UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ
STUDIUM

2013 – 2014

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Zdeňka Řezáčová

Supervize a její význam pro práci v sociálních službách: „supervize v zařízení Sociálních služeb, příspěvkové organizaci Kynšperk nad Ohří.“

Praha 2014

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Beňo Pavel

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED
STUDIES

2013 - 2014

BACHELOR THESIS

Zdeňka Řezáčová

Supervision and its importance to work in social services: „supervision in Social services Kynšperk nad Ohří, subsidized organization.“

Prague 2014

The Thesis Work Supervisor: PhDr. Beňo Pavel

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne …… *Jméno autorky .....*

Poděkování

Chtěla bych poděkovat panu PhDr. Pavlu Beňovi za odborné vedení mé práce. Dále děkuji své rodině za jejich podporu a trpělivost. A samozřejmě také všem respondentům za jejich ochotu odpovědět na mé otázky.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá významem a vnímáním supervize pracovníky v sociálních službách, resp. dvěma skupinami pracovníků v přímé obslužné péči, a to pečovateli a aktivizačními pracovníky, v organizaci poskytující sociální služby, konkrétně v zařízení Sociálních služeb, příspěvkové organizaci Kynšperk nad Ohří. Teoretická část obsahuje stručný přehled informací, od legislativního zakotvení jak sociálních služeb, tak i supervize, po rozčlenění historie, cílů, faktorů, osob supervidovaného i supervizora, s čímž je neodlučitelně spjat supervizní kontrakt, až po techniky, které lze při supervizních sezeních uplatnit. Větší prostor je v této části věnován osobě supervizora, která je povětšinou spjata s celkovým spektrem pocitů a vnímání supervizních sezení, vlastně i celým procesem realizace supervize v zařízení. Ústředním tématem empirické části této práce je kvantitativní výzkum založený na dotazníkovém šetření, v němž výše uváděné skupiny zaměstnanců konkrétního zařízení, reflektují své dosavadní zkušenosti již přijatých supervizních sezení.

Klíčové pojmy

Organizace, pracovník v sociálních službách, sociální služby, supervize, supervidovaný, supervizor

Annotation

Bachelor thesis explores the meaning and perception of supervision by the workers in social services, respectively, two groups in direct service care, carers and staff to activation, the organization providing social services, specifically, in the Social services Kynšperk nad Ohří. The theoretical part provides a brief summary of the information from legislative measures, as social services, and supervision, after the breakdown of the history, objectives, factors, people supervises and supervisor, with which i tis inextricably linked to the contract, to the techniques that can be applied during supervision sessions. More space is devoted to this part of the individual supervisor, which is largely tied to the overal spectrum of feelings and perceptions of supervision sessions, indeed, the whole proces of supervision in the facility. The central theme of the empirical part of this study is quantitative research based on a survey in which the abovementioned groups of employees specificallyses furnished, reflect on their experience so far has received supervision sessions.

Key words

Organizations, social worker, social services, supervision, supervisee, supervisor

OBSAH

ÚVOD 9
1 LEGISLATIVA 10
1.1 Zákon o sociálních službách 10
1.2 Standardy kvality 10
1.2.1 Standard kvality č. 10 12
1.3 Sociální služby 12
1.4 Sociální pracovník 13
1.5 Pracovník v sociálních službách 14
2 SUPERVIZE 15
2.1 Historie supervize 15
2.2 Pojem supervize a definice supervize 17
2.3 Cíle a funkce supervize 18
2.4 Druhy supervize 19
2.4.1 Faktor zaměření 20
2.4.2 Faktor časový 20
2.4.3 Faktor role, kompetencí a vztahu 21
2.5 Supervidovaný 24
2.6 Supervizor 25
2.7 Supervizní kontrakt 28
2.8. Supervizní techniky 29
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY, P.O. KYNŠPERK NAD OHŘÍ 32
3.1 Historie zařízení 32
3.2 Popis organizace 32
3.3 Náplň práce manažera kvality 34
3.4 Náplň práce sociálního pracovníka 34
3.5 Náplň práce pracovníka v sociálních službách 34
3.6 Náplň práce aktivizačního pracovníka 35
3.7 Supervize a organizace 36
4 SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH SUŽBÁCH V KYNŠPERKU N/OHŘÍ 37
4.1 Cíl empirického výzkumu 38
4.2 Výzkumné otázky a hypotézy 39
4.3 Nástroj empirického šetření 39
4.4 Empirický vzorek 40
4.4.1 Kritéria výběru výzkumného vzorku 41
4.5 Harmonogram empirického šetření 41
4.6 Analýza a vyhodnocení empirického šetření 42
4.7 Ověření platnosti kladených hypotéz a doporučení 55
ZÁVĚR 59
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ 61

SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ 64
SEZNAM PŘÍLOH 65

ÚVOD

Bakalářská práce se bude zabývat tématem supervize a jejím významem pro práci v sociálních službách, s vymezením na konkrétní zařízení Sociálních služeb, příspěvkové organizaci Kynšperk nad Ohří. Téma této práce bylo autorkou zvoleno záměrně, jelikož působí ve výše uvedeném zařízení na manažerské pozici a v praxi velmi často reflektuje důležitost harmonických vztahů na pracovišti s ohledem na pracovní výkonnost. Supervize bývá v soudobé literatuře častokrát označována slovy jako dohled, či nadhled, kdy jeden výraz bez druhého by pozbýval smysluplnosti, jelikož nadhled působí jako klíč k řešení pracovních problémů a dohled naopak pomáhá v pracovním procesu udržovat určitou kvalitu a profesionalitu odvedené práce.

Supervize jako jedna z možností podpory zaměstnanců, by měla být součástí každého vzdělávacího plánu organizace se sociálním zaměřením, proto úvod teoretické části je věnován právě oblasti legislativy. Dále se z textu teoretické části bakalářské práce budeme postupně seznamovat se základními pojmy, které jsou neslučitelně spjaty s názvem této práce, jako je sociální služba, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. V teoretické části bude stěžejním tématem vysvětlení základních pojmů, které se vztahují k názvu bakalářské práce. Budou zde vysvětleny termíny; supervize, její historie, definice, cíle, význam, funkce a druhy. V neposlední řadě se zde bude hovořit o velmi významném prvku spadajícím do supervizního sezení, který tvoří supervizní kontrakt, z jehož základu vychází supervizní technika. Součástí celého výše popsaného procesu je osoba supervizora a supervidovaného, na které může působit celá řada faktorů, od nichž je odvíjen druh poskytované supervize.

Cílem práce bude přinést ucelené informace o teorii supervize v konkrétním zařízení sociálních služeb a pomocí zaznamenaných zkušeností zjistit, zda jednotliví pracovníci ve vybraném sociálním zařízení cítí potřebu supervize, jak ji vnímají, jaká mají očekávání, u kterých profesí by měla být, vzhledem k jejich pracovní náplni častější a zda vidí v dosavadních supervizích přínos či nikoliv. Práce by též měla poukázat a upozornit na důležité součásti supervize, například supervizní kontrakt.

V empirické části budou prezentovány výsledky šetření, které budou realizovány na základě kvantitativní dotazníkové metody. Dotazník bude strukturován pomocí polouzavřených otázek a to v celkovém počtu 13 výzkumných bodů. Výzkumné šetření si pomocí stanovených hypotéz bude klást za cíl zjištění subjektivního vnímání již uskutečněných supervizí, postoj zaměstnanců k ní a celkovou důležitost, kterou jim přináší pro jejich rozvoj v jejich pracovním zázemí.

TEORETICKÁ ČÁST

1 LEGISLATIVA

Supervize v ČR je legislativně podpořena formou pokynů, vyhlášky či metodiky Ministerstva práce a sociálních věcí, ale není přesně vymezena.[1]

1.1 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění *„upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „osoba“) prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekce poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Tento zákon dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, sociálně-právní ochraně dětí ve školách a školských zařízeních, u poskytovatelů zdravotních služeb ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.“*[2]

1.2 Standardy kvality sociálních sužeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou součástí vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění, jako příloha č. 2, která provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Definovanou kvalitu služby je možné garantovat podle předem měřitelných parametrů. Na vypracování standardů je možné spolupracovat s poskytovateli, jejich zřizovateli a klienty. Standardy mají sloužit inspektorům kvality jako metodický nástroj,

---

[1] TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci.* [online]. [cit. 2013-12-11]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

[2] RÁŽOVÁ, E., J. KRÁLOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Olomouc: Anag, 2012, str. 23. ISBN 978-80-7263-748-5.

dále mají napomáhat uživatelům sociálních služeb orientovat se v prostředí sociální politiky a sociální práce a organizacím, které služby poskytují, pomáhají v posuzování sama sebe. Odpovědnost za konstrukci a konečnou podobu standardů by měla padat na experty, kteří mají zkušenosti v oblasti metodologie výzkumu. Pokud jsou standardy dobře zpracované, mají sloužit posuzovatelům a umožnit tak dostatečnou shodu v hodnocení.[3]

Standardy slouží pro všechny druhy a typy sociálních služeb. Je to soubor měřitelných a ovlivnitelných kriterií. Řadu pravidel si musí poskytovatelé definovat sami, ale v souladu s principy obsaženými ve standardech. Každý poskytovatel si musí sám stanovit své vnitřní dokumenty týkající se výše zmíněných standardů, zejména pak cíle, poslání, pravidla pro individuální plánování, pravidla pro podávání stížností aj..[4]

Standardů je celkem 15, jsou rozděleny do třech základních kategorií: proceduální, personální a provozní. K nejdůležitějším standardům kvality se řadí **proceduální standardy**, mezi které můžeme zařadit standard čísly 1 až 8. Zajišťují přesný návod, jakým způsobem postupovat, při poskytování sociální služby. Musí zde být přesně vymezeno, co poskytovatel má mít zpracováno a zajištěno, aby mohl poskytovat kvalitní službu, zejména pro zajištění ochrany práv svých klientů a případných rizikových situací. **Personální standardy** se týkají zajištění personálu a dále se zaměřují na profesní růst zaměstnanců. K nim se řadí standard č. 9 a č. 10, přičemž standard kvality č. 10, hraje významnou roli v poskytování podpory pro zaměstnance, resp. tomuto standardu můžeme přičítat zásluhu za to, že zaměstnavatelé mohou svým podřízeným poskytnout podporu ve formě supervize. **Provozní standardy** určují a stanovují podmínky pro poskytování sociálních sužeb, které mají směřovat k rozvoji jejich kvalit, kdy k těmto pro provoz velmi důležitým standardům, můžeme zařadit standard s číslem 11 až 15.

[3] MATOUŠEK, O., a kol. *Sociální služby.* Praha: Portál, 2007, s. 125. ISBN 978-80-7367-310-9.

[4] BEDNÁŘ, M. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.* Olomouc: CARITAS, 2011, s. 9. ISBN 978-80-260-0086-0.

1.2.1 Standard kvality č. 10

Tento Standard se zaměřuje na profesní rozvoj zaměstnanců. To znamená, že zařízení má vypracovány postupy pro hodnocení pracovníků, komunikaci mezi pracovníky a vedením organizace, měla by se objevit i existence plánu dalšího vzdělávání, či supervize.

Podle vyhlášky č. 505/2006 v platném znění v příloze č. 2, je uvedeno u tohoto standardu, písm. e) „*Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.*“[5] I když toto zakotvení neukládá přímou povinnost v provádění supervizních sezení, je mnohými odborníky doporučována právě tato cesta k motivaci a lepší koncentraci pracovního kolektivu na celý pracovní proces.

1.3 Sociální služby

Zákon říká, že sociální služba je činnost nebo soubor činností, kterými se zajišťuje pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci. Forma a rozsah pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo zhoršují jejich nepříznivou sociální situaci, a také musí zabraňovat jejich sociálnímu vyloučení. Sociální služby mohou být buď pobytové, ambulantní, nebo terénní. Pobytové služby, jimiž rozumíme služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Dále ambulantní služby, což jsou služby, na které osoba dochází nebo je doprovázena či dopravována do zařízení sociálních služeb, kdy součástí této služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě nabízeny v jejím přirozeném sociálním prostředí. Tyto služby se dělí na služby sociální péče, sociálního poradenství a sociální prevence. Každá z těchto služeb plní soustavu základních činností.[6]

---

[5] RÁŽOVÁ, E., J. KRÁLOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Olomouc: Anag, 2012, str. 313. ISBN 978-80-7263-748-5.

[6] SOCIÁLNÍ REVUE. *Sociální služby*. [online]. [cit. 2014-1-27]. Dostupné z: http://www.socialnirevue.cz/item/socialni-sluzby

1.4 Sociální pracovník

„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 pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“[7]

Předpoklady, pro výkon tohoto povolání, jsou způsobilost k právním úkonům, trestní bezúhonnost, odborná a zdravotní způsobilost.

Odbornou způsobilost upravuje zákon o sociálních službách, který požaduje:

- Vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci a pedagogiku, sociální a humanitární práci, speciální pedagogiku a další obory zaměřené tímto směrem.
- Vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči či speciální pedagogiku.
- Absolvování akreditovaných kurzů v celkovém rozsahu 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka nejméně 5 let za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání, které není z výše uvedených oborů.
- U rodinného a manželského poradce vysokoškolsky vzdělaného s řádně ukončením vzděláním jednooborové psychologie, či magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření a současně absolvování postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.[8]

---

[7] RÁŽOVÁ, E., J. KRÁLOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Olomouc: Anag, 2012, str. 264. ISBN 978-80-7263-748-5.

[8] SOCIÁLNÍ REVUE. *Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.* [online]. [cit. 2014-1-27]. Dostupné z: http://www.socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach

1.5 Pracovník v sociálních službách

Tento pracovník vykonává v sociálních službách přímou obslužnou péči spočívající v nácviku jednouchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, obsluhu přístrojů, pomůcek, prádla, udržování čistoty a osobní hygieny, dále pak podporu v soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb. Může také vykonávat nepedagogickou základní činnost, která spočívá v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich upevnění, působení na vytváření a rozvíjení návyků, pracovní aktivity a manuální zručnosti provádění volnočasových aktivit, které jsou zaměřeny na rozvíjení osobnosti, formou získávání znalostí a tvořivých schopností, ať už výtvarnou, či hudební formou a pohybové výchovy. Dále pak zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění asistenční služby a osobní asistence jsou dalšími možnými variantami. Pracovník vykonává i pečovatelskou činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami, které mají fyzické a psychické obtíže. Takovým osobám poskytují komplexní péči o jejich domácnost, zajišťují sociální pomoc, provádí sociální depistáže pod vedením sociálního pracovníka, poskytují pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychickou aktivizaci, rovněž organizačně zabezpečují a komplexně koordinují pečovatelskou činnost.[9]

Podmínkou pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách je odborná způsobilost, trestní bezúhonnost a zdravotní způsobilost. **Pracovník v přímé péči** – základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v rozsahu minimálně 150 hodin. **Pracovník pro nepedagogickou činnost** – střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializovaného kurzu v minimálním rozsahu 200 hodin. **Pracovník pro pečovatelskou činnost** – základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání.[10]

---

[9] SOCIÁLNÍ REVUE. *Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.* [online]. [cit. 2014-1-27]. Dostupné z: http://www.socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach

[10] SOCIÁLNÍ REVUE. *Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.* [online]. [cit. 2014-1-27]. Dostupné z: http://www.socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach

2 SUPERVIZE

2.1 Historie supervize

V historii můžeme nalézt podněty, které označujeme supervizí. Jsou to situace, kdy člověk začíná poprvé přemýšlet o svých vztazích a také je nucen komunikovat s druhými o své práci. K těmto impulsům můžeme řadit:

- V antice známý sokratovský dialog. Kdy podle filosoficko-pedagogického modelu Sokrata odmítá učitel nést odpovědnost za nevědomost a učí hrát žáka hru otázka – odpověď a reaguje na odpověď žáka otázkou. Tímto způsobem postupuje, aby se žák musel zamýšlet nad pozadím vlastních otázek a tím všeobecně nad životem. Tento postup je blízký profesním reflexním metodám supervize.
- Reflexe profesních činností byla jako první známa ve středověku kontrolou kvality v rámci cechu. Tyto cechy regulovaly nejen trh, ale také se staraly o kritéria kvality a ceny. Při zjištění nesrovnalostí byla snaha problémy regulovat kolegiálně.
- Především v době osvícenství což je v průběhu 17. století, s přibývajícím osvobozováním přírodních věd od církevního nadvládí, se rozvíjely nové instituty pro soudce a lékaře, které měly napomáhat k jejich profesní sebekontrole.[11]

Koncem 19. století se, v anglosaském světě v rámci Asociace dobročinných organizací, začal objevovat pojem supervize. Kdy supervizoři byli placení jednatelé a supervizanti dobrovolníci. Podle faráře Samuela Barnetta, který pracoval se studenty v nejzanedbanější části Londýna v domě pojmenovaném Toynbee Hall, kde se jednou týdně probírali jejich případy. Ve 20. století vývoj supervize formovala řada vlivů. V první řadě to byla role supervizora jako nadřízeného a odpovědného za kvalitu práce, což vychází z předchozích dvou příkladů. Po 1. světové válce se supervize začala zajímat o rodinu. Ve dvacátých letech byla supervize výrazně ovlivněna S. Freudem, kdy jeho představa byla zaměřena na zkoumání osobních psychodynamických východisek. V této době se objevuje i první literatura věnovaná

[11] TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci*. [online]. [cit. 2013-12.11.]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

supervizi. S dalším vývojem supervize se ve čtyřicátých letech objevili poprvé bálintovské skupiny. Zakladatelem byl Michael Balint anglický lékař a psychoanalytik. V letech šedesátých se otevřela možnost zkoumání nových modelů supervize a experimentování s nimi. Časopisy Super vision a Supervize začaly vycházet v 80. letech. A v roce 1994 byla založena Evropská asociace pro supervizi (EAS), která si klade za cíl podporovat a využívat nové metody v práci s různými kulturami v rámci Evropy. Těchto cílů se snaží dosahovat pomocí pořádaných konferencí a kongresů.[12]

Supervize v České republice

„Supervize, jako metoda zaměřená na zvyšování kvality a profesionality práce, se u nás nejprve objevila jako povinná součást psychoanalytického výcviku v šedesátých letech 20. století. Zhruba v sedmdesátých letech téhož století začali J. Skála a J. Růžička zajišťovat pro absolventy psychoterapeutických výcviků SUR tříletou supervizi ve formě Bálintovských seminářů. V osmdesátých letech Skála pracoval s bálintovskými skupinami v oblasti vězeňství a soudnictví.“[13]

Počátkem devadesátých let se objevily možnosti soustavnějšího vzdělávání v supervizi. V roce 1995 uspořádal Pražský psychoterapeutický institut (dále PPI) v Jánských Lázních sympozium o supervizi v psychoterapii. Byla to vůbec první výměna zkušeností se supervizí různých škol a směrů u nás. Na počátku 90. let supervizi do svého vzdělávání zařazuje i Asociace manželských a rodinných poradců. Později se začíná její potřeba objevovat u pracovníků v nově zavedeném systému komunitní péče u duševně nemocných. V druhé polovině devadesátých let probíhali krátkodobé, nesystematické kurzy supervize pro sociální pracovníky, kurátory apod. Až v roce 2002 byl ustanoven Český institut pro supervizi, který byl výsledkem spolupráce České asociace pro transakční analýzu, Pražským psychoterapeutickým institutem a britskou psychoterapeutkou a supervizorkou Julií Hewson.[14]

---

[12] SUPERVIZE PRAHA. *Historie supervize ve světě.* [online]. [cit. 2014-1-18]. Dostupné z: http://www.supervizepraha.cz/

[13] MATOUŠEK, Oldřich, *Slovník sociální práce,* Praha: Portál 2003. s. 351. ISBN 80-71-78-549-0.

[14] SUPERVIZE PRAHA. *Historie supervize ve světě.* [online]. [cit. 2014-1-18]. Dostupné z: http://www.supervizepraha.cz/

2.2 Pojem supervize a definice supervize

Definic pojmu supervize existuje celá řada, kdy tento termín tvoří dnes poměrně frekventovanou součást „dobrého“ zázemí v pracovním prostředí a to nejen v oblasti sociální práce. Supervize se však neobjevila jako „pojem“ moderní doby, někteří autoři hledají její kořeny až ve středověké latině, kdy je tento výraz složen ze dvou latinských slov – „super“, tj. nad, nej (nadměrnost, přehnanost) a „vize“, tj. vidina, zjevení (také básnická představivost nebo pověrčivé vidění do budoucnosti).

Knezovič uvádí, že *„ pojem supervize pochází z anglického slova supervision, který v překladu znamená dohled, dozor, kontrola, inspekce“*[15], kdy postupem času došlo k jeho rozšíření. V tomto původním významu se však v českém prostředí užívá jen velmi zřídka. Dokladem tohoto obecného tvrzení může být i citát uvedený magazínem Cinema *„Já na filmu pracuji jako tzv. supervising editor neboli vrchní střihač. To znamená, že nestříhám, ale pouze dohlížím, Zkrátka do toho kecám.“*[16] Tyto významy mohou navozovat představu jakési vyšší kontroly a vztah mezi supervizorem a supervidovaným jako vztah nadřízenosti a podřízenosti a v podvědomí lidí tak může působit mocenským kontextem. Psychoterapie však vidí podstatu supervize v reflexi, podpoře a rozvoji, kdy vztah mezi supervizorem a supervidovaným je spíše prostředím, kde se odehrává interakce těchto dvou osob s cílem rozvoje supervidovaného. Neměla by tedy být využitím moci, ale spíše vlivu zkušenějšího k rozvoji a učení méně zkušeného, což dokladují ve svých publikacích různí autoři, např.: Kopřiva spatřuje počátek pojmu supervize v pomáhajících profesích v psychoterapii, odkud postupně pronikala do různých odvětví těchto profesí. V psychoterapii je supervize samozřejmou součástí vzdělávání, v němž jde o pomoc při řešení konkrétních problémových situací, které lze uplatnit při jednání s klientem a přemýšlení o něm.[17]

I. Maroon, O. Matoušek a H. Pazlarová ve své publikaci uvádějí, že pokud mluvíme o definici supervize, je prvořadě velmi důležité objasnit, co máme tímto pojmem na mysli a odlišit ji od toho, co je ve skutečnosti „jen“ konzultace.[18] Konzultace je rovněž jako supervize postup založený na interakci dvou odborníků, avšak rozdílnost

---

[15] KNEZOVIČ, M., a kol. *Anglicko-český slovník*. Praha: Fragment, 1996, s. 172. ISBN 80-901133-3-8.

[16] CINEMA, *Filmový průmysl.* 2001, str. 10. ISSN 1803-7348.

[17] KOPŘIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006, str. 48. ISBN 80-736-792-21.

[18] MAROON I., O. MATOUŠEK a H. PAZLAROVÁ. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: Model pro supervizi.* Praha: Univerzita Karlova, 2007, str. 69. ISBN 978-80-246-1307-9.

těchto dvou pojmů můžeme spatřovat v tom, že celkový pracovní výkon tazatele již není v oblasti zájmu konzultanta. Autoři I. Maroon, O. Matoušek a H. Pazlarová ve své publikaci uvádějí, že *„supervize je systematická aktivita, řízená a plánovaná tak, aby pracovníkům pomohla vykonávat jejich role efektivněji pomocí předávání a modifikování znalostí, dovedností a postojů.“*[19]

Angličtí autoři P. Hawkins a R. Shohet interpretují pojem supervize jako kulturní socializační proces, v němž starší představitelé profesního společenství usměrňují praxi, chování, vnímání, cítění, chápání a motivace učenců a nováčků, kdy tento tok učení je směřován od supervizora k supervidovanému.[20]

„Supervize je vzdělávací proces se specifickými charakteristikami a cíli, které jí odlišují od jiných vzdělávacích procesů, jako je získávání znalostí, osobnostní rozvoj apod. Supervize je systematická aktivita, řízená a plánovaná tak, aby pracovníkům pomohla vykonávat jejich role efektivněji pomocí předávání a modifikování znalostí, dovedností a postojů.“[21]

2.3 Cíle, význam a funkce supervize

Cílem supervize je zvyšování profesionality a kvality v péči o klienty. Dílčími cíli supervize je snaha poskytnout zaměstnancům možnost hovořit v bezpečném prostředí a otevřeně o jejich pracovních úspěších a problémech. Dalším cílem supervize je umožnit získat sebereflexi, která poskytne možnosti pro zkvalitnění práce s lidmi. Dále supervize může pomoci předcházet syndromu vyhoření, nebo může napomáhat k profesnímu rozvoji a lepší motivaci k práci.[22]

Český institut pro supervizi pojímá supervizi jako bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost, kdy supervizor by měl působit jako průvodce, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci,

---

[19] MAROON I., O. MATOUŠEK a H. PAZLAROVÁ. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: Model pro supervizi.* Praha: Univerzita Karlova, 2007, str. 8. ISBN 978-80-246-1307-9.

[20] HAWKINS, P., R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2004, str. 24. ISBN 80-7178-715-9.

[21] MAROON, I., *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu. Model pro supervizi.* Praha: Karolinum, 2007, s. 8. ISBN 978-80-246-1307-9.

[22] EDITA KLECKEROVÁ PORADENSTVÍ, PSYCHOTERAPIE. *Supervize.* [online]. [cit. 2013-11.11.]. Dostupné z: http://www.poradimvam.cz/supervize.htm

vztahy a nacházet řešení problematických situací. Supervizi rovněž vnímá jako určitý model učení. Supervize má mnoho významů a vznikl dříve než realizace pomoci a podpory jednotlivců či týmů při práci s klienty. Supervize tvoří též nástroj, který může mít charakter mocenské podoby, ten, kdo zná a umí, působí na toho, který začíná a učí se. Účelem supervize je zlepšení, či udržení kvality služeb, kterého lze dosáhnout různými cestami, dle situací, kde supervize působí. Význam supervize je častokrát odvozován od její funkce. Mezi ty nejdůležitější lze zařadit směřování pracovníků k dobré profesionální praxi, zlepšení řízení organizace či týmu, spoluúčast pracovníků na zvyšování kvality odvedených služeb, zlepšování odborných kompetencí pracovníků a v neposlední řadě též motivace pracovníků k lepším pracovním výkonům.

Supervize má tři hlavní funkce: vzdělávací, podpůrnou a řídící. **Vzdělávací funkce** se převážně zabývá rozvojem dovedností, schopnostmi a porozuměním supervidovaných. To se děje prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty, při takovém rozebírání jim supervizor může pomáhat lépe klientovi porozumět a uvědomovat si více své reakce a odezvy na klienta, chápat dynamiku toho, jak probíhají interakce s klientem. Dále dává možnost podívat se na to, jaké jsou dopady jejich intervencí, a zkoumá další způsoby práce s podobnými situacemi klientů. **Podpůrná funkce** je způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky, účastnící se terapeutické práce s klienty, působí zoufalství, bolest a roztříštěnost klienta, a proto potřebují čas, uvědomit si, jakým způsobem je to může ovlivňovat, aby pak mohli své reakce lépe zvládat. **Funkce řídící** je zaměřená na výkon pracovníka organizace. Supervize ve svém procesu sleduje a zajišťuje chápání a dodržování cílů organizace, programů a služeb. Pomáhá při stanovování kompetencí, priorit a sledování efektivity práce a práce s časem. Jejím cílem je pochopení profesních hodnot.[23]

2.4 Druhy supervize

Supervizi můžeme rozdělit podle několika faktorů vycházejících z jejího zaměření. Jsou to faktor autority (kdo supervizi provádí) – externí, interní. Faktor zaměření (o čem supervize je) – případová, poradenská a programová. Mezi další patří

[23] HAWKINS, P., R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2004, s. 60. ISBN 80-7178-715-9.

časový faktor (kdy se supervize provádí) – pravidelná, příležitostná a krizová. V neposlední řadě také faktor role kompetencí a vztahů (s kým je supervize prováděna) – individuální, skupinová a týmová.[24]

2.4.1 Faktor zaměření

Tento faktor můžeme ještě rozdělit, podle toho, na koho je supervize zaměřená. Zaměření můžeme rozlišovat na tři oblasti, a to na organizaci, zaměstnance a případ. Supervize zaměřená na organizaci (či program), jejímž cílem je určit při supervizi strukturu a fungování organizace, také snaha o nastavení mezí a potřeb vyladění pravidel řízení tak, aby poskytla zaměstnancům jistotu ohledně jejich pracovní role, která by měla být nezaměnitelná a průhledná. Supervize zaměřená na zaměstnance, kdy účelem je hlavně udržení optimální úrovně motivace pracovníků a potřeba naplnění jejich potřeb ve vztahu k tomuto zaměstnání. Případová supervize, jejímž účelem je snaha najít v jednotlivých případech co nejlepší postup, metodiku a řešení těchto případů. Vždy to nemusí znamenat zaměření jenom na případ, ale často je nutné se zaměřit také na pracovníka, který se zabývá nebo zabýval případem, který je řešen při supervizi. Nejčastější metodou využívanou v této supervizi je Bálintovská skupina.[25]

2.4.2 Faktor časový

Jednou z nejdůležitějších součástí supervizí časového faktoru je pravidelnost, která právě touto opakovanou činností, přináší větší možnost zlepšení kvality práce a pomoc při duševní regeneraci sil pracovníků. Příležitostná supervize tu lze použít u zaměstnanců v případě, že mají několik obtížných případů, se kterými potřebují pomoci. Krizová supervize vychází z toho, že je potřeba okamžitě řešit problém, aby nedošlo u pracovníka k demotivaci.[26]

---

[24] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize.* Praha: Galén, 2008, s. 47. ISBN 978-80-7262-532-1.

[25] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize.* Praha: Galén, 2008, s. 56. ISBN 978-80-7262-532-1.

[26] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize.* Praha: Galén, 2008, s. 57. ISBN 978-80-7262-532-1.

2.4.3 Faktor role, kompetencí a vztahů

U tohoto faktoru se supervize dělí, podle počtu osob, kterých se přímo dotýká. Dělíme ji tedy na individuální, skupinovou a týmovou.

Individuální supervize

Individuální supervize je taková, která se zaměřuje na přímý kontakt supervizora a jednoho pracovníka. Velice důležitou podmínkou v tomto vztahu je atmosféra důvěry a bezpečí. Obě osoby, supervizor a supervidovaný, společně pracují na základě dohodnutých cílů a hranic, které byli předem dojednány v supervizním kontraktu. Ten se uzavírá již při prvním sezení a v průběhu dalších setkání se tato dohoda upřesňuje a dolaďuje. Každé sezení musí mít určitou strukturu, podle které se v určitém pořadí postupuje. V prvé řadě je nutné navázat na reflexi z minulého období pracovníka a jeho práce s klienty, dále by mělo dojít k vyslovení situace či problému, který chce supervidovaný řešit. V průběhu supervize by supervizor měl poskytnout prostor k přemýšlení, sebereflexi a vlastnímu hodnocení pracovníka. Posledním krokem při setkání, je zpětná vazba ze strany supervizora, stimulace variant a nabídka řešení jeho problému. Supervizor by se měl snažit o zapojení tvořivosti a fantazie pracovníka, důležité je podpořit supervidovaného o konkrétní koncepci jeho budoucí práce.[27]

Skupinová supervize

U skupinové supervize se jedná o proces strukturovaný, který dává pracovníkům příležitost hovořit v této skupině o své práci, pocitech a vztazích, které prožívají v souvislosti s prací. Cílem je získávání profesionálního rozvoje jednotlivců v rámci skupiny. Tato supervize má podobu časově vymezených schůzek, které jsou plánované a s předem dohodnutým programem.[28]

Velikost supervizní skupiny je v různých literaturách popisována jinak. Všechny však shodně uvádějí nejmenší počet skupiny, jež tvoří tři osoby. Maximální počet osob ve skupině už se liší a pohybuje se v rozmezí od 7 do 15 osob.

---

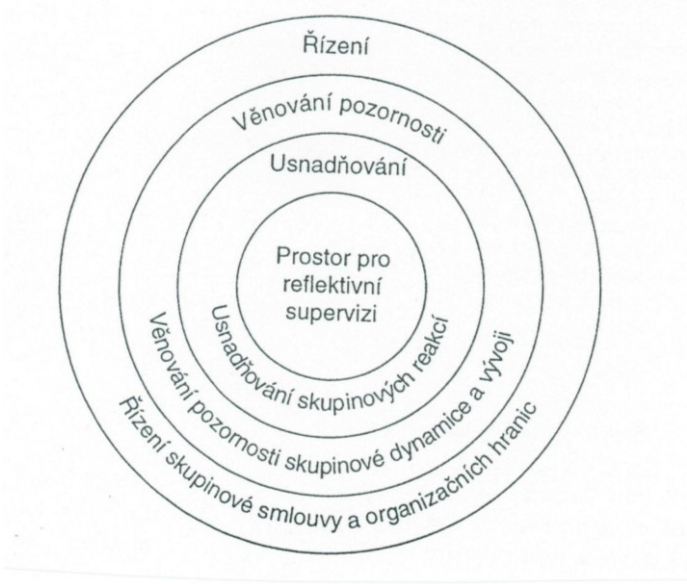
[27]TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci.* [online]. [cit. 2013-12.11.]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

[28] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál 2003, s. 354. ISBN 80-7178-548-2.

Důležitou součástí skupiny je její charakteristika. Všechny v dané skupině pojí spojenectví, kterým je stejný pracovní zájem (např. zaměření na stejnou skupinu klientů, studijní obor či pracovní oblast). Důležité je, že účastníci supervize nemají společný úkol a nejsou tu ani vztahy podřízenosti a nadřízenosti. Velikou zvláštností je, že všichni členové supervize jsou relativně oproštěni od zátěže vztahů na pracovišti a proto se mohou v prostředí skupiny navazovat nové vztahy mezi jednotlivými členy. S tím se rozvíjí kultura skupinové práce, která je vedena supervizorem a je přístupná reflexi supervizantů. Rovněž je jejich cílem vytvořit optimální podmínky pro efektivní učení a pro reflexi supervizních témat.[29]

„Skupinová supervize musí umět řídit řadu souběžných procesů, jelikož supervize ve skupině existuje v rámci řady kontextových prstenců (obrázek č. 1.), kdy ústřední schopností usnadňovat reflektivní supervizi, zobrazené ve vnitřním prstenci, jsou podobné individuální práci. K plnému využití bohatosti skupiny však musí skupinový supervizit usnadňovat odezvy členů skupiny a zpětně je dát do vztahu k případu, jak ukazuje druhý prstenec.“ [30]

Obrázek 1: Kontextové prstence skupinového supervizního procesu



Zdroj: [31]

[29] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize.* Praha: Galén, 2008, s. 75. ISBN 978-80-7262-532-1.

[30] HAWKINS, P., R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2004, s. 137. ISBN 80-7178-715-9.

[31] HAWKINS, P., R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2004, s. 135. ISBN 80-7178-715-9.

Výhod skupinové supervize je poměrně velké množství, kdy jako jedna z nich může být pojímána ta skutečnost, že skupina dodává podpůrnou atmosféru, kdy se zde pracovníci mohou podělit o své úzkosti, a pomáhá jim tak zjistit že v dané situaci nejsou sami a že i ostatní členové skupiny čelí podobným problémům. Výhodou je i to, že supervidovaní těží z reflexí, zpětné vazby a příspěvků dalších účastníků supervize stejně tak i od supervizora. Další výhodou je i vyzkoušet si vlastní emoční a intuitivní reakce na předložený materiál, tím že pozoruje ostatní členy skupiny, jestli reagují stejně. Skupina také nabízí výhodu větší škály životních zkušeností a větší pravděpodobnost se vcítit do pocitů klienta či supervidovaného. Empatická škála skupiny nabízí nejen co do pohlaví, rasy a věku, ale i do typů osobnosti. Výhodou je i možnost využití supervizní činnostní techniky Více o těchto technikách bude uvedeno v další kapitole. Poslední výhodou skupinové supervize by měl být kontext supervize, který odráží kontext terapie, která je supervidovaná. Pokud tedy účastníci skupiny taky sami vedou skupiny osob, mohou se toho hodně naučit právě při vedení takovéto supervize. Naučí se, jak se dynamika prezentovaných skupin odráží v supervizní skupině.[32]

Nevýhodou skupinové supervize je, že nedokáže odrážet dynamiku individuální práce, jako individuální supervize. Skupinová dynamika je prospěšná pokud si je jí skupina vědoma a může tak být využita k rostoucímu sebeuvědomování supervidovaných prostřednictvím skupinového procesu. Tento proces se může stát i počátkem rozkladu, a to v případě, pokud účastníci supervize mezi sebou soupeří. Jako nevýhoda může být označována i ta skutečnost, že při této supervizi je méně času na každého jednotlivého člena supiny.[33]

Týmová supervize

Týmovou supervizi lze pro svou formu zahrnout ke skupinové supervizi. Tato supervize v sobě zahrnuje všechny členy pracovního týmu bez ohledu na jejich pracovní pozici, potřeby, zdroje a odpovědnost. Jedná se o skupinu, která se nesetkává jenom při supervizi, ale i mino ni, proto pro tuto skupinu existuje provázaný

---

[32] HAWKINS, P., R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2004, s. 131. ISBN 80-7178-715-9.

[33] TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci.* [online]. [cit. 2013-12-11]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

pracovní život. Supervize je tedy zaměřena především na činnost týmu jako celku a jeho efektivitu, popřípadě i na celou organizaci.[34]

Týmová supervize se snaží od sebe odlišit dvě klíčová ohniska zaměření pozornosti na pojmy supervize týmu a supervize v týmu. Supervize týmu se zaměřuje na vztahy a uspořádání rolí na pracovišti, kompetence jednotlivých spolupracovníků, jaký je charakter řízení, mechanismy rozhodování a dalších oblastí týmové páce a spolupráce. Druhý pojem supervize v týmu u toho jde vlastně o využití týmu jako supervizní skupiny, která hlavně pracuje na reflexi případu práce s klientem.[35]

Týmová supervize může v sobě zahrnovat různé oblasti potřeb řešení. Jednou z oblastí je vnímání a kontext pracovních úkolů. Další oblastí jsou role a vztahy, ve kterých je vidět, kdo co dělá, jaké je očekávání od představitele daných rolí a vzájemné otázky hranic. Mezi další témata patří pracovní klima, v kterém je nutné se zaměřit na míru otevřenosti, podpory a spolupráce. V neposlední řadě jsou to oblasti zvládání stresu a strategie a dále oblasti rozvoje jednotlivců i týmu.[36]

2.5 Supervidovaný

Může být též nazýván supervizant. Tyto osoby jsou příjemci supervize. Mají odpovědnost za volbu tématu pro supervizi a svoji práci, za rozhodnutí co udělají s objevenými možnostmi a potřebami ze supervize. To co v supervizi udělají a řeknou či neřeknou (pravdivost, otevřenost, odvaha), to jak přispívají k bezpečí tohoto procesu (porozumění, respekt, empatie, takt, laskavost, mlčenlivost).[37]

„Obecně je povinností supervizita nejen dodržovat docházku, ale brát spolupráci v supervizi vážně a využívat ji ke svému učení a profesnímu růstu. To znamená, že se má na supervizi aktivně připravovat, promýšlet předem, jaké má téma, co je pro něj důležité. Vůči supervizorovi musí být otevřený a pravdivý, musí mu citlivě dávat najevo zpětnou vazbu ohledně rozvíjející se spolupráce, a to i v negativních emocích a názorech, musí respektovat sám sebe, své potřeby a hranice jako potřeby

---

[34] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 354. ISBN 80-7178-548-2.

[35] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 93. ISBN 978-80-7262-532-1.

[36] TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci.* [online]. [cit. 2013-12-11]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

[37] SUPERVIZE. *Supervize stránky pro supervizory a supervidovné.* [online]. [cit. 2014-1-11]. Dostupné z: http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/prirucka_supervize.pdf/

a hranice druhých včetně supervizora, je nutné, aby participoval nejen na vlastních tématech, ale i na tématech druhých.“[38]

Každý supervizant ve skupinové supervizi musí dostat možnost se vyjádřit k osobě supervizora, k programu či k ostatním členům. Také musí být připraven přijímat zpětnou vazbu a to pozitivní i negativní. Úkolem supervizora je všem členům zjistit dostatečný prostor a příležitost k vyjádření se. Supervizor využívá k ověření různé vyhodnocovací metody, jako jsou například závěrečná reflexe, volná písemná vyjádření, dotazníky, kreativní metody.[39]

2.6 Supervizor

Supervizor je osoba, která zprostředkovává pracovníkovi pohled na jeho pracovní činnost a její důsledky z jiného úhlu pohledu, při zachování respektu vůči jeho cílům, také dává podporu a povzbuzení pro další práci v pozitivním duchu.[40]

„*Supervizor musí propojit roli vzdělavatele s rolí osoby poskytující supervidovanému podporu a ve většině případů i manažerský dohled nad jeho klienty.“*[41]

V supervizní skupině má supervizor vedoucí roli, proto plní následující úkoly:

- Facilituje – podporuje práci na dohodnutých cílech, usnadňuje komunikaci, udržuje rovnováhu v zapojení členů skupiny.
- Moderuje – řídí kladení otázek, supinový rozhovor, vede supinový rozhovor k cíli, tematicky strukturuje debatu.
- Organizuje a hlídá čas v průběhu supervizního skupinového sezení, jehož strukturami má být stabilní – měla by mít stejný rituál při zahajování a ukončování, způsob zpětné vazby apod.; v jeho rámci je možné využívat různé supervizní techniky a metody, jsou to například bállintovské skupiny, hraní rolí, kreativní metody, videozáznam a další.

---

[38] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize.* Praha: Galén, 2008, s. 71. ISBN 978-80-7262-532-1.

[39] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál, 2003, s. 356. ISBN 80-7178-548-2.

[40] MŮJ SUPERVIZOR. *Slovník supervize.* [online]. [cit. 2014-1-15]. Dostupné z: http://www.mujsupervizor.cz/

[41] HAWKINS, P., R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2004, s. 18. ISBN 80-7178-715-9.

- Pečuje o sycení potřeb účastníků – potřeby bezpečí, jde o vyvážené naplňování potřeby výkonu, podpory a individuálního ocenění, ale i potřeby pro zachování skupiny (měl umět zvládnout soutěživost a rivalitu, vztahy k autoritě).
- Poskytuje model – jednotlivý členové přejímají supervizorův způsob naslouchání, intervence, zaměřování pozornosti, zacházení s informacemi atd. Důležité je, aby supervizor nabízel co nejširší škálu možných postupů a reakcí a všímal si, jaké zrcadlo mu skupina ukazuje. To vše mu pomáhá pochopit, jaké varianty reakcí je třeba rozšířit.
- Umí zacházet s mocí – svou autoritu využívá ve prospěch účastníků skupiny. Umí být citlivým a laskavým profesionálem. Musí být schopen odlišit svou úzkost od úzkosti členů skupiny a umět zacházet s nejistotou.
- Pečuje o sebe – musí znát své hranice a hranice odpovědnosti, chrání sám sebe před syndromem vyhoření.[42]

Dobrého supervizora poznáme podle jeho dovedností a vlastností. Měl by to být odborník, který je zpravidla vysokoškolsky vzdělaný a zkušený, zároveň prošel supervizním výcvikem. Důležitou roli hraje i jeho dostatečná praxe v oblasti supervizního oboru. Dalším znakem supervizora je být morálně zralý a mít kapacitu pro další lidský a odborný růst.[43]

Profesionální supervizor se řídí Chartou lidských práv OSN, z níž jsou odvozeny i zásady jeho profesionálního chování. Jako každá profese i tato má zpracován etický kodex např. Evropská asociace supervize, který je zveřejněn na stránkách Českého institutu pro supervizi.[44]

K zajištění bezpečného prostředí pro profesionální rozvoj členů supervizní skupiny, je potřeba, aby supervizor dodržel určité zásady, týkajících těchto oblastí:

- Podmínky – nepředvídané situace mohou být ohrožující, proto je pro supervizora účelné, když si vytvoří hypotézu o jednotlivých členech skupiny, na jejímž základě může předvídat projevy a reakce členů a připravit individuální přístup ke každému účastníkovi v kontextu skupiny.
- Budování vztahu pracovní aliance – obecným základem vztahu je akceptace, otevřenost a empatie, které jsou předpokladem důvěry a bezpečí a vytváří půdu pro vznik pracovní aliance. Jedná se o aktivní a zaměřené úsilí obou stran. Pro

[42] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 355. ISBN 80-7178-548-2.

[43] UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ *Supervize*. [online]. [cit. 2014-1-24]. Dostupné z: http://www.lide.uhk.cz/

[44] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 44. ISBN 978-80-7262-532-1.

vytvoření bezpečného prostředí je důležité rozumět tomu, co je pro koho bezpečné či nebezpečné. Tak je potřeba dávat pozor na zranitelné struktury osobnosti, respektovat je a vést k tomu i členy skupiny. Důsledně rozlišovat interpretaci a popis chování. Zachovávání mlčenlivosti je samozřejmým požadavkem.

- Otevřenost – tolerance k rozličným názorům, respekt a úcta, možnost diskuse, každý mluví sám o sobě, snaha porozumět jednání a pocitům druhých.
- Organizace – je nutné připravit program a nabídnout strukturu, improvizovat lze jen na základě důkladné připravenosti. Nepříjemná může být stejně přeorganizovanost jako nedostatečná organizace.
- Informovanost – je třeba uspokojovat potřebu lidí být informován o tom, co se bude dít a kdy.
- Zázemí – je potřeba pamatovat na základní potřeby jako jsou přestávky na jídlo apod.
- Pravidla (psaná i nepsaná) – tyto pravidla jsou podmínkou dobré práce a pomáhají vytvořit skupinovou kulturu a styl její práce. Tyto normy musejí splňovat dvě podmínky, za prvé, členové skupiny se v ní mají sjednotit a za druhé, normy musejí sloužit skupinovému cíli. Toto se dojednává již při počáteční fázi.
- Systematičnost – spolupráce na základě kontraktu se stanovenými cíli, lze tím dohodnout dlouhodobá kontinuální spolupráce.[45]

Projevy neslučitelné s etickým kodexem supervizorů uváděné v různých asociacích pro supervizory. Jsou to tyto projevy: neúcta vůči supervidovanému – nemělo by se objevit žádné podceňování, ponižování, zesměšňování či zlehčování. Zneužívání supervizní role – zneužití informací pro získání většího vlivu. Neměly by se objevit ani žádné formy nátlaku nebo útlaku vůči supervidovanému. Nesmí docházet k uplatňování převahy supervizora, jakož i vytváření koalic proti některému členu supervize. Nemělo by docházet k nezodpovědnému chování supervizora, jakým může být např. porušení mlčenlivosti, nedodržení času schůzek, nerespektování potřeb a možností supervizantů či rozdmýchávání konfliktů nebo otevírání osobních témat. Mezi další projevy patří, že nesmí docházet ke křížení zájmů supervizora, to je nepřecházet do jiných rolí (terapeuta), velice špatným znakem je i myslné protahování kontraktu.

[45] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 356. ISBN 80-7178-548-2.

Velké problémy nastávají u supervizora, pokud předstírá své znalosti, zkušenosti a schopnosti, nebo je jeho vzdělání neprůhledné.[46]

2.7 Supervizní kontrakt

Než dochází k vlastnímu podepsání kontraktu, měla by tomu předcházet příprava, jejímž výsledkem bude tento kontrakt. Vlastní příprava by měla být spolupracující hledání, dotazování a vyjednávání supervizora se zadavatelem a supervidovanými. Pokud supervizanti mají již nějakou zkušenost se supervizí a vědí, co má být účelem této supervize, lze v takovém případě dojednat kontrakt již na prvním sezení. Důležitou součástí je i vzájemné vyladění podmínek a schopností mezi supervizorem a zadavatelem, přičemž na předchozí uváděné se lze domluvit již v průběhu vyjednávání.[47]

Při uzavírání kontraktu neboli dohody, kterou začíná každý supervizní vztah a v něm jsou vymezeny jasné cíle i hranice postupu, vyjasňuje vztah a role supervizora a supervidovaného i očekávání supervidovaného. Je důležité, aby supervizant byl osobně zodpovědný za cíle, jichž má být dosaženo a také co je pro tyto cíle ochoten učinit. Kontrakt je možné vymezit ve dvou hlediscích, širší (dlouhodobý) a užší (aktuální). **Širší hledisko** obvykle v kontraktu vymezuje čas, zadání supervize, evidenci těchto hodin, cenu supervize (způsob a termín placení supervize), důvěrnost při podávání informací, práva a povinnosti supervizora, práva a povinnosti zadavatele, trojstranný kontrakt a zároveň jsou zde uvedená závěrečná ustanovení. **Užší hledisko** kontraktu se již týká samotného setkání, při kterém se obvykle vymezuje čas, cíl a hranice.[48]

Kontrakt může obsahovat jeden nebo několik na sebe navazujících dokumentů, které slouží pouze jako pracovní nástroj. Tento dokument nemá povahu pracovně-právního dokumentu, může ale být součástí dohody o provedení práce[49]

---

[46] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize.* Praha: Galén, 2008, s. 44. ISBN 978-80-7262-532-1.

[47] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize.* Praha: Galén, 2008, s. 65. ISBN 978-80-7262-532-1.

[48] TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci.* [online]. [cit. 2013-12-11]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

[49] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize.* Praha: Galén, 2008, s. 71. ISBN 978-80-7262-532-1.

2.8 Supervizní techniky

Supervizor může při práci využívat různé specifické postupy. Při výběru těchto postupů záleží na jeho dovednostech, individualitě a znalostech.[50]

Nejčastějšími technikami využívanými v supervizi jsou bállintovské skupiny, modelování situací, techniky psychodramat, hraní rolí, techniky práce s metaforou, techniky dialogu a gestaltové techniky, jako je horká židle a prázdná židle. Také se může využít práce se symboly a to s výtvarným aj. materiálem, focusing, videoanalýza, práce s mentálními mapami a práce s různými jinými pomůckami.[51]

Bállintovská skupina

Je forma skupinové supervize, při níž se setkává několik lidí dohromady, kdy zde mají možnost volného projevu i názoru na společnou věc a svobodu volných asociací. Přitom přijdou na věci, které by si ani jeden z nich nebyl schopen vymyslet nebo si jich povšimnout. V tomto je vnímavost lidí veliká. Nápady či rady, často protichůdné se najednou smysluplně doplňují. Počet členů v této skupině bývá od 6 do 12 osob a délka sezení je má průměrně 90 minut. Počet těchto skupin na jedno setkání je šest, zpravidla ve dvou dnech. Na každém tomto sezení nabízí někdo z členů případ, se kterým by chtěl pomoci. Zpravidla jsou to případy, kdy pomáhající není spokojen s tím, jakým způsobem probíhal kontakt s klientem nebo jak si při něm počínal, bývá to případ, který nosíme v sobě. Bállintovská skupina má svůj pracovní postup, který je rozdělen do 5 fází:

- První fáze – expozice případu: znamená, že účastník přednese svůj případ. Důležité je popsat skutečnost tak, jak jí vidí, podle toho, co si pamatuje, bez písemné přípravy a neměl by mít ani dokumentaci.
- Druhá fáze – otázky, dotazování: zde se ostatní účastníci ptají na okolnosti, které potřebují znát tak, aby si byli schopni utvořit vlastní obraz o případu.
- Třetí fáze – fantazie: členové skupiny volně asociují za jednotlivé osoby v případu i mimo něj. Referující v této fázi pouze naslouchá.

---

[50] TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci.* [online]. [cit. 2013-12-11]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

[51] SUPERVIZE PRAHA. *Historie supervize ve světě.* [online]. [cit. 2014-1-18]. Dostupné z: http://www.supervizepraha.cz/

- Čtvrtá fáze – praktické náměty: zde se vyjadřují k praktickým postupům, které by sami zvolili, i tady referující jen naslouchá. Účastníci nedávají rady, ale uvažují o tom, jak by postupovali sami.
- Pátá fáze – poslední: slovo se vrací předkladateli. Ten nemá za úkol hodnotit či posuzovat práci skupiny, ale naopak ocenit nové pohledy na případ a jestli bylo splněno jeho očekávání, sdělené na začátku sezení.[52]

Modelování

Je technika, která supervidovanému umožňuje vyzkoušet si různé možnosti řešení v modelových situacích. Toto mu poskytuje příležitost nácviku či znovuprožití obtížné situace, vztahových záležitostí.[53]

Hraní rolí

Cílem je vyměnit si role v daném případu, který potřebujeme řešit. Tím získáme jiný pohled na danou situaci a dokážeme se lépe vcítit do potřeb toho druhého, buď, klienta nebo pracovníka. Každý z účastníků by se měl co nejvíce snažit napodobit verbální i neverbální komunikaci.

Kreativní techniky

Zde se využívá práce se symboly. Velice vhodným pomocníkem v supervizi je mapování situace. Prostřednictvím symbolů se dá vyjádřit vnitřní obsah člověka, jeho pohnutky, touhy, cíle a přání. Pro tuto práci se symboly je nutná připravenost člověka naladit se na stejnou notu a začít je prožívat. [54]

Videozáznam

V této technice si poskytujeme zpětnou vazbu sám sobě. Účastník procesu tak sleduje věci, které by v reálném čase neviděl nebo si jich nevšiml. Supervizor se

---

[52] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 139 - 144. ISBN 978-80-7262-532-1.

[53] TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci*. [online]. [cit. 2013-12-11]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

[54] HAVRDOVÁ, Z., M. HAJNÝ. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 139 - 144. ISBN 978-80-7262-532-1.

supervizantem analyzuje videonahrávku a diskutují o alternativách. Můžeme jí využít i v kombinaci s jinými technikami, jako například modelování problémové situace.[55]

[55] TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci.* [online]. [cit. 2013-12-11]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY, P. O. V KYNŠPERKU NAD OHŘÍ

Hlavním účelem organizace je poskytování celoroční pobytové služby, pomoc a podpora osobám v nepříznivé sociální situaci, prostřednictvím sociálních služeb.

3.1 Historie zařízení

Historie domova je dlouhá a začíná už v roce 1965, kdy vznikl Domov důchodců v již postavené budově lidově nazývané „Zámeček“. Tato budova původně sloužila jako ředitelství Kynšperských dolů a byli v ní kanceláře a také sloužila jako reprezentativní budova. V roce 1945 tu byla ubytována vojenská jednotka československé armády. Po 2. světové válce připadla budova státu a byla přestavěna na bytové jednotky pro zaměstnance, ale zachovala si svůj ráz. V době otevření Domova důchodců byla kapacita 121 osob. Postupně se přistavěli další budovy, tím docházelo i ke zvýšení kapacity domova. Během posledních let došlo k rekonstrukci a modernizaci budov i vnitřního vybavení. Nejvýraznější rekonstrukcí prošla budova Zámeček, která byla zcela přestavěna, ale i tak si zachovala některé původní rysy. K slavnostnímu otevření došlo v roce 2010. Díky všem rekonstrukcím je zařízení zcela bezbariérové a nabízí pouze jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje. K areálu Domova patří i park, který je také upravován tak, aby vyhovoval klientům.[56]

3.2 Popis organizace

Zřizovatelem je Karlovarský kraj, vzhledem k tomu, že se jedná o příspěvkovou organizaci, je financování zabezpečeno dotačním řízením ze státního rozpočtu. V čele organizace stojí ředitel, který byl jmenován Karlovarským krajem. V současné době poskytuje organizace pobytovou službu domova pro osoby se zdravotním postižením, domova pro seniory a domova se zvláštním režimem. Všechny služby jsou

[56] DOMOV PRO SENIORY V KYNŠPERKU NAD OHŘÍ. *Historie.* [online]. [cit. 2014-1-31]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/dpskynsperk/info/

poskytovány v Kynšperku nad Ohří a celková kapacita zařízení je 155 lůžek. Péči o klienty zajišťují manažeři kvality, vedoucí zdravotního úseku, sociální pracovnice, všeobecné zdravotní sestry, pečovatelé (pracovníci v sociálních službách v přímé obslužné péči), pracovníci aktivizace a další zaměstnanci (příloha A).

Domov pro osoby se zdravotním postižením

Kapacita domova je 6 lůžek. Cílovou skupinu tvoří osoby ve věku od 18 do 60let, s těžkým chronickým, neurologickým onemocněním nebo tělesným postižením způsobující trvalou závislost na pomoci druhé osoby. Posláním je nabídnout jim pomoc v době, kdy nejsou schopni se postarat o sebe a svou domácnost, s ohledem na své zdravotní postižení, či vyžadují pravidelnou pomoc jiné osoby. Tuto pomoc jim není schopna zajistit rodina (nemůže, nechce či neumí) anebo není možno využívat terénních služeb. V současné době se klienti do této služby nepřijímají, dochází k jejímu útlumu.[57]

Domov pro seniory

Kapacitu domova tvoří 69 lůžek, přičemž tato služba je poskytována osobám starším šedesáti let včetně. Klientem se může stát osoba, která se s přibývajícím věkem, či následkem nemoci, ocitla v situaci, kdy se již nemůže nebo neumí postarat o sebe a svou domácnost. Také nemůže využívat terénních sužeb a rodině (či osobě blízké) se nechce, nemůže nebo neumí poskytnout potřebnou péči. Z toho vyplývá, že cílovou skupinu tvoří osoby, které mají sníženou soběstačnost v oblasti sebeobsluhy a jejich situace i zdravotní stav vyžaduje pravidelnou celodenní péči, či pomoc druhé osoby (příloha B).[58]

Domov se zvláštním režimem

V této službě je kapacita 80 lůžek. Do domova jsou přijímány osoby starší 60 let včetně. Posláním služby je nabídnout osobám, které vzhledem ke svému duševnímu onemocnění nemohou žít v přirozených podmínkách vlastního domova, nemají možnost využívat terénních sociálních služeb a nemají nikoho, kdo by se o ně mohl postarat, kdy rodinní příslušníci se nechtějí, neumí či nemohou postarat. Proto cílovou

[57] DOMOV PRO SENIORY V KYNŠPERKU NAD OHŘÍ. *Základní informace.* [online]. [cit. 2014-1-31]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/dpskynsperk/info/

[58] DOMOV PRO SENIORY V KYNŠPERKU NAD OHŘÍ. *Základní informace.* [online]. [cit. 2014-1-31]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/dpskynsperk/info/

skupinu tvoří klienti, kteří potřebují pomoc v sebeobsluze, komunikaci, orientaci časem, osobou a místem, a jež ztratily schopnost vnímat realitu v běžných činnostech života. Přestávají být schopni žít v přirozeném prostředí svého domova, v důsledku různého druhu a stupně demence (příloha C).[59]

3.3 Náplň práce manažera kvality

Manažer kvality tvoří ve struktuře zařízení jednu z výše položených pozic a je vedoucím oddělení. Odpovídá za práci jemu podřízených zaměstnanců. Má odpovědnost za plnění Standardů kvality péče. Spolupracuje se všemi úseky organizace. Zajišťuje materiální potřeby pro práci svých podřízených. Podílí se na vedení organizace. Jednou z důležitých úloh manažera je rovněž personální zajištění svého oddělení, jakož i zajištění kvalifikace svých podřízených.[60]

3.4 Náplň práce sociálního pracovníka

„Analytická, koncepční a metodická činnost v individuální a skupinové sociální práci. Samostatný výkon náročných specializovaných agend v péči o občany a skupiny v nepříznivé sociální situaci. Zajišťování sociálněprávního poradenství. Poskytování soustavné sociální pomoci v přímém styku s občany, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace. Koncepční činnost sociální práce v zařízeních sociální péče, ve zdravotnických zařízeních nebo v záchytných zařízeních. “[61]

3.5 Náplň práce pracovníka v sociálních službách

Náplní práce tohoto pracovníka je provádět obtížnou pečovatelskou práci spojenou s přímým kontaktem s klienty, která je spojena s fyzickými a psychickými

---

[59] DOMOV PRO SENIORY V KYNŠPERKU NAD OHŘÍ. *Základní informace.* [online]. [cit. 2014-1-31]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/dpskynsperk/info/

[60] KOLEKTIV AUTORŮ SS, PO. Kynšperk n/O. *Náplně práce manažerů kvality.* 2012.

[61] KOLEKTIV AUTORŮ SS, PO. Kynšperk n/O. *Náplně práce sociálních pracovníků.* 2012.

obtížemi. Pomáhají při zajištění nákupů, péči o prádlo a provádějí pohybovou aktivizaci klienta. Vedou klienta k samostatnosti, nácviku dovedností, k rozvíjení jeho vlastních schopností v oblasti sebeobsluhy a pomáhají mu při naplňování jeho osobních cílů. Pracovníci dávají podporu při vytváření, prohlubování a upevňování základních hygienických návyků při péči o klienty. Spolupracují na posilování sociálních a společenských kontaktů klientů. Sledují potřeby klientů a vedou individuální záznamy o průběhu sociální služby, kdy tato činnost je prioritní pro klíčového pracovníka. Řeší záležitosti spojené s poskytovanou službou a případně zprostředkovávají kontakt klienta s kompetentním pracovníkem. Pracovník také zodpovídá za řádnou realizaci a dokumentaci pečovatelských úkonů, které provádí u klientů v rámci svého úseku a podle individuálních plánů a v době své pracovní doby. Dále odpovídá za plnění individuálních plánů klienta, kde vykonává funkci klíčového pracovníka. V neposlední řadě odpovídá za hygienickou bezpečnost čistotu a estetickou úroveň v době své pracovní doby. Úzce spolupracuje s pracovníky oddělení rehabilitace a aktivizace ve smyslu koordinace své činnosti s činností těchto oddělení, jako např. přizpůsobení se plánu pečovatelských činností, potřebám a přáním klienta účastnit se rehabilitačních a aktivizačních programů. Provádí doprovod klientů v rámci oddělení i mimo něj (např. do zdravotnického zařízení, na kulturní a společenské akce, při návštěvách rodin klientů a jejich blízkých apod.). Podílí se na realizaci volnočasových aktivit klientů. Provádí s klienty individuální rozhovory, aktivně se seznamuje s jejich sociální situací a problematikou, plní úkoly klíčového pracovníka. Dle pokynů fyzioterapeuta, v mezích své odborné způsobilosti, se podílí na nácviku chůze, procvičování jemné motoriky, aktivizaci, potažmo edukaci klientů, a to vždy v souladu s individuálním plánem služby.[62]

3.6 Náplň práce aktivizačního pracovníka

Zodpovídá za řádnou realizaci a dokumentaci aktivizačních úkonů, které provádí s klienty domova v rámci svěřeného úseku, podle Individuálních plánů služby a harmonogramu aktivizačních činností; za plnění individuálních plánů klientů, u kterých vykonává funkci klíčového pracovníka; za plánování průběhu poskytování sociální služby, stanovení a vyhodnocení naplňování nastavených cílů klientů. Pracuje

[62] KOLEKTIV AUTORŮ SS, PO. Kynšperk n/O. *Náplně práce pracovníků v sociálních službách.* 2012.

na všech odděleních, kde jsou umístěni klienti částečně nebo zcela imobilní, trpící různým stupněm inkontinence, psychickými poruchami, různými typy demencí, včetně Alzheimerovy. V součinnosti s vedoucími oddělení, sociálními pracovnicemi, rehabilitačními pracovníky a PSS, vytváří a vyhodnocuje individuální plány klientů. Realizuje a dokumentuje aktivizační úkony podle Individuálních plánů klientů, aktivně se podílí na jejich sestavování a na kontrole jejich plnění. Dává vedoucí oddělení podněty k případným změnám v plánech, a to vždy s ohledem na aktuální potřeby klientů. Úzce spolupracuje s pracovníky oddělení rehabilitace a přímé obslužné péče ve smyslu koordinace své činnosti s činností těchto oddělení (přizpůsobení plánu pečovatelských činností potřebám a přáním klienta účastnit se rehabilitačních a aktivizačních programů). Provádí doprovod klientů v rámci Domova i mimo něj (např. na kulturní a společenské akce, při návštěvách rodin klientů a jejich blízkých, v rámci fakultativních služeb apod.). Podílí se na realizaci volnočasových aktivit klientů. Provádí s klienty individuální rozhovory, aktivně se seznamuje s jejich sociální situací a problematikou, plní úkoly klíčového pracovníka. Dle pokynů fyzioterapeuta, v mezích své odborné způsobilosti, se podílí na nácviku chůze, procvičování jemné motoriky, aktivizaci a edukaci klientů, dle Individuálního plánu služby. Odpovídá za vedení aktivizační dokumentace na svěřeném domově. Spolupracuje s ostatními pracovníky zařízení, přispívá k udržování dobrých vztahů mezi spolupracovníky. Zabezpečuje všestrannou péči a individuální potřeby klientů v souladu s nejnovějšími zásadami a odbornými poznatky, získává i členy rodiny klientů k udržování kontaktů a vzájemné spolupráci.[63]

3.7 Supervize v organizaci

Podle Standardů kvality by měli mít zaměstnanci možnost využít nezávislého kvalifikovaného pracovníka, který by jim mohl pomoci řešit jejich náročné povolání. V organizaci SSPO již před delším časem supervize proběhla, avšak pouze pro dvě skupiny zaměstnanců, a to pečovatele a aktivizační pracovníky. Proto by se autorka tohoto díla v praktické, neboli empirické části práce, chtěla zaměřit právě na tyto dvě profese, které jsou nejvíce, v souvislosti se svou pracovní náplní, zatížené možnými vypjatými situacemi a s tím souvisejícími problémovými stavy.

[63] KOLEKTIV AUTORŮ SS, PO. Kynšperk n/O. *Náplně práce aktivizačních pracovníků.* 2012.

EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ

4 SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V KYNŠPERKU NAD OHŘÍ

Gavora ve své publikaci uvádí, že výzkum je systematickým způsobem řešení problémů, kterým lze potvrdit, nebo naopak vyvrátit doposud získané poznatky.[64]

Zde je třeba zdůraznit slovo systematický. Protože, jak Gavora dále uvádí, je k vyřešení problému častokrát zapotřebí soustředěná a opakovaná činnost. Pomocí výzkumu lze též určitým způsobem zmírnit, či úplně odstranit známky nevědomosti o určitých zkoumaných jevech a odhalit tak jejich více či méně ukryté stránky.[65]

V rámci tohoto empirického šetření, byla zvolena metoda kvantitativního sběru dat, jež probíhal po dobu jednoho kalendářního měsíce, a to měsíce prosince 2013, aby otázka sběru dat nabyla aktuální podoby. Valešová definuje kvantitativní výzkum jako jev *„založený na myšlenkách pozitivizmu, který předpokládá, že lidské chování můžeme do jisté míry měřit a předpovídat a který pracuje s číselnými údaji, zjišťuje množství, rozsah nebo frekvenci výskytu jevů, resp. jejich míru (stupeň). "*[66]

Metoda kvantitativního výzkumu byla zvolena především v souvislosti se získáním uceleného obrazu o supervizi v konkrétním zařízení Sociálních služeb, příspěvkové organizaci Kynšperk nad Ohří, kdy autorka této práce si kladla při výběru empirické metody za cíl efektivnost z hlediska časové náročnosti a dále možnost oslovení co nejvíce respondentů ve výše zmíněném zařízení sociálních služeb. Autorka tohoto díla si je vědoma toho, že jí zvolená metoda empirického kvantitativního výzkumu je zaměřena spíše na získání obecnějších informací od respondentů a nenabízí tudíž možnost získat hlubší vhled do hodnocení supervize jako celku jednotlivými pracovníky zařízení, avšak, jak již výše uvedla, hledisko časové náročnosti

---

[64] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2.vyd. Brno: Vědecká knihovna Olomouc, 2010, s. 13. ISBN 978-80-7315-185-0.

[65] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2.vyd. Brno: Vědecká knihovna Olomouc, 2010, s. 13. ISBN 978-80-7315-185-0.

[66] VALEŠOVÁ, M. *Metodický pokyn k tvorbě kvalifikační práce*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012, s. 23, ISBN 978-80-261-0156-7.

a kvantitativního vzorku respondentů, pro budoucí praxi a jí předpokládaný výstup, na který by svým empirickým šetřením chtěla poukázat, pro ni mělo vyšší význam.

4.1 Cíl empirického výzkumu

Pro potřeby empirické části této bakalářské práce bylo použito kvantitativní metody dotazníku, která bude blíže specifikována v kapitole 4.3 Nástroje empirického šetření. Tvůrce této bakalářské práce se zamýšlí nad otázkou přínosu supervize v konkrétním zařízení sociálních služeb, kde působí na manažerské pozici, která sice nebyla dřívější cílovou skupinou supervizních sezení, avšak z určitého vyššího úhlu pohledu, jež díky své pozici zastává, si je vědom skutečnosti, že již proběhlé supervize neměly pro skupiny zaměstnanců, kterých se týkaly, příliš valné hodnocení. Bohužel je zde přítomna i skutečnost, že podklady pro výzkum v podobě výstupů již proběhlých supervizí, nemohou být vzhledem k výslovnému přání zadavatele supervize, resp. ředitele zkoumané organizace, v tomto díle zpřístupněny, i když bylo umožněno autorce tohoto díla do nich nahlédnout. Výše uváděné skutečnosti vedly autorku tohoto díla k dalšímu možnému přání, na které by chtěla prostřednictvím empirického šetření poukázat, a to, dokázat či možná vyvrátit skutečnost, že minulá zkušenost pracovníků, výše zmíněného zařízení, může mít vliv na celkově negativní přístup a hodnocení supervizí.

Cílem a zároveň předmětem empirického záměru bylo zjistit, jaký mají pracovníci konkrétního zařízení pohled na otázku supervize, jaký má pro ně význam, jak ji vnímají, reflektují a nakládají se zkušenostmi jí získané. Smysluplnost tohoto šetření by měla spočívat v jeho přínosu pro budoucí výběr supervizorů, sestavování supervizních kontraktů, vlastně pro budoucí praxi v oblasti supervize. Autorka se též při provádění výzkumného šetření zaměřuje na hlubší porozumění významu, který supervizi přikládají pracovníci přímé péče (pečovatelé a aktivizační pracovníci, jež jako jediné dvě skupiny zaměstnanců, měly možnost supervizními sezeními projít) vybrané organizace. Grafické zobrazení může následně pomoci ke zpřehlednění a efektivnímu přezkoumání dosud proběhlých supervizních sezení ve zkoumaném zařízení sociálních služeb a možné preferenci jiného podání a plánování supervizního kontraktu a následného supervizního sezení.

4.2 Výzkumné otázky a hypotézy empirického výzkumu

1. Mají pracovníci v přímé péči zájem o supervizi?

H1.- Většina pracovníků v přímé péči nebude mít, vzhledem ke kvalitě provedené supervize v minulosti, o supervizi zájem.

H2.- Pracovníci s nižším dosaženým vzděláním mají menší zájem o supervizi než pracovníci s vyšším dosaženým vzděláním.

H3.- Ženy mají větší zájem o supervizi než muži.

2. Ovlivnila minulá zkušenost respondentů jejich zájem o supervizi?

H1.- Pracovníci bez předešlé zkušenosti se supervizí o ni budou jevit větší zájem.

H2.- Pracovníci s minulou zkušeností neprofesionálně provedené supervize o ni nemají takový zájem jako pracovníci bez předešlé zkušenosti.

4.3 Nástroj empirického šetření

K realizaci výzkumu této bakalářské práce byla jako nástroj použita kvantitativní metoda dotazníku, který byl pro účel práce vytvořen pomocí vlastních sil autorky díla. Pomocí tohoto nástroje byly zjišťovány informace, postoje a názory oslovených respondentů na jednotlivé jevy související se supervizí v tomto konkrétním zařízení sociálních služeb. Typově je dotazník strukturován jako polo uzavřený, kdy u dvou z otázek má respondent možnost využít, mimo pevně nabízené varianty, i otevřenou možnost odpovědi (viz. příloha D).

Gavora hovoří o kvantitativní metodě dotazníku jako o nejfrekventovanějším způsobu zjišťování údajů, která je spojena s kladením otázek, s dotazováním.[67]Autorka této práce si klade jako jeden z cílů i zjištění skutečnosti, jak pracovníci v přímé péči reflektují a hodnotí doposud proběhnuté supervize ve zkoumaném zařízení sociálních služeb. Pro výzkumnou část této práce je velmi důležité obsáhnout vyjádření a zhodnocení vyššího počtu pracovníků, proto byla tato výzkumná metoda vyhodnocena autorkou práce, jako nejvhodnější způsob šetření. Aby byla zachována vyšší realibilita

[67] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2.vyd. Brno: Vědecká knihovna Olomouc, 2010, s. 121. ISBN 978-80-7315-185-0.

dotazníkového šetření, obsahuje dotazník více otázek, které se ptají na podobný okruh informací, čímž je zajištěno zpevnění daného výzkumného okruhu.*„Proto se dotazník považuje za ekonomický výzkumný nástroj. Můžeme jím získávat velké množství informací při malé investici času.“*[68]

Dotazník je rozdělen do tří částí a sestaven z celkem třinácti výzkumných otázek. První část obsahuje oslovení respondentů, krátké představení autora a záměru empirického výzkumu, informace o anonymitě respondentů, instrukce a pokyny pro vyplnění a následné odevzdání dotazníku a v neposlední řadě též poděkování za spolupráci na daném empirickém šetření. Další část je tvořena vlastními výzkumnými otázkami, které jsou struk turově rozděleny od všeobecně zaměřených zjištění, jako jsou identifikační a pracovní údaje o respondentech, přes otázky mapující povědomí o supervizi jako takové až po otázky související s dosavadní zkušeností a hodnocením supervize samotnými respondenty. Závěrem je poděkování autora.

Data získaná z administrace dotazníků mohou být nápomocna při případném dalším plánování supervizí ve výzkumném zařízení a samozřejmě jsou zdrojem vyhodnocení kladených hypotéz. Grafické znázornění je vnímáno autorkou této práce spíše jako zpřehlednění empirické otázky supervize. Tato část práce se též může stát výchozím bodem pro stanovení nedostatků, či dokonce chyb při sestavování předchozích supervizních kontraktů.

4.4 Empirický vzorek

Název této bakalářské práce vypovídá o výzkumném vzorku, který byl pro účely empirického šetření vybrán. Výzkumný vzorek je tedy tvořen jen zaměstnanci organizace Sociálních služeb, příspěvkové organizace Kynšperk nad Ohří.

Organizační struktura (příloha A) zkoumaného zařízení sociálních služeb nabízí celkem 121 možných respondentů z celkem osmi zaměstnaneckých pozic, avšak pro potřeby empirického výzkumu této práce bylo využito pouze 65 ti zaměstnanců v přímé péči spadajících do dvou skupin pracovníků, resp. respondentů, kteří již v minulosti supervizí u výše zmíněné organizace prošli. Část z celkového množství 65 ti dotazovaných pracovníků tvoří skupina pracovníků v přímé obslužné péči a to

[68] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2.vyd. Brno: Vědecká knihovna Olomouc, 2010, s. 121. ISBN 978-80-7315-185-0.

pečovatelů, celkem 57. Další neméně důležitou, ale poměrově slabší skupinu pracovníků v přímé péči, kteří byli zapojeni do výzkumu, tvoří aktivizační pracovníci, tato skupina je složena s celkem 8 respondentů.

4.4.1 Kritéria výběru výzkumného vzorku

1. Společné znaky pro zařazení do výzkumného vzorku:
    - Zaměstnanec pracující ve výzkumném zařízení sociálních služeb.
    - Pracovní skupina zaměstnanců, která byla součástí již proběhlé supervize ve výzkumném zařízení.

2. Typ výběru:
    - Pro potřeby tohoto empirického šetření byl zvolen kvótní typ výběru, což značí, že ze všech pracovních pozic, které jsou blíže specifikovány v teoretické části této bakalářské práce, jsou pro potřeby šetření vyňaty pracovní pozice pracovníků v přímé péči, a to pečovatelů a aktivizačních pracovníků, u kterých byla supervize, již v minulosti, realizována.

4.5 Harmonogram empirického šetření

Poslední týden měsíce listopadu 2013, byl respondentům výše zmíněného empirického vzorku, distribuován dotazník. Toto oslovení respondentů probíhalo prostřednictvím vlastní osoby autorky této práce, kdy respondenti měli v průběhu celého měsíce prosince 2013 dostatečný prostor v dotaci čtyř týdnů, pro vyplnění i následné doručení dle instrukcí v úvodníku předmětného dotazníku. K vyhodnocení empirického šetření byla určitou výhodou 100% návratnost distribuovaných dotazníků.

4.6 Analýza a vyhodnocení empirického šetření

Analýza empirického šetření

Jak bylo uvedeno výše v textu, po dobu měsíce prosince 2013 probíhal sběr dat prostřednictvím kvantitativní metody dotazníku, kdy byla zaznamenávána data potřebná pro níže uváděný empirický výzkum podle jednotlivých kritérií.

V první řadě, byla potřeba rozčlenit jednotlivé údaje, dle určitých kritérií, aby bylo možné zjistit, jaké jsou rozdíly u jednotlivých výzkumných dat a zda vůbec nějaké jsou. Tomuto členění se věnují první čtyři otázky dotazníku, které byly zaměřeny na zjištění společných charakteristik výzkumného vzorku. K přehlednosti následně přispívá i fakt, že z celkem obsáhlé skupiny pracovníků v sociálních službách, byly pro potřeby empirického šetření vybrány pouze dvě skupiny pracovníků v přímé péči, na které již v minulosti byla supervize směřována, a to pečovatelé a pracovníci aktivizace. Data byla zpracována jak graficky, tak i textově, kdy níže uváděná grafická zobrazení obsahují odpovědi respondentů, hodnotu (počet odpovědí, neboli absolutní četnost a za oddělujícím středníkem následuje i vyjádření v procentech, neboli relativní četnost) a v neposlední řadě, pro lepší vysvětlení, vypovídající legendu.

Analýzu empirického šetření nelze oddělit od výzkumných otázek a na ně navazujících hypotéz. Autorka tohoto díla klade důraz na to, aby výstup této bakalářské práce, resp. její empirická část, byla čitelná i pro skupiny pracovníků, které nepřichází do styku s odbornou literaturou, či výrazy odborného charakteru. Proto dalším krokem, kterým bude možné sledovat linii empirického šetření, bude určité zpřehlednění otázek dotazníku, jež přímo reflektují výzkumné otázky, resp. stanovené hypotézy. Empirické šetření se tedy soustředí na získání odpovědí na kladené výzkumné otázky, pomocí kterých se autorka díla pokouší zmapovat supervizi v rámci definovaného výzkumného vzorku.

Potvrzení, či vyvrácení výzkumné otázky č.1 - „Mají pracovníci v přímé péči zájem o supervizi?“, resp. H3- „Ženy mají větší zájem o supervizi než muži“, se autorka díla pokusí podložit za pomoci dotazníkové otázky č. 1 a 11, kdy tyto otázky souvisejí rovněž s H1- „Většina pracovníků v přímé péči nebude mít, vzhledem ke kvalitě provedené supervize v minulosti, o supervizi zájem“, pro niž budou podstatné dotazníkové otázky č. 7, 9, 12 a 13. Rovněž i na H2- Pracovníci s nižším dosaženým vzděláním mají menší zájem o supervizi než pracovníci s vyšším dosaženým vzděláním, navazují otázky dotazníku vztahující se k první kladené výzkumné otázce, tyto dotazníkové otázky jsou uvedeny pod čísly 3 a 4. Hledání odpovědí na tuto

kladenou výzkumnou otázku je, dle autorky díla, kladeno proto, aby v praxi bylo možno zadavatelem supervize zhodnotit dosavadní provedené supervize a do budoucna možná přehodnotit kritéria výběru v návaznosti na skutečnost a s ohledem na teoretickou část tohoto díla, že supervize by měla respektovat důležitost existence profesionální podpory pracovního týmu.

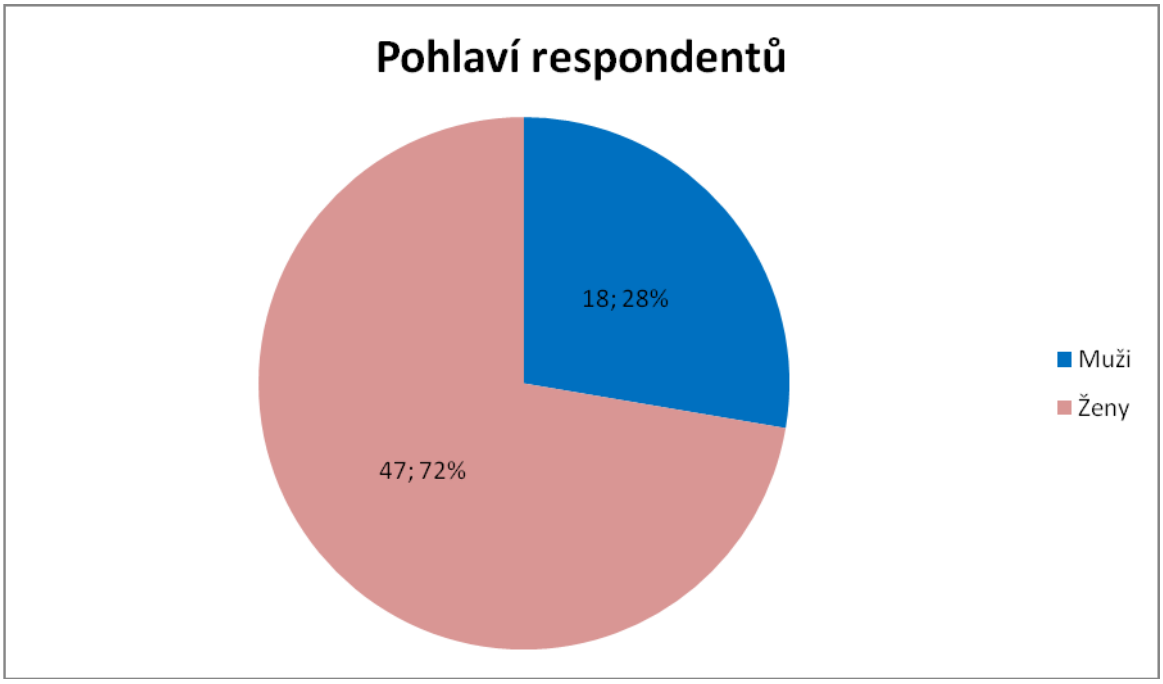
Výzkumná otázka č. 2 – Ovlivnila minulá zkušenost respondentů jejich zájem o supervizi, jež je autorkou díla zkoumána především pro tu skutečnost, že výstupy z předchozích supervizních sezení, které jak už je uváděno v předcházejícím textu, nemohou být součástí tohoto díla, byly spíše negativní reakcí pracovního týmu. Odpovědi na tuto výzkumnou otázku bude autorka díla hledat za pomoci dotazníkových otázek č. 7, 8, 9, 11, 12 a 13, kdy tyto odpovědi by mohly pomoci dokreslit obraz o tom, jaká podoba supervize byla pracovnímu týmu nabídnuta, zda ji tento pracovní tým přijal jako nástroj pomoci pro svou práci, či nikoliv a zda má potřebu v takto nastavené supervizi pokračovat.

Vyhodnocení údajů empirického šetření

Následující část představuje data získaná kvantitativním výzkumným šetřením v pořadí, jak byly pokládány otázky dotazníku.

Na první výzkumnou otázku týkající se pohlaví respondentů odpovědělo všech 65 dotazovaných, kdy rozložení bylo v zastoupení 47 žen a 18 ti mužů, což v relativním zastoupení čísel znamenalo 72% žen a 28% mužů. Pro zpřehlednění výše uváděných hodnot slouží grafické znázornění grafu č. 1.

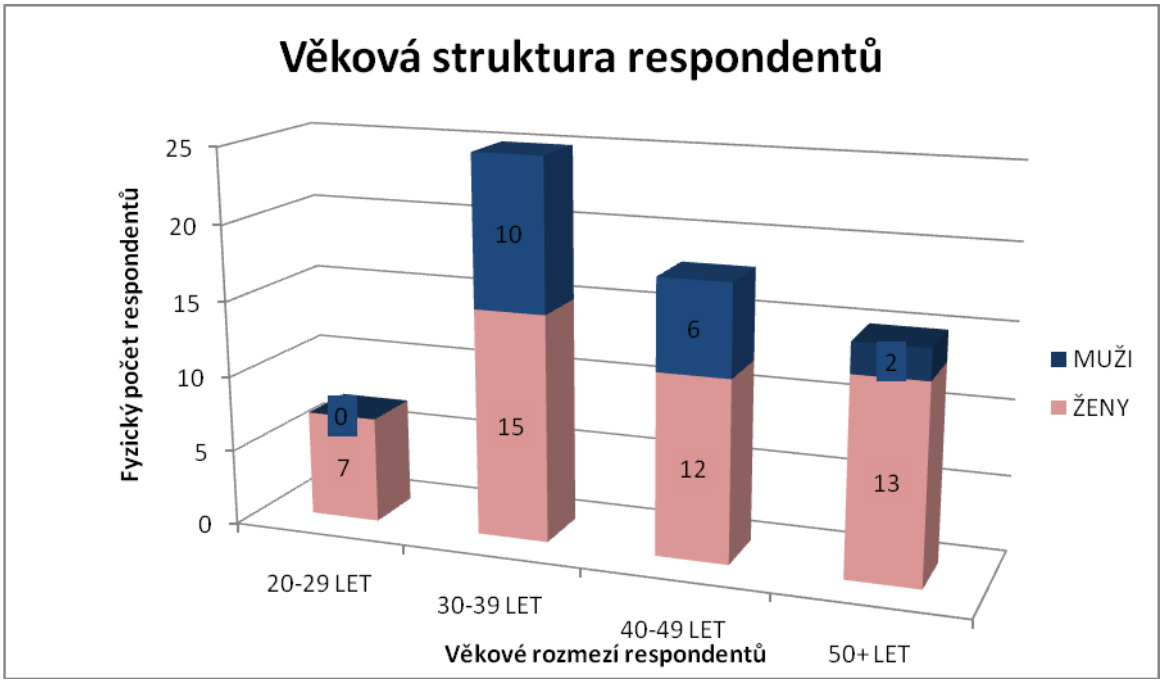
Graf č. 1: Pohlaví respondentů



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Druhá dotazníková otázka, zabývající se věkem respondentů, byla pro přehlednost, rozčleněna do čtyř věkových kategorií: 20 až 29 let, 30 až 39 let, 40 až 49 let, 50 a více let. Nejvíce respondentů výzkumného vzorku se zařadilo do kategorie druhé, tedy 30 až 39 let, kdy tuto možnost zaznamenalo do svých dotazníků celkem 25 respondentů, z čehož 15 respondentů tvořilo ženské pokolení a zbývajících 10 pokolení mužské. V první věkové hranici, tedy 20 až 29 let se v období empirického šetření nacházelo celkem 7 respondentů, přičemž všechny se zařadily do ženského pokolení. Věková hranice 40 až 49 let je s celkovým počtem 18ti respondentů druhou nejpočetnější skupinou, kdy k mužskému pokolení se zde přihlásilo celkem 6 respondentů a k ženskému 12. Poslední věkovou hranicí bylo rozmezí let 50 a více, kdy do této skupiny spadá celkem 13 žen a 2 muži. Shrnutím lze tedy konstatovat, že pracovníci zkoumaného zařízení sociálních služeb, tvoří relativně mladý pracovní kolektiv. Výše uváděné skutečnosti dokladuje grafické znázornění grafu č. 2.

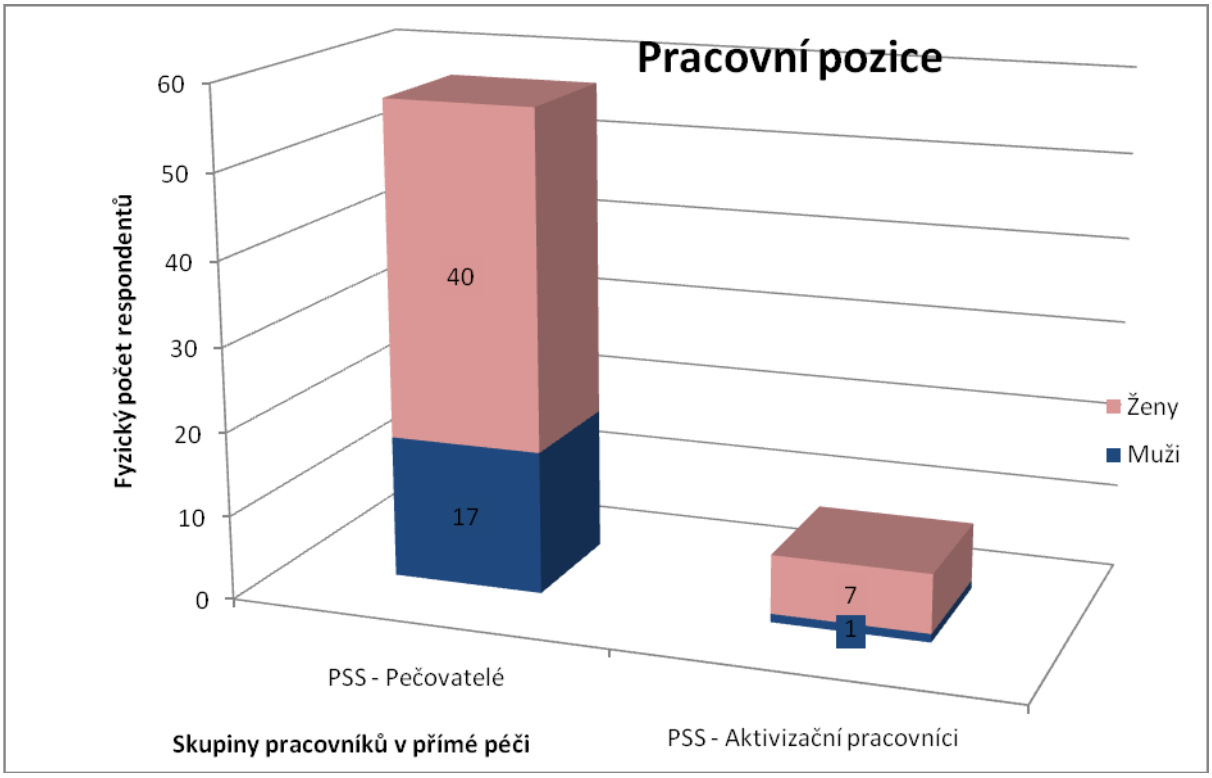
Graf č. 2: Věková struktura respondentů



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Třetí dotazníková otázka byla zaměřena na pracovní pozici v kolektivu, kdy možností výběru byly pouze dvě pracovní pozice, a to pracovník přímé obslužné péče - PSS (pečovatel), kdy tato skupina měla zastoupení v celkovém počtu 57 respondentů, jež tvořilo celkem 40 žen a 17 mužů. Dále to byla skupina pracovníků v přímé péči - PSS (aktivizačních pracovníků), která byla pro účely tohoto empirického šetření v zastoupení celkem 8 respondentů, z toho 7 ženami a 1 mužem. Pro lepší zpřehlednění je níže uvedené grafické znázornění pomocí grafu č.3.

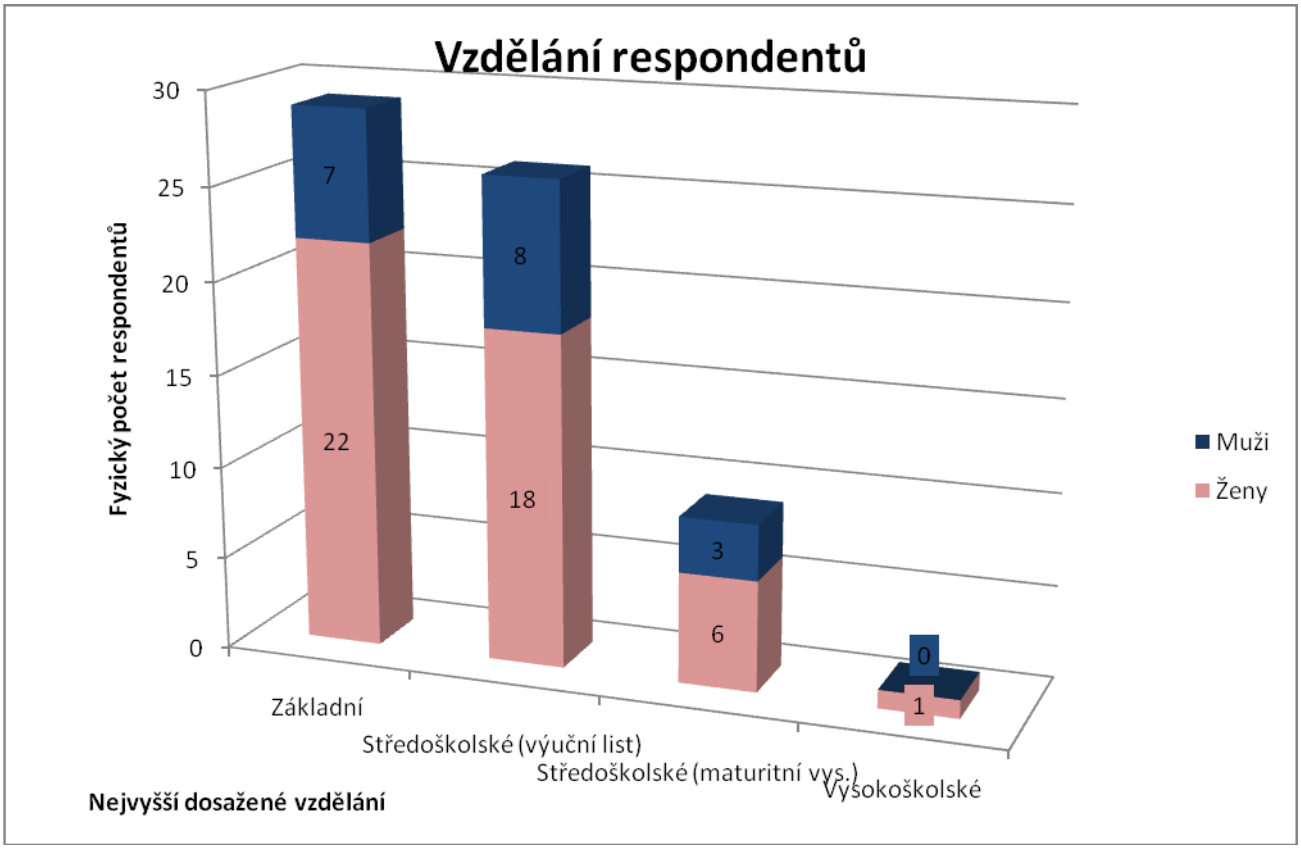
Graf č. 3: Pracovní pozice



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Čtvrtá kladená otázka zabývající se vzděláním respondentů, byla evidována následujícím způsobem, k základnímu vzdělání se přihlásilo celkem 29 respondentů, přičemž ženy tvoří z této početné skupiny celkem 22 míst a muži zbývajících 7 míst, ke středoškolskému vzdělání s výučním listem se přihlásilo celkem 26 respondentů, přičemž 18 z nich tvořilo ženské pokolení a 8 mužské, k zástupcům úplného středoškolského s maturitním vysvědčením náležela skupina 9ti pracovníků, z čehož 6 byly ženy a 3 muži, k vyššímu odbornému vzdělání se nepřihlásil žádný z dotazovaných respondentů a k poslední skupině vysokoškolského vzdělání svůj křížek připojila jedna pracovnice ženského pokolení. Výše uvedená data jsou zpřehledněna v následujícím grafu č. 4

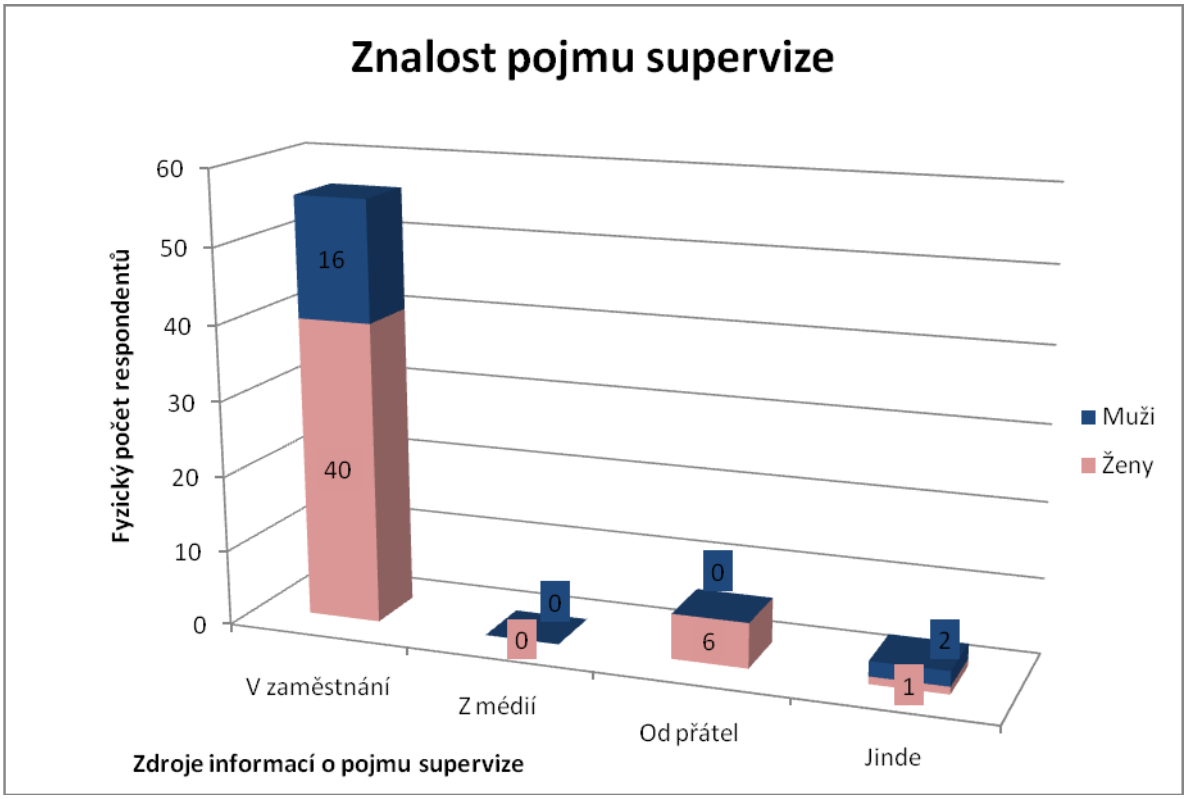
Graf č. 4: Vzdělání respondentů



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Otázky č. 5 a 6 na sebe volně navazují, proto níže uváděné grafické znázornění se bude týkat jen otázky č. 6, kdy na předchozí otázku, odpovědělo kladně všech 65 respondentů. Otázka č. 6 je jednou z otevřených otázek dotazníku, která umožňuje k pevně stanoveným možnostem odpovědi i variantu vlastního záznamu, kdy tato otázka pojednává o faktu, kde se respondenti s pojmem supervize setkali. Možnost odpovědi v zaměstnání využilo celkem 56 dotazovaných, přičemž tuto odpověď zakroužkovalo celkem 40 žen a 16 mužů, další možnost z médií, nevyužil ani jeden respondent, variantu od přátel zakroužkovalo celkem 6 respondentů, kdy veškeré kroužky patřily ženskému pokolení. Variantu volné odpovědi využil celkový počet 3 respondentů, jež se skládal ze 2 žen a 1 muže, přičemž obě pokolení shodně napsala, že se s pojmem seznámila při svých studiích.

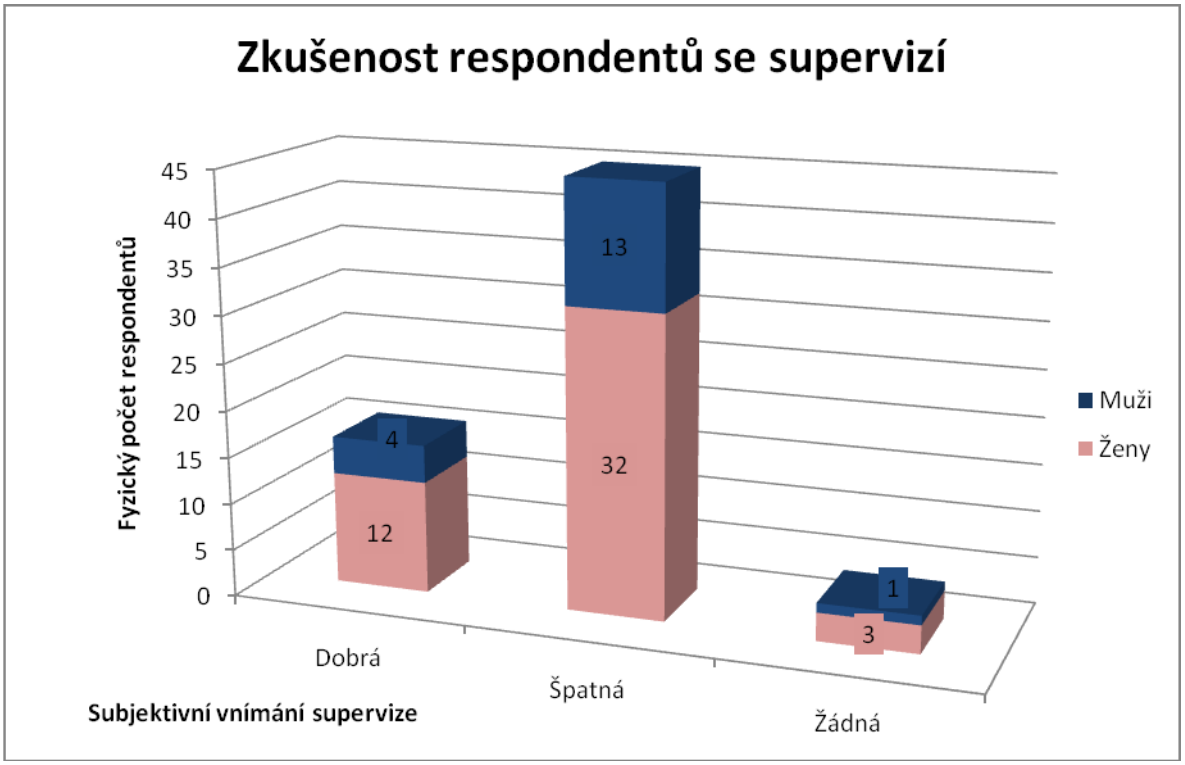
Graf č. 5: Znalost pojmu supervize



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

V otázce č. 7 je řešena zkušenost se supervizí, kdy největší procento odpovědí respondentů spadlo do kategorie „špatná“, celkem 45, z čehož ženských odpovědí bylo 32 a mužských 13, naproti tomu dobrou zkušenost reflektují respondenti v celkem 16ti případech, kdy takto pozitivně odpovědělo celkem 12 žen a 4 muži, z pohledu autorky je tato otázka velmi zajímavým zjištěním a zároveň částečně dokladujícím potvrzením H2, kdy předpokládá, že pracovníci s nižším vzděláním nebudou mít o supervizi a s ní související dobrou či špatnou zkušeností, větší zájem než pracovníci s vyšším vzděláním (všichni respondenti v této kategorii dosáhli vyššího než základního vzdělání). Možnost volby žádné prozatimní zkušenosti se supervizí využili celkem 4 respondeti, 3 ženy a 1 muž.

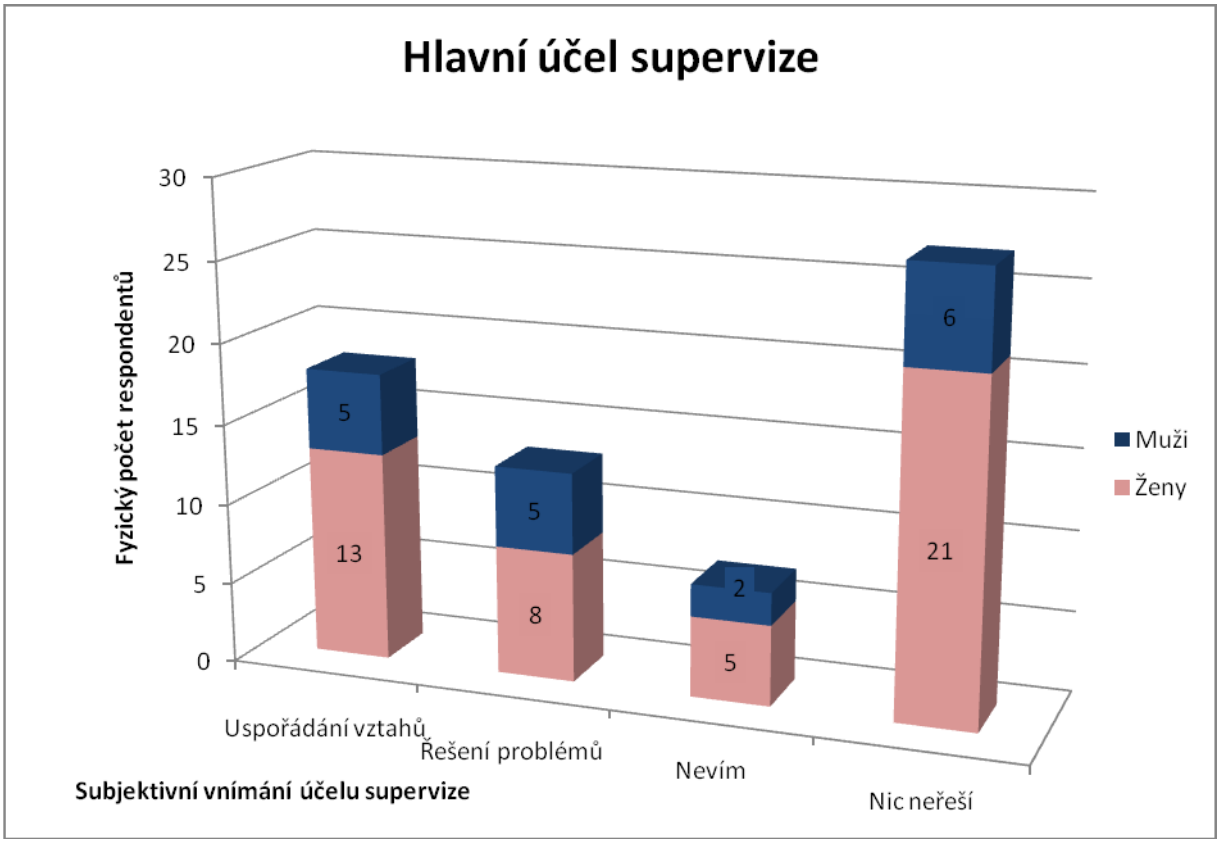
Graf č. 6: Zkušenost respondentů se supervizí



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Kladená dotazníková otázka č.8 volně navazuje na předchozí otázky týkající se supervize, kdy záměrem autorky této práce byl odkaz na odpovědi v předchozí otázce s označením špatné zkušenosti se supervizí. Na tuto otázku odpovědělo první možností výběru celkem 18 respondentů, přičemž 5 bylo mužského pokolení a 13 ženského. Další možnost kladného charakteru odpovědi využilo celkem 13 dotazovaných, a to 5 mužů a 8 žen, odpověď v mezipólu možností, tedy nevím, zvolilo celkem 7 respondentů, 2 muži a 5 žen. Poslední volbu odpovědi se záporným podtextem, využilo nejvíce respondentů, celkem 27, z čehož tuto volbu preferovalo 6 mužů a 21 žen.

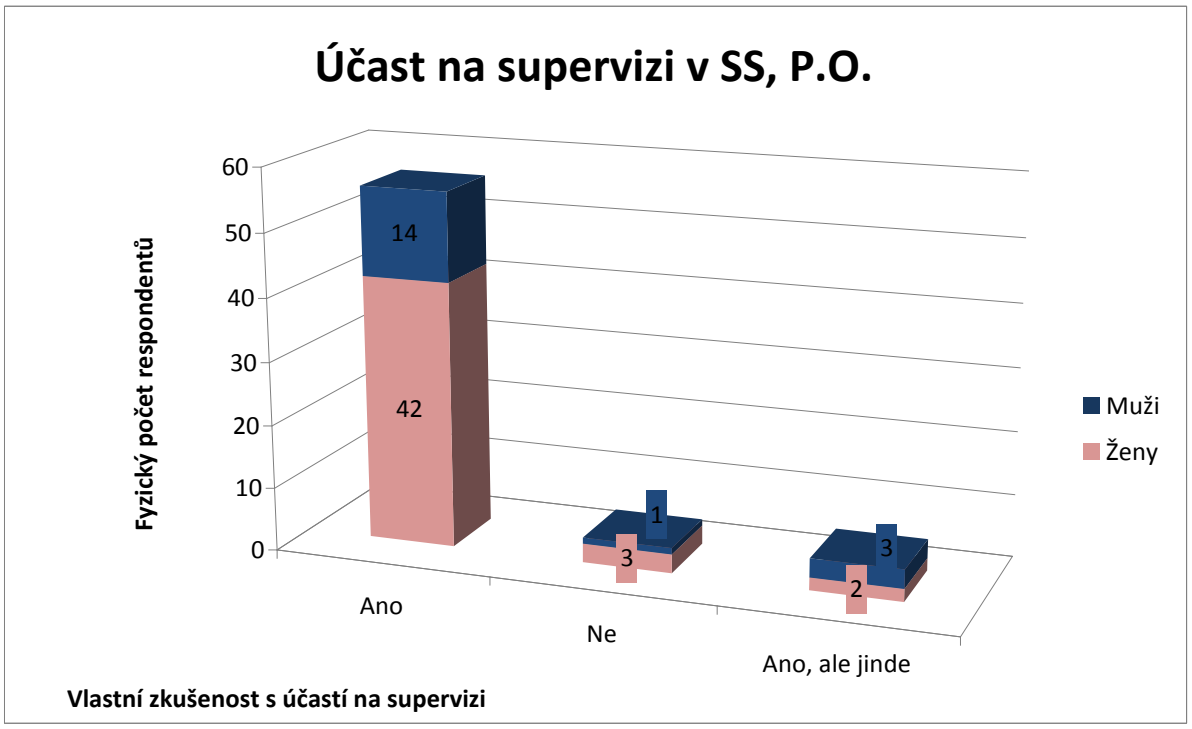
Graf č. 7: Hlavní účel supervize



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

V pořadí devátá dotazníková otázka se rovněž zaměřovala na supervizi a to ve formě dotazu, zda již respondenti pracující ve výzkumném zařízení prošli supervizním procesem. Na tuto otázku odpovědělo kladně, tedy první možností odpovědi, celkem 56 respondentů, z čehož tvořilo mužskou část respondentů celkem 14 odpovědí a ženskou část 42 respondentů. Zápornou možnost odpovědi vybrali celkem 4 respondenti, 3 ženy a 1 muž. Třetí možnost volby, tedy absolvování supervizního sezení, avšak u jiné organizace zvolilo celkem 5 respondentů, a to 2 ženy a 3 muži.

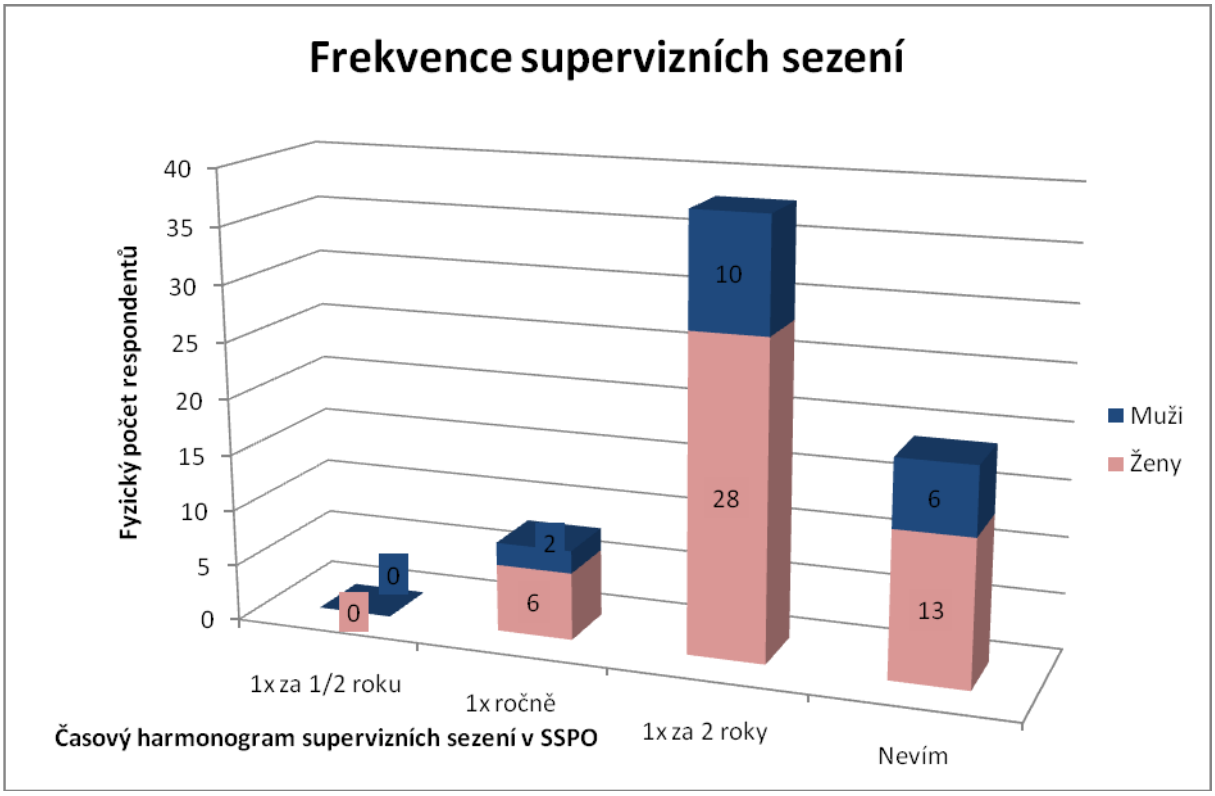
Graf č. 8: Účast na supervizi v SS, P.O.



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Desátá dotazníková otázka se snaží najít odpověď na to, zda respondenti reflektují častost již provedených supervizí v zařízení. Jak již autorka díla v dřívějším textu uvedla, supervize v daném zkoumaném zařízení, proběhla v minulosti pouze dvakrát a to v časovém intervalu dvou let. Na tuto kladenou dotazníkovou otázku nezvolil první možnost odpovědi, tedy 1x za půl roku, nikdo z dotazovaných, možnost následující, tedy 1x ročně zvolilo celkem 8 respondentů, 6 žen a 2 muži. Třetí možnost výběru, a to 1x za dva roky, preferovalo celkem 38 dotazovaných, z této skupiny tvořilo mužskou část odpovědí 10 dotazníků a ženskou 28 dotazníků. Do poslední nabízené možnosti, s volbou neutrální, se zařadilo celkem 19 dotazníků, 6 mužů a 13 žen.

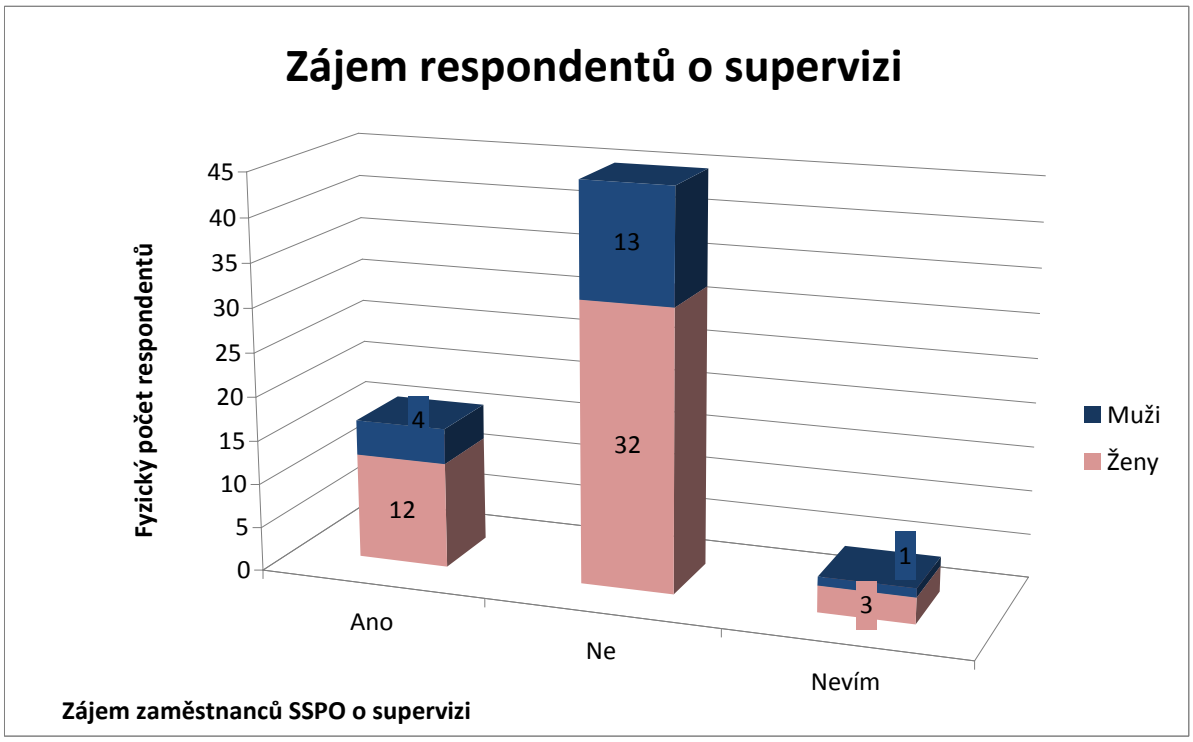
Graf č. 9: Frekvence supervizních sezení



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Na otázku následující, tedy jedenáctou, která evokuje zájem o další supervize, odpovědělo kladně celkem 16 respondentů, a to 4 muži a 12 žen, zápornou možnost volila opět převážná většina dotazovaných, a to rovných 45, kdy z této skupiny byli mužské odpovědi v zastoupení 13ti pánů a ženské odpovědi v celkovém počtu 32 odpovědí. Neutrální možnost volby využili celkem 4 respondenti, 1 muž a 3 ženy.

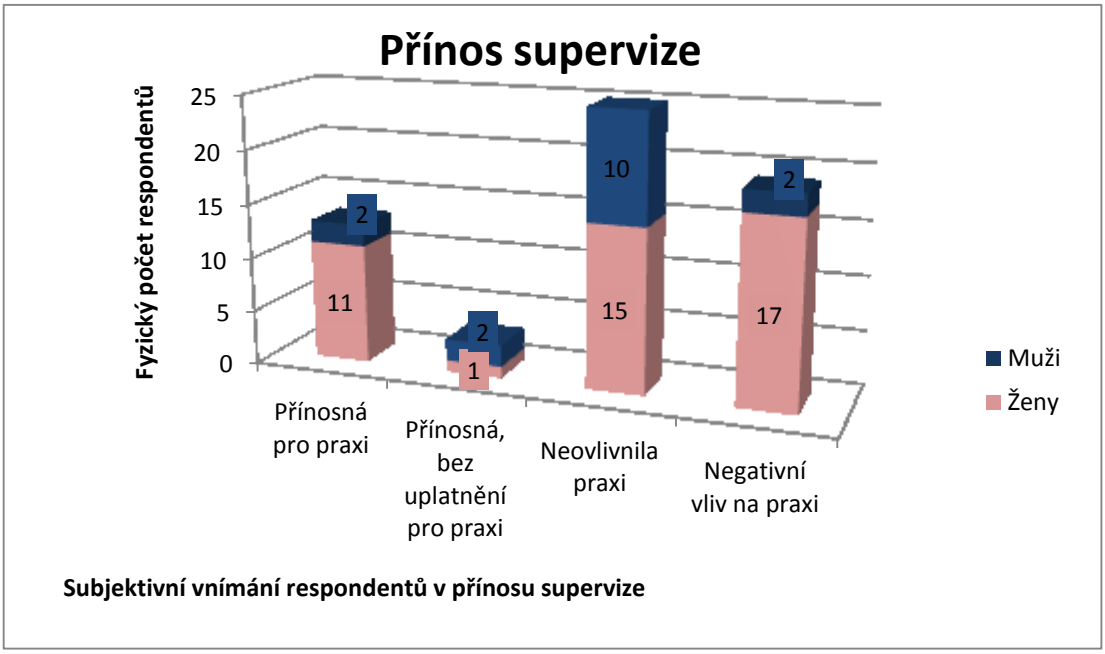
Graf č. 10: Zájem respondentů o supervizi



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Otázka s pořadovým číslem 12 je rovněž zaměřena na zájem a přínos související s již proběholou supervizí, kdy první dvě odpovědi, které by se vzhledem k možnostem daly zařadit do kladného balíčku odpovědí, volilo opět méně respondentů, než ty možnosti, které jsou buď neutrálně směřované, nebo přímo záporné. Na tuto otázku využilo první možnosti odpovědi celkem 13 respondentů, přičemž tuto možnost zvolili 2 muži a 11 žen, druhou nabízenou variantu preferovali celkem 3 respondenti, 2 muži a 1 žena. Třetí výběrovou možnost zvolila nejpočetnější, tedy 25ti člená skupina respondentů, z níž bylo celkem 10 odpovědí mužského zastoupení a 15 ženského. Poslední volba byla v zastoupení celkem 19ti respondentů, z čehož se týkala 2 mužů a 17ti žen.

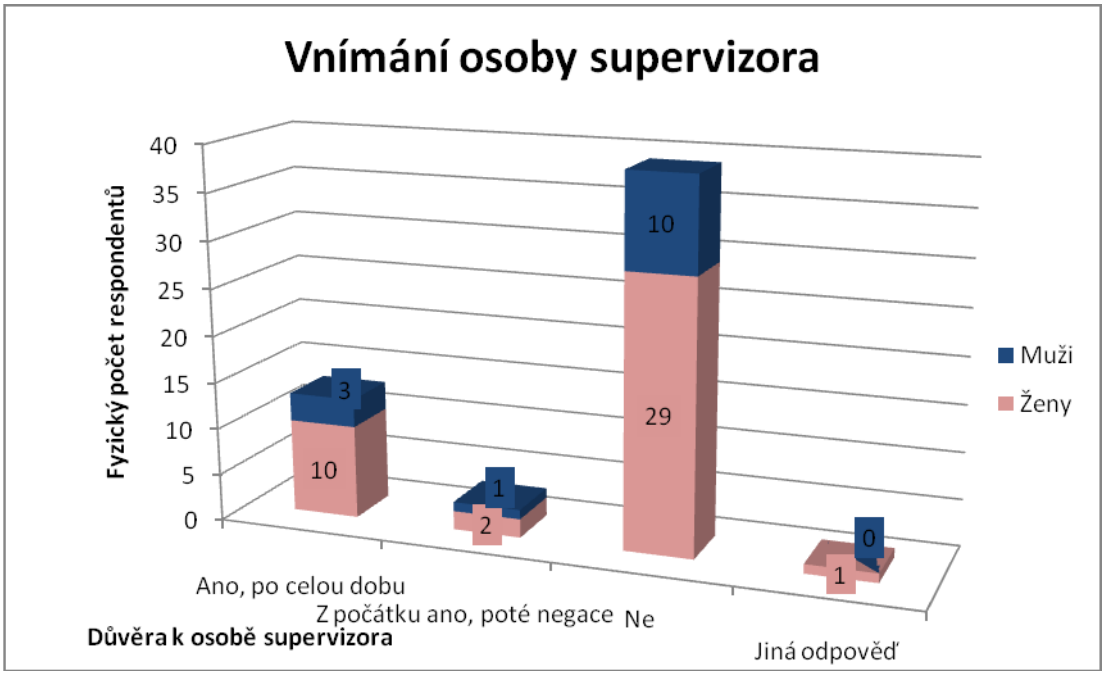
Graf č. 11: Přínos supervize



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Poslední dotazníková otázka, tedy otázka s pořadovým číslem 13, se snaží najít odpověď na přijetí, či nepřijetí osoby supervizora, kdy první dvě kladné možnosti odpovědí, stejně jako u předcházející otázky, volila menší skupina respondentů, než ty záporné. Tato otázka byla rovněž specifická tím, že jako jednu z možností odpovědi, umožňovala odpověď volnou, tedy ne předem specifikovanou autorkou této práce, tuto možnost zvolila pouze jedna respondentka, která uvedla, že osobu supervizora nějak blíže neřešila a že vlastně neví, jak jeho osobu vnímala. První možnost odpovědi volilo celkem 13 respondentů, z čehož to byli 3 muži a 10 žen. Druhou možnost zvolila skupina 3 respondentů, tedy 1 muž a 2 ženy. Třetí nabízená možnost byla opět nejfrekventovanější a její volbu vyhledalo celkem 39 dotazovaných, kdy z této skupiny tvořili zástupci mužského pokolení celkem 10ti členou skupinu a zástupci ženského pokolení 29ti členou skupinu odpovídajících.

Graf č. 12: Vnímání osoby supervizora



Zdroj: Autor práce, 2014 (vlastní šetření)

4.7 Ověření platnosti kladených hypotéz

Shrnutí hypotéz

Cílem tohoto empirického šetření bylo přinést konkrétní fakta k subjektivním postojům, vnímání a reflexi supervize v konkrétním zařízení sociálních služeb. K celkovému ověření platnosti stanovených hypotéz se autorka práce pokusila propracovat díka kladeným výzkumným otázkám. Pro lepší přehlednost budou níže v textu tyto kladené výzkumné otázky a na ně navazující hypotézy zopakovány, kdy veškeré předpoklady, resp. hypotézy korespondují s otázkami v dotazníku.

První kladená výzkumná otázka zněla: „**Mají pracovníci v přímé péči zájem o supervizi?“**na ni volně navazovaly následující hypotézy:

H1. - Většina pracovníků v přímé péči nebude mít, vzhledem ke kvalitě provedené supervize v minulosti, o supervizi zájem. Na tento předpoklad reagovaly kladené dotazníkové otázky č. 7 – špatnou zkušenost se supervizí označilo celkem 45 respondentů, což je 69%. Dále otázka č. 11 – zájem o častější frekvence supervizních sezení označilo pouze 16 dotazovaných, to je 24%. Č. 12 – přínos supervize pro svou profesi reflektovaly u této otázky dvě odpovědi, na něž možností a) odpovědělo celkem

13 respondentů, to znamená 20% a možnost b) označili 3 respondenti, tedy 5%, dohromady to tedy značí 25% kladné hodnocení ohledně přínosu supervize pro zkoumaný vzorek zaměstnanců, což vzhledem k celkovému počtu dotazovaných, není příliš uspokojivé číslo. Poslední hodnotící otázka č. 13, která se zaměřovala na osobu supervizora a v podání autorky tohoto díla měla být vodítkem toho, proč v předchozích odpovědích tak často padala čísla, která kladenou hypotézu potvrzovala, tato výzkumná otázka jen doplnila celkově špatný obraz vnímání již uskutečněných supervizních sezení, kdy kladné reakce na osobu supervizora se objevily jen ve 13ti případech, což je pouhých 18%, druhá varianta, která předpokládala prvotní kladné hodnocení supervizora, které však přešlo v negativní dopad, byla vybrána pouze 3 respondenty, tedy 5% všech dotazovaných. Výše uvedené zhodnocení reflektuje, že se první z kladených výzkumných předpokladů, resp. hypotéz, díky naprosté většině odpovědí, **potvrdila**.

H2. - Pracovníci s nižším dosaženým vzděláním mají menší zájem o supervizi než pracovníci s vyšším dosaženým vzděláním. Tento předpoklad měly potvrdit, či vyvrátit dotazníkové otázky č. 3, 4 a 11. První z uvedených dotazníkových otázek, tedy otázka č. 3 zkoumá pracovní pozici, na které respondenti působí, přičemž možnost odpovědi a) pracovník v přímé obslužné péči – pečovatel volilo celkem 57 dotazovaných a možnost b) pracovník v přímé péči – aktivizační pracovník, volilo zbývajících 8 zaměstnanců. Na tuto otázku volně navazovala dotazníková otázka č. 4, která měla v podstatě potvrdit, či vyvrátit tento předpoklad, což se rovněž podařilo, jelikož ti pracovníci, kteří odpověděli kladně na poslední potvrzující dotazníkovou otázku č. 11 zabývající se zájmem o supervizi, zaznamenali do svých dotazníkových odpovědí vyšší než základní vzdělání. Pro shrnutí a názornější zpřehlednění nám slouží graf č. 4 a graf č. 11, v nichž se nachází důkaz o tom, že pracovníci s úplným středoškolským vzděláním ukončeným maturitním vysvědčením a pracovníci s ještě vyšším dosaženým vzděláním, jsou právě tou skupinou pracovníků, která by přivítala častější průběh prováděných supervizních sezení a měla tak potažmo o supervizi vyšší zájem, celkem takto odpovědělo 16 pracovníků. Což je relativně malý počet ze všech dotazovaných pracovníků, avšak pro potvrzení tohoto předpokladu naprosto dokladující. Do celkového počtu 16 ti pracovníků je započítána skupina 9 pracovníků s úplným středoškolským vzděláním ukončeným maturitním vysvědčením, jeden pracovník s vysokoškolským vzděláním a 6 pracovníků, jež mají ukončeno středoškolské vzdělání s výučním listem. Na tento předpoklad volně navazuje i

hypotéza s číslem 3, která je blíže specifikována v následujícím textu. Vzhledem k výše uvedenému textu byla hypotéza s pořadovým číslem 2 **potvrzena**.

H3. - Ženy mají větší zájem o supervizi než muži. Hypotézu s tímto pořadovým číslem, dle výsledných údajů z grafu č. 1, měla reflektovat dotazníková otázka s číslem 1 a 11, kdy na základě obou z výše uváděných otázek, lze potvrdit stanovený výzkumný předpoklad, to především díky výsledným číslům, která hovoří jasně. Z celkového počtu 65 ti respondentů, se k ženské části zaměstnanců přihlásilo celkem 47 žen, tj. 72%, zbývající část, tedy 18 respondentů, tj. 28%, tvoří muži. V pořadí jedenáctá dotazníková otázka nám pak za pomoci grafického znázornění ukazuje, že z výše uváděného celkového počtu 47 žen jeví 12 respondentek (18%) zájem o supervizi, přičemž z celkového počtu 18 ti respondentů, projevili o supervizi zájem pouze 4 muži, což je v procentuálním zobrazení pouhých 6%. Ač je z výše uvedeného zřejmé, že ženské zastoupení respondentů je ve značné přesile a vzniká tak nepoměr, je rovněž patrná skutečnost, že i hypotéza s pořadovým číslem 3, byla **potvrzena**.

Výzkumná otázka s pořadovým číslem 2 zněla: „**Ovlivnila minulá zkušenost respondentů jejich zájem o supervizi?“** Rovněž i na tuto otázku volně navazují dva níže uvedené předpoklady, resp. hypotézy:

H1.- Pracovníci bez předešlé zkušenosti se supervizí o ni budou jevit větší zájem. O platnosti, či zpochybnění tohoto předpokladu, resp. hypotézy pojednávaly dotazníkové otázky s číslem 7, 9, 11 a 12. Otázka s číslem 7 reflektovala zkušenost účastníků dotazníkového šetření se supervizí, kdy možnost s pořadově kladnou odpovědí, tedy dobrá zkušenost, zvolilo 12 žen, tj. 18% všech dotazovaných a 4 muži, tj. 6 % všech dotazovaných. Druhou volbu, tedy špatnou zkušenost se supervizí uvedlo ve svých odpovědích celkem 32 žen, tj. 49% všech respondentů ženského pohlaví a 13 mužů, což tvoří 20% skupinu respondentů mužského pohlaví. Poslední možnost volby, tedy žádná zkušenost se supervizí, využilo pouze 7% všech dotazovaných, přičemž 1% tvořili muži a 6% ženy. V pořadí 9 dotazníková otázka se ptala na to, zda pracovníci při svém zaměstnání v zařízení SSPO prošli supervizí, kdy kladně odpovědělo 42 žen, tj. 65% a 14 mužů, tj. 22% z celkového počtu respondentů. Možnost s uvedením záporné odpovědi volili celkem 4 respondenti, 3 ženy a 1 muž. Možnost kladné volby s tím, že prošli v průběhu zaměstnání supervizí, avšak u jiné organizace, využilo celkem 5 zaměstnanců, 2 ženy a 3 muži. Otázka s číslem 11 byla směřována na zájem o častější frekvenci supervizních sezení, přičemž na tuto otázku

kladně reagovalo pouze 24% všech respondentů, kdy z tohoto procentuálního znázornění patřilo 6% mužům a zbylých 18% ženám. Negace zájmu o častější frekvenci supervizí v zařízení byla znatelnější, možnost této odpovědi volilo celkem 69% všech dotázaných. Neutrální volbu zvolilo zbylých 7% respondentů. Poslední otázkou, vztahující se k danému výzkumnému předpokladu, byla otázka s číslem 12, která se zabývala přínosem supervize pro respondenty, i u této otázky převažovaly odpovědi s negativní možností volby, kdy možnost zbytečné zkušenosti volilo 38% všech dotázaných a negativní dopad pro práci zvolilo celkem 29% respondentů. Kladné volby odpovědí byly tedy v menším procentuálním zastoupení, přičemž kladně zhodnoceným přínosem, avšak nevyužitím pro svou práci, hodnotilo supervizi 5% respondentů a vyloženě kladného zhodnocení se supervize dočkala u 20% všech dotázaných respondentů. Vzhledem k předcházejícímu zhodnocujícímu textu je zřejmé, že všechny kladené otázky se navzájem prolínají tak, aby nalezení odpovědi na kladenou výzkumnou otázku s pořadovým číslem dvě, bylo možné. Z předchozího je tedy patrná skutečnost, že i tento předpoklad, resp. hypotéza byla potvrzena, jelikož jak dokladují především otázky s čísly 7,9 a 11, z jejichž odpovědí bylo pro potvrzení hypotézy čerpáno, tak u všech pracovníků, kteří volili možnost odpovědi, že supervizí neprošli, nebo s ní měli dobrou zkušenost, se v otázce se zájmem o supervizi objevila kladná odpověď. Empirickým šetřením tedy byla **potvrzena** i tato hypotéza.

H2.- Pracovníci s minulou zkušeností neprofesionálně provedené supervize o ni nemají takový zájem jako pracovníci bez předešlé zkušenosti. Na předchozí kladenou hypotézu navazuje tento předpoklad s výzkumným označením H2, kdy podstatu potvrzení či vyvrácení tohoto předpokladu bude inervovat dotazníková otázka s č. 7 a 13. Tento předpoklad se rovněž prolíná s předchozí kladenou hypotézou a pro případ neopakování předchozího textu, bude tato hypotéza zhodnocena výše uvedenými body dotazníku. Špatnou zkušenost v otázce s číslem 7 označilo celkem 35 respondentů, což tvoří 69% z celkového počtu respondentů. V případě otázky s číslem 13, která hodnotí důvěru k osobě supervizora, zvolilo zápornou možnost odpovědi celkem 39 respondentů, což je 60% všech dotazovaných. Vzhledem k výše uvedenému textu je zřejmé, že i poslední výzkumný předpoklad, resp. hypotéza byla **potvrzena.**

ZÁVĚR

Bakalářská práce se věnovala supervizi a jejímu významu pro práci v sociálních službách, kdy stěžejním pro výzkumnou část této práce bylo zařízení Sociálních služeb, příspěvkové organizace v Kynšperku nad Ohří, kde autorka této práce působí na manažerské pozici. Zásadní částí pro autorku tohoto díla se stalo empirické šetření, kdy tvůrce práce předpokládal, že supervize v tomto konkrétním zařízení není úplně dobře přijata, pochopena, vnímána a efektivně využívána.

Práce je rozdělena do dvou celků, přičemž v teoretické rovině hraje významnou roli legislativní zakotvení supervizí, jako celkové podpory zaměstnavatele pro zaměstnance, jelikož ne všichni, kteří se s pojmem supervize setkávají, věnují dostatečný význam jeho funkci a pochopení. Vzhledem k předchozímu textu bylo hlubším zkoumáním legislativního zakotvení supervizí zjištěno, že neexistuje jednoznačně stanovená povinnost, nebo opora pro to, aby byla supervize v organizaci prováděna. Supervize, či jiná forma pomoci pro zaměstnance, je podpůrně řešena dokumentem Ministerstva práce a sociálních věcí s názvem Standardy kvality sociálních služeb. V daném dokumentu je uvedeno, že poskytovatel zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka, kdy jedním ze způsobů této podpory může být právě supervize. Aby byl pohled na supervizi ucelený, tak se autorka práce dále v teoretické rovině zabývá vysvětlením základních pojmů souvisejících s názvem bakalářské práce, jako; pojmem supervize, jejím historickým vývojem jak v zahraničí, tak i u nás, cíli, významem, funkcemi a druhy. V neposlední řadě, je zde rovněž vymezen supervizní vztah, jež je jedním ze základních kamenů supervize a jež je charakterizován osobou supervidovaného a supervizora, kterému je věnována vyšší pozornost. Teoretická část práce je uzavřena kapitolou týkající se zařízení Sociálních služeb, příspěvkové organizace, na kterou volně navazovalo empirické šetření.

Cílem práce bylo přinést ucelené informace o teorii supervize v konkrétním zařízení sociálních služeb a pomocí zaznamenaných zkušeností zjistit, zda jednotliví pracovníci ve vybraném sociálním zařízení cítí potřebu supervize, jak ji vnímají, jaká mají očekávání, u kterých profesí by měla být, vzhledem k jejich pracovní náplni častější a zda vidí v dosavadních supervizích přínos či nikoliv. Smyslem tohoto empirického šetření, by měl být základ spočívající v jeho přínosu pro budoucí výběr supervizorů, sestavování supervizních kontraktů, vlastně pro budoucí praxi v oblasti

supervize. Výzkumné otázky byly postupně zodpovězeny za pomoci kladených předpokladů, resp. hypotéz, jež obsahovala empirická část práce.

První oblast hypotéz se zaměřovala na zájem pracovníků v přímé péči o supervizi, v druhé se autorka snažila potvrdit, či vyvrátit tu skutečnost, že minulá zkušenost respondentů ovlivnila jejich zájem o supervizi. Sběrem dat a následným vyhodnocením získaných údajů, bylo zjištěno, že většina pracovníků dané organizace má se supervizí špatnou zkušenost, kdy jeden z momentů tohoto zjištění se opíral o osobu supervizora, kterého většina pracovníků označila jako strůjce nedůvěry celého supervizního procesu. Rovněž byl prokázán i fakt, že ženy a pracovníci s vyšším dosaženým vzděláním, mají o supervizi větší zájem. Autorka se domnívá, že výše uváděné výsledky, utvrzující stanovené hypotézy, jsou respondenty takto subjektivně vnímány v důsledku nevhodně nastaveného supervizního kontraktu.

Autorka této práce by pro případné další využívání podpory zaměstnanců ve formě supervizních sezení doporučila, nejprve pracovníkům dané organizace srozumitelně popsat, co supervize je a jaký je její význam a využití pro jejich práci. Jelikož umění naslouchat a porozumět jak očekávání, tak i obávám ze supervize plynoucích, je jedním ze stěžejních prvků k diskusi o tom, co by měla přinést této konkrétní organizaci sociálních služeb.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BEDNÁŘ, M. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Caritas, 2011. ISBN 978-80-260-0086-0.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2.vyd. Brno: Vědecká knihovna Olomouc, 2010, s. 121, ISBN 978-80-7315-185-0.

HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ M. *Praktická supervize.* Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

KNEZOVIČ, M., a kol. *Anglicko-český slovník.* Praha: Fragment, 1996. ISBN 80-901133-3-8.

KOPŘIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-792-21.

MAROON I., O. MATOUŠEK a H. PAZLAROVÁ. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: Model pro supervizi.* Praha: Univerzita Karlova, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9.

MAROON, I., *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu. Model pro supervizi,* Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9.

MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2003. ISBN 80-71-78-549-0.

MATOUŠEK, O**.**, a kol. *Sociální služby.* Praha: Portál, 2007**.** ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

RÁŽOVÁ, E., J. KRÁLOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Olomouc: Anag, 2012. ISBN 978-80-7263-748-5.

HAWKINS, P., R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

VALEŠOVÁ, M. *Metodický pokyn k tvorbě kvalifikační práce*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012. ISBN 978-80-261-0156-7.

Seznam použitých internetových zdrojů

DOMOV PRO SENIORY V KYNŠPERKU NAD OHŘÍ. *Základní informace.* [online]. [cit. 2014-1-31]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/dpskynsperk/info/

EDITA KLECKEROVÁ PORADENSTVÍ, PSYCHOTERAPIE. *Supervize.* [online]. [cit. 2013-11-11]. Dostupné z: http://www.poradimvam.cz/supervize.htm

MŮJ SUPERVIZOR *Slovník supervize.* [online]. [cit. 2014-1-15]. Dostupné z: http://www.mujsupervizor.cz/

SOCIÁLNÍ REVUE. *Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.* [online]. [cit. 2014-1-27]. Dostupné z: http://www.socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach

SUPERVIZE. *Supervize stránky pro supervizory a supervidovné.* [online]. [cit. 2014-1-11]. Dostupné z: http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/prirucka_supervize.pdf/

SUPERVIZE PRAHA. *Historie supervize ve světě.* [online]. [cit. 2014-1-18]. Dostupné z: http://www.supervizepraha.cz/

TEOLOGICKÁ FAKULTA JU. *Supervize v sociální práci.* [online]. [cit. 2013-12-11]. Dostupné z: http://www.tf.jcu.cz/getlife/550e16b/821e9344d

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ *Supervize.* [online]. [cit. 2014-1-24.]. Dostupné z: http://www.lide.uhk.cz/

Seznam ostatních zdrojů

CINEMA, *Filmový průmysl.* 2001. ISSN 1803-7348.

KOLEKTIV AUTORŮ SS, PO. Kynšperk n/O. *Náplně práce aktivizačních pracovníků.* 2012.

KOLEKTIV AUTORŮ SS, PO. Kynšperk n/O. Náplně práce pracovníků v sociálních službách. 2012.

KOLEKTIV AUTORŮ SS, PO. Kynšperk n/O. *Náplně práce sociálních pracovníků.* 2012.

KOLEKTIV AUTORŮ SS, PO. Kynšperk n/O. *Náplně práce manažerů kvality.* 2012.

SEZNAM ZKRATEK

SSPO Sociální služby, příspěvková organizace

PSS Pracovník v sociálních službách

SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1: Kontextové prstence skupinového supervizního procesu 21

Seznam grafů

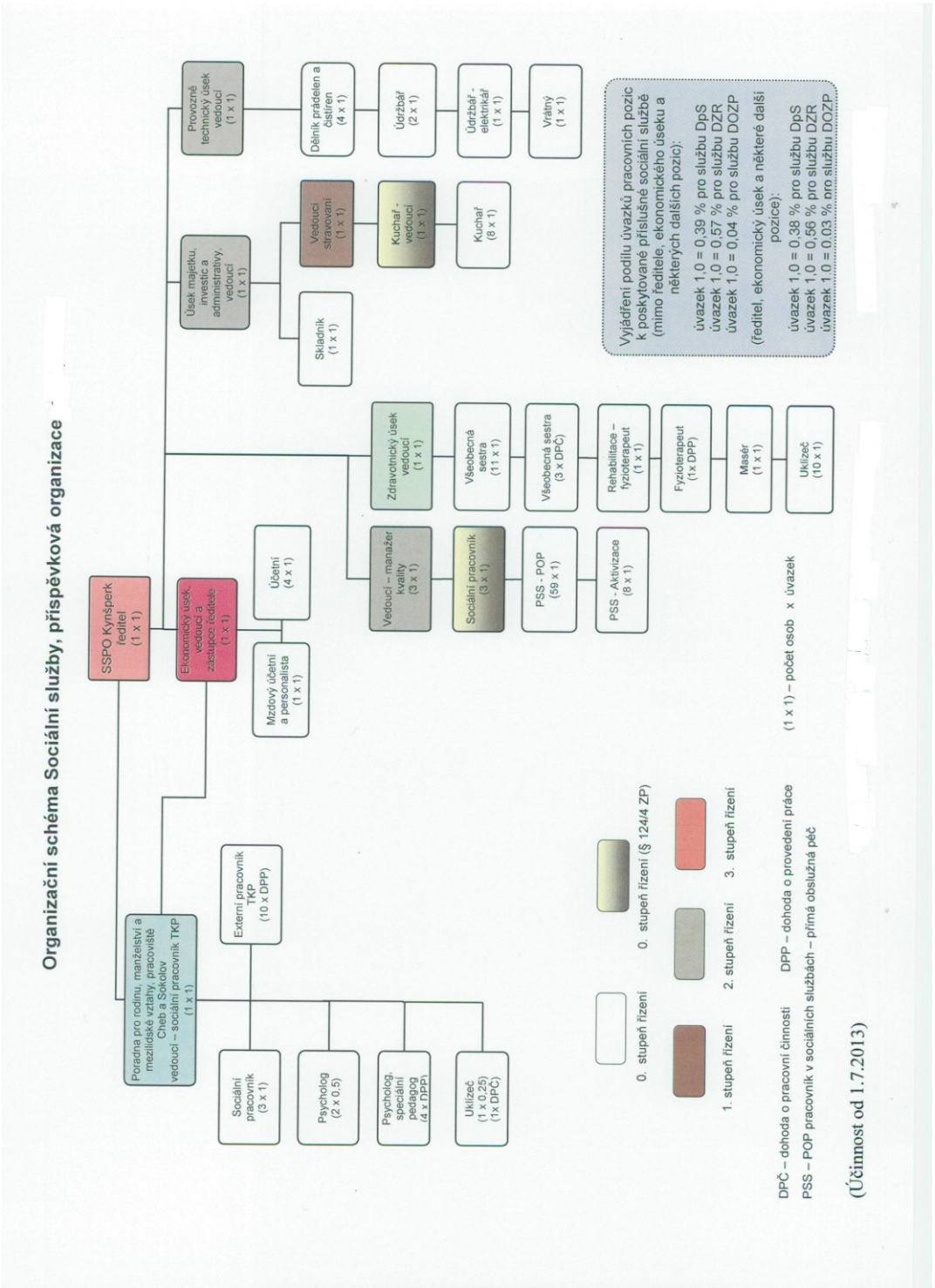
Graf 1: Pohlaví respodentů 44
Graf 2: Věková struktura respodentů 45
Graf 3: Pracovní pozice 46
Graf 4: Vzdělání respodentů 47
Graf 5: Znalost pojmu supervize 48
Graf 6: Zkušenost respondentů se supervizí 49
Graf 7: Hlavní účel supervize 50
Graf 8: Účast na supervizi v SS, P.O. 51
Graf 9: Frekvence supervizních sezení 52
Graf 10: Zájem respondentů o supervizi 53
Graf 11: Přínos supervize 54
Graf 12: Vnímání osoby supervizora 55

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Organizační struktura I
Příloha B – Domov pro seniory II
Příloha C – Domov se zvláštním režimem III
Příloha D – Dotazník IV

PŘÍLOHY

Příloha A – Organizační struktura



Příloha B – Domov pro seniory

Příloha C – Domov se zvláštním režimem

Příloha D – Dotazník

DOTAZNÍK – „Supervize v sociálních službách“

Dobrý den vážení respondenti,
Jmenuji se Zdeňka Řezáčová, DiS., a jsem studentkou posledního ročníku Univerzity Jana Amose Komenského v Praze. Ráda bych Vás touto cestou oslovila a zároveň požádala o vyplnění níže uvedených otázek dotazníku, který se stane součástí praktické (empirické) části mé závěrečné bakalářské práce.
Dotazník je anonymní (nemusíte jej podepisovat), nemusíte se tak obávat o své soukromí. Své odpovědi na otázky prosím označte Vámi zvoleným způsobem, popřípadě u dvou variant je možná volná odpověď, pokud tuto možnost zvolíte, pak něco dopište. U každé otázky prosím vyberte pouze jednu z nabízených možností odpovědi.
Po vyplnění vhoďte prosím dotazník do schránek důvěry, které jsou umístěné na společné chodbě jednotlivých Domovů. Prosím o navrácení Vámi vyplněných dotazníků nejpozději do **31. 12. 2013.**
Do výsledků mého šetření, i celé bakalářské práce, bude možno nahlédnout na ředitelství budovy „C“ v zařízení Sociálních služeb, p.o. Kynšperk nad Ohří.
Všem respondentům velice děkuji za spolupráci.

1) **Jakého jste pohlaví?**
   - **Muž**
   - **Žena**

2) **Kolik je Vám let?**
   - **20 – 29**
   - **30 – 39**
   - **40 – 49**
   - **50 a více**

3) **Jakou pracovní pozici zastáváte?**
    - **Pracovník v sociálních službách, v přímé obslužné péči – pečovatel (PSS)**
    - **Pracovník v sociálních službách, v přímé péči – aktivizační pracovník**
4) **Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**
    - **Základní**
    - **Středoškolské s výučním listem**
    - **Středoškolské s maturitním vysvědčením**
    - **Vyšší odborné**
    - **Vysokoškolské**
5) **Slyšeli jste o pojmu supervize?**
    - **Ano**
    - **Ne**
6) **Kde jste se s pojmem supervize setkali?**
    - **V zaměstnání**
    - **Dozvěděl/a jsem se o něm z médií**
    - **Dozvěděl/a jsem se o něm z rozhovoru s přáteli/známými**
    - **Jinde (uveďte prosím kde)……**
7) **Jakou máte se supervizí zkušenost?**
    - **Dobrou**
    - **Špatnou**
    - **Žádnou**

8) **Víte, co je hlavním účelem supervize?**
   - **Vede k uspořádání a zkvalitnění vztahů na pracovišti.**
   - **Řeší problémy na pracovišti.**
   - **Nevím, co je jejím hlavním účelem.**
   - **Nic neřeší, je zbytečná.**

9) **Prošli jste v průběhu svého zaměstnání u organizace Sociálních služeb, p.o. supervizí?**
   - **Ano.**
   - **Ne.**
   - **Ano, ale u jiného zaměstnavatele/organizace.**

10) **Jak často je prováděna supervize ve Vašem zařízení?**
   - **1x za půl roku**
   - **1x ročně**
   - **1x za 2 roky a více**
   - **Nevím**

11) **Měli byste zájem, aby supervize probíhala ve Vašem zařízení častěji?**
   - **Ano.**
   - **Ne.**
   - **Nevím.**

12) **Myslíte si, že supervize, kterou jste při Vašem zaměstnání v organizaci Sociálních služeb, p.o. prošel/a, byla přínosem?**
   - **Ano, byla přínosem, nabyté zkušenosti ve své profesi uplatňuji.**

- **Ano, byla přínosem k zamyšlení se, avšak nabyté zkušenosti ve své profesi nevyužívám.**

- **Supervize mě v mé progesi nějak neovlivnila, byla to pro mě zbytečná zkušenost.**

- **Ne, myslím, že měla negativní vliv na mou práci.**

13)Pokud jste supervizí v organizaci Sociálních služeb, p.o. prošli, měli jste v jejím průběhu důvěru k osobě supervizora?

- **Ano, po celou dobu supervize i po jejím ukončení.**
- **Z počátku ano, ale po jejím ukončení měla osoba supervizora negativní dopad na mou práci.**

- **Ne.**
- **Jiná odpověď……**

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Zdeňka Řezáčová

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinované

Název práce: Supervize a její význam pro práci v sociálních službách: „Supervize v zařízení Sociálních služeb, příspěvkové organizaci Kynšperk nad Ohří.“

Rok: 2014

Počet stran textu bez příloh: 51

Celkový počet stran příloh: 7

Počet titulů českých použitých zdrojů: 14

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 8

Počet ostatních zdrojů: 2

Vedoucí práce: PhDr. Pavel Beňo