

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

Specifika supervize dobrovolnických programů
ve zdravotně sociální oblasti

Diplomová práce

Autor: Bc. Pavla Brázdová

Vedoucí práce: Mgr. Bohdana Břízová

ABSTRACT

Specifics of supervision of volunteer programmes in health-social area

Although the benefits of supervision are known nowadays, it is still not applied in a number of fields. This concerns even such occupations where direct work with clients is the basis of work or voluntary activity (e.g. health care, school education and even some organisations providing services of social care etc.).

This thesis first informs about supervision in general, i.e. about its history, objectives, functions and division. Further, it deals with the person of the supervisor, the supervised person, and their relationship. The theoretical part is finished with information on social services, volunteering and supervision of volunteer programmes in the field of medical and social care. In comparison with the supervision of providers of social services, this volunteer supervision should be different, and this difference should consist in its voluntary, not obligatory, character.

This diploma thesis aims at describing specific features of supervision of volunteer programmes in the field of medical and social care. A partial objective is to find differences between providing and receiving supervisions in volunteer programmes and supervisions of organisations providing social services. The research was both quantitative and qualitative, included method of questioning, semi-standardised questionnaire and a guided interview.

There were three hypotheses set in the thesis, two of which were confirmed and one disproved.

Further, on the basis of her results, the author defines the specific character of the supervision of volunteer programmes. The author regards as the most important finding the fact that volunteers take part in supervision voluntarily and with pleasure, view it as beneficial a natural part of their volunteer activity.

This is also the most essential difference between the volunteer supervision and the supervision provided by social services, where over 50 per cent of staffs view

supervision as an obligatory part of their occupation, and a much higher percentage of the staffs in comparison with volunteers say that they do not regard supervision as a benefit for themselves.

The author sees the applicability of this thesis in publishing her results in professional journals or in publishing on the web pages of the National Volunteer Centre, because so far almost nothing has been published on this subject.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Specifika supervize dobrovolnických programů ve zdravotně sociální oblasti“ 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 elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne

Poděkování

Chtěla bych na tomto místě poděkovat své vedoucí práce paní Mgr. Bohdaně Břízové za odborné vedení, podněty i pomoc při tvorbě této práce.

Dále děkuji všem dobrovolníkům a zaměstnancům v sociálních službách, kteří byli ochotni mi pomoci. A v neposlední řadě děkuji supervizorům/supervizorkám, kteří mi věnovali svůj čas.

OBSAH

ÚVOD.....	8
1. SOUČASNÝ STAV DANÉ PROBLEMATIKY.....	9
1.1 Supervize – základní informace.....	9
1.1.1 Pojem supervize	9
1.1.2 Historie supervize.....	10
1.1.3 Cíl a funkce supervize.....	13
1.1.4 Vymezení supervize	16
1.2 Dělení supervize	17
1.2.1 Dělení supervize: nepřímá x přímá.....	18
1.2.2 Dělení supervize: individuální x skupinová x týmová	18
1.2.3 Dělení supervize: interní x externí	22
1.2.4 Dělení supervize: případová x rozvojová	24
1.2.5 Dělení supervize: pravidelná x příležitostná x krizová	25
1.3 Supervizor a jeho výcvik, supervidovaný, supervizní vztah	26
1.3.1 Osoba supervizora	26
1.3.2 Osoba supervidovaného	30
1.3.3 Supervizní vztah	31
1.4 Supervizní smlouva (kontrakt)	32
1.4.1 Tvorba supervizního kontraktu	32
1.5 Etika v supervizi	34
1.6 Sociální služby.....	35
1.6.1 Zařízení sociálních služeb, registr poskytovatelů sociálních služeb.....	36
1.6.2 Sociální pracovník.....	37
1.7 Dobrovolnictví.....	38
1.7.1 Kdo je dobrovolník?	39
1.7.2 Profesionalizace dobročinnosti	39
1.7.3 Dobrovolnická centra.....	40
1.7.4 Supervize v dobrovolnictví.....	43
2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY	48

2.1	Cíl práce	48
2.2	Hypotézy	48
3.	METODIKA.....	49
3.1	Použité metody	49
3.2	Výzkumný soubor.....	49
3.3	Metodický postup	49
4.	VÝSLEDKY	51
4.1	Výsledky dotazníků	51
4.2	Výsledky rozhovorů.....	73
5.	DISKUZE.....	85
6.	ZÁVĚR	93
7.	LITERATURA	94
8.	KLÍČOVÁ SLOVA	101
9.	PŘÍLOHY.....	102

ÚVOD

Téma mé diplomové práce *Specifika supervize dobrovolnických programů ve zdravotně sociální oblasti* jsem si vybrala nejen proto, že jako studentka Zdravotně sociální fakulty JU v Českých Budějovicích slyším a učím se o supervizi mnoho, ale též proto, že jako účastnice dobrovolnického programu na ni též sama docházím. Již čtvrtým rokem se účastním Dobrovolnického programu Canisterapie (jenž spadá pod Ústav sociální práce, Centrum Zoorehabilitací, spolupracující se Zdravotně sociální fakultou) a navštěvuji pravidelně jednou týdně Domov pro seniory Máj v Českých Budějovicích. Sama tedy dobře vím, že při přímé práci s lidmi se člověk může setkat s různými problémy či pocity, se kterými si leckdy sám neví rady.

A právě supervize by měla být cesta, jak si s těmito problémy a pocity poradit, vyrovnat se s nimi.

Ačkoliv je v dnešní době přínos supervize již znám, přesto v mnohých oblastech stále uplatňována není. A to i v takových profesních oblastech, kde je přímá práce s klientem základem pracovní i dobrovolnické činnosti (např. ve zdravotnictví, školství, dokonce i v některých organizacích poskytujících sociální služby, aj.).

V této práci se zabývám supervizí v dobrovolnických činnostech ve zdravotně sociální oblasti, která je již zaběhlá mnoho let. Oproti supervizi u poskytovatelů sociálních služeb by tato supervize dobrovolníků měla být něčím odlišná, a to je právě ona dobrovolnost, tedy nepovinnost, nenucenost. A tato specifika se pokusím prostřednictvím mého výzkumu zjistit a popsat.

Doufám, že má práce pomůže k rozšíření informovanosti o prospěšnosti supervize a jejího rozšíření do různých profesních oblastí. I já sama bych ráda absolvovala supervizní výcvik a věnovala se této oblasti i nadále, po skončení studia.

1. SOUČASNÝ STAV DANÉ PROBLEMATIKY

1.1 Supervize – základní informace

1.1.1 Pojem supervize

Samotné slovo supervize pochází z latiny a je složeno ze slovíčka super (= „výše“ nebo „přes“) a visio (= „pohled“) (Cyklický model, 2002).

Vymezit jednoduše a jednoznačně pojem supervize není snadná záležitost. Je to pravděpodobně dáno již použitým termínem „supervize“, který vznikl dříve, než samotná realizace pomoci, podpory jednotlivců či týmů při práci s klienty a má mnoho významů, které se často odvíjejí od profesních zájmů určité skupiny (Broža, 2009).

Dle Akademického slovníku cizích slov se jedná o „dohlížející program organizující práci systému na zpracování dat“ (Kraus, Petráčková, 2000).

Hartl, Hartlová (2000) uvádí supervizi jako metodu určenou pro profesní růst začínajících odborníků – „součást odborné přípravy na určité povolání, během níž student nebo začátečník pracuje v reálných situacích pod vedením zkušeného odborníka“.

Matoušek (2003b) definuje tento pojem jako „kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků)“.

Kopřiva (2006) uvádí překlad z anglického slova *supervision* jako *dohled, dozor, kontrolu, řízení či inspekci*. V tomto významu se u nás však objevuje velmi zřídka (např. Ministerstvo vnitra má odbor supervize věnující se kontrole). Termín supervize je používán spíše ve značně posunutém smyslu v psychoterapii, odkud proniká i do dalších profesí.

Takovou definici uvádí Michková (2002): Supervize je metoda práce cíleně zaměřená na podporu a rozvoj profesionality – pracovníka, týmu či celé organizace. To nám říká, že se podílí na zajišťování a zvyšování kvality práce a tím i poskytovaných služeb a chrání zájmy klienta.

V sociální oblasti je možné supervizi úžeji definovat také jako metodu, pomocí které ověřujeme, zda zásahy, jež jsme použili, odpovídají možnostem a potřebám klienta, jeho zakázce, našemu společnému cíli a možnostem instituce (Michková, 2002).

Do českého jazyka se pojem překládá dvěma způsoby (Michková, 2002):

- „nadhled“, který má supervize pracovníkům nabízet, který je také nezbytný k řešení pracovních otázek a doprovází je tak na cestě dalšího rozvoje,
- „dohled“ nad tím, zda pracovník provádí svou činnost kvalitně a profesionálně.

Oba překlady mají svá opodstatnění a bez jednoho či druhého by supervize nebyla supervizí.

1.1.2 Historie supervize

Historie supervize ve světě

Uvážíme-li supervizi obecně jako metodu podpory hledání a výuky dospělých jedinců, můžeme nalézt nejstarší předobrazy supervize v roli duchovních učitelů (guruů) a jejich žáků, nebo také v rolích mistrů a učedníků v řemesle, či ve vedení sokratovského dialogu pomocí kladení vhodných otázek učitelem, na které žák hledal odpověď (Havrdová, Kalina, 2003).

Supervize v užším smyslu, tedy jako nástroj zkvalitnění práce, je bezprostředně spojena s vývojem pomáhajících profesí od konce 19. století. Termín se začal užívat v anglosaských zemích, kde začali působit placení pracovníci v tzv. Charity Organization Society (C.O.S. - založena v r.1871 v New Yorku). Tito pracovníci, nazývaní agenti (= dnešní supervizoři), byli k dispozici dobrovolníkům (tzv. friendly visitors), kteří tvořili předchůdce sociálních pracovníků. Začali se pravidelně setkávat a hlavním úkolem těchto setkání bylo ujasnit, proč osoba nazývaná jako „případ“ nebyla schopna svými vlastními silami řešit svou životní situaci, následně se snažili přijít na konkrétní formu pomoci a naplánovat ji (Havrdová, Kalina, 2003).

Někteří autoři zmiňují v souvislosti historie supervize faráře Samuela Barnetta, který ve spolupráci se studenty v roce 1884 založil v zanedbané části Londýna komunitní centrum (považováno za první komunitní centrum v západním světě).

Pracovníci centra poskytovali bezprostřední pomoc všem příchozím. Barnett sám probíral se svými spolupracovníky jejich případy v individuální podobě (Staňková, 2004).

V obou výše zmíněných případech je supervizor v roli nadřízeného, jenž hlídá kvalitu práce. V anglosaských zemích převládá tento model dodnes (Havrdová, Kalina, 2003).

Ve 20. století se supervize dále rozvíjela. Vývoj byl ovlivněn především rozvojem sociální práce. Sociální pracovníci se začali podílet na diskusích nad případy pacientů z nemocnic. Stávali se partnery lékařům, svými informacemi o sociálních okolnostech pacientova života výrazně lékařům pomáhali orientovat se v případě. Případy se tedy začaly řešit ve skupinách, což se dá nazvat jako první skupinové supervize (Staňková, 2004).

Na rozvoji vzdělávacího aspektu supervize se podílela zejména praktická výuka sociální práce, v níž se vracíme k modelu „mistr a učeň“, kdy zkušený pracovník byl modelem méně zkušenému a doprovázel ho v začátcích sociální práce (Havrdová, Kalina, 2003).

Ve 30. letech 20. století byla supervize obohacena psychoanalýzou a jejím zájmem o psychodynamické souvislosti (jako např. význam rodiny, dětství, koncept přenosu a protipřenosu). Ta také kladla důraz na sebereflexi pracovníka (Havrdová, Kalina, 2003).

Důležitý je fakt, že se v této době stala supervize i předmětem výuky (první seminář o supervizi na newyorské Columbia University r. 1898), do Evropy se výuka dostala později, kolem 60. let. Od pomáhajících profesí supervize postupně pronikala do mnoha jiných oblastí (poradenství, klinické práce, práce se závislými aj.) a integrovala do sebe nové aspekty práce (Havrdová, Kalina, 2003).

V této době se objevuje též první odborná literatura věnovaná supervizním technikám (Staňková, 2004).

Od 70. let dochází v Evropě k postupnému ustavení supervize jako samostatné profese (Havrdová, Kalina, 2003).

Historie supervize v České republice

V České republice se supervize poprvé objevuje počátkem 60. let 20. století jako součást psychoterapeutických výcviků (Břízová, Motlová, 2005).

Role supervizora tehdy byla přidělována zkušeným kolegům, kteří po dlouholeté praxi poskytovali své zkušenosti, postřehy i rady těm, kteří byli na začátku své práce. Tito zkušení kolegové byli pro svou práci vybaveni pouze svými zkušenostmi, tedy bez jakéhokoli speciálního supervizního vzdělání. (Kalina, Šimek a kol., 2004).

Teprve od počátku 80. let se vznikem vzdělávacího systému SUR¹ měli první desítky psychoterapeutů možnost absolvovat tříletý výcvik vedení balintovských skupin² (pod tehdejším Kabinetem pro vzdělávání v psychoterapii, dnešním Pražským psychoterapeutickým institutem). Toto byl u nás první krok ke kvalifikované supervizi (Kalina, Šimek a kol. 2004).

V této době k nám začínají jezdit první supervizoři ze zahraničí. Jednou z nich je i německá psychoanalytička Maria Rohde, která již zmiňovaný výcvik vedla (Šimek, 2002).

Ve druhé polovině 90. let se požadavek supervize stává součástí většiny programů v oblasti sociální a zdravotní péče při udělování grantů. I když je zde supervize míněna spíše jako odborný dohled, na řadě pracovišť začíná soustavná supervize pracovních týmů (např. v oblasti péče o drogově závislé) (Šimek, 2002).

I proto uspořádal Pražský psychoterapeutický institut v roce 1995 první sympozium o supervizi v Janských Lázních, kde se setkala několik desítek zástupců téměř všech důležitých směrů a škol. Účastníci si zde vyměňovali názory a zkušenosti a především se shodli na potřebě systematického vzdělávání v supervizi. Toto setkání je

¹ Systém SUR - Systém výcviku v psychoterapii, založený Doc. MUDr. Jaroslavem Skálou, PhDr. Eduardem Urbanem a MUDr. Jaromírem Rubešem, vyvíjející se od r. 1967. Výcvikový model SUR je založen na principech terapeutické komunity s několika skupinami, každou skupinu vedou dva terapeuti či lektoři opačného pohlaví pod supervizí vedoucího komunity. Výcviková komunita se schází po dobu 4-5 let 1-2x ročně, mezi setkáním celé komunity se konají víkendová setkání jednotlivých skupin. - Kalina K. a kol.

² Balintovská skupina – dle zakladatele metody Michaela Balinta (1895 – 1970), maďarského lékaře a psychoanalytika. V 50. letech se skupinou kolegů používali tento postup při řešení obtížných případů z lékařské praxe. Základní charakteristikou je zaměření na případ, resp. na vztahové otázky případu – vztah mezi pomáhajícím profesionálem a pacientem. Další charakteristikou je vysoká míra strukturovanosti. Balintovská metoda práce má zpravidla 5 fází: 1) přednesení případu, 2) otázky, 3) fantazie, 4) doporučení, 5) závěrečná fáze (rekapitulace) (Matoušek a kol., 2003).

zdokumentováno v jedné z našich prvních publikací o supervizi (Kalina, Šimek a kol., 2004).

Další důležitou událostí v české historii supervize bylo založení Českého institutu pro supervizi (ČIS), což se stalo 4. listopadu 2001 (registrován Ministerstvem vnitra v lednu 2002). Zde byly schváleny Stanovy institutu a složení první správní rady ČIS. Pod jejím vedením začaly probíhat výcviky pro supervizory garantované Evropskou asociací pro supervizi - EAS³ (Šimek, 2002).

V tomto období (přelom dvacátého století) se začíná rozvíjet i profesionálně řízené dobrovolnictví, proto supervize nachází své místo také v dobrovolnických programech (Břízová, Motlová, 2005).

1.1.3 Cíl a funkce supervize

Cíl supervize

Obecně se supervizi rozumí opakovaná součinnost supervidujícího a supervidovaného ve vymezených časových úsecích, kteří spolu diskutují o práci supervidovaného, o jeho pozici vůči klientovi a hodnotí jeho získávání znalostí a dovedností (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007).

Dle Gabury a Pružinské (1995) je hlavními cíli supervize:

- verifikace správnosti postupů pracovníka při práci s klientem, rodinou a nebo skupinou;
- rozšiřování možností a alternativ práce s určitým případem;
- korigování neefektivních postupů;
- prevence poškozování klientů poradcem (supervizorem);
- učení se a sbírání zkušeností.

Michková (2002) uvedla jako cíle supervize zvyšování profesionální kompetence v pracovních vztazích a dále předcházení chybám a přinášení alternativních postupů.

³ Evropská asociace pro supervizi (EAS) je jednou ze dvou kontinentálních asociací sdružujících supervizory různých směrů a škol z rozličných profesních oblastí (Šimek, 2002).

Funkce supervize

Řečeno současnou terminologií je základní funkcí supervize zlepšení či udržení kvality služby. Toho lze ovšem dosahovat různými cestami podle situace, do níž je supervize zasazena.

Vzhledem k základním funkcím supervize se odborná literatura (Havrdová, Hajný, 2008; Hawkins, Shohet, 2004; Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007; Matoušek a kol., 2003b aj.) nejčastěji zmiňuje o těchto třech: vzdělávací, podpůrné a řídicí.

1) Vzdělávací neboli formativní funkce

Tato funkce se týká rozvoje dovedností, porozumění a schopností supervidovaných a uskutečňuje se prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty. Středem zájmu u takové supervize je rozvoj odbornosti (tedy začlenění znalostí, dovedností a hodnot do pojetí sebe sama jako odborníka a do pracovního stylu profese) (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007).

Jak říkají Hawkins a Shohet (2004), supervizor může při takovém sezení pomáhat např.:

- rozvíjet schopnost reflexe a sebereflexe a tím lépe rozumět klientovi;
- více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta;
- zkoumat další způsoby práce s touto situací i jinými podobnými situacemi klientů;
- podívat se na to, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí;
- chápat dynamiku toho, jak probíhají interakce s klientem.

Podle Michkové (2002) supervizor dále pomáhá:

- pojmenovávat důležitá témata k řešení;
- získat nový pohled, pohled z druhé strany;
- učit se konstruktivnímu řešení problémů;
- zlepšovat komunikační dovednosti;
- vzájemně si předávat zkušenosti.

2) Podpůrná neboli restorativní funkce

Dle Hawkinse a Shoheta (2004) se touto funkcí rozumí způsob reagování na skutečnost, že na každého pracovníka, který se účastní důvěrné terapeutické práce s klienty, nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta.

Profesní vývoj sociálního pracovníka totiž není jen intelektuální, ale i emoční proces. Podpora v rámci supervize poskytuje pracovníkům vnitřní a vztahové zdroje, které jim dávají pocit vyrovnanosti ve vztahu k práci i k sobě samým (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007).

Také jim dávají čas na uvědomění, jakým způsobem je mohou emoce ovlivňovat, a čas na to, aby následně mohli své reakce zvládat. Takové emoce mohou vzniknout v důsledku empatie s klientem, nebo je klient mohl oživit, případně mohou být reakcí na klienta. Nevěnovat jim pozornost vede brzy k nižší účinnosti pracovníků, kteří se buď se svými klienty začnou nadměrně identifikovat, nebo se začnou bránit další možnosti nechat na sebe klienty působit (Hawkins, Shohet, 2004).

Při takovém sezení může supervizor dle Michkové (2002) pomáhat např. takto:

- poskytovat podporu pracovníkovi či celému týmu;
- lépe pochopit roli, zvládat nároky na vlastní roli;
- porozumět sobě i situaci;
- vytvořit bezpečný prostor (pro možnost otevřeně mluvit např. i o osobních negativních emocích);
- předcházet profesionálnímu selhání, syndromu vyhoření.

3) Řídící neboli normativní či administrativní funkce

Tato funkce má při práci s lidmi za úkol kontrolu kvality práce, aby pracovníci jednali v souladu s posláním organizace. Supervize zde může nést odpovědnost za prosazování správného konání práce v souladu s etickými standardy, za prosazování standardů agentury, dodržování plánu a termínu práce, které má supervidovaný plnit (Hawkins, Shohet, 2004).

Podle Michkové (2002) je cílem této funkce pochopení, přijetí a naplňování profesionálních hodnot. Při takovém sezení může supervizor pomáhat např.:

- vyjasnění hranic a kompetencí;
- pochopení profesionálních hodnot;
- zvyšování efektivity práce týmu, komunikace v týmu;
- kontrola a hodnocení pracovníků;
- odhalování problémů (např. nevyhovujících interních předpisů) a profesního pochybení.

Všechny funkce supervize se vzájemně doplňují a je téměř nemožné je od sebe zcela oddělit. Důležité je tedy správné načasování, kdy a za jakých okolností je účelné, aby některý aspekt byl víc přítomný. To záleží na procesu práce v supervizi a také na zakázce ze strany supervidovaného (v kontraktu je důležité vyjednávat, jaké má supervidovaný priority) (Havrdová, Hajný, 2008).

1.1.4 Vymezení supervize

Zde je třeba upozornit na skutečnost, že se často supervizi nazývají jiné věci, jako např. provádění konzultace, terapie, poradenství, učení či koučování. Proto je důležité tyto termíny odlišit.

Konzultace je jedním ze způsobů, jak si rozšířit vhléd do problému, případně dovednosti k jeho řešení. Je založena na interakci mezi dvěma odborníky, kdy konzultant je specialista na specifickou problematiku a dělí se o své znalosti a dovednosti, když je někým požádán. Celkový pracovní výkon tazatele však není v oblasti jeho zájmu (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007).

Terapie se vztahuje přímo k osobě, nikoliv k profesní roli a fungování pracovníka. Klient si přeje zbavit se nějakého svého trápení, umenšit bolest a myslí si, že je to možné. Pracovník (terapeut) spolu s klientem vymýšlejí a konstruují nejvhodnější postupy, cesty či způsoby v hledání řešení problému a tak potíže objasnit. Terapeut klienta především oceňuje a zplnomocňuje, posiluje ho v hledání řešení (Úlehla, 2007).

Poradenství je v základním smyslu poskytnutí požadovaných informací, které potřebujeme k vyřešení nějaké situace. Klientovo přání je rozvíjení vlastních možností a zároveň pocitování překážek, které mu to nedovolují. Pracovník (poradce) se snaží

odstraňovat překážky nabídkou rad, návodů a nápadů, které tvoří na základě své zkušenosti v průběhu rozhovoru s klientem. Klient návrhy však posoudí již sám (Úlehla, 2007).

Učení v tradičním pojetí je pouhé předávání znalostí a dovedností od učitele k žákovi, přičemž o výběru látky rozhoduje především učitel. Klient si tak doplňuje mezery ve svých znalostech, zkušenostech a vědomostech. Pracovník (učitel) má klientovi předávat potřebné znalosti a ověřovat, jak jsou klientovi prospěšné (Úlehla, 2007).

Pro *koučování*, které má k supervizi nejspíš nejbližší, je charakteristické poskytování rady při procesu se zaměřením na určitý předem definovaný cíl. Zahrnuje čtyři na sebe navazující činnosti: 1) řídit, 2) poskytnout návod, 3) podporovat a 4) delegovat. Je to tedy dlouhodobější instruování, vysvětlování a kontrolování výkonu ze strany školitele, který hodnotí pracovníkovu práci a informuje ho tom (Michková, 2002).

Oproti tomu supervize má jiné cíle. Rozumíme jí opakovanou součinnost supervidujícího a supervidovaného ve vymezených časových úsecích. Zúčastnění spolu hovoří a diskutují o práci supervidovaného, jeho pozici vůči klientovi a také hodnotí jeho získávání znalostí a dovedností, pomáhá tedy pracovníkovi v jeho profesním růstu a následně pak v možnosti lépe vykonávat pracovní roli (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007).

1.2 Dělení supervize

Většina autorů (Gabura, 2005; Hawkins, Shohet, 2004; Kopřiva 2006; Matoušek a kol., 2003b; Michková, 2002 aj.) se shoduje dle různých aspektů na tomto rozdělení:

- nepřímá x přímá;
- individuální x skupinová x týmová;
- interní x externí;
- případová x rozvojová;
- pravidelná x příležitostná x krizová.

1.2.1 Dělení supervize: nepřímá x přímá

Jde o rozdělení podle míry zprostředkovanosti informací, které supervizor v rámci supervize získá.

Nepřímá supervize

Tato supervize se provádí ve většině případů. Je postavena pouze na supervizním rozhovoru, tj. supervizor není přítomen přímo při práci supervidovaného. Informace tedy získává jen zprostředkovaně – hlavně ústním sdělením supervidovaného, popř. též z dokumentace, zápisků či audio/video záznamu (Michková, Mojžíšová, 2008).

Nejefektivnější je videonahrávka, která zachytí atmosféru supervize, neverbální projevy klienta i supervizora, dá se libovolně pozastavovat, vracet zpět, zrychlovat atd. (Gabura, Pružinská, 1995).

Přímá supervize

Dle Mojžíšové a Michkové (2008) se přímá supervize nevyužívá často, a to především z důvodu, že přítomnost supervizora při pracovním výkonu pracovníka je v mnoha ohledech problematická či nevhodná. Supervizor je přítomen např. u rozhovoru s klientem, při provádění skupinového rehabilitačního cvičení, ve vyučovací hodině (u pedagogů) či u vedení porady (u vedoucího pracovníka).

Supervizor může buď do práce přímo vstupovat, či být jen v pozici pozorovatele (ve vybavených zařízeních může supervizor práci supervidovaného sledovat dokonce za jednostranným zrcadlem). V každém případě by měl však klient vědět, že se setkání účastní třetí osoba, která může být představena např. jako kolega či konzultant. Po skončení práce spolu pracovník se supervizorem rozebírají proběhlou situaci (Gabura, 2005).

1.2.2 Dělení supervize: individuální x skupinová x týmová

Supervize se rozlišuje s ohledem na počet supervidovaných, vzájemný vztah a role účastníků.

Individuální supervize

V individuální supervizi pracuje supervizor pouze s jedním klientem a probíhá formou rozhovoru (Gabura, 2005).

Avšak i tato forma supervize je zaměřena jen na pracovní problematiku pracovníka. Je zde totiž patrnější riziko přesahu do psychoterapie a úkolem supervizora je si tuto hranici ohlídat (Mahrová, Venglářová, 2008).

Struktura individuálního rozhovoru může dle Matouška (2003b) vypadat takto:

- reflexe minulého období supervidovaného (zda se událo něco nového od poslední supervize, co se stalo s případem, který byl řešen naposledy...);
- předložení tématu či problému k řešení, stanovení zakázky supervize;
- poskytnutí prostoru k prezentaci tématu, přemýšlení, sebereflexi a sebehodnocení supervidovaného (především prostřednictvím vhodných otázek a komentářů supervizora);
- poskytování zpětné vazby klientovi od supervizora;
- hledání řešení a stimulace formulování variant řešení, uvažování nad jejich klady a zápory;
- podpora tvořivosti a fantazie supervidovaného při hledání řešení;
- podpora rozhodnutí supervidovaného a všech kroků k jeho vykonání;
- nakonec závěrečné oboustranné zhodnocení průběhu supervize a naplnění zakázky.

Skupinová supervize

Skupinovou supervizi dle N. Belardima (2005) můžeme definovat jako nabídku supervize pro 3 – 12 osob, které nejsou vůči sobě v pracovním vztahu.

Výhodou je, když se členové mezi sebou předem neznají. Skupinu lze charakterizovat společným pracovním zájmem (např. zaměření na stejnou klientelu, pracovní oblast či studijní obor). Členové však nemají společný pracovní úkol a neovlivňují je vztahy podřízenosti a nadřízenosti. Tím se skupina odlišuje od supervize týmové (Havrdová, Hajný, 2008).

Dle Matouška (2003b) je jejím cílem profesionální rozvoj jednotlivců v kontextu skupiny. Má podobu plánovaných opakovaných schůzek s předem dohodnutým programem.

Dle Hawkinse a Shoheta (2004) má skupinová supervize tyto výhody:

- ekonomické využití času, finančních prostředků a též odbornosti supervizora;
- skupina poskytuje podpůrnou atmosféru, v níž se supervidovaní mohou podělit o své úzkosti a nejistoty či zjistit, že ostatní řeší podobné problémy;
- supervidovaní mohou těžit z reflexí, zpětné vazby a příspěvků jak od svých kolegů, tak od supervizora;
- skupina nabízí širší škálu životních zkušeností, proto se zvyšuje pravděpodobnost, že se někdo ze skupiny dokáže vcítit jak do supervidovaného, tak do klienta, dále nabízí větší empatickou škálu co do pohlaví, rasy, věku, ale též typů osobnosti;
- skupiny nabízejí více příležitostí využít supervizní činnosti techniky (přehrávání situací s klienty, technika modelování soch či převrácených rolí).

V nevýhodách skupinové supervize se shodují Hawkins, Shohet (2004) s Michkovou (2002):

- menší pravděpodobnost, že bude skupinová supervize odrážet dynamiku individuální terapie stejně zřetelně jako supervize individuální (tzn. pokud pracovník pracuje s klientem – jednotlivcem, nebudou v supervizi tak zjevné podvědomé obsahy a možné paralelní procesy, proto nebude možné se jimi zabývat);
- ve skupině je třeba se vyrovnat se skupinovou dynamikou (ta může být ku prospěchu, pokud si ji skupina uvědomí a využije ji jako doplněk sebeuvědomování supervidovaných, může mít však i rozkladný účinek a tím podkopávat proces supervize, supervize se může stát soupeřivou, odsuzující či přehlížející, kde supervidovaný nechce před ostatními otevřít své téma);
- ve skupině je na každého člena méně času.

Průběh skupinové supervize

Popsat průběh skupinové supervize je obtížnější. Vstupují do něj všichni členové skupiny a ovlivňují ho. Supervizor má vedoucí roli (tj. moderuje rozhovor, hlídá čas, facilituje, dbá na to, aby všichni členové skupiny dostali svůj prostor (Havrdová, Hajný, 2008).

Na začátku by se měl s účastníky domluvit na rámcových pravidlech a na tom, jak bude supervize vedena. Jednou z nejčastějších možností je např. již zmiňovaný Balintovský způsob práce (Jeklová, Reitmayerová, 2007).

Týmová supervize

Týmová supervize se od skupinové liší. Jde sice o práci se skupinou, ta se však neschází jen za účelem společné supervize, ale i mimo skupinu existuje vzájemně provázaný pracovní život (Hawkins, Shohet, 2004).

Týmová supervize je určena pro všechny členy pracovního kolektivu, přitom se nebere ohled na pracovní pozici, potřeby, zdroje či odpovědnost. Supervize je zaměřena na činnost a efektivitu celého týmu jako celku (popř. organizace), nikoliv na práci jednotlivců (Staňková, 2004).

Tým je zde považován za entitu, jež je mnohem víc než pouhý součet částí. Má svou vlastní osobnost, vlastní psychický život. Toto někteří autoři označují jako „týmová kultura“ či „týmová dynamika“. Proto by se měl do supervize zahrnout i jistý vývoj týmu, který by si měl supervizor uvědomit (Hawkins, Shohet, 2004).

Týmová supervize se zabývá např. (Michková, 2002):

- komunikací v týmu;
- předáváním informací mezi jednotlivými subtýmy, úrovněmi či jednotlivci;
- vnímáním cíle a poslání pracoviště;
- rozdělením práce a odpovědnosti v týmu;
- postupem v nestandardních situacích.

Jak se shodují Hawkins, Shohet (2004) a Michková (2002), existují dva druhy týmů:

- jedná se o týmy, jejichž členové pracují se stejnými klienty (např. zaměstnanci psychiatrického oddělení v nemocnici, domova mládeže, oddělení v domově pro seniory aj.),
- týmy, které sice pracují podobnými přístupy a ve stejné oblasti (tedy mají stejnou cílovou skupinu klientů), mají však vlastní klienty, s kterými ostatní členové týmu do styku nepřicházejí (např. praxe všeobecného lékaře, tým terénních pracovníků, sociální pracovnice oddělení sociálně-právní ochrany dětí aj.).

Hrozby týmové supervize uvádí Havrdová a Hajný (2008):

- koalice mezi několika členy týmu (a následné rivalry);
- slabý vedoucí, nebo vedoucí, který vedoucím být nechce;
- konstelace vztahů, zahrnující i supervizora;
- pasivní či pasivně agresivní tým, který může brát supervizi jako nutné zlo.

1.2.3 Dělení supervize: interní x externí

Toto rozdělení se vztahuje k faktoru autority. Uvažujeme, v jaké vzájemné pozici je pracovník a supervizor, kolik toho o sobě vědí.

Interní supervize

Interní supervizi rozumíme takový druh supervize, kdy není přítomen externí supervizor. Funkce supervizora je vykonávána uvnitř organizace některým z jejích kmenových pracovníků. Může se jednat o jednoho stálého člověka, který supervizi vykonává po delší dobu, nebo se ve funkci supervizora mohou pracovníci střídat. Provádí se zejména případová, rozvojová či řídicí supervize (Jeklová, Reitmayerová, 2007).

Mezi hlavní přednosti interní supervize patří to, že supervizor zná prostředí organizace, její poslání či poskytované služby. V neposlední řadě je pro organizaci tento styl také méně finančně náročný. Avšak znalost prostředí organizace může být též nevýhodou. Je zde vyšší riziko osobní angažovanosti v některých problémech (mohou

ho ovlivnit osobní vztahy vzniklé na pracovišti). V případě, že supervizor na pracovišti vykonává i jinou činnost, může též nastat konflikt v rolích (Michková, Mojžíšová, 2008).

Do interní supervize spadá i tzv. *manažerská supervize*, v níž je vztah mezi supervidovaným a supervizorem vztahem podřízeného a nadřízeného v rámci organizace. Supervizorem se zpravidla stává vedoucí týmu či oddělení, u individuální formy je jím bezprostřední nadřízený pracovníka. Tato forma supervize je součástí personálního řízení (nástroj při vedení pracovníků) (Zelená, 2004).

Protí tomu stojí tzv. *peer-supervize*, což je supervizní setkání skupiny bez supervizora. Většinou se jedná o podobně funkčně postavené spolupracovníky, kteří sdílejí odpovědnost za pracovní činnost, jež formálně může náležet jednomu z nich. Jedná se spíše o doplňkovou formu supervize (Matoušek a kol., 2003b).

Externí supervize

Supervizor zde není zaměstnancem organizace, v níž supervize probíhá. S pracovníky se setkává pouze při supervizních setkáních. Proto zde nehrozí problém křížení rolí, jeho práce též není ovlivňována osobními vztahy vznikajícími na pracovišti, není zde tedy vztah nadřízenosti či podřízenosti vůči supervidovaným (Zelená, 2004).

Tím, že není supervizor s organizací svázán, dokáže si snáze udržet odstup a nadhled nad řešenými tématy, též často získá od pracovníků větší důvěru. Jeho tvořivost není omezována stereotypy, které jsou v organizaci zaběhlé. Nevýhodou jsou samozřejmě vyšší náklady pro organizaci (Michková, Mojžíšová, 2008).

Externí supervizor může provádět téměř všechny druhy supervize (vyjma manažerské).

1.2.4 Dělení supervize: případová x rozvojová

Toto dělení se týká předmětu a zaměření supervize.

Případová supervize

Pod tímto názvem se skrývá zaměření na konkrétní situace pro práci s konkrétními klienty, tedy zaměření na určité „případy“ (odtud její název). Cílem je v tomto případě rozvoj schopnosti reflexe a sebereflexe vlastní práce a tím zkvalitnění péči o klienta. V porovnání s metodickým vedením se zaměřuje více na osobnost pracovníka, nikoli na „technické“ řešení klientova problému (Černý, 2002).

Případ, který se v supervizi řeší, navrhuje sám pracovník. Tím určuje i směr supervize, což je důležité pro supervizora. Pracovník tím totiž dává najevo, že si uvědomuje prostor ke zlepšení a že chce na tomto zlepšení pracovat. Supervizor zase může přinést nový pohled na klienta, podněcuje pracovníka k hledání jiných přístupů, umožňuje pracovníkovi porozumět jeho vztahu ke klientovi či dává prostor pro reflexi dosavadního postupu práce a jeho zhodnocení (Michková, Mojžíšová, 2008).

Rozvojová supervize

Rozvojová supervize je se zaměřuje na podporu profesionálního růstu supervidovaného. Cílem je zvyšování profesionálních kompetencí supervidovaného. V zájmu supervize není řešení konkrétního případu, ale pracovní činnosti obecně. S jednotlivými případy se v supervizi také pracuje, ale nezaměřujeme se na posun v daném případě. Práce s případy z praxe je nástrojem pro rozvoj pracovníka. Dalším úkolem rozvojové supervize je i snaha pomoci pracovníkům sledovat a reagovat jak na měnící se potřeby klienta, tak na měnící se odborné požadavky v práci (Michková, 2002).

Dle Macákové (2001) jsou cíle rozvojové supervize vyjádření a vyvažování těchto aspektů:

- individuální potřeby,
- potřeby fungování týmu,
- potřeby fungování organizace.

1.2.5 Dělení supervize: pravidelná x příležitostná x krizová

Takto můžeme supervizi rozdělit podle její četnosti a naléhavosti.

Pravidelná supervize

Jsou to supervize plánované, patří k nejčastějším formám supervize. Setkání se uskutečňují pravidelně dle toho, jak byla nasmlouvána na začátku (Jeklová, Reitmayerová, 2007).

Příležitostná supervize

Zde se jedná o setkání, která nejsou naplánovaná předem, domluví se až v případě potřeby supervidovaného (Jeklová, Reitmayerová, 2007).

Krizová supervize

Ta nastává v případě velkého, nově vzniklého problému v práci supervidovaného. Je tedy vhodná v případě akutní potřeby klienta, který cítí potřebu supervize i mimo naplánovaný termín. Důvodem může být i akutní potřeba pracoviště (Matoušek a kol., 2003b).

Jak upozorňuje Michková (2002), je dobré tuto možnost se supervizorem předem prodiskutovat a zmínit ve smlouvě. Krizová supervize je jen u zvlášť náročného případu a probíhá formou individuálního setkání. Její termín by měl být stanoven v co nejkratším časovém horizontu, samozřejmě dle možností supervizora. Neznamená to však „hned“ (myšleno dnes či zítra). Často je prospěšné, když uplyne nějaká doba, protože pohled pracovníka na problém se vyvíjí a supervize může reflektovat tento vývoj. Cílem krizové supervize je zklidnit pracovníka, pomoci mu zorientovat se v situaci a najít možnosti dalšího postupu.

Havrdová (1999) dává tyto typy supervize (plánovaná/krizová) do souvislosti s formálností a neformálností supervize (viz tabulka 1).

Tabulka 1 Model supervize dle formálnosti a plánovanosti

Formální způsob	
1. Supervize - podoba plánovaných schůzek na individuálním nebo skupinovém základě, s dohodnutými body k projednání a s dohodnutými metodami k dosažení cílů. Setkání mohou být domluvena na omezenou nebo neomezenou dobu, pro obecný nebo zvláštní účel.	2. Supervize - podoba neplánovaných diskuzí a konzultací na individuálním základě, kde se téma a projednávané body musí projednat na místě, často když vznikla nepředvídatelná krize nebo problém. Je však ponechán určitý prostor a čas pro práci na problému, mimo přímé poskytování služeb.
Neformální způsob	
3. Plánovaná supervize - jednotlivci a členové skupiny se dohodnou, že si budou při práci s klienty nebo při vykonávání jiných úkolů vzájemně poskytovat pomoc, radu, konstruktivní kritiku a jiné formy zpětné vazby. Tyto dohody jsou uzavřeny předem, podle stanovených cílů, a jsou pravidelně sledovány a kontrolovány.	4. Supervize AD HOC - poskytována mlčky, zatímco pracovníci jednají s klienty nebo vykonávají jiné úkoly. Může mít podobu pomoci, rady, konstruktivní kritiky nebo nabídky příkladů a demonstrace. Tato činnost se může stát jádrem diskuze ve formálnějším kontextu a vyvinout se v explicitní supervizní dohodu, ale nejdříve se objevuje neplánovaně z důvodu potřeb a okolností.

Zdroj: Havrdová, 1999

1.3 Supervizor a jeho výcvik, supervidovaný, supervizní vztah

Pro dobrou supervizi je osoba supervizora stejně důležitá jako osoba supervidovaného. Jejich vzájemný vztah je významný faktor ovlivňující průběh a výsledek supervizní práce.

1.3.1 Osoba supervizora

Kopřiva (2006) upozorňuje na fakt, že některým supervizorům termín *supervizor* velmi vadí, a to z důvodu jeho možného překladu (ten, co dohlíží, kontroluje). Raději by užívali termín konzultant. Ale zdá se, že v dnešní době je již tento termín tak zaběhlý, že je naděje na jeho změnu mizivá.

Vlastnosti dobrého supervizora

Dle několika autorů (Hawkins, Shohet, 2004, Matoušek a kol., 2003b aj.) patří mezi vlastnosti, které by měl každý supervizor mít, empatie, porozumění,

bezpodmínečně kladné přijetí, kongruence⁴, upřímnost, vřelost, sebeodhalování, flexibilita, zájem, pozornost, zvědavost či otevřenost.

Jak říkají Kadushin a Harkness (2002), obraz dobrého supervizora je primárně odvozen ze zjištění o preferencích a uspokojení supervidovaných. Dobrý supervizor je tedy ten, který je supervidovanými upřednostňován, posuzován jako vyhovující. Též k němu mají supervidovaní důvěru, mají ho rádi a pozitivně na něj reagují.

Dle Matouška (2003b) má mít supervizor tyto charakteristiky:

- zakládá svobodnou vzájemnou komunikaci se supervidovaným;
- vytváří vztah podporující sebevědomí a důvěru supervidovaného, což podporuje rozvoj autonomie a vlastního úsudku supervidovaného;
- je úřední autoritou a má moc tkvící z pozice supervizora, zároveň však moc nezneužívá, neužívá mocenské techniky, jedná neautoritativním způsobem a jeho způsob práce je založen na dohodě a spolupráci;
- se supervidovanými tvoří pozitivní vztahy (charakterizované pocitem bezpečí, přijetím, empatií, vřelostí, respektem, podporou, upřímností, autenticitou, flexibilitou);
- představuje vzor odborné kompetence, integruje potřeby organizace se sociálními a emocionálními potřebami pracovníků;
- aktivně se na supervizi připravuje, je schopen sdílet odborné znalosti;
- je tolerantní ke konstruktivní kritice;
- má pozitivní přístup k oblasti, již superviduje, ztělesňuje hodnoty profese ve svém chování;
- umí oceňovat dobré výkony, též je připraven odmítnout nepřiměřený závazek;
- je kulturně citlivý (není rasista, sexista aj.).

Výběr supervizora je obtížná záležitost. Dalo by se napsat mnoho věcí o tom, jak by měl vypadat „dobrý“ supervizor. Ale jak to poznáte z jednoho či dvou setkání?

⁴ Kongruence - Gordon H. Bower (in Stuchlíková, 2002) ji popsal jako efekt, při kterém pozitivní emoce zvyšují pravděpodobnost vybavení si pozitivních vzpomínek a naopak negativní emoce zvyšují pravděpodobnost negativních. Emoce zde fungují jako vnitřní kontext všтіpení. Následně vybavení vzpomínky je snadnější, pokud náš momentální psychický stav přibližně odpovídá stavu, při kterém jsme příslušnou informaci ukládali do paměti.

Michková a Mojžíšová (2008) uvádějí, co může napovědět:

- dokáže srozumitelně vysvětlit, co je supervize, jak se při ní pracuje a co nabízí;
- zná profesi, kterou má supervidovat, orientuje se v ní (je též ku prospěchu, když ji sám současně vykonává);
- zná pracoviště (u interního supervizora), externí supervizor se snaží pracoviště co nejlépe poznat (aby znal poslání, cílovou skupinu, organizační strukturu, pracovní náplň supervidovaných aj.);
- má dobré reference, nejlepší je vlastní zkušenost zadavatele či zkušenost někoho z okolí;
- doloží, že má potřebné vzdělání jak v oblasti supervize, tak v oblasti, kterou superviduje (či oblasti příbuzné);
- sám pracuje pod supervizí.

Výcvik supervizora

Od 80. let jsou supervizoři v mnoha zemích Evropy podrobováni akreditovanému výcviku a pravidlům etického kodexu, který musí dodržovat. V řadě zemí existuje národní profesní asociace supervizorů, která dohlíží na kvalitu výcviku a provádění supervize a může své členy též sankcionovat (např. v České republice se jedná o Český institut pro supervizi - ČIS). V Evropě vznikla Asociace národních svazů supervize (ANSE), která pracuje na sjednocení standardů vzdělávání supervizorů a na podmínkách vzájemného uznávání certifikátů (Havrdová, Hajný, 2008).

Jak tvrdí Hawkins, Shohet (2004), noví supervizoři zastávají většinou jeden z těchto dvou postojů:

- Teď ze mě udělali supervizora, sám bych měl vědět, jak tuhle práci dělat, takže se jen do ní stačí pustit.
- Nevím nic o supervizi. Jediný způsob, jak se stát dobrým supervizorem, je absolvovat řádný výcvikový kurz.

Ani jeden z těchto způsobů uvažování není užitečný a brání novým supervizorům v posouzení vlastních schopností, znalostí i toho, v čem se potřebují zlepšit. Toto uvažování jim brání uvědomit si velkou paletu zdrojů, z nichž se mohou učit být

dobrymi supervizory. Dobry vycvikovy kurz je jiste nezbytna soucast rozvoje kazdeho supervizora, ale mel by byt pouze jednou z nekolika soucasti. Je zde totiz velka skala ucebni moznosti, které lze využít v různých kombinacích tak, aby se vzájemně doplňovaly (Hawkins, Shohet, 2006).

Dle Hawkinse a Shoheta existuje těchto pět typů kurzů či výcviků (kurz bývá většinou do 30 hodin, výcvik nad 100 hodin):

1) Stěžejní supervizní kurz pro nové supervizory

Zde se zjistí, jaké zkušenosti mají účastníci se supervizí, jak se k supervizi staví (ne všichni ji ze začátku berou jako přínos), dále se učí výhody a nevýhody supervize či nové dovednosti, jako např. poskytování a přijímání zpětné vazby, intervence v supervizi, mapování supervize aj.

2) Stěžejní supervizní kurz pro supervizory studentů

Tento kurz zahrnuje většinu, ne-li veškerý materiál doporučený pro nové supervizory, avšak má i některé odlišnosti. Supervizor klade důraz především na vzdělávací a podpůrné stránky supervize. Nebezpečí hrozí však v tom, že se supervizor může vžít do role učitele a pojmout supervizi jako didaktickou přednášku (místo správné supervize, kde studenti mohou reflektovat své zkušenosti z praxe).

3) Kurz týmové a skupinové supervize

Tento kurz je pro všechny, kdo supervidují ve skupinách či týmech. Je vhodný též pro zkušené vedoucí týmů či pro pracovníky, jejichž úkolem je výcvik zaměstnanců, a pro ty, kdo poskytují týmové konzultační služby. Účastníci by měli mít za sebou již supervizní výcvik (minimálně stěžejní supervizní kurz) a zkušenosti.

4) Výcvik terapeutické supervize

Tento výcvik je určen pro ty, kdo supervidují poradenství, psychoterapii či jinou terapeutickou práci. Též musejí mít již absolvovaný minimálně stěžejní supervizní kurz.

5) Pokročilý supervizní výcvik

Tento výcvik je určen pro ty, kdo dohlížíjí na týmy a organizace, nebo vyučují supervizi, anebo se chtějí více zdokonalit ve své praxi či se stát vyššími supervizory. Účastníci by měli mít již dobře osvojené vědomosti, techniky a dovednosti z dříve absolvovaných kurzů/výcviků.

Každý z těchto výcviků je důležitý, má zkušenostní a praktický charakter, zahrnuje činnostní učení a odpovídá typu supervize, kterou účastníci dělají. Supervizní kurz/výcvik ovšem nikdy nemůže nahradit vlastní zkušenost z dobré supervize (Hawkins, Shohet, 2004).

Kvalita supervizních kurzů se liší dle organizace, která ji poskytuje. V České republice jsou to např. tyto organizace s nabízenými kurzy/výcviky:

- Český institut pro supervizory (ČIS) - Výcvikový program v integrativní supervizi (vstupní kritéria, struktura a náplň supervizního výcviku - viz. příloha 1), <www.supervize.eu>;
- Remedium Praha - Odborná případová supervize, <www.remedium.cz>;
- Institut pro koučování a supervizi (I-KOS) - Systematická supervize a koučování <web.quick.cz/i-kos/ikos.htm>;
- Česká asociace streetwork (ČAS) - Kurz případové a týmové supervize, <www.streetwork.cz>;
- Institut supervize a koučování HERMÉS Praha – Systematická supervize a koučování, <www.spas-praha.com>;
- Mezinárodní institut kognitivně behaviorální terapie (KBT) Odyssea - Výcvik v supervizi KBT, <www.kbt-odyssea.cz>;
- Pražská vysoká škola psychosociálních studií - PVŠPS, s. r. o., <www.pvpsps.cz>;
- Psychologická a psychotherapeutická praxe - Psychotherapeutický výcvik a supervize: skupinová psychoanalytická psychotherapie a jiné, <www.telerovsky.cz>.

1.3.2 Osoba supervidovaného

I přes nalezení kvalitního supervizora nemusí být supervize vždy dobrá a účelná. Supervizor sám totiž nezmůže všechno, na supervidovaném leží stejný díl odpovědnosti

za kvalitu supervize. Důležitou roli zde hrají motivace, očekávání a obavy supervidovaného. Zde je důležitá právě fáze vyjednávání supervize, kde se obavy a očekávání co nejvíce vyjasní. Někdy se může stát, že supervidovaní nevidí supervizi jako „dost dobrou“. Často si však neuvědomují, že sami mohou podniknout řadu kroků ke zlepšení (Michková, 2002).

Během spolupráce se supervizorem se supervidovaný učí postupně nalézat a formulovat témata, které chce při supervizi řešit, přičemž by měl vycházet z dohody, kde jsou okruhy témat rámcově stanoveny. Postupně se tak od počátečního „já na supervizi nic nemám“ dostává supervidovaný k jasným tématům, i když se mohou leckdy zdát jako banální (Michková, Mojžíšová, 2008).

Odpovědnost supervidovaných dle Novotného (2006):

- předem se připravit na setkání, mít jasno ohledně cíle supervize;
- být otevřen zpětné vazbě, nebát se si ji vyžádat (pokud ze strany supervizora nepřichází);
- rozvíjet postoje, které pomáhají otevřeně objevovat různá témata při pohledu na svoji práci;
- být čestný (např. při potřebě vyslovit pochybnosti či obavy ve vztahu ke své práci s klientem);
- při objevení problému ve vzájemném vztahu nebo ve způsobu vedení supervize se nebát začít rozhovor se supervizorem (pakliže problém nezačal řešit sám supervizor).

1.3.3 Supervizní vztah

Jak uvádějí Carroll a Tholstrupová (2004), supervizní literatura neposkytuje ani zdaleka dostatečné informace, které by objasňovaly podstatu a vývoj supervizního vztahu, jenž zaručuje vysokou kvalitu služby klientům a podporuje učení supervidovaných. A přitom se právě kvalita a uspořádání vztahu považuje za „základní zed“ zajišťující maximální efektivitu supervizního procesu.

Vztah supervizora a supervidovaných by měl směřovat k vytvoření kvalitní lidské vzájemnosti, respektování, empatii a shodě. Založení a budování takové kvality vztahu

je předpokladem bezpečného pracovního prostředí, ve kterém supervidovaný může objevovat obtížná a někdy i bolestivá témata a zákoutí své práce, též se nemusí bát projevit aktuálně vzniklé negativní emoce (Novotný, 2001).

V souvislosti s tímto pocitem bezpečí se často hovoří o tzv. supervizním či pracovním spojení, které je založeno na důvěře, otevřenosti a srozumitelnosti vzájemného vztahu (Michková, 2002).

Proces vytváření vztahu není nikterak jednoduchý, jde o dlouhodobou záležitost, na které se podílejí obě strany. Od první chvíle by se supervizor i supervidovaný měli snažit budovat mezi sebou schopnost mluvit přímo a upřímně, což během vývoje vzájemných vztahů v supervizi velmi pomáhá (Novotný, 2001).

1.4 Supervizní smlouva (kontrakt)

Uzavření smlouvy by mělo proběhnout na počátku jakéhokoliv supervizorského vztahu. Stanovení smlouvy v supervizi (stejně tak jako v jiných oblastech) zakládá její dobrou funkčnost a odráží celý proces supervize. Skrze ní se vyjadřuje vzájemný souhlas o spolupráci obou stran. Obecně dává smlouva práci strukturu, směr, účel a vymezuje předmět supervize (Cyklický model, 2002).

Dle Huntové (in Hawkins, Shohet, 2004) má jasná smlouva o supervizi velkou hodnotu, protože supervize může být účinnější a uspokojivější pro supervizora i supervidovaného v jakémkoli prostředí, pokud existuje explicitnější ujednání o tom, čeho se týká.

Smlouva též pomáhá snižovat hladinu úzkosti a strachu tím, že odstraňuje různá mystéria o supervizi (Cyklický model, 2002). Dává totiž pracovníkovi dostatečnou jistotu a srozumitelnost, aby věděl, na čem je (Hawkins, Shohet, 2004).

1.4.1 Tvorba supervizního kontraktu

Podle Hewsonové (in Matoušek a kol., 2003b) je předpokladem k uzavření kontraktu fakt, že supervidovaný je osobně odpovědný za cíle, kterých se má v supervizi dosáhnout, má také vyjádřit, co je schopen pro dosažení cíle udělat.

Dle Hawkinse a Shoheta (2004) je kontrakt též prvotní důležitý bod pro úspěšné začlenění supervize do chodu organizace. Pro přijetí supervize je ideální tzv. učící se organizace.⁵ Taková organizace by měla dříve, než povolá supervizora, srozumitelně pracovníkům vysvětlit, co to supervize je a k čemu slouží. Též by mělo být řečeno, zda je pro pracovníky povinná či dobrovolná.

Dle Havrdové a Hajného (2008) je kontrakt výsledkem spolupracujícího hledání, tázání a vyjednávání supervizora, zadavatele a pracovníků (supervidovaných). Umění vyjednávání kontraktu supervize v organizaci je součástí odborné přípravy supervizorů. Ve velké míře záleží na konkrétním kontextu, stavu přípravy a zkušeností se supervizí v organizaci i s oblastí supervize vůbec.

Při uzavírání smlouvy je důležité si uvědomit, které strany se ho účastní. Jsou to většinou a nejlépe: supervizor, zadavatel (= zástupce organizace, často ředitel) a supervidovaní pracovníci. Ve větších organizacích se mohou též účastnit nadřízení pracovníků (např. vrchní sestra, vedoucí odboru aj.). Všichni zúčastnění mohou a měli by vyjádřit a prodiskutovat své potřeby, které mají být v supervizi naplněny (Michková, 2002).

Dle Černého (2002) by měl kontrakt obsahovat:

- typ a formu domluvené supervize;
- místo a četnost setkávání;
- dohodu o ceně;
- způsob a formu zápisu supervizních zpráv;
- práva a povinnosti zúčastněných stran;
- důvody pro odstoupení od smlouvy;
- doba, na níž se supervize sjednává.

Mimo tyto technické informace je dále součástí kontraktu i definování cíle supervize (kam chceme dojít, kam se chceme posunout) a zakázky supervidovaných (očekávání od supervizora) (Černý, 2002).

⁵ Učící se organizace – jedná se o organizaci, v níž je rozvoj a učení chápáno jako nepřetržitý proces. Problém či chybu taková organizace chápe jako potenciál k rozvoji, supervize je pojmána jako jeden z nástrojů rozvoje. Je v ní věnován čas a energie reflektování vlastní práce (na úrovni organizace, týmů, jednotlivce). Hodnocení není zaměřeno jen na výkon, ale i na jiné složky. Samozřejmostí je na všech úrovních poskytování zpětné vazby (Hawkins, Shohet, 2004).

Hajný (2004) doplňuje dále tyto požadavky kontraktu:

- odpovědnost supervidovaného (přijít s případem, být otevřený a mluvit o své práci);
- odpovědnost supervizora (vytvořit bezpečný a spolehlivý prostor pro reflexi práce, poskytnout podporu pro hlubší zkoumání terapeutické práce, vlastní supervize pro další rozvoj);
- hodnocení supervize (jak často, jakým způsobem, komu hodnocení náleží).

Dle Inskippové (in Matoušek a kol., 2003b) musejí supervidovaní i supervizor všechny tyto závazky chápat a souhlasit s nimi.

K uzavřené dohodě je dobré se pravidelně vracet a kontrolovat, zda stále odpovídá potřebám klienta či organizace. Pokud se potřeby změní, je třeba dohodu přepracovat (Michková, Mojžíšová, 2008).

1.5 Etika v supervizi

Jak uvádějí Kalina a Šimek (2004), etika je důležitým předpokladem kvalitní supervizní práce, a to jak etika věnovaná superviznímu procesu, tak etika důsledků práce s klienty. Etická pravidla, zformulovaná do etického kodexu supervize, jsou pouze tím nejhrušším vodítkem supervizní práce. Dodržování těchto pravidel patří ke kvalifikaci supervizora a je nedílnou součástí důvěry v kvalitní supervizní práci.

Dle Matouška (2003b) souvisí profesní etika s obecnými etickými pravidly (např. v Chartě lidských práv) a konkrétními etickými pravidly různých profesí (např. Etický kodex sociálních pracovníků – viz příloha 2).

Za základní etická pravidla Matoušek (2003) považuje:

- být prospěšný;
- neuškodit;
- nezneužívat;
- nemanipulovat.

1.6 Sociální služby

Jak uvádí Kozlová (2005), v každé společnosti existují lidé v nepříznivých sociálních situacích, způsobených událostmi jako je např. úraz, nemoc, invalidita, stáří aj. Každá společnost proto musí tyto situace řešit. Řešení jsou značně rozdílná a závislá hlavně na stupni rozvoje společnosti, hlavním nástrojem je však téměř v každém státu sociální politika.

Sociální služby se z části překrývají s daleko širší kategorií veřejných služeb, tedy služeb poskytovaných v zájmu veřejnosti. Oproti komerčním službám jsou veřejné služby financovány z veřejných rozpočtů, jsou jasně dány legislativou, z čehož plyne i větší závislost na politice státu, krajů a obcí. Sociální služby však mohou být také komerčního rázu, a to na základě obchodní smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem (Matoušek a kol., 2007).

Matoušek (2007) dále uvádí, že v zahraniční literatuře se můžeme setkat s pojmem human services (tedy humanitní služby). Spadají sem pracovníci, kteří se věnují poskytování služeb lidem, a to jak profesionálové, tak dobrovolníci. V České republice se tento pojem však užívá v užším smyslu. Míní se jím přímá materiální pomoc lidem v akutní nouzi.

Systém sociálních služeb prošel mnoha změnami, a to zejména v uplynulém dvacetiletí (především došlo ke kvantitativnímu nárůstu objemu služeb, vytvořily se nové typy služeb, též vznikly nové metody a formy práce) (Kozlová, 2005).

Průša (1997) definuje sociální služby jako mimořádně významnou část aktivit státu, samosprávy a nestátních subjektů, které řeší problémy jednotlivců, rodin a skupin občanů, a tím pozitivně ovlivňují sociální klima celé společnosti.

Význam služeb spočívá v tom, že mnoho lidí by se nemohlo bez jejich působení podílet na všech stránkách života společnosti a mohlo by dojít k jejich sociálnímu vyloučení (Kozlová, 2005).

1.6.1 Zařízení sociálních služeb, registr poskytovatelů sociálních služeb

Zařízení sociálních služeb

Dle zákona o sociálních službách (2006, § 34) jsou zařízení sociálních služeb následující:

- a) centra denních služeb,
- b) denní stacionáře,
- c) týdenní stacionáře,
- d) domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- e) domovy pro seniory,
- f) domovy se zvláštním režimem,
- g) chráněné bydlení,
- h) azylové domy,
- i) domy na půl cesty,
- j) zařízení pro krizovou pomoc,
- k) nízkoprahová denní centra,
- l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- m) noclehárny,
- n) terapeutické komunity,
- o) sociální poradny,
- p) sociálně terapeutické dílny,
- q) centra sociálně rehabilitačních služeb,
- r) pracoviště rané péče,
- s) intervenční centra,
- t) zařízení následné péče.

Registr poskytovatelů sociálních služeb

Registr poskytovatelů sociálních služeb tvoří aktuální seznam všech poskytovatelů sociálních služeb na území České republiky. Jeho účelem je získání ucelených informací o jednotlivých poskytovatelích, o druzích služeb, které nabízejí, a o jejich územní dostupnosti. Pouze poskytovatelé uvedeni v registru mají právo požádat

o dotaci a povinně také podléhají inspekci poskytovaných sociálních služeb. Registr je veden v listinné a elektronické podobě. Jeho část je zveřejněna na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí (Králová, Rážová, 2007).

1.6.2 Sociální pracovník

Dle Matouška (2003) je sociální pracovník osoba, jež pracuje:

- s klienty či celými rodinami klientů;
- s přírodními skupinami (např. parta mládeže);
- s uměle vytvořenými skupinami (př. školní třída, skupiny ve vězení aj.);
- s organizacemi (př. supervizní práce);
- s místními komunitami;
- jako expert se též může podílet na přípravě některých zákonů a vyhlášek.

Vztah sociálního pracovníka ke klientovi

Jak uvádí Navrátil (2001), je vztah sociálního pracovníka a klienta považován za jeden z klíčových prvků intervence. Sociální pracovník má vyjadřovat opravdový zájem o osobu klienta, o jeho radosti i potíže, má však také vyjadřovat určité základní postoje a hodnoty bez ohledu na konkrétního člověka (tedy nebrat ohled na sympatie či antipatie).

Kopřiva (2006) uvádí vlastnosti či charakteristiky, které si klienti přejí, aby pracovníci měli (řazeno dle důležitosti):

- náklonnost (vlídnost, ochota, láska...);
- trpělivost (klid, vyrovnanost...);
- vcítění (porozumění);
- odbornost (profesionalita, znalosti...).

Toto jednoznačně svědčí o tom, že na prvních místech jde klientům o vztah pracovníka k člověku, až na čtvrtém místě je uvedena profesionalita (znalosti a dovednosti).

1.7 Dobrovolnictví

Jak uvádějí Tošner a Sozanská (2006), každý si pod tímto pojmem představí něco jiného. Avšak všichni se mohou shodnout na tom, že dobrovolnictví doprovází člověka od nepaměti. Když se nad tím zamyslíme, tak každý z nás byl a je někdy v životě dobrovolníkem. Každý někdy pomohl příbuzným, sousedům či kolemjdoucím a přijde nám to jako samozřejmost. A stejně tak je pro někoho samozřejmostí pomáhat lidem bez očekávání odměny či vděku. A právě toto znamená dobrovolnictví (ačkoliv řada takových lidí se necítí jako dobrovolníci a nepřejí si být tímto slovem označováni).

Giddens (in Baštecká, 2003) definuje dobrovolnickou práci jako práci bez nároku na mzdu, která není důsledkem ekonomické nutnosti – např. neplacená práce charitativní.

Oblasti dobrovolnictví

Zatím je dobrovolnická činnost nejvíce známá ve školách, nemocnicích či domovech pro seniory, které patří mezi tzv. kamenné neziskové organizace. Nicméně širě záběru dobrovolnické činnosti či služby je daleko větší (Tošner, Sozanská, 2006).

Oblasti dobrovolnictví dle zákona o dobrovolnické službě (2002) jsou tyto:

- ochrana životního prostředí;
- humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv;
- sociální a zdravotní oblast (pomoc nezaměstnaným, osobám se zdravotním postižením, sociálně slabým, seniorům, národnostním menšinám, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase);
- kulturní oblast;
- sportovní a vzdělávací činnost;
- zahraniční dobrovolná služba;

1.7.1 Kdo je dobrovolník?

Nejčastěji se cituje definice od Tošnera a Sozanské (2006): dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční podporu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.

Dále se můžeme setkat i s touto definicí (Šormová, Klégrová, 2006): Dobrovolník je člověk, který si dostatečně věří v tom, že může sám změnit věci, se kterými není spokojen. Je to člověk, který se odhodlá udělat ten jednoduchý, ale důležitý krok k tomu, aby se sám zapojil do činnosti, která je třeba nedostatečně zajišťována státními institucemi. Někdo, kdo neváhá obětovat část svého volného času pro vyplnění prázdného času druhých (např. dětí či nemocných) anebo zajištění aktivity, kterou by jinak neměl kdo organizovat (např. vysázet pár stromů).

Dobrovolníkem tedy může být každý zralý a způsobilý člověk (což většinou posuzuje profesionál, který dobrovolníka přijímá), který poskytne svůj čas a kompetence. Konkrétní činnost však závisí na možnostech dobrovolnické organizace a schopnostech dobrovolníka (Šormová, Klégrová, 2006).

V zemích, kde má dobrovolnictví nepřerušenu tradici, nalezneme mezi pomáhajícími všechny věkové i profesní kategorie. U nás tomu bylo jinak, v roce 2000 převažovali mezi dobrovolníky, co se pohlaví týče, jednoznačně ženy. Z kategorie zaměstnaní/nezaměstnaní/studenti převažovali jednoznačně studenti. Vyplývá z toho, že nejčastěji se staly dobrovolníkem mladé ženy – studentky, a to nejvíce z humanitně zaměřených fakult nebo vyšších středních škol. V dnešní době však ve velkých městech již dobrovolníci nejsou nejčastěji studenti, ale zhruba z poloviny jde o zaměstnané lidi. Ženy zatím stále převládají, ale mužů přibývá. Také se zvyšuje počet lidí důchodového věku, kteří se do dobrovolnictví zapojují. Profese, ze kterých dobrovolníci přicházejí, jsou čím dál různější a dnes jde prakticky o lidi všech profesí (Tošner, Sozanská, 2006).

1.7.2 Profesionalizace dobročinnosti

Dle Friče (2001) měla již ve středověku organizovaná dobročinnost institucionalizovanou podobu. V dnešních podmínkách se s dobrovolníky setkáme nejčastěji v nestátních neziskových organizacích (občanské sdružení, účelové zařízení

církví, obecně prospěšné společnosti, nadace, nadační fondy). Jsou to základní organizační formy a mají své charakteristické rysy (Frič, 2001):

- jedná se o organizace, tzn. skupiny, které jsou do určité míry institucionalizovány;
- mají soukromou povahu, tj. jsou institucionálně oddělené od státní správy;
- jejich prvotním cílem není zisk, ale jejich poslání a cíl činnosti (mohou v určitém období dosáhnout zisku, ale ten musí být opětovně použit na cíle dané posláním organizace);
- jsou samosprávné, autonomní (jsou schopné řídit svou vlastní činnost, mají svá interní pravidla);
- jsou dobrovolné (zahrnují určitý významný prvek dobrovolné činnosti).

Dle Tošnera a Sozanské (2006) je dobrovolnická organizace taková organizace, která se zabývá převážně organizací dobrovolnické činnosti a tato činnost je postavena na dobrovolnících.

1.7.3 Dobrovolnická centra

Dobrovolnické centrum je nezisková organizace, která zprostředkovává lidem v České republice příležitosti k dobrovolné činnosti. Vyhledává dobrovolníky pro organizace, které je potřebují. K dalším činnostem dobrovolnického centra patří vzdělávání manažerů dobrovolnické činnosti, vedení vlastních dobrovolnických programů, vytváření a udržování informační databáze. Snaží se též propagovat dobrovolnictví v médiích, získává informace o potřebách dobrovolnické činnosti od obcí, krajů a ústředních orgánů státní správy. Může také spolupracovat se zahraničními dobrovolnickými centry (Matoušek, 2003a).

Tošner a Sozanská (2006) rozdělují dobrovolnická centra na dva typy, a to *manažerský* a *komunitní*. Oba mají své výhody i nevýhody. Manažerský přístup se může jevit jako příliš svazující, naproti tomu komunitní typ až příliš „stojí a padá“ s individuálními osobními vztahy. Proto je ideální kombinace principů manažerského přístupu k dobrovolnictví s prvky komunitní spolupráce, jako je otevřenost v komunikaci, vstřícnost k požadavkům dobrovolníků i organizací.

Obečně lze však prohlásit, že systém práce s dobrovolníky se téměř neliší od řízení lidí v běžné komerční firmě. Rozdíl spočívá v tom, že při absenci peněžní odměny je třeba více využívat ostatních forem řízení, a hlavně motivování dobrovolníků (Novotný, Lukeš a kol., 2008).

Dobrovolnická centra - historie

Donedávna v České republice neexistovala specializovaná pracoviště, která by se profesionálně věnovala dobrovolnickému managementu. Avšak neziskové organizace v minulých letech i tak často spolupracovaly s dobrovolníky. Např. vysílání dobrovolníků na humanitární a charitativní akce do zahraničí, využívání dobrovolníků v dětských a mládežnických organizacích, v organizacích pro lidi s handicapem. Tyto organizace pracují s dobrovolníky již řadu let, přičemž systém dobrovolnictví vytvářejí „za pochodu“ (Tošner, Sozanská, 2006).

V roce 1999 vzniklo v ČR pod názvem Národní dobrovolnické centrum pracoviště specializované na dobrovolnictví. Zřizovatelem bylo občanské sdružení HESTIA⁶, které na to dostalo finance jak z ČR, tak ze zahraničí. Centrum se ustavilo v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví v zemích bývalého komunistického bloku. Spolu s dalšími třinácti zeměmi střední a východní Evropy, Pobaltí, některými bývalými republikami Sovětského svazu a Eurasie tak pracuje čtrnáct dobrovolnických center (Tošner, Sozanská, 2006).

Na činnost centra národního poslěze navazovala dobrovolnická centra v regionech (např. České Budějovice, Česká Lípa, Brno, Havlíčkův Brod, Kroměříž, Ostrava, Plzeň, Ústí nad Labem atd.). Tato regionální dobrovolnická centra jsou samostatné neziskové organizace – občanská sdružení, nebo jsou součástí jiné neziskové organizace, případně působí při škole (jako např. při Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity) (Tošner, Sozanská, 2006).

⁶ HESTIA – občanské sdružení, které založilo Národní dobrovolnické centrum. Toto centrum koordinuje spolupráci mezi zájemci o dobrovolnickou práci a organizacemi, kde je pomoc dobrovolníků zapotřebí. Také podporuje zakládání nových dobrovolnických center v České republice (Dobrovolníci, Hestia, 2001).

Dnes je činnost dobrovolnických center v regionech jako středisek metodické pomoci pro dobrovolnictví důležitou podmínkou rozšíření dobrovolnické činnosti nejen v nestátních neziskových organizacích, ale i v dalších programech podporovaných obcemi i státem (Dobrovolnická centra a dobrovolnické programy v ČR, Dobrovolník, 2009).

Poslání dobrovolnických center

Jak uvádějí Tošner, Sozanská (2006), základním posláním dobrovolnických center je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti. Dále též spolupráce s neziskovými organizacemi v regionu s cílem zapojit co největší počet obyvatel do řešení problémů komunity.

Důležitou součástí práce dobrovolnických center je podpora spolupráce s mezinárodními dobrovolnickými organizacemi, jejichž smyslem je, kromě výměny zkušeností, seznámení se s dobrovolnictvím v zemích, kde se již stala dobrovolnická činnost samozřejmou součástí života občanů (Dobrovolnická centra a dobrovolnické programy v ČR, Dobrovolník, 2009).

Základní činnosti dobrovolnických center

Své poslání dobrovolnická centra realizují těmito činnostmi (Tošner, Sozanská, 2006):

- spolupráce s masmédií, obcemi, samosprávnými i státními orgány;
- tvoření vlastních dobrovolnických programů (které reagují na aktuální problémy komunity, např. program pro nezaměstnané, pro děti, pro bezdomovce, pro nemocné aj.);
- spolupráce s regionálními partnery (většinou se jedná o jiné neziskové organizace v regionu);
- vzdělávání a výzkum (realizace diskusních klubů a seminářů, výcviky dobrovolníků a koordinátorů, spolupráce s vysokými školami);
- mezinárodní spolupráce (účast na mezinárodních konferencích a projektech, což vede ke zvýšení statutu dobrovolnické organizace).

Koalice dobrovolnických iniciativ

Koalice dobrovolnických iniciativ vznikla v roce 2001 jako volné sdružení neziskových organizací, které se podílejí na dobrovolnických programech či projektech v České republice. Účel vytvoření koalice je reprezentace dobrovolnictví, tzn. že dává možnost svým členům vystupovat za dobrovolnické programy a projekty všech členů Koalice. Navenek ji reprezentuje HESTIA (viz výše). Důležitý je fakt, že Koalice zachovává plnou nezávislost všech organizací, které do ní vstoupí (Dobrovolníci: obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci, 2001).

Příklady programů a projektů spadající pod Koalici jsou: Program Pět P, Program Senior, Dobrovolníci v nemocnicích, Program rozvoje dobrovolnických center aj. (Dobrovolníci: obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci, 2001).

1.7.4 Supervize v dobrovolnictví

Baštecká (2003) uvádí kritéria pro práci laických dobrovolníků, aby byla přínosná. Jsou to tato:

- je třeba jim poskytnout zázemí;
- stanovit jasná pravidla práce;
- poskytnout následnou – supervizní – péči o ně a jejich výkon.

Jak tvrdí Novotný a Stará (2001), supervize v dobrovolnictví má nejbližší k supervizi v pomáhajících profesích. A přestože je u nás stále ještě novým pojmem, v těchto profesích se s ní počítá stále častěji.

Dle Tošnera a Sozanské (2006) si supervizi dobrovolníků můžeme představit jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.

V dobrovolnické oblasti dle Novotného, Staré (2001) směřuje supervize hlavně k:

- podpoře a ocenění dobrovolníků;
- jištění dobrovolníků, též k jisté míře kontroly nad programem;
- řešení problémů a rozvoji schopností a dovedností dobrovolníků.

Supervize se samozřejmě musí uzpůsobit druhu dobrovolnické činnosti, jež vykonávají supervidovaní dobrovolníci. Jinak bude supervize probíhat u dobrovolníků docházející do nemocnic či hospiců a jinak při jednodušších manuálních pracích. V prvních případech se bude jednat o supervizi podobnou supervizi psychoterapeutického procesu, u dalšího případu půjde spíše o zhodnocení činnosti či ocenění dobrovolníka, tedy něco jako metodické setkání či pracovní porada (Tošner, Sozanská, 2006).

Význam supervize v dobrovolnictví

Profesionální pracovníci (jako např. lékaři, učitelé, sociální pracovníci apod.), kteří jsou denně v kontaktu s lidmi, jsou ohroženi syndromem vyhoření. Proto u nich hraje důležitou roli pravidelná supervize, ve které mají možnost své nahromaděné pocity ventilovat a řešit své problémy (Novotný, Stará, 2001).

U dobrovolníků spíše než syndrom vyhoření hrozí ztráta motivace k jejich činnosti, a to hlavně z důvodů, že je na ně kladeno příliš mnoho úkolů či nemají dobře zajištěnou komunikaci s ostatními zaměstnanci. Proto je v tomto případě supervize spíše prevence před odchodem dobrovolníka (Tošner, Sozanská, 2006).

Supervize pro dobrovolníky neplní pouze roli možnosti získat zpětnou vazbu nebo roli komunikačního kanálu mezi osobou dobrovolníka, ostatními pracovníky organizace a klienty (prostřednictvím supervizora a koordinátora). V České republice se nyní (myšleno v postsocialistické zemi) ukázalo, že supervize slouží též jako místo, kde dobrovolník cítí ocenění a respekt od jiných. V západních zemích totiž tento respekt cítí od svých známých i širšího okolí, což u nás stále nenastává (Tošner, Sozanská, 2006).

Dle Břízové, Motlové (2005) je dalším významem supervize pro dobrovolníky poskytnutí jiného pohledu na jeho vlastní činnost od ostatních účastníků. Získávají nové informace, které mohou využít ve své činnosti. Supervizor také může dobrovolníky naučit základům psychohygieny, které jsou důležité pro všechny pomáhající lidi (ať dobrovolníky či pracovníky v pomáhajících profesích). Dále by měla supervize zabránit dobrovolníkům přejímání odpovědnosti za problémy klientů, které nemohou ovlivnit.

Supervize slouží i jako klubové setkávání všech dobrovolníků - tedy místo, kde se sejdou lidé s podobnými zájmy a životními hodnotami (Tošner, Sozanská, 2006).

Svůj význam má supervize i pro dobrovolnické centrum, které díky ní získává zpětné vazby jak o zapojení samotných dobrovolníků, tak o tom, jak mohou dobrovolníky podpořit, aby se při této činnosti cítili dobře, a v neposlední řadě i o průběhu realizovaného projektu, zvyšování jeho kvality, popř. možnosti vylepšení jeho metodiky (Supervize, Okamžik, 2010).

Dále také slouží ke zlepšení a „pročištění“ vztahů v organizaci (Břízová, Motlová, 2005).

Supervizor

Supervizorem se ideálně stává někdo pro tuto činnost školený – sociální pracovník, psycholog aj. Též se jím může stát zkušený pracovník, který je znalý problematiky oblasti, v níž dobrovolnická činnost probíhá, a který má zkušenosti s prací ve skupině (Novotný, Stará, 2001).

V dobrovolnických programech se můžeme setkat jak se supervizory externími, tak interními. Supervizor plní především podpůrnou roli a snaží se akceptovat individuální potřeby dobrovolníků. Externí supervizor zaručuje svou odbornou garancí, aby program neprobíhal živelně (Břízová, Motlová, 2005).

Formy supervize

- Konzultace

Zde se supervizorem stává koordinátor dobrovolníků. Uplatňuje se ale jen v jednodušších případech (jako pomoc s administrativou), kdy pouhá konzultace dobrovolníka s koordinátorem postačí (funkce řídicí). Dobrovolník má právo o takovou schůzku požádat kdykoliv (Novotný, stará, 2001).

- Individuální supervize

Na požádání může koordinátor zprostředkovat individuální supervizi. Dobrovolník tak může vyřešit své náhle vzniklé problémy ve vztahu s klientem. Též o ni může požádat, pokud má nějaký vlastní osobní psychologický problém, který by v důsledku

mohl mít negativní vliv na jeho vztah s klientem. Individuální supervize též řeší složitější potíže, na které nebylo ve skupině dostatek času či nebylo vhodné je tam řešit z důvodu osobní problematiky (Černá a kol., 2001).

- Skupinová supervize

Může se využít u organizačně náročnějších činností (jako př. organizace a provoz informační služby), minimálně by měla probíhat na úrovni metodických porad. I zde může funkci supervizora zastávat koordinátor, avšak lepší by byla již jiná osoba supervizora (Novotný, Stará, 2001).

Nejčastěji se však tato forma užívá u nejnáročnějších případů (především když činnost dobrovolníků je přímá práce s klienty). Supervize umožňuje reflexi pocitů, vyjádření obav a pomoc v hledání různých řešení problému. Vede ji řádný supervizor, ačkoli je vhodné, aby se jí zúčastnil i koordinátor dobrovolníků (Novotný, Stará, 2001).

Dle Břízové a Motlové (2005) se jedná o setkání všech dobrovolníků daného programu. Supervize je také často pro dobrovolníky povinná a nesplnění této podmínky může vést k vyřazení z programu. Skupina by měla mít 10 – 15 členů a supervizor (spolu s koordinátorem) vychází z teorie práce se skupinou, proto je důležité věnovat se skupinové dynamice.

Úkoly supervizora ve skupině zůstávají stejné (viz výše). Je potřebné, aby dostatečně dobrovolníky informoval o smyslu supervize, ale též by je měl poučit, co sami mohou udělat pro to, aby pro ně supervize byla přínosná a příjemná. Na supervizi by dobrovolníci měli přijít nejlépe s tématem či problémem, s radostí, s nějakým úspěchem, s jakoukoli změnou, s plány do budoucna či s rekapitulací toho, zda se podařilo to, co měl dobrovolník naplánované (Břízová, Motlová, 2005).

Struktura skupinové dobrovolnické supervize

Doporučuje se tato struktura skupinové supervize (Břízová, Motlová, 2005):

- 1) uvítání (při první supervizi představení všech zúčastněných);
- 2) organizační věci (jaké novinky týkající se dobrovolnictví či konkrétního programu vznikly, pojištění aj.);

- 3) vyjádření dobrovolníků, reakce na něj a shrnutí;
- 4) ukončení (často neformálním popovídáním všech zúčastněných).

U bodu 3 má supervizor několik možností, jak čas vyjádření dobrovolníků využije (záleží na velikosti skupiny, vlastním stylu supervizora aj.). Často užívají tyto možnosti:

- určený čas se rozdělí rovnoměrně mezi všechny dobrovolníky, aby každý mohl vyjádřit a rozvinout svá témata;
- na začátku každý přednese své téma či problém, následně se jedná a hlasuje o tom, jaký návrh se bude řešit podrobněji, či o pořadí, v jakém se budou témata řešit;
- též se supervizor může spolehnout na proces supervize a čekat, kdy se jaké téma vynoří a kam se upře zájem skupiny (Břízová, Motlová, 2005).

Četnost a délka supervizního sezení

Novotný a Stará (2001) uvádějí, že četnost supervize by se měla odvíjet od náročnosti dobrovolnického programu a frekvence zapojení dobrovolníků do činnosti. Zpravidla se jedná o jedno asi dvouhodinové sezení za 1 až 2 měsíce. Důležité je, aby dobrovolníci měli možnost se pravidelně vyjadřovat o svém působení, ale nikdy by neměla supervize vzít dobrovolníkovi více času, než tráví samotným dobrovolnictvím. Délka sezení má být dostatečně dlouhá, aby supervidovaní měli možnost řešit svá témata nebo i pochybnosti týkající se programu. Napomáhá se tím k dobré pohodě dobrovolníka, která je k vykonávání této činnosti téměř nezbytná.

2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY

2.1 Cíl práce

Cílem práce je popsat specifika supervize dobrovolnických programů ve zdravotně sociální oblasti.

Dílčím cílem je najít rozdíly v poskytování a přijímání supervizí v dobrovolnických programech a supervizí v organizacích poskytující sociální služby.

2.2 Hypotézy

H1: Dobrovolníci chápou supervizi jako přirozenou součást dobrovolnické činnosti.

H2: Sociální pracovníci očekávají od supervize profesionální růst.

H3: Dobrovolníci nemají se supervizorem uzavřený kontrakt.

3. METODIKA

3.1 Použité metody

V rámci výzkumné části diplomové práce byly využity následující metody:

- metoda dotazování, technika polostrukturovaného dotazníku,
- metoda dotazování, technika řízeného rozhovoru.

3.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor pro sběr dat technikou dotazníku tvořilo 90 dobrovolníků z dobrovolnických programů zdravotně sociální oblasti a 90 zaměstnanců organizací poskytujících sociální služby z celé České republiky.

Výzkumný soubor pro sběr dat technikou rozhovoru tvořilo celkem 10 supervizorů (z Jihočeského, Moravskoslezského a Olomouckého kraje). 6 z nich poskytuje či poskytovalo supervizi v oblasti dobrovolnictví i v sociálních službách, 4 z nich pouze v jedné z těchto oblastí.

3.3 Metodický postup

Pro metodu kvantito-kvalitativního výzkumu autorka použila techniku sběru dat pomocí polostrukturovaného dotazníku (kvantitativní metoda) a techniku řízeného rozhovoru (kvalitativní metoda).

Ve výzkumu byly použity dvě verze dotazníků, z nichž první (pro dobrovolníky) má 19 otázek (1 otevřená, 2 polootevřené a 16 uzavřených) (příloha 3), druhý dotazník (pro pracovníky organizací v sociálních službách) obsahuje 20 otázek (1 otevřená, 2 polootevřené a 17 uzavřených) (příloha 4). Oba dotazníky obsahují zprvu otázky identifikační, na něž navazují otázky zjišťovací. Otázky jsou v obou verzích dotazníku téměř totožné, aby bylo možno uskutečnit porovnání výsledků.

Distribuce dotazníků dobrovolníkům byla zajištěna prostřednictvím koordinátorů dobrovolníků z dobrovolnických center z České republiky, kteří dotazník v elektronické formě poskytli dobrovolníkům. Výběr dobrovolnických center byl náhodný, a to v každém kraji jedno (kromě centra z kraje Královehradeckého, ve kterém je nedostatek takových zařízení všeobecně a těmi, které autorka oslovila, byla

z nezjištěných důvodů odmítnuta; autorka však přidala do seznamu Národní dobrovolnické centrum Hestia a počet zařízení byl zachován – viz příloha 5). Jednalo se o dobrovolnická centra z Koalice dobrovolnických iniciativ, kontakty a adresy na ně jsou zveřejněny na www.hest.cz. Z důvodu elektronické distribuce nelze definovat návratnost dotazníků. Období distribuce dotazníků bylo od 1. do 15. dubna roku 2010.

K distribuci dotazníků pracovníkům v sociálních službách docházelo dvěma způsoby, a to jednak v elektronické podobě přes kontaktního pracovníka zařízení, který předal dotazníky konkrétním zaměstnancům, a dále přímou návštěvou zařízení a předáním dotazníků zaměstnancům osobně. Osobní návštěva a přímé předání dotazníků proběhlo ve dvou zařízeních, kde návratnost byla 100%, distribuce dotazníku elektronickou podobou proběhla do 11 zařízení, avšak ani zde není možné návratnost určit. Období distribuce bylo zhruba od počátku dubna do poloviny května. Zařízení autorka vybírala z registru poskytovatelů sociálních služeb (na portálu MPSV), a to náhodným výběrem, z každého kraje jedno. Kvótou výběru byl pouze fakt, že organizace poskytuje supervizi. Aby bylo zachováno 1 zařízení v kraji, byla autorka nucena v některých krajích oslovit více organizací, neboť některé odmítly dotazník rozeslat svým zaměstnancům.

Řízený rozhovor autorka vedla se supervizory podle předem sepsaných otevřených otázek, kterých bylo 5 u supervizorů supervidujících obě oblasti (dobrovolníky i pracovníky v sociálních službách), 6 u supervizorů, kteří supervidují pouze jednu oblast. Rozhovory se uskutečňovaly podle přání supervizorů (nejčastěji v jejich kanceláři), jeho délka se pohybovala okolo 15 minut. Rozhovory byly zaznamenávány na diktafon a poté přepsány do písemné podoby.

Kontakty na supervizory autorka získávala náhodným výběrem. Osm z nich bylo z Jihočeského kraje, jeden z Olomouckého a jeden z kraje Moravskoslezského. Nejčastěji ho dostala od samotných supervizorů, kteří byli ochotni poskytnout kontakt na kolegu/kolegyni, další možnosti kontaktování bylo přes dobrovolnická centra a zařízení v sociálních službách, jeden kontakt získala na studentské praxi.

Výsledky dotazníků autorka zpracovala do grafů a tabulek, rozhovory přepsala do písemné podoby.

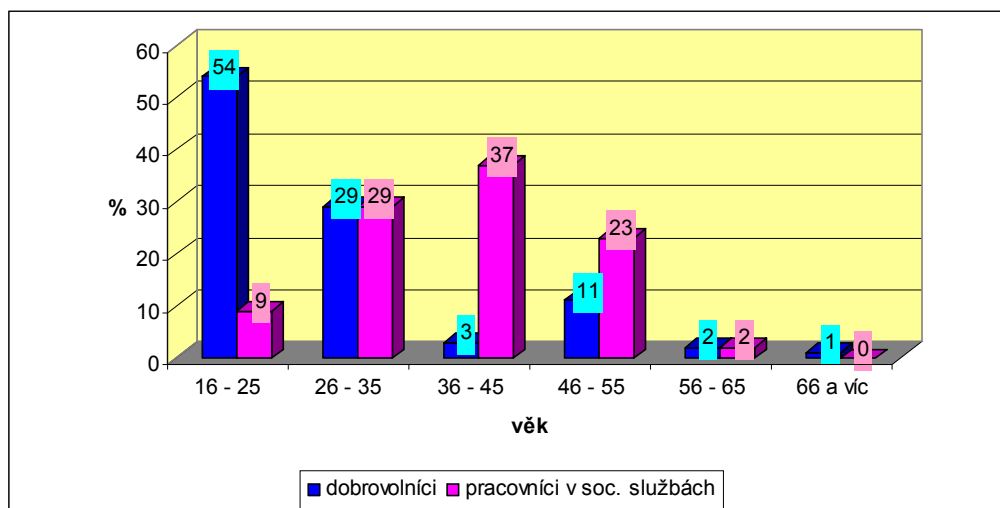
4. VÝSLEDKY

V této kapitole autorka nejdříve prezentuje výsledky dotazníků, které jsou ve formě grafů a tabulek. Výsledky z dotazníků od dobrovolníků a od pracovníků v sociálních službách jsou zpracovány do jednoho grafu (tabulky) z důvodu snadného a viditelného porovnání.

Poté následují výsledky kvalitativního výzkumu ve formě písemného přepisu rozhovorů.

4.1 Výsledky dotazníků

Graf 1 Věk respondentů (v %)



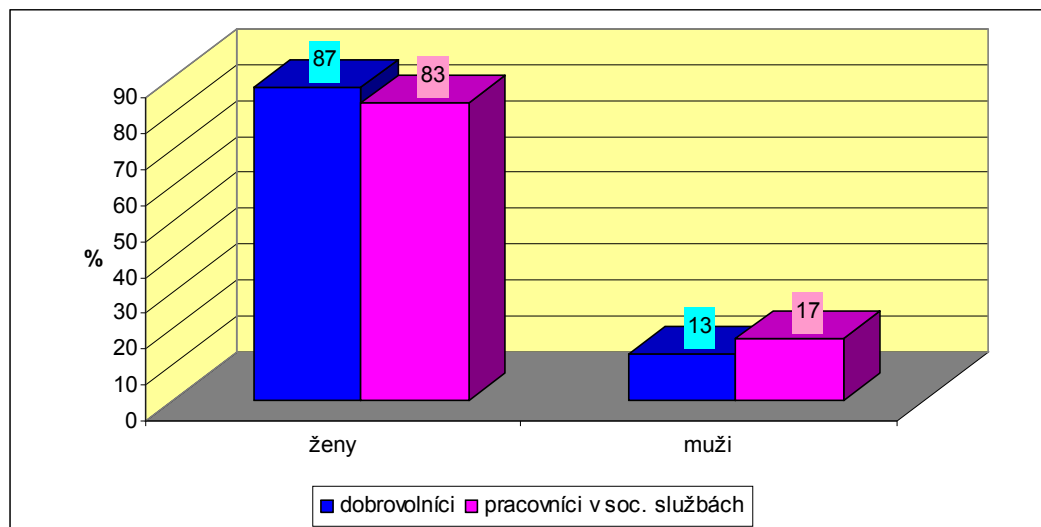
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 1 znázorňuje odpovědi na otázku č. 1, která zjišťovala věk respondentů.

Z 90 dotazovaných dobrovolníků jich bylo nejvíce ve věku 16 – 25, a to 54 % (48 osob), dále 29 % (26 osob) bylo ve věku 26 – 35 a 11 % (10) ve věku 46 – 55.

Z 90 dotazovaných sociálních pracovníků jich bylo nejvíce v letech 36 – 45, a to 37 % (33 osob), dále 29 % (26 osob) ve věku 26 – 35 a 23 % (21 osob) bylo ve věku 46 – 55.

Graf 2 Pohlaví respondentů (v %)



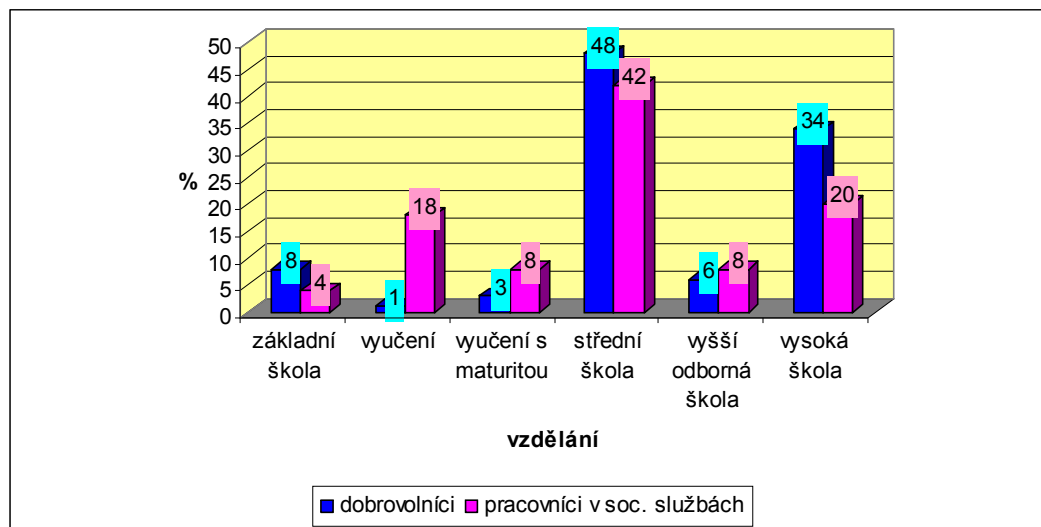
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 2 znázorňuje odpovědi na otázku č. 2, která zjišťovala pohlaví respondentů.

Z 90 dotazovaných dobrovolníků je 87 % (78) žen a 13 % (12) mužů.

Z 90 dotazovaných pracovníků v sociálních službách je 83 % (75) žen a 17 % (15) mužů.

Graf 3 Vzdělání respondentů (v %)



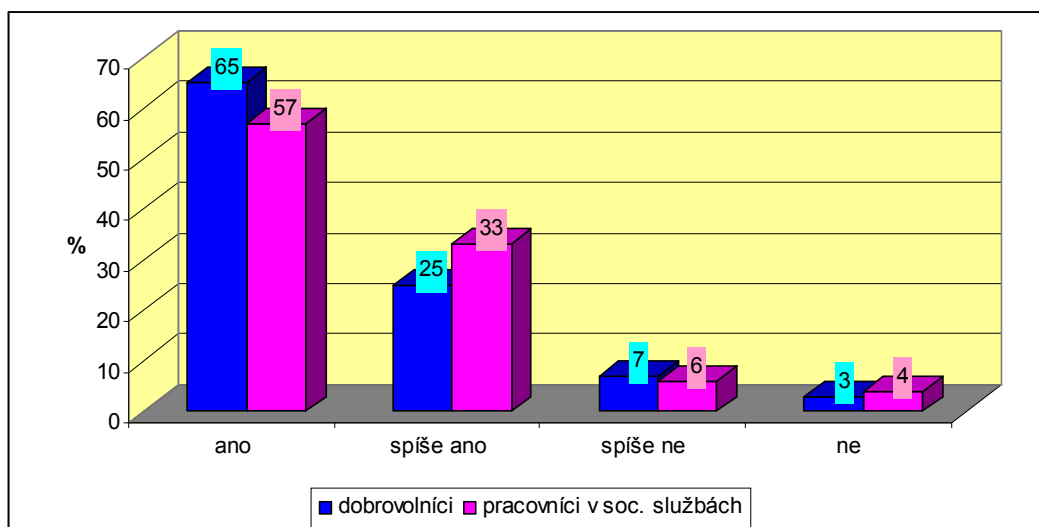
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 3 znázorňuje odpovědi na otázku č. 3, která zjišťovala vzdělání respondentů.

Z grafu vyplývá, že nejčastější dosažené vzdělání dobrovolníků je středoškolské – 48 % (43) a vysokoškolské - 34 % (31).

Dosažené vzdělání sociálních pracovníků bylo nejčastěji středoškolské, a to 42 % (38), 20 % (18) mělo vzdělání vysokoškolské a 18 % (16) bylo vyučených.

**Graf 4 Dostatečné vysvětlení smyslu a cíle supervize od koordinátora
dobrovolníků/zaměstnavatele (v %)**

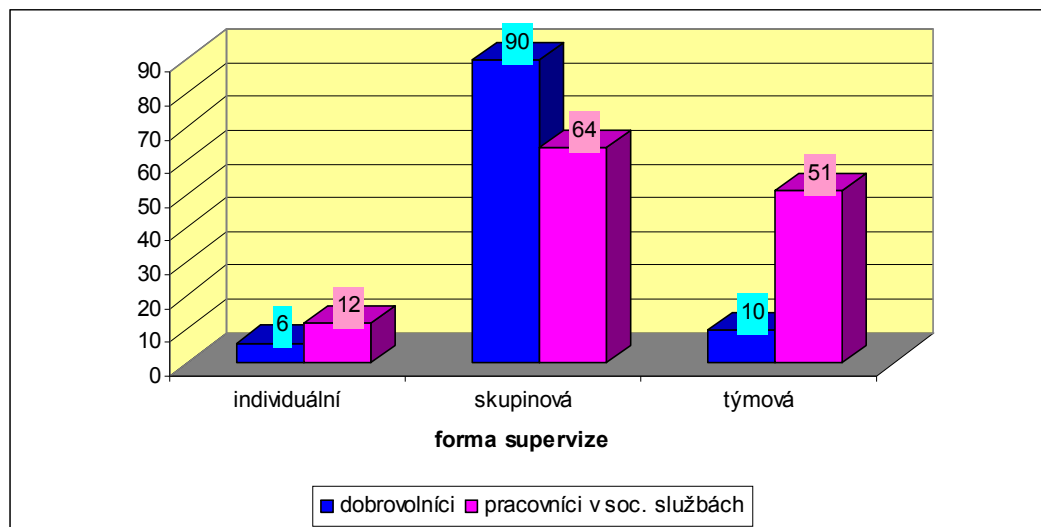


Zdroj: vlastní výzkum

Graf 4 znázorňuje odpovědi na otázku č. 4, která zněla: Dříve, než jste se účastnili supervize, vysvětlil Vám koordinátor/zaměstnavatel dostatečně smysl a cíl supervize?

Z grafu vyplývá, že 90 % (81) dobrovolníků i sociálních pracovníků na tuto otázku odpovědělo ano nebo spíše ano, 10 % (9) uvedlo, že ne nebo spíše ne.

Graf 5 Forma supervize



Zdroj: vlastní výzkum

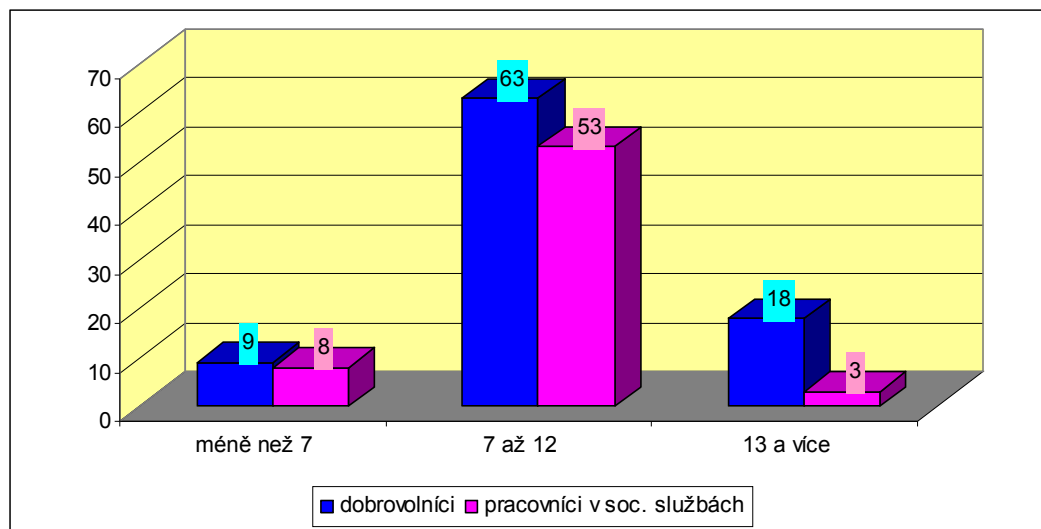
Graf 5 znázorňuje odpovědi na otázku č. 5, která zjišťovala formy supervize.

Respondenti zde měli možnost zaškrtnout více odpovědí, proto nejsou výsledky uváděny v %, ale v absolutních číslech.

Z 90 dotazovaných dochází všech 90 dobrovolníků na skupinovou supervizi, k tomu má 6 dobrovolníků individuální supervizi a 10 týmovou.

Skupinové supervize se účastní 64 sociálních pracovníků, 51 má týmovou supervizi a 12 individuální.

Graf 6 Počet členů u skupinové supervize



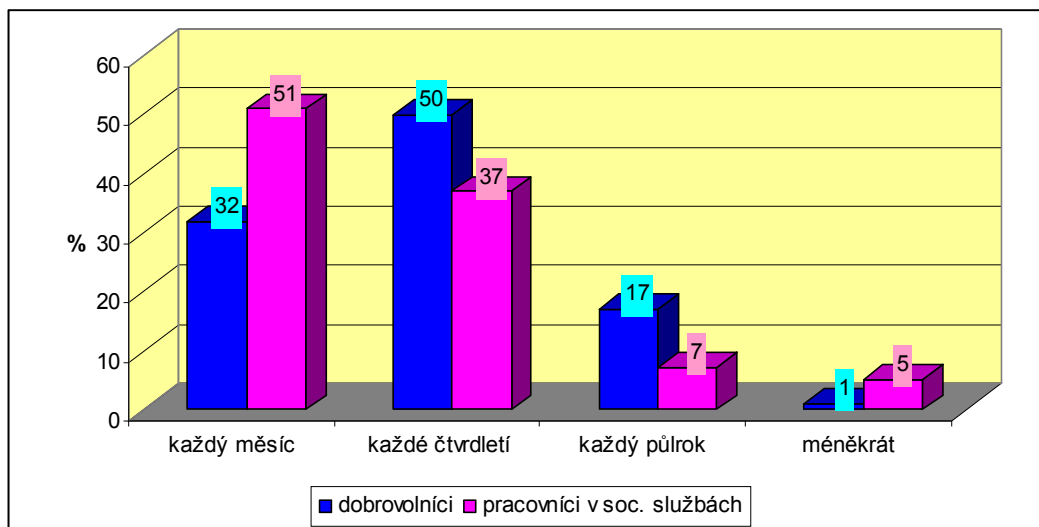
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 6 znázorňuje odpovědi na otázku č. 6, která byla určena pouze těm, kdo měl formu supervize skupinovou, a zjišťovala počet členů ve skupině.

Z 90 dobrovolníků jich dochází nejvíce (63) do skupiny o 7 až 12 členech a 18 do skupiny se 13 a více členy.

Z 64 soc. pracovníků jich 53 dochází do skupiny o 7 až 12 členech a 8 dochází do skupiny, která má méně než 7 členů.

Graf 7 Frekvence supervizního setkání (v %)



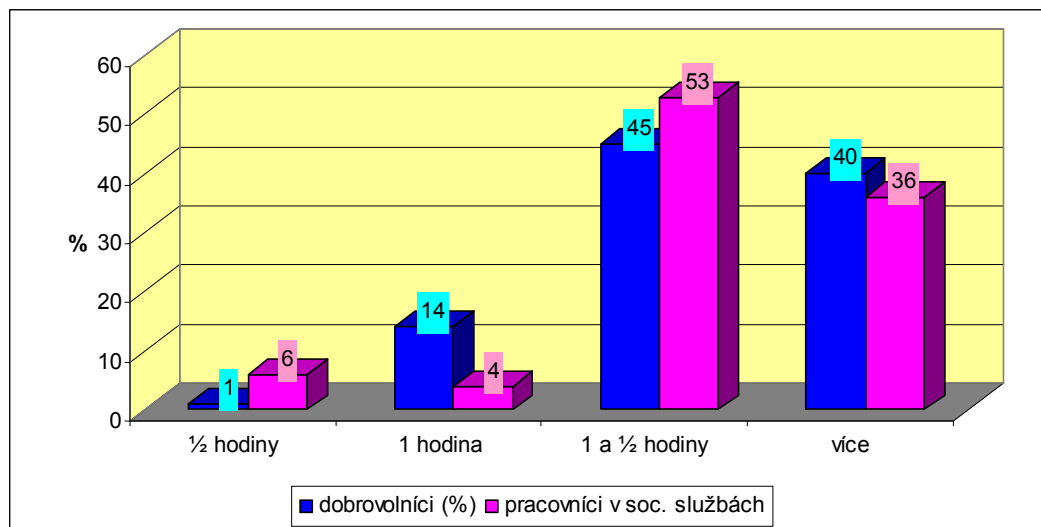
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 7 znázorňuje odpovědi na otázku č. 7, která zjišťovala frekvenci supervize.

Z grafu plyne, že 50 % (45) se účastní supervize každé čtvrtletí, 32 % (29) dobrovolníků každý měsíc a 17 % (15) jednou za půl roku.

Dále lze vyčíst, že 51 % (46) sociálních pracovníků má supervizi každý měsíc a 37 % (33) každé čtvrtletí.

Graf 8 Délka supervizního setkání (v %)



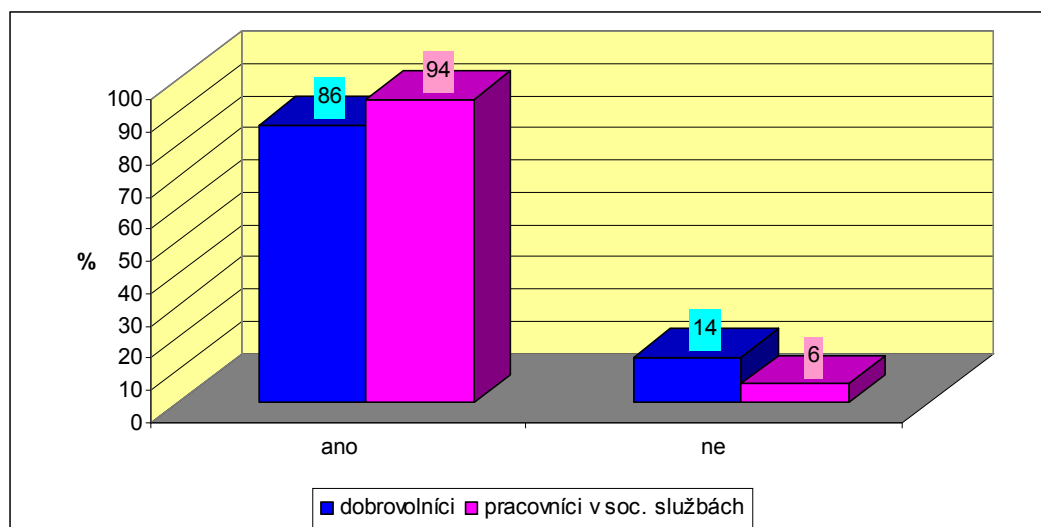
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 8 znázorňuje odpovědi na otázku č. 8, která zjišťovala délku supervizního setkání.

Graf ukazuje, že 45 % (40) dobrovolníků dochází na supervizi, jejíž délka je 1,5 hodiny, 40 % (36) uvádí více než 1,5 hodiny a 14 % 1 hodina (13).

Dále graf ukazuje, že délka supervizních setkání je u 53 % (48) sociálních pracovníků 1,5 hodiny, 36 % (32) uvádí více než 1,5 hodiny.

Graf 9 Dostatečné vysvětlení smyslu a cíle supervize od supervizora na prvním sezení (v %)



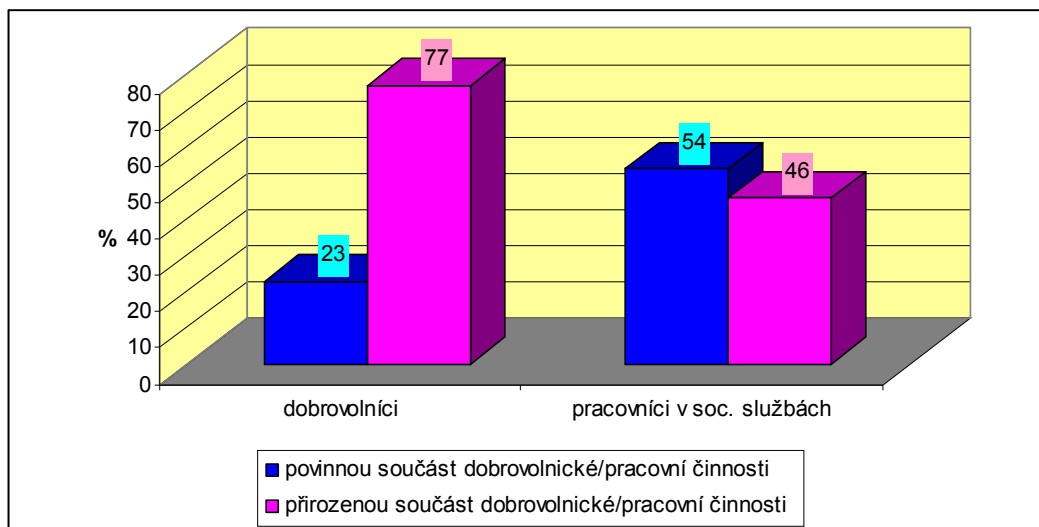
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 9 znázorňuje odpovědi na otázku č. 9, která zněla: Seznámil Vás také supervizor při první supervizi s posláním supervize (vysvětlení účelu, seznámení s pravidly, určení zakázky)?

Z grafu lze vyčíst, že 86 % (77) dobrovolníků odpovídá ano, 14 % (13) uvádí ne.

Dále graf ukazuje, že 94 % (85) soc. pracovníků uvádí, že jim supervizor na prvním setkání vysvětlil dostatečně smysl a cíl supervize, 6 % (5) uvádí, že ne.

Graf 10 Vnímání supervize (v %)



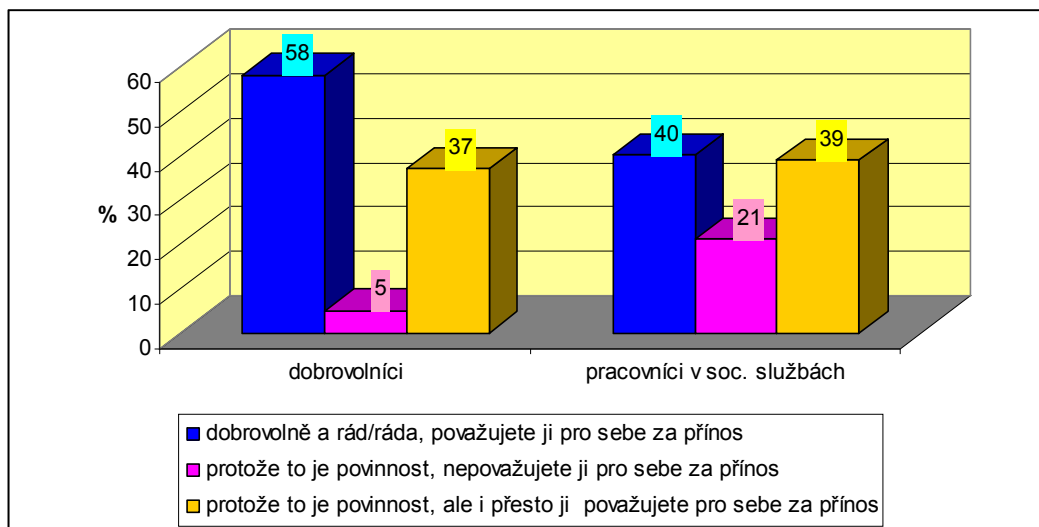
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 10 znázorňuje odpovědi na otázku č. 10, která zjišťovala vnímání supervize.

Z grafu vyplývá, že 77 % (69) dobrovolníků chápe supervizi jako přirozenou součást své dobrovolnické činnosti a 23 % (21) dobrovolníků ji chápe jako povinnou součást činnosti.

Dále vidíme, že 54 % (49) sociálních pracovníků chápe supervizi jako povinnou součást své práce a 46 % (41) ji chápe jako přirozenou součást práce.

Graf 11 Účast na supervizi (v %)



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 11 znázorňuje odpovědi na otázku č. 11, která zjišťovala účast a přínos supervize.

Z 90 dotazovaných dobrovolníků se 58 % (52) účastní supervize dobrovolně a rádi, považují ji pro sebe za přínos a 37 % (33) se jí účastní, protože je to povinnost, ale i přesto ji považují pro sebe za přínos.

Z 90 dotazovaných sociálních pracovníků se 40 % (36) účastní supervize dobrovolně a rádi, považují ji pro sebe za přínos, 39 % (35) se jí účastní, protože je to povinnost, ale i přesto ji považují pro sebe za přínos a 21 % (19) se jí účastní pouze z povinnosti a nepovažují ji za přínos.

Tabulka 2 Očekávání od supervize

	Dobrovolníci	Pracovníci v soc. službách
Pomoc s problémem	72	60
Emocionální podpora	48	26
Profesní růst	17	28
Prevence před profesním selháním	33	43
Rozšíření znalostí	50	35
Hodnocení práce	24	30
Zlepšení komunikačních dovedností	19	25
Získání nového pohledu na věc	70	55
Jiné	9	1

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 2 znázorňuje odpovědi na otázku č. 12, která zjišťovala očekávání od supervize. Opět zde byla možnost zaškrtnutí více odpovědí, výsledky jsou tedy v absolutních číslech. Forma tabulky byla zvolena pro přehlednost prezentovaných výsledků.

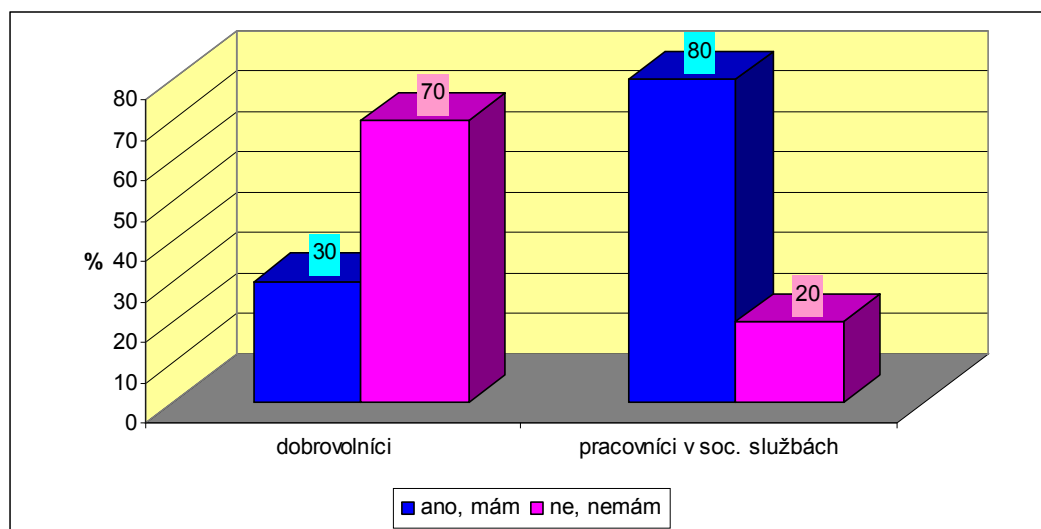
Z tabulky vyplývá, že očekávání dobrovolníků od supervize jsou tato (v pořadí od nejpožadovanějších): pomoc s problémem (72), získání nového pohledu na věc (70), rozšíření znalostí (50), emocionální podpora (48), prevence před selháním (33), hodnocení dobrovolnickovy práce (24), zlepšení komunikačních dovedností (19) a profesní růst (17). Jiná očekávání jsou tato:

- nové poznatky pro praxi, nápady a zkušenosti ostatních dobrovolníků;
- poskytnutí pomoci a zkušenosti ostatním;
- zlepšení schopnosti introspekce;
- poznání se navzájem;
- získání pocitu, že dobrovolnická činnost je užitečná, získání zkušeností a rad;
- poznání zážitků a zkušeností ostatních;
- přátelské setkání s jinými dobrovolníky;
- sdílení zkušeností od ostatních;

- nepotřebuji nic z uvedeného (jsem vystudovaná psycholožka), ráda se ale dozvím o problémech ostatních dobrovolníků.

Očekávání sociálních pracovníků od supervize jsou tato: pomoc s problémem (60), získání nového pohledu na věc (55), prevence před profesním selhání (43), rozšíření znalostí (35), hodnocení práce (30), profesní růst (28), emocionální podpora (26) a zlepšení komunikačních dovedností (25). Jiné očekávání bylo toto: zpětná vazba práce a sebereflexe z kontextu mého pracoviště.

Graf 12 Supervizní kontrakt (v %)



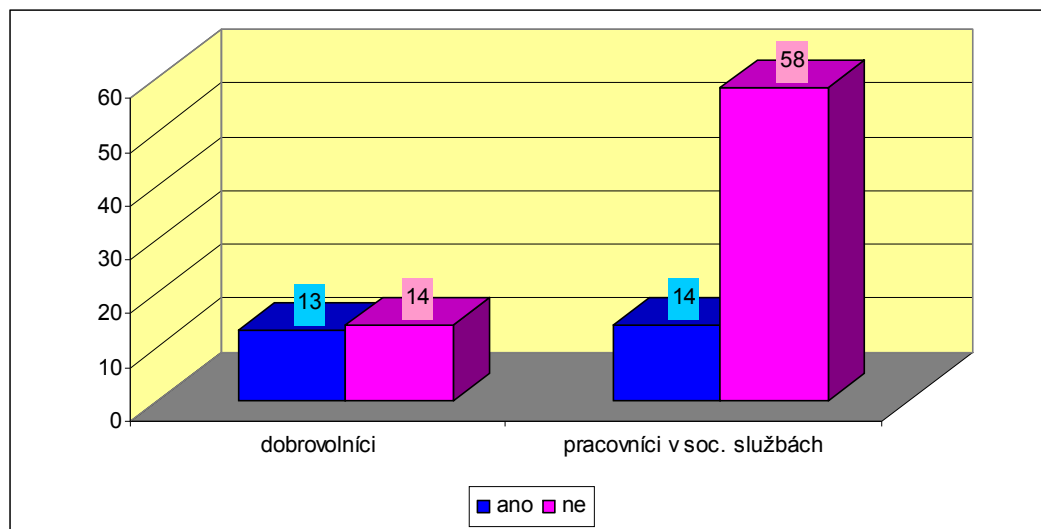
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 12 znázorňuje odpovědi na otázku č. 14, která zněla: Máte se supervizorem sepsaný kontrakt?

Dobrovolníků, kteří mají sepsaný kontrakt, je 30 % (27), 70 % (63) ho sepsaný nemá.

U sociálních pracovníků jsou výsledky následující: 80 % (72) sociálních pracovníků má sepsaný supervizní kontrakt, 20 % (18) ne.

Graf 13 Účast při tvorbě supervizního kontraktu



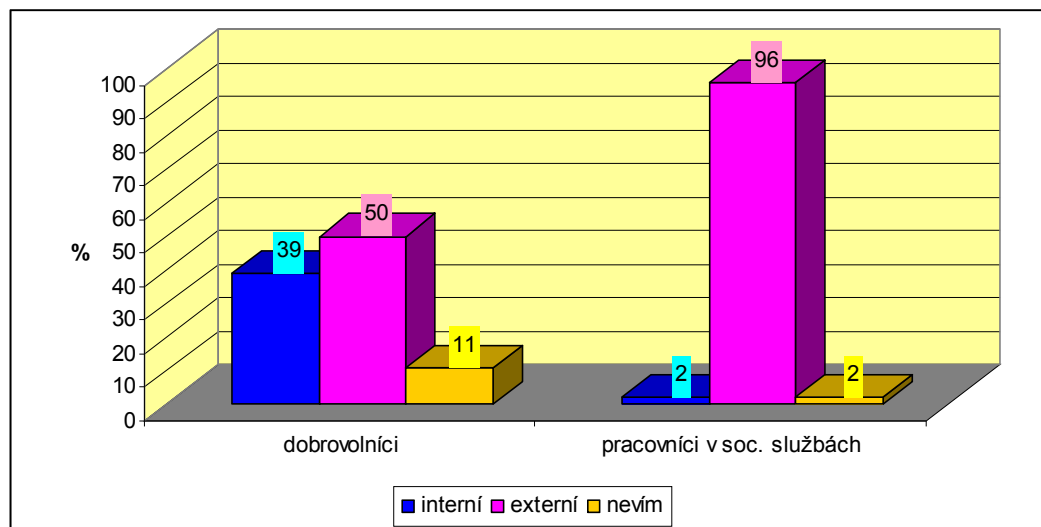
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 13 znázorňuje odpovědi na otázku č. 15, která zjišťovala účast při tvorbě supervizního kontraktu. Tato otázka je určena pouze těm dotazovaným, kteří mají supervizní kontrakt sepsaný, výsledky jsou v absolutních číslech.

Z 27 dobrovolníků se jich 13 účastnilo tvorby kontraktu, 14 se tvorby neúčastnilo.

Ze 72 sociálních pracovníků se 14 z nich účastnilo tvorby kontraktu, 58 se tvorby neúčastnilo.

Graf 14 Typ supervizora (v %)



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 14 znázorňuje odpovědi na otázku č. 16, která zjišťovala typ supervizora.

Graf ukazuje, že 50 % (45) dobrovolníků uvedlo supervizora externího, 39 % (35) uvedlo supervizora interního a 11 % (10) uvedlo variantu nevím.

Téměř všichni sociální pracovníci – 98 % (86) uvedlo supervizora externího.

Tabulka 3 Požadavky na supervizora

	Dobrovolníci	Pracovníci v soc. službách
Srozumitelně vysvětlit smysl supervize	40	31
Vzdělání v oblasti supervize	31	34
Znalost činnosti, kterou superviduje	79	34
Dobré reference	2	5
Nestrannost	36	61
Dodržování dohody	30	21
Spolehlivost	54	37
Empatie	61	50
Respekt	38	41
Jiné	10	4

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 3 znázorňuje odpovědi na otázku č. 17, která zjišťovala požadavky na supervizora.

Z tabulky vyplývají požadavky, které mají dobrovolníci na supervizora. Jsou to tyto (od nejžádanějších): znalost dobrovolnické činnosti, kterou superviduje (79), empatie (61), spolehlivost (54), srozumitelně vysvětlit smysl supervize (40), respekt (38), nestrannost (36), vzdělání v oblasti supervize (31), dodržování dohody (30) a dobré reference od jiných organizací (2). Jiné požadavky jsou tyto:

- tři dobrovolníci se shodují na sympatickém a příjemném vystupování;
- dva požadují profesionalitu.

Dále:

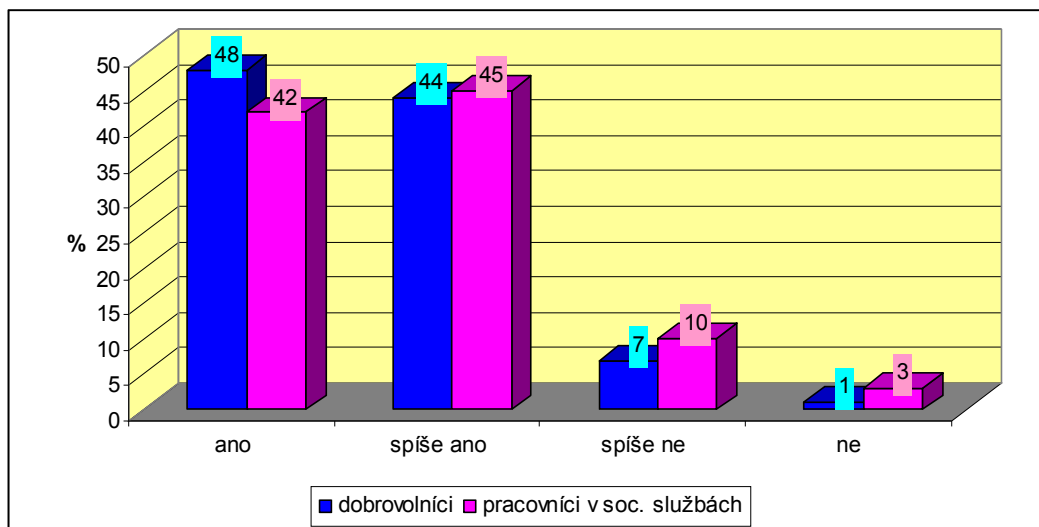
- sdílení sympatie se skupinou, uvolněná atmosféra;
- vyslechnutí problému či pocitů s následnou konverzací na daný problém, popř. pomoc s řešením;
- schopnost rozhodování, nalezení řešení, vyzdvižení problému;
- podpora a ocenění dobrovolníků, vlastní nápady, strukturování supervize požadavkům skupiny;
- věcné a konstruktivní vedení supervize;

- připravenost a podávání nových informací (což nefunguje);
- znát potřeby dobrovolnictví v nemocnici;
- žádné.

Požadavky sociálních pracovníků jsou tyto: nestrannost (61), empatie (50), respekt (41), spolehlivost (37), znalost profese, kterou superviduje a vzdělání v oblasti supervize (obojí 34), srozumitelně vysvětlit smysl supervize (31), dodržování dohody (21) a dobré reference od jiných organizací (5). Jiné požadavky jsou tyto:

- externí pohled na problematiku konkrétního zařízení;
- důvěryhodnost;
- měla by ho práce bavit, měl by v ní vidět smysl a měl by být dobrý odborník v psychologii.

Graf 15 Míra důležitosti supervize pro organizaci (v %)



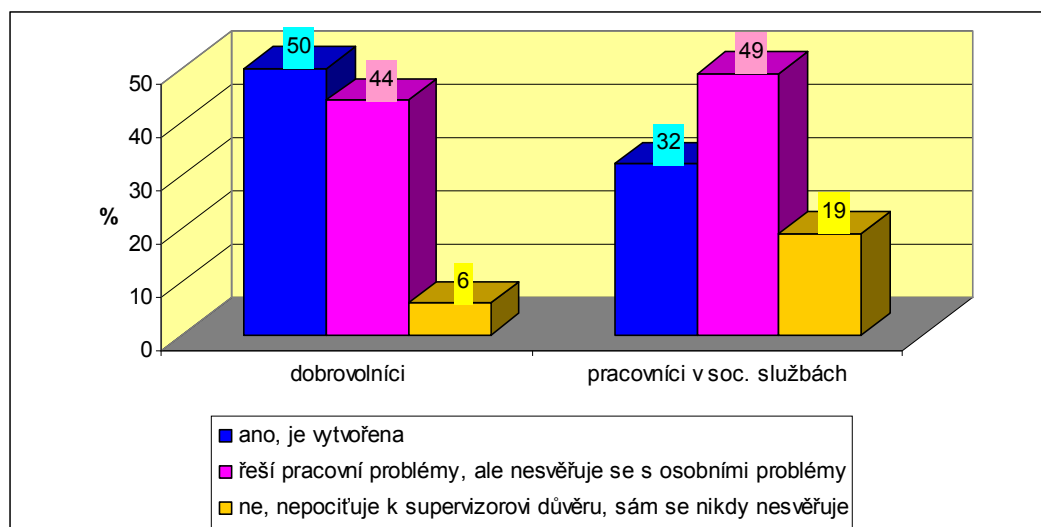
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 15 znázorňuje odpovědi na otázku č. 18, která zněla: Myslíte si, že je supervize pro typ organizace, v níž pracujete, nezbytná?

Téměř všichni dobrovolníci na tuto otázku odpověděli ano – 48 % (43) nebo spíše ano – 44 % (40), ne nebo spíše ne odpovědělo 8 % (7).

Sociální pracovníci odpověděli na tuto otázku podobně, a to 42 % (38) ano, 45 % spíše ano (40) a 13 % (12) uvedlo odpověď ne nebo spíše ne.

Graf 16 Vytvoření atmosféry důvěry, ve které nečiní dobrovolníci/sociálnímu pracovníkovi potíže se otevřít s jakýmkoliv problémem (v %)



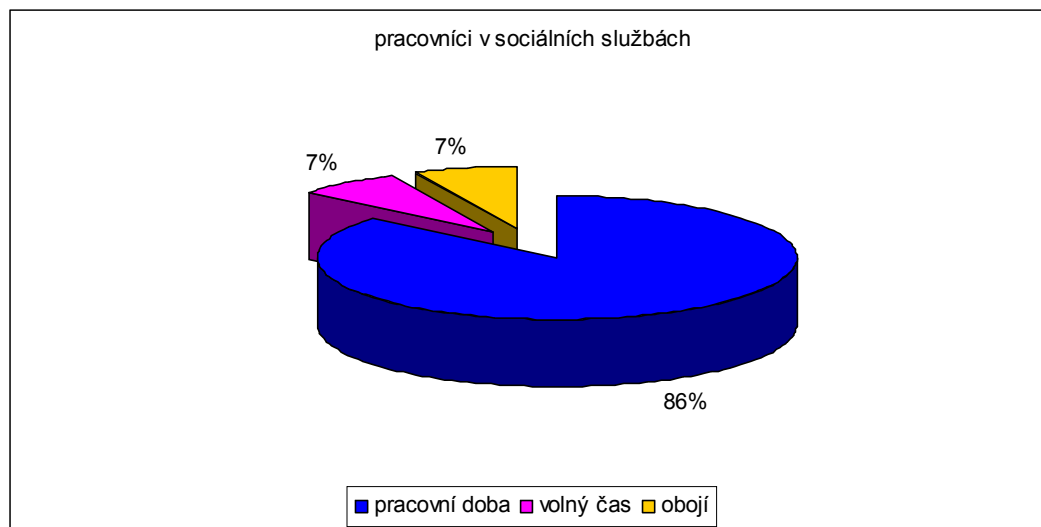
Zdroj: vlastní výzkum

Graf 16 znázorňuje odpovědi na otázku č. 19, která zněla: Je mezi Vámi a supervizorem vytvořena atmosféra důvěry, ve které Vám nečiní potíže se otevřít s jakýmkoli problémem?

Polovina dobrovolníků (45) uvádí, že vytvořena je a 44 % (40) řeší jen pracovní problémy, s osobními se nesvěřuje.

Dále z grafu vyplývá, že 49 % (44) sociálních pracovníků řeší jen pracovní problémy, s osobními se nesvěřuje, 32 % (29) uvádí, že je v supervizi vytvořena důvěrná atmosféra, ve které nečiní potíže otevřít se s jakýmkoli problémem a 19 % (17) uvádí, že nepocituje k supervizorovi důvěru a sám se nikdy nesvěřuje.

Graf 17 Supervize v pracovní době/volném čase (v %)



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 17 znázorňuje odpovědi na otázku č. 20, která zněla: Účastníte se supervize v pracovní době?

Tato otázka se týká pouze sociálních pracovníků, proto autorka zvolila i jiný druh grafu.

Graf ukazuje, že 86 % (78) sociálních pracovníků se účastní supervize v pracovní době, 7 % (6) pracovníků se jí účastní ve volném čase a 7 % (6) v obojím.

Na otázku, zda je něco, co jim v supervizi chybí, odpovědělo celkem 53 dobrovolníků. Z toho jich 35 uvedlo odpověď ne, zbylých 18 uvedlo tyto odpovědi:

- součástí supervize by mohly (měly) být odborné přednášky, školení atp. od psychologů a jiných odborníků, kteří mají blízko nebo jsou profesně svázáni se seniory, handicapovanými, dětmi bez rodičů atp. Dobrovolníci si pouze vyměňují zkušenosti, a to je málo;
- v podstatě nevím, od čeho supervize je a jak má vypadat, takže nevím;
- méně povídání okolo problému, více návrhů, jak problém vyřešit;
- uvolňující a relaxační techniky;
- nové informace;
- aktivnější účast ostatních;
- zaměření na jednotlivce, na dobrovolníka samotného (jak se cítí, jak mu v daném problému je, jak mu je ve vztahu s dítětem) a dále aktivita ostatních členů skupiny – jejich vlastní nápady, připomínky, postřehy;
- na supervizi by se neměly probírat pouze problémy jednotlivých dobrovolníků (dobrovolník přece dobře ví, co může očekávat od této služby – sám si ji přece vybral), ale měla by obsahovat i nějaké třeba předem dané téma, na které by se dalo diskutovat; byla by to i určitá forma vzdělávání a odlehčilo by to celou supervizi; zažil jsem to a je to dobré;
- pracuji s dětmi již 17 let, mám 5 vlastních, učila jsme na ZŠ, myslím si, že by pro mě byla vhodnější role supervizora než posluchače ☺;
- více komunikace se supervizorem;
- větší zapojení účastníků, možnost nepřijít, nemám-li problém;
- volnější diskuse, méně formálnosti a po ukončení „nosných témat supervize“ možnost využít setkání s ostatními pro řešení konkrétních „technických“ problémů spojených třeba s chodem klubovny, plánovaným výletem... a tak;
- nic konkrétního mě nenapadá, jen mám občas pocit, že bych supervizi potřebovala nejvíc ve chvíli, kdy řeším konkrétní problém – občas je docela náročné zvládat řešit problém nějakou dobu samostatně a čekat na pomoc s jeho řešením až do supervize;

- více osobních zkušeností od supervizora;
- supervize v naší organizaci jsou z mého pohledu příliš ponechány na dobrovolnících, probíhají stylem „tak povídejte“; chybí mi informace ze strany supervizora, nácvik situací, řízená diskuse o situacích, které na odděleních často nastávají...;
- rozhodně chybí možnost diskutovat konkrétní problém; v nemocnici Krč je supervize jen posezením a mluvením o tom, jak jsme dobří a jak děláme dobrou věc; slova se chopí jedna dvě osoby z dobrovolníků a opakují dokola své pocity a rádobý moudra; přínosem by byla možnost individuální supervize;
- docházka všech dobrovolníků;
- nejspíš ne, moc mě baví, jaká je a myslím, že na ní není nic špatného.

Sociální pracovníci odpověděli na tuto otázku v počtu 18 osob, z toho 11 uvedlo odpověď ne, zbylých 7 uvedlo tyto odpovědi:

- možná by mohla být častěji;
- preferovala bych supervizi v jiném než pracovním prostředí;
- individuální supervize;
- jsem spokojená;
- individuální supervize;
- nácviky různých metod práce;
- navození bezpečné a důvěrné atmosféry.

4.2 Výsledky rozhovorů

V této podkapitole jsou uvedeny přepisy rozhovorů se supervizory.

Následuje 6 rozhovorů se supervizory, kteří za svou praxi vedli supervizi s dobrovolníky i s pracovníky v sociálních službách.

Rozhovor 1

1) *Jak dlouho provozujete supervizní praxi?*

Supervizi dělám tři roky.

2) *Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?*

V současné době mám jedno zařízení, kde superviduji okolo 60 lidí.

3) *Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?*

Mám výcvik odborné supervize od Remedia, dále výcvik rozvojové supervize v sociální práci.

4) *Jaké jste rozpoznal/a rozdíly v supervizi dobrovolníků a v supervizi pracovníků sociálních služeb?*

Celé je to o kontraktu, který dává oběma oblastem jistotu. Rozdíl bych viděla asi v tom, že dobrovolníci čekají návod, chtějí vést a po mě chtějí, abych řekla, jak mají postupovat. Kdežto pracovníci v sociálních službách si umějí říct, co chtějí, co momentálně potřebují. Navíc jejich supervize navazuje, což je pro mě rozhodně lepší. V důvěře ke mně rozdíl nevidím, trvá nějakou dobu, než se dostanu do pracovní fáze, ale že by se nějak lišila, to si nemyslím.

5) *Jakou supervizi preferujete, máte raději?*

Ačkoliv mám ráda supervizi dobrovolníků, protože jsou kreativnější a mají lepší témata, lépe se mi pracuje s pracovníky, protože do toho více jdou, vyjádří své emoce, mají zkušenosti, a proto i zralý přístup k tématům.

Rozhovor 2

1) Jak dlouho provozujete supervizní praxi?

Supervizi poskytuji zhruba 10 let, ale teprve dva roky od ukončení supervizního výcviku. Supervizi poskytuji či jsem poskytovala dobrovolníkům, pracovníkům v sociálních službách a studentům, kteří mají praxi ve zdravotně sociální oblasti.

2) Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?

Kromě několik skupin studentů provádím supervizi ještě pro pracovníky dvou domovů pro seniory. Je to zhruba 25 klientů.

3) Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?

Ano, absolvovala jsem Výcvik odborné případové supervize pod Remediem (v roce 2008), dále jsem se zúčastnila jednodenního semináře pod Českým institutem pro supervizi, v současné době navíc procházím sebezkušenostním kurzem, a to již druhým rokem.

4) Jaké jste rozpoznal/a rozdíly v supervizi dobrovolníků a v supervizi pracovníků sociálních služeb?

Dobrovolníci jsou rozhodně více namotivovaní, což je způsobeno i informovaností o supervizi. Procházejí totiž dobrovolnickým výcvikem, kde se jim vysvětlí, co to supervize je a její účel, vědí také, že je to podmínka účasti v programu. Sami jsou iniciativní, takže chtějí sdělovat, co se jim v jejich činnosti podařilo, ale i chtějí poradit, když se setkají s problémem. Dobrovolníci jsou zvyklí na svěřování se o svých pocitech a aktivně se do supervize zapojují. Za největší problém supervize dobrovolníků považují stanovení termínu, často se uskutečňuje večer, a i tak se nemohou zúčastnit skupinové supervize všichni, takže se pak musí nahrazovat individuální.

V domovech pro seniory je supervize nařízena seshora, zaměstnanci ji berou jako povinnost, cítí ji jako tlak od vedení či povinnost, již musí splnit, aby vyhovovali standardům. Zaměstnanci často nevědí, co to supervize je, přestože měli přednášku před jejím zavedením. Dále mám zkušenost, že pracovníkům trvalo déle, než sami začali

řešit svá témata, či než si vůbec nějaká témata na supervizi přinášeli. Je pro ně hodně těžké dojít k sebereflexi. Stále supervizi cítili jako kontrolu jejich práce pro ředitele, trvalo mi přibližně rok, než jsem u nich získala důvěru.

Zaměstnanci si navíc stěžují, že když nemají službu, musí na supervizi ve svém osobním volnu, často neocení ani fakt, že za ně supervizi zaměstnavatel platí, a někteří ji dokonce berou jen jako obchod, kdy supervizor bere peníze za „nic“.

5) Jakou supervizi preferujete, máte raději?

Raději mám asi supervizi pro pracovníky v sociálních službách. Jejich problematika se týká seniorů, což je pro mě blízké téma, navíc jsou to organizace, které neznám a působím v nich jako externí supervizor.

Rozhovor 3

1) Jak dlouho provozujete supervizní praxi?

Supervizi jsem začala poskytovat před 3 lety, a to dobrovolníkům Městské charity v Českých Budějovicích.

2) Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?

Nevím, kolik jich je přesně, supervizi provozuji zde v Českých Budějovicích v Městské charitě, jednomu domovu pro seniory, nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež, dále charitě v Týně nad Vltavou a v jednom zařízení v Soběslavi. Dělán supervizi individuální a skupinovou.

3) Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?

Ne, výcvik supervizora nemám, ačkoliv o něm již několik let přemýšlím. Výcvik je dost drahý, navíc je veliké riziko, že ho nezvládnou a neukončím ho, též můj zdravotní stav není zcela pořádku, proto jsem se zatím neodhodlala. Absolvovala jsem ale dlouholetý sebezkušenostní výcvik SUR v psychoterapii (pod Pražským psychoterapeutickým institutem), komplexní krizovou intervenci (pod Remediem), výcvik v telefonní krizové

intervenci aj. Za léta své praxe (zhruba 30 let) jsem se také setkala s několika výbornými supervizory a pochytila od nich spoustu věcí.

4) Jaké jste rozpoznal/a rozdíly v supervizi dobrovolníků a v supervizi pracovníků sociálních služeb?

Celkem mám tři druhy skupin – dobrovolníky, zdravotní sestry a pečovatelky. Oproti dobrovolníkům, kteří se setkávají s klienty jednou či dvakrát týdně, sestry a pečovatelky pracují s klienty celé týdny v kuse, z čehož pramení i jiný přístup ke klientům.

Dobrovolníci na mě působí jako nadšenci pro svou činnost. Většinou jsou mladí, mají jen málo zkušeností, ale jsou velmi motivovaní, pomoc lidem vychází z nich, mají opravdový zájem o lidi a věnují tomu svůj čas a úsilí, ačkoliv to není vždy jednoduchá práce.

Ve skupinách zdravotních sester a pečovatelek jsou zajisté také osoby, které mají zájem o práci s lidmi, ale je to velký kolektiv, kde se objeví i takoví lidé, co „prudí“, jsou vůči mně v odporu. Mnoho pracovníc navíc nepochopilo účel supervize, a přestože s nimi dělám případovou supervizi, často si stěžují na nadřízené a chtějí, abych jim pomohla ke změnám ve vedení, což vůbec není můj úkol.

Se zdravotními sestrami se mi pracuje docela dobře. Sice chvíli trvalo, než ke mně získaly důvěru, takže ze začátku nechtěly moc spolupracovat, ale nakonec se to poddalo. Některé berou supervizi jako zpestření své práce, jakési vybočení z pracovního stereotypu.

S pečovatelkami je pro mne práce nejtěžší. Často jsou bez vzdělání v oboru, nechápou, o co v supervizi jde, nemají pro tuto práci nastavený mozek. Na supervizi chodí, protože se to musí, a pak ji kolikrát bojkotují. Z mé zkušenosti jsou to většinou ženy ve věku 40 až 50 let, bez vzdělání v oboru.

5) Jakou supervizi preferujete, máte raději?

Určitě preferuji supervizi dobrovolníků, jsou to pro mě výjimeční lidé a setkání s nimi mě spíše pozitivně nabíjí. Jsou to zlatíčka.

Rozhovor 4

1) *Jak dlouho provozujete supervizní praxi?*

Supervizi dělám teprve krátce, asi 3 roky.

2) *Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?*

V současné době mi dvě zařízení supervizi zrušila z ekonomických důvodů, takže poskytuji supervizi jednomu dobrovolnickému centru a jednomu zařízení v sociálních službách. Jsou to tedy dvě skupiny, každá okolo 10 lidí.

3) *Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?*

Supervizní výcvik právě absolvuji, pod Remediem, psychoterapeutický výcvik mám již za sebou.

4) *Jaké jste rozpoznal/a rozdíly v supervizi dobrovolníků a v supervizi pracovníků sociálních služeb?*

K dobrovolnickým supervizím bych řekla nevýhody, které mě napadají. V jejich supervizi není systematicčnost. Netvoří stálou skupinu, je jich hodně a chodí nepravidelně, proto v supervizi není na co navazovat. Navíc jsou nesourodí co se týče vzdělání, dovedností, taky působí na různých místech, z čehož podle mě plyne nižší důvěra mezi sebou. Ke mně důvěru mají, ale přesto není supervize tak intenzivní, protože se většinou koná třeba jednou za čtvrt roku, což je málo. Jako pozitivní vidím lepší aktivitu, ode všech cítím zájem. Také jsou otevření, protože nemají obavy ze sankcí. Dobrovolníky zajímají zkušenosti od ostatních z různých zařízení, nejsou zaujatí a mají nadhled, proto je jejich názor často správný. Ale nefunguje tu provázanost se službami, takže i když se na supervizi něco vyřeší a najde postup k řešení problému, nemá to žádný význam v organizaci, což je může demotivovat.

V sociálních službách je to opačně. Dobré je, že se v supervizi může navazovat, skupina je stálá a pracovníci mají znalost o organizaci i případech. Na jednu stranu jsou otevření, mají důvěru mezi sebou, ale jsou tu cítit i obavy ze sankcí.

5) *Jakou supervizi preferujete, máte raději?*

Raději mám supervizi v sociálu, a to hlavně z důvodu návaznosti.

Rozhovor 5

1) *Jak dlouho provozujete supervizní praxi?*

Supervizi provozuji již 8 let, je to mé zaměstnání, nic jiného nedělám.

2) *Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?*

Mám 20 skupin a přibližně 20 individuálních supervizi.

3) *Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?*

Vystudoval jsem supervizi na Filozofické fakultě v Praze (čtyřsemestrový obor). Dále mám psychoterapeutický výcvik Gestalt.

4) *Jaké jste rozpozna/al rozdíly v supervizi dobrovolníků a v supervizi pracovníků sociálních služeb?*

Podle mě jsou dobrovolníci křehčí, jedineční. Jejich supervize je spíše taková úlevová, jsou hodně emocionální a na své emoce se také zaměřují. Nevýhoda je pro mě to, že složení skupiny je náhodné, nechodí všichni pravidelně. Nicméně i přesto často zacházejí do osobních věcí, řeší osobní témata, někdy potřebují spíše terapii než supervizi. Mou práci ztěžuje fakt, že se hodně střídají, a některé vidím jen párkrát, proto je pro mě těžké odhadnout, jak hluboko u nich mohu zacházet.

Pracovníci v sociálních službách přicházejí s uvědoměním, něco už od supervize chtějí, jsou to profesionálové. Mám u nich i větší důvěru, a to z důvodu jasně vymezeného kontraktu. Zaměstnanci jsou konfrontováni s odpovědností sama za sebe, vědí tedy, co potřebují. Rozhodně je v této supervizi lepší systematičnost práce. Scházíme se pravidelně a ve stabilním složení, běžně tak okolo pátého sezení se vytvoří důvěrný vztah a já vím, jak hluboko můžu v supervizi jít.

5) *Jakou supervizi preferujete, máte raději?*

Raději pracuji s pracovníky, protože si u nich můžu víc dovolit a nemusím se bát zajít do hloubky.

Rozhovor 6

1) *Jak dlouho provozujete supervizní praxi?*

Supervizi dělám od roku 2007, takže tři roky.

2) *Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?*

Nyní poskytuji supervizi dvěma skupinám, z nichž jedna má deset členů, druhá devět.

3) *Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?*

Supervizní výcvik jsem absolvovala, a to pod Institutem koučování a supervize v Praze.

4) *Jaké jste rozpoznal/a rozdíly v supervizi dobrovolníků a v supervizi pracovníků sociálních služeb?*

Určitě rozdíly jsou, a to v cílech supervize, taky v druzích. Co se týká přístupu supervidovaných, myslím si, že hodně záleží na tom, kdo si supervizi objednává. Když je dobrý přístup od vedení (objednavatele), který vysvětlí pracovníkům účel supervize, bývá i dobrý vztah klientů k supervizi, to je příklad mé skupiny. Ale u té druhé skupiny je to horší, vedení nemá moc dobrý přístup, proto se mi se skupinou pracuje mnohem hůř. Několik prvních supervizí jsem strávila vysvětlováním, co to supervize vlastně je, musím se víc snažit, pracovat s motivací. Někteří pracovníci ji berou jen jako povinnost, která patří k práci.

Dobrovolníci mají dobrý vztah k supervizi, znají ji, vědí, o co v ní jde. Neberou ji jako povinnost.

Důvěra ke mně hodně záleží na klientových zkušenostech se supervizí. Když vědí dopředu, co je čeká, není s důvěrou problém. Opět záleží na vztahu objednavatele k supervizi. Rozdíl v důvěře dobrovolníků a pracovníků nepocítuji, je to stejné.

5) *Jakou supervizi preferujete, máte raději?*

Nevím, asi bych si tam úplně nevybrala. Ale je fakt, že dobrovolníci jsou obecně motivovaní, pracuje se s nimi dobře, navíc i já sama jsem byla dobrovolník.

Nyní následují 4 rozhovory se supervizory, kteří mají zkušenosti pouze v jedné z požadovaných oblastí (dobrovolnictví nebo sociální služby).

Rozhovor 7

1) *Jak dlouho provozujete supervizní praxi?*

Supervize dělám asi rok a půl. Vzhledem k velkému počtu dobrovolníků, které máme (okolo 100), nejsme schopni všem zajistit supervizora odborníka – a to z finančních důvodů (1 supervizní hodina stojí od 500 Kč výše a ve skupině by nemělo být víc jak 12 lidí). Proto si supervize vedeme s koordinátorkou jednotlivých zařízení samy (je to levné, s dobrovolníky máme osobní vztah). Neformální setkání dobrovolníků často přineslo daleko větší efekt než profesionálně vedená supervize, proto se nebráníme ani tomu, když někdy vypadá supervize spíš jako porada, někdy jako školení, někdy jako party...

2) *Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?*

Momentálně dělám supervizi s osmi skupinami, celkem takto pracuji asi se 130 lidmi.

3) *Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?*

Absolvovala jsem kurz Úvod do supervize v pomáhajících profesích. Nyní se celoročně (1x za měsíc) účastním kurzu Supervize pro koordinátory dobrovolníků. Garantem obou kurzů je PhDr. Jiří Tošner, pořádá je Hestia – Národní dobrovolnické centrum, Metodické a vzdělávací centrum.

4) *V jaké oblasti děláte supervizi? (dobrovolnictví či sociální služby)*

Supervizi provádím pouze v naší dobrovolnické organizaci.

5) *Umíte si představit poskytování supervize v té druhé oblasti? Chtěl/a byste to někdy zkusit?*

Osobně jsem pro supervize ve všech zaměstnáních, ve všech pracovních skupinách a ráda bych si vyzkoušela vedení supervize i v jiné oblasti než v dobrovolnictví. Stejně tak bych se ráda nechala vést při supervizi kdekoliv jinde. Každé takovéto setkání považuji za úžasnou příležitost k získávání zkušeností s lidskou povahou, v práci se skupinou, s psychikou lidí a se svým vlastním posunem v přístupu k lidem.

6) *Myslíte, že by se objevily nějaké rozdíly oproti tomu, co děláte nyní? (zájem o supervizi, aktivita, spolupráce se supervizorem, komunikace, atmosféra při supervizi, otázka důvěry...)*

Dobrovolníci jsou lidé všech věkových kategorií, na různé intelektuální úrovni (od dlouhodobě nezaměstnaných se základním vzděláním až po vysokoškolské profesory), nelze s nimi pracovat jako s jednotnou zaměstnaneckou skupinou. Proto jsou tyto supervize naprosto odlišné od supervizí profesních (úroveň komunikace, způsob hledání řešení, bližší vzájemné pochopení). To, co by mělo být společné, je osobní zájem supervizora o řešení skutečně aktuálního problému, schopnost vnímat podstatu problému, dát prostor všem zúčastněným k zapojení se do diskuze, osobní zájem na příjemné a přátelské atmosféře. U profesních supervizí bych podpořila zájem o supervizi právě neformálností setkání, která je v dobrovolnictví přirozenější a kde se klade důraz na přátelství a vzájemné vztahy možná o trochu víc než na zvyšování profesní úrovně, vzdělávání a supervizní pravidla (i když to vše je tam skryto také). Zpětná vazba se musí objevovat vždycky – jde o to, jakým způsobem ji podáváme a jak ji přijímáme.

Rozhovor 8

1) *Jak dlouho provozujete supervizní praxi?*

Supervizi dělám dva roky.

2) *Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?*

V současné době mám 8 skupin zhruba po 8 lidech, takže celkem asi 40 lidí.

3) *Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?*

Ano, mám výcvik pod IKOSem, Systematická supervize a koučování, dále jsem absolvovala kurz supervize v USA a Úvod do řízení.

4) *V jaké oblasti děláte supervizi? (dobrovolnictví či sociální služby)*

Supervizi vykonávám v sociálních službách, dále mám ještě skupinu studentů.

5) *Umíte si představit poskytování supervize v té druhé oblasti? Chtěl/a byste to někdy zkusit?*

Já vlastně supervizi dobrovolníků dělala, ale jen nárazově. Nějaká pravidelnější by mi určitě nevadila.

6) *Myslíte, že by se objevily nějaké rozdíly oproti tomu, co děláte nyní? (zájem o supervizi, aktivita, spolupráce se supervizorem, komunikace, atmosféra při supervizi, otázka důvěry...)*

Myslím si, že co se týče průběhu supervize, tak se neliší. Pracovníci i dobrovolníci se shodují v tom, že na ni chodit chtějí, protože ani pracovníci nemají supervizi povinně a nikdo je nenutí tam chodit (př. mohou mít svoji individuální supervizi). Než ke mně získali pracovníci důvěru, to byla otázka asi jednoho roku, samozřejmě záleží také na frekvenci setkávání.

Rozhovor 9

1) *Jak dlouho provozujete supervizní praxi?*

Supervizi dělám již asi 7 let.

2) *Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?*

Supervizi poskytuji 20 týmům, každý tým má 8 – 15 členů.

3) *Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?*

Ano, absolvovala jsem Výcvikový program v integrativní supervizi.

4) *V jaké oblasti děláte supervizi? (dobrovolnictví či sociální služby)*

V sociálních službách.

5) *Umíte si představit poskytování supervize v té druhé oblasti? Chtěl/a byste to někdy zkusit?*

Určitě, kdyby se objevila nabídka, nebránila bych se tomu.

6) *Myslíte, že by se objevily nějaké rozdíly oproti tomu, co děláte nyní? (zájem o supervizi, aktivita, spolupráce se supervizorem, komunikace, atmosféra při supervizi, otázka důvěry...)*

Nemyslím si, že by byly supervize jiné. Jsou to stejní lidé, většinou se jedná o stejnou problematiku, proto i supervize by probíhala velmi podobně.

Myslím, že každý člověk se na začátku trochu brání mluvit o sobě, záleží právě na supervizorovi, zda pomáhá, jedná správně, či jestli třeba i neúmyslně degraduje či jinak špatně zareaguje. Podle mě je také důležité, aby supervizor v sociálních službách sám prošel nějakou sociální prací, což zlepšuje důvěru pracovníků k němu.

Rozhovor 10

1) *Jak dlouho provozujete supervizní praxi?*

Supervizi poskytují od r. 2002, to je 8 let.

2) *Kolika lidem v současné době poskytujete supervizi?*

V současné době poskytují pravidelnou supervizi 12 týmům, v nichž pracuje celkem cca 60 lidí.

3) *Absolvoval/a jste supervizní výcvik? Jaký?*

Speciální supervizní výcvik jsem neabsolvovala, základní výbavu znalostí a dovedností jsem získala ve Výcviku v systemickém přístupu a Komplexním výcviku mediace (celkem cca 500 hodin) a spoluprací se zkušenými supervizory.

4) *V jaké oblasti děláte supervizi? (dobrovolnictví či sociální služby)*

Supervizi poskytují v sociálních službách.

5) *Umíte si představit poskytování supervize v té druhé oblasti? Chtěl/a byste to někdy zkusit?*

Ano, určitě.

6) *Myslíte si, že by se objevily nějaké rozdíly oproti tomu, co děláte nyní?*

Nepředpokládám velké rozdíly ve způsobu vedení supervize z následujících důvodů:

- při zahajování každé supervize se věnuji pečlivému dojednávání s objednavající organizací a poté s konkrétními pracovníky, kteří se mají supervize účastnit;
- při tomto dojednávání se dostáváme ke specifikům každé organizace v daném čase a každý supervizní kontrakt je proto jiný (např. očekávání od supervize, jaké objednávky má organizace, kdo se má supervize účastnit, jaká mají být témata, kdo témata určuje, zda je účast povinná či dobrovolná, jaké mají být výstupy supervize atd.).

Předpokládám tedy, že při sjednávání supervize pro dobrovolníky bychom procházeli stejné otázky a tak, jako v oblasti sociálních služeb, bychom dospěli k jedinečným výsledkům.

Rozdíl vidím možná v tom, že při práci s dobrovolníky by součástí supervize mohlo být více práce s tématem jejich motivace k dobrovolnické činnosti, jejich pozice a zodpovědnost v rámci jejich působení, popř. konkrétní nástroje práce s klienty (podle toho, do jaké míry by konkrétní účastníci supervize – dobrovolníci - byli vybaveni z předchozího vzdělávání). Ale myslím, že by to nepředstavovalo žádný významný rozdíl. Po úvodním domlouvání by supervize probíhala standardně, v souladu s dohodnutým kontraktem.

5. DISKUZE

Supervize se v dnešní době stává součástí sociální práce, ať už pro zaměstnance či pro dobrovolníky.

Nejprve se autorka zmíní o potížích, které ji potkaly při realizaci výzkumu. Největší potíže nastaly při distribuci dotazníků pracovníkům v sociálních službách, kdy byla organizacemi často odmítána pro velký počet dotazníků, kterými jsou organizace zahlcovány. V případě souhlasu organizace se často vyskytl problém se staršími pracovníky/pracovnicemi, kteří mnohdy neuměli zacházet s počítačovou technikou, proto byla autorka nucena do zařízení donést dotazníky osobně (pokud to šlo), v případě větší vzdálenosti byla opět odmítnuta. Aby však bylo zachováno 1 zařízení v kraji, jak uvádí metodický postup, byla autorka nucena v některých krajích oslovit více organizací poskytujících sociální služby (i proto trvalo období sběru dotazníků o měsíc déle než u dobrovolníků).

Nyní se autorka zaměří na fakta, které z výsledků vyplývají.

Nejvíce autorku zajímaly rozdíly ve vnímání supervize dobrovolníky a pracovníky, což koresponduje s hypotézou 1. Výsledky ukazují, že dobrovolníci chápou supervizi jako přirozenou součást dobrovolnické činnosti ze 77 % a tím výrazně převyšují ty dobrovolníky, kteří ji vnímají jako povinnost. Tím je první hypotéza potvrzena. U sociálních pracovníků nejsou výsledky tak jednoznačné jako u dobrovolníků. Zde 54 % pracovníků vnímá supervizi jako povinnou součást práce, z čehož plyne, že převyšují pracovníky chápající supervizi jako přirozenou součást práce pouze o 8 %. Oproti dobrovolníkům je ale toto procento výrazně vyšší.

Specifika pracovníků, kteří označili supervizi jako povinnost, jsou následující: jedná se především o ženy/muže středního až staršího věku (40 a více), kteří mají středoškolské vzdělání či jsou vyučení. Toto potvrzuje i jedna supervizorka v rozhovoru, která dle své zkušenosti líčí nespolupracující klienty *jako lidi bez vzdělání v oboru, kteří nechápou, o co v supervizi jde, nemají pro tuto práci nastavený mozek, na supervizi chodí, protože se to musí, a pak ji kolikrát bojkotují, většinou jsou to ženy (pečovatelky) ve věku 40 – 50 let, bez vzdělání v oboru.*

S vnímáním supervize souvisí též otázka přínosu supervize pro supervidovaného. Z výsledků je zřejmé, že téměř všichni dobrovolníci (95 %) chápou supervizi pro sebe jako přínos (i přesto, že 37 % na ni chodí proto, že je povinná), pouze 5 % jí nepřikládá žádný přínos. Nejčastější přístupy pracovníků k supervizi jsou takové, že se jí účastní rádi a dobrovolně, nebo se jí účastní sice povinně, ale i přesto ji považují za přínos (obojí kolem 40 %). Avšak přes 20 % pracovníků ji považuje za naprosto nepřínosnou, což je oproti dobrovolníkům docela vysoké číslo.

Dále se zaměříme na typ supervizora, tedy zda se stává v dobrovolnictví a v sociálních službách supervizorem spíše někdo ze zařízení či někdo z venku.

Dle Břízové a Motlové (2005) má interní supervizor v dobrovolnictví výhodu v tom, že dobře zná dobrovolníky i organizaci a je mu vlastní poslání organizace.

I sama autorka ve své dobrovolnické supervizi má interního supervizora. Proto předpokládala, že v dobrovolnictví bude častěji využíván supervizor interní. Výzkum však tento předpoklad vyvrátil, protože z něho plyne, že v dobrovolnických programech superviduje spíše externí supervizor.

V organizacích autorka očekávala supervizora externího. Dle Michkové (2002) je externí supervizor pro pracovníky přijatelnější, je to neznámý člověk, pro ně méně ohrožující, a tudíž méně vnímán jako kontrola. Výsledky toto očekávání splnily, pracovníci ho uvedli téměř ze 100 %.

V obou oblastech tedy převažuje supervizor externí. Rozdíl spočívá snad jen v tom, že v dobrovolnictví se interní supervizor využívá daleko častěji než u sociálních služeb.

Požadavky na supervizora se u obou zkoumaných skupin liší. Zatímco pro dobrovolníky je jednoznačně nejdůležitější požadavek znalosti dobrovolnické činnosti, kterou superviduje, dále empatie a spolehlivost, pro pracovníky jsou nejdůležitější tyto požadavky: nestrannost, empatie (zde se shodují s dobrovolníky) a respekt.

Autorka se domnívá, že rozdíl plyne z toho, že pro pracovníky je supervize součástí profese. Nestrannost a respekt je tak důležitý proto, aby supervizor nestál např. na straně zadavatele, což je většinou vedení organizace. Při nedodržení nestrannosti by

se nevytvořila důvěrná atmosféra, supervize by nikdy nemohla být dobrá a zaměstnanci by nebyla přijímána.

Potvrzují to i Matoušek (2003b) a Michková (2002), kteří uvádějí, že vztahy mezi účastníky supervize vyvozené z tříčlenné smlouvy mají představovat rovnostranný trojúhelník. Neměla by tedy nastat situace, kdy vztah supervizor – zaměstnavatel je silnější než zbývající, protože pracovníci pak mohou supervizora vnímat jako osobu, kterou si vedoucí najal na kontrolu a který bude informovat vedení o nedostatecích a pochybeních.

Fakt, že tato obava mezi pracovníky existuje, potvrzují ve svých odpovědích i 2 supervizoři.

Empatie je jedna ze základních vlastností, kterou u supervizora uvádí téměř každý autor (Kalina, Šimek, 2004; Kopřiva, 2006; Matoušek, 2003b; Hawkins, Shohet, 2004 aj.) a kterou i supervidovaní požadují.

Dále se autorka zabývala tím, jak je to s kontraktem dobrovolníků a sociálních pracovníků se supervizorem, čímž se zabývá také hypotéza 3.

Jak uvádějí Hawkins a Shohet (2004), každá z forem supervizního vztahu musí začínat jednoznačnou smlouvou, kterou vytvářejí všechny zúčastněné strany a která odráží očekávání zúčastněných organizací a profesí.

Z výzkumu vyplývá, že pracovníci kontrakt se supervizorem sepsaný mají (80 %), ale většina dobrovolníků (70 %) uvádějí opak, což potvrzuje třetí hypotézu, která předpokládá, že dobrovolníci nemají sepsaný kontrakt se supervizorem. Autorka však (i z vlastní zkušenosti) ví, že položka o supervizi je u dobrovolníků často součástí jejich smlouvy dobrovolnické, kterou podepisují na začátku své dobrovolnické činnosti. Ve smlouvě se však uvádí jen to, že se dobrovolník musí supervize účastnit a jak často bude probíhat. Se supervizím kontraktem se tedy téměř vůbec neshoduje. Otázkou je, proč dobrovolníci kontrakt se supervizorem nemají. Možná je to tím, že v dobrovolnictví je to spíše o emoční podpoře a není to tak profesionální (z hlediska papírování), nebo proto, že by dobrovolníci byli otráveni z nějakého dalšího papíru, protože je všeobecně známo, že papírování dobrovolníky spíše odrazuje. Často také

dobrovolníci ani neznají možnost sepsání kontraktu, nemají se supervizí zkušenosti, a proto jim ani smlouva nechybí. Každopádně to zůstává nezodpovězenou otázkou.

Zajímavý je jistě i fakt, že přestože 80 % pracovníků má kontrakt sepsán, pouze 20 % z nich se účastnilo jeho tvoření, což odporuje teorii (Michková, 2002), která uvádí, že tvorby kontraktu se má nejlépe účastnit supervizor, zadavatel a supervidovaní (= pracovníci).

Co se týká očekávání od supervize, autorka se domnívala (i ze své zkušenosti dobrovolnice), že v zájmu dobrovolníků bude především pomoc s problémem, s kterým se při svých činnostech potkávají, a vyslechnutí různých názorů, pohledů a zkušeností od ostatních dobrovolníků. Výzkum tento předpoklad potvrdil. Tři nejžádanější očekávání jsou tato: získání nového pohledu na věc, pomoc s problémem a rozšíření znalostí.

Řada autorů (Havrdová, 2000; Hawkins, Shohet, 2004; Kadushin, Harkness 2002) se shoduje, že prioritou supervize pracovníka je jeho profesionální rozvoj, rozšiřování dovedností. S tím souvisí druhá hypotéza, která uvádí, že sociální pracovníci očekávají od supervize profesionální růst.

Tato hypotéza však byla vyvrácena. Přestože se předpokládá, že očekávání pracovníků se bude od očekávání dobrovolníků lišit, není tomu tak. Pracovníci uvádějí první dvě nejžádanější očekávání naprosto stejná jako dobrovolníci (získání nového pohledu na věc a pomoc s problémem), třetí nejpožadovanější je prevence před profesním selháním, ale profesionální růst řadí až na 6. místo.

Jak uvádějí Hawkins a Shohet (2006), jedna ze základních schopností každého supervizora je umění vysvětlit účel supervize. Je to jedna ze součástí supervizního výcviku a správné vysvětlení účelu vede k bezpečné a důvěrné atmosféře a tudíž k otevřenosti supervidovaných. Zjednodušeně řečeno - vede k lepší supervizní práci.

Výsledky ukazují, že přes 90 % všech dotazovaných (tedy dobrovolníků i pracovníků) uvádí, že jejich supervizor tuto schopnost má a účel supervize jim byl dostatečně vysvětlen.

Zde je potřeba zmínit, že dotazovaní, kteří uvedli, že jim účel nebyl dostatečně vysvětlen (ačkoli to bylo pouze 10 %), uvedli pak v otázce, která zjišťuje důvěru supervidovaných k supervizorovi, že ji nemají a nesvěřují se s žádnými problémy.

Autorku spíše udivil fakt, že stejné procento dotazovaných (90 %) uvedlo, že účel supervize jim byl dostatečně vysvětlen i koordinátorem dobrovolníků či zaměstnavatelem. To ukazuje, že přestože je supervize u nás stále ještě novým nezaběhlým pojmem (Novotný, Stará, 2001), je vidět, že v sociální oblasti již má své nezastupitelné místo a organizace jsou o jejím prospěchu dobře informovány.

S tím souvisí i fakt, že v současné době nastává výrazný nárůst poptávky po supervizi, a to právě zejména v oblasti sociálních služeb, které se tím postavily na roveň profesionálních služeb psychoterapeutů, kteří supervizní podporu aktivně využívají již dlouhá léta. (Institut supervize a koučování HERMÉS Praha, 2008).

Co se týče formy supervizí, autorka se domnívala, že nejčastější bude ve formě skupiny, což se jí i potvrdilo. Zajímalo ji především to, jak moc jsou využívány ostatní formy.

Břízová, Motlová (2005) uvádějí, že dobrovolnická supervize existuje ve všech formách, tedy skupinová, týmová i individuální. Z výzkumu vyplývá, že forma individuální a týmová je jen doplňující prvek supervize skupinové, protože té se účastní 100 % dobrovolníků. Oproti tomu pracovníci využívají nejčastěji jak skupinovou supervizi, tak týmovou. V obou zkoumaných skupinách je nejméně využívána individuální supervize (okolo 8 %). Skupiny měly většinou 7 až 12 členů, což koresponduje s počtem uváděným v literatuře (Břízová, Motlová, 2005; Havrdová, Hajný, 2008; Matoušek, 2003b aj.) jako nejpříhodnější pro práci ve skupině.

Frekvence supervize se také liší. Pracovníci uvádějí, že supervizní sezení probíhá každý měsíc, u dobrovolníků byla nejčastější odpověď každé čtvrtletí. Frekvence dle autorky vyplývá z toho, jak často a dlouho se setkávají dotazovaní s klienty. Zaměstnanci organizací jsou v kontaktu s klienty téměř každý den, často 12 hodin

denně, z čehož plyne potřeba častějších supervizí. Oproti tomu dobrovolníci se setkávají s klienty maximálně jednou, dvakrát za týden a potřeba supervize není tak častá.

Nyní se autorka v diskuzi zaměří na fakta týkající se identifikačních údajů (věk, pohlaví, vzdělání), ve kterých hledá shody a rozdíly.

Věková struktura dobrovolníků, jak uvádějí Tošner a Sozanská (2006) či Frič (2001), se pohybuje v rozmezí studentských let, což je zhruba od 16 do 26 let. Dále však uvádějí, že se zvyšuje počet lidí středního i staršího věku. Výzkum potvrzuje fakt, že nejpočetnější skupina dobrovolníků jsou mladí lidé, kdy 54 % dobrovolníků tvoří mladí ve věku 16 až 25 let, dále potvrzuje i tvrzení, že přibývá dobrovolníků ve věku středním (32 % ve věku 26 až 45) a starším (14 % je starší než 45 let).

Věk sociálních pracovníků se pohybuje hlavně od 26 do 55 let (89 %).

Co se pohlaví týče, výzkum potvrdil všeobecně známá fakta o jednoznačné převaze žen ve zdravotně sociální oblasti, a to jak v dobrovolnické činnosti (87 % žen), tak u sociální práce (83 % žen). Toto potvrzují také údaje z Českého statistického úřadu (2009), kde se uvádí, že ženy převažují v případech zdravotní a sociální péče a ostatních veřejných a sociálních službách.

V obou oblastech je nejčastější vzdělání osob středoškolské. Rozdíl je však zřejmý ve zbytku osob, kdy v dobrovolnictví je jako druhé nejčastější vzdělání vysokoškolské a značně převyšuje vzdělání základní a vyučení, kdežto u sociálních pracovníků jsou tato vzdělání rovnocenně na druhém místě.

Dle autorčina názoru je vzdělání dobrovolníků určeno tím, že vysoké školy jsou ve velkých městech, kde je i nabídka dobročinnosti větší. Navíc dobrovolnické organizace často umisťují letáky, ve kterých vysokoškoláky lákají pro dobrovolnickou činnost, na univerzitní nástěnky (tak se stala dobrovolnicí i sama autorka).

Na závěr diskuze autorka shrnuje zjištěná specifika supervize dobrovolnických programů a rozdíly mezi ní a supervizí v sociálních službách.

Z výsledků výzkumu lze definovat tato specifika supervize v dobrovolnictví:

- dobrovolníci se účastní supervize dobrovolně a rádi, berou ji pro sebe za přínos a chápou ji jako přirozenou součást dobrovolnické činnosti;
- dobrovolníci většinou nemají sepsán kontrakt se supervizorem;
- dobrovolníci využívají formu skupinové supervize, ostatní formy (týmová, individuální) jsou pouze doplňkové;
- od supervize očekávají dobrovolníci hlavně: pomoc s problémem, získání nového pohledu na věc, rozšíření znalostí, emocionální podporu;
- mezi dobrovolníky a supervizorem bývá vytvořena atmosféra důvěry, ve které nečiní dobrovolníkům potíže se svěřovat s jakýmkoli problémem;
- dobrovolníci jsou dobře informováni o účelu supervize jak supervizorem na prvním sezení, tak jejich koordinátorem před prvním sezením;
- dobrovolníci považují supervizi za velmi důležitou pro jejich dobrovolnickou organizaci.

Shrnutí o rozdílech mezi supervizí dobrovolníků a sociálních pracovníků:

Rozdíl, který by autorka vyzdvihla nejvíce, je ten, že přes 50 % pracovníků chápe supervizi jako povinnou součást své profese, dále že daleko větší procento pracovníků než dobrovolníků uvádí, že nepovažují supervizi pro sebe za přínos.

Oproti dobrovolníkům, pracovníci využívají častěji týmovou supervizi, frekvence supervizí je u nich vyšší, od supervizora požadují především nestrannost (dobrovolníci chtějí pomoc s problémem) a mají se supervizorem sepsaný kontrakt.

V závěru diskuze autorka shrnula rozdíly do tabulky:

Tabulka 4 **Rozdíly**

	Dobrovolníci	Pracovníci
Vnímání supervize	přirozená součást činnosti	povinná součást práce
Vnímaný přínos supervize	95 % ano, pouze 5 % ne	79 % ano, ale 21 % ne
Frekvence supervize	1x za 3 měsíce	1x za 1 měsíc
Nejčastější forma supervize	skupinová	skupinová, týmová
Supervizor	externí, interní	externí
Požadavky na supervizora	znalost dobrovolnické činnosti	neustrannost
Kontrakt se supervizorem	ne	ano
Atmosféra důvěry	94 % ano, pouze 6 % ne	81 % ano, ale 19 % ne

Zdroj: vlastní výzkum

6. ZÁVĚR

Práce se věnovala supervizi dobrovolnických programů ve zdravotně sociální oblasti. V teoretické části byly vysvětleny základní pojmy týkající se supervize a popsán současný stav dané problematiky.

Cílem práce bylo popsat specifika supervize dobrovolnických programů ve zdravotně sociální oblasti. Domnívám se, že cíl byl splněn. Na základě provedeného výzkumu a jeho vyhodnocení byla specifika zjištěna a popsána. Specifika uvádí autorka na konci kapitoly 5. - DISKUZE.

Za nejdůležitější autorka považuje zjištění, že dobrovolníci se účastní supervize dobrovolně a rádi, berou ji pro sebe za přínos a chápou ji jako přirozenou součást dobrovolnické činnosti.

Dílním cílem bylo najít rozdíly v poskytování a přijímání supervizí v dobrovolnických programech a supervizi v organizacích poskytujících sociální služby. I tento dílní cíl byl splněn. Nejvýraznější rozdíl mezi supervizí dobrovolníků a supervizí v sociálních službách vidím v tom, že přes 50 % pracovníků chápe supervizi jako povinnou součást své profese a daleko větší procento pracovníků v porovnání s dobrovolníky uvádí, že nepovažují supervizi pro sebe za přínos.

Na základě teoretických poznatků byly stanoveny tři hypotézy, z nichž byly dvě potvrzeny a jedna vyvrácena (viz kapitola 5. - DISKUZE).

Přínos této práce do praxe vidím v publikování výsledků v odborných časopisech či uveřejnění na internetových stránkách Národního dobrovolnického centra: Hestia Praha, protože o tomto tématu nebylo dosud téměř nic publikováno. Výsledky mohou být zajímavé nejen pro supervizory a koordinátory v dobrovolnických programech, ale i pro samotné dobrovolníky a pracovníky v sociálních službách. Dále mohou vést k větší informovanosti o supervizi všeobecně, i širší veřejnosti, a na základě toho může docházet k rozšíření supervize do více zařízení.

7. LITERATURA

1. BAŠTECKÁ, B., a kol. *Klinická psychologie v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 420 s. ISBN 80-7178-735-3.
2. BELARDI, N. *Supervision: Grundlagen, Techniken, Perspektiven*. 2. aktual. München: C. H. Beck, 2005. 127 s. ISBN 3-406-44757-0.
3. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentu podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO 609-2: Citace: metodika a obecná pravidla*. Verze 3.3. © 1999-2004, poslední aktualizace 11. 11. 2004. 16s. Dostupné z: <<http://www.boldis.cz/citace/citace1.pdf>>.
4. BROŽA, J., a kol. *Supervize v adiktologické praxi*. 1. vyd. Praha: Triton, 2009. 156 s. ISBN 978-80-7387-209-0.
5. BŘÍZOVÁ, B. - MOTLOVÁ, L. Supervize dobrovolnických programů v oblasti sociální práce. In *Supervize v sociální práci a její institucionální souvislosti*. 1. vyd. Ústí nad Labem: Universita Jana Evangelisty Purkyně, Fakulta sociálně ekonomická, 2005. ISBN 80-7044-698-6. s. 38 – 42.
6. CARROLL, M. - THOLSTRUPOVÁ, M. *Integrativní přístupy k supervizi*. 1. vyd. Praha: TRITON, s. r. o., 2004. 280 s. ISBN 80-7254-582-5.
7. ČERNÁ, L., a kol. *PětP – individuální preventivní volnočasový program v Olomouci* [online]. Praha : 25. 3. 2001 [cit. 2010-04-24]. Manuál programu Pět P (Big Brothers/Big Sisters) v České republice. Dostupné z WWW: <<http://www.volny.cz/proso/cl13.htm>>.
8. ČERNÝ, M. *CURATIO: Akreditovaná vzdělávací instituce* [online]. Brno: 2002, 2008 [cit. 2010-05-10]. Supervize. Dostupné z WWW: <<http://www.curatio.cz/supervize.php>>.

9. *Český institut pro supervizi* [online]. Praha: 2006 [cit. 2010-05-19]. Výcvik v supervizi. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/vycvik-v-supervizi/>>.
10. *Český statistický úřad* [online]. Praha: 2009, 2010 [cit. 2010-05-19]. Gendrové statistiky - úvod. Dostupné z WWW: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/gender_uvod>.
11. *Dobrovolníci: obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci*. 1. vyd. Praha: Hestia, 2001. 15 s.
12. *Dobrovolnik.cz* [online]. 2009 [cit. 2010-05-08]. *O dobrovolnictví*. Dostupné z WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_coje.shtml>.
13. FRÍČ, P., a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. 1. vyd. Praha: AGNES a NROS, 2001. 115 s. ISBN 80-902633-7-2.
14. GABURA, J. *Sociálne poradenstvo*. 1. vyd. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2005. 221 s. ISBN 80-89185-10-X.
15. GABURA, J. - PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1 vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
16. HAJNÝ, M. *PhDr. Martin Hajný* [online]. 2004, 2010 [cit. 2010-05-10]. Malý úvod do supervize v psychoterapii. Dostupné z WWW: <<http://martin.hajny.net/text/10/Uvod-do-supervize>>.
17. HARTL, P. - HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. opravené vyd. [s.l.]: Portál, 2004. 776 s. ISBN 978-80-7367-569-1.
18. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. 1. vyd. Praha: Osmium, 1999. 166 s. ISBN 80-902081-8-5.

19. HAVRDOVÁ, Z. - HAJNÝ, M., a kol. *Praktická supervize: Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. 1. vyd. Praha: Galén, 2008. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
20. HAWKINS, P. - SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
21. *Institut supervize a koučování HERMÉS Praha* [online]. Praha: 2008, 2010 [cit. 2010-05-10]. Supervize. Dostupné z WWW: <<http://www.spas-praha.com/sekce.php?id=139&pred=35>>.
22. JEKLOVÁ, M. - REITMAYEROVÁ, E. *Interní supervize*. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 24 s. ISBN 978-80-86991-06-1.
23. KADUSHIN, A. – HARKNESS, D. *Supervision in Social Work*. 4. vyd. New York: Columbia University Press, 2002. 576 s.
24. KALINA, K. - HAVRDOVÁ, Z. Supervize. In KALINA, K. *Drogy a drogové závislosti 2: mezioborový přístup*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6. Kapitola 7.7, s. 133 - 141.
25. KALINA, K., a kol. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia Nova/Úřad vlády ČR, 2001. 118 s. ISBN: 80-238-8014-4.
26. KALINA, K. - ŠIMEK, A., a kol. *Supervize - kazuistiky*. 1. vyd. Praha: TRITON, s. r. o., 2004. 171 s. ISBN 80-7254-496-9.
27. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
28. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton, s. r. o., 2005. 79 s. ISBN 80-2754-662-7.

29. KOZLOVÁ, L. *Výzkum v sociální oblasti* [online]. 2002-2008 [cit. 2008-04-25].
Dostupný z WWW:
<http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb_305/index.htm>.
30. KRAUS, J. - PETRÁČKOVÁ, V. a kol. *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia, 2000. 836 s. ISBN 80-200-0982-5.
31. KRÁLOVÁ, J - RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2007. 350 s. ISBN 978-80-7263-405-7.
32. MACÁKOVÁ, M. *Supervize v NNO poskytující sociální služby*. [s.l.], 2001. 33 s. Závěrečná písemná práce. Kurz řízení neziskových organizací. Dostupné z WWW: <www.tretipatro.cz/res/data/000010.doc>.
33. MAHROVÁ, G. - VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2138-5.
34. MAROON, I. - MATOUŠEK, O. - PAZLAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů, sociální práce v terénu: Model pro supervizi*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007. 141 s. ISBN 978-80-246-1307-9.
35. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003a. 288 s. ISBN 807178-549-0.
36. MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003b. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
37. MATOUŠEK, O., a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
38. MICHKOVÁ, A. *Supervize*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008. 106 s. ISBN 978-80-7394-145-1.

39. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: 2010 [cit. 2010-05-08]. Registr poskytovatelů sociálních služeb. Dostupné z WWW: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=0579E01B994AE5E890106BA78FFA2482.node1?SUBSESSION_ID=1274088268358_1>.
40. MICHKOVÁ, A. - MOJŽÍŠOVÁ, A. Supervize v sociální práci. In *Kapitoly sociální práce v praxi*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4. Kapitola 6, s. 108 – 117.
41. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
42. NOVOTNÝ, J. *Český institut pro supervizi* [online]. Liberec: 2006 [cit. 2010-04-17]. Něco o supervizi - cíle, úkoly, smysl, postupy. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/neco-o-supervizi/>>.
43. NOVOTNÝ, J. – LUKEŠ M., a kol. *Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Eoconomica, 2008. ISBN 978-80-245-1473-4.
44. NOVOTNÝ, M. - STARÁ, I. *Využití dobrovolníků v nemocnicích: metodický manuál k dobrovolnictví v nemocnicích*. 1. vyd. Praha: Hestia, 2001. 32 s.
45. Okamžik: *Dobrovolnické centrum pomoci zrakově postiženým* [online]. 2010, 22. 4. 2010 [cit. 2010-04-24]. Supervize. Dostupné z WWW: <<http://www.okamzik.cz/dobrovolnictvi/informace/supervize.htm>>.
46. PRŮŠA, L. *Obce, města, regiony a sociální služby*. 1. vyd. Praha: Socioklub, 1997. ISBN 80-902260-1-9.

47. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. Praha: 2006 [cit. 2010-05-10]. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. Dostupné z WWW: <<http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Etický%20kodex%20SSPCR.pdf>>.
48. STAŇKOVÁ, K. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem, 2004. 79 s. Bakalářská práce na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Eva Bártlová.
49. STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2002. 227 s. ISBN 978-80-7367-282-9.
50. ŠIMEK, A. ČIS - Český institut pro supervizi [online]. 2002, březen 2010 [cit. 2010-04-02]. *Historie supervize v ČR*. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>>.
51. ŠORMOVÁ, L. - KLÉGROVÁ, A. *Dobrovolnictví*. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 24 s. ISBN 80-86991-68-7.
52. ŠVARŘÍČEK, R. - ŠEĐOVÁ, K., a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
53. TOŠNER, J. - SOZANSKÁ, O. *Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7367-178-6.
54. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2007. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.
55. *Úvod do supervize: Cyklický model*. 1. vyd. Tišnov: Sdružení SCAN, 2002. 88 s. ISBN 80-86620-00-X.
56. Zákon č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006, zákon o sociálních službách.

57. Zákon č. 198/2002 Sb., zákon o dobrovolnické službě.
58. ZELENÁ, J. *Supervize jako nástroj řízení a zvyšování kvality práce v neziskové organizaci*. [s.l.], 2001. 30 s. Závěrečná písemná práce. Kurz řízení neziskových organizací.

8. KLÍČOVÁ SLOVA

dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti

supervize

supervize dobrovolnických programů

supervizor

9. PŘÍLOHY

Příloha 1: Vstupní kritéria, struktura a náplň supervizního výcviku ČIS

Příloha 2: Etický kodex společnosti sociálních pracovníků

Příloha 3: Dotazník pro dobrovolníky

Příloha 4: Dotazník pro pracovníky v sociálních službách

Příloha 5: Seznam dobrovolnických center

Příloha 1

Vstupní kritéria, struktura a náplň supervizního výcviku ČIS

Vstupní kritéria

V České republice, nejuznávanějším Českém institutu pro supervizi, mají vysoká kritéria pro možnost absolvování kurzu. Jsou to tato vstupní kritéria:

- magisterské vysokoškolské vzdělání humanitního směru nebo medicína;
- 13letá praxe v oblasti pomáhajících profesí;
- ukončený akreditovaný výcvik v psychoterapii – min. 500 hodin;
- 120 hodin supervize vlastní práce (zde se zahrnuje 70 hodin supervize z výcviku v psychoterapii, max. 50 % balintovských skupin, min. 20 hodin individuální supervize);
- zkušenost s vedením uceleného vzdělávacího programu v oblasti pomáhajících profesí – minimálně 200 hodin nebo zkušenost s vedením pracoviště, týmu – minimálně 3 roky.

Struktura a náplň supervizního výcviku ČIS

Struktura výcviku je obsažena ve 4 tzv. koších. Dva koše představují oblast „dostávání“, dva koše oblast „dávání“.

Dostávání

(koše 1 a 2 zahrnují celkem minimálně 312 hodin)

Koš 1

Zahrnuje minimálně 140 hodin výuky face to face ve výcvikové skupině v průběhu minimálně 1,5 roku. Výuka obsáhne celkem 6 modulů po cca 20 hodinách. Minimálně 80 hodin (tj. 4 moduly) absolvuje účastník v jednom kontinuálním kurzu, zbylou část je možné nahradit v jiném výcviku akreditovaném ČIS, a to tak, aby výuka obsáhla všech 6 odlišných modulů. Minimální požadovaný počet absolvovaných hodin je 120.

Moduly výuky obsahují :

- úvod do supervize
- modely a rámce supervize
- etické otázky supervize
- tvořivé intervence
- různé přístupy k supervizi
- týmovou supervizi v podmínkách organizací
- osobní vývoj a supervizi
- význam vztahu v supervizi
- sedmiúrovňový model

Každý modul se bude skládat z dvaceti výukových hodin face to face a bude následovat 12 hodin peer supervize (tedy celkem minimálně 72 hodin). V peer skupinách se budou dále rozpracovávat probraná supervizní témata. Peer skupinu tvoří minimálně tři kolegové. Další součástí bude samostudium a výzkum (cca 20 hodin).

Koš 2

Představuje další výcvik, peer supervize, bálintovské skupiny, workshopy a profesní vývoj související s tématem supervize v celkovém počtu minimálně 100 hodin. Do tohoto koše je možné také započítat supervizi vlastní práce (nezapočítává se ale supervize, která byla součástí psychoterapeutického výcviku). Doporučujeme, aby většina této supervize byla již v intencích integrativní supervize a aby obsahovala co největší spektrum typů supervize – individuální, skupinová, týmová, kazuistické semináře... proto, aby účastník získal vlastní zkušenost s různými typy supervizní práce.

Poskytování

(koše 3 a 4 zahrnují celkem minimálně 160 hodin)

Koš 3

Psaní článků, výzkum, vedení workshopů, učení, aktivní účast na konferencích, vše ve vztahu k supervizním tématům (např. psychoterapeutické konference, konference o pomáhajících profesích, o týmech a organizacích; práce pro organizace spojené se supervizí). Hodiny do koše 3 je možné také získat účastí na aktivitách ČIS – pracovní dny, konference, semináře; prací v komisích ČIS, překlady článků, publikací. Do tohoto koše je možné započítávat i poskytovanou supervizi. Doporučujeme, aby převážná část této supervize byla z období, kdy je účastník již ve výcviku proto, aby měl příležitost si při vlastní práci již zažít koncepty integrativní supervize.

I zde by spektrum různých typů supervize mělo být co nejširší. Zahrnuje minimálně 100 hodin.

Koš 4

Supervidovaná supervize, celkově minimálně 60 hodin. Z nich 45 hodin tvoří přímá práce se supervidovaným subjektem (jedincem, skupinou, týmem nebo organizací) a 15 hodin konzultace se supervidujícím supervizorem. Supervidované případy musí být nejméně tři, každý rozložen alespoň do pěti sezení (aby byla zajištěna i jistá kontinuita procesu v čase).

Supervizi supervize by měli poskytnout supervizoři ČISu s licenci „vyučující supervizor“. Aktualizovaný seznam supervizorů s touto licenci najdete na www.supervize.org.

Výklad: účastník výcviku poskytne minimálně 15 hodin supervize rozložené alespoň do 5 sezení. S tímto supervizním případem pak absolvuje 5 hodin supervize supervize u některého z „vyučujících supervizorů“ ČIS (tj. celkem $15 + 5 = 20$ hodin).

Popsanou proceduru absolvuje celkem třikrát s různými supervidovanými a nejlépe i s různými supervizory supervizora (minimálně se dvěma, nejlépe však se třemi různými vyučujícími supervizory) - ($20 \text{ hod.} \times 3 =$ požadovaných 60 hodin).

Kritéria pro zakončení

- splnění vstupních kritérií;
- požadovaný počet hodin (viz koš 1-4);
- závěrečné posouzení.

Závěrečné posouzení

Bude obsahovat psanou kasuistiku vycházející minimálně z 5 supervizních sezení, desetiminutovou prezentaci případu a následnou diskuzi, v níž by měl uchazeč prokázat níže popsané znalosti a schopnosti. Rozsah kasuistiky je minimálně 7 normostran (velikost písma 12, Times New Romans, řádkování 1,5).

Supervizní kasuistika by měla vycházet nejméně z pěti supervizních sezení s jedním případem, je podobná případové kasuistice a obsahuje zejména vytváření kontraktu, zacházení s prostorem supervize, dodržování kontraktu, vývoj kontraktu, event. rekontrakt, popis supervizního procesu (klíčová témata, hranice, etické otázky, transparence, přenosové a protipřenosové fenomény, sebereflexe, reflexe supervidovaného, reflexe našeho vztahu) a závěrečné reflexe ze strany supervizora i supervidovaného (přínos, obtížná místa v procesu, jak se naplnil kontrakt...).

K posouzení kasuistiky budou použita níže uvedená kritéria, proto je dobré k nim při psaní přihlížet.

Dále bude zahrnovat 5-10minutový videozáznam (VHS) či audiozáznam (ne na diktafonové kazetě) pro ilustraci supervizní práce. Není nezbytně nutné, aby se audiozáznam či videozáznam týkal předkládané kasuistiky. Dále každý uchazeč přiloží dva doporučující dopisy od certifikovaných členů ČIS a zprávu od supervidujícího vyučujícího supervizora, jež bude obsahovat shrnutí supervidovaného případu a průběhu supervize. Ke zkoušce je dále nutné přinést index s potvrzenými počty absolvovaných hodin v jednotlivých koších.

Výsledky procesu vzdělávání v supervizi budou posuzovány podle následujících kritérií:

Jak umí uchazeč odhadnout podstatu supervizního problému.

Jak umí uchazeč vytvořit bezpečí pro supervidovaného v supervizním procesu.

Jak rozumí podstatě a funkci supervize.

Jak dokáže konceptualizovat supervizní proces.

Nakolik zřetelně zachází s kontraktem.

Nakolik rozumí alespoň dvěma teoriím aplikovatelným v integrované supervizi.

Jak dalece dokáže aplikovat alespoň dva supervizní modely.

Jak umí zacházet se vztahem v supervizi.

Jak zachází uchazeč se sebeuvědomováním a sebereflexí.

Jak dalece je uchazeč schopen uvědomit si vlastní slepá místa a také vnímat bloky a styl učení supervidovaného.

Jak prokáže schopnost porozumět organizačním strukturám a systémům vstupujícím do supervizního procesu.

Nakolik je uchazeč schopen uvědomovat si a uplatňovat etické principy.

Zdroj: Český institut pro supervizi, 2006

Příloha 2

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 sdružením občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společnostmi 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 umocnění.

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). Další výjimka platí, jsou-li 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 zaměstnáni, ale i od 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 si je 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 zaměstnaných 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 ví, 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 společností,
- 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.

Zdroj: Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006

Příloha 3 – Dotazník pro dobrovolníky

Dobrý den,
jmenuji se Pavla Brázdová a studuji na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích - Zdravotně sociální fakultě, obor Rehabilitační - psychosociální péče o postižené děti, dospělé a staré osoby. V současné době píši diplomovou práci na téma *Specifika supervize dobrovolnických programů ve zdravotně sociální oblasti*. Proto bych Vás chtěla poprosit o vyplnění krátkého dotazníku, jehož vyplnění Vám zabere zhruba 5 minut. Dotazník je anonymní.

Předem moc děkuji za vyplnění.

1) Věk:

2) Pohlaví: muž žena

3) Vzdělání:

- základní
- vyučení
- vyučení s maturitou
- středoškolské
- vyšší odborná škola
- vysokoškolské

4) Dříve, než jste se účastnili supervize, vysvětlil Vám koordinátor dostatečně smysl a cíl supervize?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

5) Jaké formy supervize se účastníte? (možno zaškrtnout více odpovědí)

- individuální
- skupinová
- týmová

V případě, že jste odpověděli jinak než „skupinová“, pokračujte rovnou otázkou č. 7.

6) Pokud ve skupině, kolik členů skupina má?

7) Jak často supervizní setkání probíhají?

- každý měsíc
- každé čtvrtletí
- každý půlrok
- méněkrát

8) Jaká je délka vašeho supervizního sezení?

- ½ hodiny
- 1 hodina
- 1 a ½ hodiny
- více

9) Seznámil Vás také supervizor při první supervizi s posláním supervize (vysvětlení účelu, seznámení s pravidly, určení zakázky)?

- ano
- ne

10) Supervizi vnímáte jako:

- povinnou součást dobrovolnické činnosti
- přirozenou součást dobrovolnické činnosti

11) Účastníte se supervize:

- dobrovolně a rád/ráda, považujete ji pro sebe za přínos
- protože to je povinnost, nepovažujete ji pro sebe za přínos
- protože to je povinnost, ale i přesto ji považujete pro sebe za přínos

12) Co očekáváte od supervize? (možno zaškrtnout více odpovědí)

- pomoc s problémem
 - emocionální podporu
 - profesní růst
 - prevence před selháním
 - rozšíření znalostí
 - hodnocení Vaší práce
 - zlepšení komunikačních dovedností
 - získání nového pohledu na věc
 - jiné.....
-

13) Je něco, co Vám v supervizi chybí?

.....

.....

.....

14) Máte se supervizorem sepsaný kontrakt?

- ano
- ne

15) Pokud ano, účastnil/a jste se tvoření supervizního kontraktu?

- ano
- ne

16) Váš supervizor je:

- interní
- externí
- nevím

17) Jaké požadavky máte na supervizora? (možno zaškrtnout více odpovědí)

- srozumitelně vysvětlit smysl supervize
 - vzdělání v oblasti supervize
 - znalost dobrovolnické činnosti, kterou superviduje (Vaší dobrovolnické činnosti)
 - dobré reference od jiných organizací
 - nestrannost
 - dodržování dohody
 - spolehlivost
 - empatie
 - respekt
 - jiné.....
-

18) Myslíte si, že je supervize pro dobrovolnický program, v němž pracujete, nezbytná?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

19) Je mezi Vámi a supervizorem vytvořena atmosféra důvěry, ve které Vám nečiní potíže se otevřít s jakýmkoliv problémem?

- ano
- řešíte pracovní problémy, ale nesvěřujete se osobními problémy
- ne, nepocitujete k supervizorovi důvěru, sám se nikdy nesvěřujete

Příloha 4 – Dotazník pro pracovníky v sociálních službách

Dobrý den,
jmenuji se Pavla Brázdová a studuji na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích - Zdravotně sociální fakultě, obor Rehabilitační - psychosociální péče o postižené děti, dospělé a staré osoby. V současné době píši diplomovou práci na téma *Specifika supervize dobrovolnických programů ve zdravotně sociální oblasti*. Pro zjištění specifík dobrovolnické supervize potřebuji porovnání se supervizí v zařízeních sociálních služeb. Proto bych Vás chtěla poprosit a vyplnění krátkého dotazníku, jehož vyplnění Vám zabere zhruba 5 minut. Dotazník je anonymní.

Předem moc děkuji za vyplnění.

1) Věk:

2) Pohlaví: muž žena

3) Vzdělání:

- základní
- vyučení
- vyučení s maturitou
- středoškolské
- vyšší odborná škola
- vysokoškolské

4) Dříve než jste se účastnili supervize, vysvětlil Vám zaměstnavatel dostatečně smysl a cíl supervize?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

5) Jaké formy supervize se účastníte? (možno zaškrtnout více odpovědí)

- individuální
- skupinová
- týmová

V případě, že jste odpověděli jinak než „skupinová“, pokračujte rovnou otázkou č. 7.

6) Pokud ve skupině, kolik členů skupina má?

7) Jak často supervizní setkání probíhají?

- každý měsíc
- každé čtvrtletí
- každý půlrok
- méněkrát

8) Jaká je délka Vašeho supervizního sezení?

- ½ hodiny
- 1 hodina
- 1 a ½ hodiny
- více

9) Seznámil Vás také supervizor při první supervizi s posláním supervize (vysvětlení účelu, seznámení s pravidly, určení zakázky)?

- ano
- ne

10) Supervizi vnímáte jako:

- povinnou součást práce
- přirozenou součást práce

11) Účastníte se supervize:

- dobrovolně a rád/ráda, považujete ji pro sebe za přínos
- protože to je povinnost, nepovažujete ji pro sebe za přínos
- protože to je povinnost, ale i přesto ji považujete pro sebe za přínos

12) Co očekáváte od supervize? (možno zaškrtnout více odpovědí)

- pomoc s problémem
 - emocionální podporu
 - profesní růst
 - prevence před profesním selháním
 - rozšíření znalostí
 - hodnocení Vaší práce
 - zlepšení komunikačních dovedností
 - získání nového pohledu na věc
 - jiné.....
-

13) Je něco, co Vám v supervizi chybí?

.....

.....

.....

14) Máte se supervizorem sepsaný kontrakt?

- ano
- ne

15) Pokud ano, účastnil/a jste se tvoření supervizního kontraktu?

- ano
- ne

16) Váš supervizor je:

- interní
- externí
- nevím

17) Jaké požadavky máte na supervizora? (možno zaškrtnout více odpovědí)

- srozumitelně vysvětlit smysl supervize
 - vzdělání v oblasti supervize
 - znalost profese, kterou superviduje (Vaší profese)
 - dobré reference od jiných organizací
 - nestrannost
 - dodržování dohody
 - spolehlivost
 - empatie
 - respekt
 - jiné.....
-

18) Myslíte si, že je supervize pro typ organizace, v níž pracujete, nezbytná?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

19) Je mezi Vámi a supervizorem vytvořena atmosféra důvěry, ve které Vám nečiní potíže se otevřít s jakýmkoliv problémem?

- ano
- řešíte pracovní problémy, ale nesvěřujete se osobními problémy
- ne, nepocitujete k supervizorovi důvěru, sám se nikdy nesvěřujete

20) Účastníte se supervize v pracovní době?

- ano
- ne

Příloha 5

Seznam dobrovolnický center

Dobrovolnická centra z Koalice dobrovolnických iniciativ:

- Hestia, o. s., Národní dobrovolnické centrum, Praha
- Dobrovolnické centrum Diecézní charity, České Budějovice
- Dobrovolnické centrum Totem, Plzeň
- Dobrovolnické centrum Vlastovka při Mateřském centru Karlovy Vary
- Dobrovolnické centrum, Ústí nad Labem
- Pardubice - SKP-Centrum, o. p. s
- Dobrovolnické centrum Fokus Vysočina, Pelhřimov
- Dobrovolnické centrum Ratolest, Brno
- JIKA – Olomoucké dobrovolnické centrum, o. s., Olomouc
- Spektrum - Dobrovolnické centrum, Kroměříž
- Elim - Dobrovolnické centrum, Opava
- Dobrovolnické centrum Lékořice, Praha
- Dobromysl – Dobrovolnické centrum KNL, a. s. (toto centrum sice není ze seznamu Koalice dobrovolnických iniciativ, ale „D“ centrum Liberec, které v evidenci vedeno je, autorku na toto centrum odkázalo).