

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE**

**VÝZNAM SUPERVIZE V KONTEXTU PROFESNÍHO ROZVOJE
PRACOVNÍKŮ NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ**

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce

Autor: Lucie Škurková

Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Skopal, Ph.D.

Olomouc 2024

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou prací na téma: „*Význam supervize v kontextu profesního rozvoje pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne.....

Podpis.....

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu práce PhDr. Ondřej Skopalovi, Ph.D. za velmi cenné rady, odborné vedení a celkovou nápomoc při psaní práce. Mé velké díky patří také mému příteli, přátelům a rodině, kteří mě podporovali po celou dobu studia. Děkuji také pracovníkům NZDM, kteří mi ochotně pomohli vyplnit dotazník související s praktickou částí této práce.

Anotace

Jméno a příjmení:	Lucie Škurková
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Studijní program:	Sociální práce
Studijní program obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Ondřej Skopal, Ph.D.
Rok obhajoby:	2024

Název práce:	Význam supervize v kontextu profesního rozvoje pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež
Anotace práce:	<p>Tématem práce je význam supervize v kontextu profesního rozvoje pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Hlavním výzkumným cílem bakalářské práce je zjistit, jak hodnotí supervizi pracovníci NZDM v kontextu svého profesního rozvoje. Cestou k dosažení hlavního cíle práce je nalezení odpovědí na výzkumné otázky zaměřené na hodnocení profesního rozvoje a supervize. Dále na hodnocení vlivu supervize na rozvoj profesních kompetencí a osobnostních vlastností, schopností a dovedností pracovníků NZDM.</p> <p>V teoretické části práce budou vymezeny tři klíčové pojmy této práce. Nejprve bude představena služba NZDM, následně bude vymezen pojem profesního rozvoje v sociální práci a v závěrečné kapitole teoretické části se zaměříme na pojem supervize. Použitou metodou je kvantitativní výzkumná strategie, technikou sběru dat je dotazníkové šetření deskriptivního charakteru. Respondenti jsou pracovníci</p>

	<p>NZDM přímo poskytující činnosti sociální práce klientům. V rámci dotazníkového šetření bylo zjištěno, jak hodnotí supervizi pracovníci NZDM. Výsledky výzkumu ukazují, že pracovníci NZDM hodnotí přínos všech forem supervize převážně pozitivně a supervize jim ve velké míře pomáhá rozvíjet jejich profesní a osobnostní vlastnosti, schopnosti a dovednosti.</p>
Klíčová slova:	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, profesní rozvoj, supervize
Title of Thesis:	The importance of supervision in the context of the professional development of workers in low-threshold facilities for children and youth
Annotation:	<p>The topic of the thesis is the significance of supervision in the context of professional development of workers in low-threshold facilities for children and youth. The main research objective of the bachelor thesis is to determine how workers in low-threshold facilities for children and youth evaluate supervision in the context of their professional development. The way to achieve the main objective of the thesis is to find answers to research questions focused on evaluating professional development and supervision. Furthermore, on evaluating the influence of supervision on the development of professional competencies and personal characteristics, abilities, and skills of workers in low-threshold facilities for children and youth.</p> <p>In the theoretical part of the thesis, three key concepts of this work will be defined. Firstly, the low-threshold facilities for children and youth service will be introduced, then the concept of professional development in social work will be defined, and in the final chapter of the theoretical part, we will focus on the concept of supervision. The method used is a quantitative</p>

	<p>research strategy, with the data collection technique being a descriptive questionnaire survey. Respondents are workers in low-threshold facilities for children and youth directly providing social work activities to clients. Within the questionnaire survey, it was found out how workers in low-threshold facilities for children and youth evaluate supervision. The research results show that workers in low-threshold facilities for children and youth evaluate the benefits of all forms of supervision predominantly positively, and supervision greatly helps them develop their professional and personal characteristics, abilities, and skills.</p>
Keywords:	Low-threshold facility for children and youth, professional development, supervision
Názvy příloh vázaných v práci:	<p>Příloha č. 1 Oslovování respondentů</p> <p>Příloha č. 2 Dotazník</p>
Počet literatury a zdrojů:	63
Rozsah práce:	52 s. (96 107 znaků s mezerami)

Obsah

Úvod.....	9
1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	10
1.1 Vymezení NZDM v systému sociálních služeb	10
1.2 Poslání a cíle	11
1.3 Zásady poskytování služby	12
1.4 Specifika NZDM.....	14
1.5 Cílová skupina.....	16
1.6 Pracovní pozice a náplň práce pracovníka NZDM	17
2 Profesní rozvoj.....	19
2.1 Vymezení profesního rozvoje v sociálních službách	19
2.2 Význam a cíle profesního rozvoje.....	20
2.3 Nástroje profesního rozvoje	20
2.4 Kvalifikační předpoklady	22
2.5 Osobnostní dispozice	23
2.6 Kompetence v sociální práci	24
3 Supervize	26
3.1 Definice supervize.....	26
3.2 Formy supervize.....	27
3.3 Cíle supervize.....	29
3.4 Znaky dobré a špatné supervize	29
3.5 Supervize v sociální práci	30
4 Empirická část	33
4.1 Výzkumný problém a cíle práce	33
4.2 Typ výzkumu a použité metody	35
4.3 Sběr dat a výběrový soubor.....	36
4.4 Práce s daty a její výsledky	37

4.5 Diskuse.....	55
Závěr	59
Seznam použitých zdrojů.....	61
Seznam zkratk	67
Seznam grafů.....	68
Seznam tabulek	69
Příloha č. 1 Oslovování respondentů	70
Příloha č. 2 Dotazník.....	71

Úvod

Ke vzniku práce Význam supervize v kontextu profesního rozvoje pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) mě inspirovaly mé pracovní zkušenosti. Již několik let pracuji v NZDM působícím v oblasti vyloučených lokalit a myslím si, že tyto služby bývají často nedocenené a podhodnocované. Dle mého názoru má sociálně pedagogická práce s tak citlivou skupinou v dnešní době velký potenciál a smysl, vezmeme-li v úvahu všechna rizika a výzvy před kterými stojí nejen děti a mladiství ale i my jakožto dospělí. Uspěchanost doby, neomezené možnosti, přemíra techniky a mnoho dalšího, to vše jsou výzvy a rizika se kterými se potýkají nejen klienti, ale i pracovníci, kteří by měli být dostatečně vybaveni, aby mohli na všechny tyto okolnosti reagovat a poskytovat tak kvalitní služby. Dostatečná vybavenost pro poskytování konkrétních služeb však nebývá výstupním bodem absolventů škol se sociálním zaměřením, což je vzhledem k širokému spektru cílových skupin pochopitelné. Klíčovou roli ve zvládnutí nároků profese hraje další profesní rozvoj, který může mít mnoho podob. Jako jednu z nejzajímavějších, nejběžnějších a nejefektivnějších podob vnímám supervizi. Z praxe však vím, že pohledy a zkušenosti se supervizí se mohou lišit. Proto bych ráda výzkumnou část práce zaměřila na zmapování, přesněji řečeno hodnocení problematiky napříč NZDM v rámci celé ČR.

V rámci teoretické části si nejprve představíme sociální služby NZDM. Následně v rámci druhé kapitoly nahlédneme do tématu profesního rozvoje a na závěr si v třetí kapitole představíme koncept supervize. V empirické části práce bude prostřednictvím kvantitativní výzkumné strategie, formou dotazníkového šetření zodpovězen hlavní cíl práce.

Tématem supervize a profesního rozvoje se zabývá i širší odborná veřejnost na níž bude odkazovat text práce (Davys & Beddoe, 2009; Halton et al., 2014; Matoušek et al. 2021; Mátel, 2019; Pajmová & Elichová, 2014).

1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Pro pochopení nároků na pracovníka NZDM a jeho profesní rozvoj je třeba znát základní aspekty služby. Proto si v kapitole NZDM nejprve vymežíme službu v systému sociálních služeb, dále budou představeny cíle a poslání, zásady poskytování služby a specifika služby. Představíme si cílovou skupinu a pracovní pozice, na kterých může pracovník NZDM působit.

1.1 Vymezení NZDM v systému sociálních služeb

Sociální služby se dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (dále jen ZSS 108/2006 Sb.), § 32 dělí do 3 skupin: služby sociálního poradenství, sociální péče a sociální prevence. NZDM spadá do služeb sociální prevence, které ZSS 108/2006 Sb. vymezuje následovně:

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. (§ 53)

V případě NZDM rozumí Janebová (2009) nepříznivými situacemi především následující:

- Krizové a obtížné sociální situace (např. konflikty osobní, rodinné, partnerské, vrstevnické, nechtěné těhotenství, zdravotní handicap, ...).
- Nepříznivé situace vyvolané životními návyky nebo způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností (např. zneužívání omamných a psychotropních látek, kriminalita, příslušnost k patologické subkultuře, bezdomovství, ...).
- Nepříznivé situace vyvolané působením sociálně znevýhodňujícího prostředí (např. rodinné prostředí z důvodů hmotné nouze, sociální nepřízřusivosti či etnicity může vést k neschopnosti adaptovat se na požadavky školy a vrstevníků, což se dále může projevit v šikaně, záškoláctví, diskriminaci, problémech s učiteli).
- Situace, kdy jsou trestnou činností někoho dalšího ohrožena práva a zájmy osoby (např. zanedbávání, týrání a zneužívání dětí).
- Situace, které nejsou osoby schopny řešit z důvodu nízkého věku (může se týkat všech předchozích bodů). (s. 82)

Mezi další služby sociální prevence se dle zákona řadí například: raná péče, domy na půl cesty a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Dle ZSS 108/2006 Sb. § 62 odst. 1 je služba poskytována v ambulanci formě, popřípadě terénní, může být poskytována anonymně, a to dětem od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Všeobecnou podstatou služby je snažit se svým působením zlepšit kvalitu jejich života. Toho služba dosahuje prostřednictvím 4 základních činností:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
 - b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - c) sociálně terapeutické činnosti,
 - d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- (ZSS 108/2006 Sb. § 62 odst. 2)

Mimo činnosti spadající do rámce sociální práce patří mezi základní činnosti NZDM také volnočasové aktivity, které do tohoto rámce sice nespádají, ale jejich význam je neméně důležitý. Volnočasové aktivity hrají klíčovou roli při navázání kontaktu a budování vztahu s cílovou skupinou služby.

1.2 Poslání a cíle

Každé zařízení poskytující sociální služby, musí mít dle Standardů kvality sociálních služeb (dále jen Standardy), písemně definované a veřejně dostupné mimo jiné poslání a cíle sociální služby. (MPSV, 2019) Standardy jsou součástí přílohy č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Posláním NZDM je podle ČAS: „usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení“ (ČAS, 2008, s. 3).

Všeobecným cílem NZDM popsaným v zákoně o sociálních službách je prostřednictvím předcházení nebo snížení sociálních a zdravotních rizik zlepšit kvalitu života uživatelů této služby. Umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky pro řešení jejich nepříznivé sociální situace. (Zákon 108/2006 Sb., § 62, odst. 1) Obdobně, ale podrobněji popisuje cíl služby ČAS v následujících 9 ti bodech:

- podpora pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podpora sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity

- nezbytná psychická, fyzická, právní a sociální ochrana během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- zlepšovat kvalitu jejich života
- předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. (ČAS, 2008, str. 4)

Z výše uvedeného se dá říci, že záměrem služby je celkově se snažit zlepšit kvalitu života klientů prostřednictvím prevence, podpory, motivace a předcházet nebo alespoň snížit rizika související s jejich životním stylem.

1.3 Zásady poskytování služby

Pro pochopení podstaty služby je třeba si vysvětlit pojem nízkoprahovost. Nízkoprahovost je základním stavebním principem fungování NZDM. Tento koncept vznikl z potřeby vymezit preventivní služby oproti represivním službám (Růžičková & Zikmundová, 2019). Podle Herzoga (2009, s. 177) je vznik pojmu reakcí na to, „že část sociálních služeb se mívá se svými adresáty. Důvodem je existence bariér mezi poskytovatelem a osobami, pro které byla služba určena“. Cílem nízkoprahovosti je s těmito bariérami pracovat a snažit se je snižovat (Herzog, 2009).

Historii pojmu datujeme do roku 1995, kdy v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí vzniká pro děti a mládež Komunitní centrum Krok. Toto centrum mělo fungovat jako klub pro děti a mládež a zároveň se v něm měl provozovat streetwork. V souvislosti s potřebou stanovit zásady a pravidla fungování tohoto klubu „definuje realizační tým jako základní kritérium pro jeho fungování dostupnost, tzn. minimum překážek a omezení pro vstup a pobyt. Metaforou se stává nízký vstupní práh a objevuje se poprvé termín NÍZKOPRAHOVÝ“. (Herzog & Racek, 2009, str. 319)

Nízkoprahovostí v kontextu NZDM můžeme dle ČAS (2008) dále rozumět jako absenci překážek časových, prostorových, psychologických a finančních, a to následujícím způsobem:

- Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.
- Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost.
- Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.

- Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.
- Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.
- Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby. (s. 5)

Podle Klímy (2004) je důležitou podstatou nízkoprahového principu aspekt citlivost k roli klienta, díky kterému se snižuje práh v přístupu ke službě. Tou autor míní respekt ke klientovi a k tomu, zda a jak chce klient službu využívat, možnost využívat službu anonymně. Klientovi životní obtíže pracovník přijímá s respektem a v míře, v jaké je klient sdělovat chce.

Z výše uvedených vymezení nízkoprahovosti a ze zkušeností z praxe lze vyvodit základní charakteristiky tohoto pojmu a tím i dílčí principy fungování zařízení, kterými jsou: **respekt, anonymita, dobrovolnost, bezplatnost, dostupnost, bezpečí, tolerance, otevřenost a rovný přístup.**

Podle Klímy (2004) je důležitou podstatou nízkoprahového principu aspekt citlivosti k roli klienta, díky kterému se snižuje práh v přístupu ke službě. Tou autor míní respekt ke klientovi a k tomu, zda a jak chce klient službu využívat, možnost využívat službu anonymně. Klientovi životní obtíže pracovník přijímá s respektem a v míře, v jaké je klient sdělovat chce.

Principy NZDM lze podle Knotové (2014, s. 696) „chápat jako potenciality, ale zároveň též limity“. Potentiality v tom smyslu, že vzhledem k dobrovolnosti a nepravidelnosti docházení klienta, je vlastně každá situace kdy klient do zařízení vstoupí, potenciální příležitostí k práci s klientem. Limity autorka vnímá například v tom, že rozhodující slovo ve věcech klientova života má jeho rodič. (Knotová, 2014) Což mohou potvrdit z praxe. Tento aspekt nízkoprahové práce s dětmi a mládeží může být pro pracovníky frustrující až demotivující a potvrzuje nemalé nároky na tuto profesi.

1.4 Specifika NZDM

První specifický rys nastavení služby můžeme vidět již v základní podstatě fungování tohoto zařízení a tím je v předchozí kapitole zmíněný princip **nízkoprahovosti**. Princip nízkoprahovosti úzce souvisí s pojmem kontakt a kontaktní práce. **Kontaktní práce** je specifickou metodou jejíž podstatou je zaměření se na člověka jako na celistvou bytost (Klíma et al., 2009). „Navázání osobního kontaktu je nejen nezbytnou podmínkou, ale samo o sobě i významnou cílovou hodnotou specializované odborné činnosti, kterou pojmenováváme kontaktní prací nebo také nízkoprahově organizovaným působením“ (Klíma, 2004, s. 370). Cílem kontaktní práce je navázání kontaktu, vztahu důvěry, který je základem pro další práci s jednotlivci, kteří se jinak vyhýbají institucionální pomoci nebo ji nevyhledávají. Pro práci s cílovou skupinou NZDM má dle Klímy (2004) mimořádný význam, což potvrzuje Štefková & Dolejš (2016, s. 34) „specifikem služeb, které pracují metodou kontaktní práce, je skutečnost, že klienti často po pojmenování své zakázky odcházejí do jiného typu služeb“.

Dle Zemanové & Dolejš (2015) „se jedná o **jedinou sociální službu, která je určena přímo dospívajícím**“. Je důležité si uvědomit, že NZDM je jedinou sociální službou poskytovanou cílové skupině dětí a mládeže. Klíma et al. (2009, s. 85) v případě definování cílové skupiny upozorňuje na fakt, že „adolescence není sama o sobě obtížnou životní situací nebo problémem. Přesto je to údobí, ve kterém se mnoho náročných situací vrství a „problémů“ zviditelňuje. Navíc je třeba zmínit, že věková skupina klientů zahrnuje několik vývojových období lidského života, počínaje obdobím mladšího školního věku, přes pubescenci, adolescenci až po časnou dospělost. Každé období je charakteristické jinými projevy chování, potřebami a vyžaduje specifický přístup. (Langmaier & Krejčířová, 2006)

Bucháčková & Tůčková (2015) vnímají specifickou práve ve věku cílové skupiny. Klienti mladší 18 ti let jsou podle autorek „v drtivé většině **případů závislí na svých rodičích**, respektive rodinách, hlavně ekonomicky, materiálně a emocionálně“ (Bucháčková & Tůčková, 2015, s. 20). Do nepříznivé situace se nedostali vlastní vinou, mnohdy si ji ani neuvědomují a co je důležité si uvědomit je, že není v jejich silách vzhledem k věku situaci změnit. S tím souvisí další specifikum a tím je, že tyto děti a mladiství **službu nevyhledávají**, protože by chtěli pomoci. (Bucháčková & Tůčková, 2015) O specifických potřebách CS vzhledem k jejich věku píše také Klíma (2004) podle kterého může být důvodem nevyhledání pomoci špatná zkušenost s institucemi z minulosti, nevědomost nebo pro věk typický generační antagonismus.

U NZDM i jiných nízkoprahových služeb se setkáváme s **odlišností společenské zakázky a reálných možností služby**. Kdyby se cíle služby orientovali na zakázky typu vymýcení rizikového chování, vymýcení sociálně patologických jevů, službu bychom již nemohli považovat za preventivní, ale represivní. Což by se absolutně míjelo s původní podstatou služby a účelem vzniku služby. Zde je třeba dodat, že sociální práce NZDM směřuje svým působením na CS ke zmírňování těchto jevů a rizik. Toto působení se však projevuje v dlouhodobějším horizontu a trvaleji. To je důvodem, proč se působení a efekt služby mnohdy setkává s nepochopením veřejnosti. (Bílý, 2021)

Dalším rozdílem oproti jiným službám je **specifikum volnočasových aktivit**. Ty hrají v NZDM zásadní roli na rozdíl od jiných zařízení, kde jsou spíše doplňkem služby. Volnočasové aktivity v NZDM slouží jako prostředek k oslovení CS, prostředek k navázání vztahu s klientem, důvod, proč se klienti do služby vrací a na službu obrací. (Bílý, 2021)

Dle Herzoga (2009, s. 179) nízkoprahy **nemají stabilní rámec setkání**: „rozsah i frekvence setkání jsou klientem určovány výrazněji než v jiných službách“. Toto specifikum vychází z principu nízkoprahovosti. Klientům to dává svobodu přijít a odejít kdy chtějí, nezavazují se pravidelnou docházkou, je zde větší tolerance k tzv. nespolehlivosti klientů. (Bílý, 2021)

Snažíme-li se přiblížit podstatu služby NZDM, nelze opomenout fakt, že mimo sociální práci jsou v NZDM vykonávány také činnosti sociálně pedagogické. Je třeba nepohlížet na službu pouze z pohledu sociální práce, ale také z pohledu sociálně pedagogického působení (Bílý, T., 2021; Klíma, P., 2004; Hoferková, S. & Kraus, B., 2016). Hoferková, S. & Kraus, B. (2016) hovoří ve spojitosti se souvislostmi a specifiky sociální pedagogiky a sociální práce o potřebě pedagogizace sociální práce v oblasti služeb sociální prevence, konkrétně mimo jiné i službu NZDM. Ze zákonem definovaných činností služby jsou právě výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti prostorem pro **sociálně pedagogickou práci**. Tuto úvahu více rozvíjí (Caltová Hepnarová, 2009):

„Pokud jde tedy o samotnou práci s klientem v duchu tohoto zákona, domnívám se, že současný koncept sociální práce je uzpůsoben pro práci s klientem, u kterého se předpokládá alespoň minimální schopnost definovat svou sociální potřebu. Pokud je klient uznán potřebným, je mu nabídnuto spektrum služeb, ze kterého si potom sám volí služby, které chce využít. V případě dětského zájemce je situace komplikována tím, že samotný proces vyjednávání zakázky je pro dítě značně náročný a někdy se může i rozcházet s chápáním světa, které má dítě dosud vytvořeno. Model poskytování služeb dětským uživatelům služeb by měl spíše vycházet z konceptu sociálně pedagogické práce, která lépe

reflektuje potřeby dětského klienta nežli z konceptu sociální práce, který je více uzpůsoben práci s dospělým členem společnosti“ (s. 82)

1.5 Cílová skupina

Dle Sedlákové (2009) může být přesné vymezení cílové skupiny vzhledem k její různorodosti komplikované. Autorka dále upozorňuje na to, že „při charakterizaci cílové skupiny a její deklaraci na veřejnosti však musí zařízení dávat pozor, aby nevystavili uživatele riziku stigmatizace a nálepkování. Její definování je však podstatné pro nastavení služby.“ (Sedláková, 2009, s. 15) Podobně vnímá problematiku vymezení Klíma et al. (2009, s. 85), jenž dále doplňují, že „formulace znaků cílové skupiny se tak může stát opatrným balancováním na hraně politické korektnosti a přesného popisu problému či problémových skupin“.

Staniček et al. (2009) se podrobněji zabývá definováním cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka, které můžeme charakterizovat následovně:

- Cílová skupina je definována především podle znaků vztahujících se k osobám klientů. Těmito primárními definičními znaky mohou být např. věk, pohlaví, příslušnost k národnostní či etnické skupině, subkultuře apod.
- Sekundární definiční znaky (týkající se vybraného problémového jevu) vysvětlují, proč je daná osoba naším klientem a co takové osobě naše zařízení může nabídnout. (Staniček et al., 2009, s. 87)

Tato charakteristika slouží jako návod k popisu potenciálních uživatelů služby. Staniček et al. dále před záměnou priorit definičních znaků, která by způsobila onálepkování celé sociální skupiny. (Staniček et al., 2009) V souladu se Staničkem vymezuje cílovou skupinu ZSS 108/2006 Sb., § 62, odst. 1 jako děti ve věku 6–26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy. Primárním znakem je zde věk. Sekundárním znakem jsou společensky nežádoucí jevy.

ČAS (2008) doporučuje rozdělit věkové rozpětí na 3 skupiny, časem nebo prostorem, a to následovně: 6–12 let, 13–19 let a 19–26. Jako hlavní důvody uvádí odlišnost metod používaných při práci s jednotlivými skupinami a zajištění bezpečného prostředí pro všechny uživatele. Nebezpečí vnímá ČAS v negativním působení starších uživatelů směrem k mladším ve formě šikany nebo přenosu nežádoucích vzorů chování. Jsou však i situace, kdy rozdělení možné není – absence zázemí v rámci sítě služeb. To potvrzují i Racek & Herzog (2009) kteří uvádí, že každé NZDM si vytyčuje věkovou hranici klientů dle svých možností a potřeb cílové skupiny, případně lokality, ve které nízkoprah působí.

Podrobnější vymezení cílové skupiny uvádí časopis Sociální práce:

Cílovou skupinou jsou děti a mládež s vyšším rizikem sociálního selhání, případně v obtížných životních situacích. Tito mladí lidé potřebují doprovázení při zvládnání pro ně náročných situací a obecně při přechodu mezi dětstvím a dospělostí. Někteří z nich mají špatně fungující rodiny (rodiče ve výkonu trestu, rodina v chudobě, rodiče drogově nebo alkoholově závislí, rodiče s psychickými poruchami, rodiče v rozvodu, rodič samoživitel nezvládající péči apod.). Někteří klienti žijí v provizorním bydlení (ubytovny, domy na půl cesty, azyly). Někteří klienti nechodí do školy ani nepracují. Někteří klienti do školy chodí, ale nezvládají její nároky. Někteří klienti experimentují s návykovými látkami. Věk klientů sahá od 6 do 26 let. (Zařízení nepracuje s osobami závislými na návykových látkách a s bezdomovci.) (2020, 5. říjen)

V definici časopisu sociální práce můžeme vidět konkrétní příklady obtížných životních situací, ve kterých se mohou klienti nacházet. Jako jeden z rizikových faktorů je zde uvedena špatně fungující rodina. S tím souhlasí také Bednářová & Pelech (2000), ti zdůrazňují význam role rodiny a nedostatečných emocionálních vazeb na vznik sociálně patologického jednání u mladistvých. Upozorňují na to, ohrožené nejsou jen děti z neúplných a dysfunkčních rodin: „velké množství mladistvých delikventů pochází z rodin na vysoké socioekonomické úrovni, navenek žijících tzv. spořádaným životem“ (Bednářová & Pelech, 2000, s. 13). Problémem je, že rodiče v těchto rodinách poskytují dětem finanční zázemí, ale ne citové. (Bednářová & Pelech, 2000)

Výše uvedené charakteristiky doplňuje poměrně výstižně ČAS (2008) takzvanými doplňkovými charakteristikami:

- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
- dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času
- dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu
- mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí
- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb. (str. 4)

1.6 Pracovní pozice a náplň práce pracovníka NZDM

Struktura a počet pracovních míst služby jsou přizpůsobeny potřebám uživatelů. Každé zařízení by mělo mít dle Standardů písemně zpracovaný postup výběru, přijímání a zaškolení nového pracovníka. (MPSV, 2019) Tým NZDM se skládá z vedoucího pracovníka a ostatních pracovníků. Každý člen týmu má jednoznačně vymezené kompetence a

odpovědnost, zároveň by však pracovníci měli být schopni se navzájem zastoupit (Sedláková, 2009).

V NZDM může být pracovník na některé z těchto 3 pozic: **vedoucí služby, kontaktní pracovník, terénní pracovník**. Pozici kteréhokoli pracovníka NZDM může vykonávat osoba starší 21 let. Co se týče odborných znalostí měl by se orientovat v problematice NZDM, mít přehled o problematice společensky nežádoucích jevů, systému sociální péče a sociálního zabezpečení a problematice etnických menšin. Pro každou z pozic jsou písemně definovány požadavky, kvalifikace, vzdělání, dovednosti, osobnostní a jiné předpoklady. (Operační manuál NZDM v Hanušovicích, 2023)

Vedoucí služby zajišťuje metodické a koncepční vedení týmu, a to počínaje pravidelnými poradami, hodnocením pracovníků, zabezpečením supervize a dalšího vzdělávání pracovníků až po dohled nad dodržováním závazných standard. Zároveň je povinen si i on sám rozšiřovat a prohlubovat kvalifikaci. Vedoucí pracovník zodpovídá za rozpočet služby, výkaznictví služeb a další činnosti související s chodem a kontrolou služby. V neposlední řadě plánuje a řídí rozvoj poskytovaných služeb v závislosti na veřejné zakázce. (Operační manuál NZDM v Hanušovicích, 2023)

Náplní práce kontaktního pracovníka je zabezpečení běžného provozu služby poskytováním služeb klientům. Jedná se o poskytování těchto služeb: kontaktní práce, situační intervence, informační servis, krizová intervence, sociální poradenství, zprostředkování dalších služeb, kontakt s institucemi ve prospěch uživatele, práce s blízkými osobami, doučování, případová práce, pomoc v prosazování práv a zájmů, pobyt v zařízení, preventivní, výchovné a pedagogické programy, volnočasové aktivity. Kontaktní pracovník provádí první kontakt s uživatelem, uzavírá smlouvu o poskytování služby, s uživateli individuálně plánuje a jedná v jejich zájmu s jinými odborníky. Mimo přímou práci s klienty patří mezi povinnosti kontaktního pracovníka vytvářet a udržovat korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi a odborníky a spolupracovat s nimi v zájmu uživatelů, rozvoje služeb i vlastní odbornosti. (Operační manuál NZDM v Hanušovicích, 2023)

Pracovní pozice terénního pracovníka zajišťuje aktivní monitorování lokality a vyhledávání potenciálních uživatelů služby v přirozeném prostředí. Mezi další činnosti terénního pracovníka patří například volnočasové aktivity v terénu a doprovod uživatelů. (Operační manuál NZDM v Hanušovicích, 2023)

Výše uvedené pozice patří mezi základní pracovní pozice v NZDM. Je však třeba zmínit, že v NZDM mohou pracovat také další odborní pracovníci například terapeuti, psychologové nebo adiktologové (Bedřichová & Zajacová, 2024).

2 Profesní rozvoj

Kapitola bude zaměřena na vymezení konceptu profesního rozvoje v kontextu sociální práce, jeho významu, hlavních cílů a forem profesního rozvoje. Pro pochopení problematiky profesního rozvoje budou formulovány kvalifikační a osobnostní předpoklady k výkonu profese a kompetence v sociální práci.

2.1 Vymezení profesního rozvoje v sociálních službách

Profese sociální práce si žádá určité znalosti, praktické vycviky, etickou odpovědnost a nároky na osobnost pracovníka. Je důležité si uvědomit, že tyto kategorie by neměli být něčím trvalým a neměnným, ale je důležité na nich pracovat, zdokonalovat je a prohlubovat. Souhrnně lze tento proces nazvat osobnostním a profesionálním růstem. (Mátel, 2019)

Halton et al. (2014) v kontextu sociální práce hovoří o takzvaném neustálém profesním rozvoji (dále jen NPR). Přívlastek neustálý poukazuje na to, že profesní rozvoj je proces, který nás provází celý profesní životní cyklus. Autoři NPR popisují jako „pokračující proces vzdělávání a rozvoje, který pokračuje během kariéry profesionála a který zahrnuje jak formální, tak neformální prvky.“ (Halton et al., 2014, s. 1)

O nekončícím procesu vzdělávání v sociální profesi píše také Tajanovská (2018). Dle autorky je ideálním směrem vzhledem k charakteru dnešní doby právě celoživotní vzdělávání definované prohlubováním a doplňováním stávajících dovedností a vědomostí, případně získáním kvalifikace nové. Vychová (2008, s. 16) vysvětluje, že „celoživotní vzdělávání nebo celoživotní učení jsou pojmy, které můžeme při určitém zobecnění používat jako synonyma“. Definici celoživotního učení uvádí Evropský parlament a rada EU, ti celoživotní učení definují jako:

Veškeré všeobecné vzdělávání, odborné vzdělávání a odborná příprava, neformální vzdělávání a informální učení v průběhu života, jejichž výsledkem je zdokonalení znalostí, dovedností a schopností v osobní, občanské, sociální nebo se zaměstnáním související perspektivě. Zahrnuje poskytování poradenských služeb. (Úřední věstník Evropské unie, s. 50)

Z definice celoživotního učení vyplývá, že tento proces se netýká pouze roviny profesní, ale je mnohem širší, zahrnuje veškeré vzdělávací aktivity v průběhu života, jejichž cílem nemusí být profesní rozvoj. Pro účely textu se proto zaměříme na užší pojem, kterým je profesní rozvoj.

2.2 Význam a cíle profesního rozvoje

Od počátku 21. století je neustálý profesní rozvoj a zdokonalování dovedností sociálních pracovníků, důležitou součástí profesního života. Registrační orgány čím dál častěji vyžadují neustálý profesní rozvoj jako podmínku pro udržení profesní registrace a profesní sdružení, které podporuje své členy v tomto směru. Je zřejmé, že sociální pracovníci budou muset neustále rozšiřovat své vzdělání, aby mohli kompetentně reagovat na současné výzvy ve své profesní praxi sociální práce. (Halton et al., 2014) S touto myšlenkou sympatizují také Bednářová & Pelech (2003), kteří upozorňují že „žádný pracovník, který vystuduje příslušnou odbornou školu, není vzdělán jednou provždy“ (s. 69).

Davys & Beddoe (2009) zdůrazňují výzvy, před kterými stojí sociální pracovníci ve 21. století. Upozorňují na potřebu odborných kvalifikací sociálních pracovníků, které umožní adekvátní reakci v náročných situacích a podmínkách. Praxe v dnešním prostředí 21. století je vnímána jako nejistá, neustále se proměňující a plná úzkosti. Aby sociální pracovník zůstal relevantní, musí mít silné profesionální sebevědomí a schopnost kriticky analyzovat a hodnotit sebe sama v různých situacích. Staré „pravdy“ praxe již neplatí a profesionálové jsou vyzýváni, aby činili rychlá rozhodnutí a podnikali rychlé kroky v dynamickém profesionálním prostředí.

Dle Koubka (2007, s. 101) „kariérní, profesní rozvoj představuje specifickou personální činnost, která si dává za cíl spojit a optimalizovat znalosti, dovednosti a schopnosti každého pracovníka s pozicí, na které se může vzhledem ke svým kvalitám realizovat a podávat optimální pracovní výkon“. Jako přednosti dalšího vzdělávání pak autor uvádí mimo jiné také formování osobnosti, zlepšení pracovních vztahů, vztahu pracovníků k organizaci, zlepšení pracovního výkonu a tím i poskytování služeb (Koubek, 2007).

MPSV (2019) stanovilo v rámci Standardů kvality sociálních služeb vodítka, která udávají, co se od sociální služby očekává a dle kterých lze hodnotit kvalitu sociálních služeb. Jedním z vodítek je standard číslo 10 zabývající se profesním rozvojem zaměstnanců, z čehož lze usoudit, že profesní rozvoj je důležitým nástrojem, ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

2.3 Nástroje profesního rozvoje

Pod neustálý profesní rozvoj můžeme zařadit veškeré formální (kurzy, konference, semináře, workshopy) i neformální aktivity (supervize, čtení, reflexe a vzájemná podpora) pomocí kterých si obnovujeme a rozvíjíme své znalosti a dovednosti, po ukončení

formálního vzdělávání (Halton et al., 2014). Blewett (2011) upozorňuje na to, že postgraduální kvalifikaci (magisterský či doktorský titul) můžeme také zařadit do formálního NPR.

Mátel (2019) uvádí následující nástroje formálního i neformálního profesního růstu: sebereflexi, samostudium, supervize, koučink (v pomáhajících profesích se využívá především při doprovodu nových pracovníků), odborné stáže, konzultování s kolegy, tréninky a odborné výcviky, jednorázové vzdělávací aktivity, odborné a vědecké konference a workshopy, odbornou publikační a lektorskou činnost, vědecko-výzkumnou činnost. Mátel (2019) navíc uvádí jako důležitý nástroj osobního růstu psychohygienu.

Dle ZSS 108/2006 Sb. jsou formami dalšího vzdělávání, které je zaměstnavatel povinen zabezpečit SP a PSS v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok: specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, účast v kurzech s akreditovaným programem, odborné stáže, školící akce a účast na konferencích. (ZSS 108/2006 Sb. § 111 odst. 2)

Na základě zkušeností z praxe bych mimo výše uvedené do nástrojů profesního rozvoje zařadila ještě proces zaškolování pracovníka. Jeho kvalita hraje důležitou roli nejen u nově příchozích pracovníků, ale také v rámci přechodu na jinou pracovní pozici, či například při návratu po delším výpadku z pracovního procesu například z důvodu mateřské a rodičovské dovolené. Přestože by organizace měly mít dle Standardu č. 9 vypracovaný postup zaškolování (MPSV, 2019), může nastat, že proces zaškolení trvá déle, než by měl v horším případě není proveden v plné šíři. To může mít za následek nedostatečnou kompetentnost pracovníka, což se může odrazit na kvalitě poskytovaných služeb. Nekvalitní proces zaškolování může významně ovlivnit připravenost nových pracovníků pro výkon nové pozice a významně jim ztížit jejich adaptaci na pozici, kterou mají v rámci své profese vykonávat.

Profesním rozvojem zaměstnanců se zabývá také standard č. 10, dle kterého má poskytovatel sociálních služeb povinnost zajistit kvalitu těchto služeb na základě následujících kritérií: pravidelné hodnocení zaměstnanců, plán dalšího vzdělávání, systém výměny informací mezi zaměstnanci a systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců. Posledním kritériem je zajištění podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka pro pracovníky v přímé péči. (MPSV, 2019) Touto formou podpory může být dle MPSV případová práce, konzultace, seminář nebo již zmíněná supervize (MPSV, 2008), kterou se budeme zabývat v následující kapitole.

2.4 Kvalifikační předpoklady

Kvalifikační předpoklady pro výkon sociální práce jsou dány ZSS 108/2006 Sb. § 109-116. Dle tohoto zákona odbornou činnost v sociálních službách vykonávají sociální pracovníci (dále jen SP), pracovníci v sociálních službách (dále jen PSS), zdravotníci, pedagogičtí pracovníci, dobrovolníci a další odborní pracovníci. ZSS 108/2006 Sb. vymezuje požadavky na odbornou způsobilost pro každý z uvedených okruhů pracovníků. Dále se zaměříme na první dva okruhy, které tvoří jádro pracovního týmu NZDM a které musí být v NZDM zastoupené. Jak již bylo zmíněno v kapitole 1.6, v NZDM mohou pracovat i další odborní pracovníci, kteří musí dle ZSS 108/2006 Sb. § 116a odst. 2 splnit požadavek vysokoškolského vzdělání.

SP i PSS musí být osoba plně svéprávná, bezúhonná, zdravotně a odborně způsobilá. Požadavky na odbornou způsobilost SP jsou dle zákona: ukončené vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. Způsobilý k výkonu činnosti PSS je ten, jenž má vzdělání základní, střední, střední s výučním listem nebo s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvuje akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách. Ten je nutné splnit do 18 ti měsíců ode dne, kdy pracovník nastoupil do zaměstnání. (ZSS 108/2006 Sb. § 109-116)

Každá z pozic má zákonem danou pracovní náplň. Činnosti SP vymezuje ZSS 108/2006 Sb. následovně:

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb. (§ 109)

SP v NZDM by měl mít základní znalosti pedagogiky, vývojové psychologie, adiktologie, psychiatrie a trestního práva. Důležitá je orientace v tom, jak současná mládež vnímá společnost a svět, znalost problematiky školního selhávání nebo komunikační a organizační zdatnost. V ideálním případě by pracovník pro klienta měl být identifikačním vzorem. (Časopis sociální práce, 2020)

MPSV dále vymezuje činnosti PSS. V kontextu služby NZDM se jedná především o základní výchovné nepedagogické činnosti například provádění volnočasových aktivit a prohlubování a upevňování společenských návyků. Dále činnosti vykonávané pod dohledem SP: „činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (Zákon 108/2006 Sb., § 116, odst. 1). Z výše uvedeného popisu pracovních činností, lze vyvodit, že v NZDM musí mít své místo jak SP, který zajišťuje odbornost a metodické vedení, tak PSS, jehož pracovní náplní jsou činnosti jako volnočasové aktivity, které v popisu činností SP nenajdeme.

Kompetence dané státem by neměly být považovány za maximum, kterého lze dosáhnout. Je třeba k nim přistupovat jako k minimálnímu požadavku, který se od pracovníků očekává. (Pajmová & Elichová, 2014) Pajmová & Elichová (2014) zdůrazňují, že „minimálně polovina kompetentnosti vychází z takzvaně měkkých dovedností, které jsou tvárné a ze své přirozenosti kladou na své nositele neustálý nárok po zdokonalování“ (s. 357).

2.5 Osobnostní dispozice

Každá profese vyžaduje jisté osobnostní kvality. V sociální práci je kladen velký důraz na osobnost pracovníka (Elichová, 2017; Géringová, 2011; Havrdová, 1999; Kopřiva, 2016; Mátel, 2019). Géringová (2011, str. 25) uvádí, že „osobnost pomáhajícího je jedním z důležitých nástrojů, které při své práci používá“. Dle Mátela (2019) právě skrze pracovníka ožívají techniky a metody. Nejúčinnějším nástrojem však zůstává pracovník, který používá své „JÁ“ k budování vztahu s klientem a k intervencím. Havrdová (1999) navíc osobní růst považuje za nezbytnou součást profesního růstu.

Podle Fleškové & Karikové (2004) mezi osobnostní předpoklady profese patří: **emocionální stabilita, pružnost, rozhodnost, objektivnost, kritičnost myšlení, schopnost překonávat překážky, iniciativa, motivace, pozitivní vztah k vykonávané práci, odolnost vůči zátěži, sebepoznání a sebereflexe**. Pracovník NZDM by měl mít také zdravou sebeúctu,

Sociální pracovník by měl mít hluboký vztah k lidem s čímž souvisí osobnostní předpoklady empatie a sociální citění. Autor se dále uvádí také etickou zodpovědnosti.

(Mátel, 2019) Dle Elichové (2017) mají osobnostní i kvalifikační předpoklady velký vliv na kvalitu sociální práce.

2.6 Kompetence v sociální práci

Dle Vomáčkové (2022, s. 22) je „cílem každé organizace zaměstnávat pracovníky s kompetencemi, které ji posunou dále“. Kompetence lze definovat následovně: „kompetence je prokázaná schopnost používat znalosti, dovednosti a osobní, sociální a metodické schopnosti při práci a studiu v situacích, v odborném a osobním rozvoji“ (Mátel, 2019, s. 105). Dle Elichové (2017) se kompetencí rozumí soubor dovedností, osobnostních vlastností, postojů a znalostí v dané disciplíně. Autorka upozorňuje na problematiku vymezení kompetencí: „v České republice jsme zatím v diskusi o kompetencích na úrovni jejich řešení a vymezování pro všechny sociální pracovníky“ (Elichová, 2017, s. 342). Mátel (2019, s. 107) navíc upozorňuje na to že: „absolventi škol sociální práce jsou kvalifikovaní (nikoliv ale kompetentní) a vybavení jistou mírou potenciálních sociálních způsobilostí, které v průběhu studia aktuálně projeví a které budou muset při výkonu praxe znovu aktuálně prokázat“. K tomu, aby se absolvent stal kompetentním je třeba potenciální sociální způsobilosti opakovaně užívat a osvojit si ji, aby se stala praktickou kompetencí. Navíc dle Mátela (2019) vyvstává otázka, zda si při studiu sociální práce studenti získávají kompetence, které se od nich budou očekávat v praxi. Kromě praktických kompetencí autor uvádí ještě etické kompetence, což je „schopnost jednat v souladu s etickými hodnotami a principy profese“ (Mátel, 2019, s. 107)

Dle Vomáčkové (2022, s. 21) je k přesnému vymezení kompetencí potřeba „znalosti nároků, které budou po daném zaměstnanci požadovány, resp. které na něj bude klást konkrétní pozice“. S ohledem na výzkumnou část, která nebude zaměřena na konkrétní pozici, ale na více možných pozic v NZDM, nebudeme vymezovat kompetence pro každou z těchto pozic. Kompetence budou vztaheny na všechny pracovníky v přímé péči a budou vycházet z jednoho z nejznámějších modelů v České republice (dále jen ČR), který popisuje Zuzana Havrdová (Elichová, 2017; Matoušek, 2013; Pajmová & Elichová, 2014).

Matoušek (2013, s. 16) uvádí že, „takto formulované kompetence mohou sloužit jako koordináty vzdělávání i supervizí a zároveň jako pomůcky pro definování dobré praxe poskytovatelů sociálních služeb“. Havrdová (1999) definuje šest kompetencí. Těmito kompetencemi by měl disponovat sociální pracovník. Jejich obsah je podrobněji popsán prostřednictvím kritérií (prvků chování), díky kterým jsou kompetence snáze měřitelné.

Jednou z těchto kompetencí je **kompetence odborného růstu**. Kritéria ke splnění kompetence jsou následující:

1. sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňovat své znalosti a dovednosti v sociální práci
2. využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ke svému oboru
3. ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit
4. reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy a emočně se vyladřovat
5. identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty, a pomáhat je překonávat
6. umět si zorganizovat práci a dosáhnout vytčeného cíle ve stanoveném čase
7. sdílet s kolegy profesionální nejistoty, rozeznávat teoretické souvislosti včetně mnohostrannosti možných řešení a vyvažovat práva, potřeby a možnosti
8. rozeznávat, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí
9. tvořivě využívat příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení
10. vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi. (Havrdová, 1999)

Pozitivním krokem směrem k jasnějšímu vymezení kompetencí v sociální sféře je projekt Profesionalizace sociální práce v ČR č. TL01000146. V rámci projektu vznikly profesiogramy, které popisují pracovní pozice sociálních pracovníků různých služeb působících na trhu práce v ČR (celkem 36 profesiogramů). V rámci profesiogramů jsou mimo jiné definovány potřebné znalosti a dovednosti, kterými by měl pracovník pro danou pozici disponovat. (Matoušek et al. 2021) U sociálního pracovníka NZDM se jedná o následující specifické dovednosti – schopnost navazovat kontakt a komunikovat s dětmi a mládeží, s rodiči, s dalšími zainteresovanými subjekty, interkulturní kompetence a orientace v tom, jak současná mládež vnímá společnost a svět. Dále jsou vymezeny měkké dovednosti, kterými jsou **komunikační schopnosti, organizační schopnosti a týmová spolupráce**. (Sociální práce, 2020) Komunikační schopnosti jako základ při navazování vztahu s klientem i celkové spolupráci zdůrazňují autoři Úlehla (2007) a Matoušek (2013).

I když jsou profesiogram i kompetence dle Havrdové zaměřené na vymezení požadavků na sociálního pracovníka, na základě zkušeností z praxe lze usoudit, že dovednostmi by měl disponovat nejen sociální pracovník NZDM, ale každý pracovník působící v NZDM, tedy i pracovník v sociálních službách.

3 Supervize

V závěrečné části teoretického rozboru se zaměříme na koncept supervize. Zde se budeme zabývat různými definicemi supervize od různých autorů a představíme různé formy a cíle supervize. Následující část této kapitoly bude věnována rozlišování mezi znaky dobré a špatné supervize. V kapitole supervize v sociální práci bude pojem supervize uveden do kontextu s oborem sociální práce.

3.1 Definice supervize

Odborná veřejnost (Matoušek et al. 2013, Hawkins & Shohet, 2016, Kopřiva, 2016) se shoduje na tom, že supervize je důležitým nástrojem práce s lidmi, práce v pomáhajících profesích, a tedy i v sociálních službách. Podle Hawkins & Shoheta (2016) v pomáhajících profesích vstupujeme do zcela odlišných vztahů, než na které jsme v běžném životě zvyklí. Stres, vyčerpání, rostoucí nároky na pomáhající profesionály, vzestup poradenství a psychologických přístupů v pomáhajících profesích v posledních desetiletích, přinesli poznání, „že taková práce musí být řádně supervidována“ (Hawkins & Shohet, 2016, str. 18).

„Základní význam slova supervize vyplývá z jeho etymologie: pochází z latinských slov super (nahore, navrchu, shora) a visus (vidění, hledění, pohled), výsledně jde tedy o „nadhled“ či „dohled“ neboli různé podoby „vidění shora“.“ (Baštecká, Čermáková & Kinkor, 2016, s. 99) Do češtiny bylo přejaté z angličtiny, kde byl pojem používán v souvislosti s každou situací, v níž pověřená nebo zkušenější osoba dohlížela na činnost méně zkušené osoby. (Havrdová & Hajný, 2008)

Český institut pro supervizi (dále jen ČIS) upozorňuje na chybný výklad pojmu, který může budít dojem jakési vyšší kontroly a hodnocení. Supervize by však měla být bezpečná, laskavá a obohacující zkušenost, v níž supervizor provádí supervidované jejich práci, kterou jim pomáhá reflektovat. (ČIS, 2006) Pocit bezpečí a laskavý, chápavý vztah mezi supervizorem a supervidovaným je důležitý pro úspěšné fungování supervize. (Havrdová, 1999)

Matoušek (2016, s. 218) definuje supervizi jako „kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků)“. Supervize dle autora pomáhá k prevenci syndromu vyhoření nebo jako ochrana před vznikem konfliktů mezi kolegy a mezi pracovníky a klienty. (Matoušek, 2016)

Jako prevenci syndromu vyhoření vnímají supervizi také Bednářová & Pelech (2000). Supervize je důležitým nástrojem ke zkvalitnění sociální práce. Autoři dále supervizi charakterizují následovně:

Supervize je metoda umožňující reflexi vlastního profesionálního jednání. Jde o rozvíjení sebereflexe a pochopení nevědomých a neuvědomovaných souvislostí, pocitů, fantazií a jejich odrazu v pracovní činnosti. Při supervizním sezení se reflektují jak prožitky a vztahy sociálního pracovníka-supervidanta k jeho sociálnímu prostředí (rodině, dětem, partnerovi, klientovi, sobě samému), tak i prožitky klienta. (Bednářová & Pelech, 2000, s. 72)

Z výše uvedeného lze usoudit, že supervize souvisí s kvalitou a profesionalitou práce. Což potvrzuje Koláčková (2003) podle které je supervize jednou z forem celoživotního učení díky které si pracovníci zvyšují své profesionální kompetence a dovednosti.

Venglářová et al. (2013) uvádí souhrnný výčet toho, co je supervize. Supervize je dle autorů pohled zvnějšku, ošetření vztahů, učení, povzbuzení, posílení profesionality, obrana proti stereotypu, pomoc při zvládnání bezmoci, pocitů viny, podpora při zavádění nových postupů a změn, poradenství a možnost profesního růstu. Oproti tomu supervize rozhodně není kontrola, řízení nebo přebírání zodpovědnosti, psychoterapií nebo popovídáním u kávy. Toto vymezení supervize potvrzuje a zároveň doplňuje výše uvedené definice.

3.2 Formy supervize

Autoři (Havrdová & Hajný, 2008; Hawkins & Shohet, 2016; Koláčková, 2013; Michková & Mojžíšová, 2008) různá dělení supervize podle toho kdo ji provádí, s kým je prováděna, čeho se týká, jakým způsobem je vedena, v kontextu časového hlediska či podle toho jakou roli v ní supervizor zaujímá. Formy mohou být následující:

- externí nebo interní;
- přímá nebo zprostředkovaná;
- individuální, skupinová, týmová;
- pravidelná, příležitostná, krizová;
- výuková, výcviková, manažerská a poradenská.

Interní supervizi realizuje zaměstnanec téže organizace. Výhodou je lepší dostupnost, nevýhodou může být, že interní supervizor nemůže poskytovat týmovou supervizi. (Michková & Mojžíšová, 2008) Nejčastěji využívanou formou je však supervize **externí**, tedy supervize poskytovaná osobou mimo organizaci a zároveň **nepřímá**, což znamená, že supervizor není přítomný u práce supervidovaného s klientem. **Přímou** neboli

zprostředkovanou supervizí pak můžeme rozumět účast supervizora při práci supervidovaných. (Michková & Mojžíšová, 2008) Externí supervize je, díky své povaze, v současné době považována za objektivnější a častěji využívanou k rozvoji profesionality sociálních pracovníků (Brozmanová Gregorová et al., 2021)

Dle Koláčkové (2003) je úkolem **individuální** supervize podpora pracovníka a jeho dalšího rozvoje prostřednictvím předem dohodnutých a naplánovaných schůzek. Obdobný průběh má supervize **skupinová** s tím rozdílem, že se zaměřuje na rozvoj jednotlivce v kontextu celé supervidované skupiny. Tato skupina je složena z 8-10 členů. Výhodou skupinové supervize je, „že členové se mohou vzájemně podporovat, poskytovat si zpětnou vazbu a jeden od druhého se učit“ (Koláčková, 2003, str. 355). Hawkins & Shohet (2016) uvádí, že je důležité odlišit od skupinové supervize supervizi **týmovou**. Je třeba si uvědomit že práce s týmem má svá specifika. Mezi členy týmu existuje vzájemně provázaný pracovní život, týmy potřebují jistý stupeň homogenity a mimo jednotlivé členy týmu je třeba supervidovat i tým samotný.

Pravidelná supervize by měla být v organizacích podle Havrdové & Hajného (2008) standardem, plynulým procesem bez delších výpadků, optimálně šest až patnáct sezení. **Příležitostná** supervize by se pak dala využít jako ojedinělá pomoc po dobu řešení nějakého mimořádně náročného případu. **Krizová** supervize se odehrává mimo plánovanou supervizi, většinou v co nejbližší době a jejím cílem je pracovníka zklidnit a pomoci mu naplánovat další kroky před dalším setkáním s klientem (Michková & Mojžíšová, 2008).

Hawkins & Shohet (2004) rozdělují supervizi na výukovou, výcvikovou, manažerskou a poradenskou. Toto dělení se nazývá vertikální, čemuž můžeme rozumět tak, že vztah mezi supervizorem a supervidovanými není na stejné úrovni. Supervizor zaujímá roli zkušenějšího. Kategorie se liší také funkcí, kterou supervize naplňuje. Výuková supervize má funkci vzdělávací a supervizor zde vystupuje v roli učitele. Výcviková supervize má za cíl vzdělávat a řídit, supervidovaní jsou jako učni, příkladem mohou být psychoterapeuti ve výcviku. Manažerská supervize bývá tam, kde je supervizor zároveň nadřízeným supervidovaných a má funkci řídicí a poradenská supervize má funkci podpůrnou, používá se u zkušenějších kolegů, kde supervizor vystupuje jako konzultant. O horizontální supervizi autoři mluví ve spojitosti se vzájemnou supervizí kolegů. (Hawkins & Shohet, 2016)

3.3 Cíle supervize

Dle Havrdové & Hajného (2008) se mnoho supervizorů neztotožňuje s vymezením cíle supervize, a to především z těchto důvodů: obavy ze srovnávání supervize s koučinkem, limitování potenciálu supervize a vnášení takzvaného manažérismu do pomáhajících profesí. Na druhou stranu je však důležité, aby byl určený cíl supervize (Venglářová, 2013).

Každá z výše uvedených forem supervize má své cíle, které jsou popsány v předchozí kapitole. I před odlišností dílčích cílů supervize, se odborná veřejnost shoduje na obecných cílech supervize, kterými jsou zvyšování kvality práce a profesní rozvoj supervidovaných. (Havrdová & Hajný, 2008; Hawkins & Shohet, 2016; Matoušek, 2013) ČIS (2006) mimo kvalitu uvádí jako hlavní cíle supervize také zvýšení efektivity práce, prevenci vyhoření a větší pocit spokojenosti z práce.

Koláčková (2003) rozděluje cíle supervize na krátkodobé a dlouhodobé. Krátkodobým cílem může být vytvoření základních podmínek k úspěšné práci týmu naproti tomu dlouhodobým cílem může být harmonizace fungování celé organizace. Ať už se jedná o cíle krátkodobé či dlouhodobé, musí být tyto cíle jasně definované již před samotným začátkem supervize.

3.4 Znaky dobré a špatné supervize

Supervize je důležitým nástrojem zvyšování kvality, jak už bylo v textu několikrát zmíněno. Aby supervize naplňovala tento cíl je však nutné, aby sama supervize byla kvalitní. Charakteristice dobré a špatné supervize nebo tomu, kdy se supervizi raději vůbec nezačínat se věnuje ve své knize Venglářová (2013). Autorka mezi znaky dobré supervize řadí například dobrý vztah mezi supervizorem a supervidovaným nebo vytvoření bezpečného místa podpory a přijetí. Kritérium bezpečí může být ohrožené v případě, že supervizorem je zaměstnanec organizace nebo dokonce vedoucí. Bezpečí supervize může být ohrožené také nejasným stanoveným účelem a cílem supervize, neošetřením předávání informací nebo v případě, že je supervize nařízená bez ohledu na pracovníky. (Venglářová, 2013)

Mezi další znaky dobré supervize patří podávání informací a nových podnětů, stanovení dobrého kontraktu a vědomou práci s etickými problémy a normami. Autorka dále upozorňuje na rizikové aspekty jako je bezhlavé zavádění supervize, kdy může supervize být používána jako nástroj k řešení všech problémů na pracovišti. Nezbytnou podmínkou dobré supervize je také motivace pracovníků nebo vyškolený supervizor. (Venglářová, 2013) Koláčková (2003) navíc uvádí, že při supervizi je důležitá aktivace vlastního

potenciálu supervidovaného, z čehož lze usoudit, že podmínkou dobré supervize je aktivní účast pracovníka. Kdyby byl pracovník více než aktivní účastník, pasivním pozorovatelem dá se předpokládat, že by u něj supervize neměla takový efekt, jako u pracovníků, kteří se supervizi více otevrou a zapojí se do společných diskuzí.

Pro komplexnější představu o tom, jak má kvalitní supervize vypadat, je na místě uvést, jak by rozhodně vypadat neměla. Mezi znaky špatné supervize můžeme zařadit dle Venglářové (2013) následující:

- Ponižování, kritizování, zahanbování
- Pouze poučující nebo pouze hladící podoba supervize
- Špatný vztah mezi supervizorem a supervidovanými
- Nedodržování hranic mezi supervizí a terapií
- Špatně vytvořený kontrakt
- Nedostatečná kompetentnost supervizora
- Nevhodné načasování intervencí supervizora

Je třeba si uvědomit, že supervize není pouhé povídání si, ale naopak ani terapie. Supervize by neměla být ani kontrolou pracovníků nebo jejich řízením. Důležitá je také frekvence supervize. Supervize v odstavu několika měsíců lze považovat za nefunkční. Ideální jsou pravidelná setkání v řádu 6-8 týdnů. Mimo pravidelnou supervizi lze realizovat také supervize příležitostné nebo krizové, které by však měly spíše doplňovat pravidelnou supervizi. Jejich frekvence neumožňuje neustálý rozvoj pracovníků. (Venglářová, 2013)

3.5 Supervize v sociální práci

Z výzkumu Brozmanové Gregorové et al. (2021) vyplývá, že v posledních deseti letech roste vědecký zájem o supervizi v sociální práci. Supervize mění oblast sociální práce, a zvyšuje status profese, čímž kopíruje cíle sociální práce. Analýza více než šedesáti studií na téma supervize v sociální práci poukazuje na to, že výzkumů zaměřených na takto široké pojetí supervize je nedostatek. Počet výzkumů prokazujících přínos supervize v oblasti dosažení cílů sociální práce je nízký. Co se týče oblasti výkonu sociální práce, není ve 41 studiích definovaná. V případě specifikovaných oblastí je nejfrekventovanější oblast práce s dětmi a rodinou. (Brozmanová Gregorová et al., 2021)

Další výzkum na téma „Supervize pohledem sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách“ realizovala Vaculová (2022). V rámci výzkumu autorka mimo jiné zjišťovala, jak působí supervize na posilování profesních a komunikačních kompetencí.

Výsledky výzkumu ukazují, že 93 % pracovníků souhlasí s přínosem supervize pro jejich profesní rozvoj, zároveň bylo zjištěno, že větší přínos supervize vnímají pracovníci, kteří se účastní supervize častěji, tedy 6-8 x ročně. Supervize má u 91 % respondentů pozitivní vliv na rozvoj sebereflexe a 74 % respondentů si díky supervizi posílilo schopnost empatie. (Vaculová, 2022)

Dle Kopřivy (2016) s sebou pomáhající profese nesou zvláštní nároky, jedním z nich je požadavek na osobnost pracovníka, která je hlavním nástrojem, jenž pracovník k práci používá. Význam osobnostní složky vnímá také Holasová (2014, str. 10) podle které „osobnost sociálního pracovníka, jeho zkušenosti a schopnosti často hrají v poskytování odborné pomoci klientům stěžejní roli“. Z uvedeného vyplývá, že při výkonu činností v sociálních službách hraje osoba pracovníka klíčovou roli. Aby mohl pracovník efektivně pomáhat, je důležité, aby byl uměl pracovat sám se sebou což potvrzuje Jůn (2010, str. 56) slovy: „personál, který prožívá ve své službě negativní emoce, a v důsledku svého prožívání se stále nachází v krizových scénářích, nemůže ze své podstaty poskytovat kvalitní službu“. Účinným nástrojem ke zvládnutí emocionální zátěže je supervize. (Hawkins & Shohet, 2016)

Kopřiva (2016) považuje supervizi za účelnou metodu při vzdělávání dospělých a roli supervizora jakožto učitele praxe v sociálních službách vnímá jako klíčovou. V sociální práci nelze roli supervizora ztotožňovat s rolí manažera. Pokud by byl supervizor v postavení autority, nemohla by supervize probíhat. Požadavkem na takovou supervizi je zájem pracovníků a ten nemůže být nařízený. Hlavním smyslem supervize v sociální práci má být prostřednictvím podpory a vzdělávání pracovníků pracovat na vztahu ke klientovi a komunikaci s ním. (Kopřiva, 2016)

Význam supervize a dalších forem vzdělávání je považován za zvláště důležitý, jelikož kvalifikační kurzy pro sociální pracovníky jsou často obecné povahy a nemusí nutně vybavit účastníky specializovanými dovednostmi, které pro praxi potřebují. (Halton et al., 2014) To že supervize je důležitým nástrojem na cestě profesního rozvoje pracovníků profese sociální práce potvrzuje i mnoho dalších autorů, dle kterých je supervize formou celoživotního učení a postgraduálního vzdělávání. Hraje důležitou roli v rozvoji osobnosti pracovníka, jeho profesionálních dovedností a kompetencí, v prevenci syndromu vyhoření a syndromu pomáhajících. (Hawkins & Shohet, 2016; Koláčková, 2003)

Kvalitní supervize má pozitivní význam pro organizace i jejich zaměstnance. Pomáhá objasnit poslání daného pracoviště a celé organizace a předcházet přepracovanosti,

zahlcenosti a syndromu vyhoření, čímž dochází ke zvýšení kvality služeb poskytovaným klientům a posílení pověsti organizace. (Úlehla, 2005)

Standard č. 10 zabývající se profesním rozvojem zaměstnanců uvádí, že „poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“. Touto podporou může být dle výše zmíněných autorů právě supervize. Supervize však není v tomto standardu ani v zákoně přímo jmenovaná. Na otázku, proč není supervize přímo zmíněná v zákoně odpovídají v rozhovoru pro Časopis sociální práce odborné referentky MPSV následovně: „zásadní důvod spočíval v nejednotnosti pojetí supervize obecně, neboť tento pojem není nikde oficiálně a jednotně definován. Supervizi jako výrazně roztržštěný systém nebylo možné legislativně uchopit“. (Kotoučová & Čermáková, 2007, str. 48)

Australská asociace sociálních pracovníků má v rámci svých praktických standardů z roku 2023 rozdělenou supervizi a téma profesního rozvoje do dvou samostatných standardů. Standard věnující se tématu supervize mimo jiné klade důraz na kvalifikaci supervizora a využití supervize k prokázání integrace odborných znalostí a teoretických přístupů do praxe. (Australská asociace sociálních pracovníků, 2023)

Z výše uvedeného lze konstatovat, že přestože pojem supervize u nás nemá dostatečnou zákonnou oporu, tak je odbornou veřejností považována za důležitou součást sociální profese.

4 Empirická část

Teoretická část se zabývala klíčovými tématy, která jsou východisky pro empirickou část. V empirické části bude podrobněji charakterizován výzkumný problém, cíle práce, hlavní výzkumná otázka a navazující dílčí výzkumné otázky. Dále si představíme metodologii výzkumu, metoda sběru dat a výzkumný soubor. V druhé polovině bude následovat práce s daty, výsledky práce a diskuse.

4.1 Výzkumný problém a cíle práce

K výběru tématu mě primárně inspirovala má praxe v NZDM, kde pracuji již pátým rokem. Práci v NZDM vnímám jako významnou, často však opomíjenou a nedoceněnou. Přitom práce s tak zranitelnou a citlivou cílovou skupinou jako jsou děti a mládež má obrovský význam. Vnímám zde velký potenciál ke změně. Pracovníci mohou na základě dobrého vztahu s klientem, pozitivně působit na osobnost mladých, kteří jsou ve věku adolescence a pubescence často okolím nepochopení a tendují tak o to více k rizikovému jednání. Mnohdy jsou pracovníci pro klienty jedinými pozitivními vzory. Pomáhají jim formovat jejich osobnosti a utvářet pohled na svět. Naději však mnohdy nahrazuje beznadějí a bezvýchodnost situace nezletilých, kteří vzhledem ke svému věku jsou vázáni na své zákonné zástupce. Velkou podporu a odborné vedení mi při práci v NZDM poskytla právě supervize. Má vlastní pozitivní zkušenost, v kontrastu s různorodým vnímáním supervize kolegy nejen z oboru, ale i v rámci služeb NZDM, mě přivedli k hlavnímu cíli této práce.

Supervizi vnímám jako významný nástroj profesního rozvoje dnešní doby. Obor sociální práce se neustále vyvíjí a v souvislosti s tím rostou nároky na kvalitu poskytovaných služeb. Důležitým nástrojem ke kontrole a zvyšování této kvality může být právě supervize, která pomáhá v mnoha ohledech zmíněných v teoretické části práce. Všeobecně je možné všechny tyto aspekty a možné cíle supervize vnímat jako rozvíjející. Teorie a praxe se však mohou rozcházet. Proto bych se v rámci empirické části práce zaměřila na to, jak hodnotí supervizi ti, jimž je poskytována. Chtěla bych zjistit, zda z pohledu pracovníků naplňuje supervize svoji roli jakožto jednoho z nástrojů profesního rozvoje.

Hlavním výzkumným cílem bakalářské práce je zjistit, jak hodnotí supervizi pracovníci NZDM v kontextu svého profesního rozvoje. Cestou k dosažení cíle práce je nalezení odpovědí na níže popsané výzkumné otázky, které vyplývají z hlavního výzkumného cíle práce.

Výzkumná otázka č. 1:

„Jak pracovníci NZDM hodnotí svůj profesní rozvoj?“

Pro vyhodnocení účinnosti supervize v kontextu profesního rozvoje je důležité začít tím, jak pracovníci obecně hodnotí svůj profesní rozvoj. Tato otázka je odvozena z hlavního cíle práce a je podložena teoretickou částí, kde byl koncept profesního rozvoje představen. Výzkumná otázka bude zodpovězena následujícími otázkami obsaženými v dotazníku:

- Jak hodnotíte zaškolování, které jste absolvoval/a v rámci své stávající pozice?
- Jak často se účastníte jednotlivých forem profesního rozvoje?
- Která/é z uvedených forem profesního rozvoje Vás v rámci působení v NZDM nejvíce ovlivnila/y?
- Jak jste spokojen/á s nabídkou dalšího vzdělávání sociálních pracovníků?

Výzkumná otázka č. 2:

„Jak pracovníci NZDM hodnotí supervize, kterých se účastní?“

Další výzkumná otázka bude zaměřena na přehled toho, jaké formy supervize pracovníci využívají, jak jednotlivé formy hodnotí a jak často se supervize účastní. Frekvence supervizí může hrát významnou roli v tom, jak funkční supervize mohou být. Poslední dotazníková otázka související s výzkumnou otázkou č. 2, dává prostor k vyjádření hlubších souvislostí.

Výzkumná otázka bude zodpovězena následujícími otázkami obsaženými v dotazníku:

- Kterou formu supervize využíváte?
- Jak hodnotíte přínos jednotlivých forem supervize?
- Je něco, co byste chtěl/a na Vašich supervizích změnit? Pokud ano, co by to bylo?

Výzkumná otázka č. 3:

„Jak pracovníci hodnotí vliv supervize na rozvoj jejich profesních kompetencí?“

Abychom odpověděli na výzkumnou otázku, začneme hodnocením toho, jak supervize ovlivňuje rozvoj znalostí, které pracovníci získali během své kvalifikace. Následně bude zkoumán vliv supervize na rozvoj takzvaných měkkých dovedností, kterými by měl pracovník NZDM disponovat. Významným sledovaným aspektem bude vliv supervize na rozvoj kompetence odborného růstu dle Havrdové (1999), která je jednou ze šesti kompetencí, kterými by měl sociální pracovník disponovat. Důkazy k dosažení kompetence jsou kritéria, která tuto kompetenci konkretizují. Abychom zjistili, do jaké míry

supervize ovlivňuje profesní rozvoj pracovníků NZDM, budeme se ptát, jak silný vliv má supervize na rozvoj následujících kritérií. V rámci odborných praxí absolvovaných během studia sociální práce na Univerzitě Palackého, jsme právě z kompetencí Zuzany Havrdové vycházeli. Důkazem o nabytí kompetence bylo prokázání splnění minimálně dvou kritérií u každé z nich. Dle mého názoru je splnění dvou kritérií z deseti málo. Proto jsem pro účely výzkumu vybrala kritérií 6. Výzkumná otázka bude zodpovězena následujícími otázkami obsaženými v dotazníku:

- Jak hodnotíte vliv supervize na zdokonalování a prohlubování Vašich znalostí získaných během studia/ absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách?
- Jak hodnotíte vliv supervize na rozvoj následujících profesních schopností a dovedností?
- Jak hodnotíte vliv supervize na rozvoj následujících profesních schopností?

Výzkumná otázka č. 4:

„Jak pracovníci hodnotí vliv supervize na rozvoj jejich osobnostních vlastností, schopností a dovedností?“

Hodnocené vlastnosti, schopnosti a dovednosti vychází z výčtu osobnostních předpokladů na profesi sociálního pracovníka Fleškové & Karikové (2004). Výzkumná otázka bude zodpovězena následující otázkou v dotazníku:

- Jak hodnotíte vliv supervize na rozvoj následujících osobnostních schopností a dovedností?

4.2 Typ výzkumu a použité metody

S ohledem na výzkumné cíle a výzkumný soubor byl zvolen kvantitativní přístup. Kvantitativní výzkum se realizuje v případě relativně jednodušších jevů, které jsou již do určité míry poznány (Surynek et al., 2001). Vycházíme z předpokladu, že „lidské chování můžeme do jisté míry měřit a předpovídat“ (Hendl, 2023, s. 44). Mezi jedny z výhod kvantitativního výzkumu podle Hendla (2023) patří rychlý sběr a analýza dat, schopnost zobecnit výsledky na celou populaci a efektivní zkoumání velkých skupin.

Výzkumná šetření mohou být dále klasifikována podle úrovně jejich poznávací hodnoty na deskriptivní a explikativní, jak uvádí Surynek et al. (2001). Výzkum v této práci bude mít charakter deskriptivní. Cílem deskriptivního výzkumu je popsat a seřadit zjištěné skutečnosti bez toho, aniž by byly mezi sebou srovnávány (Surynek et al., 2001).

Metoda je návod k vědeckému poznání, zatímco technika je operační nástroj (Reichel, 2009), který vystihuje technologii provedení (Surynek et al., 2001). Pro účely výzkumu bude použita metoda dotazování, konkrétní technikou ke sběru dat je dotazník vlastní konstrukce v elektronické formě.

Dotazník v kvantitativních šetření dle Reichela (2009, str. 119) „představuje soubor převážně uzavřených, několika polouzavřených a pouze několika málo otevřených, volných otázek“. Stejnou strukturu otázek má i dotazník v rámci tohoto výzkumu. Dotazník bude obsahovat uzavřené a polouzavřené otázky, které umožní odpovědi kvantifikovat. Dále bude dotazník doplněn jednou otevřenou otázkou, která bude analyzována otevřeným kódováním pro pochopení hlubších souvislostí dané problematiky.

4.3 Sběr dat a výběrový soubor

Sběr dat proběhne pomocí elektronického dotazníku, který bude distribuován online formou neziskovým organizacím v rámci celé ČR, které zřizují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Získaná data budou anonymizována.

Původně plánovaný výzkumný soubor, byli pracovníci neziskových organizací v Olomouckém kraji, které poskytují služby NZDM. Pro vyšší reprezentativnost byl nakonec výzkumný soubor rozšířen z Olomouckého kraje na celou ČR.

Před tím, než si vymezíme výběrový soubor, se nejdřív pokusím definovat soubor cílový. Cílový soubor, který můžeme nazvat také jako výzkumný soubor, jsou všechny osoby, na které se mají výsledky výzkumu vztahovat (Reichel, 2009). Cílovým souborem výzkumu jsou všichni pracovníci NZDM, pracující v přímé péči s klienty v rámci celé ČR. Jak již bylo dříve zmíněno, podle MPSV (2019) je zaměstnavatel povinen zajistit pracovníkům přímé péče podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Lze tedy předpokládat, že by se tito pracovníci měli účastnit supervize. Sociální služby lze dle ZSS 108/2006 Sb. § 78 odst. 1 poskytovat pouze na základě oprávnění a každá z těchto služeb musí být registrovaná v Registru poskytovatelů sociálních služeb (dále jen Registr). Z tohoto důvodu jsem vycházela právě z Registru, který uvádí 249 organizací poskytujících služby NZDM (MPSV, n.d.). Podobné číslo uvádí také portál www.sancedetem.cz, který ke dni 17. 02. 2023 uvádí, že počet NZDM činí přes 250 zařízení (Drašnar, 2023). Dle Statistické ročenky z oblasti práce a sociálních věcí v roce 2022 pracuje v těchto zařízeních 3083 zaměstnanců (MPSV, n.d.). Z toho 497 vedoucích pracovníků, 575 sociálních pracovníků,

677 pracovníků v sociálních službách a 49 dalších odborných pracovníků. Celkem tedy 1798 pracovníků, kteří tvoří naši cílovou populaci.

Z cílového souboru byl s ohledem na dohledatelnost kontaktů vymezen výběrový soubor, kterým je 249 organizací poskytujících službu NZDM v ČR. Dotazník byl rozeslán v rámci skryté kopie, pro zachování anonymity na 269 nalezených e-mailových adres. Z kontaktovaných adres bylo 19 zamítnuto z důvodu nenalezení adresy nebo zablokování zprávy. Adresy byly čerpány primárně z registru, zbytek byl dohledán přes webové stránky organizací. V rámci oslovení s prosbou o vyplnění dotazníku byli oslovení respondenti požádáni o přeposlání i ostatním kolegům z jejich týmu, což 8 oslovených potvrdilo zpětně v e-mailové komunikaci.

4.4 Práce s daty a její výsledky

Z celkového počtu oslovených respondentů, kterým se podařilo dotazník doručit (250) odpovědělo 165 respondentů, což čítá 66 % z celkového počtu. K posouzení kvality dat je důležitá míra návratnosti. Dle Soukupa & Kočvarové (2016) se tato míra pohybuje okolo 60 %, což bylo naplněno. Získaná data budou vyjádřena deskriptivní analýzou. Prezentace dat bude převážně formou grafů. Na závěr kapitoly bude analyzována otázka č. 14 pomocí otevřeného kódování.

Statistické údaje o respondentech

Otázky č. 1, 2, 3, 4, 5, 6 byly zaměřeny na zjištění podrobnějších informací o výběrovém souboru. Výběrový soubor bude v následujících grafech popsán na základě následujících charakteristik: pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, pracovní pozice, praxe v oboru a praxe ve službě NZDM.

Z tabulky č. 1 si můžeme všimnout, že relativní četnost žen výběrového souboru je 82 % (tedy 135 respondentek) ženy a mužů 18 % (tedy 30 respondentů) pracujících v přímé péči s uživateli služby NZDM.

Tabulka 1

Rozdělení respondentů dle pohlaví

Pohlaví respondentů	Absolutní údaj	Relativní četnost
Muži	30	18 %
Ženy	135	82 %
Celkem	165	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Data týkající se věku respondentů byla pro lepší přehled rozřazena do čtyř věkových rozmezí v tabulce č. 2. Věková struktura respondentů je poměrně pestrá, přesto však výrazně převažují respondenti ve věku od 21-40 let v počtu 137 respondentů (tedy 83,1 % z celkového počtu respondentů).

Tabulka 2

Rozdělení respondentů dle věku

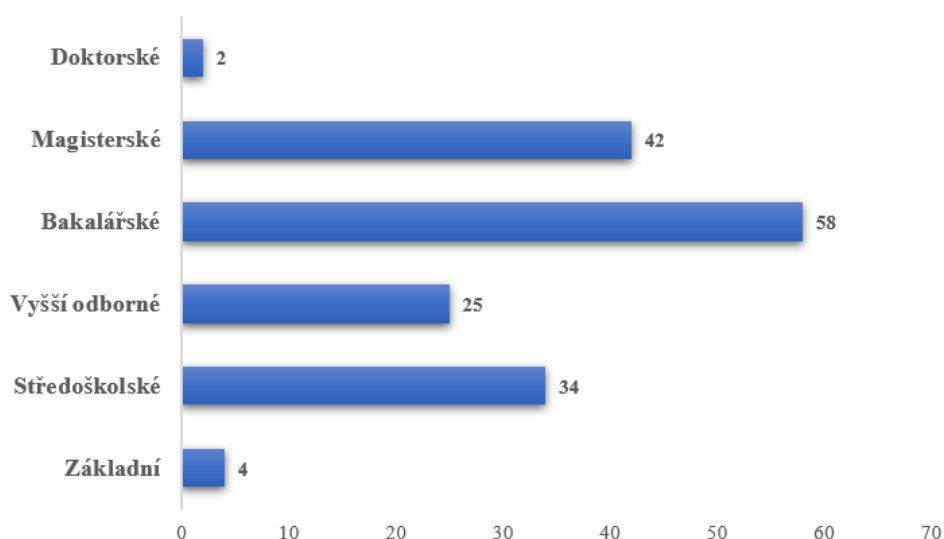
Věkové rozmezí v letech	Absolutní údaj	Relativní četnost
21-30	78	47,3 %
31-40	59	35,8 %
41-50	21	12,7 %
51-60	7	4,2 %
Celkem	165	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Dalším statistickým údajem o výběrovém souboru je úroveň nejvyššího dosaženého vzdělání zobrazeném v grafu č. 1. Nejvyšší zastoupení výběrového souboru je v bakalářském a magisterském vzdělání, což je 60,6 % (tedy 100 respondentů) z celkového počtu dotázaných respondentů.

Graf 1

Rozdělení respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání



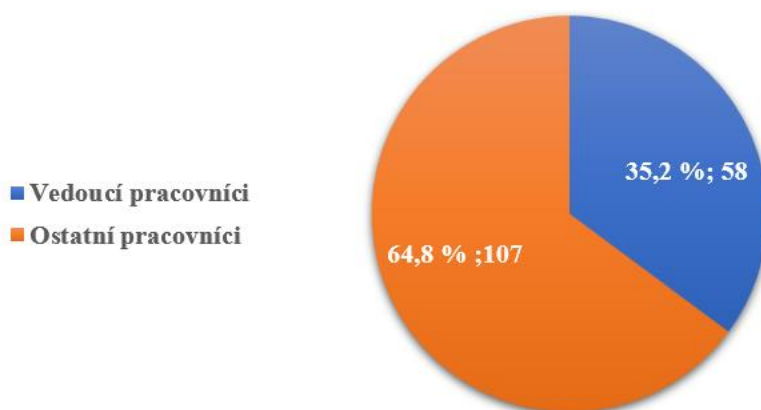
Zdroj: vlastní zpracování

Důležitým statistickým údajem, který poskytne podrobnější přehled o výběrovém souboru jsou pracovní pozice zobrazené v grafu č. 2. Cílová populace čítá 497 vedoucích (tedy 27,6 %) pracovníků a 1301 (tedy 72,4 %) ostatních pracovníků.

Z celkového počtu dotázaných respondentů zvolilo 35,2 % (tedy 58 respondentů) pracovníků jako svou pracovní pozici vedoucí služby (54 respondentů), koordinátor (3 respondenti) nebo ředitelka (1 respondent). Ostatních 64,8 % (tedy 107 respondentů) pracuje na jiné pracovní pozici. Složení kategorie „ostatní pracovníci“ je na základě výpovědí respondentů následující: 60 kontaktních pracovníků, 11 terénních pracovníků, 15 kontaktních i terénních pracovníků, 12 SP, 6 PSS, 2 adiktologové a 1 pracovník jakožto výpomoc na mateřské dovolené v rámci dohody o provedení práce.

Graf 2

Rozdělení respondentů dle pracovní pozice

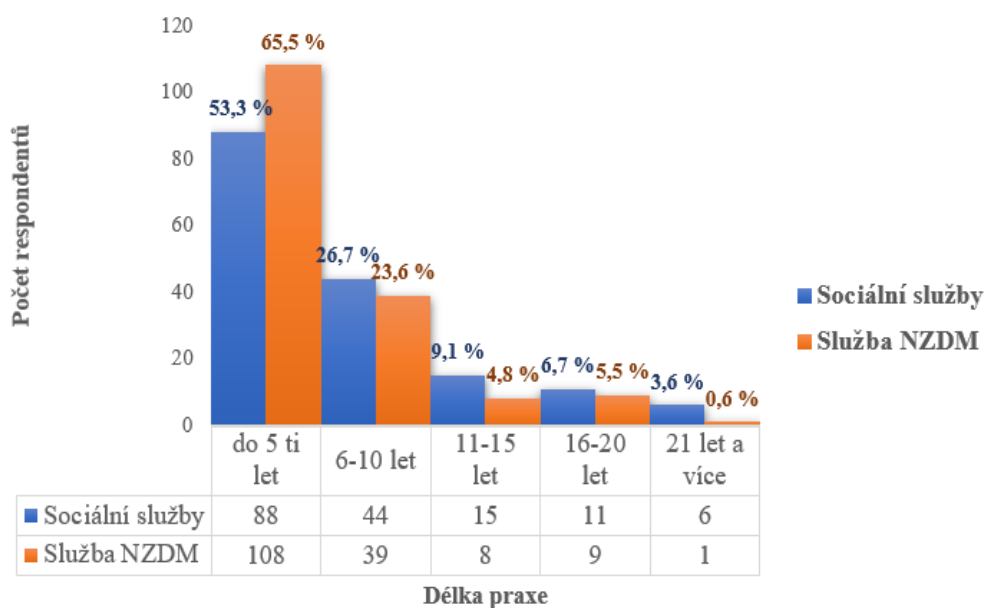


Zdroj: vlastní zpracování

Posledním statistickým údajem popisujícím výběrový soubor je délka praxe v sociálních službách a ve službě NZDM zobrazená v grafu č. 3. Praxi v sociálních službách delší 6 ti let uvedlo 46,1 % dotázaných (tedy 76 respondentů), co se týče praxe v NZDM je tato hodnota nižší – 34,5 % (tedy 57 respondentů). V rámci otázky na délku praxe v sociálních službách byla jedna odpověď z důvodu nepřesného uvedení „celý pracovní život“ vyřazena. Největší zastoupení respondentů bylo v případě délky praxe v sociálních službách i praxe v NZDM ve věkovém rozmezí do 5 ti let a to celkem 65,5 % (tudíž 108 respondentů) v rámci praxe v NZDM a 53, 3 % (tedy 88 respondentů) v rámci praxe v sociálních službách. Nejkratší uvedená délka praxe byla v případě obou hodnot 2 měsíce. Nejdelší uvedená délka praxe ve službách byla 32 let, v NZDM 23 let.

Graf 3

Rozdělení respondentů dle délky praxe



Zdroj: vlastní zpracování

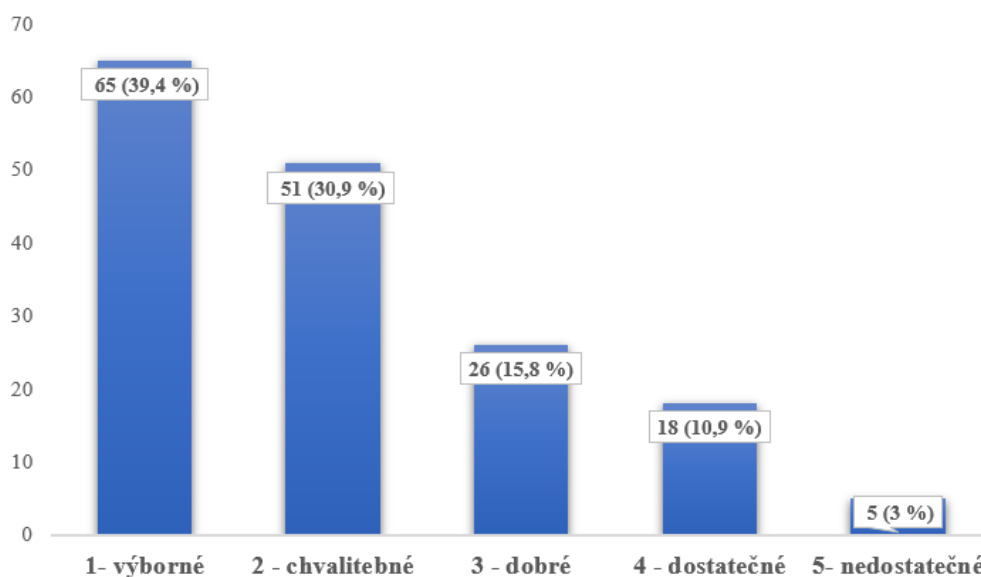
Výzkumná otázka č. 1: „*Jak pracovníci NZDM hodnotí svůj profesní rozvoj?*“

Opověď na výzkumnou otázku č. 1 nám poskytnou odpovědi v dotazníku na otázky č. 7, 8, 9 a 10. Otázky jsou zaměřené na spokojenost s procesem zaškolování, nabídkou dalšího vzdělávání a účast na jednotlivých formách profesního rozvoje s vyhodnocením forem, které pracovníky v rámci profese nejvíce ovlivnily.

Na otázku č. 7 „*jak hodnotíte zaškolování, které jste absolvoval/a v rámci své stávající pozice*“ zobrazenou v grafu č. 4, byly možnosti zvolených odpovědí různorodé. Jako „výborné“ nebo „chvalitebné“ hodnotí své zaškolování 71,3 % dotazovaných (tedy 116 respondentů), zbylých 29,7 % dotazovaných (tedy 49 dotazovaných) zvolilo hodnoty „3“, „4“ a „5“.

Graf 4

Hodnocení zaškolování respondentů na současné pozici

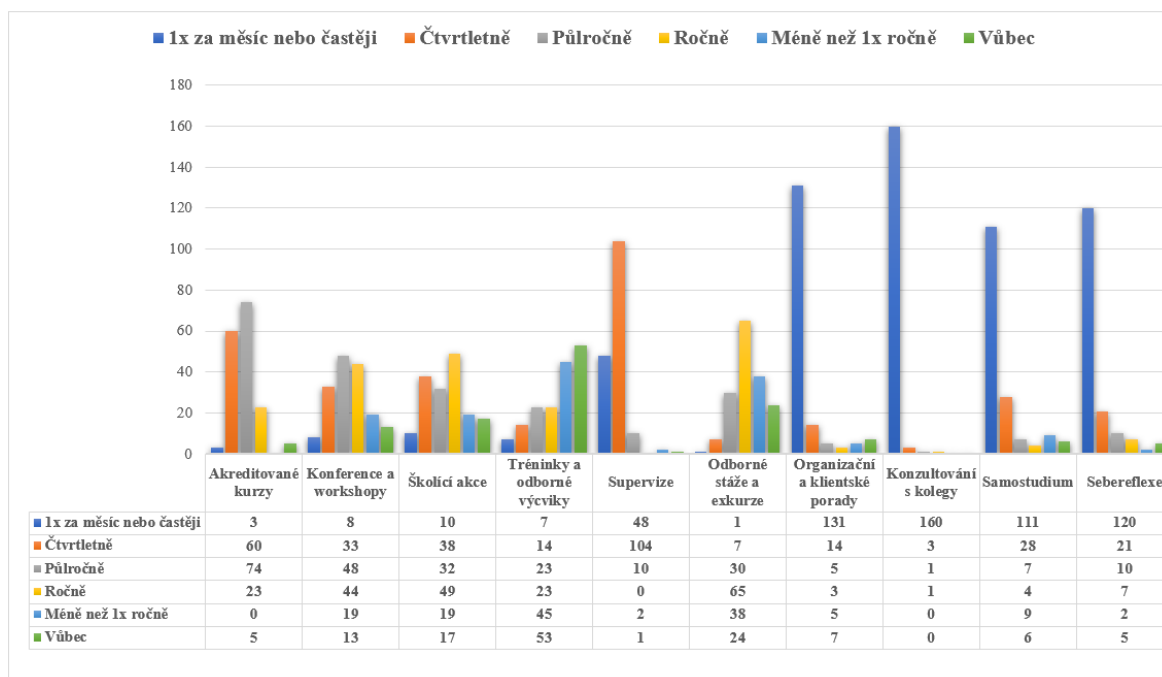


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 8 sledovala frekvenci účasti respondentů na jednotlivých formách profesního rozvoje. Z odpovědí respondentů v grafu č. 5 vyplývá, že mezi nejvíce užívané formy profesního rozvoje patří konzultování s kolegy (celkem 160 respondentů), organizační a klientské porady (celkem 131 respondentů) a sebereflexe (120 respondentů). Mezi formy profesního rozvoje, kterých se respondenti vůbec neúčastní byly na prvních místech tréninky a odborné výcviky (53 respondentů), odborné stáže a exkurze (24 respondentů) a školicí akce (17 respondentů). Nejčtenější frekvencí supervize byla hodnota „čtvrtletně“ a to v případě 63 % dotazovaných (tedy 104 respondentů). Překvapivým zjištěním bylo, že téměř 30 % dotazovaných se účastní supervize „1x za měsíc nebo častěji“.

Graf 5

Frekvence účasti respondentů na jednotlivých formách profesního rozvoje

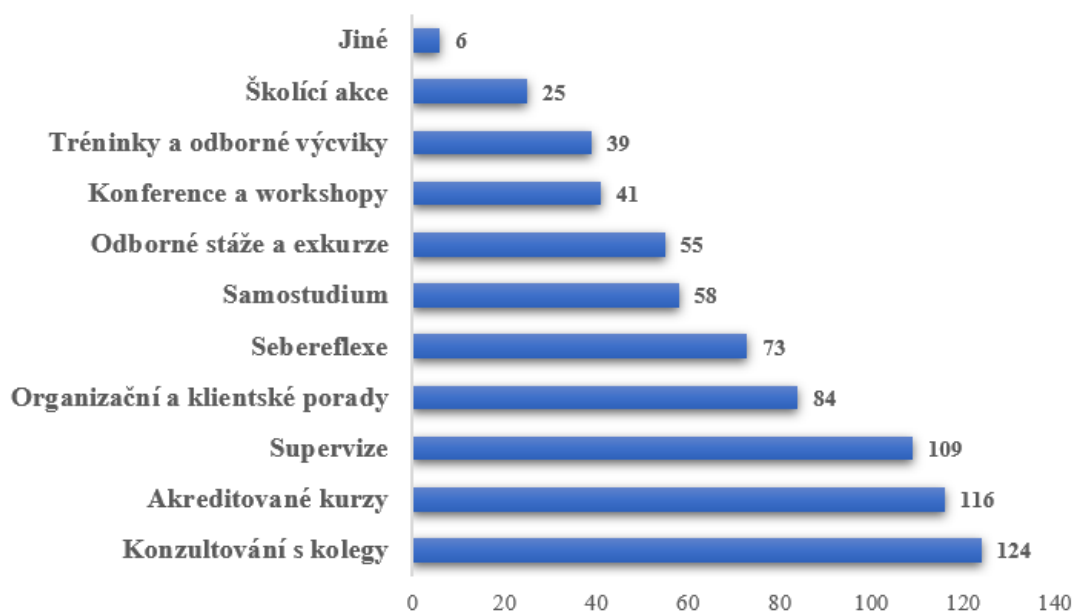


Zdroj: vlastní zpracování

Dalším klíčem k výzkumné otázce č. 1 byl výběr forem profesního rozvoje, které pracovníky v rámci jejich působení v NZDM nejvíce ovlivnily v dotazníkové otázce č. 9. Odpovědi jsou zobrazené v grafu č. 6. Respondenti mohli volit více z nabízených odpovědí, případně v rámci možnosti jiné doplnit formy profesního rozvoje, které v nabídce postrádali. Nejvyšší četnost responzí byla u konzultování s kolegy (124 respondentů), akreditovaných kurzů (116 respondentů) a supervize (109 respondentů). Otevřenou možnost „jiné“ využilo 6 respondentů jejichž odpovědi jsou zobrazeny v tabulce č. 3. Přestože by bylo z mého pohledu možné některé z uvedených odpovědí zařadit do původního výběru forem profesního rozvoje, uvedla jsem je zvlášť s ohledem na to subjektivní vnímání respondentů.

Graf 6

Která/é z uvedených forem profesního rozvoje Vás v rámci působení v NZDM nejvíce ovlivnila/y?



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 3

Která/é z uvedených forem profesního rozvoje Vás v rámci působení v NZDM nejvíce ovlivnila/y? - možnost „jiné“

Odpovědi respondentů	Počet respondentů
Kontakt s lidmi z profese nebo příbuzných profesí	1
Své životní zkušenosti	1
Zahraniční stáže	1
Setkání s kolegy mezi kluby	1
Osobně si myslím, že je to kombinace VŠ studia + supervize + konzultace s kolegy	1
Intervize organizace	1
Celkem	6

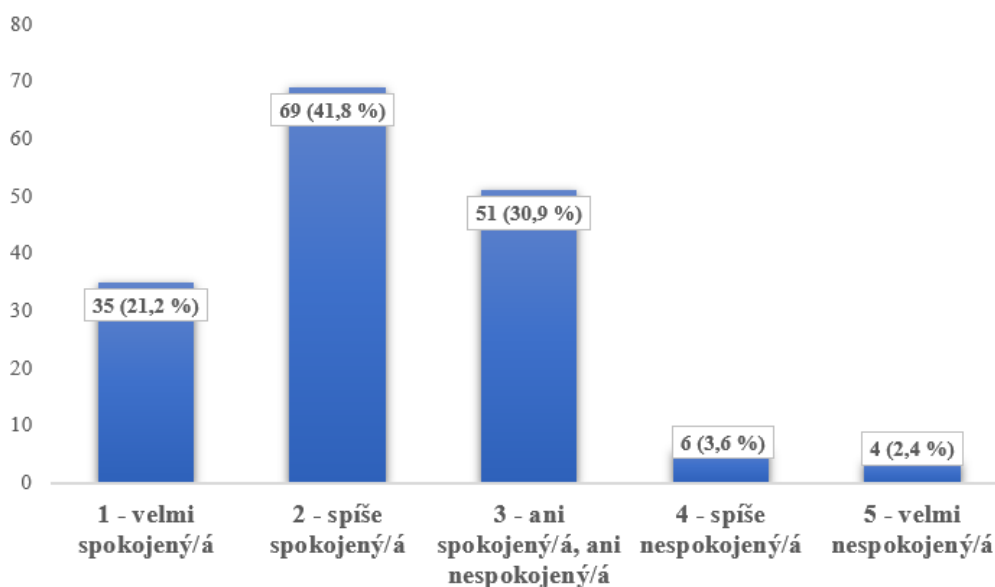
Zdroj: vlastní zpracování

Posledním klíčem k výzkumné otázce č. 1 jsou odpovědi na otázku spokojenosti s nabídkou dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách zobrazené v grafu č. 7. Možnost „velmi spokojený/á“ nebo „spíše spokojený/á“ zvolilo 104

dotazovaných (tedy 63 % respondentů). Možnost „neutrální“ nebo určitou míru nespokojenosti vyjádřilo 37 % dotazovaných (tedy 61 respondentů).

Graf 7

Spokojenost respondentů s nabídkou dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách



Zdroj: vlastní zpracování

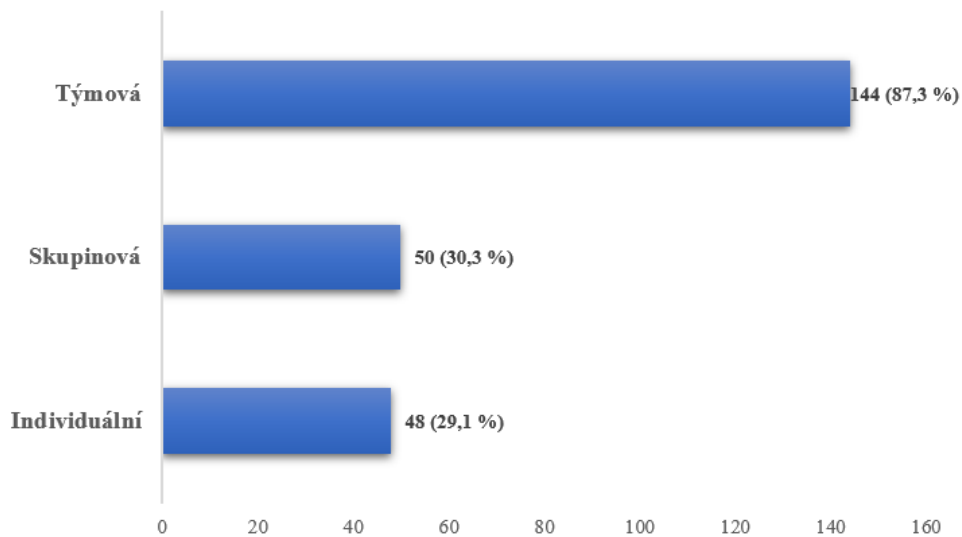
Výzkumná otázka č. 2: „Jak pracovníci NZDM hodnotí supervize, kterých se účastní?“

Opověď na výzkumnou otázku č. 1 nám poskytnou odpovědi v dotazníku na otázky č. 11, 12, které zjišťují formy využívané supervize respondenty a jejich hodnocení respondenty. Poslední otázka č. 13 je otevřená.

Z grafu č. 8 si můžeme všimnout, že nejfrekventovanější formou supervize je supervize týmová (87,3 % tedy 144 respondentů). Výrazně nižší účast uvádí dotazovaní u supervize skupinové (30,3 % responzí) a supervize individuální (29,1 % responzí).

Graf 8

Kterou formu supervize využíváte?

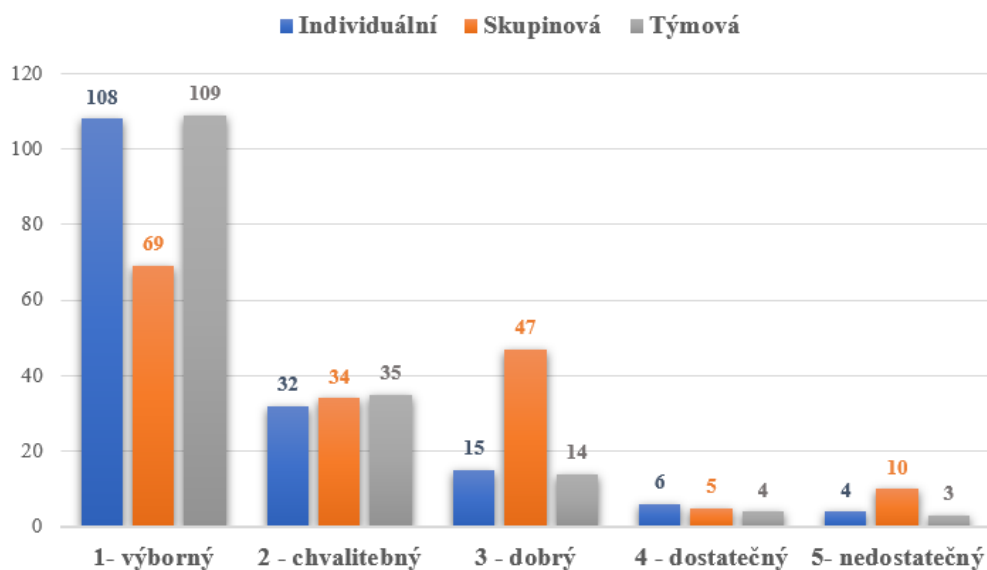


Zdroj: vlastní zpracování

Odpovědi respondentů na přínos jednotlivých forem supervize znázorňuje graf č. 9. Zde opět vede týmová supervize, která má nejvyšší hodnocení z uvedených forem supervize. Z celkového počtu respondentů jich 109 ohodnotilo přínos týmové supervize hodnotou „výborný“. Pozitivní přínos týmové supervize hodnotí celkem 87,3 % respondentů (tedy „výborný“ a „chvalitebný“). Podobně hodnotili dotazovaní i přínos supervize individuální 84,8 % (celkem 140 responzí). Hůře na tom je supervize skupinová, kterou 69 respondentů hodnotilo na „1“, zároveň však 47 respondentů hodnotilo přínos skupinové supervize jako průměrný hodnotou „3“ a jako nedostatečný hodnotou „5“. Ze získaných dat od respondentů tedy vychází skupinová supervize nejhůře.

Graf 9

Hodnocení přínosu jednotlivých forem supervize



Zdroj: vlastní zpracování

Poslední dotazníkovou otázkou vztahující se k výzkumné otázce č. 2 byla otevřená otázka „*Je něco, co byste chtěl/a na Vašich supervizích změnit? Pokud ano, co by to bylo?*“. Tříděním odpovědí došlo k vyřazení 4 z nich, jelikož se nevztahovaly k položené otázce. Vycházeli jsme tedy ze 161 responzí. 77,6 % (tedy 125 respondentů) dotazovaných uvedlo, že by na supervizi nic neměnili, případně vyjádřili svoji spokojenost se supervizí.

Zbýlých 36 responzí (tedy 22,4 % odpovědí) bylo pomocí techniky otevřeného kódování rozřazeno do tří kategorií **potřeb a preferencí na změny v supervizi**.

KATEGORIE: Osoba supervizora

První kategorie potřeb a preferencí se vztahuje k osobě supervizora, tedy potřeb a preferencí na supervizory. Do kategorie bylo zařazeno 8 responzí zobrazených v tabulce č. 4, z nichž 3 respondenti by si přáli změnit supervizora, naopak 1 z respondentů vyslovil přání supervizora neměnit. Dále byla vyslovena přání využívat více supervizorů souběžně a větší výběr kvalitních supervizorů. S kvalitou souvisí i zbytek responzí v rámci kterých respondenti zdůrazňovali význam osobnosti supervizora, odbornosti a kvalifikovanosti supervizorů.

Tabulka 4

Potřeby a přání ve vztahu k osobě supervizora

Odpověď	Počet responzí
Změna supervizora	3
Neměnit supervizora	1
Větší výběr kvalitních důvěryhodných supervizorů	1
Využívání více supervizorů souběžně, více přístupu, pohledů	1
Osobnost supervizora a profesionálnější/odbornější přístup (např. názorové rozpory <u>mediovat</u> místo stavění se na jednu stranu, oddělovat svoje osobní emoce a sympatie/antipatie od supervizi, nést zodpovědnost za strukturu supervize <u>etc.</u>)	1
Kvalitnější vzdělání supervizorů. Někteří neumí řešit konflikty mezi pracovníky. A pracovníci chodí ze supervize se špatným pocitem a neuzavřeným problémem	1

Zdroj: vlastní zpracování

KATEGORIE: Charakter supervize

Druhá kategorie vyjadřuje požadavky pracovníků na podobu supervizí z hlediska čtyř hlavních oblastí: **průběh, účastníci, frekvence a forma supervizí**. Do této kategorie bylo zařazeno 17 odpovědí. Nejčtenější preferencí byla **forma** supervize individuální, kterou uvedlo 6 respondentů (tedy 16,7 % z celkového počtu respondentů vyjadřujících se k potřebám). Dále možnost využití přímé supervize (respondent 95) a příležitostné/ krizové supervize: „*možnost ji využít dle potřeby*“ (respondent 106).

„*Ráda bych se někdy zúčastnila i individuální supervize, na týmové mi někdy schází delší čas a prostor, ale hranice jsou samozřejmě důležité*“. (Respondent 133)

„*Mít supervizora při práci na klubu a získat zpětnou vazbu na můj kontakt s klienty*“. (respondent 95)

Dalším preferencí bylo **kdo by se měl supervizí účastnit**, z níž vyplývá, že 2 respondenti by ocenily absenci nadřízených pracovníků na supervizi a 1 respondent by ocenil přítomnost všech členů týmu na supervizi.

„*Kdybychom se mohli jako tým scházet na supervizi všichni – vzhledem k nemocem, vzdělávání, školám, OČR to je jen zřídka*“. (Respondent 75)

Co se týče **frekvence** supervize, tak z odpovědí vyvstali protichůdné názory, kdy jeden z respondentů uvedl, že by ocenil mít supervize méně často, naopak 2 respondenti uvedli, že by ocenily četnější frekvenci supervizí.

Posledními oblastmi byly **průběh a prostředí supervize**, kdy 2 respondenti uvedli, že by v rámci probíhající supervize požadovali „neodbíhání od tématu“ a „reflexi minulých témat“. Jeden z respondentů uvedl, že by mu vyhovovala supervize mimo pracoviště.

KATEGORIE: Odpovědnost supervidovaných

Poslední kategorie vznikla z požadavků respondentů na participaci ostatních účastníků na průběhu supervize. Z celkového počtu podnětů ke změně (36 responzí) bylo zařazeno do této kategorie 11 responzí (30,6 % z celkového počtu respondentů, kteří uvedli podnět ke změně v supervizi). Dotazovaní uvedli v rámci uvedených kódů následující odpovědi:

„Zvýšit aktivní zapojení všech členů týmu.“

„Možná by bylo fajn, kdyby se někteří kolegové na supervizi více otevřeli.“

„Aby kolegové byli více iniciativní v tématech.“

„Přístup některých kolegů k supervizím, které stále považují za zbytečné a nepotřebné.“

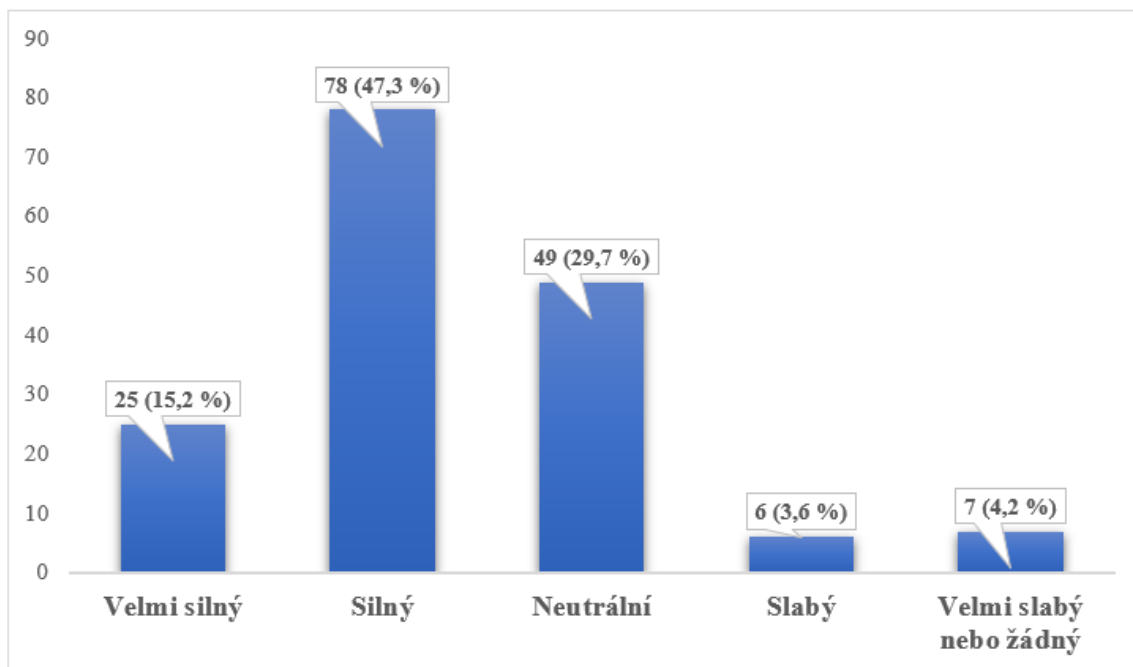
Kódy, které byly vytvořeny a následně přiřazeny k této kategorii, jsou následující: aktivita, zapojení, otevřenost, iniciativa, přístup.

Výzkumná otázka č. 3: „*Jak pracovníci hodnotí vliv supervize na rozvoj jejich profesních kompetencí?*“

Odpovědi na výzkumnou otázku č. 3 poskytnou dotazníkové otázky č. 14, 15 a 16. Cílem otázky č. 14 jejíž odpovědi jsou zobrazené v grafu č. 10, je zjistit, jak respondenti hodnotí míru vlivu supervize na rozvoj jejich znalostí získaných v rámci studia, případně akreditovaného kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Více než polovina dotázaných míru vlivu hodnotí jako velmi silnou nebo silnou (62,5 % to je 103 respondentů). Pouze 7,8 % respondentů hodnotí míru vlivu jako slabou, velmi slabou nebo žádnou.

Graf 10

Hodnocení vlivu supervize na zdokonalování a prohlubování znalostí získaných během studia/ absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách



Zdroj: vlastní zpracování

K posouzení přínosu supervize na rozvoj profesního růstu byly, jako kvantitativní ukazatele v dotazníkové otázce č. 15, zvoleny dílčí kritéria k naplnění kompetence odborného růstu dle Havrdové (1999). Hodnocení vybraných kritérií je zobrazeno v tabulce č. 5. Z celkového počtu šesti měřených kritérií, byla ve dvou případech mírou vlivu s nejvyšší četností „velmi silný“ a u zbylých čtyř „silný“. Neutrální míru vlivu zvolilo v průměru 18,3 % respondentů. Nejčetnější počet responzí (80 respondentů; 48,5 % responzí) byl zaznamenán u vlivu supervize na kritérium „sdílet s kolegy profesionální nejistoty, (...)“, který byl hodnocen jako velmi silný. Hodnoty „slabý“ nebo „velmi slabý/žádný“ jsou u všech kritérií hodnotami s nejnižšími četnostmi.

Tabulka 5

Hodnocení vlivu supervize na rozvoj profesních schopností a dovedností: kritéria odborného růstu dle Havrdové (1999)

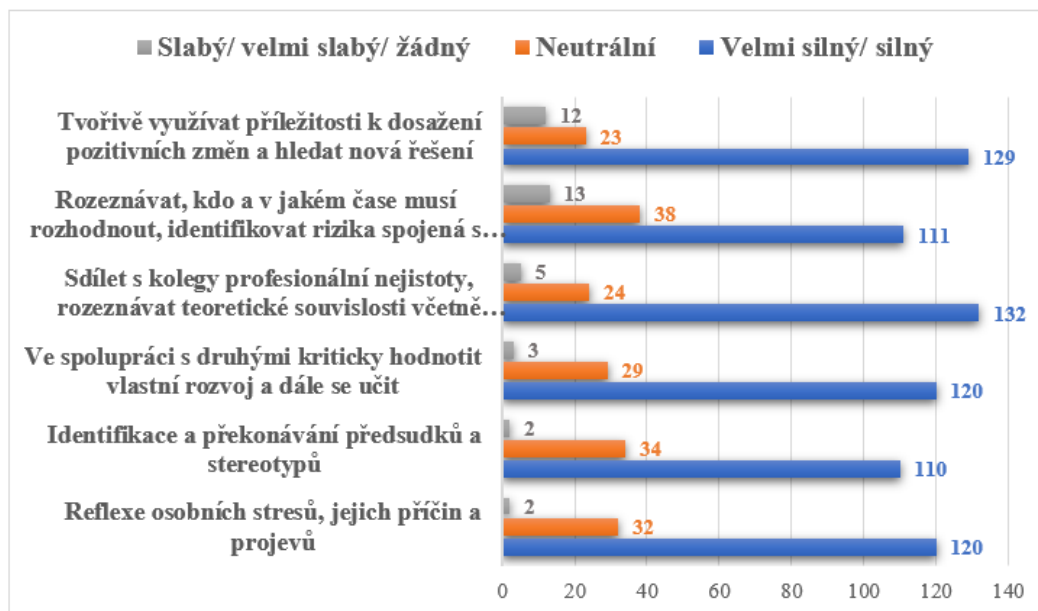
Kritéria k naplnění kompetence odborného růstu	Míra vlivu supervize					Hodnota s nejvyšší četností
	Velmi silný	Silný	Neutrální	Slabý	Velmi slabý/žádný	
Reflexe osobních stresů, jejich příčin a projevů	40	80	32	8	4	Silný
Identifikace a překonávání předsudků a stereotypů	35	75	34	8	10	Silný
Ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit	71	49	29	11	4	Velmi silný
Sdílet s kolegy profesionální nejistoty, rozeznávat teoretické souvislosti včetně mnohostrannosti možných řešení a vyvažovat práva, potřeby a možnosti	80	52	24	6	3	Velmi silný
Rozeznávat, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí	34	77	38	9	4	Silný
Tvořivě využívat příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení	56	73	23	8	4	Silný

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazníková otázka č.15 byla dále zjednodušena a převedena do grafu č. 11. Z grafu vyplývá, že vliv supervize na rozvoj jednotlivých kritérií většina respondentů vnímá silně až velmi silně: tvořivé využívání příležitostí (...) – 78,2 %, rozeznávat, kdo v jakém čase (...) – 67,3 %, sdílet s kolegy profesionální nejistoty, (...) – 80 %, ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit – 72,7 %, identifikace a překonávání předsudků a stereotypů – 66,7 %, reflexe osobních stresů, jejich příčin a projevů – 72,7 %.

Graf 11

Hodnocení vlivu supervize na rozvoj profesních schopností a dovedností: kritéria odborného růstu dle Havrdové (1999)

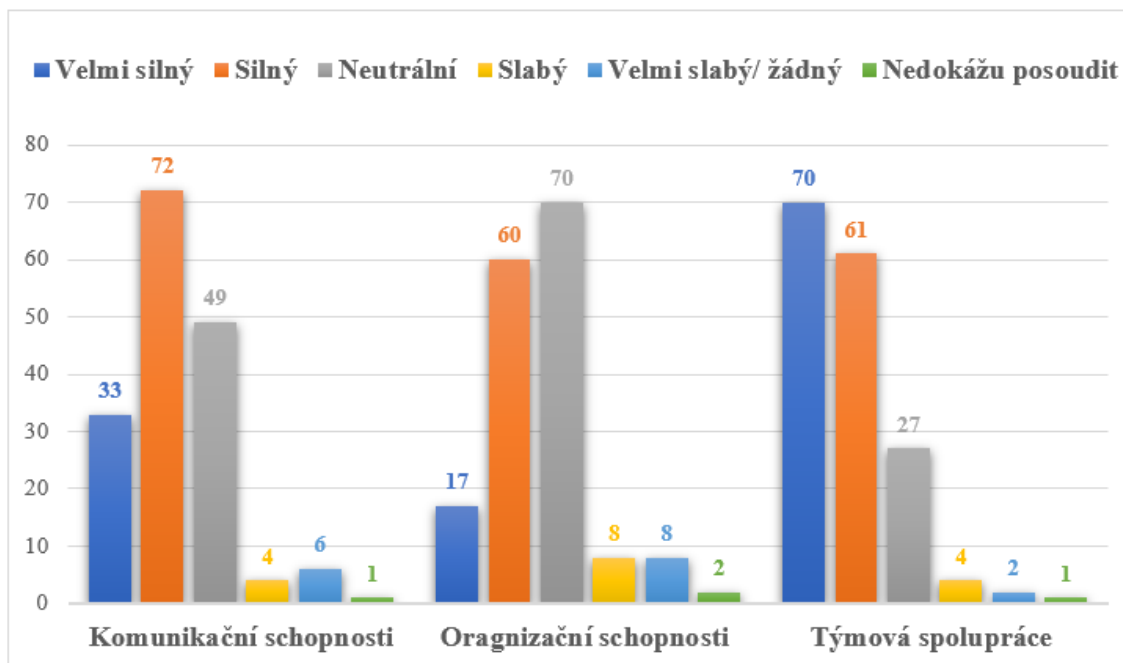


Zdroj: vlastní zpracování

Vliv supervize na týmovou spolupráci, komunikační a organizační schopnosti znázorňuje graf č. 12. Vliv supervize na organizační schopnosti hodnotí 42,4 % respondentů jako „neutrální“, zároveň však 46,7 % respondentů zvolilo hodnotu „silný“ nebo „velmi silný“. Vliv supervize na týmovou spolupráci hodnotí 79,4 % dotazovaných jako „velmi silný“ nebo „silný“, co se týče komunikačních schopností uvedlo stejné hodnoty 63,6 % dotazovaných.

Graf 12

Hodnocení vlivu supervize na rozvoj následujících profesních schopností a dovedností



Zdroj: vlastní zpracování

Výzkumná otázka č. 4: „Jak pracovníci hodnotí vliv supervize na rozvoj jejich osobnostních vlastností, schopností a dovedností?“

Odpověď na poslední výzkumnou otázku č. 4 poskytne závěrečná otázka dotazníku č. 17, která sleduje vliv supervize na rozvoj osobnostních vlastností, schopností a dovedností vyplývajících z teoretické části. Odpovědi jsou zaznamenány v tabulce č. 6. Hodnocenými vlastnostmi, schopnostmi a dovednostmi jsou: empatie, sociální citění, etická odpovědnost, sebereflexe, odolnost vůči zátěži, pozitivní vztah k vykonávané práci, motivace, schopnost překonávat překážky, kritičnost myšlení, objektivnost, rozhodnost a sebepoznání. Ze zobrazených hodnot s nejvyšší četností vyplývá, že u každé z uvedených schopností a dovedností vnímá nejvíce respondentů přínos supervize jako „silný“ (11 z 12 ti hodnocených schopností a dovedností). Nejsilnější vliv (tedy „velmi silný“) byl uveden u sebereflexe v počtu 68 responzí, dále u sebepoznání (celkem 57 responzí) a u pozitivního vztahu k vykonávané práci (50 responzí). V případě rozhodnosti byly hodnoty s nejvyšší četností dvě v počtu 60 responzí. Hodnotu „neutrální“ zvolilo v průměru 25,8 % dotazovaných. Vliv supervize na uvedené schopnosti a dovednosti nedokáže posoudit 1,9 % dotazovaných. Vliv supervize jako velmi „**velmi silný**“ nebo „**silný**“ hodnotí u jednotlivých schopností a

dovedností dotazovaní následovně: **empatie 59,4 %**, **sociální citění 57 %**, **etická odpovědnost 63 %**, **sebereflexe 80,6 %**, **odolnost vůči zátěži 68,5 %**, **pozitivní vztah k vykonávané práci 73,3 %**, **motivace 65,5 %**, **schopnost překonávat překážky 72,7 %**, **kritičnost myšlení 61,2 %**, **objektivnost 66,1 %**, **rozhodnost 54,5 %** a **sebepoznání 70,3 %**.

Tabulka 6

Hodnocení vlivu supervize na rozvoj následujících osobnostních schopností a dovedností

Schopnosti a dovednosti	Míra vlivu supervize						Hodnota s nejvyšší četností
	Velmi silný	Silný	Neutrální	Slabý	Velmi slabý/ žádný	Nedokážu posoudit	
Empatie	32	66	47	5	9	6	Silný
Sociální citění	31	63	54	5	8	4	Silný
Etická odpovědnost	40	64	46	6	6	3	Silný
Sebereflexe	68	65	23	4	6	2	Velmi silný
Odolnost vůči zátěži	41	72	40	4	6	2	Silný
Pozitivní vztah k vykonávané práci	50	71	33	4	5	2	Silný
Motivace	42	66	44	3	8	2	Silný
Schopnost překonávat překážky	43	76	33	6	5	2	Silný
Kritičnost myšlení	43	58	51	4	5	4	Silný
Objektivnost	43	66	46	3	5	2	Silný
Rozhodnost	30	60	60	6	5	4	Silný, neutrální
Sebepoznání	57	59	34	1	10	4	Silný

Pozn.: u rozhodnosti jsou 2 hodnoty s nejvyšší četností

Zdroj: vlastní zpracování

4.5 Diskuse

V závěrečné podkapitole empirické části budou shrnuty výsledky výzkumného šetření. Hlavním cílem práce bylo zjistit, jak hodnotí supervizi pracovníci NZDM v kontextu svého profesního rozvoje. K výběru cíle práce mě motivovala má praxe. Supervizi vnímám jako velmi účinný nástroj profesního rozvoje. Zároveň jsem se v praxi setkala s odlišným vnímáním supervize. Proto jsem se v práci zaměřila na kvantitativní analýzu situace napříč všemi službami NZDM v ČR.

Zkoumanou populací, na kterou mají být výsledky výzkumu vztaheny, bylo 1798 pracovníků NZDM pracujících na vedoucích pozicích (27,6 %) nebo pozicích řadových zaměstnanců (72,4 %) v přímé péči s klienty. Pozice byly směrodatné pro posouzení reprezentativnosti výběrového souboru, který byl vybrán účelově na základě nalezených kontaktů z Registru. Protože by bylo časově náročné získat podrobnější informace o cílové skupině, vycházela jsem ze Statistické ročenky z oblasti práce a sociálních věcí za rok 2022 (MPSV, n.d.), ze které bylo možné dohledat informace o pracovních pozicích.

Ze statistických dat o výběrovém souboru vyplývá, že 35,2 % respondentů pracuje na vedoucích pozicích a 64,8 % respondentů pracuje na pozicích řadových zaměstnanců v přímé péči. Složení výběrového souboru je tedy poměrně podobné cílovému souboru, na který mají být výzkumné výsledky vztaheny. Analýzou dat o výběrovém souboru bylo dále zjištěno, že v NZDM pracuje 82 % žen a 18 % mužů, 83,1 % respondentů je ve věku od 21-40 let a nejvyšší zastoupení respondentů je na bakalářské a magisterské úrovni vzdělání (30,6 % respondentů). Největší zastoupení respondentů, co se týče délky praxe v sociální sféře i ve službě NZDM je s délkou praxe do 5 ti let.

Cestou k dosažení výzkumu byly odpovědi na dílčí výzkumné otázky. První z nich byla zaměřená na **hodnocení profesního rozvoje** pracovníky NZDM. Důležitou roli v profesním rozvoji u nově nastupujících pracovníků je proces zaškolování, který byl hodnocen u 71,3 % respondentů kladně. Mezi nejčastěji využívané formy profesního rozvoje respondenti řadili konzultování s kolegy, organizační a klientské porady a sebereflexi. Konzultování s kolegy mělo nejvíce responzí (celkem 124 respondentů ze 165) také v rámci otázky týkající se forem profesního rozvoje, které respondenty nejvíce ovlivnily v rámci jejich působení ve službě NZDM. Z výzkumu tedy vyplývá, že pracovníci vnímají konzultování své práce s kolegy jako významný nástroj, který jim pomáhá se profesně rozvíjet. Dále dotazovaní uváděli vzdělávací kurzy (116 respondentů) a supervize (109 respondentů). Nicméně, respondenti tyto formy označili jako méně časté než například výše

zmíněné porady, konzultace s kolegy nebo sebereflexe. Je tedy otázkou, zda by dotazovaní více neocenili vyšší frekvenci jiných forem profesního rozvoje než těch, které uváděli jako nejčastější, což může mít spojitost i s posledním hodnoceným aspektem, a to je spokojenost s nabídkou dalšího vzdělávání, kdy 63 % respondentů vyjádřilo určitou míru spokojenosti, zbylých 37 % však vyjádřilo postoj neutrální nebo záporný.

Dalším dílčím cílem výzkumu bylo popsat, jak pracovníci NZDM **hodnotí supervize**, kterých se účastní. Z odpovědí vyplývá, že 144 respondentů se účastní týmové supervize, což činí z týmové supervize nejvíce užívanou formou supervize v rámci NZDM. Z odpovědí vyplývá, že pouze 29,1 % respondentů se účastní individuální supervize. Nicméně 140 respondentů tuto formu hodnotilo jako přínosnou, což naznačuje možnou větší potřebu individuálních supervizí. To potvrzují i některé z responzí v rámci dotazníkové otázky na potřeby změn v supervizi. Mezi vyjádřenými potřebami byl právě požadavek na uskutečnění individuálních supervizí v 16,7 % případů (6 respondentů). Potřeby a preference pracovníků na změnu v supervizi byly rozděleny do tří kategorií: osoba supervizora, charakter supervize, odpovědnost supervidovaných. Potřebu změny vyjádřilo celkem 36 respondentů, z čehož 3 respondenti výslovně preferují změnu supervizora. Dále byl vyjádřen požadavek na větší kvalifikaci a odbornost supervizorů nebo důraz na osobnost supervizora. Někteří respondenti dále uvedli, že by ocenili absenci vedení na supervizích, účast všech členů týmu na supervizi nebo možnost využití jiných forem supervize, konkrétně supervize dle potřeby nebo při práci s klienty, tedy supervize přímé a krizové, které definují Michková a Mojžíšová (2008). Z dotazníkového šetření vyplývá, že 27,8 % respondentů, kteří navrhli změny, preferuje větší aktivitu, zapojení, iniciativu a změnu přístupu k supervizi ze strany ostatních účastníků. Z odpovědí zároveň vyplývá, že na supervizi by nic neměnilo 77,6 % respondentů. Většina respondentů hodnotí všechny formy supervize kladně: týmovou supervizi 87,3 %, individuální 84,8 % a skupinovou 63 %.

Dle Koubka (2007) je cílem profesního rozvoje optimalizace znalostí, dovedností a schopností s konkrétní pracovní pozicí pracovníka. S ohledem na Koubkovo tvrzení jsem při posuzování vlivu supervize na profesní rozvoj jako kvantitativní kritéria k posouzení tohoto vlivu zvolila konkrétní profesní a osobnostní dispozice. Inspirací k výběru osobnostních předpokladů byl výčet osobnostních předpokladů pro práci v sociálních službách autorek Fleškové & Karikové (2004). Výsledky dotazníkového šetření týkajícího se **vlivu supervize na rozvoj osobnostních schopností a dovedností** naznačují, že více než polovina respondentů považuje vliv supervize na jejich rozvoj za silný až velmi silný. Nejvyšší počet responzí v rámci tohoto hodnocení byl v případě sebereflexe (80,6 % respondentů),

pozitivního vztahu k vykonávané práci (73,3 %) a schopnosti překonávat překážky (72,7 %). Nejhůře z tohoto hodnocení vyšla rozhodnost (54,5 %) a empatie (59,4 %). Sebereflexe byla vysoce hodnocená také v rámci výzkumu Vaculové (2022), kde 91 % pracovníků uvedlo, že si díky supervizi zlepšuje sebereflexi. Empatii si díky supervizi ve výzkumu Vaculové posílilo 74 % pracovníků. Pracovníci NZDM vykazují mírně nižší hodnocení vlivu supervize na rozvoj empatie a sebereflexe ve srovnání s výzkumem provedeným Vaculovou.

Poslední sledovanou oblastí byl **vliv supervize na rozvoj profesních kompetencí**. Pro účely výzkumu byly zvoleny měkké dovednosti definované v rámci profesiogramu sociálního pracovníka NZDM (Sociální práce, 2020) a kritéria pro naplnění kompetence odborného růstu dle Havrdové (1999). Posuzovanými měkkými dovednostmi byly organizační a komunikační schopnosti a týmová spolupráce, z nichž nejlépe vyšla týmová spolupráce, kterou pomáhá supervize posilovat v případě 79,4 % responzí. Velmi silný nebo silný vliv hodnotí respondenti v počtu 63,6 % responzí také u komunikačních schopností a organizačních schopností 46,7 % responzí. V rámci posuzované kompetence odborného růstu bylo zjištěno, že vliv supervize na rozvoj dílčích kritérií této kompetence hodnotí pracovníci NZDM nejčastěji jako velmi silný/silný: tvořivé využívání příležitostí (...) – 78,2 %, rozeznávat, kdo v jakém čase (...) – 67,3 %, sdílet s kolegy profesionální nejistoty, (...) – 80 %, ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit – 72,7 %, identifikace a překonávání předsudků a stereotypů – 66,7 %, reflexe osobních stresů, jejich příčin a projevů – 72,7 %. Nejvíce dotazovaných (tedy 80 respondentů) zvolilo kritérium „sdílet s kolegy profesionální nejistoty, rozeznávat teoretické souvislosti včetně mnohostrannosti možných řešení a vyvažovat práva, potřeby a možnosti“. Z výsledků odpovědí na třetí výzkumnou otázku lze tedy vyvodit, že supervize má pozitivní vliv na rozvoj profesních kompetencí pracovníků NZDM.

Nejvíce respondentů označilo konzultaci s kolegy jako nástroj profesního rozvoje, který měl největší vliv na jejich práci v zařízení NZDM. Zároveň nejvyšší počet respondentů vnímá přínos supervize ve sdílení s kolegy. Tato skutečnost naznačuje, že supervize představuje významný nástroj profesního růstu pracovníků NZDM. Zjištění potvrzují i další výsledky dotazníkového šetření, například kladné hodnocení přínosu supervize pro rozvoj měkkých dovedností nebo osobnostních schopností a dovedností.

Každá výzkumná metoda i technika má své přínosy a limity. Což platí i v případě tohoto výzkumu. I přes snahu získat bližší pohled pomocí otevřené otázky, jsou získaná data nedostatečná k důkladnému pochopení všech aspektů zkoumaného problému. K hlubšímu pochopení by byla potřeba například každou otázku doplnit ještě otevřenou otázkou, ve které

by byl prostor vyjádřit motivy pracovníků k jednotlivým odpovědím a bližší souvislosti. Vyhodnocování kvalitativních dat z tak velkého množství otevřených otázek by však bylo vzhledem k počtu responzí v našem výzkumu časově velmi náročné. Výzkum je deskriptivního charakteru. Cílem takového výzkumu je, jak uvádí Surynek et al. (2001) popsat a seřadit zjištěné skutečnosti bez toho, aniž by byly mezi sebou srovnávány. Což bylo dle mého názoru naplněno.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak hodnotí supervizi pracovníci NZDM v kontextu svého profesního rozvoje. Zapojenými respondenty jsou pracovníci NZDM pracující v přímé péči s klienty. Cestou k dosažení cíle práce bylo nalezení odpovědí na dílčí výzkumné otázky.

Výsledky odpovědí na otázky směrem k profesnímu rozvoji ukazují, že 71,3 % respondentů hodnotí své zaškolování kladně. Nejfrekventovanějšími formami profesního rozvoje respondentů jsou konzultování s kolegy, organizační a klientské porady a sebereflexe. Mezi nástroje profesního rozvoje, které pracovníky v rámci jejich působení v NZDM nejvíce ovlivnily patří: konzultování s kolegy, vzdělávací kurzy a supervize. Spokojenost s nabídkou dalšího vzdělávání vyjádřilo 63 % respondentů.

Co se týče supervize bylo zjištěno, že nejužívanější formou je supervize týmová, nejméně účastí bylo zaznamenáno na supervizi individuální. Zajímavým zjištěním bylo že i přes absenci účasti respondentů na individuální supervizi, byl její přínos hodnocen velmi kladně v počtu 84,8 % respondentů. Potřeba a preference individuálních supervízi byla vyslovena některými respondenty v otevřené otázce, kde měli dotazovaní prostor vyjádřit své potřeby a preference na změny v supervizi. Dále byl vyjádřen požadavek na větší kvalifikaci a odbornost supervizorů, důraz na osobnost supervizora a větší aktivita, zapojení, iniciativa v supervizi ostatních účastníků. Potřebu ke změně vyjádřilo celkem 22,4 % respondentů. Z výsledků dále vyplývá, že se supervízi je spokojeno 77,6 % respondentů. Většina respondentů vyjádřila pozitivní hodnocení ke všem formám supervize.

Další sledovanou oblastí byl vliv supervize na rozvoj osobnostních schopností a dovedností. Výsledky ukázaly, že více než polovina respondentů považuje vliv supervize na jejich rozvoj za silný až velmi silný. Největší přínos supervize vnímají respondenti na rozvoj sebereflexe, pozitivního vztahu k vykonávané práci a schopnosti překonávat překážky.

Poslední sledovanou oblastí zkoumání byl přínos supervize pro rozvoj profesních kompetencí. Nejvýznamněji byla hodnocená týmová spolupráce v počtu 79,4 % responzí. Při posuzování kompetence odborného růstu pracovníci NZDM nejčastěji hodnotili vliv supervize na rozvoj jednotlivých kritérií této kompetence jako velmi silný nebo silný.

Výsledky výzkumu ukázaly, že supervize hraje v profesním rozvoji pracovníků NZDM významnou roli. Pomáhá jim rozvíjet profesní i osobnostní kompetence, některé méně, některé více. Výsledná data by mohla být podnětem pro další výzkum zaměřený například na preference a potřeby pracovníků ohledně supervize. Tento výzkum by mohl posloužit jako základ pro tvorbu metodických materiálů týkajících se supervize jak pro NZDM, tak i pro jiné sociální služby.

Seznam použitých zdrojů

- Australian Association of Social Workers. (2023). *Practice standards*. Australian Association of Social Workers. <https://www.aasw.asn.au/about-aasw/ethics-standards/practice-standards/>
- Baštecká, B., Čermáková, V., & Kinkor, M. (2016). *Týmová supervize: teorie a praxe*. Portál.
- Bednářová, Z. & Pelech, L. (2000). *Sociální práce na ulici*. Doplněk. ISBN 80-7239-048-1.
- Bednářová, Z. (2013). Práce se skupinou: Streetwork. In Matoušek, O. a kol. (Ed.), *Metody a řízení sociální práce* (s. 169-177). Portál.
- Bílý, T. (2021). *Mezioborové souvislosti a specifika v prostředí sociální služby NZDM*. [Diplomová práce, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích]. Theses.cz. <https://wstag.jcu.cz/portal/studium/prohlizeni.html>
- Blewett, J. (2011). Continuing professional development: Enhancing high-quality practice. In J. Seden, S. Matthews, M. McCormick, & A. Morgan (Eds.), *Professional development in social work: Complex issues in practice* (s. 185–191). Routledge.
- Brozmanová Gregorová, A., Vaska, L., & Vrt'ová, J. (2021). Supervízia v sociálnej práci ako predmet vedeckých štúdií. *Journal of Socioterapy/Journal Socioterapie*, 7(2).
- Bucháčková, M. & Túčková, Z. (2015). Příklady dobré praxe z Čech, Moravy a Slovenska: Socializační přístup v práci s dětmi a mládeží ve vyloučených lokalitách. *Streetwork! : dobrá praxe 2015 : české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*, 19-26. <https://www.streetwork.cz/stranka/2403/knihovna>
- Caltová Hepnarová, G. (2009). Uplatnění sociálního pedagoga v sociálních službách. *Sociální pedagogika ve střední Evropě, současný stav a perspektivy*, 81-88.
- Časopis Sociální práce, (2020, 5. říjen). *Sociální pracovník NZDM*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-nzdm/>

Časopis Sociální práce, (2024, 16. únor). *Mohou mít nízkoprahová zařízení pro děti a mládež klíčovou preventivní roli v oblasti duševního zdraví dětí a dospívajících? Asociace vzdělavatelů v sociální práci.* <https://socialniprace.cz/inspirace-pro-praxi/mohou-mit-nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez-klicovou-preventivni-rolu-v-oblasti-dusevniho-zdravi-deti-a-dospivajicich/>

Čechovský, J. & RACEK, J. (2007). Exkurz do historie a terminologie: Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In Klíma, P. (Ed.), *Kontaktní práce* (s. 303-306). ČAS.

Česká asociace streetwork. (2008). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM).* Česká asociace streetwork, o.s. <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>

Český institut pro supervizi. (2006). *Co je supervize.* Český institut pro supervizi. <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

Davys, A. & Beddoe, L. (2009). The Reflective Learning Model: Supervision of Social Work Students. *Social Work Education*, 28(8), 919–933. 10.1080/02615470902748662.

Elichová, M. (2017). *Sociální práce: aktuální otázky.* Grada.

Flešková, M. & Kariková, S. (2004). Kvalita přípravy sociálních pracovníků: Psychológia v príprave sociálních pracovníkov. In: Tokárová, A., Kredátus, J. & Frk, V. (Eds.). *Kvalita života a rovnosť príležitostí – z aspektu vzdelávania dospelých a sociálnej práce* (676–685). Filozofická fakulta Prešovskej univerzity v Prešove. https://www.unipo.sk/public/media/29887/zbornik_z_vedeckej_konferencie.pdf

Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou.* Triton.

Halton, C. & Powell, F. (2014). *Continuing Professional Development in Social Work.* Bristol University Press.

Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce.* Osmium.

Havrdová, Z., & Hajný, M. (2008). *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize.* Galén.

- Hawkins, P., & Shohet, R. (2016). *Supervize v pomáhajících profesích*. Portál.
- Hendl, J. (2023). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Portál.
- Herzog, A. & Racek, J. (2009). Exkurz do historie a terminologie: Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In Klíma, P. (Ed.), *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork* (s. 319-330). ČAS.
- Herzog, A. (2009). Strategie, postupy a techniky: Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In Klíma, P. (Ed.), *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork* (s. 177-187). ČAS.
- Holasová, V. M. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Grada.
- Janebová, R. (2009). Kontexty a východiska: Sociální práce. In Klíma, P. (Ed.), *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork* (s. 75-84). ČAS.
- Jůn, H. (2010). *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Portál.
- Koláčková, J. (2013). Řízení sociální práce: Supervize. In Matoušek, O., Koláčková, J., & Kodymová, P. (Eds.), *Metody a řízení sociální práce* (s. 349-363). Portál.
- Kopřiva, K. (2016). *Lidský vztah jako součást profese*. Portál.
- Kotoučová, A. & Čermáková, K. (2007). Legislativa a supervize v sociálních službách: Supervize nebylo možné legislativně uchopit, říká MPSV. *Sociální práce*, 2007(4), 47-47.
- Koubek, J. (2007). *Řízení lidských zdrojů*. Management Press.
- Knotová, D. (2014). *Školní poradenství*. Grada.
- Kraus, B. & Hoferková, S. (2016). Ke vztahu sociální pedagogiky a sociální práce. *Sociální pedagogika*, 4(1), 67–71. doi:10.7441/soced.2016.04.01.04
- Klíma, P. (2004). Pedagogika mimo zdi institucí. In: Jedlička, R. (Ed.) (2004). *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*, 355–401. Praha: Themis.

- Klíma, P., (Ed.), Herzog, A., Kunc, S., Racek, J., & Zahradník, M. (2009). *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. ČAS.
- Langmeier, J. & Krejčířová, D. (2006). *Vývojová psychologie*. Grada.
- Matoušek, O. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Portál.
- Matoušek, O. (2016). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., Matulayová, T., Navrátil, P. & Pazlarová, H. (2021). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Karolinum.
- Mátel, A. (2019). *Teorie a metody sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Grada.
- Michková, A., & Mojžíšová, A. (2008). Supervize v sociální práci. In Mojžíšová, A. (Ed.), *Kapitoly sociální práce v praxi* (108-117). Jihočeská univerzita.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2008). *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele* (1. vyd.). Ministerstvo práce a sociálních věcí. <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/pruvodce+%281%29.pdf/a3da091b-e13e-bb30-eafa-e62f1e4fe817>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2019, 16. října). *Kvalita sociálních služeb – standardy, podpora*. <https://www.mpsv.cz/web/cz/kvalita-socialnich-sluzeb-Sta-podpora>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (n.d.). *Registr poskytovatelů služeb*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>
- Operační manuál NZDM v Hanušovicích. (2023). Dostupné: ve službě NZDM v Hanušovicích.
- Pajmová, M. & Elichová, M. (2014). Studentské práce: Role osobnosti a edukace pro kompetence sociálních pracovníků. *Sociální práce*, 14(4), 101-109.
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Grada.

Rozhodnutí evropského parlamentu a rady č 1720/2006/ES ze dne 15. listopadu 2006, kterým se zavádí akční program v oblasti celoživotního učení (2006). <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:327:0045:0068:cs:PDF>

Sedláková, M. (2009). *Specifické potřeby sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. [Diplomová práce, Masarykova univerzita]. Is.muni.cz. <https://is.muni.cz/th/ctitp/>

Soukup, P. & Kočvarová, I. (2016). Velikost a reprezentativita výběrového souboru v kvantitativně orientovaném pedagogickém výzkumu. *Pedagogická orientace*, 26(3), 512-536. <https://doi.org/10.5817/PedOr2016-3-512>

Staniček, J., Surový, J., Herzog, A. (2009). Cílová skupina: Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. In Klíma, P. (Ed.), *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork* (s. 87-92). ČAS.

Šance dětem. (2023, 17. únor). *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Šance dětem. <https://sancedetem.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-mladez>

Štefková, I. & Dolejš, M. (2016). *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Univerzita Palackého v Olomouci. 10.5507/FF.16.24449036

Surynek, A., Komárková, R. & Kašparová, E. (2001). *Základy sociologického výzkumu*. Management Press

Tajanovská, A. (2018). Rozvoj a podpora celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků optikou profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách. *Fórum sociální práce*. 16 (1). 63-70. <http://hdl.handle.net/20.500.11956/100454>

Teplá, Z. (2014). *Specifické potřeby sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. [Diplomová práce, Masarykova univerzita]. Is.muni.cz. <https://is.muni.cz/th/ctitp/>

Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat*. Slon.

Venglářová, M. (2013). *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Grada.

Vomáčková, I. (2022). *Kompetence sociálního pracovníka v sociálních službách* [Diplomová práce, Vysoká škola CEVRO Institut]. Informační systém CEVRO. https://is.vsci.cz/th/rpaqa/Diplomova_prace.pdf?info=1

Vychová, H., (2008). *Vzdělávání dospělých ve vybraných zemích EU*. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (2006). Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – Příručka pro personální agendu a odměňování zaměstnanců (mpsv.cz)

Zemanová, V. & Dolejš, M. (2015). *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Univerzita Palackého v Olomouci.

Seznam zkratek

ČIS – Český institut pro supervizi

ČR – Česká republika

NPR – Neustály profesní rozvoj

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

PSS – Pracovník v sociálních službách

Registr – Registr poskytovatelů sociálních služeb

SP – Sociální pracovník

Standardy – Standardy kvality sociálních služeb

ZSS – Zákon o sociálních službách

Seznam grafů

Graf 1: Rozdělení respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání

Graf 2: Rozdělení respondentů dle pracovní pozice

Graf 3: Rozdělení respondentů dle délky praxe

Graf 4: Hodnocení zaškolení respondentů na současné pozici

Graf 5: Frekvence účasti respondentů na jednotlivých formách profesního rozvoje

Graf 6: Která/é z uvedených forem profesního rozvoje Vás v rámci působení v NZDM nejvíce ovlivnila/y?

Graf 7: Spokojenost respondentů s nabídkou dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách

Graf 8: Kterou formu supervize využíváte?

Graf 9: Hodnocení přínosu jednotlivých forem supervize

Graf 10: Hodnocení vlivu supervize na zdokonalování a prohlubování znalostí získaných během studia/ absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách

Graf 11: Hodnocení vlivu supervize na rozvoj profesních schopností a dovedností: kritéria odborného růstu dle Havrdové (1999)

Graf 12: Hodnocení vlivu supervize na rozvoj následujících profesních schopností a dovedností

Seznam tabulek

Tabulka 1: Rozdělení respondentů dle pohlaví

Tabulka 2: Rozdělení respondentů dle věku

Tabulka 3: Která/é z uvedených forem profesního rozvoje Vás v rámci působení v NZDM nejvíce ovlivnila/y? - možnost „jiné“

Tabulka 4: Potřeby a přání ve vztahu k osobě supervizora

Tabulka 5: Hodnocení vlivu supervize na rozvoj profesních schopností a dovedností: kritéria odborného růstu dle Havrdové (1999)

Tabulka 6: Hodnocení vlivu supervize na rozvoj následujících osobnostních schopností a dovedností

Příloha č. 1 Oslovování respondentů

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

obracím se na Vás jako na poskytovatele nízkoprahových služeb pro děti a mládež. Jsem studentkou Univerzity Palackého v Olomouci, programu sociální práce. Chtěla bych Vás touto cestou poprosit o vyplnění krátkého dotazníku v rámci celorepublikového výzkumného šetření k mé bakalářské práci, která se zabývá **významem supervize v profesním rozvoji pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**.

Dotazník je cílený na **všechny zaměstnance NZDM pracující v přímé péči s klienty**. Proto Vám budu moc vděčná za předání i ostatním kolegům z Vašeho týmu, případně dalším NZDM ve Vaší organizaci. Vaše odpovědi jsou pro moji práci stěžejní.

Prosím o vyplnění dotazníku **do 10. března 2024**. Vyplnění zabere 5-10 minut. Dotazník je zcela anonymní.

Odkaz na dotazník je zde

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdf6A5fSmbzEbdnFWiUu_OIN1Ae2prgPPQS_gqPp3KovK850g/viewform?usp=sf_link

Mnohokrát děkuji Všem, kdo věnují svůj čas mému dotazníku, moc si toho vážím!

Lucie Škurková

M: +420 608 256 804

E: skurkova@podaneruce.cz

Příloha č. 2 Dotazník

Význam supervize v kontextu profesního rozvoje pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Děkuji, že jste si našli čas na vyplnění tohoto dotazníku. Jsem studentka Univerzity Palackého v Olomouci, programu Sociální práce. Tento dotazník jsem vytvořila pro účely výzkumu mé bakalářské práce. Vaše odpovědi jsou klíčové pro můj celorepublikový výzkum o významu supervize v profesním rozvoji pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Údaje a odpovědi budou zaznamenány a zpracovány zcela **anonymně** a získaná data budou použita výhradně pro účely tohoto empirického šetření. Prosím, abyste na všechny otázky odpověděli co nejupřímněji. Nejsou zde správné či špatné odpovědi. Zaškrtněte odpovědi, které Vás nejvíc vystihují. Vyplnění dotazníku zabere **5-10 minut**. Pokud se rozhodnete dotazník vyplnit, věnujte prosím pozornost každé položce.

Moc Vám děkuji za čas, energii a upřímnost.

Lucie Škurková

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- Muž
- Žena
- Jiné: _____

2. Jaký je Váš věk?

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Středoškolské
- Vyšší odborné
- Bakalářský stupeň
- Magisterský stupeň
- Doktorský stupeň

4. Jaká je Vaše pracovní pozice v NZDM?

- Vedoucí služby
- Kontaktní pracovník
- Terénní pracovník
- Jiné: _____

5. Jak dlouho pracujete v oboru sociální práce?

Text stručné odpovědi

6. Jak dlouho pracujete v NZDM?

Text stručné odpovědi

7. Jak hodnotíte zaškolování, které jste absolvoval/a v rámci své stávající pozice?

1 = Výborné, 5 = Nedostatečné

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Jak často se účastníte jednotlivých forem profesního rozvoje?

	1x za měsíc nebo častěji	1x za čtvrt roku	1x za půl roku	1x za rok	zřídka (méně než 1x za rok)	vůbec
Akreditované vzdělávací kurzy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konference a workshopy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Školící akce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tréninky a odborné výcviky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supervize	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Odborné stáže a exkurze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizační a případové (klientské) porady	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konzultování s kolegy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samostudium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sebereflexe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Která/é z uvedených forem profesního rozvoje Vás v rámci působení v NZDM nejvíce ovlivnila/y?

Vyberte jednu nebo více možností

- Akreditované vzdělávací kurzy
- Konference a workshopy
- Školící akce
- Tréninky a odborné výcviky
- Supervize
- Odborné stáže a exkurze
- Organizační a případové (klientské) porady
- Konzultování s kolegy
- Samostudium
- Sebereflexe

- Jiné: _____

10. Jak jste spokojený/á s nabídkou dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách?

1 = Velmi spokojený/á, 5 = Velmi nespokojený/á

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Kterou formu supervize využíváte?

Vyberte jednu nebo více možností

- Individuální
- Skupinová
- Týmová

12. Jak hodnotíte přínos jednotlivých forem supervize?

Známkuje jako ve škole: 1 – nejlepší, 5 - nejhorší

	1	2	3	4	5
Individuální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skupinová	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Týmová	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Je něco, co byste chtěl/a na supervizích změnit? Pokud ano, co by to bylo?

14. Jak hodnotíte vliv supervize na zdokonalování a prohlubování Vašich znalostí získaných během studia/ absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách?

- Velmi silný

