. Dle věku se řadí do kategorie 41-50 let.

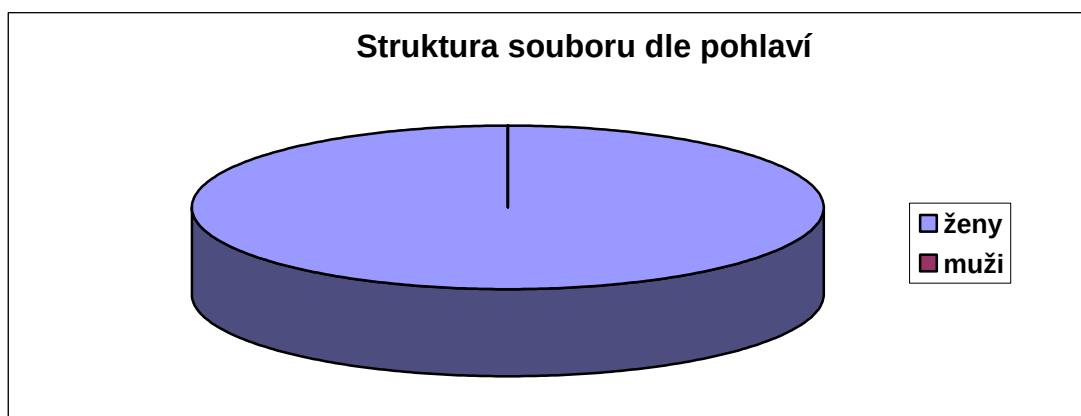
S pojmem supervize se již setkala, osobně se jedné zúčastnila. Diskutovala již o možnosti supervize s firmou nabízející supervizi, ale „*zatím není potřeba supervizi mít, až dle potřeby.*“

4.3 Výsledky dotazníkového šetření u sociálních pracovníků/pracovnic, u kterých se supervize provádí

Ke zpracování a vyhodnocování dat bylo použito 6 (100 %) vrácených dotazníků od sociálních pracovníků pracujících na městských úřadech sociálních odborů, kde se supervize již prováděla nebo stále provádí.

První tři grafy obsahují identifikační údaje týkající se pohlaví, věku a vzdělání.

Graf č. 1: Struktura souboru dle pohlaví dotazovaných



Zdroj: Vlastní výzkum

Na grafu číslo 1 můžeme vidět, že v tomto souboru jsou samé ženy, muž zde není žádný.

Graf č. 2: Struktura souboru dle věkové kategorie dotazovaných



Zdroj: Vlastní výzkum

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že sociální pracovníce, u kterých se supervize provádí, jsou zastoupeny nejvíce ve věkové kategorii 18-30 let (17 %) a 31-40 let (17 %). Dále ve stejném zastoupení, po jedné pracovníci, jsou ve věkové kategorii 41-50 a 51 a více let.

Graf č. 3: Struktura souboru dle nejvyššího dosaženého vzdělání

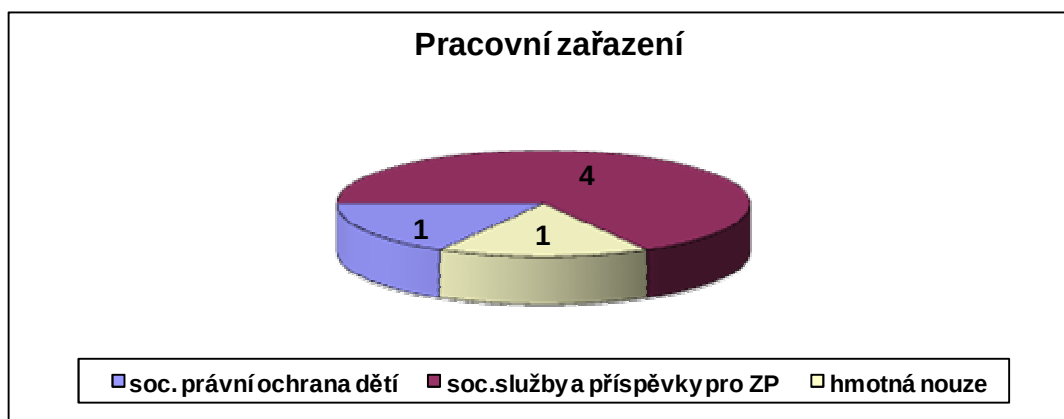


Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 3 znázorňuje nejvyšší dosažené vzdělání sociálních pracovníků, u kterých se provádí supervize. Nejvíce je zastoupena kategorie vysokoškolského vzdělání, což jsou 4 pracovníci (66 %) a dále po jedné pracovníci (17 %) je zastoupeno vzdělání středoškolské a (17 %) vyšší odborné vzdělání.

Další dva grafy popisují místo výkonu zaměstnání.

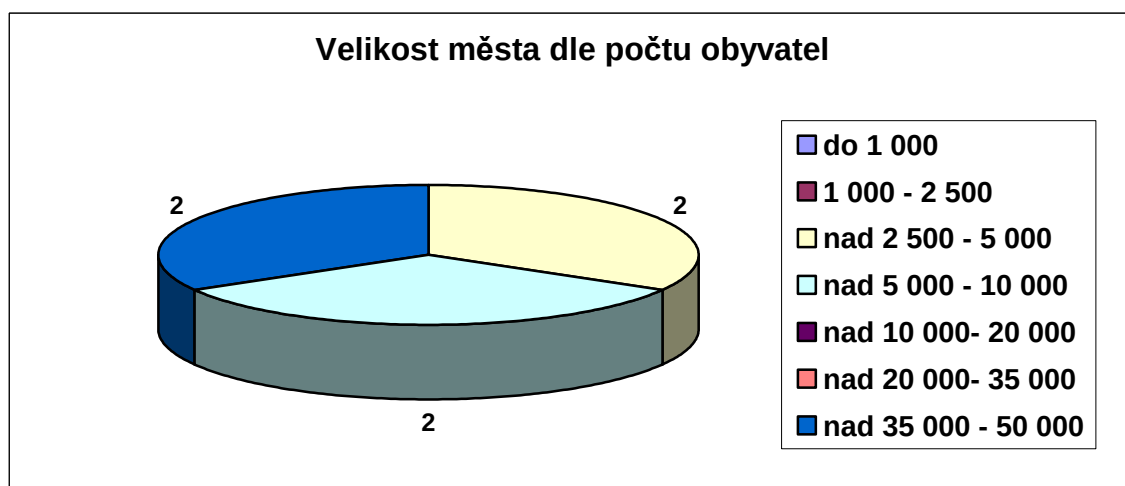
Graf č. 4: Struktura souboru dle pracovního zařazení



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 4 znázorňuje pracovní zařazení sociálních pracovníků. Největší zastoupení zde má se 4 pracovníci (66 %) oddělení sociální služby a příspěvky pro zdravotně tělesně postižené občany. Další dvě kategorie jsou vyrovnané po jedné pracovníci (17 %), sem patří sociálně právní ochrana dětí a hmotná nouze.

Graf č. 5: Struktura souboru dle velikosti města podle počtu obyvatel



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 5 ukazuje strukturu souboru dle velikosti města, kde se nachází městský úřad, ve kterém jsou sociální pracovníci zaměstnané. Z grafu je také vidět, že dotazníky se vrátily zpět ze tří zařízení, kde se supervize provádí.

Následující grafy se již zabývají samotnou supervizí.

Graf č. 6: Struktura souboru popisující prvotní setkání s pojmem supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 6 zobrazuje prvotní setkání zaměstnanců s pojmem supervize. Přesně jedna polovina dotazovaných odpověděla, že se poprvé s pojmem supervize setkala ve škole. Druhá polovina, dvě pracovnice (33 %), se setkaly se supervizí poprvé v zaměstnání a zbylá jedna pracovnice (17 %) uvedla variantu jinde. Ta uvedla, že poprvé se setkala se supervizí v předchozím zaměstnání.

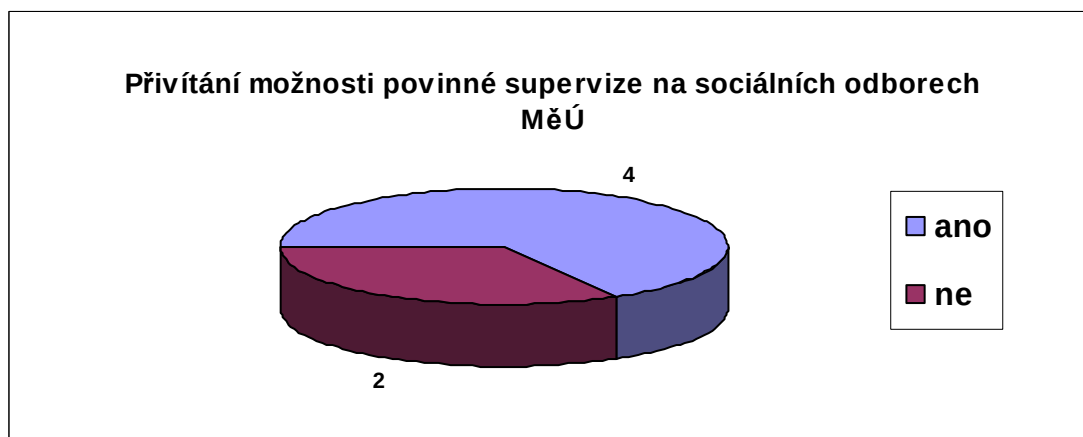
Tabulka č. 1: Co to je supervize

Počet dotazovaných	Odpovědi
1	nástroj určený ke zlepšení a zefektivnění práce na příslušném pracovišti
1	slouží k řešení problémových situací a případů, které řešíme ve své každodenní praxi
1	profesionální forma vedení, učení, provázení
1	zrevidování situace, případu dle charakteristiky a záměru supervize, hledání cesty
1	k řešení, konsensu, někdy konfrontaci
1	metoda, která může vést ke zvyšování kvality a profesionality pracovníka

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 1 popisuje co si pracovníce představují pod pojmem supervize.

Graf č. 7: Struktura souboru dle možnosti povinné supervize na soc. odborech MěÚ



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 7 ukazuje, že 4 sociální pracovníce (67 %) by přivítaly, kdyby se supervize stala povinnou součástí pracovní náplně sociálních pracovníků na sociálních odborech městských úřadů. Proti zavedení povinné supervize bylo 33 %, tedy dvě sociální pracovníce.

Tabulka č. 2: Co je na supervizi pozitivního

Počet dotazovaných	Odpovědi
1	možnost vzájemného sdílení mezi spolupracovníky, sdílení problematického řešení klienta, při kvalitním vedení supervizora možnost řešení pro pracovníka obtížného případu (klienta)
1	více pohledů na věc, konfrontace, diskuze
1	řešení problémových případů ve skupině přinese nové pohledy na problém
1	možnosti pro další práci s klientem
1	možnost rozebrat komplikované případy
1	pomoc od ostatních

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 2 popisuje kladné názory sociálních pracovníků týkající se supervize.

Tabulka č. 3: Co je na supervizi negativního

Počet dotazovaných	Odpovědi
1	je-li supervize vedena odborně a lidsky kvalitním supervizorem a mezi pracovníky je vzájemná důvěra, nevidím nic zásadně negativního na supervizi, alespoň dle svých osobních a studijních zkušeností
1	potřebuje čas, kterého se často nedostává, někdy plytkost jednání, nekonstruktivnost, někdy nezvládnutí situace – konfliktnost, hlavně u personální supervize
1	negativní je, pokud je supervize povinná
1	skupinová – možnost problémů v kolektivu
1	problematika mlčenlivosti
1	nevím

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 3 popisuje negativní názory sociálních pracovníků týkající se supervize.

Graf č. 8: Struktura souboru popisující přínos supervize pro samotné zaměstnance



Zdroj: vlastní výzkum

Graf číslo 8 znázorňuje 100 % přínos supervize sociálním pracovnícím. Jako důvody uváděly: „Možnost probrání komplikovaných případů“, „pomáhá mně v řešení obtížného případu (klienta), může mi poskytnout nové cesty, způsoby, atp. jak případ řešit“, „minimálně donutí k zamyšlení“, „zvýšení kvality práce.“

Graf č. 9: Struktura souboru popisující přínos supervize pro organizaci

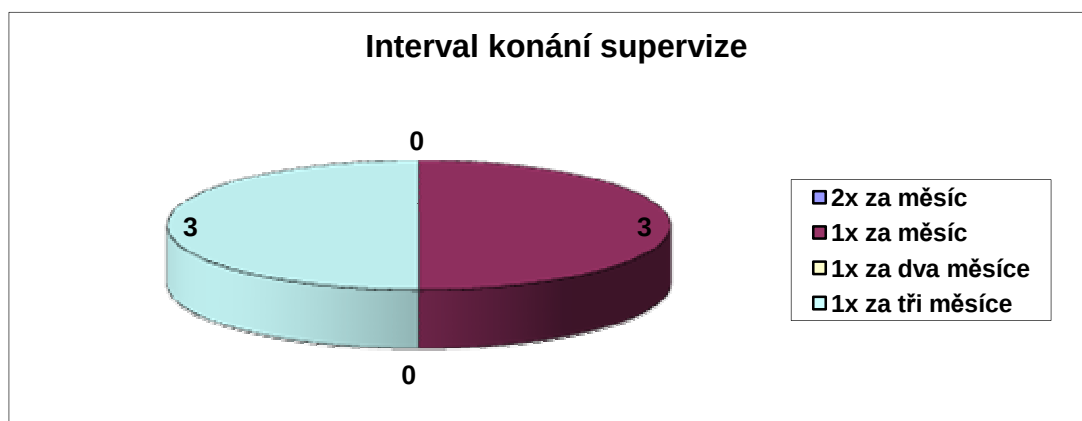


Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 9 ukazuje 100% shodu pracovníků na faktu, že supervize je přínosem pro samotnou organizaci, tedy sociální odbor městského úřadu, kde sociální pracovníci

pracují. Jako důvody uváděly: „Spokojenost pracovníků“, „vzhledem k charakteristice práce i kolektivu (starší pracovníci – syndrom vyhoření, konzervativnost atd.)“, řešení problémových případů ve skupině přinese nové pohledy na problém a tím i lepší možnosti pro další práci s klientem.“

Graf č. 10: Struktura souboru dle intervalů konání supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 10 zobrazuje pravidelné konání supervize nejčastěji v intervalu 1x za měsíc a 1x za tři měsíce. Obě varianty vyšly v 50 %.

Graf č. 11: Struktura souboru účasti na supervizi



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 11 popisuje účast sociálních pracovníků na supervizi v pracovní době. 100 % respondentů odpovědělo, že dochází na supervizi v pracovní dobu, mimo pracovní dobu nedochází nikdo z dotazovaných.

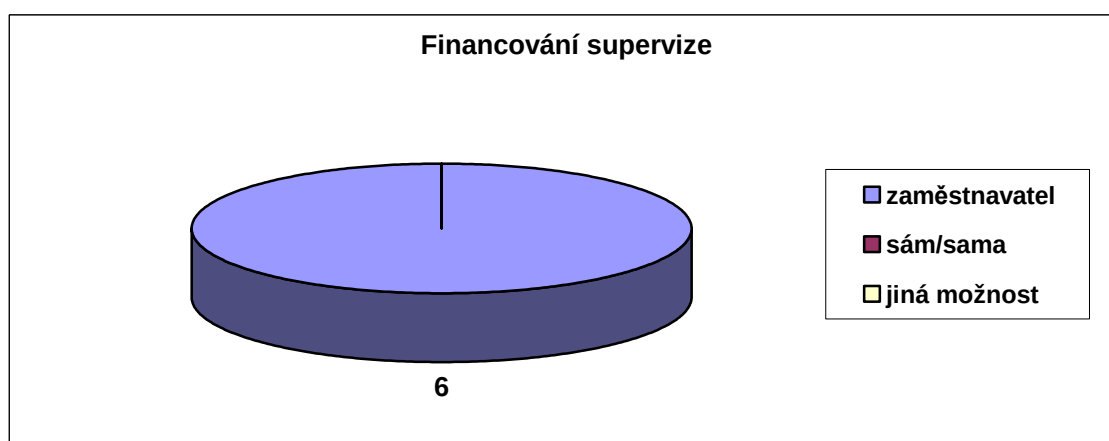
Graf č. 12: Struktura souboru vlastní volby supervize mimo pracovní dobu



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 12 ukazuje, že sociální pracovnice by z 67 % volily možnost supervize v pracovní době, mimo pracovní dobu by chtělo supervizi pouze 33% respondentů.

Graf č. 13: Struktura souboru financování supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 13 znázorňuje financování supervize sociálními pracovníci. Supervizi zde hradí celými 100 % zaměstnavatel.

Graf č. 14: Struktura souboru možnosti vlastního financování supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 14 ukazuje, že financovat supervizi z vlastních zdrojů by sociální pracovníci nechtěli. Na tomto tvrzení se shodlo celých 100 %.

Tabulka č. 4: důvod docházení na supervizi

Počet dotazovaných	Odpovědi
2	využívám všechny možnosti ke zlepšení se ve svém oboru
1	nutnost práce v kolektivu, je to moderní pojem, který nazývá to, co se ve fungujících kolektivech dělo i dříve
2	projednání komplikovaných případů
1	protože chci

Zdroj: Vlastní výzkum

V tabulce číslo 4 jsou uvedeny důvody sociálních pracovníků, proč dochází na supervizi, co je k tomu vede.

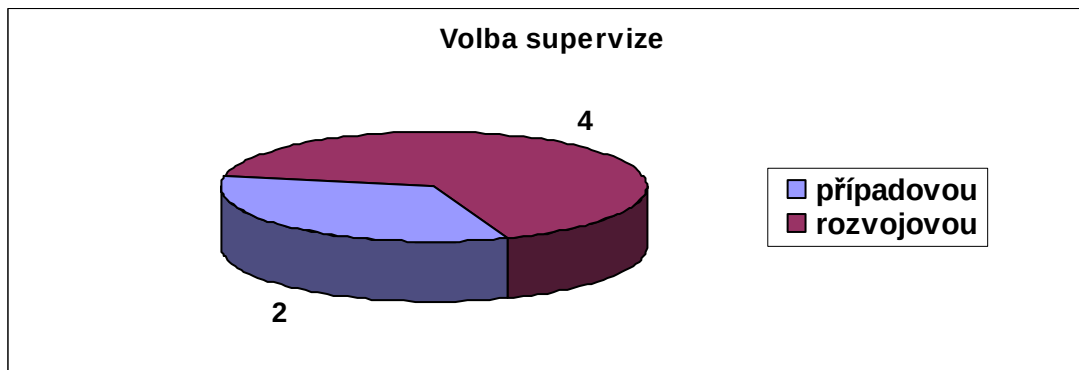
Graf č. 15: Struktura souboru možnosti využití individuální supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 15 znázorňuje možnost sociálních pracovníků využít individuální supervizi. 67 % respondentů, tedy 4 pracovníci tuto možnost mají, 33 % pracovníků individuální supervizi využít nemohou.

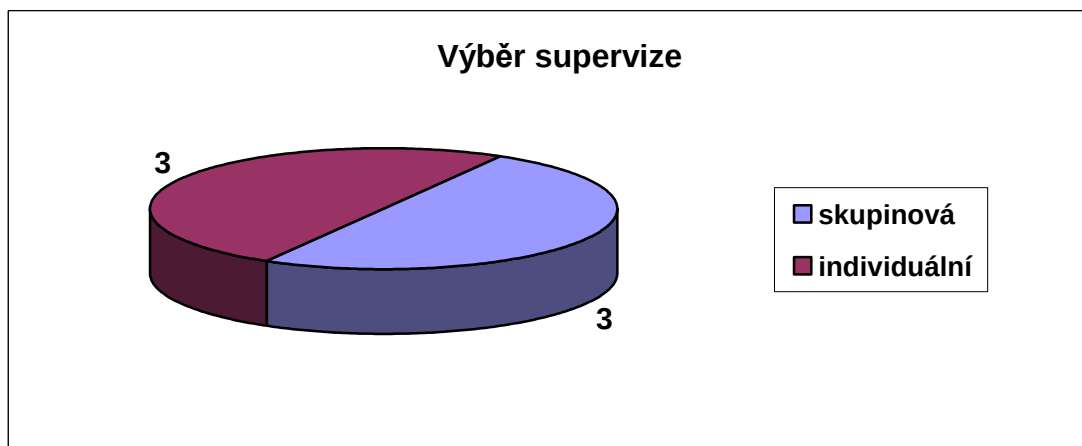
Graf č. 16: Struktura souboru volby supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 16 ukazuje volbu sociálních pracovníků mezi supervizí případovou a rozvojovou. Čtyři pracovníci (67 %) upřednostňuje supervizi rozvojovou před případovou. Případové supervizi je nakloněno 33 %.

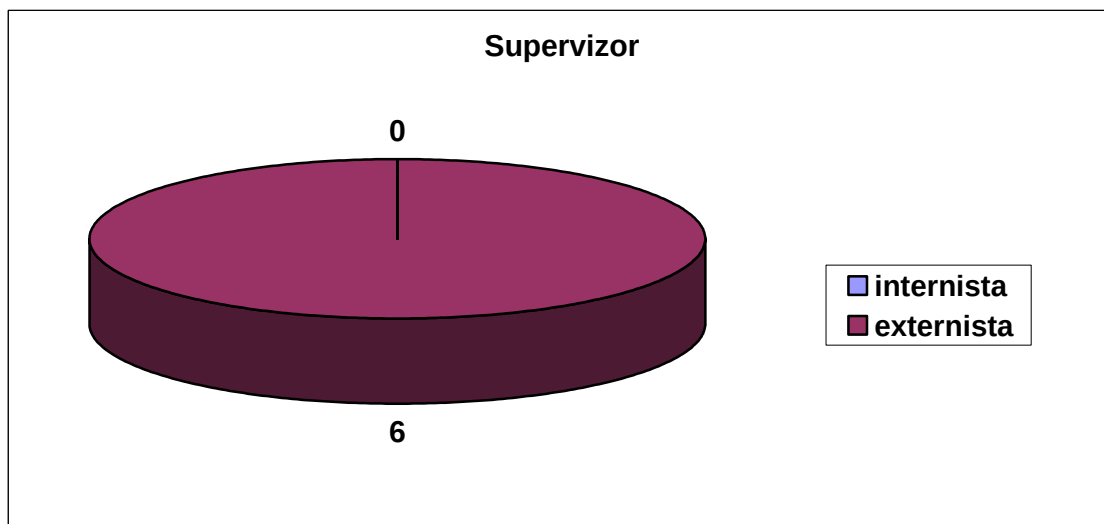
Graf č. 17: Struktura souboru výběru supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 17 znázorňuje 50% volbu sociálních pracovníků mezi supervizí individuální a skupinovou.

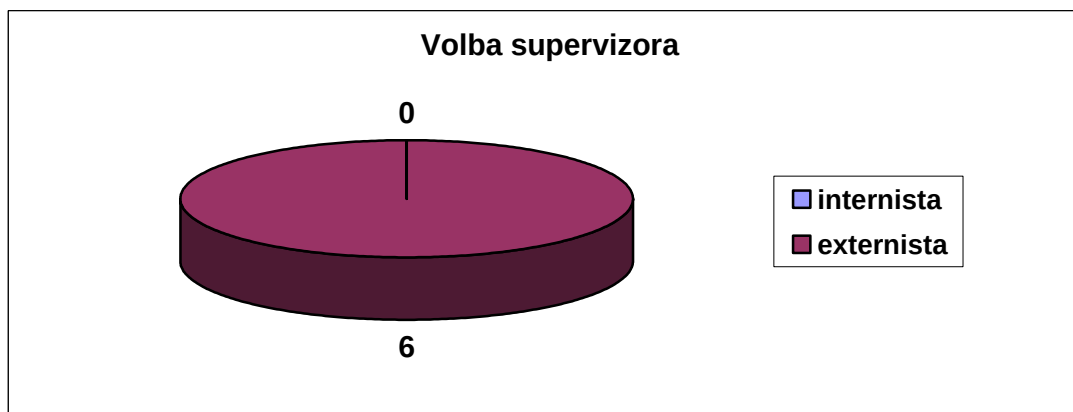
Graf č. 18: Struktura souboru supervizora



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 18 znázorňuje, že v organizacích u respondentů je supervizor ze 100 % externista.

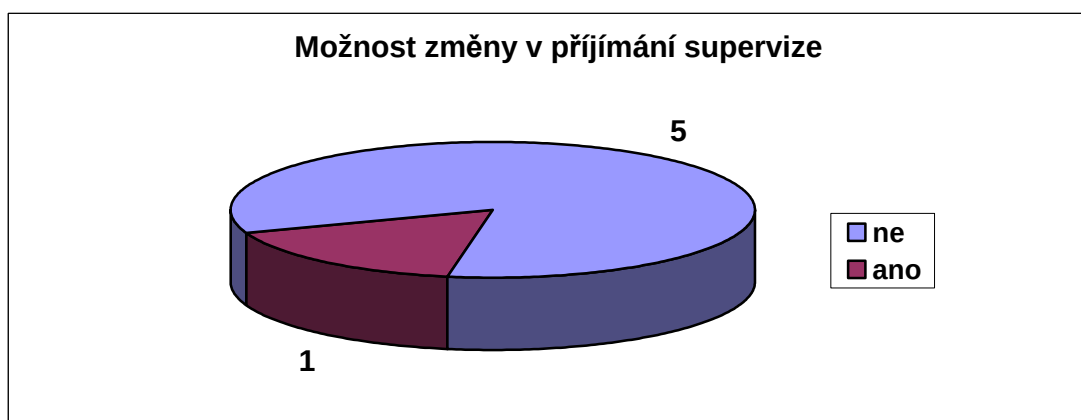
Graf č. 19: Struktura souboru volby supervizora



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 19 zobrazuje, že sociální pracovníce se 100 % shodly, že by upřednostnily externistu před internistou, pokud by si mohly vybrat.

Graf č. 20: Struktura souboru v možnosti změny v přijímání supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 20 ukazuje u 5 pracovníc (83 %) spokojenost v přijímání supervize. Zbýlých 17%, čili jedna respondentka po přepočtu na celá čísla uvedla, že by chtěla změnit v přijímání supervize: „Nečekat zázraky.“

Graf č. 21: Struktura souboru uvědomění si něčeho nepříjemného na supervizi



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 21 znázorňuje odpověď na otázku, zda je něco, co je respondentům na supervizi nepříjemného. Zde se objevily dvě 50 % odpovědi. 50 % odpovědělo, že není nic, co by jim bylo nepříjemného a druhá polovina odpověděla taky v 50 %, že ano. Nejčastěji uváděly: „*Někdy nezvládnutí situace – konfliktnost*“, „*v případě nefungujícího kolektivu či týmu nelze dosáhnout vzájemné důvěry a otevření problémů s klientem či případu*“, „*první setkání*.“

Graf č. 22: Struktura souboru splnění očekávání supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 22 znázorňuje, zda supervize splnila očekávání sociálních pracovníků. Z 67 % splnila supervize očekávání a u zbylých 33 % nesplnila očekávání.

Graf č. 23: Struktura souboru účasti na tvorbě supervizního kontraktu



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 23 ukazuje, že z 83 % se sociální pracovnice nepodílely na tvorbě supervizní smlouvy, pouze 17 % ano. Po přepočtu na celá čísla se jedná o jednu pracovnici, která se na supervizním kontraktu podílela, a to tak, že smlouvu projednávala vedoucí sociálního odboru společně se supervizorem a ostatními zaměstnanci.

Otázka č. 5: Atmosféra při supervizním setkání

Počet dotazovaných	Odpovědi
1	vzájemná důvěra mezi spolupracovníky, důvěra k supervizorovi, otevřenost, uvolněnost
1	v celku příjemné sociální klima ve skupině, které je občas narušeno aktuálními pocity a naladěním jejích účastníků (záleží na typu probíraného tématu)
1	očekávání, nejistota, ostražitost, nedůvěra
3	příjemná

Zdroj: Vlastní výzkum

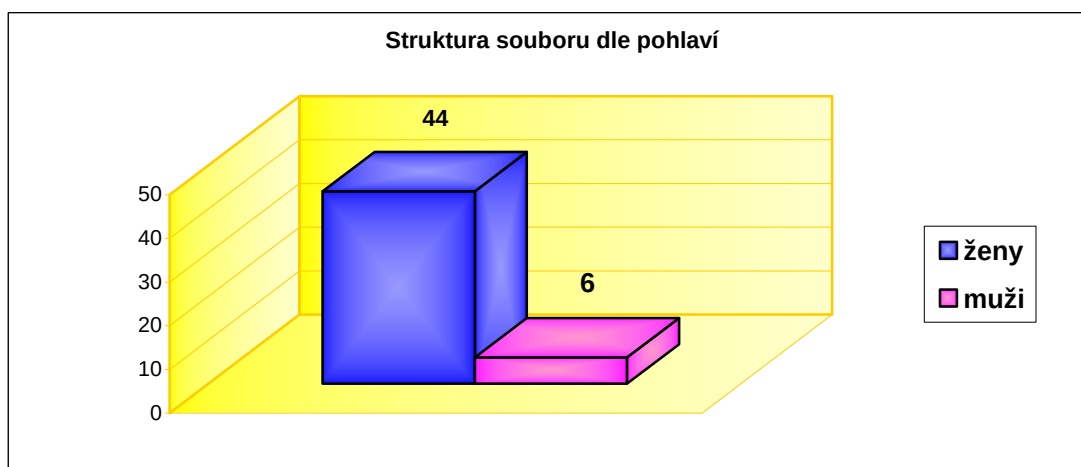
V tabulce číslo pět je vidět, že 5 pracovnic vnímá atmosféru při supervizím setkání příjemně a jedna sociální pracovnice ji popisuje spíše jako napjatou, nepříjemnou.

4.4 Výsledky dotazníkového šetření u sociálních pracovníků/pracovnic, u kterých se supervize neprovádí

Ke zpracování a vyhodnocování dat bylo použito 50 (100 %) vrácených dotazníků od sociálních pracovníků pracujících na městských úřadech sociálních odborů, kde se supervize neprovádí.

První tři grafy obsahují identifikační údaje týkající se pohlaví, věku a vzdělání.

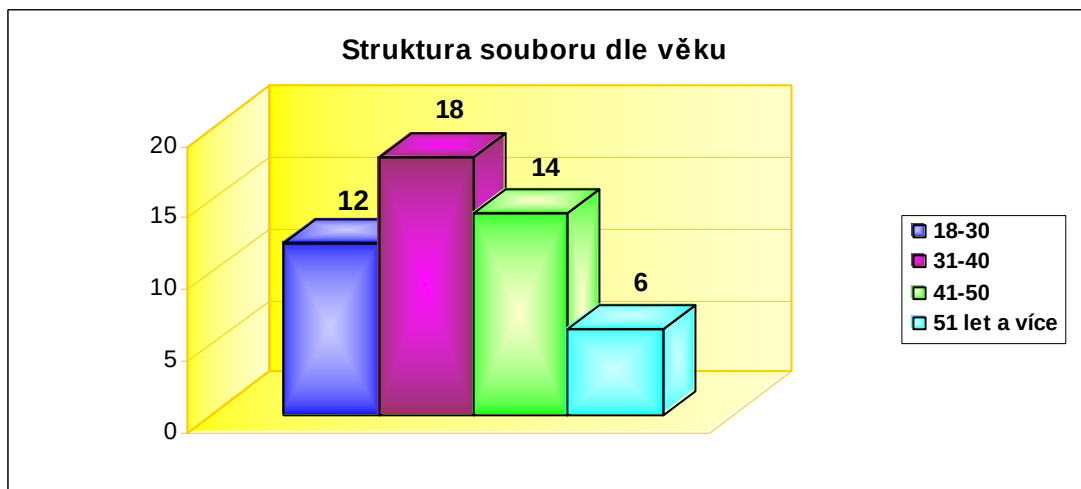
Graf č. 24: Struktura souboru dle pohlaví dotazovaných



Zdroj: Vlastní výzkum

Na grafu číslo 24 můžeme vidět, že v tomto souboru je 44 žen (88 %) a 6 mužů (12 %).

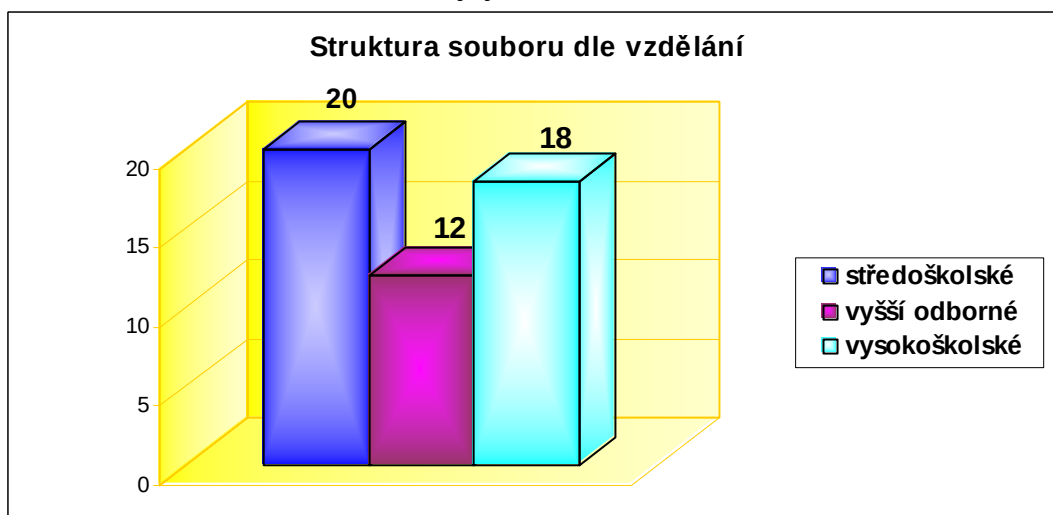
Graf č. 25: Struktura souboru dle věkové kategorie dotazovaných



Zdroj: Vlastní výzkum

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že sociální pracovníci, u kterých se supervize neprovádí, jsou zastoupeny nejvíce ve věkové kategorii 31-40 let 18 pracovníky (36 %), dále pak věková kategorie 41-50 let ve 26 %, 18-30 let ve 24 % a nejméně kategorie 51 let a více ve 12 %.

Graf č. 26: Struktura souboru dle nejvyššího dosaženého vzdělání



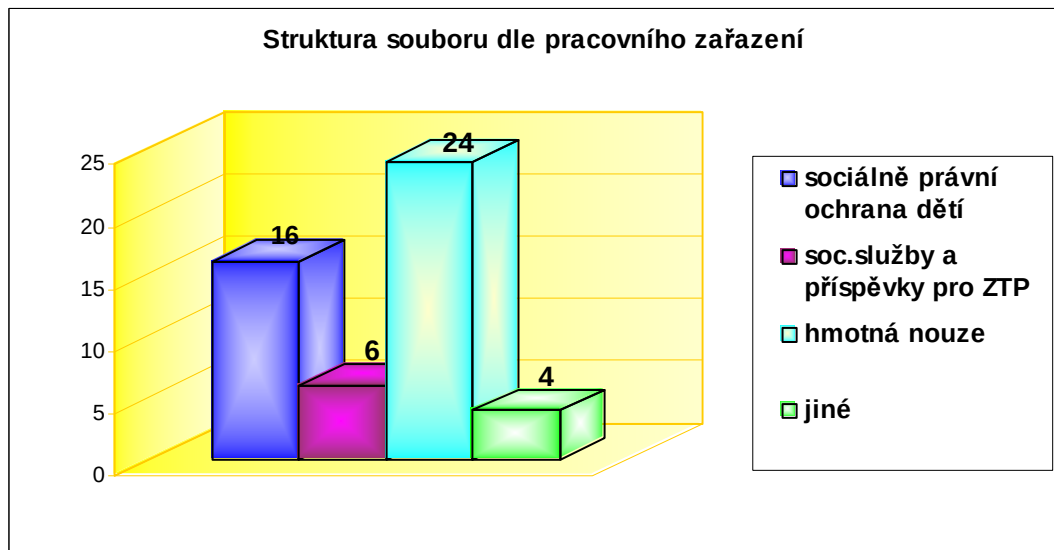
Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 26 znázorňuje nejvyšší dosažené vzdělání sociálních pracovníků, u kterých se supervize neprovádí. Nejvíce je zastoupena 20 pracovníky kategorie

středoškolského vzdělání ve 40 %, dále 18 pracovníky (36 %) je znázorněno vzdělání vysokoškolské a v nejmenší míře vyšší odborné vzdělání ve 24 %.

Další dva grafy popisují místo výkonu zaměstnání.

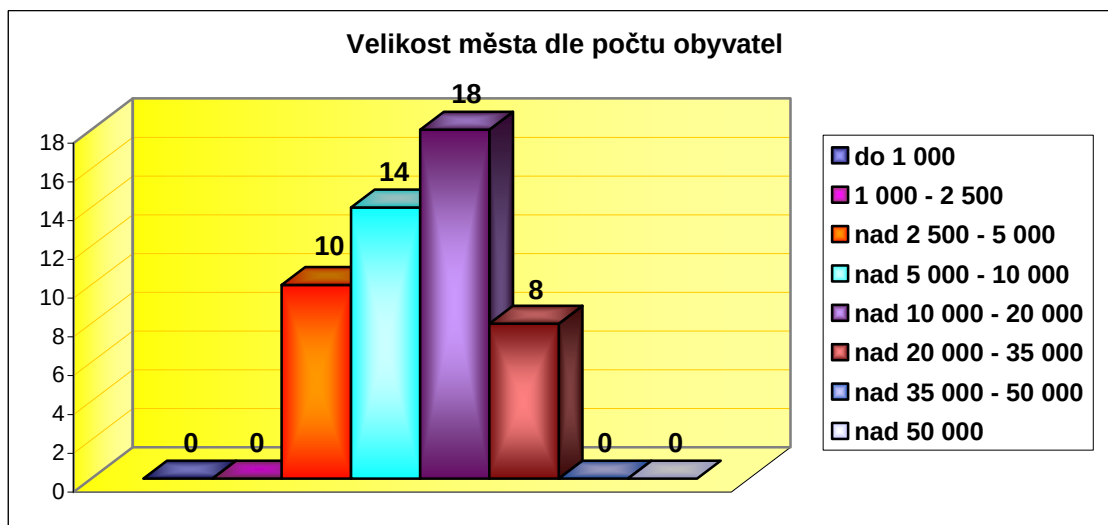
Graf č. 27: Struktura souboru dle pracovního zařazení



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 27 popisuje pracovní zařazení sociálních pracovníků. Největší zastoupení zde má ve 24 pracovníků (48 %) na oddělení hmotné nouze. Dále 16 pracovníků (32 %) v oddělení sociálně právní ochrany dětí, 6 pracovníků (12 %) oddělení sociální služby a příspěvků pro zdravotně tělesně postižené občany a poslední 4 (8 %) pracovníci zbyli na kategorii jiná možnost.

Graf č. 28: Struktura souboru dle velikosti města podle počtu obyvatel



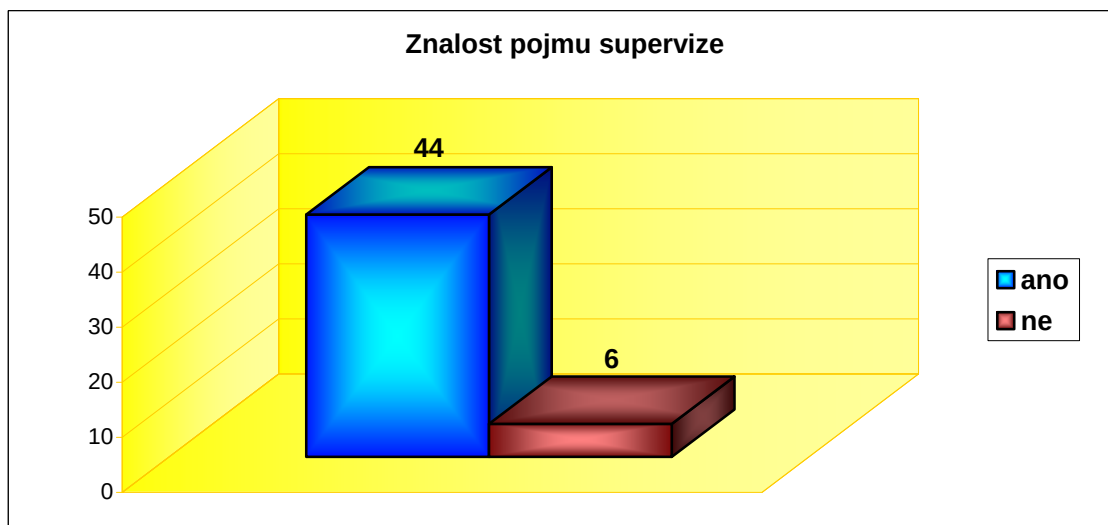
Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 28 ukazuje velikost města, kde se nachází městský úřad, kde sociální pracovníci pracují, dle počtu obyvatel. Z grafu je vidět, že dotazníky nevyplnili sociální pracovníci z velkých měst. A také v prvních dvou kategoriích není žádné zastoupení, a to z toho důvodu, že po zjištění informací o jednotlivých městských úřadech bylo zjištěno, že na městských úřadech s takto malými počty obyvatel není sociální odbor.

Největší zastoupení 18 pracovníků (36 %) je v kategorii nad 10 000 až 20 000 obyvatel, dále se 14 pracovníky (28 %) kategorie nad 5 000 až 10 000 obyvatel. V kategorii nad 2 500 až 5 000 je 10 pracovníků (20 %) a posledních 8 pracovníků (16 %) je v kategorii nad 20 000 až 35 000 obyvatel.

Následující grafy se již zabývají samotnou supervizí.

Graf č. 29: Struktura souboru dle znalosti pojmu supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 29 znázorňuje to, zda sociální pracovníci znají pojem supervize. Z celkového počtu 50 respondentů (100 %), odpovědělo kladně 44 (88 %) respondentů a záporně zbylých 6 (12 %) respondentů.

Tato otázka byla filtrovací, 44 pracovníků, kteří odpověděli kladně a s pojmem supervize se již setkali, pokračovali otázkou číslo 11. Respondenti, kteří odpověděli záporně, odpovídali na další tři otázky.

Na následující tři otázky odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že se s pojmem supervize nesetkali (6 respondentů).

Tabulka č. 6: Pojem supervize

Počet dotazovaných	Odpovědi
1	konzultace s patřičným odborníkem o pracovních problémech
1	slouží ke zlepšení práce
1	určitá forma kontroly práce
1	práce s jednotlivcem či skupinou, týmem, týkající se konkrétních klientů zařízení, zátěžových situací
2	nevím

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 6 zachycuje odpovědi respondentů na otázku, co si představují pod pojmem supervize. Z odpovědí se můžeme dozvědět, že respondenti zhruba ví, co supervize znamená, ale správné vlastnosti popisují rozpačitě.

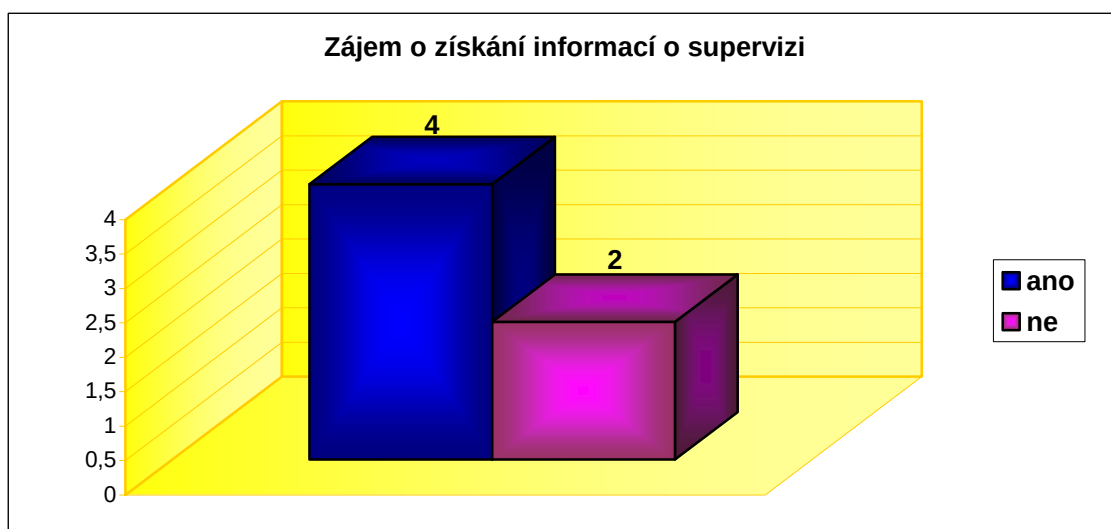
Graf č. 30: Struktura souboru dle vědomí, kde získat informace o supervizi



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 30 znázorňuje, zda respondenti vědí, kde získat informace o supervizi. Pouze 33 % odpovědělo, že ví, kde získat informace o supervizi. Uvedli jako zdroj knihovnu a internet. Zbýlých 67 %, čili 4 respondenti, odpověděli záporně.

Graf č. 31: Struktura souboru dle zájmu získat informace o supervizi

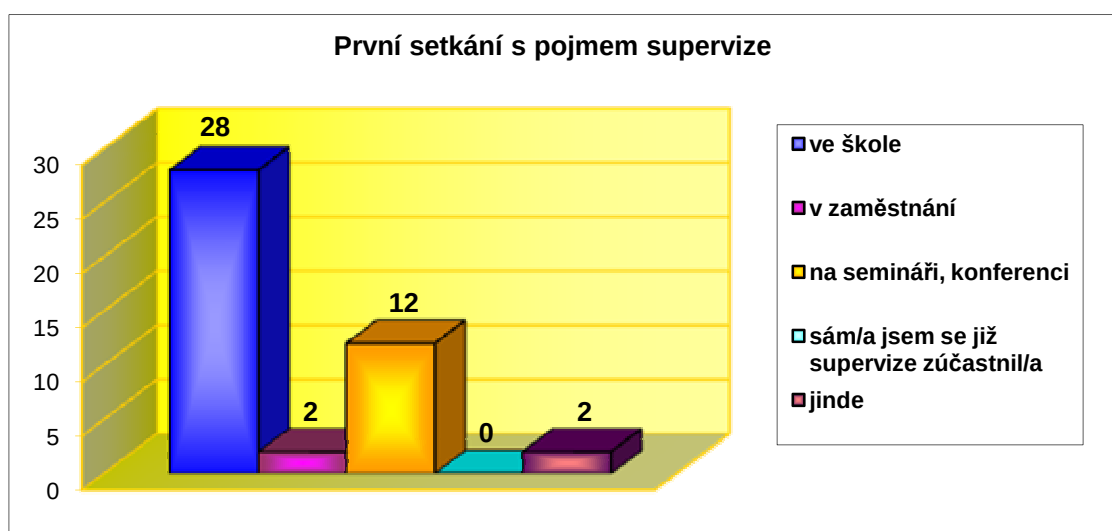


Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 31 ukazuje zájem respondentů o získání informací o supervizi. Zde je převaha kladných odpovědí. Čtyři respondenti (67 %) odpověděli, že by měli zájem získat informace o supervizi. Zbylí dva respondenti (33 %) odpověděli, že tento zájem nemají.

Dále odpovídají už jen ti respondenti, kteří se se supervizí již setkali.

Graf č. 32: Struktura souboru dle prvotního setkání s pojmem supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 32 znázorňuje, kde se respondenti poprvé setkali s pojmem supervize. 28 respondentů (63 %) odpovědělo, že se poprvé setkali s pojmem supervize ve škole. Dále uvedlo 12 (27 %) respondentů, že se setkali se supervizí na semináři či konferenci. Další dva respondenti uvedli zaměstnání a poslední dva se zařadili do kolonky jiné možnosti, kde uvedli časopis a internet.

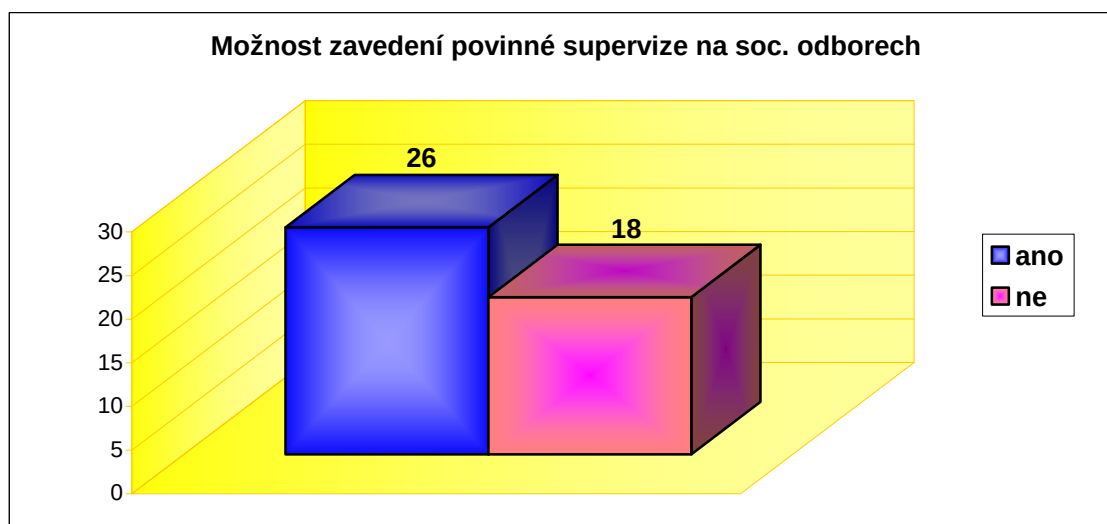
Tabulka č. 7: Pojem supervize

Počet dotazovaných	Odpovědi
8	zvyšování kvality práce
4	odborný dohled, pomoc při překonávání problémů a konfliktů v práci atd.
6	prevence syndromu vyhoření
12	pomáhá získat náhled na věc, pohled na práci z jiného úhlu
6	činnost, která má zlepšovat profesionalitu osoby pracující zejména v pomáhajících profesích
6	profesionální citlivá zpětná vazba k osobě či problematice
2	kontrola

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 5 popisuje představy respondentů o pojmu supervize. Nejvíce supervizi popisovali jako určitý nadhled. Dále pak, že supervize slouží k zvyšování kvality práce, k prevenci syndromu vyhoření, ke zpětné vazbě a zvyšování profesionality zaměstnanců. Také se objevily dva chybné názory, popisující supervizi jako nástroj kontroly.

Graf č. 33: Struktura souboru dle možnosti zavedení supervize povinně u soc. odborů



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu číslo 33 se respondenti vyjadřovali k tomu, zda by byli pro zavedení povinné supervize na sociálních odborech. Z grafu jde vidět, že 26 respondentů (59 %) odpovědělo kladně. Zbýlých 18 respondentů (41 %) nesouhlasilo se zavedením.

Tabulka č. 8: Co je na supervizi pozitivního

Počet dotazovaných	Odpovědi
2	zpětná vazba
4	předcházení syndromu vyhoření
5	pomoc se složitějším problémem
6	nalezení vhodného řešení
8	zvyšování kvality práce
8	možnost vidět věc z jiného pohledu
11	možnost konzultace problémů s odborníky a dalšími osobami, které se zabývají obdobnými problémy

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 8 znázorňuje výpovědi respondentů, co si myslí, že je na supervizi pozitivního. Nejvíce respondentů vypovědělo, že možnost konzultace problémů s odborníky a dalšími osobami, které se zabývají obdobnými problémy. Dále uvedli možnost vidět věc z jiného pohledu, určitý nadhled, nalézání vhodného řešení, pomoc se složitým případem, předcházení syndromu vyhoření a zpětnou vazbu.

Tabulka č. 9: Co je na supervizi negativního

Počet dotazovaných	Odpovědi
1	tendenční záležitost
3	nic mě nenapadá
3	může rozdělit pracovní kolektiv
5	nedostatek času, málo prostoru pro vyjádření každého
9	pocit kontroly
23	nepříjemné mluvit před ostatními

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 9 ukazuje názory respondentů, co vidí na supervizi negativního. Největší zastoupení má názor, že je pro supervidované nepříjemné hovořit o svých

zakázkách před ostatními. Dále zmínili například nepříjemný pocit kontroly nebo nedostatek času pro každého sdělit svou zakázku.

Tabulka č. 10: Přínos supervize pro respondenty

ANO/NE	Počet dotazovaných	Odpovědi
ANO	2	zvýšení kvality práce
	3	snadněji vyřešit některé problémy s kolegy, klienty
	9	názor druhých
	29	nalezení nejlepšího řešení složitého problému
NE	1	o případech a jejich řešení diskutujeme s kolegy v zaměstnání, případně s jinými odborníky

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 10 popisuje názory respondentů, zda si myslí že by pro ně byla supervize přínosná. V 99 % se shodli, že ano, pouze jeden respondent odpověděl, že ne. Vysvětlil, že o případech a jejich řešení diskutuje s kolegy v zaměstnání, případně s jinými kolegy, proto neshledává supervizi přínosnou.

Zbýlých 99 % respondentů je přínosu supervize nakloněno kladně. Nejčastěji popisovali přínos v nalézání nejlepšího řešení u složitých případech.

Tabulka č. 11: Přínos supervize pro organizace

ANO/NE	Počet dotazovaných	Odpovědi
ANO	1	v současnosti přibývá složitých případů, které je nutné řešit
	4	větší spokojenost klientů
	11	ucelení kolektivu
	27	zlepšení práce, řešení problémů
NE	1	„myslím si, že když je vedoucím oddělení člověk, kterému sociální práce nic neříká a neuznává ji, můžeme se klidně stavět na hlavu a situace se zřejmě nezlepší“

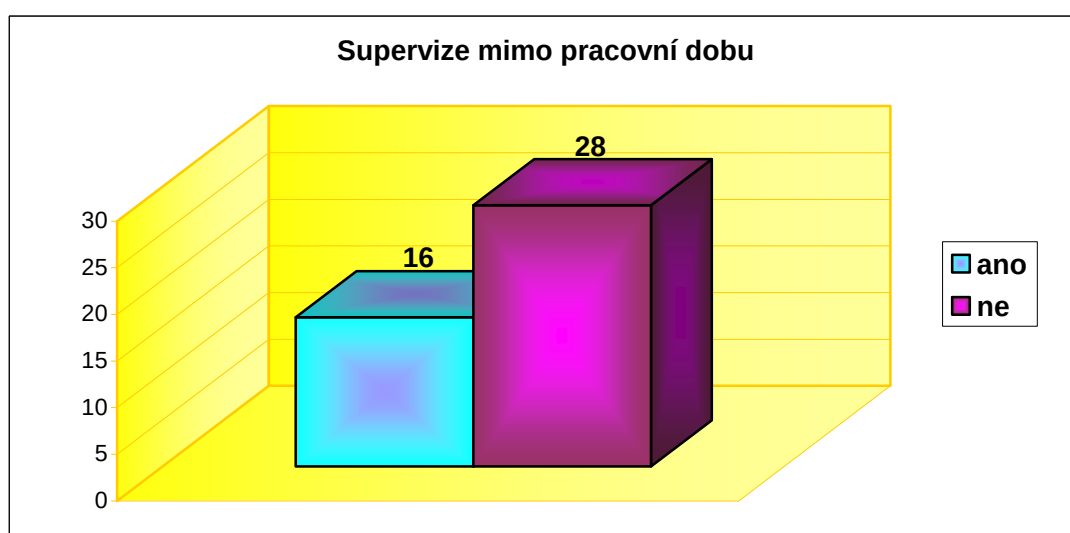
Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 11 popisuje názory respondentů, zda si myslí, že by byla supervize přínosná pro organizaci. V 99 % se shodli kladně, pouze jeden respondent odpověděl:

„Myslím si, že když je vedoucím oddělení člověk, kterému sociální práce nic neříká a neuznává ji, můžeme se klidně stavět na hlavu a situace se zřejmě nezlepší.“ Což nevypovídá nic o přínosu supervize, ale o postavě vedoucího pracovníka k sociální práci.

Zbylí respondenti se vyjadřovali, že supervize by byla přínosná pro organizaci ve zlepšení práce, při řešení problémů, k ucelení kolektivu, větší spokojenosti klientů a také k lepšímu řešení složitějších problémů.

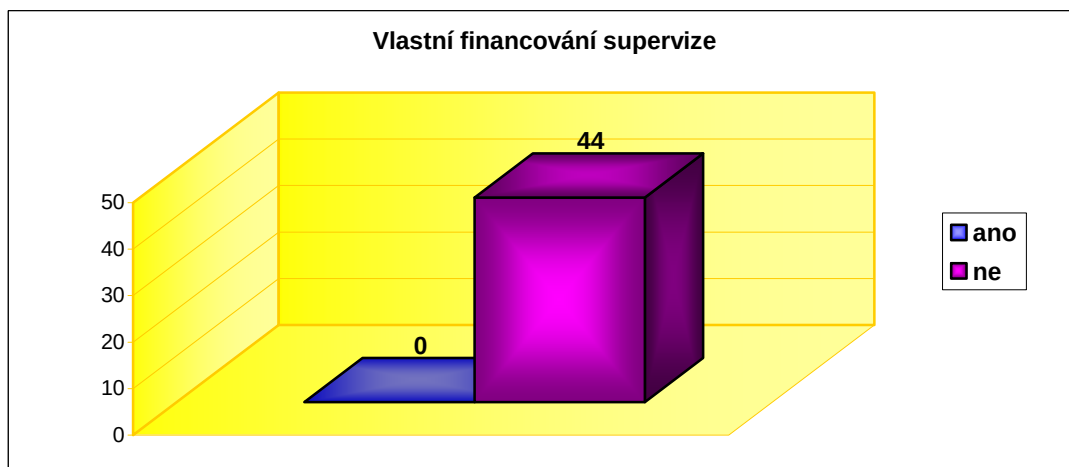
Graf č. 34: Struktura souboru dle konání supervize mimo pracovní dobu



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 34 znázorňuje, zda by respondenti byli ochotní docházet na supervizi mimo pracovní dobu. Kladně odpovědělo 16 respondentů (37 %), zbylých 28 respondentů (63 %) odpovědělo, že by nebyli ochotni docházet na supervizi mimo pracovní dobu.

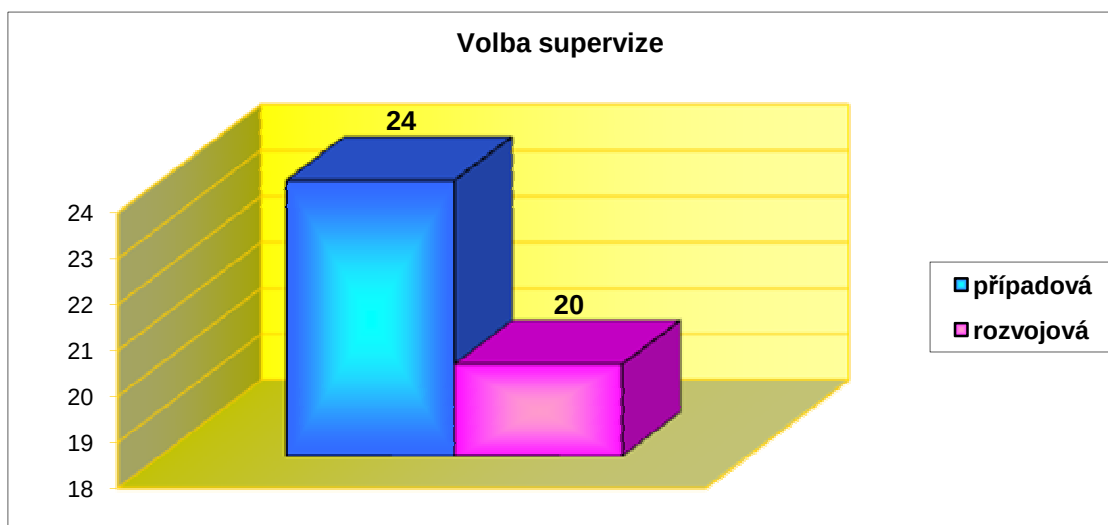
Graf č. 35: Struktura souboru dle vlastního financování supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 35 znázorňuje 100 % shodu respondentů v odmítnutí vlastního financování supervize.

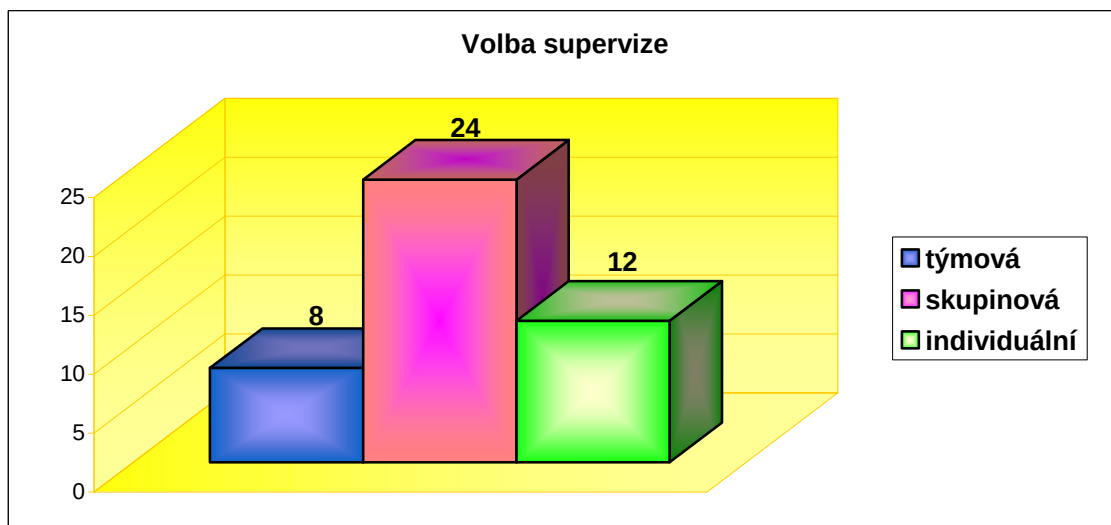
Graf č. 36: Struktura souboru volby supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 36 znázorňuje upřednostnění případové supervize před rozvojovou. Rozvojovou supervizi uvedlo 45 % respondentů a 55 % respondentů zvolilo supervizi případovou.

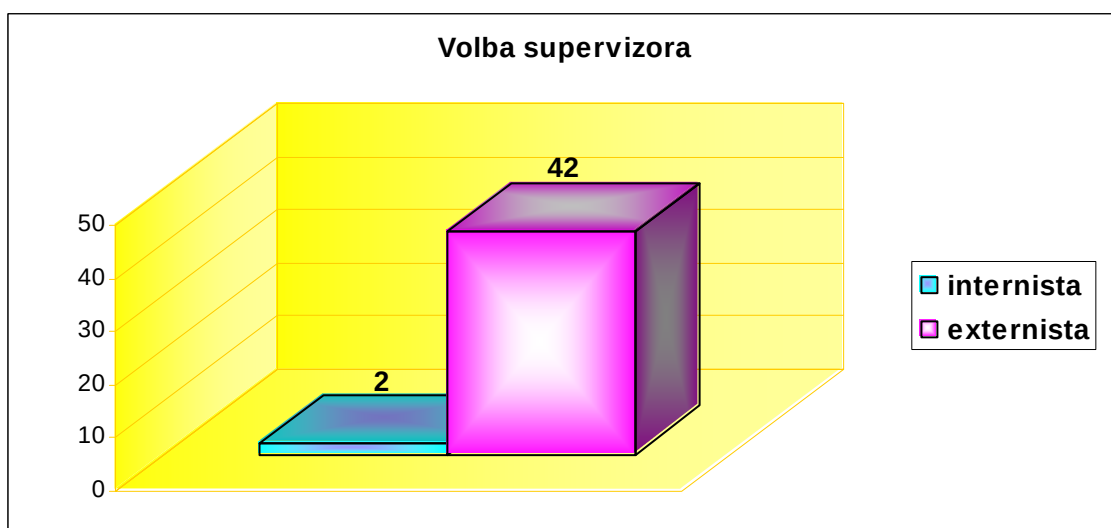
Graf č. 37: Struktura souboru dle volby supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 37 znázorňuje výběr respondentů mezi supervizí týmovou, skupinovou a individuální. Nejvíce respondentů zvolilo možnost skupinové supervize 55 %, 27 % pak zvolilo supervizi individuální a zbylých 18 % se přiklonilo k týmové supervizi.

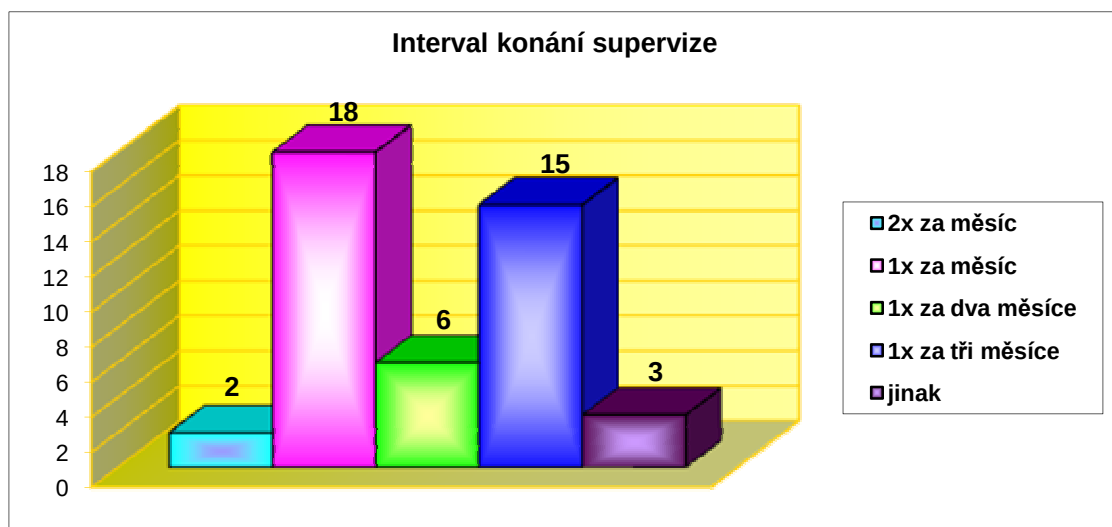
Graf č. 38: Struktura souboru dle volby supervizora



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu číslo 38 je vidět, že 42 respondentů (91 %) by chtělo supervizora externistu, pouze 2 respondenti (9 %) zvolili interního supervizora.

Graf č. 39: Struktura souboru dle intervalu konání supervize



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf číslo 39 zobrazuje volbu respondentů v častosti konání supervize. Nejvíce respondentů bylo pro interval 1x za měsíc (40 %), dále 1x za tři měsíce (34 %) a 1x za dva měsíce (14 %). Kategorii jinak zvolilo 7 % respondentů, shodli se v intervalu 1x za půl roku. Zbýlých 5 % respondentů zvolilo možnost intervalu 2x za měsíc.

4.5 Návrh pro implementaci supervize na Městském úřadě v Moravských Budějovicích na sociálním odboru

Tento návrh pro implementaci supervize na Městském úřadě v Moravských Budějovicích by měl sloužit k usnadnění práce zavedení samotné supervize na sociálním odboru již výše zmíněného úřadu a poskytnout tak potřebné informace. Zavedení supervize by tak naplňovalo požadavky Standardů kvality sociálních služeb, které shrnují to, co se dnes obecně očekává od dobré sociální služby.

Supervize je popisována jako metoda práce cíleně zaměřena na podporu a rozvoj kvality práce a profesionality – pracovníka, týmu či celé organizace. Spolu s dalšími mechanismy se podílí na zajišťování a zvyšování kvality práce a poskytovaných služeb a chrání tak zájmy klienta.

Cílová skupina

Stěžejní cílovou skupinou by zde byli sociální pracovníci/pracovnice městského úřadu v Moravských Budějovicích i vedoucí pracovník/pracovnice.

Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomoc jednotlivcům, skupinám nebo komunitám, na zlepšení nebo obnovení jejich schopnosti sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.

Cílové místo

Moravské Budějovice jsou menší město, ležící asi 25 kilometrů jižně od Třebíče, na dopravní spojnici mezi Jihlavou a Znojmem. Je to obec s rozšířenou působností. Součástí města jsou části Jackov, Lažínky, Vesce a Vranín. Počet obyvatel ve správním obvodu obce s rozšířenou působností k 1. 1. 2010 je 24 267 obyvatel.

Supervize by se zde konala přímo v budově Městského úřadu.

Motivace

Práce v sociálních službách patří mezi namáhavé pomáhající profese. Pracovníci se každodenně setkávají s nelehkými životními příběhy lidí, které přinášejí neustále

nové a neopakovatelné situace. Pracovník je stále znovu a znovu stavěn do nové situace, v níž musí zjišťovat, co uživatel potřebuje, rozhodnout se a nabízet účinnou formu pomoci. Tak, jak se mění potřeby uživatelů, mění se přístupy a formy pomoci, je potřeba získávat nové znalosti a učit se nové dovednosti. Možnost osobního profesního rozvoje dodává pracovníkům potřebnou jistotu, že odvádějí dobrou práci a uživatelům je zajištěna dobrá pomoc. Jednotliví pracovníci jsou také členy pracovních týmů. Práce dobrého týmu se projevuje v každodenním přístupu k uživatelům, kteří snadno rozeznají neshody a konflikty v týmové práci a citlivě vnímají případnou rozkolísanost. To může značně zhoršovat kvalitu poskytované služby.

Pojem supervize

Supervize je typ kvalifikované pomoci, a je nepochybné, že supervize může přinášet kvalifikovanější a radostnější práci těm, kteří se rozhodli pomáhat druhým. Její účinek pak mohou ocenit i ti, k nimž také zprostředkovaně její cíle směřují – klienti.

Supervize tedy slouží k dalšímu profesionálnímu a osobnímu rozvoji. Pravidelná a odborně prováděná supervize je také jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření. Někteří odborníci považují nedostatek supervize za jednu ze zásadních příčin pocitů opotřebovanosti a zaujímání obranné pozice, které často k syndromu vyhoření vedou.

Důležitost supervize dokládá i skutečnost, že požadavek supervize se stal i předmětem zákona o sociálních službách, i když v nepřímé formulaci. Zákon sociálním pracovníkům ukládá povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci.

Osoba supervizora

Výběr supervizora je obtížná záležitost. Nejlepší je vlastní zkušenost. Dobrý supervizor by měl:

- umět srozumitelně vysvětlit, co je supervize, jak pracuje a co může nabídnout;
- zná profesi, kterou má supervidovat, orientuje se v ní, popř. tuto profesi současně vykonává;

- podniká potřebné kroky pro to, aby poznal pracoviště, které má supervidovat;
- má dobré reference;
- doloží získané vzdělání jak v oblasti supervize, tak v oblasti, kterou superviduje;
- sám pracuje pod supervizí.

Kromě toho by supervizor měl umět vyjednat vzájemně přijatelnou a jednoznačnou smlouvu a zvládat práci s časem.

Někteří dostupní supervizoři pro kraj Vysočina:

- Mgr. Martina Příbylová

Adresa: Předboř 15, Luka nad Jihlavou, 588 22

Email: martinapribyl@seznam.cz

Mobil: 608 758 767

Výcvik v supervizi: FHS UK

Forma a druh supervize: individuální případová supervize, skupinová případová supervize, týmová případová supervize, týmová supervize

Oblast práce: sociální služby, školství

Reference: OCh Jihlava, o.s. Ječmínek Žďár nad Sázavou, NZDM Ponorka Žďár nad Sázavou, FHS UK: PhDr. Havrdová, Csc., PhDr. Veltrubská

Mobil: 608 758 767

- Tremedias, občanské sdružení

Adresa: Okružní 935, 674 01 Třebíč

telefon: 739 967 323

e-mail: mackova@tremedias.cz

IČ: 22731946

- MUDr. Jan Roubal

Kraj: Vysočina

Email: jroubal@centrum.cz

Akreditace supervizora: ČIS

Mobil: 731 057 416

Dlouhodobé a dílčí cíle

Dlouhodobý cíl supervize v organizaci by měl být formulován co možná nejkonkrétněji, tak, aby bylo možné jej po nějaké době vyhodnotit. Dílčí cíle se pak formulují na každé supervizi zvlášť.

Kdo a jak bude o supervizi informován

Bude se zadavatel zajímat o náměty ze supervize? Bude sledována docházka? Případně jaké jiné informace ze supervize budou předávány, komu a za jakým účelem? Zde je třeba mít na paměti pravidlo důvěrnosti a zajištění bezpečí pro reflexi v průběhu supervize. Supervidovaný musí mít právo veta ohledně těch informací, které si nepřejí sdělovat nikomu mimo supervizi. Musí být také informováni o tom, komu a jaké informace mají být předávány dál. Součástí zajištění bezpečí je mlčenlivost. Příkladem je zajistit bezpečí informací při informování nadřízeného. Nejlepším příkladem je to, že supervidovaní vypracují zprávu pro nadřízeného a supervizor ji pak schválí nebo naopak.

Supervizní smlouva (kontrakt)

Základem dobré supervize je kontrakt, tedy dohoda o supervizi. Supervizní smlouva je dohoda účastníků supervize o tom, o čem supervize bude, jak bude probíhat, jaká jsou pravidla a jaké jsou povinnosti a práva jednotlivých účastníků. Obsah kontraktu se stanovuje vzájemným vyjednáváním tak, aby byly pro stanovený účel supervize vytvořeny co možná nejlepší podmínky. Kontrakt má dvě části, technickou a obsahovou.

Do supervize jsou obvykle zaangažované tři strany, supervizor, supervidovaný a organizace. Kontrakt uzavřený mezi všemi zúčastněnými má zajistit co možná nejvhodnější podmínky pro provádění supervize a vyrovnanost pozic jednotlivých stran.

Společné dojednávání supervize umožňuje předcházet případným obavám a rovněž nabízí prostor pro bližší porozumění významu samotné supervize.

Supervizní dohoda by měla být vypracována písemně. Tato dohoda plní dvě základní funkce:

- 1) zajišťuje celkové vnímání konečného cíle, jehož má být dosaženo
- 2) stanovuje základní pravidla supervize

Vzor supervizní smlouvy (kontraktu)

Supervizní kontrakt

uzavřený mezi:

Město Moravské Budějovice, Městský úřad Moravské Budějovice (dále jen organizace)

Podpisem smlouvy pověřen:

.....

.....

sociálními pracovníky

zastoupenými vedoucí odboru sociálních věcí

a

.....údaje o supervizorovi.....

1. Předmět kontraktu

Předmětem tohoto kontraktu je:

zajištění individuální a týmové supervize sociálním pracovníkům odboru sociálních věcí
Městského úřadu

Kontaktní osoba:

(Individuální supervize spočívá v kontaktu supervidovaného (soc.pracovníka) a supervizora. Týmová supervize je zaměřena především na činnost týmu jako celku a jeho efektivitu, popřípadě na práci celé organizace. U skupinové supervize členy spojuje společný pracovní zájem (například zaměření na stejnou klientelu, studijní obor

či stejnou pracovní oblast), nemají však společný pracovní úkol. Nepojí je vztahy podřízenosti a nadřízenosti. Tím se liší od týmové supervize. Skupinová supervize má 8 až 10 členů, popř. 12 členů)

2. Místo, čas a délka supervize

Supervize bude probíhat v budově

(Definovat kde se bude supervize konat, budova, popř. název nebo číslo místnosti)

Supervize je sjednána na období od do

Termíny supervizních setkání jsou:

Celková časová dotace supervizních setkání: hodin.

Supervizní setkání plánovaná na:

Den.....se uskuteční vždy v čase od hod. do hod.

(Je dobré přesně vypsát jednotlivé termíny, přesné datum kdy se bude supervize konat)

3. Poskytování supervize

Supervizi dle tohoto kontraktu zrealizuje supervizor, který je oprávněn na základě tohoto kontraktu vypracovat společně se supervidovanými přílohu kontraktu ve věci cílů supervize, způsobu hodnocení supervizních setkání, supervizní dokumentace a přesahů supervize směrem k zadavateli.

(V příloze supervizní smlouvy jsou pak konkrétně vypracované cíle supervize. Čím konkrétnější cíle jsou, tím lépe můžeme hodnotit kvalitu odvedené supervize)

4. Platební podmínky

(Supervizorovi)..... náleží za sjednané supervize odměna ve výši,- Kč/hod., v ceně za sjednanou hodinu supervize jsou zahrnuty náklady na: vypracování kontraktu, přímý výkon supervize a organizačně-administrativní záležitosti spojené s poskytováním supervize.

Náklady cestovního pro supervizora z do jsou účtovány v ceně,- Kč za jedno setkání.

(Supervizor) vystaví za sjednané supervize fakturu, a to za fakturační období oddo ke dni.....

(Finanční ohodnocení 1 hodiny supervize se průměrně pohybuje kolem 450 – 1 000 Kč)

V případě, že se supervize neuskuteční z důvodů, které nejsou na straně supervizora (supervidovaní se nedostaví bez omluvy nebo se omluví v době kratší než 48 hod. před supervizním setkáním), účtuje (supervizor)..... smlouvenou supervizi jako by proběhla.

(Zde je vhodné si přesně definovat podmínky smlouvy, v případě nedodržení podmínek konání supervize)

5. Práva a povinnosti smluvních stran

Práva a povinnosti zadavatele

Zadavatel se zavazuje:

- zajistit prostory vhodné pro supervizi, platit řádně a včas dohodnutou cenu;
- poučit pracovníky a uvést je do supervize;
- umožnit supervidovaným účast na supervizi v jejich pracovní době;
- zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se v souvislosti s prováděním supervizní práce dozvěděl, a to i po skončení supervizního kontraktu.

Zadavatel má právo:

- navrhnout změny supervizního kontraktu;
- vyžádat od supervizora písemnou zprávu o realizovaných supervizích setkáních a ústní zprávu od supervidovaných.

Práva a povinnosti supervizora

Supervizor se zavazuje:

- poskytovat řádně supervizi v dohodnutém termínu a čase;
- ke zodpovědnosti za proces vedení jednotlivých supervizních setkání;
- k dodržování etického kodexu pracoviště supervidovaných;
- k zachování mlčenlivosti o skutečnostech, které se v souvislosti s prováděním supervizní práce dozvěděl, a to i po skončení supervizního kontraktu;
- k přijímání zpětné vazby od supervidovaných prostřednictvím jejich zápisů ze supervizí;
- ke zpracování závěrečné supervizní zprávy.

Supervizor má právo:

- na základě supervizí práce navrhnout zadavateli změny supervizního kontraktu, tyto mají pouze váhu doporučení;
- vzít svou supervizní práci do vlastní supervize.

Práva a povinnosti supervidovaných

Supervidovaní se zavazují:

- dostavovat se v dohodnutém termínu na supervize;
- spolupracovat se supervizorem;
- k zachování mlčenlivosti o skutečnostech, které byly předmětem supervizních setkání, a to i po skončení supervizního kontraktu;
- informovat klienta o tom, že jejich práce s ním bude předmětem supervize.

Supervidovaní mají právo:

- navrhnout zadavateli změny supervizního kontraktu, tyto mají pouze váhu doporučení.

6. Ukončení kontraktu

- a) Tento kontrakt se uzavírá na dobu určitou, a to
- b) Kontrakt může zaniknout dohodou mezi všemi zúčastněnými stranami či na základě výpovědi jedné ze smluvních stran, výpovědní doba je 2 měsíce.

7. Závěrečná ujednání

- Případné změny a doplňky k této smlouvě lze provádět pouze písemnou formou a musí být schváleny podpisem všech smluvních stran.
- Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze zúčastněných stran obdrží jedno vyhotovení.
- Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich svobodné vůle, že si ji řádně přečetli a s jejím obsahem souhlasí.
- Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu všech smluvních stran.

V..... dne

Za organizaci:

Za supervidované: seznam uveden v příloze

(U třístranné smlouvy je vhodné, aby se všichni supervidovaní podepsali na zvláštní papír, který se přiloží ke smlouvě a jednotlivým členům se vydá kopie)

Za supervizora:

SWOT analýza

SILNÉ STRÁNKY

Vedoucí odboru

- Supervizi nakloněn

Personál

- Kvalitní pracovníci
- Otevřené možnosti dalšímu vzdělávání
- Partnerský přístup ke klientům
- Dobrý kolektiv

Supervizor

- Dobré reference
- Možnost výběru supervizora
- Zkušenost z oboru
- Vzdálenost do 70 km

Prostory

- Umístění v prostorách MěÚ
- Dobrá dopravní dostupnost
- Umístění v centru
- Příjemné prostředí

Finance

- Platba od MěÚ
- Zaměstnanci by se nemuseli podílet na financování

SLABÉ STRÁNKY

Vedoucí odboru

- Dlouhodobá pracovní neschopnost

Personál

- Nevyjasněné otázky kolem supervize
- Absence kvalitní supervize
- Nedostatek kvalitních pracovníků
- Velmi malá zkušenost se supervizí

Supervizor

- Finančně nákladné
- Náklady cestovného
- Malá nabídka

Prostory

- Místnost vyhrazená více odborům
- Špatná akustika

Finance

- Problematická jednání ohledně financí města
- Sociální politika města Moravské Budějovice
- Fundraising a vícezdrojové financování

HROZBY

- Nedostatek času
- Nárůst administrativy na úkor práce s klienty
- Nejistota ve financování do budoucna

PŘÍLEŽITOSTI

- Zvýšení kvality práce
- Zlepšení komunikace v kolektivu
- Další vzdělávání dle zák. 108/2006 Sb.
- Plnění standardů kvality sociálních služeb
- Zlepšení spolupráce s městem a krajem

5. DISKUSE

Sociální práce se jako profesionální aktivita na našem území začala formovat za první republiky a do značné míry kopírovala vývoj v USA i západní Evropě. Na počátku 20. století se jednalo o náhodnou a roztržitou péči, kterou provozovaly zejména církve a církevní spolky. Postupem času, jak popisuje KODYMOVÁ (in: Matoušek, 2007), se sociální práce stávala více systematickou a organizovanou. Stejně jako v zahraničí, tak i u nás vznikla s rozvojem sociální práce potřeba odborně vyškolených sociálních pracovníků. Začaly vznikat instituce, které vzdělávaly první sociální pracovnice – vyšší školy sociální péče a první vysoké školy.

V současné době je kladen důraz na profesionalizaci sociální práce. Profesionalizací získali sociální pracovníci větší kvalifikaci pro pomoc klientům a výkon své profese. Podmínkou profesionalizace je propracovaný systém vzdělávání sociálních pracovníků. V současné době mají sociální pracovníci možnost získat či doplnit si vzdělání v oboru sociální práce na mnoha vyšších odborných školách. Na univerzitách v České republice vzniklo mnoho bakalářských, magisterských a několik doktorských programů sociální práce. Sociální pracovníci mohou studovat nejen v České republice, ale i mimo ni. V mnoha zemích, a již také v České republice, se začíná uplatňovat supervize čím dál více. Tlak na seberozvíjení a profesionalizaci je také zakotven v ETICKÉM KODEXU SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, konkrétně v části 2.4 a také v ZÁKONĚ č. 108/2006 Sb., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.

Smyslem této práce je nahlédnout do problematiky supervize a jejího uplatnění na sociálních odborech městských úřadů v kraji Vysočina a konfrontovat tyto informace se znalostmi a názory těchto pracovníků.

Cílem práce bylo zmapovat současný stav poskytování supervize na sociálních odborech městských úřadů v kraji Vysočina a dílčím cílem práce bylo vypracovat návrh pro implementaci supervize na Městském úřadě v Moravských Budějovicích na sociálním odboru.

Výzkum probíhal v kraji Vysočina na sociálních odborech městských úřadů. Pilotní studii, která probíhala v období od 1.10.2008 do 7.12.2008 se uskutečnila na Městském úřadě v Moravských Budějovicích ve spolupráci s vedoucí sociálního odboru Ing. Janou Loiblovou. Tato studie sloužila k zjištění, zda je předmět výzkumu v dané populaci vůbec možný a zda informace, které jsem požadovala ve vybraném vzorku vůbec existují a zda jsou dosažitelné. Pilotní studie byla provedena kvalitativním postupem nestandardizovaným rozhovorem. Další v postupu byl předvýzkum, kterým jsem testovala nástroje, použité později ve výzkumu. Byl proveden na malém vzorku sociálních pracovníků/pracovnic městského úřadu v Moravských Budějovicích v období od 11. do 15. ledna 2010.

Pro samotný výzkum bylo nejprve úkolem zmapovat městské úřady v kraji Vysočina. Prostřednictvím webových stránek státní správy České republiky jsem dospěla k přehledným informacím, které byly telefonicky ověřovány na každém konkrétním úřadě. Kraji Vysočina podléhá 33 městských úřadů a Magistrát města Jihlavy. Z celkového počtu 34 městských úřadů má sociální odbor 23 úřadů, 10 úřadů sociální odbor samostatně zřízený nemá.

Následujícím úkolem bylo zjistit, na kterých sociálních odborech se supervize provádí. Po vyhledání a typologii zařízení byl navázán telefonický kontakt se všemi 23 úřady prostřednictvím vedoucího pracovníka sociálního odboru. Hned po představení a informování o účelu telefonického rozhovoru byli pracovníci/pracovnice požádáni o souhlas s nahráváním tohoto rozhovoru. Dále v úvodu bylo zjišťováno, zda se na konkrétním sociálním odboru provádí či prováděla supervize. Pokud ne, rozhovor pokračoval dále. Pokud ano, byli vedoucí pracovníci/pracovnice vyzváni k osobnímu rozhovoru. Rozhovory s úřady, kde se supervize neprovádí, byly polořízené rozhovory uskutečněny telefonickou formou (viz příloha č. 2). A úřady, kde se supervize provádí či prováděla, byly rozhovory provedeny „face to face“ čili tváří v tvář (viz příloha č. 1). Z oslovených 23 vedoucích pracovníků/pracovnic sociálních odborů souhlasilo se spoluprací v podobě rozhovoru 18 pracovníků/pracovnic, což je 78% úspěšnost.

Těmito rozhovory bylo také zjištěno, že supervize se provádí na 7 městských úřadech, z celkového počtu 23, což je 30 %. Toto zjištění vyvrátilo stanovenou hypotézu, která zněla: *Supervize se na městských úřadech sociálních odborů kraje Vysočina provádí ve více jak 35 %*. Tyto informace byly dále ověřovány v dotazníkovém šetření u sociálních pracovníků/pracovnic. Pouze 3 vedoucí pracovníci/pracovnice však souhlasili s osobním rozhovorem. Z rozhovorů je zřetelně vidět, že si k supervizi vytvořili pozitivní vztah a shledávají ji jako přínos a podporu pro jejich práci, jak supervizi popisuje i DONALD WINNICOTT (in: Hawkins, Shohet, 2004).

Ze 14 rozhovorů se zbylými vedoucími pracovníky/pracovnicemi ze sociálních odborů, kde se supervize neprovádí lze vyhodnotit, že pojem supervize znají. Většina z nich by také chtěla, aby se supervize konala i na jejich odborech. Názory směřující k negativním postojům k zavedení supervize, se objevovaly málo a spíše u menších městských úřadů.

Po shrnutí rozhovorů s vedoucími pracovníky/pracovnicemi, kde se supervize provádí i kde se neprovádí, jsem došla k informacím, které jsem ji na začátku výzkumu vytyčila jako důležité, že 100 % respondentů pojem supervize zná. Dále 75 % na supervizi nahlíží pozitivně, 19 % se vyjádřilo neutrálně (nemají se supervizí zkušenost), 6 % čili jeden respondent se vyjádřil k supervizi negativně (ze zkušenosti jiné osoby, vlastní zkušenost respondent neměl) a dva respondenti do tohoto hodnocení nemohli být zakomponováni z důvodu nedostatečných informací. Velice ráda jsem došla k těmto podloženým informacím, což vypovídá o tom, že supervize se již dostala do povědomí vedoucích pracovníků v pomáhajících profesích a můžeme očekávat její rozkvět v dalších letech. Jak vypovídá i HAVRDOVÁ, supervize u nás pronikla do oblasti sociálních služeb v širší míře především v souvislosti se standardy kvality sociálních služeb.

Další část výzkumu se skládá z dotazníkového šetření. Dotazníky byly distribuovány se souhlasem vedoucích pracovníků/pracovnic jednotlivým sociálním pracovníkům/pracovnicím sociálních úřadů. Zde byly také použity dvě varianty. První varianta dotazníku sloužila pro sociální pracovníky/pracovnice, u kterých se na odboru

provádí supervize (viz příloha č. 3) a druhá varianta byla poskytnuta těm pracovníkům, u kterých se supervize neprovádí (viz příloha č. 4). Dotazníky byly distribuované po předchozí domluvě s vedoucím pracovníkem/pracovnicí oddělení, buď zasláním na konkrétní e-mailové adresy samotných pracovníků, nebo na e-mailovou adresu vedoucího pracovníka, popřípadě byly předány osobně do rukou jednotlivých pracovníků/pracovnic.

Zde se vrátilo celkem 58 dotazníků. Z důvodu nedostatečně vyplněných informací byly dva dotazníky vyřazeny, takže konečný počet navrácených dotazníků činí 56, z toho je 6 dotazníků od pracovníků/pracovnic, u kterých se supervize již provádí a zbylých 50 dotazníků je od pracovníků/pracovnic, u kterých se supervize na oddělení neprovádí.

Do hodnocení sběru dat diplomové práce bylo použito celkem 56 (100 %) dotazníků. Každý z dotazníků byl osobně překontrolován a zahrnut do výsledků. Návratnost je zde odhadnuta pouze orientačně na 54 %. Z důvodu čerpání informací z webových stránek jednotlivých úřadů, dle počtu zaměstnanců uvedených na těchto stránkách, musíme zde zahrnout také fakt, že v období sběru dat nebyli všichni pracovníci v zaměstnání a všechny informace nejsou vždy aktualizované. Příčinou návratnosti dotazníků byla správně zvolená metodika výzkumu a použití vhodných metod ke kontaktování institucí. To byly metody telefonické a osobní doručení. Výhodou dotazníku také byla jednoduchost a srozumitelnost pro respondenta.

Pohlaví respondentů dotazníkového šetření zaznamenalo v 89 % ženy a v pouhých 11 % byli respondenti muži. Uvedená kategorie jasně ukazuje, že v této profesi stále převládají ženy nad muži. Tato skutečnost je pravděpodobně předurčena genderovými stereotypy a zakořeněním názoru ve společnosti, že sociální práce je ženská profese. Ve věkových kategoriích má největší zastoupení kategorie 31-40 let s 36 %, dále kategorie 41-50 let s 27 %, s 25 % kategorie 18-30 let a nejmenší zastoupení je v kategorii 51 a více let s 12 %. Překvapivým faktem je vzdělání sociálních pracovníků/pracovnic, největší zastoupení respondentů je s vysokoškolským vzděláním s 39 %. Dále téměř stejně se středoškolským vzděláním v 38 % a nejméně respondentů je s 23 % s vyšším vzděláním. To, že respondenti splňovali alespoň vyšší

vzdělání dokazuje, že ZÁKON č. 108/2006 Sb. O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH považuje za odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání. Do odborné způsobilosti patří také absolvování 200 hodin akreditovaných vzdělávacích kurzů a pět let praxe, pokud pracovník má vysokoškolské vzdělání v jiném oboru, než jsou výše uvedené. Zákon umožňuje doplnit si vzdělání ve lhůtě 7 let ode dne účinnosti zákona (o sociálních službách) u sociálního pracovníka, který nezískal střední odborné vzdělání v oboru sociálně právním; 10-letá lhůta ode dne účinnosti zákona je platná pro sociálního pracovníka se středním odborným vzděláním v oboru sociálně právním. Kvalifikační předpoklad je považován za splněný u sociálního pracovníka, který dnem účinnosti zákona dovršil 50 let.

Další rozdělení respondentů je dle pracovního zařazení sociálních pracovníků. Největší zastoupení respondentů zde má ve 45 % oddělení hmotné nouze. Dále 30 % respondentů pracuje na oddělení sociálně právní ochrany dětí, 18 % respondentů na oddělení sociální služby a příspěvků pro zdravotně tělesně postižené občany a posledních 7 % pracovníků zbylo na kategorii jiná možnost. Další otázka se vztahovala k velikosti města dle počtu obyvatel, kde respondenti pracují. Největší návratnost byla z města, kde je počet obyvatel větší než 10 tisíc až 20 tisíc obyvatel. První dvě hodnoty nebyly ani nemohly být obsazené z důvodu pozdějšího zjištění, že tyto městské úřady nebyly do výzkumu zahrnuty z důvodu chybějícího sociálního odboru na tomto úřadě. Návratnost z velkých měst nad 35 tisíc obyvatel byla také nulová.

Další otázky byly již namířené přímo k samotné supervizi. Nejvíce respondentů uvedlo, že se poprvé s pojmem supervize setkali ve školních lavicích. Ve škole se poprvé setkalo s pojmem supervize 62 % respondentů. Dále uvedlo 26 % respondentů, že se setkali se supervizí na semináři či konferenci. Dalších 8 % respondentů uvedlo zaměstnání a poslední 4 % se zařadili do kolonky jiné možnosti, kde uvedli časopis a internet. Vysokou míru zastoupení prvního setkáním se supervizí ve škole, dokazuje i vysoká míra vzdělání sociálních pracovníků.

V otázce co si představují pod pojmem supervize, odpovídali na otevřenou otázku respondenti správně, pouze u pracovníků, u kterých se supervize neprovádí, se objevily dvě odpovědi popisující supervizi jako kontrolu, což není správné. Z této otázky vyplývá, že sociální pracovníci mají správné představy o supervizi. Jak popisuje HAVRDOVÁ (2008), supervize je odborná činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka k tomu, aby dosáhl určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů, nikoliv však kontrola jeho práce.

Otázka tážající se respondentů, zda by přivítali, kdyby se supervize stala povinnou součástí práce sociálních odborů, odpověděli v 60 % kladně. Jak již bylo zmíněno výše, poskytování supervize je nepřímo definované i v zákoně o sociálních službách pouze jako jedna z možností dalšího vzdělávání sociálního pracovníka. Následující otázky naráží na vnímání supervize respondenty. V tabulce číslo 2 a 9 jsou znázorněny odpovědi respondentů, co si myslí, že je na supervizi pozitivního. A v tabulce číslo 3 a 10 je znázorněno, co si myslí, že je na supervizi negativního. Byly uvedeny odpovědi, které se daly předpokládat, žádná odpověď nevybočila z normy. V následujících dvou otázkách, které se týkaly přínosu supervize pro samotné sociální pracovníky/pracovnice a pro organizaci, uvedli respondenti, že supervize je přínosem jak pro samotné respondenty, tak pro organizace. Pouze jedna odpověď se vyskytla záporná v přínosu pro respondenta (viz tabulka č. 10). Zní: „o případech a jejich řešení diskutujeme s kolegy v zaměstnání, popřípadě s jinými odborníky“. Tuto odpověď odpověděl respondent, u kterého se na pracovišti supervize neprovádí. Jedna záporná odpověď se objevila i u přínosu pro organizaci (viz tabulka č. 11), zodpovězená jiným respondentem. Zní: „Myslím si, že když je vedoucím oddělení člověk, kterému sociální práce nic neříká a neuznává ji, můžeme se klidně stavět na hlavu a situace se zřejmě nezlepší.“ Což nevypovídá nic o přínosu supervize, ale o postavě vedoucího pracovníka k sociální práci. Zbylí respondenti se vyjadřovali, že supervize by byla přínosná pro organizaci ve zlepšení práce, při řešení problémů, k ucelení kolektivu, větší spokojenosti klientů a také k lepšímu řešení složitějších problémů.

Otázka zjišťující, zda by respondenti chtěli, aby se supervize konala v pracovní době či mimo pracovní dobu, odpovídali v 64 % v pracovní době a 36 % by bylo

i pro možnost supervize mimo pracovní dobu. Zato v otázce, zda by byli ochotni si supervizi platit sami se shodli 100 % na záporné odpovědi. Také u respondentů, u kterých se supervize provádí, jsem se ptala, zda si supervize hradí sami nebo zaměstnavatel popřípadě jinou možností, odpověděli všichni respondenti, že jim supervizi hradí zaměstnavatel.

Téměř vyrovnaně vyšly odpovědi u volby mezi supervizí případovou či rozvojovou. Případovou supervizi zvolilo 52 % respondentů a rozvojovou 48 % respondentů. JANOUSHKOVÁ popisuje případovou supervizi jako proces zaměřující se na konkrétní případ, to znamená na práci a vztah supervidovaného s konkrétním klientem, případně skupinou klientů či rodinou. Cílem je zvládnutí daného případu a poskytnutí kvalitní služby. Vedlejším produktem je pak rozvoj pracovníka a posílení jeho schopnosti zvládnout příště podobnou situaci lépe. Supervize rozvojová je zaměřená na podporu profesionálního růstu supervidovaného. Cílem je zvyšování profesionálních kompetencí. Úkolem rozvojové supervize je také pomoci pracovníkům sledovat a reagovat na měnící se potřeby klientů a rovněž na měnící se odborné požadavky v oblasti jejich práce. Ve starší literatuře je nejvíce vžitě rozlišení supervize na administrativní, výukovou a podpůrnou.

Při rozhodování mezi supervizí týmovou, skupinovou či individuální dali respondenti přednost supervizi skupinové. Další volba spočívala ve výběru supervizora, zda by chtěli externího či interního supervizora. Respondenti, kteří jsou pod supervizí 100% zvolili externího supervizora. Respondenti, u kterých se na sociálním odboru supervize neprovádí, zvolili také externího supervizora v 95 %. Ve zbylých 5 % zvolili interního supervizora.

Při volbě časového intervalu konání supervize se nejvíce respondentů shodlo na intervalu 1x za měsíc (42 %), dále 1x za tři měsíce (36 %) a 1x za dva měsíce (12 %). Kategorii jinak zvolilo 6 % respondentů, shodli se v intervalu 1x za půl roku. Zbylé 4 % respondentů zvolilo možnost intervalu 2x za měsíc. BROŽA (2009) pokládá se za důležité, aby supervize, tedy plánovaná, byla pravidelná. Obvyklá frekvence je 1x měsíčně, počet hodin se však liší.

U respondentů, kteří jsou pod supervizí jsem se také dotazovala, zda jim supervize splnila očekávání. Čtyři respondenti k této otázce odpověděli ano a dvěma respondentům supervize jejich očekávání nesplnila.

Také jsem se dotazovala respondentů, kteří opět supervizi v zaměstnání mají, jak vnímají atmosféru při supervizi. Pět z šesti respondentů atmosféru hodnotili kladně, jeden z respondentů záporně. Atmosféru popisoval jako napjatou, ostražitou s panující nedůvěrou. Velmi často se stává, že při dojednávání supervize se uzavírá pouze dvoustranný kontrakt a to mezi supervizorem a vedoucím pracovníkem odboru. Proto první supervizní setkání někdy nabírá spád napjaté atmosféry, z nedostatečně pochopeného poslání samotné supervize. Jako velice příznivé, pro překonání bariér mezi supervidovanými a supervizorem, vidím uzavření supervizního kontraktu spolu se supervidovanými, tedy třístranného kontraktu. Při sepisování smlouvy a dojednávání dlouhodobých cílů spolu se supervidovanými se vyjasní nejasnosti ohledně supervize. Také se všechny strany společně domluví, jakým způsobem se bude podávat zpětná vazba vedoucímu pracovníkovi, při čemž se opět předejde spekulacím o supervizi jako kontrole práce supervidovaných. Další otázkou atmosféry při supervizi je samotný kolektiv pracovníků.

Z rozsáhlého výzkumu, na kterém spolupracovaly všechny sociální odbory městských úřadů v kraji Vysočina vyplývá, že supervize se na těchto odborech provádí ve 30 %. Dále jednoznačně vyplývá, že všichni vedoucí pracovníci/pracovnice sociálních odborů znají pojem supervize a jsou jí ze 75 % pozitivně nakloněny. Jednotliví sociální pracovníci těchto odborů se s pojmem supervize poprvé setkali v 65 % ve školních lavicích. V 60 % se také shodli v přivítání povinné supervize v práci sociálního pracovníka.

Po zpracování výzkumné části, jsem pokračovala ve vypracování návrhu pro implementaci supervize na Městském úřadě v Moravských Budějovicích. Ve spolupráci s vedoucí sociálního odboru Ing. Janou Loiblovou, měla být vypracovaná metodiky pro zavedení supervize na již zmíněném úřadě a tato práce pak sloužit jako podkladový materiál pro zavedení supervize. Z důvodu dlouhodobé pracovní neschopnosti vedoucí pracovnice, jsem neměla možnost spolupracovat s tímto úřadem,

jelikož zastupující osoba nebyla k těmto záležitostem kompetentní. Proto jsem tedy vypracovala pouze hrubý návrh bez konkrétních údajů, který bude sloužit jako podkladový materiál pro metodiku či přímé zavedení supervize.

Samotné metodice měla předcházet swot analýza, která pro nedostatek informací byla vypracovaná až po návrhu implementace a nastínila některé informace, které jsou a které by mohly být možné. V návrhu pro implementaci jsem se zaměřila na osoby vstupující do supervize, jejich motivaci a prostředí. Součástí je také vzor supervizního kontraktu, ve kterém jsou znázorněny informace pro uzavření dohody mezi supervizorem a organizací. Součástí jsou také kontaktní informace na supervizory, kteří působí v sociální oblasti v kraji Vysočina.

V zahraničí vznikala potřeba supervize především ze strany pracovníků, případně zaměstnavatelů. U nás ministerstvo práce a sociálních věcí využilo dobrých zkušeností se supervizí v zahraničí k tomu, že ji zařadili jako jeden z ukazatelů kvality práce. Tento dobrý záměr se setkal s úspěchem u řady neziskových organizací, které byly na supervizi v zásadě připravené. U některých tradičněji zaměřených sociálních organizací však tímto požadavkem vznikl takový tlak na rychlé zavedení supervize bez řádné přípravy, že důsledky jsou spíš kontraproduktivní. Proto je třeba pečlivě věnovat pozornost při jejím zavádění.

6. ZÁVĚR

V diplomové práci „Využití supervize na sociálních odborech městských úřadů kraje Vysočina“ jsem se zabývala problematikou supervize a jejího uplatnění na sociálních odborech městských úřadů v kraji Vysočina a konfrontovala tyto informace se znalostmi a názory těchto pracovníků. Práce se skládá z teoretické a praktické části. V teoretické části jsem se zaměřila na pojem supervize, její druhy, typy, funkce, přínos, průběh a využití v sociální oblasti. V praktické části diplomové práce jsem se soustředila na výzkum.

Cílem práce bylo zmapovat současný stav poskytování supervize na sociálních odborech městských úřadů v kraji Vysočina a dílčím cílem práce bylo vypracovat návrh pro implementaci supervize na sociálním odboru Městského úřadu v Moravských Budějovicích. V souvislosti s hlavním cílem práce byla stanovena hypotéza, která byla ve výzkumu této práce vyvrácena. Supervize se na městských úřadech v kraji Vysočina provádí méně než v jedné třetině. První výzkumná otázka zase sloužila k zjištění, zda vedoucí pracovníci městských úřadů sociálních odborů kraje Vysočina znají pojem supervize. Druhá výzkumná otázka zjišťovala, zda tito vedoucí pracovníci nahlíží na supervizi pozitivně. Z výzkumu vyplynulo, že všichni vedoucí pracovníci/pracovnice sociálních odborů v kraji Vysočina znají pojem supervize a jsou ji ve 3/4 pozitivně nakloněni. Dle mého názoru je supervize velkým přínosem pro všechny pracovníky v pomáhajících profesích, především těm pracovníkům, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty. Kromě prevence syndromu vyhoření, který chápeme jako emoční vyčerpání v souvislosti se ztrátou ideálů v pracovní oblasti, vede supervize ke zvyšování odborné vzdělanosti a schopnosti samostatného a kvalifikovaného rozhodování o postupech, formách a metodách práce s klientem.

Diplomová práce bude sloužit jako podkladový materiál pro implementaci supervize na Městském úřadě v Moravských Budějovicích. Teoretická část poslouží ke shrnutí základních informací o supervizi, výzkumná část k informovanosti o supervizi v kraji Vysočina a vypracovaný návrh metodiky k samotné implementaci supervize na sociálním odboru Městského úřadu v Moravských Budějovicích.

7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- BALOGOVÁ, B. *Supervízia ako príležitosť skvalitnenia profesionalizácie sociálnej práce*. In: *Supervize v sociální práci a její institucionální souvislosti*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická, UJEP, 2005. s. 22 – 25. ISBN 80-7044-698-6.
- BAJER, P. *Supervize nebylo možné legislativně uchopit, říká MPSV. Sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007a, č. 4, s. 47-48. ISSN 1213-6204.
- BAJER, P. *Manažerskou supervizi přijala Diakonie nejen ke zlepšení kvality řízení. Sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007b, č. 4, s. 4 - 6. Rozhovor s PhDr. H. Janečkovou. ISSN 1213-6204.
- BÄRTLOVÁ, E. *Supervize v sociální práci*. 1. vydání. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. 62 s. ISBN 978-80-7044-952-3.
- BELARDI, N. *Supervision: eine Einführung für soziale Berufe*. Freiburg im Breisgau: Lambertus, 1998. ISBN 3-7841-1079-7.
- BROŽA, J. et al. *Supervize v adiktologické praxi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2009. 156 s. ISBN 978-80-7387-209-0.
- BRICHČÍN, S. *Balintovské skupiny – pomoc pomáhajícím*. *Psychologie dnes*. 1999, č. 7, s. 5. ISSN 1212-9607.
- CARROLL, M., THOLSSTRUPOVÁ, M. *Integrativní postupy k supervizi*. 1. vydání. Praha: Triton, 2004, 280 s. ISBN 80-7254-582-5.

- ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. *Historie ČIS*. [online]. c2006a [cit.2010-02-10]. Dostupné z: <<http://www.supervize.eu/?s=kontrakt>>.
- ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. *Etické zásady Evropské asociace supervize*. [online]. c2006b [cit.2010-03-08]. Dostupné z: <<http://www.supervize.eu/o-techto-strankach/eticke-zasady/>>.
- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vydání. Praha: Nakladatelství Karolinum 2005. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- EIS, Z. *Supervize*. 1. vydání. Praha: Pallata, 1995. 89 s. ISBN 80-901710-2-8.
- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
- GEIST, B. *Sociologický slovník*. 1. vydání. Praha: Victoria Publishing, 1993. 647 s. ISBN 80-85605-28-7.
- HAVRDOVÁ, Z.; HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize: Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. 1. vydání. Praha: Galén, 2008. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vydání. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- HANÁKOVÁ, A. *Nové trendy v přípravě a uplatnění sociálních pracovníků*. 1. vydání. Bratislava: OZ Sociálna práca, 2007. 65 s. ISBN 978-80-89185-27-6.
- HAWKINS, P., SHONET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

- JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v soc. službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007, 351 s, ISBN 978-80-7368-229-3.
- JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. *Interní supervize*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 24 s. ISBN 978-80-86991-06-1.
- KADUSHIN, A., HARKNESS, D. *Supervision in social work*. 4th ed. New York: Columbia University Press, 2002. 501 s. ISBN 978-0231120944.
- KALINA, K. et al. *Drogy a drogové závislosti – mezioborový přístup*. Praha: Rada Evropy/Úřad vlády ČR, 2003, 133-141 s. ISBN 92-9168-088-5.
- KALINA, K. et al. *Supervize – kasuistiky*. 1.vydání. Praha: Triton, 2004. 171 s. ISBN 80-7254-496-9.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšířené vydání. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.
- KRATOCHVÍL, S. *Skupinová psychoterapie v praxi*. 2. doplněné vydání. Praha: Galén, 2001. 285 s. ISBN 80-7262-096-7.
- LEWIN, K. *Resolving Social Conflicts: Field Theory in Social Science*. APA, 1997. ISBN 1-53798-415-8.
- MACÁKOVÁ, M. 2001. *Supervize v NNO poskytující sociální služby*. 2001. [on-line]. [cit. 2010-02-.05]. Dostupné z: <<http://www.tretipatro.cz/res/data/000010.doc>>.

- MAROON, I. et al. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: Model pro supervizi*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 2007. 141 s. ISBN 978-80-246-1307-9.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003a. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003b. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MICHKOVÁ, A. *Supervize*. 1. vydání. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008. 106 s. ISBN 978-80-7394-145-1.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb*. Uspořádala Mgr. Milena Johnová. 1. vydání. Praha: MPSV, 2002a. 24 s. ISBN 80-86552-23-3.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* [on-line]. c2009 [cit. 2010-02-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6195/zakon_108_2006.pdf>.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Uspořádala Mgr. Kristýna Čermáková a Mgr. Milena Johnová. 1. vydání. Praha: MPSV, 2002b. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.
- MUNSON, C. E. *Handbook of clinical social work supervision*. 3rd ed. New York: Haworth Press. 2002. 635 p. ISBN 0789010771.

- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vydání. Brno: Marek Zeman, 2001. 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2001. 98 s. 80-210-2673-1.
- PAČESOVÁ, M. *Lékař, pacient a Michael Balint*. 1. vydání. Praha: Triton, 2004. 170 s. ISBN 80-7254-491-8.
- PAYNE, M. Personal supervision in social work. In Connor, A., Black, S. (Eds.). *Performance review and quality in social care*. Pp. 43 – 58. London: Jessica Kingsley. 1994. ISBN 1-85302-017-6.
- ROLLOVÁ, J. 2001. *Supervize* [online]. 2001 [cit. 2010-03-23]. Závěrečná práce, Pražská psychoterapeutická fakulta. Dostupné z WWW: <<http://www.viap.cz/ppf-zaverecneprace.htm>>.
- RŮŽIČKA, J. *Psychosomatický přístup k člověku*. 1.vydání. Praha: Triton, 2006. 316 s. ISBN 80-7254-750-X.
- SHULMAN, L. *The Skills of Helping Individuals, Families, Groups, and Communities*. 4th ed. Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc., 1999. 884 p. ISBN 0-87581-414-X.
- SOKOL, R. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. 424 s. ISBN 978-80-7357-316-4.

- SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR* [online]. 20.5.2006 [cit.2010-02-10]. Dostupné z: <<http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Eticky%20kodex%20SSPCR.pdf>>.
- ŠIMEK, A. *Historie supervize v ČR* [online]. 2002 [cit. 2010-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervizev-cr/>>.
- TSUI, M. *Social Work Supervision*. 1st ed. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc., 2005. 178 s. ISBN 0-7619-1767-5.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9.
- VEČEŘA, M. *Sociální stát – východiska a přístupy*. 2. upravené vydání. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2001. 112 s. ISBN 80-85850-16-8.
- VODÁČKOVÁ, D. et al. *Krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Portál, 2002. 543 s. ISBN 80-7178-696-9.

8. KLÍČOVÁ SLOVA

Městský úřad

Sociální odbor

Sociální práce

Sociální pracovník

Supervize

9. PŘÍLOHY

Příloha 1: Záznamový arch pro položené rozhovory s vedoucími

pracovníky/pracovnicemi sociálních odborů, kde se supervize provádí

Příloha 2: Záznamový arch pro položené rozhovory s vedoucími

pracovníky/pracovnicemi sociálních odborů, kde se supervize neprovádí

Příloha 3: Dotazník pro pracovníky/pracovnice na sociálních odborech městských

úřadů, kde se supervize provádí

Příloha 4: Dotazník pro pracovníky/pracovnice na sociálních odborech městských

úřadů, kde se supervize provádí

Příloha 5: Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR

Příloha 6: Etický kodex Evropské asociace supervizorů

Příloha 1:

**Záznamový arch pro položené rozhovory s vedoucími pracovníky/pracovnicemi
sociálních odborů, kde se supervize provádí**

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) muž b) žena

2. Jaký je Váš věk?

- a) 18 – 30 let c) 41 – 50 let
b) 31 – 40 let d) 51 let a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) středoškolské c) vysokoškolské
b) vyšší odborné d) jiné

4. Jak dlouho jste na pozici vedoucího pracovníka?

5. Provádí se u Vás supervize?

6. Jak dlouho se ve Vaší organizaci provádí supervize?

- a) méně než 1 rok
b) 1 - 2 roky
c) 3 – 4 roky
d) 5 let a více

7. Vyjednával/a jste supervizní smlouvu (supervizní kontrakt) se supervizorem spolu s podřízenými zaměstnanci?

8. Je Váš supervizor internista nebo externista?

9. Máte supervizi?

- a) případovou (zaměřená na určitý případ)
- b) rozvojovou (zaměřená na podporu profesního růstu)

10. Chtěli byste raději supervizi?

- a) případovou (zaměřená na určitý případ)
- b) rozvojovou (zaměřená na podporu profesního růstu)

11. Mohou využít i možnosti individuální supervize?

Pokud ano, jak často?

12. Účastní se supervize?

- a) v pracovní době
- b) mimo pracovní dobu

13. Dochází na supervizi?

- a) povinně
- b) dobrovolně
- c) pokud si ji vyžádají

14. Splnila supervize Vaše očekávání?

15. Co je pro Vás na supervizi pozitivního?

16. Co je pro Vás na supervizi negativního?

17. Přivítal/a byste, kdyby byla supervize povinná na sociálních oborech?

18. Domníváte se, že je pro Vaši organizaci supervize přínosná?

19. Je něco, co byste chtěli změnit v přijímání supervize?

Pokud ano, co konkrétně?

20. Je něco, co je Vám na supervizi nepříjemné?

Pokud ano, co konkrétně?

21. Chcete v supervizi nadále pokračovat?

22. Objevily se nějaké překážky při zavádění supervize?

Příloha 2:

Záznamový arch pro polořizené rozhovory s vedoucími pracovníky/pracovnicemi sociálních odborů, kde se supervize neprovádí

1. Jaké je Vaše pohlaví?

a) muž

b) žena

2. Jaký je Váš věk?

a) 18 – 30 let

c) 41 – 50 let

b) 31 – 40 let

d) 51 let a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

a) středoškolské

c) vysokoškolské

b) vyšší odborné

d) jiné

4. Jak dlouho jste na pozici vedoucího pracovníka?

5. Setkal/a jste se již s pojmem supervize?

6. Prováděla se u Vás již supervize?

7. Proč se u Vás neprovádí supervize?

8. Jste osobně nakloněn supervizi?

Příloha 3:

Dotazník pro pracovníky/pracovnice na sociálních odborech městských úřadů, kde se supervize provádí

Dobrý den,

jmenuji se Martina Svobodová a studuji poslední ročník navazujícího magisterského studia obor Rehabilitační psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Ráda bych Vás tímto požádala o vyplnění následujícího dotazníku, jehož cílem je zmapovat současné využití supervize na sociálních odborech městských úřadů kraje Vysočina. Veškeré informace získané z dotazníku budou použity pouze pro účely mé diplomové práce a jsou zcela anonymní.

Předem Vám velice děkuji za Váš čas a ochotu. Přeji příjemný den.

Bc. Martina Svobodová,
studentka ZSF JU

1. Jaké je Vaše pohlaví?

a) muž

b) žena

2. Jaký je Váš věk?

a) 18 – 30 let

c) 41 – 50 let

b) 31 – 40 let

d) 51 let a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

a) středoškolské

c) vysokoškolské

b) vyšší odborné

d) jiné

4. Na jakém oddělení pracujete?

a) sociálně právní ochrana dětí

c) hmotná nouze

b) sociální služby a příspěvky pro zdravotně postižené občany

d) jiné

5. Kolik obyvatel má město, ve kterém se nachází MěÚ, kde pracujete?

- | | |
|-----------------------|---------------|
| a) do 1 000 | e) nad 10 000 |
| b) 1 000 – 2 500 | f) nad 20 000 |
| c) nad 2 500 – 5 000 | g) nad 35 000 |
| d) nad 5 000 – 10 000 | h) nad 50 000 |

6. Kde jste se s termínem supervize setkal/a poprvé?

- | | |
|--------------------------------|--|
| a) ve škole | c) na semináři, konferenci |
| b) v zaměstnání | d) sám/a jsem se již supervize zúčastnil/a |
| e) jinde (prosím uveďte) | |

7. Popište svými slovy, co to je supervize.

.....

.....

.....

8. Přivítal/a byste, kdyby byla supervize povinná na sociálních odborech MěÚ?

- | | |
|--------|-------|
| a) ano | b) ne |
|--------|-------|

9. Co je podle Vašeho názoru na supervizi pozitivního?

.....

.....

.....

10. Co je podle Vašeho názoru na supervizi negativního?

.....

.....

.....

11. Domníváte se, že je pro Vás supervize přínosná?

- a) ano, v čem?
- b) ne, proč?

12. Domníváte se, že je pro Vaši organizaci supervize přínosná?

- a) ano, v čem?
- b) ne, proč?

13. Jak často se supervize účastníte?

- a) 2x za měsíc
- b) 1x za měsíc
- f) jinak (prosím, uveďte)
- c) 1x za dva měsíce
- d) 1x za tři měsíce

14. Účastníte se supervize?

- a) v pracovní době
- b) mimo pracovní dobu (pokračujte prosím otázkou č. 17.)

15. Byl/a byste ochotný/á docházet na supervizi mimo pracovní dobu?

- a) ano
- b) ne

16. Kdo Vám hradí supervizi?

- a) zaměstnavatel
- b) Vy sám/a (pokračujte prosím otázkou č. 19)
- c) jiná možnost (prosím, uveďte)

17. Byl/a by jste ochotný/á si supervizi platit sám/sama?

- a) ano
- b) ne
- Pokud ano, uveďte prosím kolik

18. Z jakého důvodu docházíte na supervizi?

.....

.....

.....

19. Můžete využít i možnosti individuální supervize?

- a) ano b) ne

20. Chtěl/a byste supervizi?

- a) případovou (zaměřená na určitý případ)
b) rozvojovou (zaměřená na podporu profesního růstu)

21. Chtěl/a byste supervizi?

- a) týmovou b) skupinovou
c) individuální

22. Je Váš supervizor?

- a) internista (zaměstnanec Vaší organizace)
b) externista (není zaměstnanec Vaší organizace)

23. Chtěl/a byste, aby byl supervizor?

- a) internista (zaměstnanec Vaší organizace)
b) externista (není zaměstnanec Vaší organizace)

24. Je něco, co byste chtěli změnit v přijímání supervize?

- a) ne
b) pokud ano, napište prosím co konkrétně
-
-

25. Je něco, co je Vám na supervizi nepříjemné?

a) ne

b) pokud ano, napište prosím co konkrétně

.....

26. Splnila supervize Vaše očekávání?

a) ano

b) ne

27. Podílel/a jste se na vytváření supervizní smlouvy (supervizní kontrakt)?

a) ano

b) ne

Pokud ano, uveďte prosím jak

.....

.....

28. Charakterizujte prosím atmosféru při supervizím setkání.

.....

.....

.....

Příloha 4:

Dotazník pro pracovníky/pracovnice na sociálních odborech městských úřadů, kde se supervize provádí

Dobrý den,

jmenuji se Martina Svobodová a studuji poslední ročník navazujícího magisterského studia obor Rehabilitační psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Ráda bych Vás tímto požádala o vyplnění následujícího dotazníku, jehož cílem je zmapovat současné využití supervize na sociálních odborech městských úřadů kraje Vysočina. Veškeré informace získané z dotazníku budou použity pouze pro účely mé diplomové práce a jsou zcela anonymní.

Předem Vám velice děkuji za Váš čas a ochotu. Přeji příjemný den.

Bc. Martina Svobodová,
studentka ZSF JU

1. Jaké je Vaše pohlaví?

a) muž

b) žena

2. Jaký je Váš věk?

a) 18 – 30 let

c) 41 – 50 let

b) 31 – 40 let

d) 51 let a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

a) středoškolské

c) vysokoškolské

b) vyšší odborné

d) jiné

4. Na jakém oddělení pracujete?

a) sociálně právní ochrana dětí

c) hmotná nouze

b) sociální služby a příspěvky pro zdravotně postižené občany

d) jiné

5. Kolik obyvatel má město, ve kterém se nachází MěÚ, kde pracujete?

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| a) do 1 000 | e) nad 10 000 – 20 000 |
| b) 1 000 – 2 500 | f) nad 20 000 – 30 000 |
| c) nad 2 500 – 5 000 | g) nad 35 000 – 50 000 |
| d) nad 5 000 – 10 000 | h) nad 50 000 |

6. Setkal/a jste se již s pojmem supervize?

- a) ano (pokračujte prosím otázkou č. 11)
- b) ne

7. Co si pod pojmem supervize představujete?

.....

.....

.....

8. Víte, kde získat informace o supervizi?

- a) ano
- b) ne

Pokud ano, uveďte prosím kde

9. Měl/a byste zájem získat informace o supervizi?

- a) ano
- b) ne

Děkuji, dále již nemusíte pokračovat.

10. Kde jste se s termínem supervize setkal/a poprvé?

- | | |
|---------------------------------|--|
| a) ve škole | c) na semináři, konferenci |
| b) v zaměstnání | d) sám/a jsem se již supervize zúčastnil/a |
| e) jinde (prosím, uveďte) | |

11. Popište svými slovy, co to je supervize.

.....

.....

.....

12. Přivítal/a byste, kdyby byla supervize povinná na sociálních odborech MěÚ?

a) ano

b) ne

13. Co je podle Vašeho názoru na supervizi pozitivního?

.....

.....

.....

14. Co je podle Vašeho názoru na supervizi negativního?

.....

.....

.....

15. Domníváte se, že by byla pro Vás supervize přínosná?

a) ano, v čem?

b) ne, proč?

16. Domníváte se, že by byla pro Vaši organizaci supervize přínosná?

a) ano, v čem?

b) ne, proč?

17. Byl/a byste ochotný/á docházet na supervizi mimo pracovní dobu?

a) ano

b) ne

18. Byl/a byste ochotný/á si supervizi platit sám/sama?

a) ano

b) ne

Pokud ano, uveďte prosím kolik

19. Chtěl/a byste supervizi?

a) případovou (zaměřená na určitý případ)

b) rozvojovou (zaměřená na podporu profesního růstu)

20. Chtěl/a byste supervizi?

a) týmovou

b) skupinovou

c) individuální

21. Chtěl/a byste, aby byl supervizor?

a) internista (zaměstnanec Vaší organizace)

b) externista (není zaměstnanec Vaší organizace)

22. Jak často byste chtěl/a, aby se supervize konala?

a) 2x za měsíc

c) 1x za dva měsíce

b) 1x za měsíc

d) 1x za tři měsíce

e) jinak (prosím, uveďte)

Příloha 5:

Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR

1. Etické zásady

1.1 Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1.2 Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3 Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1.4 Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5 Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1 Ve vztahu ke klientovi

2.1.1 Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2.1.2 Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2.1.3 Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník

se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2.1.4 Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2.1.5 Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2.1.6 Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7 Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2.2 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2.2.1 Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2.2.2 V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2.2.3 Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.3 Ve vztahu ke kolegům

2.3.1 Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2.3.2 Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3 Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2.4.1 Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2.4.2 Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2.4.3 Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2.4.4 Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2.4.5 Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6 Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.5 Ve vztahu ke společnosti

2.5.1 Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2.5.2 Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2.5.3 Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2.5.4 Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2.5.5 Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6 Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení, - kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy

- které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů
- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka

- který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

Příloha 6:

Etické zásady Evropské Asociace supervize

1. Preambule

Evropská asociace supervize EAS zahrnuje jednotlivce a instituce pracující v oblastech supervize (supervizoři), výuky supervize (vyučující supervizoři) a výcviku supervizorů (instruktoři). V oblasti sociální psychologie EAS dodržuje platné obecné zásady profesionálních standardů. Výše zmínění jednotlivci jsou v následujícím textu označováni jako členové. Supervidovaný značí osobu, které je poskytována supervize. Jako klient je označován klient supervidovaného. Kandidát je někdo, kdo se účastní výcvikového programu pro supervizory.

Účel těchto etických zásad

Etické zásady členů EAS mají pomoci:

1. Zaručit klientům, supervidovaným a kandidátům ochranu před etickými a právními nároky;
2. Splnit požadavky supervidovaných a jejich odborného růstu způsobem přinášejícím prospěch klientovi;
3. Splnit požadavky kandidátů týkající se jejich výcviku a odborného růstu způsobem přinášejícím prospěch klientovi a odpovídajícím požadavkům výcvikového programu;
4. Koncipovat způsoby, postupy a kritéria uskutečňování výcvikových programů.

Tyto zásady umožňují členům zkoumat a objasňovat etické aspekty jejich práce. Slouží také k informování veřejnosti o tom, co může v tomto ohledu od členů očekávat. Vždy po pěti letech - v případě potřeby častěji - budou tyto zásady oficiálně zkontrolovány a upraveny tak, aby členům pomáhaly v etických otázkách během supervize a výcviku.

Základní předpoklady

Členové respektují důstojnost všech lidí. Nediskriminují na základě kulturního nebo etnického původu, fyziologického, psychologického, sociologického, ekonomického stavu nebo sexuálních preferencí.

Členové praktikují své povolání s plným vědomím práva země, ve které žijí.

Prvořadou povinností členů je chránit supervidovaného a jeho klienty. Členové proto mají supervidovanému poskytovat co nejlepší službu a nemají dělat nic, co by mohlo záměrně nebo z nedbalosti poškodit supervidovaného.

Členové se mají snažit o to, aby si supervidovaný začal uvědomovat důstojnost, autonomii a zodpovědnost lidské bytosti a mají podporovat jednání vyplývající z tohoto uvědomění.

Členové mají věnovat maximální možné úsilí tomu, aby zajistili optimální splnění zakázky supervidovaných.

Užívání etických zásad

V případě zřejmého nedodržení těchto zásad se členové nebo jiné zainteresované strany mohou obrátit na komisi pro etiku a otázky povolání (the Commission for Ethics and Occupational Questions) EAS. EAS může pozastavit členství člena nebo dočasně zrušit jeho kontrakt o pokročilém výcviku, jestliže se jeho chování neřídí základními principy formulovanými v těchto zásadách a jestliže není ochoten po jednání s kolegy nebo s profesní asociací toto chování změnit.

2. Prospěch a práva supervidovaného a klienta

2.01 Členové jsou povinni provázet a učit supervidované respektovat integritu a prosazovat prospěch svých klientů. Členové od supervidovaných a kandidátů výcvikového programu očekávají, že budou informovat své klienty o tom, že je jim poskytována supervize a že pozorování a/nebo záznamy ze sezení mohou být ukázány supervizorovi.

2.02 Členové nemají ani neurčitě naznačovat klientům nebo supervidovaným, že mají vyšší vzdělání nebo akademickou kvalifikaci, než jaké skutečně mají.

2.03 Členové mají informovat klienty o jejich právech - včetně práva na ochranu osobnosti a práva klienta na to, aby informace, které poskytne při konzultaci, zůstaly důvěrné. Dále mají být klienti zpraveni o tom, že jejich právo na ochranu osobnosti a právo na zachování důvěrnosti informací nebude supervizí ovlivněno.

2.04 Člen nemá supervidovaného jakkoliv zneužívat, a zvláště ne k jakémukoli materiálnímu nebo osobnímu prospěchu. Sexuální vztahy mezi členy a supervidovanými jsou zakázány.

2.05 Ve shodě s dostupnými informacemi má člen mít se svým supervidovaným vztah, který je založený na kontraktu. Obě strany by měly mít schopnost a úmysl řídit se obsahem tohoto kontraktu. Jestliže supervidovaný nebo člen není s to se řídit podmínkami kontraktu, musí člen ukončit vztah takovým způsobem, aby supervidovaný neutrpěl žádnou újmu.

2.06 Vstoupením do tohoto vztahu vytváří člen pro supervidovaného vhodné prostředí. To zahrnuje fyzickou bezpečnost během práce a informace o každém riskantním postupu a souhlas pokračovat.

2.07 Pracovní poznámky - včetně poznámek zaznamenaných během rozhovorů, výsledky testů, korespondence, elektronicky uložené dokumenty a zvukové a obrazové nahrávky jsou důvěrné, odborné informace. To zahrnuje odborné informace od třetích stran. Takový materiál může být použit pro výcvik, supervizi nebo výzkum pouze tehdy, jestliže klient (nebo zákonný zástupce v případě nezletilé osoby) udělil písemné svolení.

2.08 Profesionální vztah mezi členy a supervidovanými je definován kontraktem a končí s ukončením kontraktu. Avšak jisté profesionální závazky existují dokonce i po ukončení kontraktu. Týkají se následujícím bodů:

- a. Zachovávání důvěrnosti informací
- b. Nezneužívání předchozího vztahu

c. Poskytnutí potřebné následné péče v případě nutnosti

2.09 Při zkoumání lidí se supervizoři musí držet platných profesních a právních zásad a předpisů.

2.10 Jestliže dodržení smluvního vztahu ohrožují osobní nebo zdravotní problémy, potom členové musí buďto zodpovědným způsobem ukončit kontrakt, nebo zajistit, aby byly supervidovanému poskytnuty veškeré náležité informace, aby se mohl sám rozhodnout, zda pokračovat v kontraktu, nebo ne.

3. Profesionální činnost supervizora

Role supervizora zahrnuje následující povinnosti:

- a. Monitorovat prospěch klienta
- b. Zajišťovat dodržování příslušných právních, etických a profesionálními zásad a předpisů klinické a konzultantské praxe
- c. Monitorovat dosažené klinické a konzultantské výsledky a odborný růst supervidovaného.

3.01 Členové nepřijímají žádné supervizní zakázky, jestliže pro ně nemají speciální výcvik.

3.02 Supervizoři absolvují další výcvik a pokročilý výcvik , například kursy, semináře a odborné konference; a to průběžně a pravidelně. Tento výcvik má být ve všech oblastech, ve kterých pracují.

3.03 Supervizoři supervidovaného podporují v tom, aby si uvědomoval etická a odborná témata, stejně jako právní odpovědnost své práce.

3.04 Supervizoři supervidované důsledně vedou k dodržování právních ustanovení týkajících se výkonu jejich profese.

3.05 V krizových situacích má supervidovaný možnost kontaktovat svého supervizora nebo jiného kolegu.

3.06 Monitorování supervizní činnosti pomocí diktafonu, magnetofonu nebo videorekordéru - kromě zpracovávání ústních a písemných zpráv - je standardní a pravidelnou součástí supervizního procesu.

3.07 Supervizoři mají zajišťovat, aby frekvence a trvání kontaktu se supervidovanými odpovídala zakázce.

3.08 Supervizoři mají supervidovaným poskytovat průběžnou zpětnou vazbu důležitou pro řádné splnění jejich zakázek. Má být prováděna způsobem odpovídajícím kontraktu a úrovni výcviku. Může být oficiální nebo neformální; ústní nebo písemná.

3.09 Supervizoři, kteří supervidovaným radí ve více než jedné roli (například jako lektoři, kliničtí supervizoři, supervizoři pracující s týmem) mají v maximální možné míře omezit konfliktní oblasti. V zásadě mají být tyto role rozděleny mezi různé supervizory. Jestliže to není možné, má být supervidovaný důkladně informován o tom, jaká očekávání a jaké povinnosti provázejí každou roli. Odlišné role mají být odděleny v prostoru a čase.

3.10 Supervizoři nemají mít žádný sexuální kontakt se supervidovanými. Supervizoři se vyhnou společenskému styku se supervidovanými, pokud by mohl ohrozit vztah mezi supervizorem a supervidovaným. Jestliže je z jakéhokoli důvodu omezena objektivita supervizora nebo jeho schopnost profesionálně hodnotit, bude supervizní vztah ukončen.

3.11 Supervizoři nemají poskytovat jakýkoli druh psychoterapie jako náhradu nebo doplněk supervize. Osobní záležitosti se budou během supervize probírat jen z hlediska jejich vlivu na klienty nebo z jiných odborných důvodů.

3.12 Při průběžném posuzování a vyhodnocování supervidovaného si supervizor uvědomuje jeho osobní nebo profesionální omezení. Supervizoři mohou doporučit psychoterapii nebo psychologickou poradenskou službu, jestliže se ukáže, že supervidovanému činí potíže porozumět sám sobě nebo řešit problémy do takové míry, že to brání v efektivní práci. Samotní supervizoři nesmějí tuto terapii/poradenskou službu poskytovat.

4. Výcvik

4.01 Lektoři mají zajistit, aby poskytované výcvikové programy (training programmes) a vzdělávání (learning experiences) byly v souladu se současně platnými směnicemi EAS a ostatních uznaných asociací.

4.02 Lektoři a vyučující supervizoři mají nabízet kursy a vyučování supervizi jen v oblastech, ve kterých mají požadovanou kvalifikaci a zkušenost.

4.03 Aby dosáhli nejvyšší kvality v oblasti výcviku a supervize, lektoři a vyučující supervizoři se mají aktivně účastnit diskusí s kolegy, kteří mají podobný výcvik a zkušenosti.

4.04 Lektoři mají kandidátům poskytnout podrobné informace o výcvikovém programu poskytovaném jejich institucí, pokud jde o požadavky, očekávání, role a pravidla. Očekávají od svých kandidátů přiměřenou úroveň participace na přípravě pravidel svých institutů, programů, kursů a individuálních podmínek pro supervizi. Mají přijmout jen ty kandidáty, kteří splňují nezbytné předpoklady stanovené EAS pro přijetí do výcvikového programu.

4.05 Lektoři a vyučující supervizoři poskytují kandidátům vzdělávání, které integruje teoretické znalosti s praktickou aplikací. Informují supervidované o cílech, postupech a teoretické orientaci metody, kterou zvolili. Kandidáti mají možnost použít, co se naučili, a porozumět teorii, ze které daná praxe vychází. Vyučované teoretické modely a metody reflektují současnou praxi, výzkum a prameny.

4.06 Lektoři a vyučující supervizoři podporují a povzbuzují kandidáty, aby definovali svoji vlastní teoretickou orientaci, stanovili si své vlastní učební cíle a monitorovali svůj pokrok v dosahování svých cílů.

4.07 Lektoři posuzují zkušenosti a schopnosti supervidovaných, aby stanovili standard profesionálních kompetencí. Omezují činnosti supervidovaných v závislosti na aktuální úrovni schopností a zkušeností.

4.08 Supervizoři doporučí psychoterapii nebo psychologickou poradenskou službu, jestliže supervidovanému činí potíže porozumět sám sobě nebo řešit problémy

do takové míry, že to brání v efektivní práci. Samotní supervizoři nesmějí tuto terapii/poradenskou službu poskytovat.

4.09 Lektor nemá doporučit kandidáta ke zkoušce, jestliže se domnívá, že kandidát je předpojatý způsobem, který bude mít vliv na jeho odbornou způsobilost. V takových případech lektor pomáhá kandidátovi pochopit podstatu jeho předsudku a pokud možno jej překonat.

4.10 Pokud se ukáže, že kandidát nemůže poskytovat žádnou kvalifikovanou profesionální službu, bude vyloučen z výcvikového programu. Takoví kandidáti obdrží jasné a odborné písemné vysvětlení.

4.11 Jestliže výcvikový program zahrnuje seberozvíjející zkušenosti nebo porady, při kterých vyjdou na světlo důvěrné osobní podrobnosti, budou přijata opatření zabráňující tomu, aby se lektori a supervizoři dostali do konfliktního postavení v případě, že mají ve výcvikovém programu ještě jiné role.

4.12 V případě konfliktů mezi požadavky klienta, kandidáta a výcvikového programu nebo organizace zajišťující program mají lektori dodržovat následující pořadí priorit. Vnitrostátní zákony a předpisy jednotlivých zemí jsou vždy prvním východiskem, protože se obvykle zabývají ochranou klienta. Jestliže právní ustanovení a etické zásady nejsou k dispozici nebo nejsou jasná, bude se posuzování lektora řídit následujícím seznamem:

- a. Příslušná právní ustanovení a etické zásady (například povinnost vydávat varování, zákony týkající se zneužívání dětí atd.)
- b. Prospěch klienta
- c. Prospěch supervidovaného (nebo kandidáta)
- d. Prospěch supervizora (nebo vyučujícího supervizora nebo lektora)
- e. Požadavky výcvikového programu a/nebo místa, kde se program koná, technicko-administrativní požadavky

5. Profesionální praxe

5.01 Během celé své profesionální kariéry se i samotní členové mají podrobovat supervizi, bez ohledu na úroveň výcviku, složené zkoušky nebo na členství v profesní organizaci. Mají stále držet krok s rozvojem svého oboru tak, že se účastní konferencí a seminářů a budou se průběžně informovat o problémech diskutovaných v profesních asociacích.

5.02 Členové se mají na veřejnosti zdržet hanlivých poznámek nebo narážek na postavení, kvalifikaci nebo charakter jiných členů. Na druhé straně otevřená osobní a odborná kritika je vítána.

5.03 Členové mohou vystoupit proti kolegovi, když mají důvod se domnívat, že se nechová ve shodě s etickými zásadami. Jestliže problém nelze vyřešit, mají informovat svoji profesní asociaci.